

## 2. 東日本大震災に関する 消費生活相談

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」の直後から、全国の消費生活センターには一連の震災に関連する様々な相談（以下、「震災関連の相談」という）が寄せられた。本章では、PIO-NETに収集された消費生活相談情報を基に、2012年5月末までにPIO-NETに登録され、2011年3月11日から2012年3月31日の期間に寄せられた震災関連の相談を分析する。

また、震災関連の相談の特徴として、原発事故とその後の報道などを受けて、放射能に関する相談（以下、「放射能関連の相談」という）が多く寄せられたことがあげられる。このため本章では、震災関連の相談のうち、放射能関連の相談についてもあわせて分析を行う。

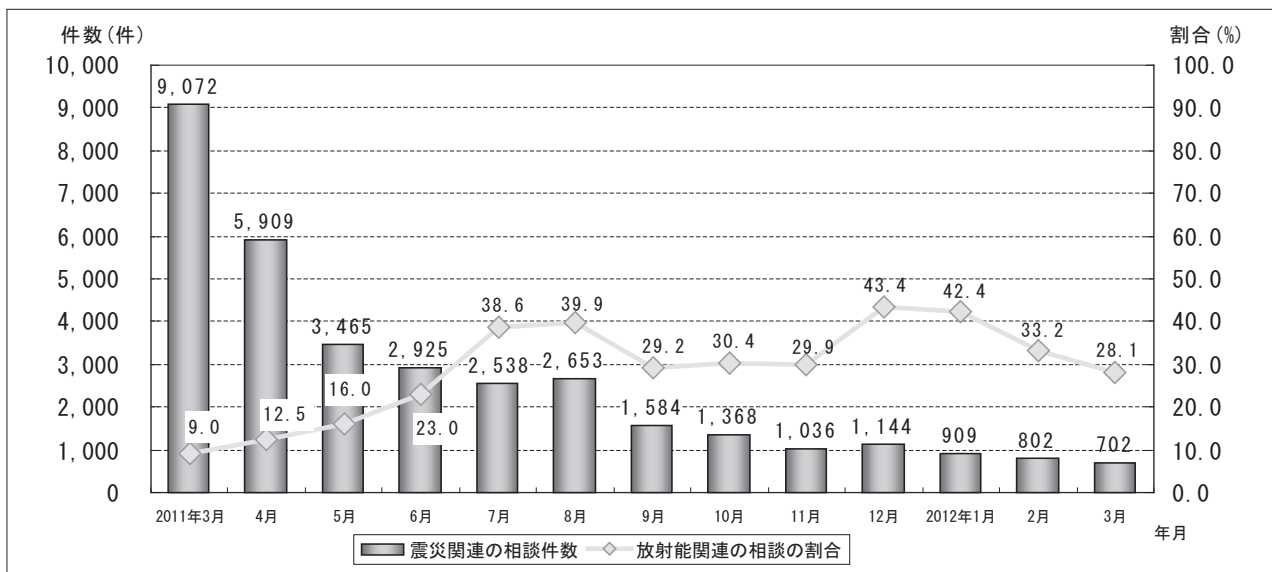
### 1 相談件数等について

#### (1) 相談件数の推移

2011年3月11日から2012年3月31日までに、全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された震災関連の相談の総件数は34,107件であった。相談受付月別件数を見ると、相談が最も多かったのは震災発生直後の2011年3月であり、その後相談件数は徐々に減少した（図1）。

また、同期間の放射能関連の相談は7,348件（震災関連の相談の21.5%）であった。震災関連の相談に占める放射能関連の相談の割合を相談受付月別にみると、震災が発生した3月以降次第に高まり、約4割に達した月もあった。また、相談受付月別の相談件数が最も多かったのは2011年8月の1,059件であった。

図1 震災関連の相談の相談受付月別件数と震災関連の相談に占める放射能関連の相談の割合



(2) 契約当事者の属性

震災関連、および放射能関連の相談における契約当事者の属性を図2、図3、図4、図5に示した。

- ① 年齢別で見ると、震災関連の相談、放射能関連の相談ともに、60歳代、70歳以上の順が多かった。放射能関連の相談では60歳以上が42.7%であった。
- ② 男女別で見ると、震災関連の相談、放射能関連の相談ともに、女性からの相談が男性からの相談件数を上回った。放射能関連の相談では女性の割合が60.5%であった。
- ③ 職業別で見ると、震災関連の相談では給与生活者、無職、家事従事者の順が多かったが、放射能関連の相談では家事従事者、無職、給与生活者の順が多かった。
- ④ 契約当事者の居住地別にみると、震災関連、放射能関連の相談ともに、「関東地方（茨城を除く）」（以下、「関東地方」）<sup>(注1)</sup>、「被災4県」<sup>(注2)</sup>、「その他」の順が多かった。震災関連の相談に比べて放射能関連の相談の方が、「関東地方」や「その他」の割合が高い。

(注1) 栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

(注2) 国民生活センターが実施した「震災に関連する悪質商法110番」の対象であった、岩手県、宮城県、福島県、茨城県

図2 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の年代別相談件数と構成比

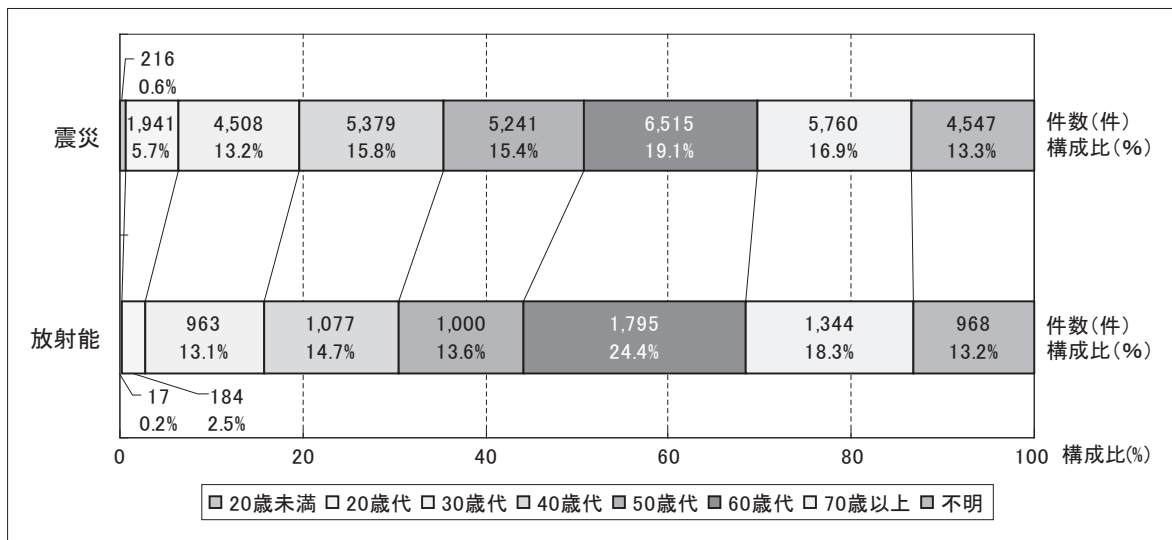


図3 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の性別相談件数と構成比

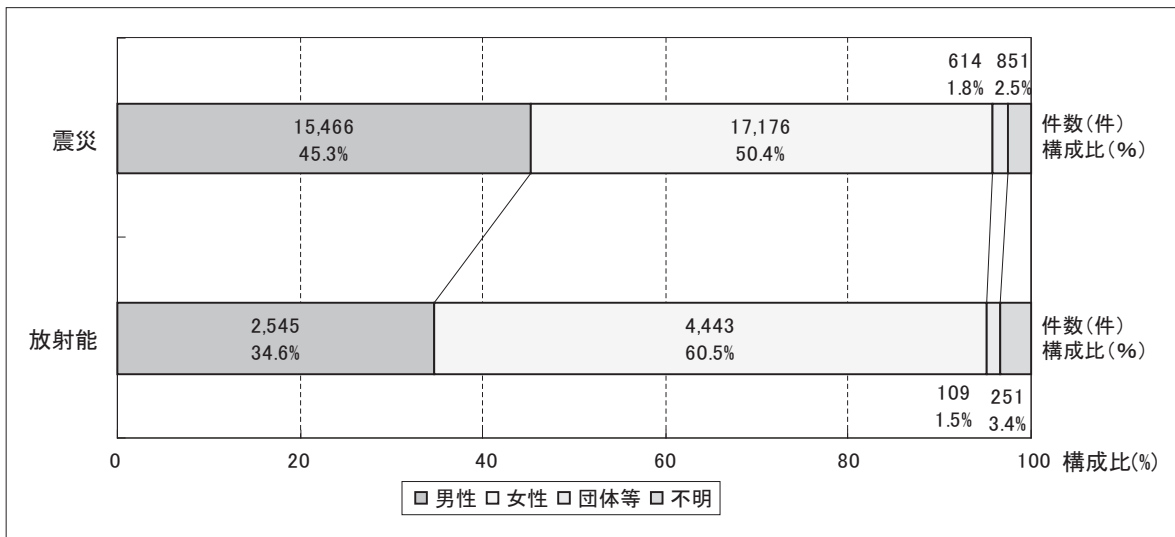


図4 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の職業別相談件数と構成比

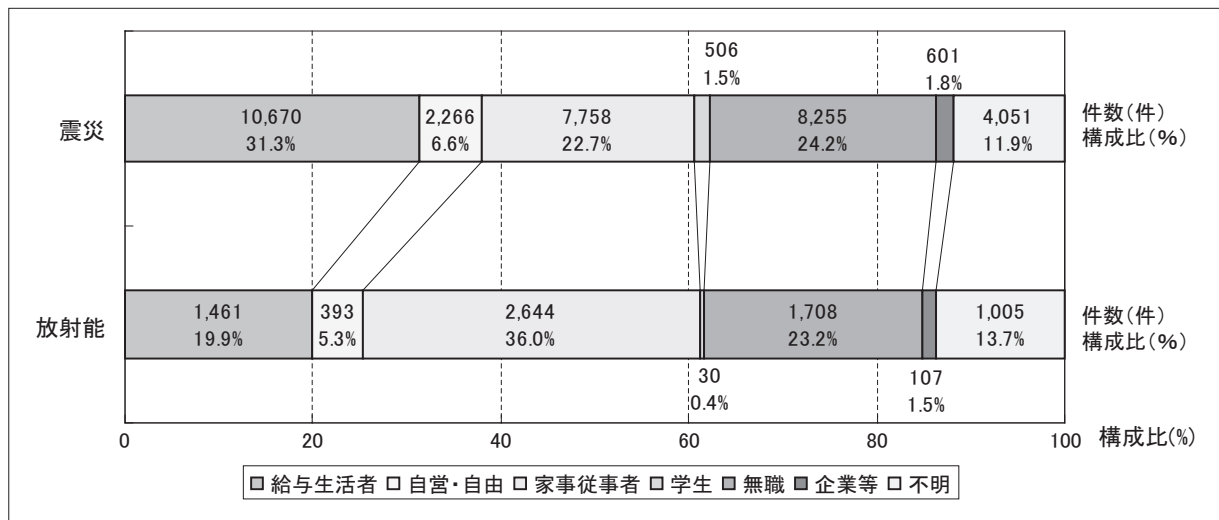
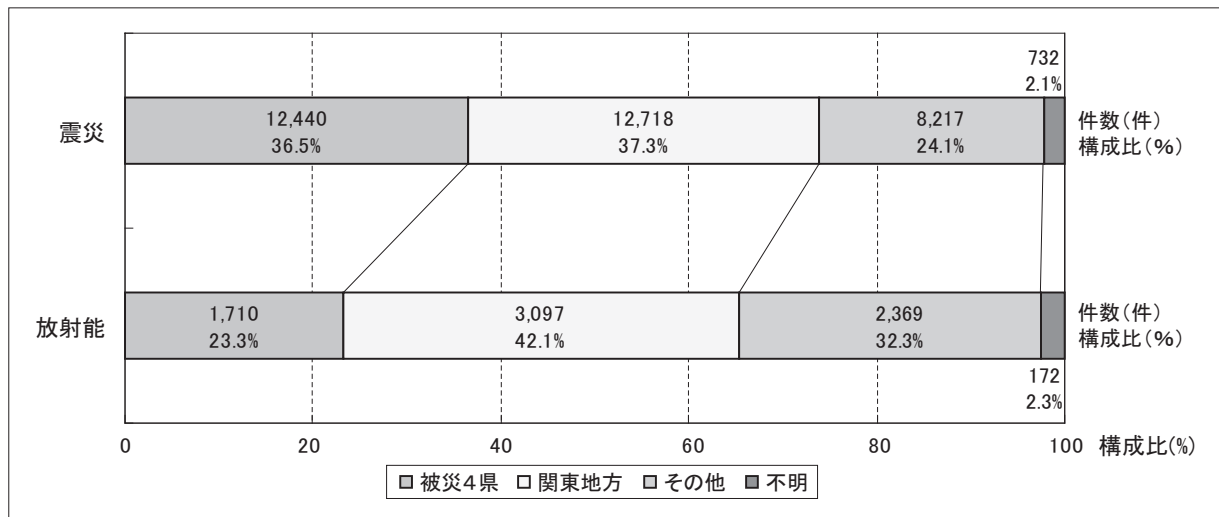


図5 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の地域別相談件数と構成比



## 2 相談に関わる商品・役務

表1では、震災関連の相談の上位の商品・役務等を、図6では、上位商品・役務等の相談受付月別の件数を示した。全期間にわたる商品・役務等では、震災直後のガソリン等の品不足に関する「石油」の相談が最も多かった。全体としてみると、地震による戸建住宅や賃貸不動産の損壊に伴う修繕等に関する相談が多く、飲料や食料品に関する相談は時期によって相談の内容が異なり、震災直後の品不足や放射性物質が検出されたことに伴う相談が多かった。2011年7月から8月において「ファンド型投資商品」が増加しているのは、震災の影響を受け和牛預託に関する相談が殺到したためである。

### (1) 年代別にみた商品の傾向

表2では、震災関連の相談の中で年代別に相談の多い商品・役務等を示した。20歳未満では「国内パッケージ」や「コンサート」のキャンセルに関する相談が多く、20歳代以上では不動産貸借や住宅の修繕に関する相談が多い。また、20歳代では結婚式のキャンセルに関する相談が目立ち、30歳代

表1 震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数と主な相談内容

震災関連の相談の上位商品・役務等別件数			件数 割合 (%)
全 体			34,107 (100.0)
順位	商品・役務等	主な相談内容	
1	石油	ガソリンスタンドが開いていない、ガソリンの値段が高騰しているという相談が多い。	1,930 (5.7)
2	賃貸アパート・マンション	借りている建物が被災して住める状態ではないという相談や、震災により一部壊れてしまった部分の修繕費用を請求されたという相談が寄せられた。	1,867 (5.5)
3	修理サービス	屋根や壁などの住宅の修理サービスに関する相談が多い。テレビなどの家電製品に関する相談も寄せられた。	1,421 (4.2)
4	ファンド型投資商品	和牛預託に関する苦情が多い。そのほかにも、環境ビジネスへの投資や、投資された資金の一部を義援金として被災地に送るというセールストークの相談がみられた。	1,337 (3.9)
5	飲料	震災直後はミネラルウォーターに関する相談が多く、値段が高騰しているという相談や、インターネット通販で申し込みをしたが商品が届かないという相談が多かった。後には、緑茶から放射性物質が検出されたことに伴い、検査できる場所はないかなどの相談が寄せられた。	1,274 (3.7)
6	屋根工事	震災により崩れた屋根瓦の修理契約を解約したいという相談や、修理をしたが費用が高額ではないかという相談が多かった。	1,124 (3.3)
7	サラ金・フリーローン	震災の影響で仕事がなくなり返済ができないという相談が目立った。	898 (2.6)
8	野菜	放射性物質が検出されたことを受けて、スーパー等で売っている野菜は食べても大丈夫かという相談が多かった。	848 (2.5)
9	相談その他	震災が原因で仕事を失ったなどの労働問題に関する相談や、不安をおおるチェーンメールなどの相談が寄せられた。	750 (2.2)
10	他の行政サービス	自治体に対して、防災情報や放射性物質に関する情報提供をしてほしいという相談が目立った。	749 (2.2)

(注) 表中の割合は震災関連の相談の総件数を100として算出した値である。

図6 震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数(2か月ごと)

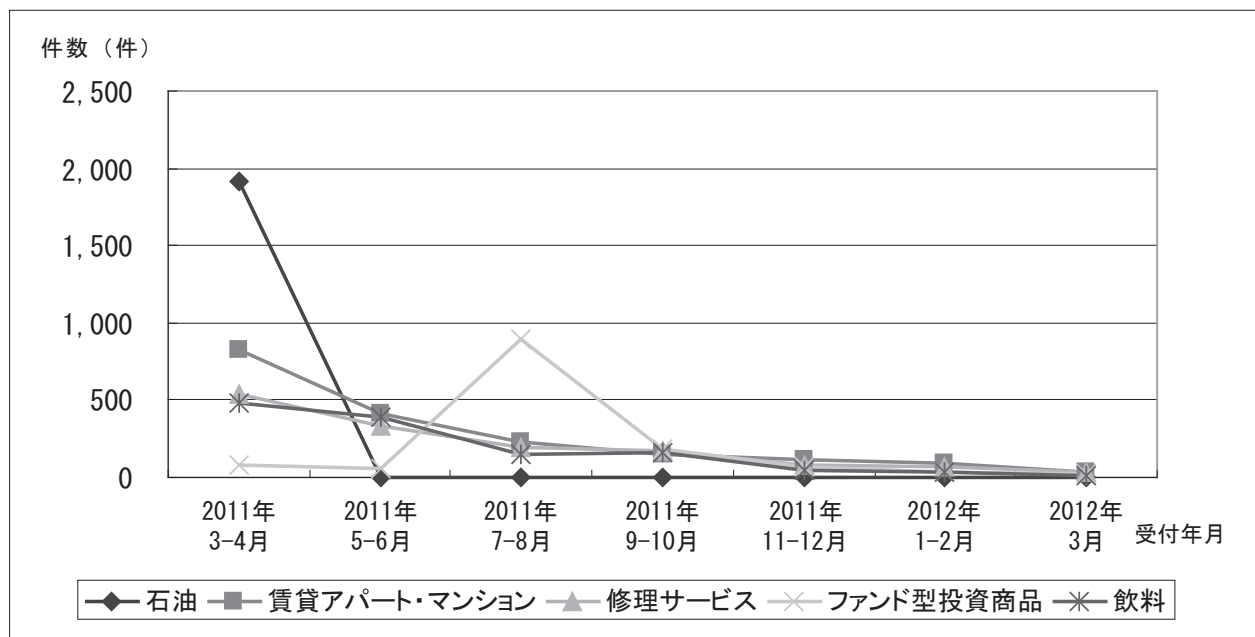


表2 震災関連の相談の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	国内バックツアー	22	1	賃貸アパート・マンション	12	1	コンサート	17
2	コンサート	21	2	デジタルコンテンツその他	8	2	国内バックツアー	15
3	賃貸アパート・マンション	20	3	アダルト情報サイト	8	3	賃貸アパート・マンション	8
4	アダルト情報サイト	12	4	国内バックツアー / 自動車運転教習所	7	4	専門・専修学校/自動車運転教習所 / バスサービス/相談その他/アダルト情報サイト/海外バックツアー	4
5	自動車運転教習所	11						
全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	345	1	賃貸アパート・マンション	163	1	賃貸アパート・マンション	182
2	結婚式関連サービス	104	2	サラ金・フリーローン	60	2	結婚式関連サービス	50
3	サラ金・フリーローン	87	3	結婚式関連サービス	54	3	貸衣装	48
4	四輪自動車	79	4	四輪自動車	49	4	飲料	32
5	貸衣装	51	5	石油	25	5	四輪自動車	29
全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	528	1	賃貸アパート・マンション	260	1	賃貸アパート・マンション	266
2	石油	192	2	石油	114	2	飲料	151
3	飲料	186	3	新築工事	103	3	他の保健衛生用品	92
4	サラ金・フリーローン	158	4	サラ金・フリーローン	98	4	ファンド型投資商品	81
5	他の保健衛生用品	149	5	四輪自動車	96	5	石油	78
全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	332	1	石油	195	1	ファンド型投資商品	229
2	石油	305	2	賃貸アパート・マンション	166	2	賃貸アパート・マンション	165
3	ファンド型投資商品	301	3	サラ金・フリーローン	108	3	石油	109
4	サラ金・フリーローン	191	4	四輪自動車	90	4	飲料	104
5	四輪自動車	146	5	新築工事	88	5	サラ金・フリーローン	83
全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	石油	377	1	石油	265	1	ファンド型投資商品	180
2	ファンド型投資商品	261	2	サラ金・フリーローン	123	2	飲料	116
3	賃貸アパート・マンション	215	3	賃貸アパート・マンション	105	3	石油	112
4	修理サービス	206	4	修理サービス	102	4	賃貸アパート・マンション	109
5	サラ金・フリーローン	195	5	屋根工事	92	5	修理サービス	104
全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	修理サービス	374	1	石油	240	1	ファンド型投資商品	242
2	ファンド型投資商品	347	2	修理サービス	204	2	飲料	213
3	石油	303	3	屋根工事	144	3	野菜	172
4	飲料	291	4	ファンド型投資商品	104	4	修理サービス	168
5	屋根工事	280	5	損害保険/他の行政サービス	94	5	屋根工事	136
全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	修理サービス	462	1	屋根工事	260	1	修理サービス	211
2	屋根工事	447	2	修理サービス	249	2	飲料	192
3	飲料	292	3	石油	106	3	屋根工事	187
4	ファンド型投資商品	227	4	飲料	98	4	ファンド型投資商品	140
5	野菜	193	5	野菜	91	5	商品一般	121

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。



では放射線測定器などを含む「他の保健衛生用品」が多いのが特徴的である。40歳代から60歳代においては、「ファンド型投資商品」に関する相談が多い。

表3 放射能関連の相談の上位商品・役務等別相談件数

放射能関連の相談の上位商品・役務等別件数			件数 割合 (%)
全 体			7,348 (100.0)
順位	商品・役務等	主な相談内容	
1	飲料	水やお茶の放射能汚染を心配する相談や、ペットボトル入りの水や水のレンタルサーバーに関する相談が寄せられている。	894 (12.2)
2	野菜	店舗で販売している野菜の放射性濃度が心配だという相談が多い。	786 (10.7)
3	他の保健衛生用品	放射能測定器に関する相談が多い。正確に測定できているか疑問だ、商品に不具合がある等の相談が寄せられている。	623 (8.5)
4	ファンド型投資商品	和牛預託に関する苦情が多い。	542 (7.4)
5	米	米を購入したが放射能汚染の被害が心配だという相談が多い。	499 (6.8)

(注) 表中の割合は放射能関連の相談の総件数を100として算出した値である。

## (2) 放射能に関する商品の傾向

表3では、放射能関連の相談の上位商品・役務等を示した。「飲料」に関しては震災直後から2011年6月ぐらいまでが最も多い。放射性物質の基準値を超えた値が検出されたという報道等が公表された直後に、その商品（野菜・米等）に関する相談が増加した。また、「ファンド型投資商品」では、震災後放射能の影響で経営がたちゆかなくなったとして、民事再生の申立をした和牛預託業者に関する相談が急増した。

# 3 相談内容別の傾向について

表4では、相談内容別分類ごとにみた震災関連の相談の上位商品・役務等別件数を示した。震災関連の相談では、「安全・衛生」か「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」の相談が9,584件（震災関連の相談の28.1%）であり、II章1で分析した消費生活相談全体の傾向と比較すると10%程度割合が高い。それに対して、「販売方法」や、「契約・解約」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談は23,712件（震災関連の相談の69.5%）であった。

「安全・品質」に関する相談では「飲料」「野菜」「米」「生鮮肉」「乳製品」「園芸用品」など放射能汚染が疑われた食品や、放射線測定器を含む「他の保健衛生用品」が上位であった。また被災し危険な状態になった「賃貸アパート・マンション」や役務の品質が問題となる「修理サービス」なども多くみられた。

「取引」に関する相談の上位商品は震災関連の相談（表1）と同様の順位となった。

表4 相談内容別分類ごとにみた震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	取引		件数 割合 (%)
全体		9,584 (100.0)	全体		23,712 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	飲料	776 (8.1)	1	石油	1,703 (7.2)
2	野菜	729 (7.6)	2	賃貸アパート・マンション	1,555 (6.6)
3	賃貸アパート・マンション	524 (5.5)	3	ファンド型投資商品	1,311 (5.5)
4	米	493 (5.1)	4	修理サービス	1,075 (4.5)
5	生鮮肉	382 (4.0)	5	屋根工事	945 (4.0)
6	修理サービス	360 (3.8)	6	サラ金・フリーローン	850 (3.6)
7	他の保健衛生用品	311 (3.2)	7	損害保険	583 (2.5)
8	乳製品	286 (3.0)	8	飲料	553 (2.3)
9	園芸用品	269 (2.8)	9	四輪自動車	541 (2.3)
10	他の行政サービス	268 (2.8)	10	他の保健衛生用品	517 (2.2)

(注1) 表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」と「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

(注3) 「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

## 4 販売購入形態別の傾向について

図7では、震災関連の相談について、地域ごとに主な販売購入形態を示した。さらに、表5では、地域別の販売購入形態別に上位の商品・役務等を示した。どの地域でも店舗購入による相談が圧倒的に多いのが特徴的である。特に、被災4県では、店舗購入が相談の約半数を超え、反対に通信販売に関する相談が少ないのが特徴的である。なお、その他の販売購入形態の件数は震災関連の相談全体において「マルチ取引」(107件)、「ネガティブ・オプション」(34件)、「その他無店舗」(354件)であった。

店舗購入では、被災4県では賃貸マンション・アパート等の相談が多い一方、関東地方・その他ではガソリンの品不足の相談を含む石油に関する相談が多かった。

訪問販売では、被災4県、関東地方で住宅の修繕に関する相談が多いが、その他では被災地支援のために果物を訪問して販売する「生鮮果実」に関する相談や、医療器具が不足しているため貴金属等売って欲しいという「アクセサリー」に関する相談が多かった。

通信販売では、被災4県では放射線測定器などを含む「他の保健衛生用品」に関する相談が多かったが、関東地方では水道水から基準値を超える放射性物質が検出されたことに伴うミネラルウォーター

ター需要に関する相談が目立ち、「飲料」の相談が多かった。

電話勧誘販売では、被災4県以外の地域では、預託業者に関する相談のほか、被災地復興や節電・環境ビジネスへの投資を勧める投資商品に関する相談が寄せられた。

図7 震災関連の相談の地域別にみた主な販売購入形態別相談件数

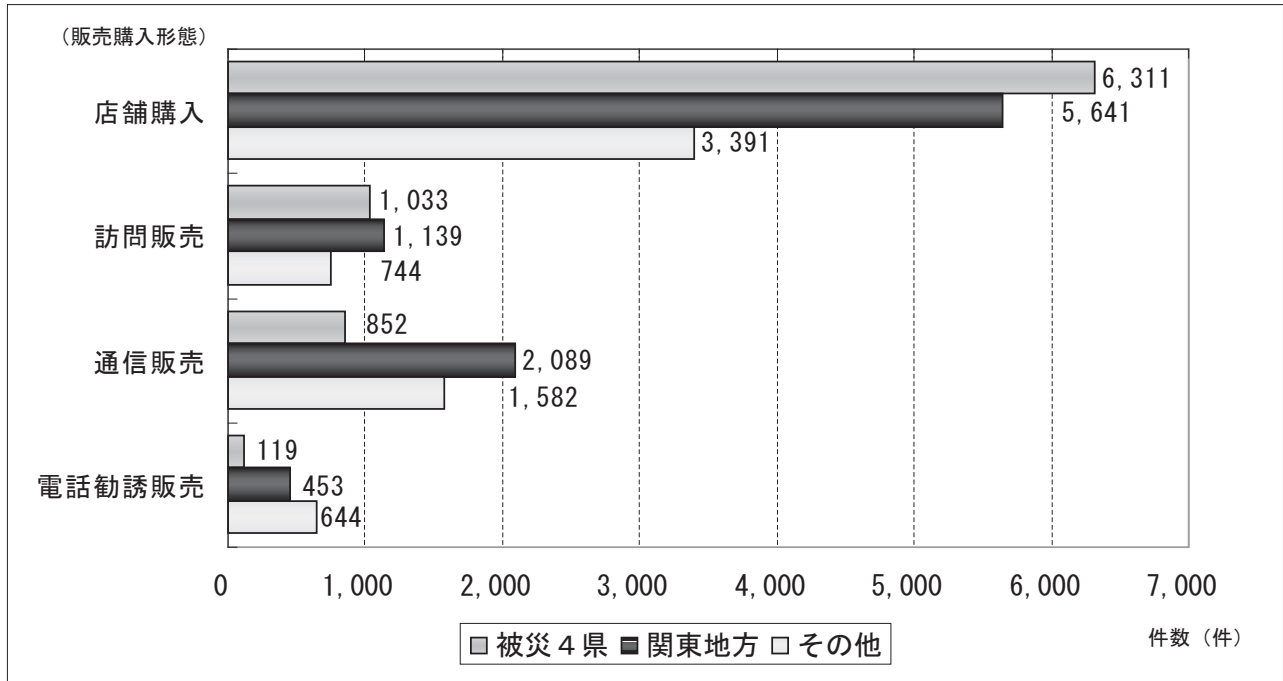


表5 震災関連の相談の地域別および販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

販売購入形態	被災4県			関東地方			その他		
	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
店舗購入	1	賃貸アパート・マンション	874	1	石油	623	1	石油	295
	2	サラ金・フリーローン	516	2	賃貸アパート・マンション	532	2	四輪自動車	181
	3	石油	429	3	飲料	256		生鮮肉	181
訪問販売	1	屋根工事	261	1	屋根工事	203	1	生鮮果実	70
	2	修理サービス	236	2	修理サービス	155	2	アクセサリ	51
	3	他の工事・建築サービス	45	3	他の工事・建築サービス	55	3	新聞/屋根工事	46
通信販売	1	他の保健衛生用品	161	1	飲料	276	1	ファンド型投資商品	237
	2	デジタルコンテンツその他	66	2	他の保健衛生用品	244	2	他の保健衛生用品	116
	3	ファンド型投資商品	39	3	ファンド型投資商品	172	3	飲料	97
電話勧誘販売	1	修理サービス	11	1	ファンド型投資商品	66	1	ファンド型投資商品	138
		ファンド型投資商品	11	2	公社債	40	2	公社債	75
	3	株	8	3	飲料	31	3	株	44