

報道発表資料

令和元年 11 月 21 日
独立行政法人国民生活センター

「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」の受付状況（第 1 報）

－開設後 15 日間のまとめ－

このたびの台風等において被災された方々に対し、心からお見舞い申し上げます。
国民生活センターは、今後も、被災地域の消費生活センターと連携・情報共有を図り、
被災者および被災地域の消費者トラブルの解決に努めます。



令和元年秋に発生した台風等¹（以下、秋台風）に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、11月1日（金）より、災害救助法の適用があった市区町村が所在する1都13県²を対象にした特設電話相談窓口「令和元年秋台風関連消費者ホットライン（以下、秋台風ホットライン 電話番号:0120-486-188、通話料無料、1都13県限定着信、受付時間：10時から16時）」を開設しました。

今回、「秋台風ホットライン」の開設から15日分の受付状況を速報としてとりまとめました。

1. 相談の概要

（1）相談件数

「秋台風ホットライン」では、11月1日（金）から11月15日（金）までの15日間に92件の相談³を受け付けました（1日平均、約6.1件）。

（2）相談者の居住地

千葉県が35件（38.0%）と最も多く、続いて東京都14件、神奈川県11件、茨城県10件となっています。

¹ 台風15号、台風19号と、その後の台風21号の影響による一連の大雨等。

² 岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県。

³ 問合せを含む。

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】住宅が床下浸水したので補償を求めたい

1年半前にハウスメーカーが開発した土地を購入し建てた注文住宅が台風19号で床下浸水した。自宅とその周辺の数件だけが浸水被害にあっており、家を建てる前は田んぼだったので地盤の整地が悪かったのだと思う。補償を求められるか。(相談者:40歳代 女性 宮城県)

【事例2】賃貸アパートが床上浸水したが家賃はどうなるのか

大学生の弟が住んでいる賃貸アパートが台風19号で床上浸水した。管理会社が業者に清掃させ水も引いた状態ではあるが、家賃の支払いはどうなるのか。(契約者:20歳代 男性 福島県)

【事例3】家財道具が浸水したが、台風が建物火災保険の対象に含まれるか知りたい

台風19号の強風で自宅の屋根が壊れ、大雨が浸水して家屋が損壊し、家財道具が使い物にならなくなった。契約中の建物火災保険の約款には「落雷」「類焼」といった対象が書かれているが、「台風」の文字は見つからない。対象にならないのか。(相談者:60歳代 女性 千葉県)

【事例4】修理に預けていた車が水没したが、何も補償されないのは納得できない

修理業者に預けていた車が台風19号により水没した。今回の大型台風は事前報道もあったのに、業者は一切補償しないと言う。納得できない。(相談者:30歳代 女性 茨城県)

(2) 災害に便乗した消費者トラブルに関する相談

【事例5】国から認められたという怪しい火災保険申請代行団体が訪問してきた

台風19号で自宅が床上浸水した。片づけをしていたところ、火災保険の申請代行をしているというスーツ姿の2人組が訪れ、「一級建築士を無料で派遣し、台風による損害を調査する。自分で申請するよりも多くの火災保険金が手に入る。私たちは国に認められた団体であり、被災者に少しでも多くの保険金を渡すために動いている」と言う。よく聞くと成功報酬は保険金の約3割だそう。怪しいのではないか。(相談者:50歳代 男性 神奈川県)

【事例6】屋根の修繕工事の見積もりを頼んだつもりが、異なる契約を結んでいた

台風15号で瓦屋根が飛んだ。ブルーシートで応急処置をしていたところ、遠方から来たというリフォーム業者が自宅を訪れ、「火災保険や火災共済で賄えるので屋根の修繕工事をしないか」と勧誘を受けた。「火災共済は既に申請している。工事の見積もりだけなら」と依頼したところ、後日別の担当者が来訪し、「まずは契約書を交わしたい」と言われ、よく確認しないままその場で契約書を交わした。後で契約書を見ると、「火災共済の代理申請」と「修繕工事のためのドローン調査」の契約になっていた。契約後の解約は共済金の約3割の違約金がかかると記載されている。そのような契約とは思わず、不審なので解約したい。(相談者:70歳代 男性 千葉県)

【事例7】被災地近隣の土地が売れると言われ不動産業者と仲介等の契約を結んだ

台風19号で大きな浸水被害があった地域の近くに、別荘地になるとして過去に購入したが現状

草だらけの土地を持っている。先日不動産業者から「土地を探している」というダイレクトメールがあり、連絡したところ「この秋の台風で被災者は補助金をもらっているから土地が売れる。近くの区画がどんどん売れており 300 万円ですぐ売れる。仲介をやらせてほしい」と勧誘を受けた。「仲介手数料は 3 % と税金だが、測量等も必要。土地の確認や購入者への案内等で交通費があるので、30 万円を先に払ってほしい」とも言われた。送付された契約書にサインし、昨日送り返したが、別の不動産業者に聞いたところ「おかしい点がある」と言われ不安になった。お金はまだ支払っていない。クーリング・オフできないか。(相談者:60 歳代 男性 千葉県)

(3) その他の相談

【事例 8】近所の屋根の^{ひきし}庇が飛んできて自宅を傷つけられたが、修理代は誰が負担するのか

台風 19 号で近所の屋根の^{ひきし}庇が飛んできて自宅を傷つけられた。工務店に修理の見積もりを頼んでいるが費用を負担したくない。誰が負担すべきなのか。(相談者:90 歳代 男性 神奈川県)

【事例 9】自宅の屋根瓦が飛んで隣家の車を傷つけたが、補償に応じなければならないか

台風 15 号で自宅の屋根瓦が飛んで隣家の車を傷つけたらしく、補償を求める電話があった。自然災害の際は補償しなくて良いと聞いたことがあるが本当か。(相談者:年代不明 女性 千葉県)

【事例 10】大雨で自宅ブロック塀が崩れ建て直したいが、費用を補助してくれる制度はないか

台風 19 号後の大雨で自宅ブロック塀が崩れ、建て直したい。まだ見積もりも取っておらず、費用がいくらかかるかわからないが、何か補助制度はないか。(相談者:60 歳代 女性 千葉県)

3. まとめ

(1) 深刻な台風被害を原因とした住宅関連や自動車関連の相談が寄せられています

浸水を原因とした住宅の購入契約や賃貸契約に関する相談や、火災保険に関する相談、自動車の水没に関連した相談など、秋台風により生じた深刻な被害そのものを原因とした相談が寄せられています【事例 1～4】。

また、強風による飛来物で生じた損害の賠償に関する相談や住宅修理に関連した自治体への補助金申請に関する相談といった、事業者とのトラブルではない相談も複数見受けられました【事例 8～10】。

なお、消費者庁では、秋台風に関連して「災害関連情報」⁴のホームページを設け、そのページ内にて、契約トラブルが生じた場合の法律的な考え方やアドバイスをまとめた「災害に関連する主な相談例とアドバイス」を掲載しています。

(2) 復興や災害に便乗した消費者トラブルにご注意ください

「火災保険(共済)が使える」といって申請代行や住宅修理を勧めるという相談【事例 5、6】や、台風を口実にした原野商法の二次被害【事例 7】といった、復興や災害に便乗した消費者トラブルに関する相談が入り始めています。

⁴ 消費者庁「災害関連情報」(<https://www.caa.go.jp/disaster/>)

火災保険の申請代行では、①依頼内容と違う契約を結ばされる、②違約金に関して十分な説明がなされていない、③「国に認められた」とウソの説明をするなど問題点⁵が複数見られます。また、台風を口実にした原野商法の二次被害では、過去のトラブル⁶と同様、売却する土地にあたかも価値があるようなセールストークが見られますが、そのような事実は確認できません。加えて、測量等について前払いを求められていますが、実際に売却できる保証はありません。

このような勧誘を受けた場合、すぐに契約したり、お金を支払ったりしないよう注意をしましょう。

4. 被災地域の方へ

国民生活センターでは、災害救助法の適用があった市町村が所在する1都13県(岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県)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「令和元年秋台風関連消費者ホットライン 電話番号：0120-486-188」にすぐに相談してください。



相談受付時間：10時から16時（平日、休日とも）

※050から始まるIP電話や対象地域である1都13県以外からは、フリーダイヤルにはつながりません。

消費生活に関する相談は、消費者ホットライン「188（いやや!）」でも受け付けています。

*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）

⁵ 「保険金が使えない」と勧誘する住宅修理サービスについて、国民生活センターでは2018年9月6日に次の通り注意喚起を行っている。

「『保険金を使って住宅を修理しませんか』がきっかけでトラブルに！－高齢者からの相談が増加しています－」
(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html)

⁶ 原野商法の二次被害について、国民生活センターでは2018年1月25日に次の通り注意喚起を行っている。

「より深刻に！『原野商法の二次被害』トラブル－原野や山林などの買い取り話には耳を貸さない！契約しない！－」
(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180125_1.html)