

4. 消費者団体の育成・支援

地域における各種団体等のグループ活動や自主的な研修等を促進するため、補助金の交付等を実施。

平成28年3月現在

○熊本市消費者団体連絡会（会長 植村 米子 氏）

- 1. 熊本市地域婦人会連絡協議会 (会長 植村 米子氏)
- 2. 熊本消費者懇話会 (会長 西橋久美子氏)
- 3. セミナー修了生の会
 - 暮らしのわかば会 (代表 寺澤 孝子氏)
 - くらしの会 (代表 北永 量子氏)
 - 四つ葉会 (代表 元主 富 氏)

○熊本消費者協会（会長 坂口 真理 氏）

5. 消費者行政の推進体制

年々複雑多様化する消費者問題に迅速かつ適切に対応するため、「消費者行政推進庁内連携会議」を設置し、庁内の関係課と連携するとともに、「熊本市消費者行政推進委員会」を設置し、消費者行政の進捗状況及び運営状況を協議し、施策の総合的かつ計画的な推進を図っている。

(3) 平成27年度開催実績及び審議事項

第1回

開催日 平成27年9月28日（月）

場所 熊本市役所6階 会議室

- 議題
- (1) 熊本市消費者行政の運営状況について
 - ・熊本市の消費者行政施策ごとの取組評価票
 - 平成27年度取り組み状況
 - (2) 熊本市消費者行政推進計画の見直し（消費者教育）見直し方針（案）について

第2回

開催日 平成27年11月24日(火)

場所 熊本市役所 8階 会議室

議題 (1) 熊本市消費者教育推進計画について

- ・事務局の考えについて
- ・推進計画見直しの骨子について
- ・今後のスケジュールについて

(2) その他

- ・施策ごとの取組評価票について

委員名簿

(平成28年3月現在)

氏 名	所 属	備 考
明石 照久	熊本県立大学総合管理部教授	委員長
池上 恭子	熊本学園大学商学部教授	副委員長
宮崎 耕平	熊本県弁護士会推薦	
稲本 信広	熊本県司法書士推進	
柳楽 雅子	平成24年度公募	
八谷 邦子	熊本市白坪小学校長	
小田 高子	熊本市井芹中学校長	
泉 洋子	熊本市立必由館高等学校	
植村 米子	熊本市消費者団体連絡会推薦	
谷崎 淳一	熊本商工会議所所属	
谷口 初子	熊本市商工会連絡協議会推薦	

6. 事業者への行政指導等

政令指定都市移行に伴う権限移譲事務で平成24年4月から下記の法令必須事務7件について立入調査等を実施。

- 1 「生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律」 関連
ア 特定物資(国が指定)について、価格の動向及び需給の状況調査
イ 売渡しすべきことを指示
ウ 報告徴収、立入検査、もしくは関係者に質問すること。

※ 総務省統計局公表「小売物価統計調査」及び(財)日本エネルギー経済研究所石油情報センター公表「価格情報」等により情報収集に努めている。

- 2 「国民生活安定緊急措置法」 関連
ア 指定物資(国が指定)について、標準価格及び販売価格の見やすい表示を指示、また、標準価格以下で販売することを指示
イ 指示に従わなかったときの公表
ウ 報告徴収、立入検査、もしくは関係者に質問すること。
- 3 5法:「家庭用品品質表示法」「消費生活用製品安全法」「電気用品安全法」「ガス事業法」「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」
家庭、電気用品等を販売および販売目的で陳列している用品等について、各法律に基づいた国の安全基準に適合した製品に認証マークが表示されているかの調査を実施している。

4 消費者安全法第47条第2項部分(平成25年4月～)

(事務内容)

- ・ 市域内の事務所、事業所その他その事業を行う場所が所在する事業者に対し報告を求め、当該場所の立入調査及び質問をし、並びに物品を収集する。(生命・身体事案)
- ・ 生命・身体事案の「消費者事故等」(法第2条第5項第1号及び第2号)が発生した場合(財産事案)。
- ・ 財産事案の「消費者事故等」(法第2条第5項第3号)が発生した場合
- ・ 平成27年4月1日付け食品表示法施行により衛生・保健事項が権限移譲(所管:食品保健課)
- ・ 平成28年4月1日付け品質事項が権限移譲

【実績】

○立入調査 5法（上記3）実施件数

	H27	H26	H25	H24
件数	2店舗 (2回)	4店舗 (4回)	3店舗 (3回)	2店舗 (2回)

※ ディスカウントストア、ホームセンター業を営む店舗を実施したもの。

平成27年度消費生活相談

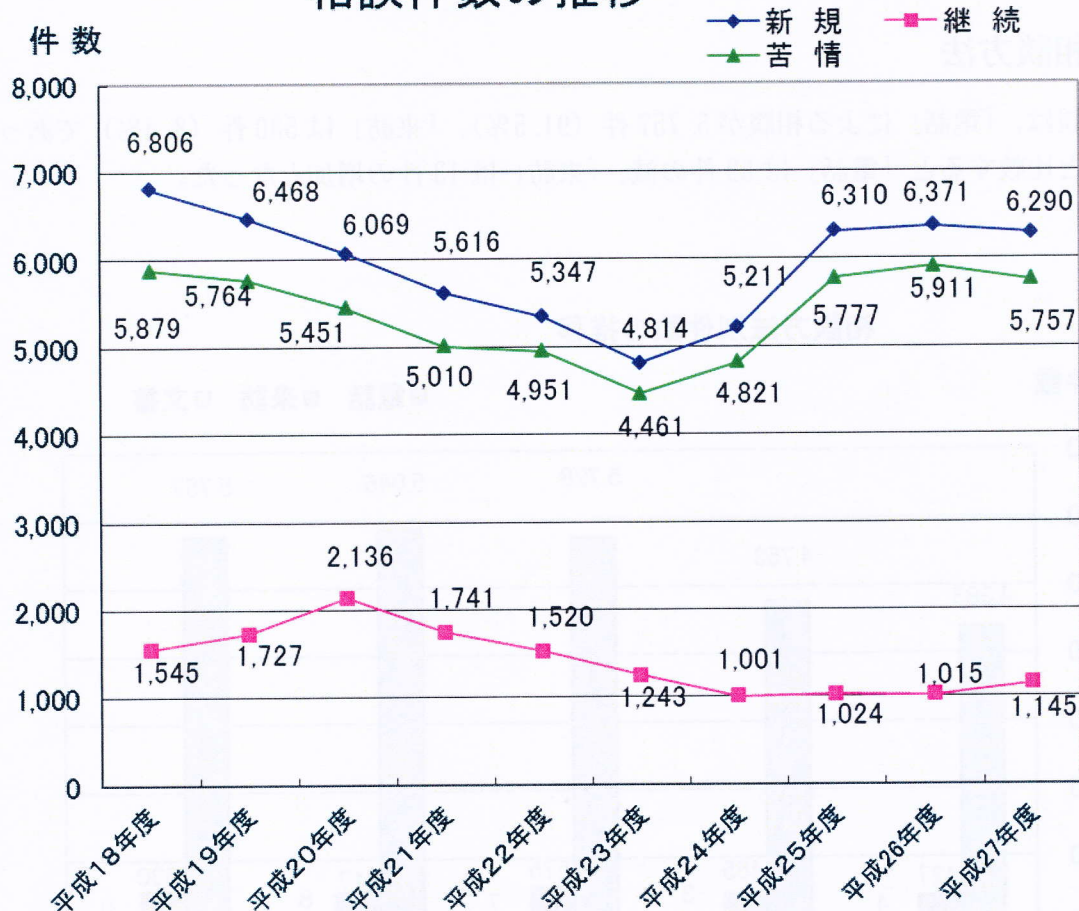
相談の概要

1 相談件数

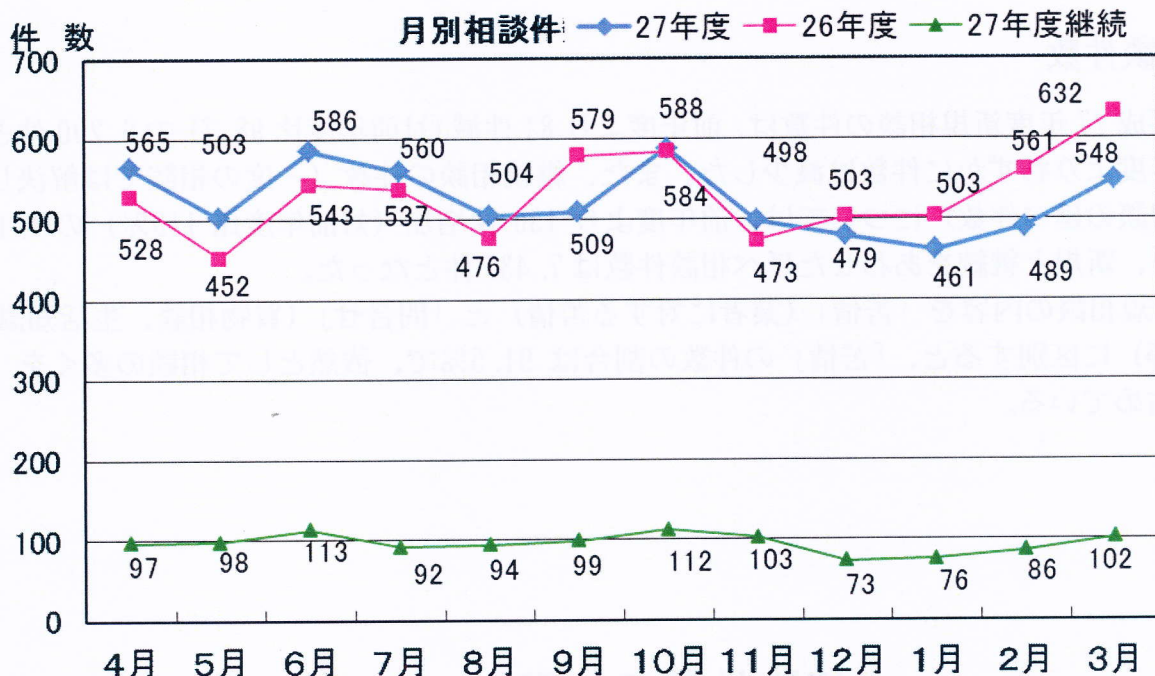
平成27年度新規相談の件数は、前年度より81件減(対前年度比98.7)の6,290件となり、前年度よりわずかに件数は減少した。また、継続相談の件数(一度の相談では解決しなかった相談の延べ件数)については、前年度より130件増加(対前年度比113%)の1,145件となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は7,435件となった。

新規相談の内容を「苦情」(業者に対する苦情)と「問合せ」(買物相談、生活知識等)に区別すると、「苦情」の件数の割合は91.5%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。

相談件数の推移



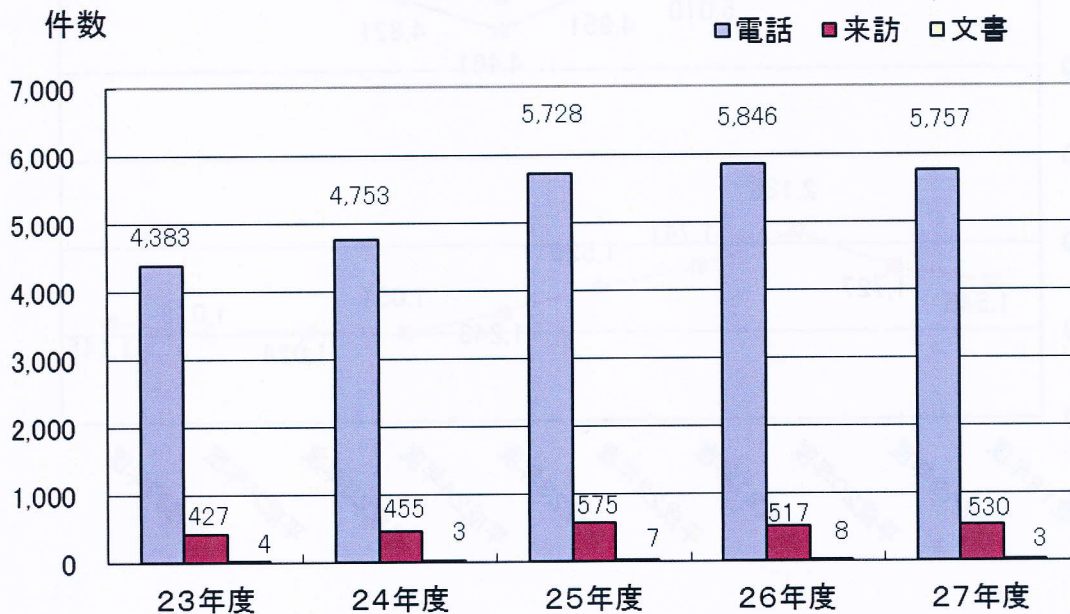
2 月別相談件数



3 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が5,757件(91.5%)、「来訪」は530件(8.4%)であった。前年度と比較すると「電話」は89件の減、「来訪」は13件の増加となった。

相談方法別件数の推移

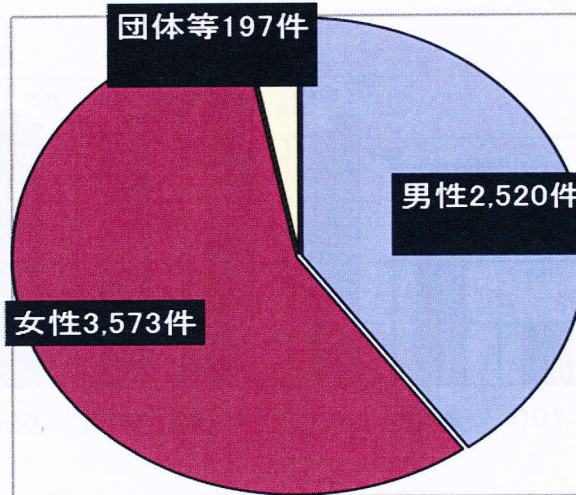


4 相談者の属性

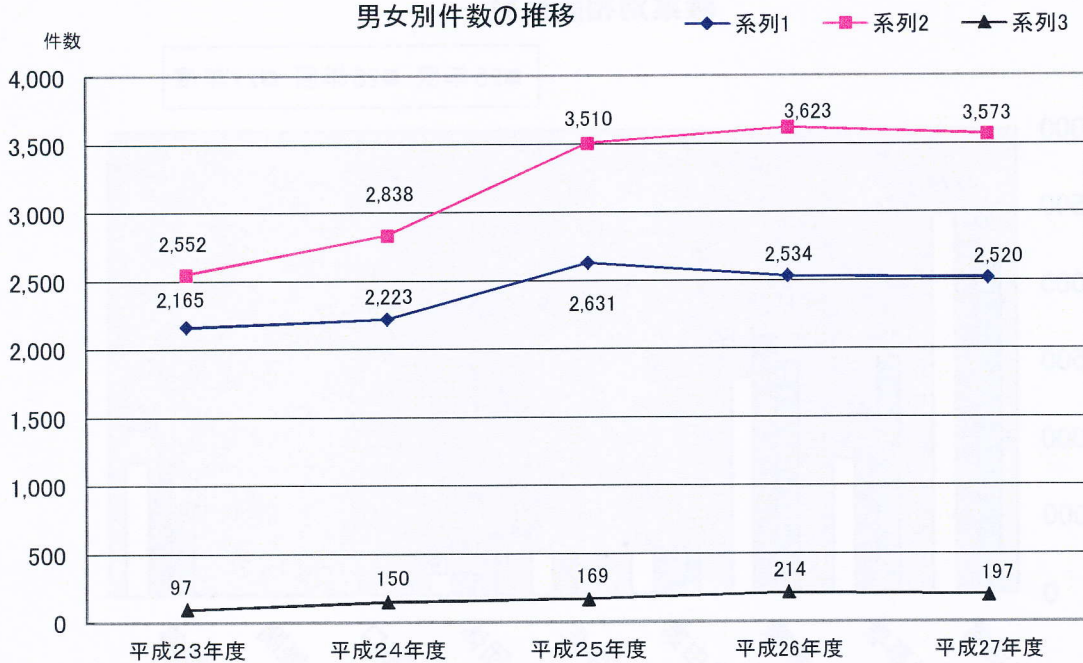
(1) 性別

相談者の性別等では、男性 2,520 件 (40.1%)、女性 3,573 件 (56.8%)、団体等 197 件 (3.1%) で、女性の相談が男性の相談より 1,053 件多かった。

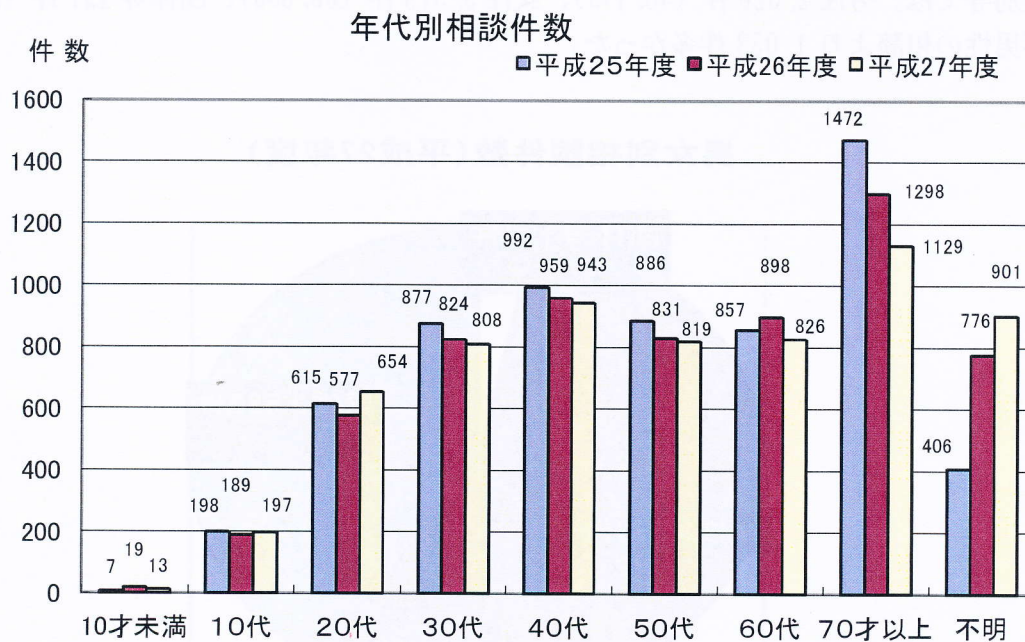
男女別相談件数(平成27年度)



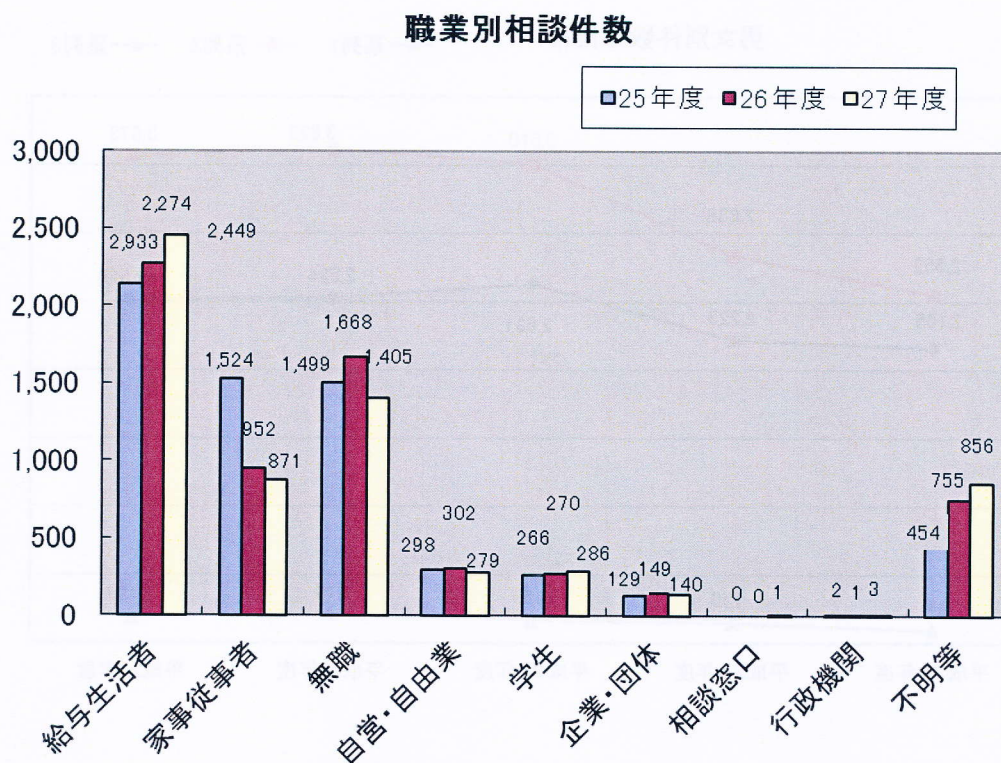
男女別件数の推移



(2) 年齢



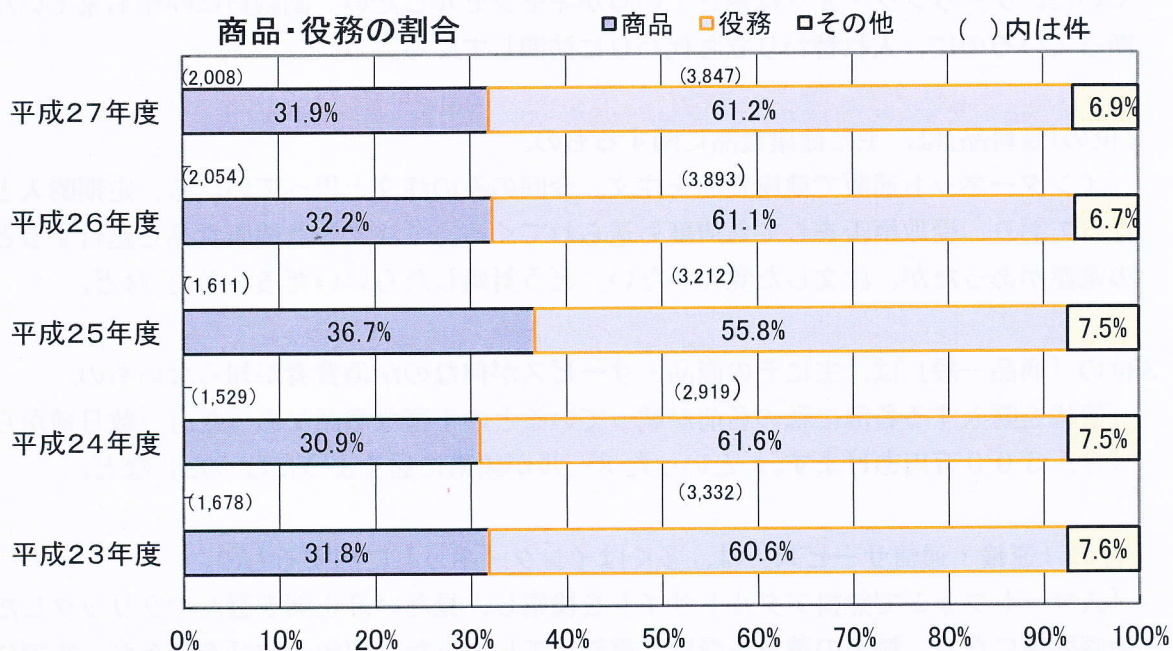
(3) 職業



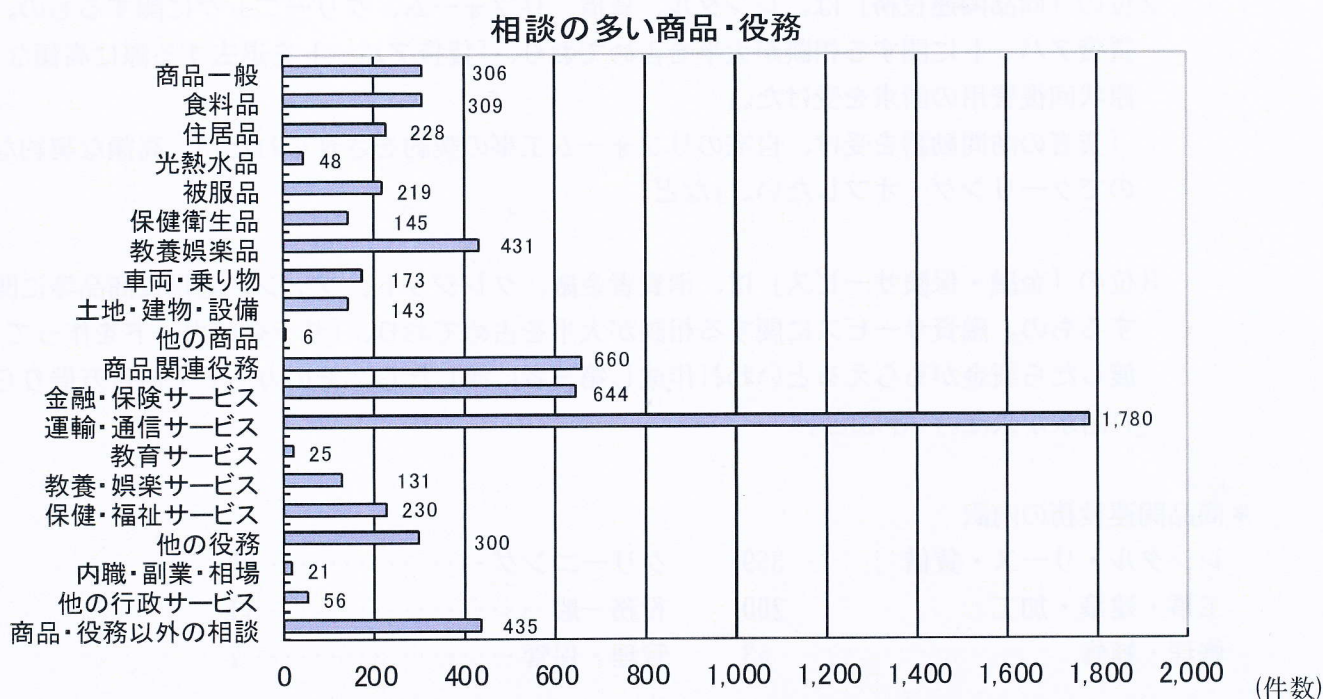
5 相談内容

(1) 商品、役務別相談件数

「商品（モノ）」と「役務（サービス）」の割合をグラフにしたものである。



(2) 相談の多い商品・役務



「商品」 1位の「教養娯楽品」は主にスマートフォン、携帯電話等、書籍、印刷物に関するもの。
 「スマートフォンの解約を申し出たら、機種代金7万円程請求された。支払わなければならないのか。」「店舗で携帯の機種変更をしたが、説明が不十分だったのでクーリング・オフしたい。」「独居高齢者の母親に、新聞の勧誘員が訪れ強引に申込書にサインさせていた。クーリング・オフは過ぎているがキャンセルしたい。勧誘員は昨年も来ていた。断っているのに、入れ替わり立ち代わりに訪問してくる。」など。

2位の「食料品」は、主に健康食品に関するもの。

「インターネット通販で健康食品を注文。今回のみの注文と思っていたら、定期購入となっており、受取拒否をしても何度も送られてくる。」「注文した健康食品を送付すると電話があったが、注文した覚えがない。どう対処したらいいだろうか。」など。

3位の「商品一般」は、主にその商品・サービスが何なのか消費者が知らないもの。

「債権を購入する名簿に私の名前が載っているとの不審な電話があった。」「数日前から『8,500万円あげます。』といったメールが頻繁に届くようになった」など。

「役務」 1位の「運輸・通信サービス」は、多くはインターネットに関するもの。

「スマートフォンで無料アダルトサイトを検索し、見たい静止画を選んでクリックした途端登録になり、料金の請求を受け、電話してしまった。解約の電話をしたが、すでに支払い義務が発生していると、応じてもらえなかった。」

その他、「有料動画観覧履歴あり。本日中に連絡しないと法的手続きすると記載があったので、電話をした。相手から一方的に法的手続きをすると云われ、こちらも裁判すると云われた。」など。

2位の「商品関連役務」は、レンタル、賃借、リフォーム、クリーニングに関するもの。

賃貸アパートに関する相談が大半を占めており、「賃貸アパートを退去する際に高額な原状回復費用の請求を受けた。」

「業者の訪問勧誘を受け、自宅のリフォーム工事の契約をさせられたが、高額な契約なのでクーリング・オフしたい。」など。

3位の「金融・保険サービス」は、消費者金融、クレジット、ファンド型投資商品等に関するもの。

融資サービスに関する相談が大半を占めており、「サラ金のカードを作って渡したら謝金がもらえるといわれ作成し第三者に渡したら、そのカードで何百万借りられ請求が来た。」等など。

* 商品関連役務の内訳

レンタル・リース・賃借	359	クリーニング……………	30
工事・建築・加工	200	役務一般……………	11
修理・補修	53	管理・保管……………	7

＜商品・役務年度別推移＞

	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	前年度比
商 品	1,529	1,611	2,316	2,054	2,008	97.8%
商品一般	141	162	251	357	306	85.7%
食料品	226	312	524	308	309	100.3%
住居品	197	178	242	214	228	106.5%
光熱水品	57	45	35	37	48	129.7%
被服品	171	175	296	274	219	79.9%
保健衛生品	155	145	174	158	145	91.8%
教養娯楽品	315	354	426	407	431	105.9%
車両・乗り物	133	93	186	153	173	113.1%
土地・建物・設備	125	142	164	141	143	101.4%
他の商品	9	5	18	5	6	120.0%
役 務	2,919	3,212	3,519	3,893	3,847	98.8%
商品関連役務	564	567	646	641	660	103.0%
金融・保険サービス	819	840	747	705	644	91.3%
運輸・通信サービス	959	1,149	1,315	1,751	1,780	101.7%
教育サービス	21	46	34	45	25	55.6%
教養・娯楽サービス	123	157	163	134	131	97.8%
保健・福祉サービス	204	201	308	236	230	97.5%
他の役務	173	194	242	299	300	100.3%
内職・副業・初ミ講	16	16	19	19	21	110.5%
他の行政サービス	40	42	45	63	56	88.9%
商品・役務以外の相談	366	388	475	424	435	102.6%
合 計	4,814	5,211	6,310	6,371	6,290	98.7%

(2) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	平成 25 年度	件数	平成 26 年度	件数	平成 27 年度	件数	対前年度比 (%)
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,116	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,549	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,583	102.2%
2	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	431	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	424	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	399	94.1%
3	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	327	商品一般	357	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	324	99.7%
4	健康食品	320	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	325	商品一般	306	85.7%
5	商品一般	251	健康食品	135	工事・建築・加工 (戸建住宅)	158	159.6%
6	理美容	154	自動車	119	健康食品	143	105.9%
7	自動車	144	工事・建築・加工 (戸建住宅)	99	自動車	137	115.1%
8	工事・建築・加工 (戸建住宅)	130	書籍・印刷物	95	移动通信サービス	99	115.1%
9	書籍・印刷物	119	理美容	92	電話機・電話機用 品	92	127.8%
10	移动通信サービス	97	移动通信サービス	86	医療	86	162.3%

トップは、「他の運輸・通信」で、1,583件と相談全体の25.2%を占め、携帯電話やパソコンを利用した不当請求が多かった。

2位は「消費者金融・クレジット等」で、多重債務の相談、次いで自己破産やヤミ金融に関する相談が多かった。

3位は「レンタル・リース・賃借（土地・建物等）」で、その多くは賃貸アパートやマンションを退去する時の敷返還や原状回復に伴う修繕費用等に関するものであった。

(4) 多重債務

①相談件数の推移

	総件数	消費者金融・クレジット等(件)		うち多重債務(件)
平成23年度	4,814	513	10.7%	302
平成24年度	5,211	544	10.4%	322
平成25年度	6,310	431	6.8%	233
平成26年度	6,371	424	6.7%	233
平成27年度	6,290	399	6.3%	257

②「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・性別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
男性	1	60	37	43	43	24	16	31	255
女性	1	14	20	22	22	23	22	8	132
その他	0	1	2	0	0	1	0	8	12
合計	2	75	59	65	65	48	38	47	399
	0.5%	18.8%	14.8%	16.3%	16.3%	12.0%	9.5%	11.8%	100%

③「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・職業別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
給与生活者	2	42	41	47	32	9	2	16	191
自営・自由業	0	1	1	2	2	4	2	1	13
家事従事者	0	1	5	2	2	8	5	1	24
学生	0	21	0	0	0	0	0	0	21
無職	0	6	5	10	22	19	26	6	94
その他	0	4	7	4	7	8	3	23	56
合計	2	75	59	65	65	48	38	47	399

(5) 性別・年代別相談（上位3）

①男性

	1 位		2 位		3 位	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
10代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	73	商品一般	4	自動車	3
20代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	103	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	60	レンタル・リース (土地・建物)	17
30代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	97	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	37	レンタル・リース (土地・建物)	28
40代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	150	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	43	レンタル・リース (土地・建物)	20
50代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	153	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	43	レンタル・リース (土地・建物)	22
60代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	143	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	24	商品一般	20
70代以上	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	92	商品一般	25	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	16

②女性

	1 位		2 位		3 位	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
10代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	45	理美容	14	商品一般	2
20代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	90	理美容	36	レンタル・リース (土地・建物等)	18
30代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	119	レンタル・リース (土地・建物等)	41	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	20
40代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	169	レンタル・リース (土地・建物等)	30	商品一般	27
50代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	125	レンタル・リース (土地・建物等)	23	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	22
60代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	79	商品一般	26	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	23
70代以上	商品一般	63	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	47	健康食品	38

③10代～20代 に多い相談（上位10）

平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		
1	放送・コンテンツ等(他の運輸・通信)	236	放送・コンテンツ等(他の運輸・通信)	281	放送・コンテンツ等(他の運輸・通信)	312
2	理美容	104	理美容	48	融資サービス(消費者金融・クレジット等)	77
3	融資サービス(消費者金融・クレジット等)	62	レンタル・リース(土地・建物等)	48	レンタル・リース(土地・建物等)	38
4	レンタル・リース(土地・建物等)	44	融資サービス(消費者金融・クレジット等)	42	理美容	37
5	自動車	25	移動電話サービス	19	商品一般	31
6	移動通信サービス	18	教室・講座	19	健康食品	
7	履物	16	商品一般	16	自動車	22
8	教室・講座	14	自動車	15	移動通信サービス	19
9	電話機・電話機用品		化粧品	14	医療	17
10	家具・寝具		かばん	9	電話機・電話機用品	16

1位の「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」は、その多くが興味本位で出会い系サイト等を利用したり、アダルトサイトにアクセスしただけで会員登録になり高額な請求を受けたりしたものであった。

2位の「融資サービス（消費者金融・クレジット等）」は、返済する計画もなく借金をしてしまい、返すために借金を重ねた、などの相談であった。

3位の「レンタル・リース（土地・建物等）」は、賃貸アパートやマンションを退去する時の敷金返還や原状回復に伴う修繕費用等に関するものであった。

④60代以上 に多い相談（上位10）

	平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度	
1	健康食品	269	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	363	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	361
2	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	222	商品一般	209	商品一般	134
3	商品一般	143	融資サービス (消費者金融・クレジット 等)	104	融資サービス (消費者金融・クレジット 等)	86
4	融資サービス (消費者金融・クレジット 等)	114	健康食品	82	工事・建築・加工 (戸建住宅)	71
5	ファンド型投資商品	74	ファンド型投資商品	59	健康食品	60
6	書籍・印刷物	73	レンタル・リース (土地・建物等)	51	書籍・印刷物	41
7	レンタル・リース (土地・建物等)	64	書籍・印刷物	49	ファンド型投資商品	38
8	工事・建築・加工 (戸建住宅)		注文住宅	47	自動車	27
9	預貯金・証券等	47	預貯金・証券等	37	医療	24
10	医療用具	41	生命保険	36	移動通信サービス	23

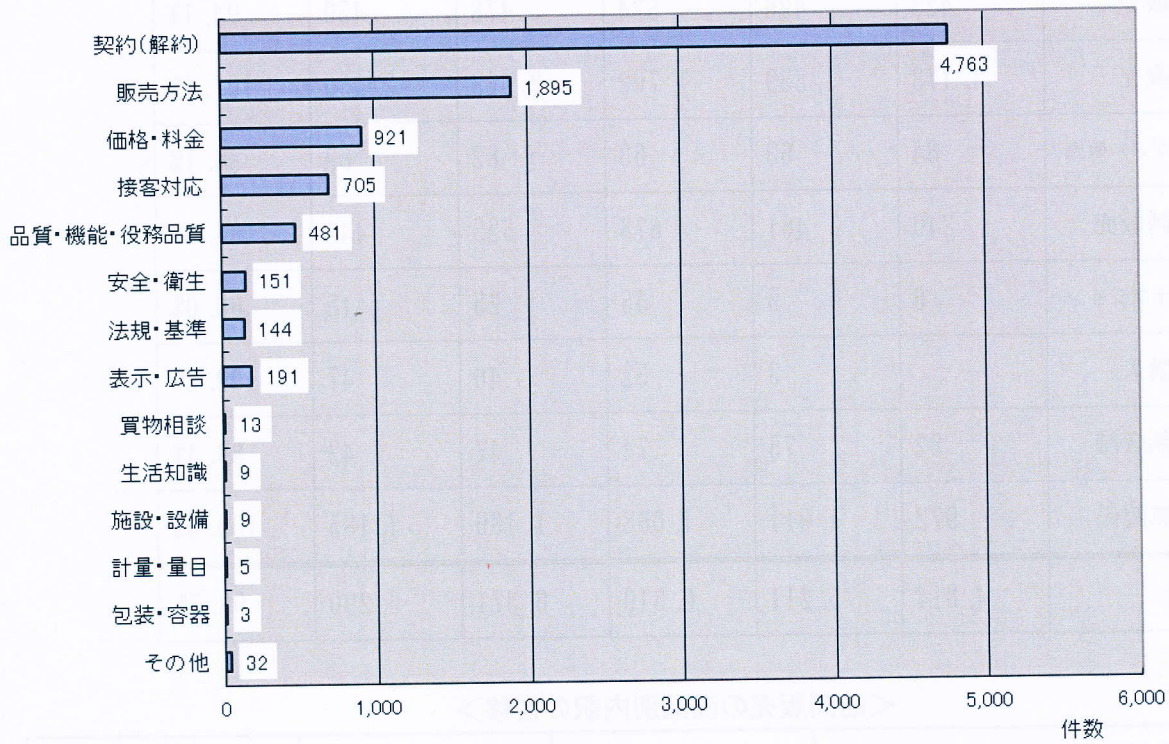
1位の「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」は、スマートフォンに「有料動画閲覧履歴があり本日中に連絡が無い場合には法的措置に入る。」などというメールが届いて、心あたりがないという架空請求によるトラブルの相談が多かった。また、光回線の卸売りサービスに関する相談も多かった。電話勧誘で電話会社を名乗る業者から光回線の勧誘をされ契約。「光回線を利用すると安くなる。」と言われた契約変更をしたが、実際は通信料が高かった。「解約を申し出たら、解約料を請求された。」などという相談も多かった。

2位の「商品一般」は、情報の削除を持ちかける架空請求の相談で、消費者センターや国民生活センターなどの公的機関をかたり、「あなたの個人情報が出ていますので、削除してあげます。」などと電話をかけてきて、最終的にはお金を騙し取るといった内容のものが多かった。また、「債権を購入する名簿に私の名前がある、「民事訴訟裁判通知書」「内容確認勧告通知」などと題したハガキが届き、「全国紛争処理支援センター」といった公的機関を思わせる名称を用いて、過去に利用した業者への料金未払いや契約違反があると思わせる『架空請求』などの相談も多かった。

3位の「融資サービス（消費者金融・クレジット等）」は、債務等に関する相談で、「以前借りた借金の件で債権譲渡を受けた会社の担当者が突然自宅に来訪または、書面が届いた。どう対処したらよいか。」などといった内容であり、年月が経過した債務等に多額の遅延損害金が加算されており、見覚えのない会社から請求を受けているといった相談であった。

(6) 内容別分類

内容別相談件数内訳



「契約（解約）」に関するものが4,763件で最も多く、クーリング・オフを含む解約に関する相談が多かった。次いで、「販売方法」に関するものが1,895件であった。