

平成 23 年 3 月 28 日  
独立行政法人国民生活センター

## 「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報） —東北・関東地域の相談を中心に—

2011 年 3 月 11 日に発生した、東北地方太平洋沖地震に関連した相談が、全国の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられている。

2011 年 3 月 11 日～3 月 27 日までに受け付けた相談情報の集計値の傾向等を、とくに被災地、その周辺地域の相談を中心に速報としてまとめ、情報提供する。

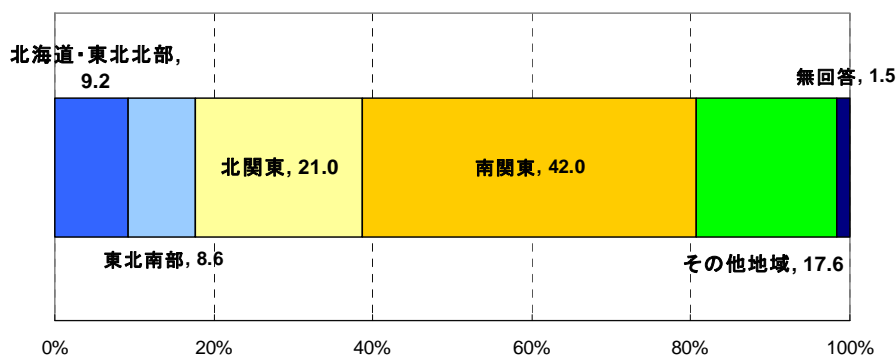
### 1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）<sup>注1</sup>にみる相談の概要

#### (1) 相談件数

PIO-NETでは、地震当日から地震関連の相談が寄せられ始め、3 月 27 日までに全国で 2,518 件となっている<sup>注2</sup>。

地域別<sup>注3</sup>にみると、北海道・東北北部で 231 件（9.2%）、東北南部で 216 件（8.6%）、北関東で 528 件（21.0%）、南関東で 1,057 件（42.0%）と、現時点では南関東が最も多く、これら以外のその他地域<sup>注4</sup>はあわせて 442 件（17.6%）となっている（図 1 参照）。

図 1 地域別割合



<sup>注1</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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

<sup>注2</sup> 2011 年 3 月 28 日までの登録分。

<sup>注3</sup> ここでは、契約者の居住地域を基準として地域別に分類している。各地域ブロックの内訳については、北海道・東北北部は、北海道、青森、岩手、秋田が該当。東北南部は、宮城、山形、福島が該当。北関東は、茨城、栃木、群馬が該当。南関東は、埼玉、千葉、東京、神奈川が該当する。

<sup>注4</sup> 甲信越、北陸、東海、近畿、山陰、山陽、四国、九州北部、九州南部・沖縄、在外邦人、外国人が該当する。

内訳は、以下のとおりである（不明・無回答等は除く）。

## （２）契約当事者の属性

### ①年代別

東北<sup>注5</sup>と関東<sup>注6</sup>をそれぞれ年代別でみる。まず、東北は50歳代が80件（21.9%）、40歳代が79件（21.6%）と4割を占め、60歳代が65件（17.8%）、30歳代が61件（16.7%）、70歳以上が41件（11.2%）という順で続く。

関東は、60歳代が269件（20.3%）、次いで50歳代が260件（19.6%）と続く。以下、70歳以上が230件（17.4%）、40歳代が218件（16.5%）、30歳代が217件（16.4%）となっている。

### ②性別

東北と関東をそれぞれ性別でみると、東北は男性276件（62.3%）、女性161件（36.3%）、団体等6件（1.7%）で、男性が6割を占めている。関東は、男性817件（52.4%）、女性711件（45.6%）、団体等31件（2.0%）で、男性が半数を超えている。

## （３）地域別の商品割合

図2のとおり、地震に関する相談を商品別に分類すると、地域によって上位商品にはかなり差がみられ、被災地、その周辺地域、遠隔地においてそれぞれ直面している問題が明らかに異なっている。

地震発生から2週間経過する現段階では、ガソリンを代表する生活物資の不足、計画停電についての電気、賃貸住宅についての契約に関する不動産貸借等が目立つ。多くは地震の影響による生活面での相談であるが、なかには住宅修理等の便乗商法が疑われる例もみられる。

次に、地域別の主な商品についてみていく。

北海道・東北北部では、「ガソリン」に関する相談が41.1%と4割を占め、次に「灯油」が5.2%となっており、生活物資、なかでも燃料不足の相談が目立つ。

東北南部では、「ガソリン」が北海道・東北北部と同様に42.1%と最も大きな割合で、次に「不動産貸借」が5.1%となっている。

北関東では、「ガソリン」が57.2%と東北以上の割合を占めている。以下、地震での住宅補修等に関する「工事・建築」、「修理サービス」、計画停電や電気料金に関する「電気」がそれぞれ3.0%、2.8%、2.8%と続く。

南関東では、最も大きな割合を占めるのが「電気」で14.1%である。相談内容では、計画停電情報や地域の割り振りについての不満、電気料金についてのものが目立っている。次に「ガソリン」が10.7%、以下、「パッキングツアー」、「米」、「不動産貸借」がそれぞれ5.4%、5.2%、4.5%と続く。また、「その他」が52.1%で、たとえば、卒業式が中止となったため袴のキャンセルをしたい、というような「レンタルサービス」や、「水道水」、「野菜」等、さまざまな商品について相談が寄せられている。

東北、関東以外の地域では、最も大きな相談割合を占めるのが「パッキングツアー」の13.1%で、主に国内ツアーの解約に関するものが目立つ。次に続く「相談その他」7.7%には、節電の呼びかけや、コンビニート火災による有害物質の飛散の危険を知らせる、チェーンメール等の相談があ

<sup>注5</sup> 北海道・東北北部、東北南部の合計。

<sup>注6</sup> 北関東、南関東の合計。

る。また「募金」が3.8%と、被災地への義援金関連での相談も入っている。南関東と同様に、「その他」が62.4%と大きな割合を占め、「電池」、「米」等の買い占めによる物資不足の相談等、さまざまなものがみられる。

図 2-1 北海道・東北北部

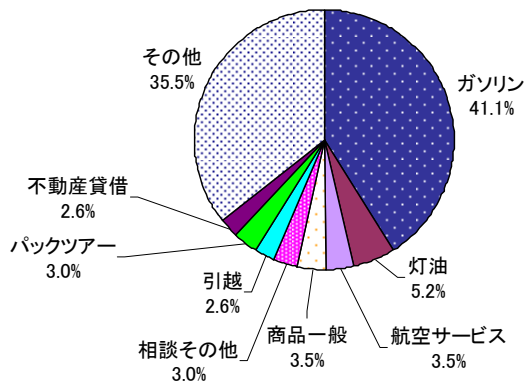


図 2-2 東北南部

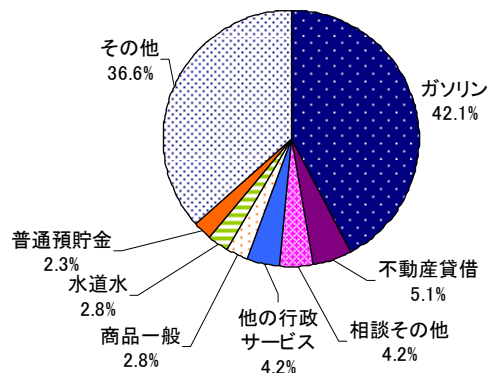


図 2-3 北関東

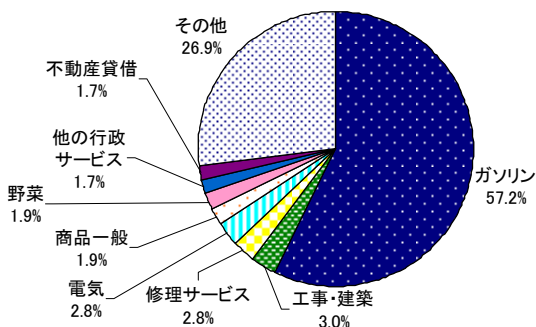


図 2-4 南関東

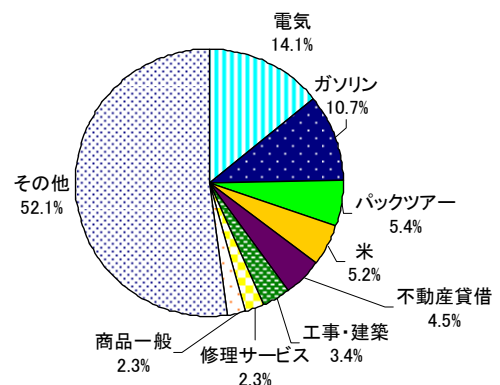
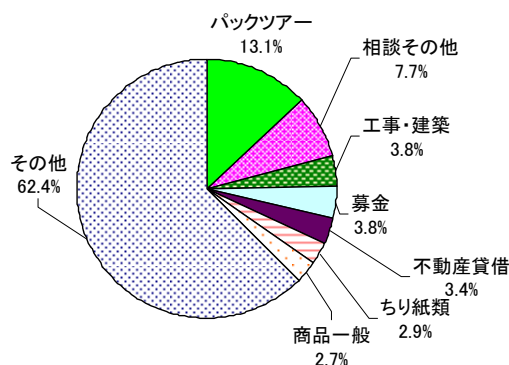


図 2-5 その他地域



## 2. 主な相談事例

### 《東北》

#### 【事例 1】ガソリン

地震により、ガソリンスタンドに長蛇の列ができています。3時間待っても、10リットルしか給油できなかった。これでは仕事に行けなくなってしまいます。(青森県、70歳代、男性)

#### 【事例 2】灯油

震災の影響で、灯油がどこにも売っておらず買うことができない。灯油の配達をしている人や

複数の店舗にも聞いてみたが、どこも当面の間販売できないとのことだった。どうしたらよいか。  
(岩手県、40歳代、女性)

### 【事例3】不動産貸借

震災の影響で、住んでいた賃貸アパートの壁にひびが入ったり、戸が開かなくなったりしたため、自主避難をした。不動産業者は「まだ住める」というが、とても不安である。  
(福島県、20歳代、女性)

### 【事例4】水道水

地震の影響で、断水している。いつ復旧するのか知りたい。  
(福島県、40歳代、女性)

## 《関東》

### 【事例5】電気

地震の影響で計画停電が実施されるようだが、自分の住んでいる地域がどのブロックに属するのかわからない。  
(千葉県、50歳代、女性)

### 【事例6】修理サービス

地震で屋根瓦10枚が落下した。男性が訪ねて来て、「補修工事をしてあげる」というので「見積もりを出してほしい」と依頼したら、「それはできない。修理は約20万円かかる」といわれた。不審である。  
(茨城県、80歳代、女性)

### 【事例7】米

近所のスーパーやお店にお米を買いに行ったが、どこも売り切れており買えなかった。  
(神奈川県、70歳代、男性)

### 【事例8】食料品

原子力発電所の事故で、食品が放射能汚染するのではないかと不安である。  
(神奈川県、70歳代、男性)

## 《その他地域》

### 【事例9】パッキングツアー

東北地方へのパッキングツアーを申し込んでいた。地震を理由に「キャンセルしたい」と申し出たところ、キャンセル料がかかるといわれた。  
(滋賀県、50歳代、女性)

### 【事例10】募金

宗教団体を名乗る見知らぬ団体から、「震災の義援金を振り込むように」という電話があった。全く知らないところからだったので、電話機に表示された電話番号にかけなおしてみたところ、現在使用されていないというアナウンスが流れた。  
(山口県、年齢不明、女性)