

平成 24 年 4 月 16 日
独立行政法人国民生活センター

「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 6 報） －発生から 1 年間の相談の推移－

2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」から 1 年以上が経過した。震災に関する消費生活相談情報については、発生直後から全国の消費生活センターおよび国民生活センター^{注1}に多数寄せられてきた。これまで、国民生活センターでは 2011 年 3 月 11 日から 2011 年 3 月 27 日までに受け付けた全国の相談情報に関して、東北・関東地域の相談を中心に第 1 報^{注2}（2011 年 3 月 28 日公表）で、また 2011 年 4 月 10 日までの発生 1 カ月間での状況は第 2 報^{注3}（2011 年 4 月 15 日公表）、2 カ月間での状況は第 3 報^{注4}（2011 年 5 月 23 日公表）、3 カ月間での状況は第 4 報^{注5}（2011 年 7 月 5 日公表）、半年間での状況は第 5 報^{注6}（2011 年 10 月 17 日公表）にまとめている。

今回の第 6 報は、発生から 1 年間の相談の傾向について、時期別、地域別で、どのような違いがみられるのか等をまとめ、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）^{注7}にみる相談の概要

（1）相談件数

PIO-NETでは、「東日本大震災」当日から震災関連の相談^{注8}が全国から寄せられ、2011 年 3 月

^{注1} 2011 年 3 月 27 日から 2011 年 7 月 29 日までの 120 日間、被災地域を対象として「震災に関連する悪質商法 110 番」を実施した。

^{注2} 「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－
（http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/sn-20110314_01.html）

^{注3} 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）－発生 1 カ月間にみる相談の推移－
（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415_1.html）

^{注4} 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 3 報）－発生 2 カ月間における相談の推移－
（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110523_1.html）

^{注5} 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 4 報）－発生 3 カ月間における相談の推移－
（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110705_1.html）

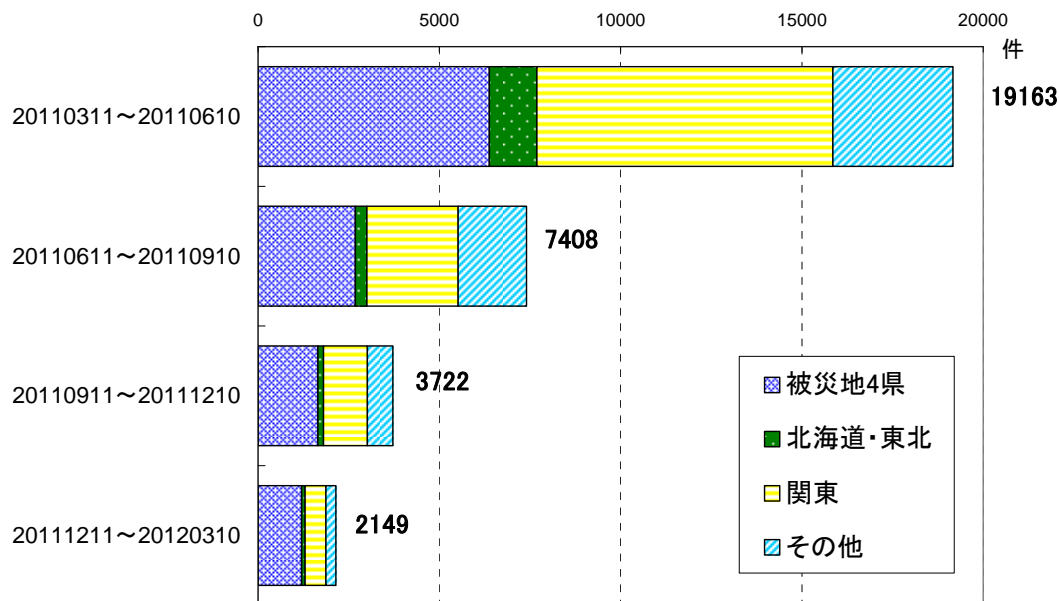
^{注6} 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 5 報）－発生から半年間の相談の推移－
（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20111017_1.html）

^{注7} 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。

^{注8} 相談に至る経緯や端緒に東日本大震災が関連している相談情報。

11日から2012年3月10日までの1年間で33,166件となっている(2012年3月14日現在)注9。

図1 相談件数の推移



*不明・無回答を除く。

地域が不明・無回答の724件を除いた32,442件を、受付日別に発生からの3カ月単位注10で4期間に区切って、地域別にみていく。

図1に示すとおり、「2011年3月11日～2011年6月10日」の総件数は19,163件、「2011年6月11日～2011年9月10日」は7,408件、「2011年9月11日～2011年12月10日」が3,722件、「2011年12月11日～2012年3月10日」が2,149件であった。

3カ月単位での時期別の相談件数の推移をみると、震災から1年を経過した現在における総相談件数の6割近くが、発生からの3カ月間に寄せられていたこととなる。そして、4カ月目から6カ月目にあたる「2011年6月11日～2011年9月10日」には、前の時期の半分以下に急減し、その後時間がたつにつれ、徐々に件数が減少傾向にある。

「被災地4県(岩手県、宮城県、福島県、茨城県(一時的に他の地域へ避難している場合も含む))」注11と、「北海道・東北地域(被災地4県対象県を除く)」注12、「関東地域(被災地4県対象県を除く)」注13、それ以外の「その他地域」注14と、地域を4つに分けると、図1のように、4カ月目から6カ月目にあたる「2011年6月11日～2011年9月10日」は、被災地4県と関東が、被災地4県と関東でほぼ半数であった。その後は、被災地4県の相談の割合が増えており、10カ月目から12カ月目にあたる「2011年12月11日～2012年3月10日」は、被災地4県の相談が全体の約55%となった。震災から1年が経過したが、被災地4県については、震災に関する相談が依然として寄せられていることが分かる。

注9 2012年3月14日までの登録分。なお、受付日と登録日には時間差があるため、直近の受付日分はまだ未登録のものが多数あり、今後増加することが予想される。

注10 今回は、特別に集計期間を発生日から区切っている。

注11 国民生活センターが実施した「震災に関連する悪質商法110番」の対象である。

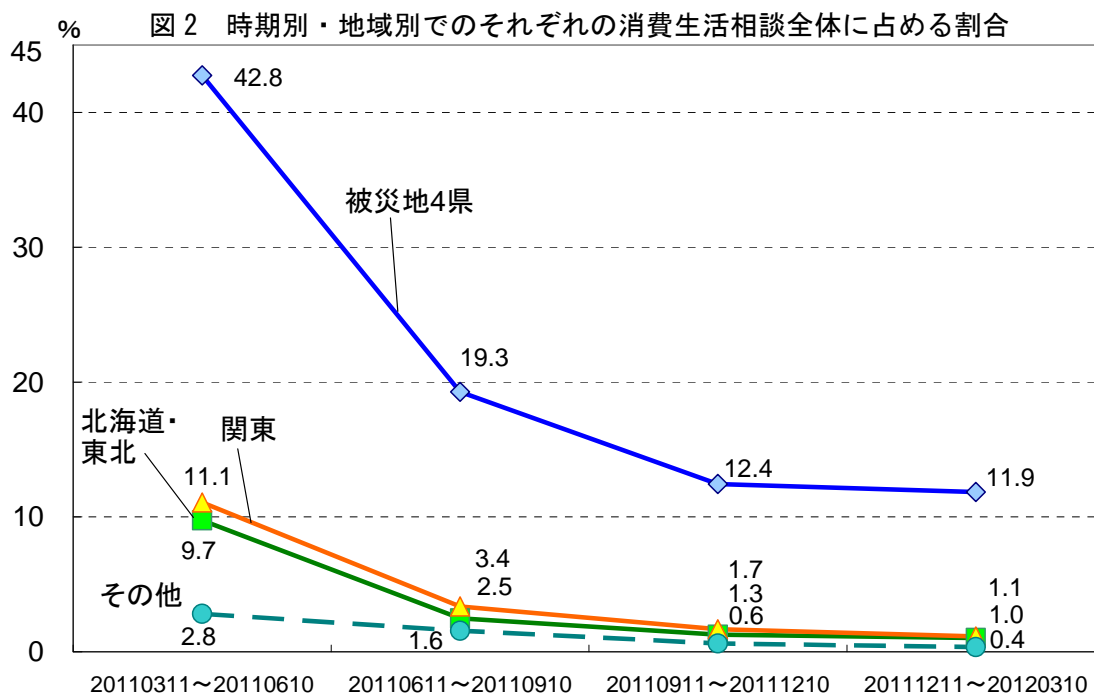
注12 北海道、青森、秋田、山形が該当。

注13 栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川が該当。

注14 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。

(2) 時期別・地域別の相談全体に占める震災関連相談

図2に、時期別・地域別に寄せられた震災関連の相談を、同期間の各地域での消費生活相談全体に占める割合で示した。



震災発生からの3カ月間にあたる「2011年3月11日～2011年6月10日」は、被災地4県の相談が、4県の消費生活相談全体のなかで42.8%を占めている。一方、関東は11.1%、北海道・東北は9.7%と、周辺地域は約1割にとどまった。また、被災地から距離がある、その他地域での震災関連の相談は2.8%にすぎず、震災が与える影響には大きな地域差があることが分かる。

4カ月目から6カ月目にあたる「2011年6月11日～2011年9月10日」以降は、被災地4県でも震災関連の相談は消費生活相談全体のなかで19.3%となり、割合が小さくなってきている。北海道・東北、関東における割合は、震災発生後の3カ月間からさらに減少した。

6カ月目から9カ月目にあたる「2011年9月11日～2011年12月10日」と、10カ月目から12カ月目にあたる「2011年12月11日～2012年3月10日」においては、被災地4県と被災地4県以外の地域とも大きな変化はみられず、ほぼ横ばいである。

(3) 時期別・地域別の上位商品

「2011年3月11日～2011年6月10日」、「2011年6月11日～2011年9月10日」、「2011年9月11日～2011年12月10日」、「2011年12月11日～2012年3月10日」の4期間について、地域別の上位商品を表1-1～4で挙げた。

①1カ月目～3カ月目（「2011年3月11日～2011年6月10日」）

震災発生から3カ月間は、被災地4県では「不動産貸借」「工事・建築」など住まいに関する相談が上位にあがった。他に、借金返済ができない、などといった「フリーローン・サラ金」や、罹災(りさい)証明手続き等に関する「他の行政サービス」、「火災保険」等、今後の生活資金に関

する相談が目立つ。

東北地方では「ガソリン」「灯油」、関東では「ガソリン」「ミネラルウォーター」の物資不足についての相談が多数寄せられた。その他地域については、震災が起きたため「国内パッキングツアー」の契約をキャンセルしたいという相談が2位となった。その他上位の商品をみると、関東では計画停電の影響が大きく、「電気」が4位となった。また、東北やその他地域では、「四輪自動車」についての相談も入っている。東北では、車が津波に流されたというような相談が中心であり、その他地域では、震災の影響で納車日が未定になってしまったのでキャンセルしたい、という相談が多数寄せられた。その他地域で6位にあがった「デジタルコンテンツ」の相談については、震災に関する情報をきっかけにして出会い系サイトに誘導されたといったような相談が寄せられた。

表 1-1 1カ月目～3カ月目の地域別上位商品

順位	被災地4県			東北			関東			その他地域		
	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%
1	不動産貸借	794	12.4	ガソリン	455	34.8	ガソリン	668	8.2	工事・建築	205	6.2
2	工事・建築	639	10.0	灯油	93	7.1	工事・建築	644	7.9	国内パッキング ツアー	137	4.1
3	ガソリン	550	8.6	四輪自動車	38	2.9	不動産貸借	469	5.7	相談その他	114	3.4
4	修理サービス	444	7.0	商品一般、不動産 貸借	32	2.4	電気	443	5.4	四輪自動車	102	3.1
5	フリーローン・サラ金	271	4.2	野菜	28	2.1	ミネラルウォ ーター	372	4.6	募金	101	3.1
6	他の行政サービス	217	3.4	フリーローン・サ ラ金、募金	25	1.9	修理サービス	291	3.6	デジタルコン テンツ	99	3.0
7	火災保険	196	3.1	相談その他	22	1.7	野菜	175	2.1	不動産貸借	94	2.8

②4カ月目～6カ月目（「2011年6月11日～2011年9月10日」）

4カ月目～6カ月目は、被災地4県は依然として上位を「不動産貸借」「工事・建築」等住まいに関する相談が上位を占めている。

1カ月目～3カ月目に各地で相談が多数寄せられた「ガソリン」は品不足が解消し、上位商品から姿を消した。

この時期の最も大きな特徴の一つとして、被災地4県以外の全ての地域で「ファンド型投資商品」が1位になっている。これは8月に入って、原発事故による放射性物質漏れの影響で、牛の放牧や出荷停止などの影響を受けたとし、株式会社安愚楽牧場が民事再生手続きの申し出を行ったことで、オーナー契約を結んでいた消費者から、解約等に関する相談が殺到したことが大きく影響している。

その他放射能関連の相談としては、園芸用土が含まれる「園芸用品」、牛肉などが含まれる「生鮮肉」、「緑茶」「果実」「乳製品」「野菜」などの相談が各地で多く寄せられるようになった。また放射線測定器が含まれる「保健衛生品その他」についても、被災地4県と関東で多くの相談が寄せられている。

表 1-2 4 カ月目～6 カ月目の地域別上位商品

順位	被災地 4 県			東北			関東			その他地域		
	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%
1	工事・建築	363	13.5	ファンド型投資商品	45	14.3	ファンド型投資商品	413	16.4	ファンド型投資商品	425	22.5
2	不動産貸借	343	12.8	園芸用品	36	11.4	工事・建築	246	9.8	生鮮肉	238	12.6
3	修理サービス	185	6.9	フリーローン・サラ金	15	4.8	不動産貸借	136	5.4	園芸用品	112	5.9
4	フリーローン・サラ金	144	5.4	生鮮肉	13	4.1	保健衛生品その他	110	4.4	緑茶	79	4.2
5	商品一般	132	4.9	不動産貸借	12	3.8	修理サービス	91	3.6	工事・建築	57	3.0
6	他の行政サービス	124	4.6	工事・建築	11	3.5	生鮮肉	90	3.6	野菜	56	3.0
7	保健衛生品その他	99	3.7	果実、乳製品	9	2.9	緑茶	82	3.3	果実	51	2.7

③7 カ月目～9 カ月目（「2011 年 9 月 11 日～2011 年 12 月 10 日」）

7 カ月目から 9 カ月目は、被災地 4 県において上位 3 位の商品は前の期間と変わらない。5 位の「他の行政サービス」については、罹災(りさい)証明手続きに関する相談が依然として多く寄せられているほか、この頃には仮設住宅入居に関する相談が多くみられるようになった。

放射能関連の相談としては、「米」「芝生」「鮮魚」に関する相談が新たにみられた。一方「ファンド型投資商品」に関する相談は、前の期間と比べて減少している。

表 1-3 7 カ月目～9 カ月目の地域別上位商品

順位	被災地 4 県			東北			関東			その他地域		
	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%
1	工事・建築	321	19.4	米	19	12.0	工事・建築	131	10.8	ファンド型投資商品	97	13.8
2	不動産貸借	178	10.8	ファンド型投資商品	14	8.9	不動産貸借	95	7.9	米	67	9.5
3	修理サービス	135	8.2	野菜	9	5.7	米	91	7.5	乳製品	56	8.0
4	フリーローン・サラ金	120	7.3	コンサート、果実、緑茶	7	4.4	緑茶	76	6.3	果実	44	6.3
5	他の行政サービス	74	4.5	芝生	6	3.8	ファンド型投資商品	67	5.5	野菜	28	4.0
6	住宅ローン	56	3.4	フリーローン・サラ金、園芸用品、鮮魚、不動産貸借	5	3.2	保健衛生品その他、修理サービス	58	4.8	四輪自動車	24	3.4
7	火災保険	45	2.7	工事・建築、住宅ローン、保健衛生品その他	4	2.5	野菜	57	3.8	園芸用品、工事・建築	23	3.3

④10カ月目～12カ月目（「2011年12月11日～2012年3月10日」）

被災地4県における10カ月目から12カ月目の上位商品の傾向は、7カ月目から9カ月目と変わらず、「工事・建築」「不動産貸借」に関する相談が上位にあがっている。しかし、相談の件数は減少した。

東北地方で1位になっている「コンサート」は、震災の影響で中止になったチケット代が返金されないという相談であった。

その他地域では、社債等が含まれる「公社債」の相談が多く寄せられた。震災発生に便乗し、「被災者の受け入れもかねて介護施設を運営する業者」や「がれきの除染を行う業者」などの社債を、劇場型勧誘で販売する手口である。

表1-4 10カ月目～12カ月目の地域別上位商品

順位	被災地4県			東北			関東			その他地域		
	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%	商品	件	%
1	工事・建築	185	15.4	コンサート	10	10.6	工事・建築	70	12.2	米	24	8.7
2	不動産貸借	124	10.3	米	8	8.5	米	57	9.9	ファンド型投資商品	17	6.2
3	野菜	106	8.8	不動産貸借	6	6.4	不動産貸借	43	7.5	工事・建築	16	5.8
4	米	66	5.5	工事・建築、野菜	5	5.3	他の行政サービス	40	6.9	果実、公社債	13	4.7
5	フリーローン・サラ金	60	5.0	デジタルコンテンツ	4	4.3	野菜	21	3.6	野菜	12	4.4
6	修理サービス	52	4.3	ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金、他の行政サービス	3	3.2	保健衛生品 その他	19	3.3	乳製品	11	4.0
7	他の行政サービス	46	3.8	果実、海草、他の菓子類、携帯電話サービス、四輪自動車、食料品一般、募金、役務その他サービス、緑茶	2	2.1	修理サービス	18	3.1	鮮魚、相談その他	10	3.6

以上、時期、あるいは地域によって、相談が寄せられる商品には違いがみられることが確認できた。

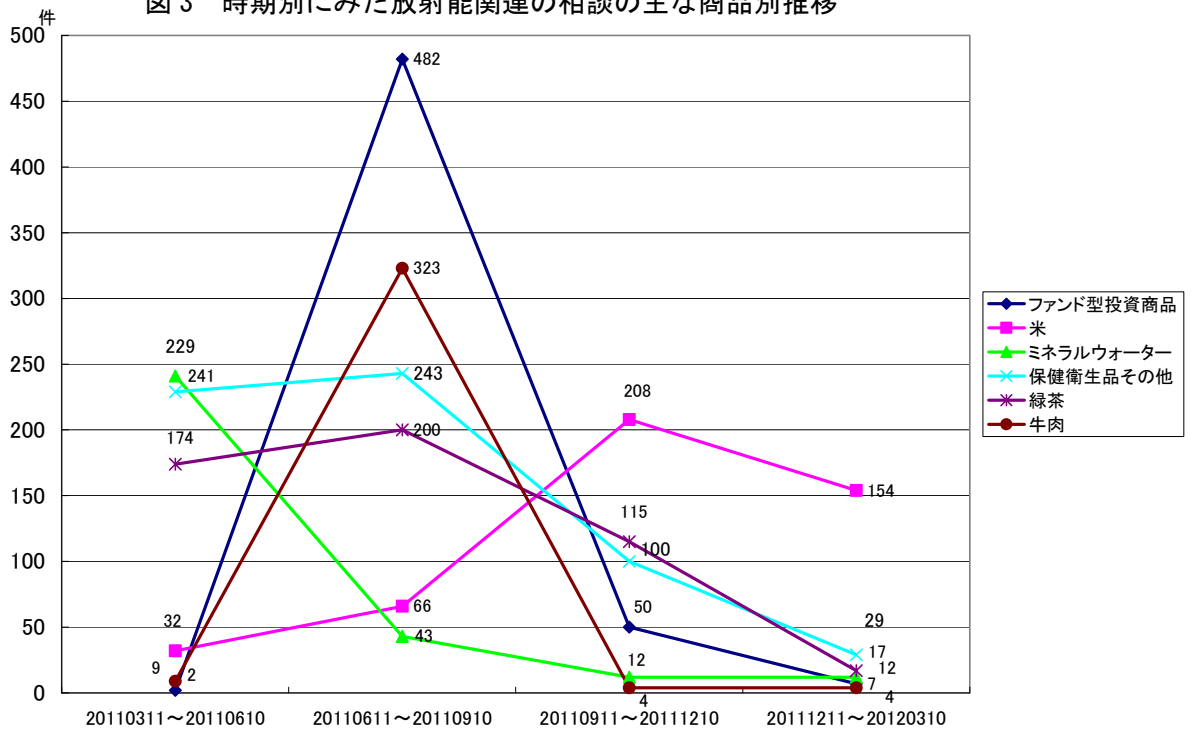
(4) 放射能関連の相談

放射能に関する相談は、今回の東日本大震災における大きな特徴の一つである。

震災発生以降、相談件数については総件数が7,108件に上っている。ただし、時期別・地域別の上位商品でも示したように、相談の対象となる商品は、その時期によって大いに異なる。震災発生後、1年間の放射能関連の相談のうち、先に挙げた上位商品のうち、より詳細な分類での主な6つの商品の推移を図3に掲げた。

これをみると、発生から3カ月間は「ミネラルウォーター」と放射線測定器が含まれる「保健衛生品その他」、「緑茶」の相談が多数寄せられている。「2011年6月11日～2011年9月10日」には、「ファンド型投資商品」「牛肉」の相談が急増した。これらの商品は「2011年9月11日～2011年12月10日」の期間以降、徐々に減少傾向をたどるが、一方で、「米」については、収穫期を迎えた「2011年9月11日～2011年12月10日」をピークに増加傾向にあり、発生から10カ月目～12カ月目の「2011年12月11日～2012年3月10日」においては、放射能関連の相談のうち、他の商品と比べて最も多く相談が寄せられた。

図3 時期別にみた放射能関連の相談の主な商品別推移



2. 主な相談事例

ここでは、震災発生から半年経過以降に寄せられた、最近の相談を挙げる。

【事例1】社債

「有名大学の准教授と代表者が共同で、放射能汚染された土地からセシウムを効率的に取り除く仕組みを開発した」というパンフレットが送られてきたあと、別会社から「社債を購入してくれたら高値で買い取る」との電話があり、申し込んだが取り消したい。

(福岡県、70歳代、男性)

【事例2】新築請負契約

震災で自宅が全壊し去年6月に建築請負契約をしたが、業者から、混んでいていつ着工できる

か分からないと言われ続け、それから9カ月たった今も着工できずにいる。仮設住宅の退去期限もあるので、早く工事をしてほしい。

(宮城県、60歳代、男性)

【事例3】米

2011年度産の東北産の米をもらったが放射能汚染が心配になった。流通している商品は基準を満たしているとは思いが心配だ。

(栃木県、30歳代、女性)

【事例4】他の行政サービス

祖母と妹が住んでいた家が地震で被害を受けた。当初は一部損壊の罹災証明を受けたが、近所で同じような状態で半壊だった。

(福島県、30歳代、女性)

【事例5】コンサート

有名アーティストのコンサートが震災の影響で6月末に中止となったが、チケット代が返金されない。業者に電話をしても連絡がつかず困っている。どうしたらよいか。

(北海道、50歳代、女性)

3. まとめ

(1) 全体としては減少傾向をたどる

全国の相談件数は、時間の経過とともに減少傾向にある。最近では、被災地でも消費生活相談全体に占める震災関連の相談割合は1割程度に落ち着いてきている。しかし、震災発生以降、被災地において、住宅の賃貸借や工事等住まいに関する問題は、長期間寄せられ続けている。また、10カ月目以降になると、震災関連の相談のうち、被災地4県の相談が全体の半数を占めた。被災地においては、1年たった現在も、震災の影響を強く受けていることがあらためて確認できる。

(2) 原発事故の影響に関する相談は依然として続く

今回の震災の特徴として津波や放射能関連の相談が挙げられる。特に、放射能関連の相談に関しては、さまざまな商品にまで及び、いまだ収束がみられていない。関連商品は、時期により刻々と変化しているが、直接放射性物質に対する不安についてのもののみならず、原発事故を利殖商法のうたい文句に利用する等、間接的に関わるものもあり、多岐にわたっている。今後も放射能に関する相談は、依然として続いていくと予想され、これまでトラブルのなかった商品が新たに加わる可能性もある。今後も相談件数の推移や、新たな商品に注目していく必要がある。

(3) 震災に便乗していると思われる商法も

最近では、「復興支援になる」、「除染システムを開発した」等のうたい文句を使って金融商品への投資を勧める等のトラブルも目立ってきている。震災の復興支援のためなどと高齢者に話を持ちかけ、親切心につけこみ購入を迫っており、非常に悪質である。

また、被災者が雑誌広告を見て開運ブレスレットを購入したことをきっかけとし、業者から不安をあおられて次々に霊石や数珠などを購入させられ、見舞金の全額を支払ってしまったという非常に悪質な勧誘に関する相談も寄せられた。

このような、震災に便乗して勧誘する商法には、注意が必要である。

(4) 阪神・淡路大震災との共通点と相違点

震災発生から1年が経過して、1995年の阪神・淡路大震災における震災関連の相談の傾向を比較すると、被災地およびその周辺において、長期にわたり相談の上位を占めている「工事・建築」や「修理サービス」、「不動産貸借」、「火災保険」といった商品は、阪神・淡路大震災でも商品別では大きな割合を占めていた。また、被災地では震災後の生活の建て直しに必要な行政サービスの手続きについても相談が多く寄せられている点も、共通している。

一方で、津波が影響していると思われる相談や、放射能関連の相談という今回の地震特有のものや、「デジタルコンテンツ」等、最近の情報通信技術の発達における商品の違いも確認できた。

○ 情報提供先

消費者庁 消費者政策課

消費者庁 地方協力課