

令和6年度（2024年度） 熊本県消費生活課 消費者行政の概要

目 次

- I 県と市町村の消費生活相談の概要・・・・・・・・・・ |
- II 熊本県消費生活センターにおける相談の概要・・・・・・ 3
- III 「消費者自立のための生活再生総合支援事業」
について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 2
- IV 消費者教育の推進について・・・・・・・・・・ | 3

令和7年（2025年）5月29日
環境生活部 県民生活局 消費生活課

I 県と市町村の消費生活相談の概要

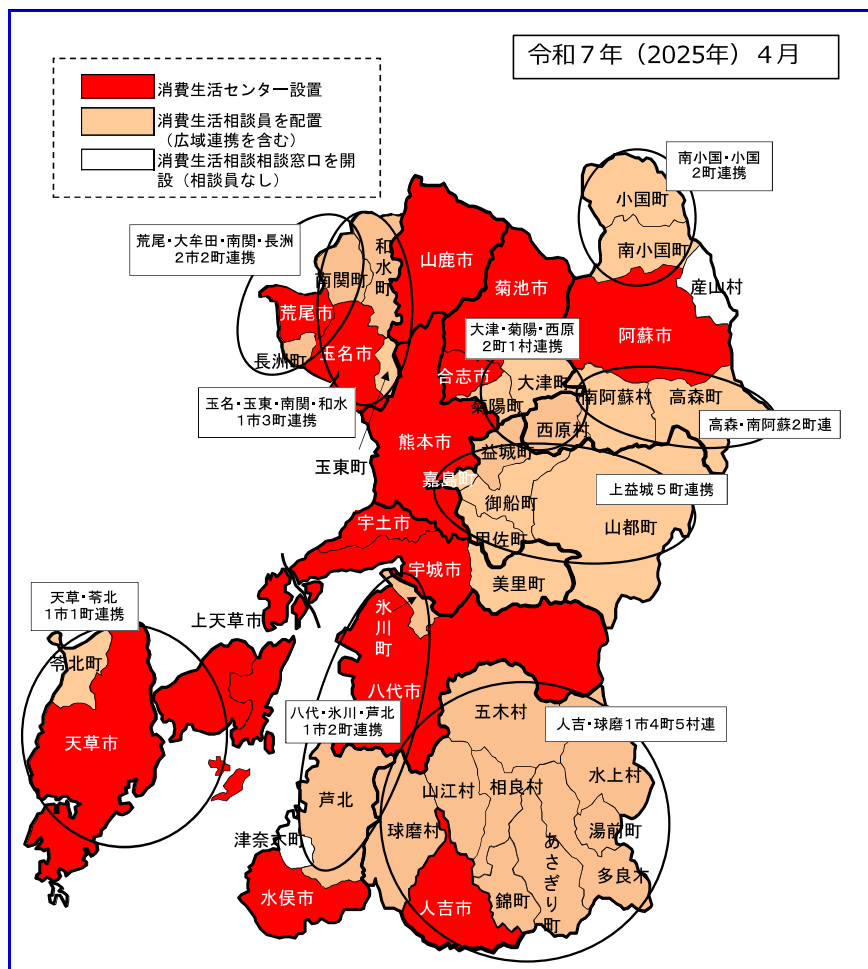
(1) 県と市町村の消費生活相談の体制

- ① 熊本県：熊本県消費生活センター
消費生活相談員13人体制
- ② 市：14市すべてに消費生活センターを設置
消費生活相談員による週4日以上相談体制
- ③ 町村：31町村すべてに消費生活相談窓口を設置
うち2町村を除く29町村で消費生活相談員による
相談対応を実施

【参考】

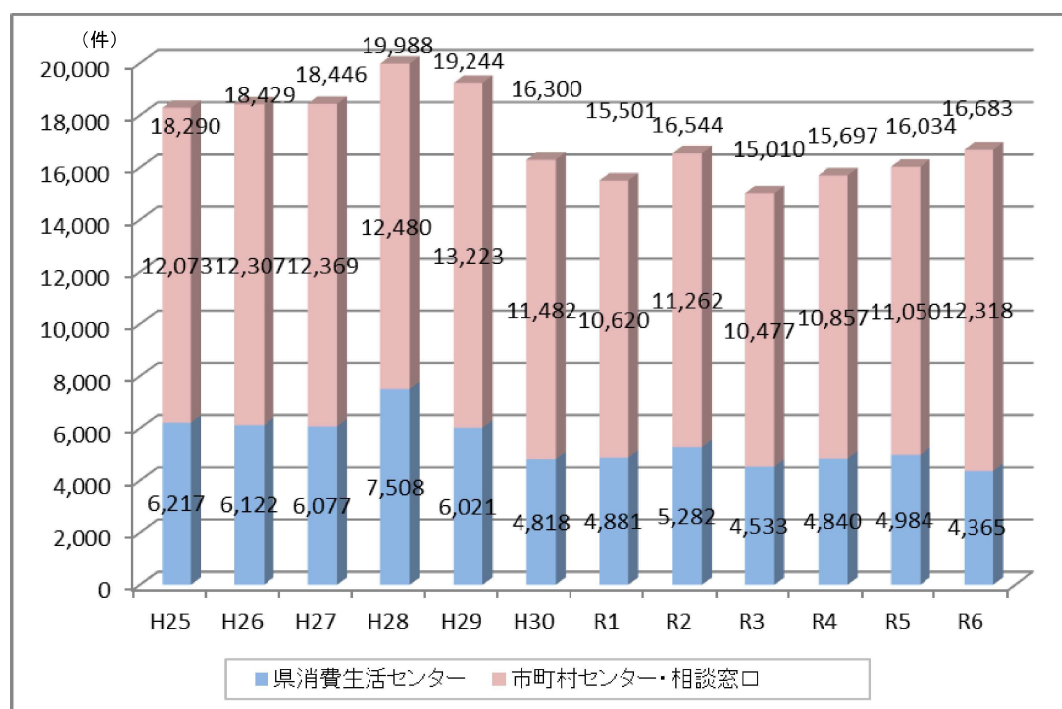
市町村における広域連携による消費生活相談員の配置は、
9地域33市町村

相談体制



(2) 県と市町村の相談件数の推移

令和6年度（2024年度）における県と市町村を合わせた相談件数は、16,683件。うち、県消費生活センターへの相談件数は4,365件、市町村への相談件数は12,318件。



県消費生活センター及び市町村の消費生活相談窓口に寄せられる相談件数は、ここ数年約16,000件を超えたところで推移している。

市町村への相談件数は、平成22年度以降、県消費生活センターへの相談件数を上回り、近年は、市町村における相談件数の割合が全体の約70%を占めている。

これは、市町村の相談機能整備の効果が現れてきたことと、住民に身近な消費生活相談窓口についての周知が進んできたことによるものと考えられる。

令和6年度における県消費生活センターへの相談件数は4,365件で、前年度比で約12%の減少である。

Ⅱ 熊本県消費生活センターにおける相談の概要

(1) 令和6年度の相談件数

4,365件

※ R5の4,984件から約12%減

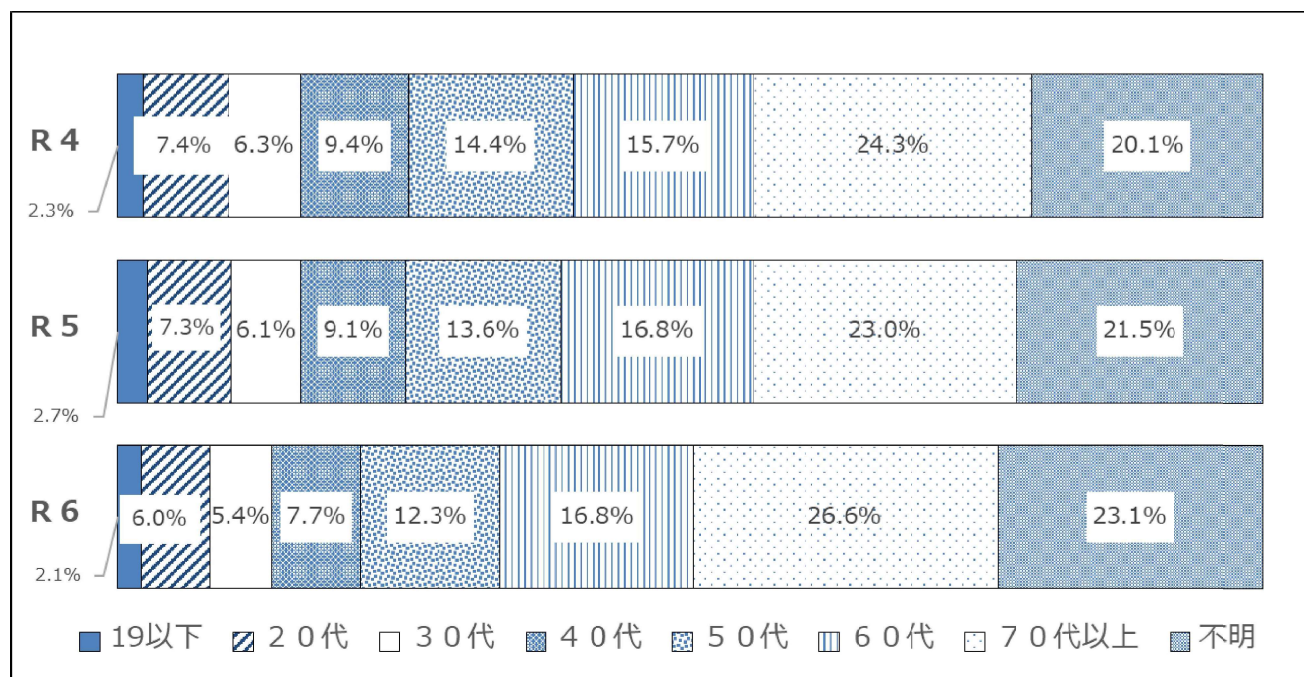
(2) 令和6年度に相談が多かった相談分類

相談分類（上位5分類）	(件数)				
	R4	R5	R6	対前年度比	増減率
1 商品一般 (迷惑メール、フィッシング詐欺等)	475	574	537	-37	-6%
2 化粧品	411	373	282	-91	-24%
3 役務その他 (副業サポート、代行サービス等)	245	254	262	8	3%
4 健康食品 (サプリメント等)	193	196	215	19	10%
5 相談その他	173	170	149	-21	-12%

※ 相談分類は、全国消費生活情報オンラインネットワークシステム（PIO-NET）に基づく。

(3) 契約者の年代別分類

令和6年度の相談件数を契約者の年代別に集計すると
70代以上の方からの相談割合が最も多く（約26%）、
次いで60代（約16%）、50代（約12%）となった。

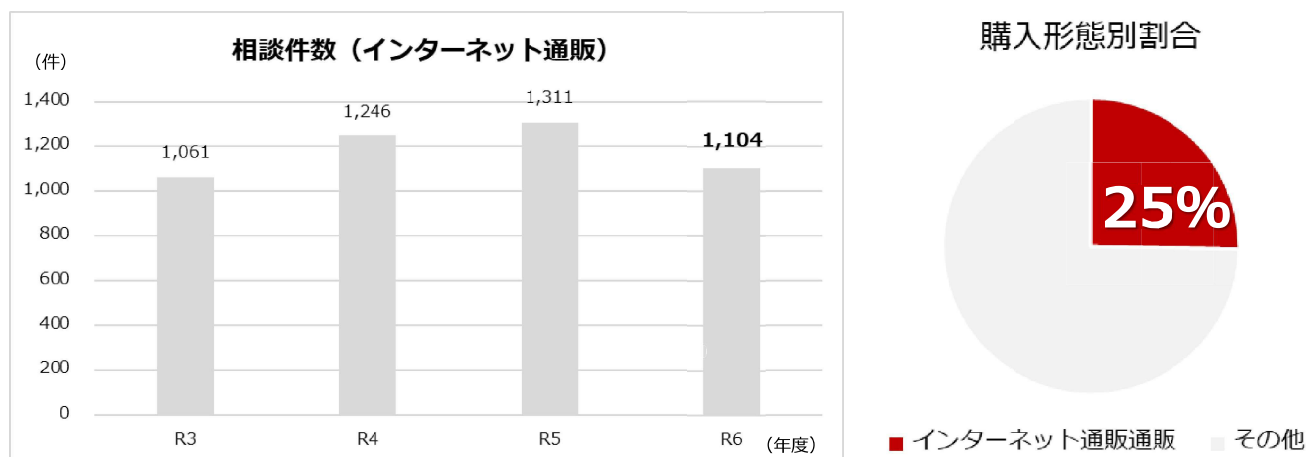


(4) 特徴的な傾向

①インターネット通信販売に関する相談は依然、高止まり

購入形態別でみると、相談全体の約25%がインターネット通信販売によるものとなった。

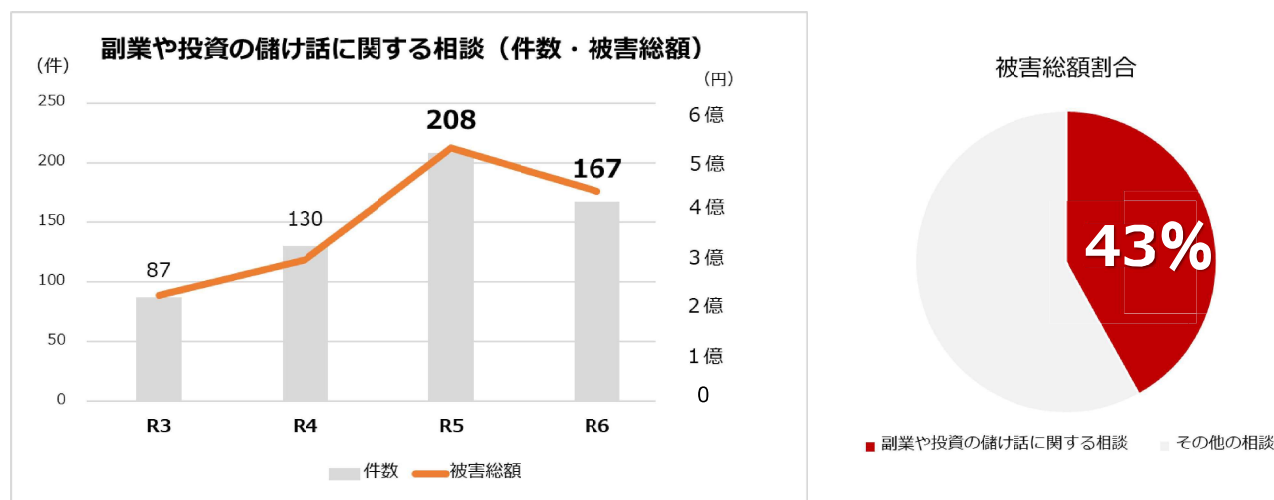
R6年度の相談件数は1,104件となっており、前年度より減少したが、依然として多くの相談が寄せられている。契約者を年代別にみると、60代からの相談が最も多く（285件）、次いで50代（208件）となった。



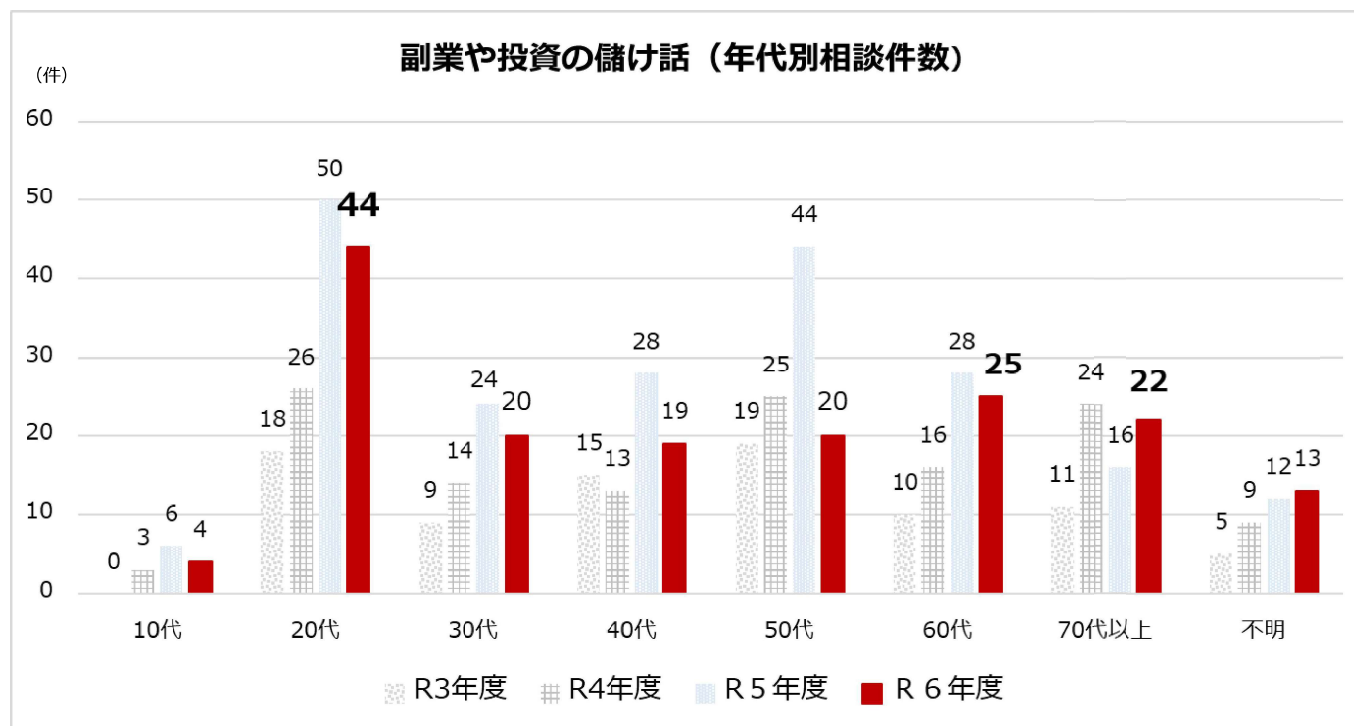
②副業や投資の儲け話に関する相談は依然として多い

R6年度の相談件数は167件で、前年度(208件)から減少したが、依然として多くの相談が寄せられている。

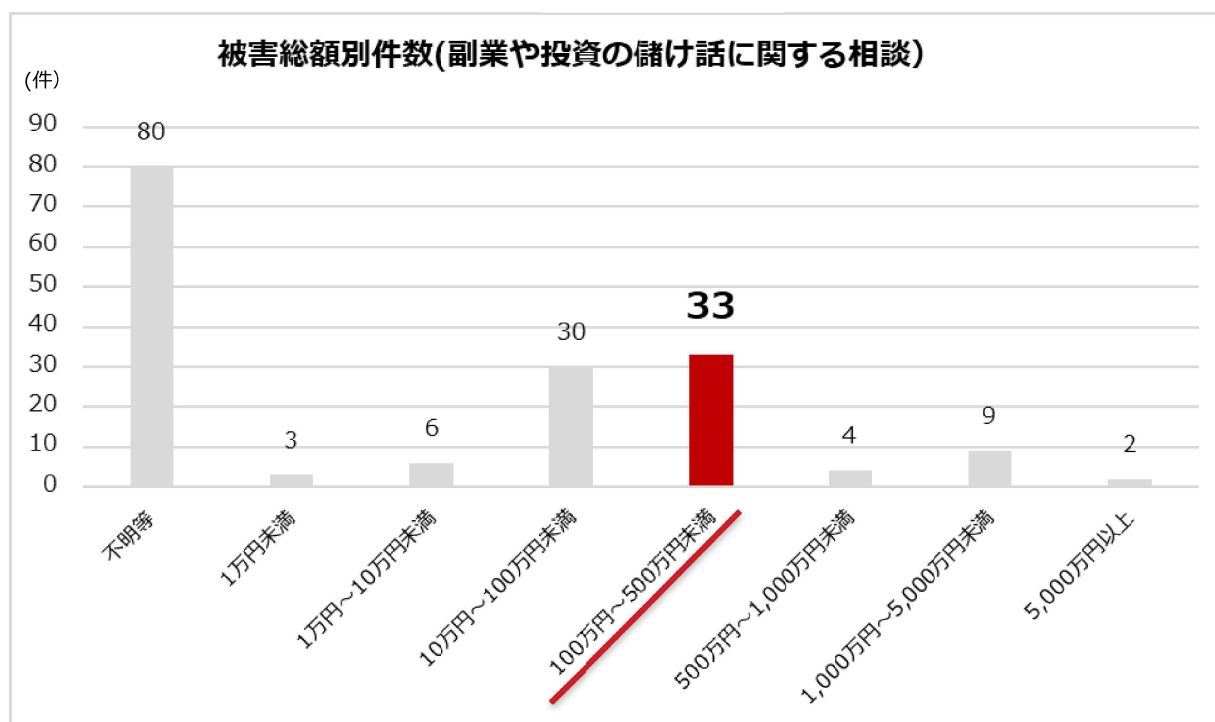
被害総額は約4億2,000万円となり、全体の被害総額の約43%を副業や投資の儲け話に関する相談が占めている。



契約者を年代別にみると、R6年度は20代からの相談が最も多く（44件）、次いで60代（25件）、70代以上（22件）となっている。



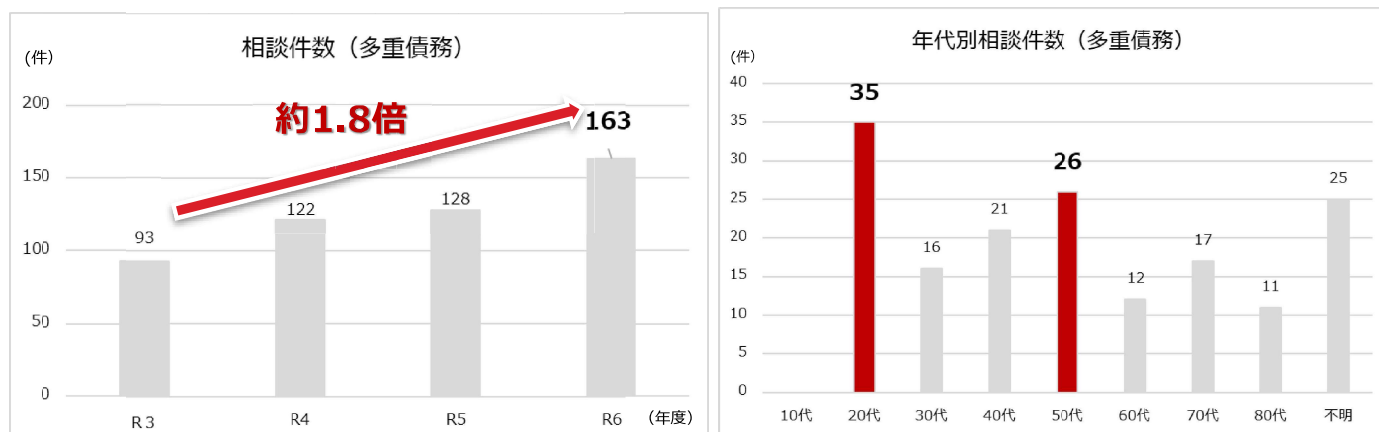
被害総額別では、「100万円～500万円未満」の被害件数が最も多く（33件）、次いで「10万～100万円未満」（30件）となった。
被害額5,000万円以上の相談が2件相談が寄せられた。



③多重債務に関する相談が増加

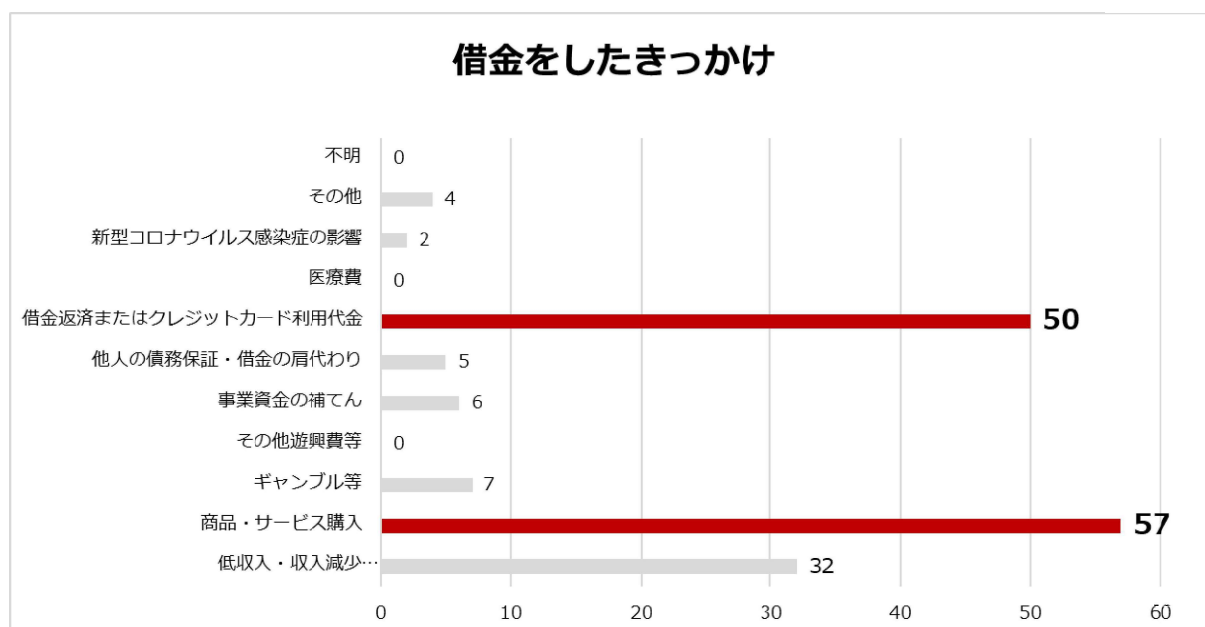
R6年度の相談件数は163件で、前年度(128件)から増加している。R3年度(93件)から約1.8倍増加となった。

契約者を年代別にみると、R6年度は20代からの相談が最も多く(35件)次いで、50代(26件)、40代(21件)となっている。



借金をした主なきっかけは、「商品・サービス購入」が最も多く(57件)、次いで「借金返済またはクレジットカード利用代金」(50件)、「低収入・収入減少」(32件)となった。

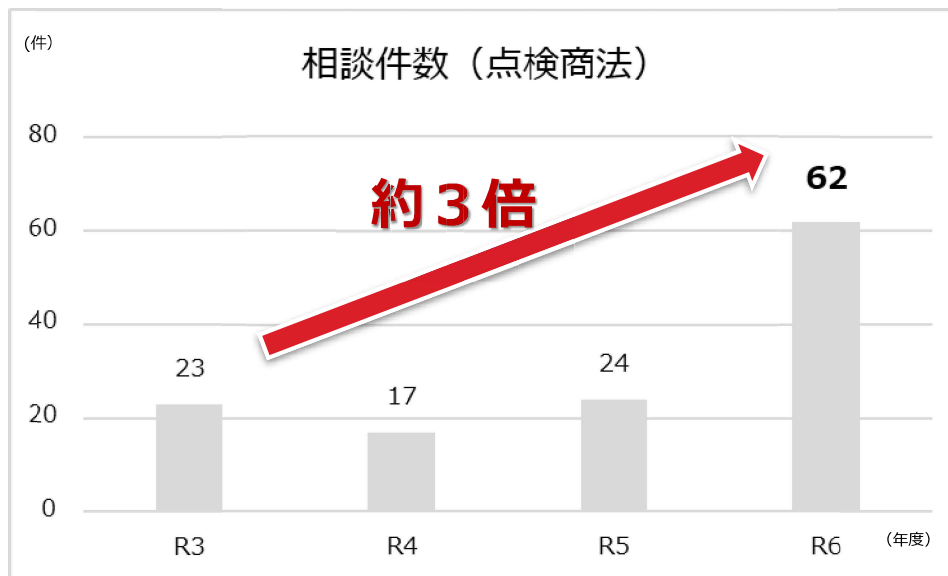
契約者の年代別で最も多かった20代では、「商品・サービスの購入」がきっかけという相談が目立った。



④点検商法に関する相談が大幅に増加

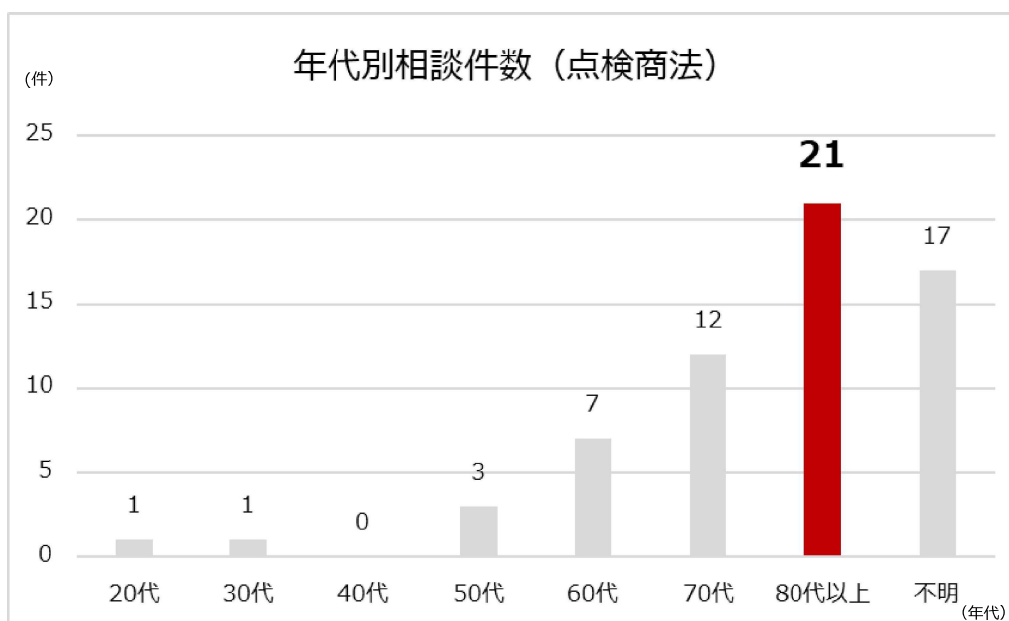
R6年度の相談件数は62件で、R3年度(23件)、R4年度(17件)、R5年度(24件)と比較すると大幅に増加している。

点検商法の中でも、特に「給湯器の点検商法」に関する相談が目立った。



契約者を年代別にみると、R6年度は80代以上からの相談が最も多く(21件)、次いで70代(12件)、60代(7件)となっている。

契約者の半数以上が70代以上の高齢者となった。相談事例では、電話や訪問で突然、点検を持ち掛け、不安をあおって高額な商品の交換を迫る手口が目立った。



(5) 契約金額・既支払額・救済額の推移

「契約金額」、「既支払額」「救済額」は減少している。
あっせん率は全国平均（R5：8.1%を）上回っている。

	R4	R5	R6
契約金額	16億5,900万円	23億3,300万円	18億6,000万円
既支払額	8億3,700万円	11億2,700万円	10億800万円
救済額	1億2,700万円	1億9,500万円	1億1,800万円
あっせん件数	582	730	697
あっせん率	12.0%	14.6%	16.0%
あっせん成功率	92.2%	85.8%	87.0%

- ◆救済額 既に支払った金額又は契約した金額の回復額と未然防止額の合計
- ◆あっせん 消費者と事業者間にある情報の質、量、交渉力等の格差を補い、話し合いでの解決を支援するために、消費生活センターが事業者と直接電話や面談等で説得や交渉を行い、問題解決を図ること
- ◆R5年度の都道府県あっせん率の平均は、8.1%（R6.10消費者庁現況調査）

(6) 注意を要する相談事例について（令和6年度の状況）

①インターネット通信販売等による定期購入

[定期購入に関する相談 409件]
被害総額（既支払額）約77万円

【相談事例】

○有名人が掲載された美容液のSNS広告を見つけた。有名人が広告する美容液ならば購入したいと思い、申し込もうとすると1,000円OFFクーポンが使えると表示され、980円で購入した。後日、商品が届き、コンビニで代金を払った。2週間後、再度同じ商品が届き、定期購入だと気が付いた。商品が届いたのが、事業者の定休日のため、まだ事業者と連絡がとれていないが、クーリング・オフできるだろうか。

[センターからの助言や対応]

- 通信販売による購入申込の場合には、クーリング・オフは適用されません。
- 申込みの際には、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。そのため、申込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして証拠を残しておきましょう。

② 「副業や投資の儲け話」に関する相談

〔副業や投資の儲け話に関する相談 167件〕
被害総額（既支払額） 約4億2,200万円

【相談事例】

○ネットで副業を探し、個人の人と知り合い通話アプリでやり取りを始め、スクリーンショットを撮って送信するだけで1回数百円もらえるという副業をした。最初は、私の口座に報酬が振り込まれていたが、指定の口座に1万円振り込めば数千円上乘せして利益が還元されると言われ、1万円を振り込んだ。その後、同様の話をされ合計20万円を振り込んだが、報酬ももらえないし、返金もされない。

○SNSで副業の広告を見て、今までに200万振り込んだ。収益の振り込みがない。詐欺にあったのだろうか。

○SNS広告で「初期費用0円。簡単なスマホ作業で即日1万円稼げる」と謳った内容を見て、スキマ時間にできると思いメッセージアプリに登録した。仕事の内容を知るために2万円の電子書籍が必要とのことで執拗に請求される。ネットで事業者について調べてみると詐欺という書き込みが多くある。支払う必要があるのか。

〔センターからの助言や対応〕

- 「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告は詐欺の可能性があるのでうのみにしないようにしましょう
SNSや動画広告、インターネット検索等で「“いいね”を押すだけ」「スタンプを送るだけ」「スクリーンショットを撮るだけ」といった、スキマ時間を使って簡単に稼げるかのような広告が見られますが、詐欺の可能性があるので、こうした文言をうのみにしないようにしましょう。
- どのような作業を行うのか、利益がでる仕組みはどのようなものかなどを自分で調べて、よくわからなければ契約しないようにしましょう。
- お金を稼ぐはずが、振り込みを求められたら、消費生活センター等に相談してください。
- 一旦支払ったお金を取り戻すことはかなり困難です。借金を返せる保障も一切ないほか、事業者に解約や返金を求めても連絡がとれなくなり、解決が困難になる恐れもあります。借金してまで契約しないようにしましょう。
- 知人、同級生、先輩や会社の同僚などからの勧誘であっても、少しでも不審に思ったらきっぱりと断りましょう。

③給湯器の点検トラブルに関する相談

[給湯器の点検に関する相談 50件]

被害総額（既支払額）約260万円

【相談事例】

○業者から「給湯機の無料点検を行っており、訪問していいか」との連絡があり承諾した。業者が来訪し、「古くて危ないので、新しい給湯器に交換したほうがいい」と強く勧められ、高額な契約をしてしまった。クーリングオフできるか。

○突然自宅に業者が来訪し「給湯機とIHヒーターを設置すると電気料金が安くなる」と勧められ、セットで約100万円の契約をしてしまった。家族に相談したところ、高額ではないかと言われた。解約したい。

○タ方に大手電力会社を名乗る業者が来訪し、「無料キャンペーンをやっている。給湯機を交換しないか」と言われた。名刺を求めたところ「渡せない」と断られ、怪しいと思い契約しなかった。後日、大手電力会社に電話で尋ねると「訪問販売はしていない」との回答だった。今日も家に来るかもしれない。どうしたらよいか。

[センターからの助言や対応]

●電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には安易に点検させないようにしましょう

「無料」と言われると点検を頼みたくなるものですが、点検をさせると不安をおられたり、契約を急かされたりなど、業者の勧誘トークに乗せられてしまいます。たとえ「無料」と言われても、電話や訪問で点検を持ち掛けてきた業者には、安易に点検を依頼しないようにしましょう

●その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう

給湯器は種類や価格が様々で、交換費用が高額になることもあります。一つの業者の話だけを聞いてその場ですぐに契約するのではなく、今交換が必要か、交換する機種は納得のいくものなのか、複数の機種の機能や価格を比べて十分に検討し、納得したうえで契約しましょう

●クーリング・オフ等ができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。

(7) 県民への注意喚起等（令和6年度実績）

①トラブル注意報

期 日	内 容
R6.6.28	太陽光パネルの点検を装った強引な電話勧誘や訪問販売にご注意
7.17	未成年の子どものオンラインゲーム課金トラブルにご注意
10.10	行政機関や実在する事業者等をかたる不審な電話にご注意
11.25	点検商法による契約トラブルにご注意
R7.1.10	長期契約に関するトラブルにご注意
3.19	賃貸住宅退去時の原状回復費トラブルにご注意

②消費者被害ゼロキャンペーン

地元新聞社と連携した消費者トラブル注意喚起（R6：5回）

- ・ R6.4.30 「電気・ガスの勧誘に注意」
- ・ R6.7.30 「自然災害に便乗した住宅修理トラブルにご用心」
- ・ R6.10.30 「給湯器の点検商法に注意」
- ・ R7.1.30 「多重債務の相談が急増中」
- ・ R7.3.21 「一人暮らし前に知っておきたいルール」



③せいかつQ&A

地元新聞において隔週で消費者トラブルに関する注意喚起・啓発を実施

期日	内容
2024/4/3	保険契約の注意点
2024/4/17	消費生活センターに相談しよう
2024/5/1	見守りネットワークについて
2024/5/15	気づかぬうちに定期購入に
2024/5/29	給湯機の点検にご注意ください
2024/6/12	災害後の消費者トラブル
2024/6/26	SNSがきっかけのトラブル
2024/7/10	脱毛エステのトラブル
2024/7/24	スマホやモバイルバッテリーの発熱・発火
2024/7/31	オンラインゲームや投げ銭での高額課金
2024/8/21	「多重債務」について
2024/9/4	借金させて強引に契約を迫る手口に注意
2024/9/18	デジタルプラットフォーム利用時の注意点
2024/10/2	「食ロス」について
2024/10/16	偽警告によるサポート詐欺
2024/10/30	巧妙化するフィッシング詐欺
2024/11/13	公式サイトを装った偽通販サイトに注意
2024/11/27	電熱ウェアの異常発熱に注意
2024/12/11	自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意
2024/12/25	送り付けトラブル
2025/1/15	クレジットカードの使い方～リボ払いにも注意～
2025/1/22	消費期限・賞味期限を正しく理解しよう
2025/2/5	初めての賃貸住宅
2025/2/19	光回線、電気、ガスの悪質な切替勧誘
2025/3/5	簡単に稼げるという副業
2025/3/19	ACアダプターや充電器の発熱に注意

Ⅲ「消費者自立のための生活再生総合支援事業」について

Ⅰ 事業概要

- 多重債務者など生活再生の支援が必要な方々に対し、生活再生相談、家計診断、個別要因に応じたトラブル解決支援、債務整理中又は債務整理後のセーフティネット貸付、償還完了までの生活サポートを行う。
- 「グリーンコープ生活協同組合くまもと」への業務委託により実施。
(熊本市、八代市、上天草市に相談室あり)

※セーフティネット貸付

【貸付条件】

- 限度額：150万円
- 貸付利率：年9.5%以下
(熊本地震の被災者対象の特別金利1.5%)
- 償還期間：5年以内(据置期間1年)
※措置期間適用は、熊本地震の特別金利貸付利用時のみ
(特別利息1.5%の利用については、罹災証明、震災に伴う離職証明、休業証明等の証明書の提出が条件となる。)

2 令和6年度における面談件数等の推移

令和6年度においては、面談件数は655件で前年度比8.3%増、貸付件数は48件で前年度比11.6%増となった。

債務整理中または債務整理後の信用情報等により銀行等からの借入が難しい方等を対象に、生活再生に向けた効果的な貸付を実施。

年度	面談・貸付	件数	前年度比	増減率
R4	面談件数	642	▲ 307	▲32.3%
	貸付件数	33	7	26.9%
R5	面談件数	605	▲ 37	▲5.8%
	貸付件数	43	10	▲30.3%
R6	面談件数	655	50	8.3%
	貸付件数	48	5	11.6%

Ⅳ 消費者教育の推進について

令和6年度の消費者教育・出前講座の実績

開催回数：全77回

(生徒・学生等41講座、一般33講座、食品ロス削減等3講座)

参加人数：全3,921名

(生徒・学生等2,819名、一般907名、食品ロス削減等195名)

※生徒・学生等には、小学生、中学生、高校生、大学生を含む

(1) 「高校生等のための消費生活講座」について

若年層への消費者教育の強化を図るため、教育委員会関係課等との連携により「高校生等のための消費生活講座」を平成30年度から推進している。

●高校生等のための消費生活講座実績

令和6年度：25校(32講座)、延べ受講者約2,484名

(2) 消費者教育コーディネーターについて

民法改正により令和4年度から成年年齢が18歳に引き下げられることを受け、若年層への消費者教育の充実を図るため、令和元年度から消費生活課に「消費者教育コーディネーター」1名を配置し、学校教育と連携した消費者教育の推進を図っている。

●令和6年度

公立高校9校、私立高校16校、特別支援学校10校、国立学校1校を訪問し、学校現場のニーズや要望の聴取を行った。

(3) 食品ロス削減推進について

① 食品ロス削減推進に係る広報活動の実施

(食品ロス月間、てまえどり、食べきり運動)

- ・テレビCMの放映
- ・SNS広告配信、街頭ビジョン放映、タクシー広告
- ・消費者教育フェスタ等における啓発用い草コースターの配布等

② 事業者参加「フードドライブ」の実施

- ・熊本市、八代市、玉名市、山鹿市、上天草市を回収拠点として、フードドライブを実施(R6.10/7~10/11)。
- ・県内83事業所から約2.4トンの食品が集まり、支援団体を通じて子ども食堂等に配付。

③ 食ロスチェックの実施

- ・消費者からモニターを募り、家庭における食品ロス発生要因等の現状を把握。
- ・83人が参加し、2週間にわたって食品ロスの量、種類等を記録。

