

報道発表資料

平成 28 年 7 月 21 日  
独立行政法人国民生活センター

## 「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）

### —発生 2 カ月間にみる相談の推移—

2016 年 4 月 14 日（木）以降に発生した「平成 28 年熊本地震」（以下、熊本地震）に関連する消費生活相談が、全国の消費生活センター及び国民生活センター<sup>1</sup>に地震発生直後から多数寄せられています。今回、熊本地震の発生から 2 カ月間で、どのような相談が寄せられているのかについてとりまとめ、情報提供します。

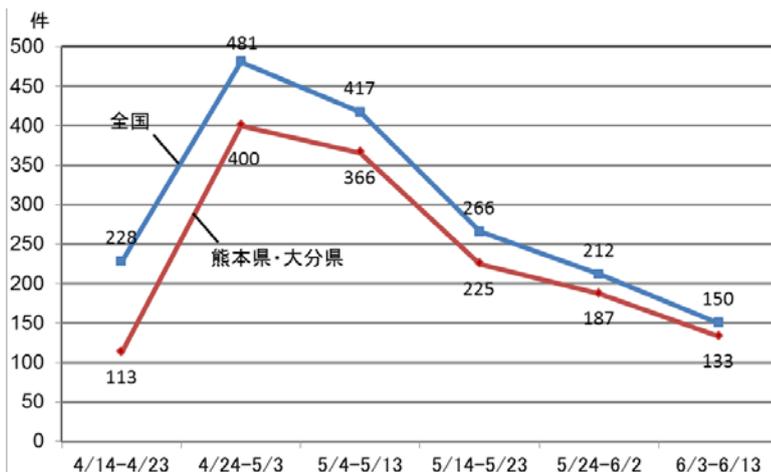
相談の傾向は、発生後 1 カ月間<sup>2</sup>と大きな変化はありませんが、被災者への親切心につけ込む悪質商法では新たな手口も出てきており、引き続き注意が必要です。

#### 1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）<sup>3</sup>にみる相談の概要

##### （1）相談件数

PIO-NET では、熊本地震発生当日（4 月 14 日（木））以降、地震に関連した相談が熊本県や大分県を中心に寄せられており、6 月 13 日（月）までの 2 カ月間で 1,754 件<sup>4</sup>となっています。

図 1 約 10 日ごとの相談件数



2 カ月間の相談を約 10 日ごとに分けてみると（図 1）、地震発生から 10 日間ほど経過した頃に最も多くの相談が寄せられたことが分かります。それ以降、相談は減少傾向にあります。

<sup>1</sup> 国民生活センターでは、4 月 28 日より 7 月 14 日まで、九州地方を対象として「熊本地震消費者トラブル 110 番」を実施した。

<sup>2</sup> 2016 年 6 月 23 日公表「「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）—発生 1 カ月間にみる相談の推移—（[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160623\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160623_1.html)）」

<sup>3</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

<sup>4</sup> 2016 年 7 月 1 日までの登録分。受付日と登録日には時間差があるため、まだ未登録のものがああり、件数は今後増加する可能性がある。

(2) 当事者の属性 (不明・無回答を除く)

2カ月間に寄せられた相談の当事者の居住地域は、約8割が熊本県です。

当事者の年齢をみると、60歳以上からの相談が5割近くを占めています。また、職業別では、給与生活者のほか、無職や家事従事者からの相談も多く寄せられています。

図2 2カ月間の当事者の都道府県別割合<sup>5</sup> (n=1,690)



図3 2カ月間の当事者年代 (n=1,443)

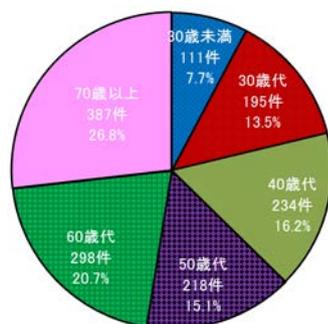
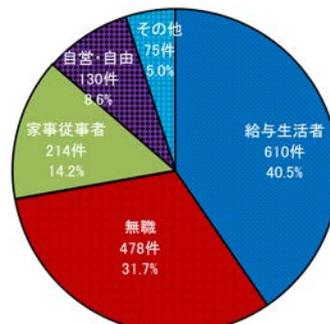


図4 2カ月間の当事者職業 (n=1,507)

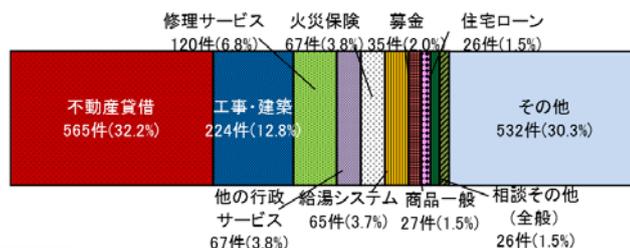


(3) 商品役務別割合

2カ月間に寄せられた相談の内容を商品役務別にみると、賃貸住宅の退去や修理、家賃の支払いなどに関する相談を含む「不動産貸借」が565件(32.2%)、屋根工事などの住宅の修理に関する相談を含む「工事・建築」が224件(12.8%)で上位に来ており、住宅に関する相談が非常に多い状況が続いています。その他、応急危険度判定や被災証明の発行などに関する相談を含む「他の行政サービス」や電気温水器の転倒などの「給湯システム」、保険会社の査定結果に関する相談などを含む「火災保険」の相談、「募金」や怪しい電話(こうした相談は図5の「商品一般」に含まれます)に関する相談もみられます。

商品役務別の件数を「40歳未満」「40歳以上60歳未満」「60歳以上」の年代別にみると、「不動産貸借」は年代が高くなるにつれて割合が低くなり、逆に、「工事・建築」の割合は高くなっています。また、「住宅ローン」の相談は「40歳以上60歳未満」が多く、「60歳以上」になると、墓の転倒や修理などの「墓」に関する相談が多くなっています。

図5 2カ月間の商品役務別割合



<sup>5</sup>以下、端数を四捨五入しているためグラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

#### (4) 時期別の特徴（相談件数、商品役務別割合、当事者の居住地域）

2カ月間の相談を受付日別に「発生直後」（発生当日から5日目まで）、「6日目から30日目まで」、「31日目から61日目まで」の三つの期間別に区切り、寄せられた相談について特徴をみました。

相談件数は、「発生直後」には58件（1日平均約12件）、「6日目から30日目まで」は1,068件（1日平均約43件）、「31日目から61日目まで」は628件（1日平均約20件）となっています。

発生直後と6日目以降では、寄せられた商品役務の傾向に大きな違いがありました。当事者についても、発生直後は被災地域以外からの相談が多く寄せられましたが、それ以降は被災地域からの相談が多数を占めています。

##### ①発生直後（地震発生当日から5日目まで）

地震が発生した直後には、「国内パッキングツアー」「ホテル・旅館」「航空サービス」など、被災地域への旅行や宿泊施設等に関する相談が多く寄せられました。また、結婚式の延期あるいはキャンセルに関する相談のほか、民間企業が提供する自動音声による安否確認サービスからの電話など、自宅にかかってきた電話について、「今後何か請求されるのではないかと」いった信用性を問うものもみられました。

当事者の居住地域をみると、地震による被害が大きかった熊本県や大分県からの相談よりも、それ以外の地域からの相談が多く寄せられました。

これらのことから、地震発生直後には、被災地域以外に居住していて、旅行などで被災地域に行く予定だった人からの相談が多かったことがみてとれます。

##### ②6日目から30日目まで

6日目から30日目までの期間には、1日当たりで約43件と最も多くの相談が寄せられました。発生直後とは異なり、賃貸住宅の退去や家賃の支払いなどに関する「不動産貸借」の相談が最も多く寄せられ、次いで住宅の修理に関する「工事・建築」の相談や、ブルーシートの敷設などを含む「修理サービス」の相談が寄せられました。給湯器の転倒についての相談（「給湯システム」）もこの時期に増加しました。さらに、「火災保険」の査定結果や、応急危険度判定などの行政サービスに関する相談も目立つようになりました。

また、被災地域からは「住宅ローン」の今後の支払いや、「住宅の診断をする」という自動音声の電話についての相談などがありました。一方、被災地域外からは、募金を求める電話やメールのほか、「プリペイドカードをコンビニエンスストアで購入し番号を知らせる形で募金してほしい」という怪しい電話についての相談などが寄せられました。逆に、発生直後に多数寄せられた旅行や宿泊施設、結婚式等に関する相談は減少しました。

当事者の居住地域をみると、発生直後と異なり、被災地域である熊本県からの相談が8割を超えました。

##### ③31日目から61日目まで

地震発生から1カ月が過ぎると、1日当たり約20件の相談が寄せられ、地震発生からの相談の総数は1,500件を超えました。6日目から30日目までと同様に、「不動産貸借」「工事・建築」「修理サービス」の相談が多く寄せられ、この三つをあわせた割合は相談全体の5割を占めています。「不動産貸借」が依然として最も多くなっていますが、30日目までに比べ「工事・建

築」の割合が上がっており、被災した住宅などの修理工事に関する相談が増えていることが分かります。

また、被災地域からは「墓石が倒れた」などの「墓」に関する相談も複数寄せられました。

図6 発生直後の当事者の都道府県別割合 (n=55)



図7 6日目から30日目の当事者の都道府県別割合 (n=1,035)



図8 31日目から61日目の当事者の都道府県別割合 (n=600)



図9 発生直後の商品役務別割合 (n=58)

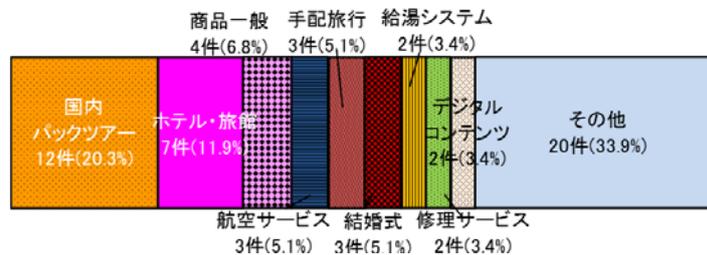


図10 6日目から30日目の商品役務別割合 (n=1,068)

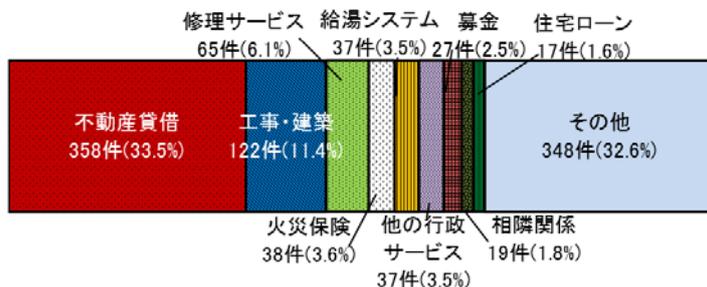
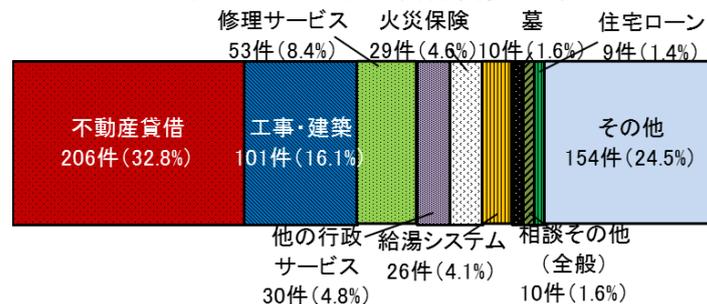


図11 31日目から61日目の商品役務別割合 (n=628)



## <参考>

東日本大震災の際には、発生直後からしばらくは「ガソリン」や「灯油」、「米」などの物資不足に関する相談が目立っていました。また、「国内パックスツアー」や「募金」に関する相談も多く寄せられました。震災から日が経つにつれ、次第に計画停電の実施による「電気」の相談や、原発事故の影響を受け「ミネラルウォーター」「水道水」「野菜」等の放射能に関連するとみられる相談が増えました。震災後1カ月を過ぎた頃になると、賃貸住宅に関する相談を含む「不動産貸借」や、「屋根工事」等を含む「工事・建築」の割合が高くなりました。また、「四輪自動車」についての相談も多く寄せられました。被災地4県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）では、火災保険に関する相談も増えました。被災地以外では、震災に関する情報をきっかけにして出会い系サイトに誘導されるといった「デジタルコンテンツ」に関する相談や、震災に便乗した「ファンド型投資商品」の勧誘に関する相談などが寄せられるようになりました。

当事者の居住地域についてみると、発生直後（5日目まで）には被災地4県からの相談は全体の1割でしたが、発生後1カ月から2カ月では、約4割となっていました。

## 2. 主な相談事例

### （1）賃貸住宅－大家から退去するようにと言われた

地震でアパートが傾き、大家からは建て替えるので来月末に退去するようにと言われている。住むのに支障はないが、最近半壊と判定された。地震直後、家の損傷で家賃が減額されたばかりだった。り災証明書を申請するよう管理会社に言われている。引っ越すためのお金がなく、引越先も見当たらない。退去しなければならないのか。

（受付年月：2016年5月 当事者：50歳代 女性 給与生活者 熊本県）

### （2）賃貸住宅－住めない状態なのに、家賃の不払いを理由に退去するようと言われた

借家を二世帯で借りていた。本震後、トイレが故障し浴室の壁に亀裂が入った。応急危険度判定で赤のステッカーが貼られたので、これ以上住めないと思い、実家に身を寄せている。不動産会社に問い合わせると「住めないのなら家賃は支払わなくてよい」と言うので、3月以降は家賃を支払っておらず、家主とも連絡をとらなかった。先日、家主に家賃を督促され、不動産会社の助言に従ったと説明したが、「不動産会社には管理を任せていない。払うように。早急な修理はできない」と一方的に言われた。不愉快なので先日引っ越したが、住めなくても家賃は発生するのか。

（受付年月：2016年6月 当事者：30歳代 男性 給与生活者 熊本県）

### （3）工事－自宅の点検を無料ですという電話がきた

以前、トイレ修理を頼んだ会社を名乗って突然電話があり、「メンテナンス会社と提携を結んだ。家の点検を無料ではないか」と言われた。地震で被害を受けた部分の修理は他業者にすでに頼んでいるが、「家全体と柱や床下も見る」と言われたので点検を依頼してしまった。明日、午前中に業者が来ることになっている。心配になったので断りの電話をしたがつながらない。一人暮らしなので不安だ。

（受付年月：2016年5月 当事者：60歳代 女性 無職 熊本県）

#### (4) 工事—訪問してきた業者と契約したが、説明と工事内容が違う

築50年の自宅の2階部分の壁が地震で落ちたが、補強をして住み続けてきた。10日前、近隣の業者が来訪し「良心的な金額で外壁工事をする。お宅をリフォームのモデルとしたい。外壁には新幹線のボディーに使用される合金を使う」というので信用して契約した。契約書面などはもらっていない。2日前に工事が始まったが、合金は使用されず、厚さ1センチのベニヤ板しか張っていない。業者に苦情を言うと、「うかがう」と言われたが来ない。工事内容が説明と違うのでやめたい。ベニヤ板ははがしてほしい。工事費用は支払っていない。対処方法を知りたい。

(受付年月：2016年6月 当事者：60歳代 男性 無職 熊本県)

#### (5) 給湯器—転倒したのを見ると、ボルトがメーカー指定のものではなかった

2カ月前に引き渡しを受けた新築戸建住宅に住んでいる。今回の地震で自然冷媒ヒートポンプ給湯器がアンカーボルトごと抜けて倒れ、外壁のフェンスを壊した。給湯器は使いものにならないため、住宅の請負業者に連絡し、交換になった。その際、メーカー指定でない短いボルトを使っていたことがわかり、指定のボルトを使うよう要請した。しかし、コンクリートの基礎が薄くボルトが貫通したため、基礎工事からやり直した。後日、給湯器本体代・基礎工事代込の請求書が届いたので、「基礎に問題があったのに負担するのは不満だ」と伝えると、基礎工事分を抜いた請求書が届いた。請求額全てを支払うことに納得できない。

(受付年月：2016年5月 当事者：30歳代 男性 給与生活者 熊本県)

#### (6) 火災保険・り災証明—保険会社と自治体の判定に差がある

自宅が地震で損壊した。自治体の調査員の被害認定は「一部損」だった。さきほど、加入している地震保険の損害保険会社の調査員が来たが、認定は「半損」だった。行政の支援は被害認定に基づき行われるが、一部損と半損では、支払われる金額が大きく違う。損害保険会社の認定よりも、自治体の認定の方が低いのが納得できない。

(受付年月：2016年6月 当事者：50歳代 男性 給与生活者 熊本県)

#### (7) 住宅ローン—今後支払えない

十数年前に家を建てた際、銀行で住宅ローンを組んだ。毎月返済しており、あと1,000万円ほど返済が残っている。地震で家が傾き、修復に1,000万円以上の費用がかかりそうだ。り災証明では一部損壊だったが、現在2次調査を申請している。住宅ローンの支払いが困難なため、猶予や減額をしてほしい。(受付年月：2016年5月 当事者：50歳代 女性 給与生活者 熊本県)

#### (8) 墓—自分の墓だけが転倒した

今回の地震で自分の墓だけが土台からよじれて倒れ、破損した。自分の墓は20基ほどの墓地にあるが、周辺のもっと古い墓は倒れていない。隣の墓と50センチほどしか離れていないので自分の墓の地盤だけが脆弱ぜいじやくだったとも考えにくい。石材店に見てもらったら「まわりの墓より大きいので倒れた」と言われたが、墓を注文する時に、倒れないようにいろいろ注文を付け、数百万円もかけたのに倒れたのは納得できない。

(受付年月：2016年5月 当事者：40歳代 男性 給与生活者 熊本県)

### (9) 怪しい勧誘－被災地の特産品を買って欲しいと言う電話

4日前、業者から私の携帯電話に電話が来た。「熊本名産のかんきつ類の缶詰を買ってほしい。代金の一部を被災地に義援金として送る。支払い方法は代引配達で、宅配便業者が届けに行くので料金を支払ってほしい」と言われた。被災者が気の毒だと思いきうちに承諾した。後に、事情があつて缶詰を買えなくなり、業者に電話して出荷していないことを確認し、解約したいと言ったら「解約はできない。契約した時に説明したはずだ。担当者から電話させる」と言われた。地震の被災者の役に立ちたいという気持ちが強かったので、解約の説明があつたかどうか覚えていない。業者については電話番号しか分からない。解約したい。

(受付年月：2016年5月 当事者：40歳代 女性 給与生活者 福島県)

### (10) 怪しい勧誘－被災者用の施設への名義貸し

3日前に「地震の被災者用の施設を造る。名前を貸してほしい。権利を一口買ってほしい」という電話が入ったが、家族に相談しないと返事ができないと断った。ところが本日、同じ人から、「無事入居者が決まったのでお礼を言いたい。お礼のついでにもう一度名前を貸してほしい」と言われた。前の電話もはっきり断ったはずなのにおかしいと思い「名前を貸した覚えはない。買うつもりは全くない」と言って電話を切った。事業者名や担当者名ははっきり聞いていない。

(受付年月：2016年6月 当事者：80歳代 女性 家事従事者 佐賀県)

## 3. まとめ

### (1) おおまかな傾向は発生後1カ月頃と変わらず一住宅関係の相談が依然として多い

2カ月間に寄せられた相談を商品役務別にみると、「不動産貸借」「工事・建築」をあわせた件数が全体の約4割を占めており、住宅関係の相談が多いことが分かります。

地震発生後1カ月間の傾向と同様に、賃貸住宅の契約に関する相談が目立っており、被災した賃貸住宅の退去に関する相談や、家賃の支払いに関する相談が多く寄せられています。

被災した住宅の修理に関する相談も引き続き多く、自宅を訪問され修理工事の契約をしたが工事の価格や施工内容に納得できないといった相談がみられます。また、「屋根を点検する」などと言って訪問してきた業者と契約してしまったという点検商法に関する相談も寄せられています。

また、屋外に設置されている電気温水器などの貯湯タンクの転倒に関する相談もなお多く寄せられています。

このほか、住宅そのものについてはありませんが、墓についても、墓石の転倒に関連したトラブルが地震発生後1カ月を過ぎた頃から目立つようになっています。

### (2) 発生直後に多かった、旅行や結婚式等に関する相談はほぼみられなくなった

地震発生直後には、地震の前に予約していた旅行や結婚式等の延期・キャンセルに関する相談が多く寄せられました。しかし、地震発生から2カ月経った現在では、こうした相談はほぼみられなくなりました。

### (3) 今後の生活再建に関する相談や、火災保険の査定結果に関する相談もみられる

地震発生から日が経つにつれて、相談窓口には、住宅ローンの支払いについて減免措置がない

かという相談や、被災者のための支援策を受ける前提となり災証明の判定に関する相談など、生活の再建に関連した相談も寄せられるようになっていきます。

また、損害保険会社による被害状況の査定結果に関する相談が、地震発生から2週間が経過した頃から目立ち始めています。

#### **(4) 工事に関するトラブルや悪質商法には引き続き十分な注意が必要**

地震発生から2カ月以上が経ち、住宅や周辺設備の修理、建て替えなどの工事が増えてくると、それに伴うトラブルも増加します。過去の自然災害に関連した消費生活相談では、自宅を突然訪問してきた業者による強引な勧誘や、自宅を点検すると言って不要な工事を契約させる「点検商法」、業者の人手不足などによる工事の遅延、工事の内容がずさんできちんと修理されていないといった施工内容に関するトラブルなどが発生していますので、注意が必要です。

住宅の修理などの工事をする際は、業者の説明をよく聞き、複数の業者から見積もりを取ったり、周囲に相談したりした上で契約するようにしましょう。

また、「被災者にお金を渡す」という怪しい電話やメールに関する相談のほか、被災者用の施設を造るので名義を貸してほしい、投資してほしいなどと持ちかける、被災者への親切心につけ込むような怪しい電話についての相談もみられます。「話の内容が怪しい」「よく理解できない」と言った場合は、話に耳を傾けず、話に乗らないよう気をつけましょう。

引き続き、熊本地震に関してさまざまな悪質商法が発生するおそれがありますので、注意が必要です。

**<参考>**東日本大震災の際には、「生活を支援する」などという不審な電話や、地震関連を装い出会い系サイトに誘導するメールなどの相談がありました。被災した地域の方だけではなく、直接被災していない方も、こういった電話やメールに注意が必要です。

## **4. 被災地域の方へ**

各地の消費生活センター等や国民生活センターでは、被災地域からの消費生活に関する相談を受け付けています。不安なことやトラブルがあれば、最寄りの消費生活センターもしくは「消費者ホットライン」(188)、国民生活センターの「お昼の消費生活相談窓口」(<http://www.kokusen.go.jp/soudan/index.html>) に相談してください。

また、消費者庁ホームページにおいて「震災に関連する主な相談例とアドバイス」を掲載しています(<http://www.caa.go.jp/earthquake20160414/advice.html>) ので、参考にしてください。

## **5. 情報提供先**

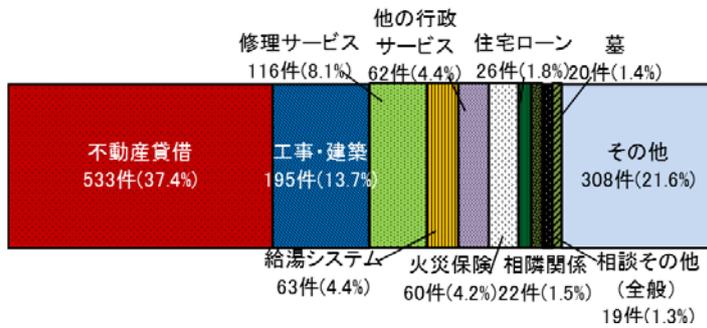
消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)

消費者庁消費者教育・地方協力課 (法人番号 5000012010024)

内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

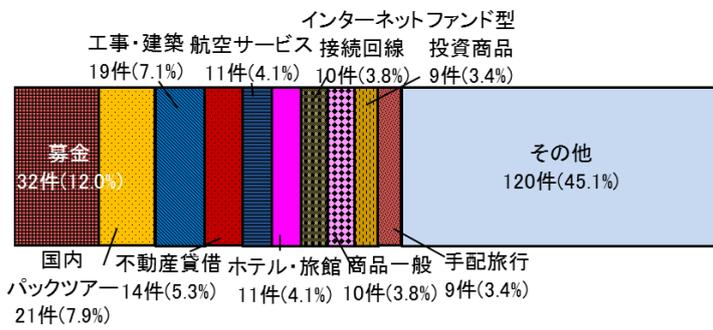
<参考>

熊本県・大分県在住の当事者の上位商品 (n=1,424)



不動産貸借、工事・建築で約5割を占めています。

2県以外に住む当事者の上位商品 (不明・無回答を除く、n=266)



募金が最も多く、国内パッケージツアーや航空サービス、ホテル・旅館が上位に来ています。また、ファンド型投資商品の相談も上位にあがっています。