

報道発表資料

令和元年 12 月 26 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<sup>1</sup>（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日から12月13日までの休日を含む43日間、災害救助法の適用があった市町村が所在する1都13県<sup>2</sup>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。

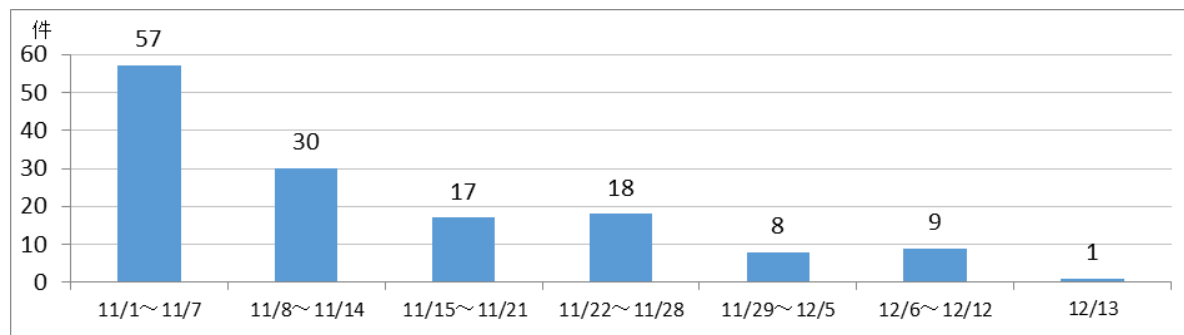
「秋台風ホットライン」につきましては、「開設後15日間のまとめ」（11月21日）を速報として公表しましたが、窓口の終了に伴い、開設期間の受付状況を取りまとめました。

### 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日から12月13日までの43日間に140件の相談<sup>3</sup>を受け付けました（図）（1日平均、約3.3件）。

図 相談件数の推移（11月1日～12月13日 7日間ごと）



<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 問合せを含む。

## (2) 相談者の居住地

千葉県が 57 件 (40.7%) と最も多く、続いて東京都 19 件、神奈川県 16 件、茨城県 13 件となっています。

## 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】台風 19 号の水害を受け、住めなかった間の賃貸アパートの家賃を請求された

居住している賃貸アパートが台風 19 号による水害を受け、水が引いた後もヘドロが溜まり 1 カ月間住むことができなかった。大家にこの 1 カ月分の家賃約 3 万円の免除を求めたところ拒否された。住めなかった間の家賃は支払いたくない。(相談者:60 歳代 男性 栃木県)

#### 【事例 2】月末までに退去しない場合、請求を一度取り下げた家賃を払ってもらおうと言われた

台風 19 号で居住しているメゾネットタイプの賃貸アパートの 1 階部分が浸水した。2 階部分での生活には支障はなかったが、管理会社から「台風の日から家賃は請求しないが、もう住めないなので退去してほしい」と言われた。新居は簡単には見つからなかったが、何とか見つけて翌月となる退去予定日を伝えたところ「今月末までに退去してほしい。退去できないなら、1 カ月分の家賃約 8 万円の 8 割と、退去日までの日割りの家賃を支払ってもらおう」と言われた。応じざるを得ないのか。(相談者:30 歳代 女性 福島県)

#### 【事例 3】契約していた地下駐車場が台風 19 号により浸水し、停めていた車が廃車になった

契約していた月極めの地下駐車場が台風 19 号により浸水し、停めていた車も浸水して廃車になった。業者は台風対策をしたと言うが、近くの他の駐車場は台風対策をして無事だったことを考えると、実際は対策をしていなかったと思う。詳細な説明もなく非常に不満だ。

(相談者:50 歳代 女性 神奈川県)

### (2) 災害に便乗した消費者トラブルに関する相談

#### 【事例 4】保険申請サポート料が発生する条件について、事実と異なる説明を受けた

台風 15 号で自宅の屋根瓦が持ち上がったため、修理業者を紹介するというサイトで探した事業者連絡したところ、その事業者からさらに別の事業者を紹介され修理見積りへの依頼をした。見積りの際、「火災保険の申請をすれば工事費はすべて賄われる。保険申請などのサポートもする。工事契約をすればサポート料は発生しない」などと説明を受けた。保険申請サポートは受けずに自分で申請することにして契約することにしたが、後日出来上がった見積書を見ると工事費用とは別に、不要である申請サポート手数料約 70 万円も記載されていた。当初の話と異なり、そもそもサポートも受けておらず納得できない。(相談者:40 歳代 女性 千葉県)

#### 【事例 5】認知症の父が来訪した工業者に勧められ不要な屋根修理契約をしてしまった

実家に戻った際、父が来訪した工業者に勧められ、屋根の修理契約をして代金約 15 万円を支払っていたことがわかった。台風 15 号で屋根は壊れたが、すでに別の業者に修理をしてもらっているため今回の工事は不要であり、また、父は認知症で契約内容が理解できないことから、契約をなかったことにして返金してほしいと業者に申し出た。契約書面は父が不要だと言うので交付

していないとのことだった。クーリング・オフの書面を送付したが未だ返金されない。どうすれば良いか。  
(相談者:50歳代 女性 神奈川県)

### (3) その他の相談

#### 【事例6】台風15号により実家が被害を受けたので罹災証明書の申請方法を教えてほしい

台風15号の影響で実家の外壁と屋根の一部が飛ばされた。罹災証明書があれば被災者に対する様々な支援制度の適用を受けられると聞いたので、申請方法を教えてほしい。

(相談者:40歳代 女性 静岡県)

#### 【事例7】自宅の屋根が剥がれ落ち隣家の自動車を傷つけたが修理費用を支払う必要はあるか

台風19号の影響で自宅の屋根が剥がれ落ち、隣家の自動車を傷付けた。修理費用を負担する予定だが、知人から支払う必要はないと言われた。支払う必要はあるのだろうか。

(相談者:60歳代 男性 東京都)

## 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引き続き寄せられています

浸水により使用できない状態での家賃の支払いに関する相談や賃貸住宅の立ち退きに関する相談、駐車場の浸水によるトラブルなど、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1～3】。

また、台風を原因とした損害の賠償に関する相談や罹災証明書の申請方法など、事業者とのトラブルではない相談も引き続き寄せられました【事例6、7】。

なお、消費者庁では、秋台風に関連して「災害関連情報」<sup>4</sup>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」といって申請のサポート（代行）や住宅修理を勧めるという相談<sup>5</sup>【事例4】が引き続き目立っています。また、生活の再建に伴って、問題のある手法で契約させる住宅修理に関する相談【事例5】が入り始めており、トラブルの増加が今後予想されます。過去の災害時には、修理の契約締結を急がせるものや、代金について具体的な説明がないまま修理を行い、後に高額な請求を行うケースが見受けられましたので注意が必要です。

また、秋台風を口実にした義援金詐欺や架空請求など、悪質商法にも注意をしましょう。

国民生活センターでは、ホームページに「ご用心 災害に便乗した悪質商法<sup>6</sup>」を掲載しており、秋台風を含め災害時に生じる消費者トラブルについて注意喚起を行っています。

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

<sup>5</sup> 「保険金を使える」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](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html))

<sup>6</sup> [http://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/disaster.html](http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html)

#### 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。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等に相談してください。

\*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。

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。

#### 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)