

特集

3 自然災害にみる消費者トラブル

国民生活センター 相談情報部

地震や台風などの自然災害が起きると、全国の消費生活センター等には、それに関連した消費者トラブルの相談が寄せられます。

相談の内容をみると、住宅の修理工事などの直接的トラブル、旅行やイベントなどのキャンセルに関する間接的トラブル、加えて「災害で困っている人のために…」といった自然災害をきっかけ・口実にした怪しい勧誘など悪質商法についての相談もみられます。

1. PIO-NETにみる相談件数等

(1) 自然災害に関連する相談件数

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)*1に寄せられた自然災害に関する相談は、東日本大震災直後の2011年度に急増しました。その後、件数は年々減少し、2014年度には2,880件となっています(図1)。

(2) 東日本大震災関連を除く

自然災害に関する相談件数

自然災害に関する相談全体から、東日本大震

災に関連する相談を除いた相談件数は、2010年度までは500件に満たないものでしたが、2011年度以降は1,000件を超えています(図2)。そこで、主に東日本大震災関連の相談を除いた自然災害のトラブルについて内容を分析しました。

2. 主な相談事例

(1) 自然災害によって直接起きたトラブル

事例 豪雨で雨漏りした屋根の修理工事をしたが、その後の台風で雨漏りがさらにひどくなった。業者から工事代金を請求されており、雨漏りがまったく直っていないのに代金を支払うのは納得できない。(50歳代 男性 給与生活者)

(2) 自然災害によって

間接的に発生したトラブル

事例 航空会社のホームページで往復航空券を購入した。往路は予定通り運航されたが、復路は台風のため前日に欠航が決まった。航空会社のホームページに「悪天候などが理由で欠航し

た場合には規定の払戻期間内に申し出れば払い戻しに応じる」との記載があったので電話をかけたが、電話が繋がらない。

(50歳代 男性

自営・自由業)

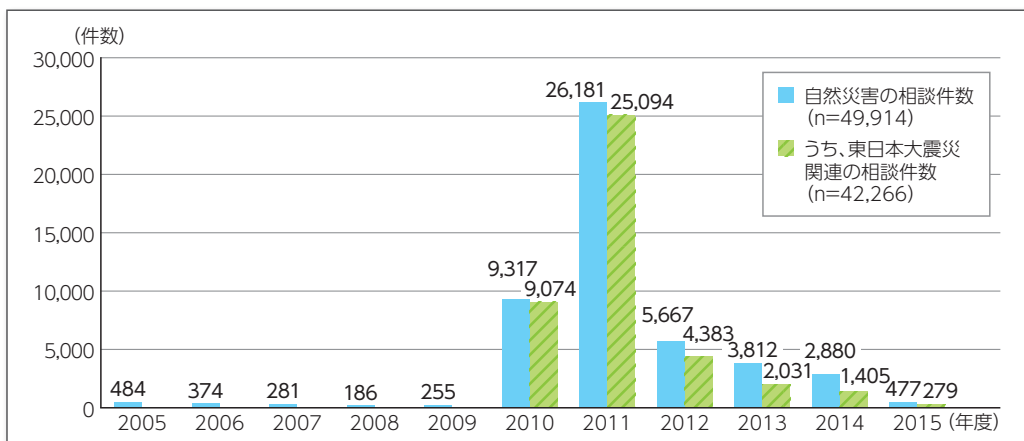


図1 自然災害に関連する年度別相談件数

*1 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(2015年7月31日までの登録分)。

(3) 自然災害をきっかけ・口実にした 勧誘トラブル

事例1 「自然災害による破損として火災保険の保険金を請求し、下りた保険金で工事代金を全額支払える」と勧誘されて屋根の修理工事を契約した。しかし、工事金額より少ない額の保険金しか下りなかったため、解約したいと業者に伝えたら、下りた保険金の額で工事をすると言う。業者が信用できないので解約したい。

(40歳代 男性 給与生活者)

事例2 公的機関を名乗る電話で、「3社に個人情報が出ています」と言われた。漏れた個人情報の取消しを希望したら、「1社の情報が取り消せない。あなたの家は震災が起こったときの避難所として国に登録されている」と言われた。自宅を避難所にされるのは困ると思い、取り消してほしいと伝えましたが、代わりの人を登録しないと取り消せないと言われた。その後、「代わりの人が見つかり、その人から防災関連

機器を購入することになった」と連絡が入った。不審だ。(70歳代 女性 家事従事者)

3. 相談事例からみた特徴

(1) 自然災害別の相談の特徴

① 台風：交通機関の乱れによるトラブル

航空機や鉄道などが欠航・運休となった際のキャンセル料、業者の対応などに関するトラブルがみられます。

② 豪雨：雨漏り、浸水などのトラブル

豪雨の場合、雨漏りや浸水が起きやすく、雨漏りの修理工事については「何度工事しても不具合が改善されない」という苦情が散見されます。他の修理工事に比べて、雨漏りが直ったかどうかは、実際に雨が降ってみないと分からないためだと考えられます。

被害が家財に及ぶこともあり、賃貸住宅の場合には家主との間でトラブルになることがあります。

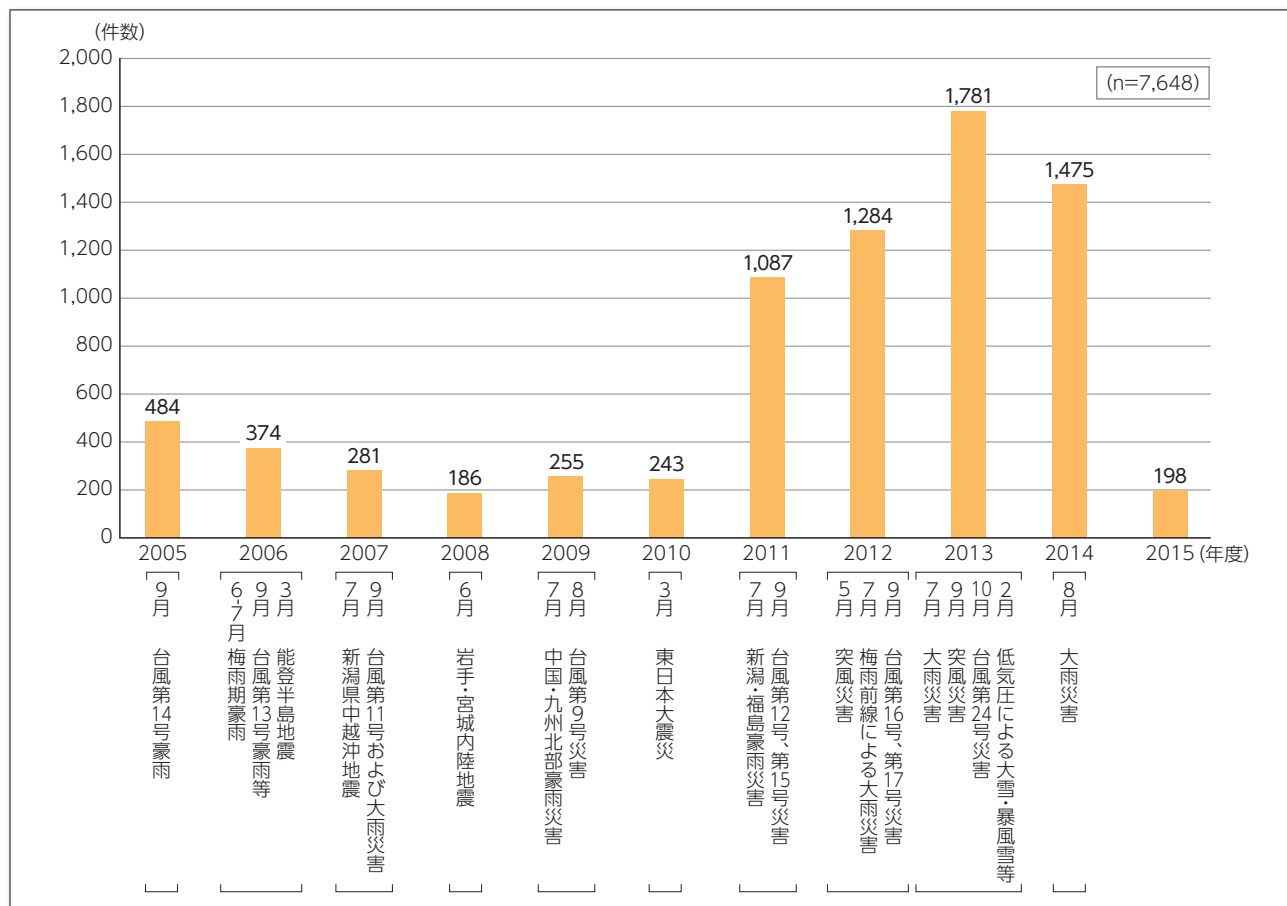


図2 東日本大震災関連を除く年度別相談件数と主な自然災害

③大雪：雪の少ない地域の思わぬトラブル

雪の重みで住宅設備が壊れたという事例や、屋根から落ちた雪によって、車庫や自動車の屋根などが壊れたという事例がみられます。

また、雪の少ない地域では大雪への備えが十分でないため、大雪が降って初めて、住宅の建築・リフォーム工事の不備が発見される場合があります。

④地震：地震へのおそれにつけ込むトラブル

東日本大震災以降、人々が地震に対してよりいっそう不安を抱くようになったことに付け込むような勧誘を行っている事例がみられます。

また、個人情報聞き出そうとしていると思われる怪しい電話や、被災地復興を目的としたファンドへの投資話などの信用性を問う相談も寄せられています。

(2) 商品・役務別の相談の特徴

①屋根工事、修理サービス：修理内容や費用などに関するトラブル

屋根やベランダなど住宅まわりの修理工事についてのトラブルは、自然災害に関するトラブルのなかで最も多く発生しています。「業者から強引な勧誘を受けた」「工事内容に比べ高額過ぎる料金を請求された」「工事が進まない」といった相談がみられます。

②賃貸アパート、借家：被害個所の修理をめぐるトラブル

被害を受けた個所を賃貸人が修理しないという相談や、費用を賃貸人と借借人のどちらが負担するかでトラブルになることがあります。

③旅行等、航空サービス：交通機関が乱れ、旅行などをキャンセルした際のトラブル

自然災害で交通機関が乱れたために、旅行やイベントへの参加をキャンセルした際、旅行業者などからキャンセル料を請求されたという事例がみられます。

④建物火災保険、修理サービス：保険金申請と工事をセットで契約させるトラブル

「建物火災保険による保険金を利用すれば無

料で修理工事ができる」と勧誘され、保険金の申請と修理工事の契約をしたものの、高額な手数料や解約料を請求されたというトラブルが増加しています。また、自然災害によるものではない住宅の損傷についてまでも、自然災害にあったことにして保険金の申請を行い、保険金で修理するよう勧誘している事例もみられます。

⑤怪しい勧誘：劇場型勧誘や、投資の勧誘など

「被災者のために高齢者施設への入居権を譲ってくれば高く買い取る」という劇場型勧誘の電話や、「個人情報削除する」などという怪しい電話があったという相談が寄せられています。また、「自然災害の時に役立つ」などと言い、投資を勧める事例もみられます。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 自然災害に関連するトラブルには、さまざまなものがあることを知っておくこと

自然災害が起こると、住宅の損傷によるトラブルや、旅行などのキャンセル料の請求といったさまざまなトラブルに見舞われることがあります。また、自然災害に便乗した工事や投資などの勧誘を受けることもあります。

(2) 住宅の修理工事等の契約は慎重に

住宅の修理工事などをするときには、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うえで契約しましょう。

自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受けたりして契約した場合には、契約後であっても、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

(3) 自然災害に関連した悪質商法に注意

火災保険の保険金を使って無料で工事ができるという勧誘を受けても、必要がない場合はきっぱり断りましょう。また、被災者への親切心に付け込むような怪しい話には決して乗らないよう、十分注意しましょう。