

報道発表資料

平成30年10月4日
独立行政法人国民生活センター

「平成30年7月豪雨」で寄せられた消費生活相談情報
- 発生2カ月にみる相談の推移 -

2018年6月28日から7月8日にかけて、西日本を中心に発生した「平成30年7月豪雨」（以下、7月豪雨）に関連する消費生活相談が、全国の消費生活センターおよび国民生活センター¹に寄せられています。今回、7月豪雨の発生から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。

1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）²にみる相談の概要

（1）相談件数

PIO-NETでは、2018年7月5日以降に寄せられた7月豪雨に関連した相談は、2018年9月5日までの2カ月間で575件³となっています。

2カ月間の相談を約7日ごとに分けてみると（図1）、7月11日までの7日間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。

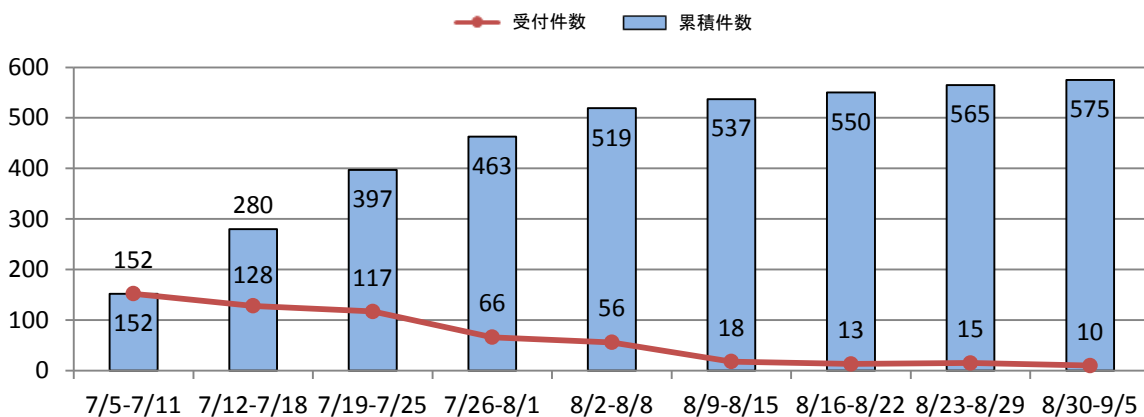


図1： 7日ごとの相談受付件数

¹ 国民生活センターでは、7月13日から9月12日まで、災害救助法の適用があった市町村が所在する11府県（岐阜県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、高知県、福岡県）を対象にした特設電話相談窓口「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を実施した。

² 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。

³ 2018年9月5日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。受付日と登録日には時間差があるため、未登録のものがあり、件数は今後増加する可能性がある。

(2) 契約当事者の属性（不明・無回答等を除く）

契約当事者の年代別割合（図2）を見ると、どの年代からもまんべんなく相談が寄せられています。職業別割合（図3）では、給与生活者からの相談が約半数を占めていることが分かります。また、居住地（図4）では、広島県25.5%、岡山県22.6%、福岡県15.3%の順に多くなっています。

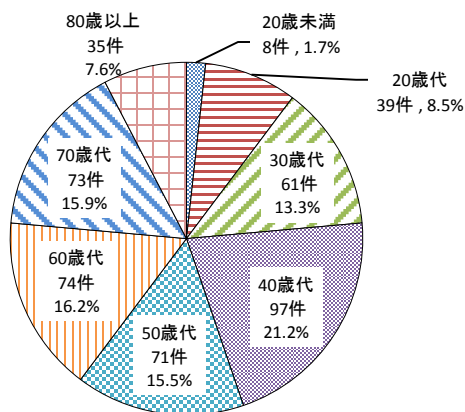


図2： 契約当事者年代別割合 (n=458)

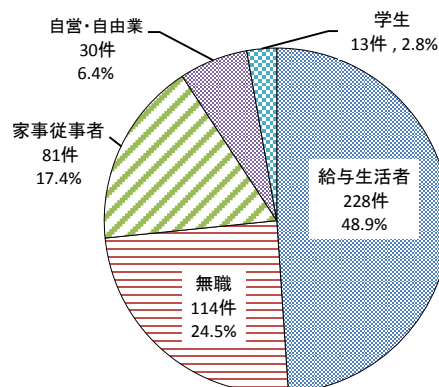


図3： 契約当事者職業別割合 (n=466)

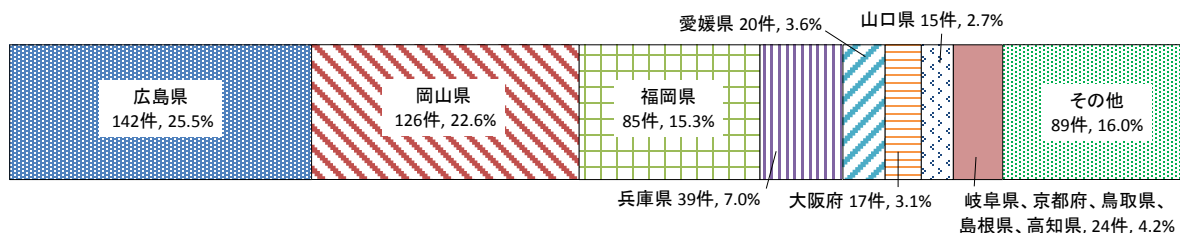


図4： 契約当事者都道府県別割合 (n=557)

(3) 商品・役務別割合

(ア) 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、豪雨発生から時間が経過するにつれ変化していることが分かります。豪雨発生直後の1週間（7月5日～11日）とその後4週間ずつに期間を区切ってみると、豪雨発生直後は、予約していた旅行や外食等のキャンセルに関する相談や宅配便が届かないなどの相談が多く寄せられていましたが、時間の経過とともに通信関係、保険関係など生活インフラや金融サービスに関連した相談が増えてきています（表1）。

全期間を通じて多く寄せられているのは不動産賃借や工事・建築など住宅に関する相談です。水害による被災では、水が引いてある程度日がたってから腐食やカビなどで住めなくなったという相談があり、地震による被害のように、発生直後から住めなくなるものとは異なる特徴がみられます。また、自動車の水没に関する相談が上位にくる点も水害の特徴といえます。

表 1： 期間ごとの商品・役務別件数

7/5～7/11(7日間)		7/12～8/8(28日間)		8/9～9/5(28日間)	
総件数	152	総件数	367	総件数	56
不動産貸借	23	不動産貸借	37	不動産貸借	11
工事・建築	12	工事・建築	34	他の行政サービス	5
外食	8	四輪自動車	14	クリーニング	3
ホテル・旅館	7	修理サービス	13	工事・建築	3
コンサート	7	インターネット接続回線	13	修理サービス	3
バスサービス	6	相談その他	13	その他、「墓」「火災保険」「自動車保険」「固定電話サービス」等に関する相談が寄せられた。	
航空サービス	6	商品一般	11		
国内パックスツアー	6	ミネラルウォーター	10		
相談その他	6	火災保険	10		
宅配便サービス	5	募金	8		
四輪自動車	4	電気空調・冷房機器	7		
修理サービス	4	鉄道サービス	6		
テレビ放送サービス	4	教養・娯楽サービスその他	6		
結婚式	4				

※3件以上を記載

(イ) 地域によっても、7月豪雨により被災した11府県と、その他の地域とで違いがみられます(図5)。被災11府県からの相談では、賃貸住宅の修理や家賃の支払いに関する相談を含む「レンタル・リース・貸借」が14.6%と上位になっています。続いて、基地局が水没して携帯電話が使えなくなった等の相談を含む「運輸・通信サービス」が12.2%、屋根工事やリフォーム工事など、浸水や雨漏りが発生した住宅の修繕工事についての相談を含む「工事・建築・加工」が8.9%となっています。

それ以外の地域からの相談では、旅行を予定していた地域が7月豪雨で被災したことによる航空券や高速バスなどの欠航・運休についての相談を含む「運輸・通信サービス」が22.8%と最も多くなっています。また、同じく7月豪雨による旅行やコンサート等のキャンセルについての相談を含む「教養・娯楽サービス」が12.9%となっています。災害義援金に関する相談を含む「保険・福祉サービス」の割合が、被災地域と比べて多いことも特徴となっています。

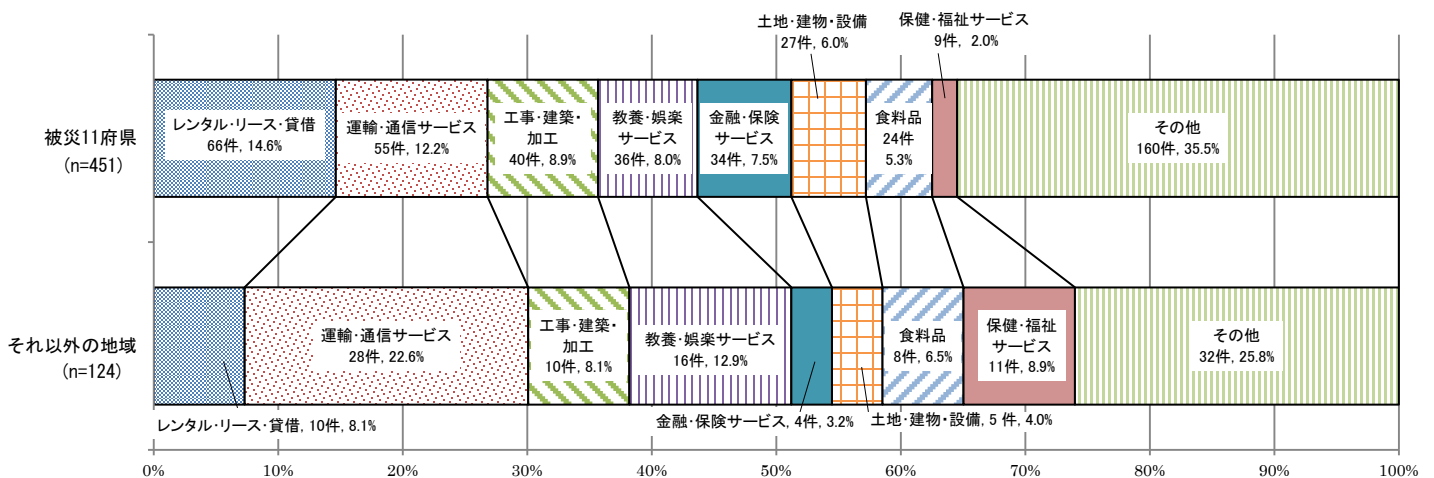


図 5： 被災 11 府県とそれ以外の地域における相談の商品・役務別割合

2. 主な相談事例

(1) 災害に関連して寄せられた相談

【事例1】賃貸アパートの1階が浸水し、修繕のために1カ月以内に退去するよう言われた

豪雨災害で、賃貸アパートの1階が浸水した。自分が住んでいる2階に被害はなかったが、工事の際に1階を空にするので、防犯上危険があること、早く修繕を始めたいこと等を理由に、1カ月以内に退去するよう言われた。同じ貸主が管理する別物件に転居するなら家賃3カ月分を免除するとのことだが、近隣に対象物件はない。さらに、立ち退き料などの補償もないことに不満を感じる。
(受付年月：2018年7月 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 岡山県)

【事例2】旅行予定地が豪雨で被災した。航空券のキャンセル料の支払い義務はあるか

旅行のため航空券を予約サイトで購入したが、旅行を予定していた地域が豪雨の被害にあったので旅行をやめることにした。予約サイトで航空券のキャンセル手続きをしたら、約70%のキャンセル料がかかることが分かった。豪雨の被害が出ている状況でキャンセルをするのに、キャンセル料を払わなければならないのだろうか。

(受付年月：2018年7月 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 埼玉県)

【事例3】コンサートが豪雨で中止になったが、チケット払い戻し期限が過ぎていると言われた

コンサートが豪雨災害で中止になった。払い戻してもらおうと代金を支払ったコンビニに出向いたら、「払い戻し期限が過ぎているためできない」と言われた。主催者に電話を掛けても分からないという。チケット発券サービス払込票の注意書きに、「公演の延期・中止等による払い戻しは、発券店でのみ行わせていただきます」とあるが、期限についての記載はない。

(受付年月：2018年8月 契約当事者：70歳代 女性 無職 広島県)

【事例4】お中元にうなぎの配送を依頼したが、豪雨で予定通りに届かなかった

親戚に冷蔵品のうなぎを贈ろうと思い、配送を依頼した。その後、豪雨があり、店から「予定通りに荷物が届かず品質が保証できないので処分してほしい」と連絡があった。配送業者に状況を確認したが、不明とのことだった。自然災害なので誰も責められないと思うが、再手配の料金はどうなるのだろうか。

(受付年月：2018年7月 契約当事者：70歳代 女性 家事従事者 神奈川県)

【事例5】中古車が豪雨で水没した。廃車になったが、ローンの支払い義務はあるか

半年前、店舗で中古車を購入し、ローンを組んで支払った。一度も乗車していなかったが、豪雨で水没し、廃車になった。車両保険には入っておらず、購入店からは何も対処できないと言われた。ローンは支払わなければいけないのだろうか。

(受付年月：2018年7月 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 岡山県)

(2) 災害に便乗した悪質商法に関する相談

【事例6】「火災保険を使えば無料」と説明され、壁工事と瓦修理の契約をした

「壁がひび割れて、屋根瓦がずれているので、火災保険を使って無料で修理しませんか」と業

者が訪問してきた。業者は天井のしみを確認したり屋根に上ったり1時間ほど調べた後、「先日の豪雨と地震で保険が下りるだろう」と言ったので、契約した。後は私が保険会社に審査を依頼すればよいとのことだが、契約書面等はなく名刺をもらっただけである。怪しいのではないか。

(受付年月：2018年7月 契約当事者：70歳代 男性 無職 福岡県)

【事例7】ボランティアと名乗る男性2人が自宅を訪問してきた

「この辺をボランティアでまわっている」と男性2人が自宅を訪問してきた。自宅は浸水の被害は受けておらず、修繕の必要がないので、不審に思っていると、「屋外の電気給湯器の貯湯タンクに泥が混じっているかもしれないので、調べた方が良い」と言われた。「うちは被害がないので、ボランティアは頼んでいない」と言うと、「私たちは自主的に被災地を訪問している」と言われた。断ったら、リフォーム会社の名刺を置いて帰った。本当にボランティアなのだろうか。

(受付年月：2018年8月 契約当事者：60歳代 女性 無職 広島県)

【事例8】スマートフォンに「7月豪雨災害見舞いと復旧のための義援金」というメールが届いた

利用している大手携帯電話会社を名乗る業者からのメールで、「7月豪雨災害見舞いと復旧のための義援金に関する口座振替日およびお支払金額確定のご案内」と書かれていた。約2万円を登録口座に入れるように書かれており、URLが表示されている。

(受付年月：2018年8月 契約当事者：60歳代 女性 家事従事者 長野県)

3. まとめ

(1) 被災地からは、住宅関連の相談が多く寄せられた

被災地からの相談では、賃貸アパートや住宅のリフォーム工事などの住宅関係の相談が多く寄せられていることが分かります。

賃貸住宅に関するものでは、退去を強制されたケースや、カビ等で住めない状態なので対応してほしいというもの、住めない状況なのに賃料や原状回復費用を請求されたなどの相談が引き続き寄せられています。

被害を受けた住宅の修理工事に関するものでは、訪ねてきたリフォーム工事業者に必要のない工事を強引に契約させられたというものや、契約した後なかなか工事が始まらないなどの相談が寄せられています。さらに、土砂の撤去作業に関するものなど、豪雨災害に特徴的な相談もみられます。

また、水没した自動車のローンに関するものや修理に関するものなど、自動車の水没に関連する相談が複数寄せられました。

(2) 被災地以外の地域からは、旅行等のキャンセルや災害義援金の相談が寄せられた

被災地以外の地域からは、豪雨発生直後は、7月豪雨の被害を受けた地域への旅行を取りやめたことにもなう、ホテルや航空券、高速バス等のキャンセルに関する相談が多く寄せられました。また、宅配便等の配送の遅延、荷物が戻ってきた等、豪雨による配送の混乱が伺われる相談も複数みられました。

豪雨発生からしばらくすると、被災地支援をかたったトラブルに関する相談が寄せられるよう

になりました。例えば、自治体の職員をかたって家を訪問し災害義援金と称して募金を集めるケースや、被災地の特産品を救済するための投資を募るケースなどがあります。中には、事業者が突然来訪して強引に支援物資を集めているというケースもありました。また、スマートフォンに架空請求と思われるメールが届いたという相談も複数寄せられています。

(3) 住宅修理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

今回も住宅関連の相談が寄せられています。過去の自然災害でも、自宅を突然訪問してきた修理工事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多くみられました。

今後も同様のトラブルが増加する可能性がありますので、住宅の修理などの工事をする際は、可能な限り複数の業者から見積もりを取って比較検討し、工事内容や価格に関して不明な点があれば、事業者を確認したり、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、豪雨災害に関連づけた悪質商法については、被災地に限らず全国的に発生するおそれがありますので注意が必要です。義援金に関する怪しい電話やメールに関する相談のほか、被災者が老人ホームに入居するために名義を貸してほしい、被災地を救済するために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、引き続き寄せられる可能性があります。

「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。

4. 不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談すること

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。トラブルが起こった場合だけでなく、不安なことや疑問に感じたことがありましたら、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 (いやや!）」に相談してください。

なお、国民生活センターの「お昼の消費生活相談窓口」(03-3446-0999：平日 11 時～13 時) (<http://www.kokusen.go.jp/soudan/index.html>) でも相談を受け付けています。

*消費者ホットライン：「188 (いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

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)