

平成28年度における消費生活相談の概要について



消費者庁イラスト集より

平成29年5月23日

環境生活部 県民生活局
消費生活課

平成28年度における消費生活相談の概要について

1 概要

県消費生活センターに寄せられた相談件数 7,508件 前年度の約1.24倍
(うち熊本地震関連2,428件)

件数の多い主な相談分類

- ・「放送コンテンツ等(携帯電話の架空請求等)」 15.1%
- ・「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」 8.6%
- ・「不動産賃貸借関係」 8.5%
- ・「他の行政サービス」 4.9%
- ・「融資サービス(多重債務等)」 4.4%

前年度に比べて増加した主な相談分類

- 「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」
H27: 139件 H28: 643件(約462%増)
- 「不動産賃貸借関係」
H27: 218件 H28: 639件(約193%増)
- 「他の行政サービス」
H27: 159件 H28: 370件(約132%増)

相談実績の詳細については、別添「資料1」のとおり

2 相談に係る契約金額、既払い額、被害回復額

相談に伴う「契約金額」は、平成24年度から減少傾向にありましたが、昨年度は、全体件数の変動に伴い増加に転じています。

一方、被害回復額(既に支払った又は契約した金額の回復と未然防止額)は、ここ数年ほぼ横ばいで推移しています。

これは、丁寧にあっせん等を行っていることに加え、啓発により事前に消費生活センターに相談をしていただけたようになったことによるものと考えています。

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
契約金額(A)	42億3900万円	31億5400万円	24億2300万円	24億1800万円	27億5700万円
既支払額総額	13億1600万円	8億2300万円	4億5700万円	6億2500万円	8億700万円
被害回復額総額(B)	3億3200万円	2億5700万円	2億9200万円	2億8000万円	2億8400万円
被害回復率(A/B)	7.8%	8.1%	12.1%	11.6%	10.3%
あっせん件数	297	494	392	409	519
あっせん成立率	80.1%	82.8%	88.5%	92.9%	88.2%

【参考】

1．市町村における消費生活相談件数

年度	総数	総数のうち面談によるもの		あっせん件数
		相談件数	多重債務相談	
H26	12,307	2,848	473	810
H27	12,369	3,385	659	760
H28	12,480	2,633	416	823

2．市町村分及び県分を併せた消費生活相談総件数

区分	平成 24 年	平成 25 年	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
市町村分	10,695	12,073	12,307	12,369	12,480
県分	6,421	6,217	6,122	6,077	7,508
合計	17,116	18,290	18,429	18,446	19,988

平成 28 年熊本地震の被災者への支援について

1 県消費生活センターの取組み

(1) 休日・夜間の電話による消費生活相談の実施

- ・地震発生直後から、土日祝日と平日夜間の電話による相談を実施
- ・5月19日より県から「熊本消費者協会」へ委託実施(延107日)

(2) 法律相談

熊本県司法書士会及び熊本県弁護士会と連携して無料法律相談を実施(延68日)

(3) 被災市町村地域支え合いセンターとの連携

被災した15市町村の地域支え合いセンターで、県や市町村の消費生活相談窓口を案内するなど被災者の生活再建を支援

2 相談受付の実績

(1) 熊本地震関連の相談件数 2,428件 (全相談件数の約32%)

H28									H29			合計
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
296	789	352	253	145	118	126	93	74	59	60	63	2,428

(2) 主な相談内容

「住宅・住宅設備等の工事・補修サービス」	(557件、23%)
「不動産賃貸借関係」	(492件、20%)
「他の行政サービス」	(235件、10%)
り災証明など各種被災者支援制度に関する相談	
「相隣関係」	(160件、7%)
「融資サービス(多重債務等)」	(102件、4%)

相談実績の詳細については、別添「資料2」のとおり

3 被災者の生活再生支援について

(1) 事業概要

「多重債務者生活再生支援事業」の対象者を平成28年6月から熊本地震の被災者にまで拡大し、被災者の生活再生を支援している。

・県から「グリーンコープ生活協同組合くまもと」へ委託実施。

(2) 事業内容

生活再生相談、家計診断、債務整理の支援、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1.5%（通常9.5%）、償還期間：5年以内
（特別利息1.5%の利用については、罹災証明、被災証明、（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。）

(3) 平成28年度実績

新規面談件数 764件

（うち行政等の他機関からの紹介による面談件数631件）

貸付実績 68件（約2,595万円）

（うち熊本地震被災者への貸付 50件（約1,901万円））

・主な貸付内容

生活資金 家屋修理費 転居費等

1件当たり平均貸付実績：38万円

1件当たり最大貸付実績：150万円

4 平成29年度の取組み

今後も、熊本地震で被災された方々を消費生活面から支援するために、継続して下記のとおり取り組んでいます。

(1) 消費生活相談への対応

[休日電話相談]

毎月第2日曜日、午前10時～午後3時に消費生活相談員による休日電話相談を実施中

[法律専門家との連携]

毎週金曜日（祝日を除く）、午後1時～午後4時に司法書士又は弁護士による無料法律相談を実施中

(2) 被災者等の生活再生支援

前年度に引き続き、熊本地震の被災者を含む様々な理由により生活再生の支援が必要な県民に対して、債務整理の支援や家計診断、セーフティネット貸付等の総合的な支援事業を行っています。

(3) 被災市町の消費生活相談窓口への支援

仮設事務室のリース料、被災した備品の購入（相談窓口の整備等）、被災者相談窓口の周知等（5市町 総額約1,100万円）

(4) 地域支え合いセンターとの連携

被災15市町村に設置された地域支え合いセンターと連携し、被災者の生活再建を支援しています。