

報道発表資料

平成 28 年 6 月 23 日
独立行政法人国民生活センター

「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）

—発生 1 カ月間にみる相談の推移—

2016 年 4 月 14 日（木）以降に発生した「平成 28 年熊本地震」（以下、熊本地震）に関連する消費生活相談が、全国の消費生活センター及び国民生活センター¹に地震発生直後から多数寄せられています。

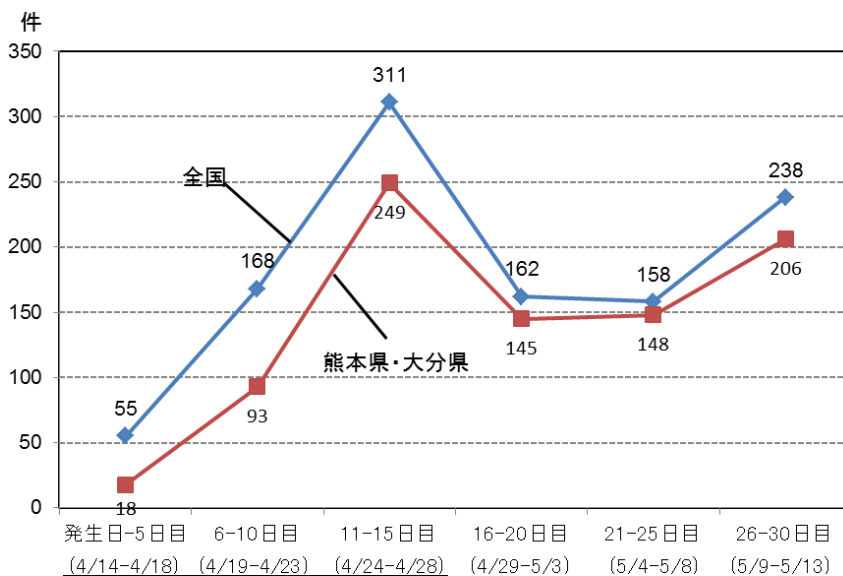
今回、熊本地震の発生から 1 カ月間に、どのような相談が寄せられているのかについてとりまとめ、情報提供します。

1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）²にみる相談の概要

（1）相談件数

PIO-NET では、熊本地震発生当日（4 月 14 日（木））以降、地震に関連した相談が熊本県や大分県などの被災地域を中心に寄せられており、5 月 13 日（金）までの 1 カ月間で 1,092 件³となっています。

図 1 5 日ごとの相談件数



1 カ月間の相談を受付日別に「発生直後」（発生当日から 5 日目まで）、「6 日目から 15 日目まで」、「16 日目から 30 日目まで」の三つの期間に区切って内訳をみると、「発生直後」は 55 件（1 日平均 11 件）、「6 日目から 15 日目まで」は 479 件（1 日平均約 48 件）、「16 日目から 30 日目まで」は 558 件（1 日平均約 37 件）でした。

¹ 国民生活センターでは、4 月 28 日より九州地方を対象として「熊本地震消費者トラブル 110 番」を実施している。

² 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。

³ 2016 年 6 月 10 日までの登録分。受付日と登録日には時間差があるため、まだ未登録のものがああり、件数は今後増加する可能性がある。

地震発生から2週間ほど経過した頃に最も多くの相談が寄せられましたが、発生から1カ月近くが過ぎてもなお、一定数の相談が寄せられています。

(2) 当事者の属性 (不明・無回答を除く)

1カ月間に寄せられた相談について、当事者の居住地域をみると、約8割が熊本県です。

当事者の年齢をみると、60歳以上からの相談が5割近くを占めています。また、職業別では、給与生活者のほか、無職や家事従事者からの相談も多く寄せられています。

図2 1カ月間の当事者の都道府県別割合⁴ (n=1,058)

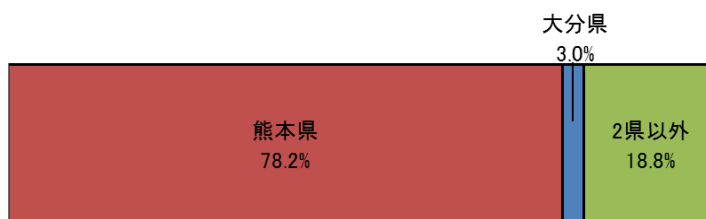


図3 1カ月間の当事者年代 (n=896)

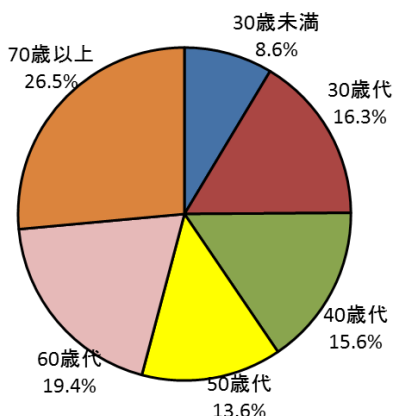
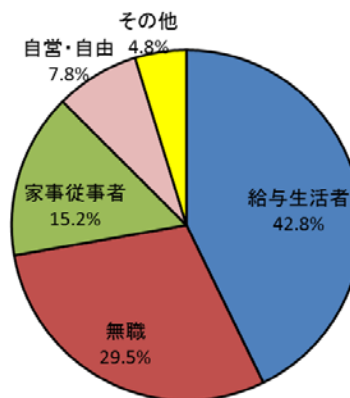


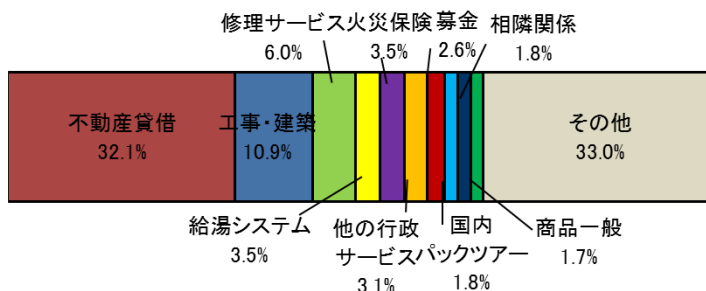
図4 1カ月間の当事者職業 (n=926)



(3) 商品役務別割合

1カ月間に寄せられた相談の内容を商品役務別にみると、賃貸住宅の退去や修理、家賃の支払いなどに関する相談を含む「不動産貸借」が350件(32.1%)、屋根工事などの住宅の修理に関する相談を含む「工事・建築」が119件(10.9%)で上位に来ており、住宅に関する相談が非常に多くなっています。また、電気温水器の転倒などの「給湯システム」や、保険会社の査定結果に関する相談などを含む「火災保険」の相談もみられます。

図5 1カ月間の商品役務別割合



⁴ 以下、端数を四捨五入しているためグラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

(4) 時期別の特徴（商品役務別割合、当事者の居住地域）

「発生直後」（発生当日から5日目まで）、「6日目から15日目まで」、「16日目から30日目まで」の三つの期間別に、寄せられた相談について特徴をみました。発生直後と6日目以降では、寄せられた商品役務の傾向に大きな違いがあり、当事者についても、発生直後は被災地域以外からの相談が多く寄せられましたが、日が経つにつれて被災地域からの相談が多数を占めるようになっていきます。

①発生直後（地震発生当日から5日目まで）

地震が発生した直後には、「国内パッキングツアー」「ホテル・旅館」「航空サービス」など、被災地域への旅行や宿泊施設等に関する相談が多く寄せられました。また、予定していた結婚式の延期あるいはキャンセルに関する相談のほか、民間企業が提供する自動音声による安否確認サービスからの電話など、自宅にかかってきた電話について、「今後何か請求されるのではないか」といった信用性を問うもの（こうした相談は図6の「商品一般」に含まれます）もみられました。

当事者の居住地域をみると、地震による被害が大きかった熊本県や大分県からの相談よりも、それ以外の地域からの相談が多く寄せられました。

これらのことから、地震発生直後には、被災地域以外に居住していて、旅行などで被災地域に行く予定だった人からの相談が多かったことがみてとれます。

②6日目から15日目まで

6日目から15日目までの期間には、1日当たりで約48件と最も多くの相談が寄せられました。中でも、賃貸住宅の退去や家賃の支払いなどに関する「不動産貸借」の相談が最も多く寄せられ、次いで住宅の修理に関する「工事・建築」の相談や、ブルーシートの敷設などを含む「修理サービス」の相談が寄せられました。さらに、「火災保険」の査定結果や、応急危険度判定などの行政サービスに関する相談も目立つようになりました。また、募金を求める電話やメールに関する相談も寄せられるようになりました。

逆に、発生直後に多数寄せられた旅行や宿泊施設、結婚式等に関する相談は減少しました。

当事者の居住地域をみると、発生直後と異なり、被災地域である熊本県からの相談が7割を超えました。

③16日目から30日目まで

地震発生から半月を超えると、1日当たり約37件の相談が寄せられ、相談の総数は500件を超えました。15日目までと同様に、「不動産貸借」「工事・建築」「修理サービス」の相談が多く寄せられ、この三つをあわせた割合は相談全体の5割を超えました。

また、被災地域からは「墓石が倒れた」などの「墓」に関する相談も複数寄せられたほか、「住宅ローン」の今後の支払いや、「住宅の診断をする」という自動音声の電話についての相談などがありました。一方、被災地域外からは「プリペイドカードをコンビニエンスストアで購入し番号を知らせる形で募金してほしい」という怪しい電話や、「古着を被災地に送る」と言って訪問してきた業者についての相談などが寄せられました。

当事者の居住地域をみると、熊本県からの相談が約9割で、熊本県と大分県以外からの相談は1割未満にとどまっています。

①発生直後の相談の特徴

図6 発生直後の商品役務別割合

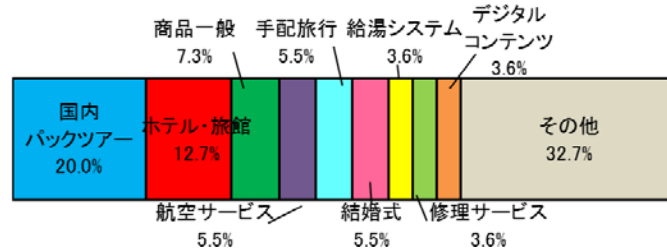


図7 発生直後の当事者の都道府県別割合 (n=52)



②6日目から15日目の相談の特徴

図8 6日目から15日目の商品役務別割合

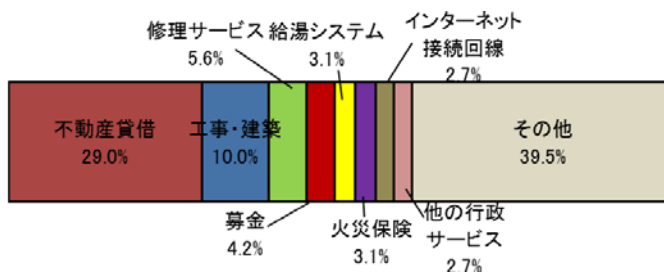


図9 6日目から15日目までの当事者の都道府県別割合 (n=462)



③16日目から30日目の相談の特徴

図10 16日目から30日目までの商品役務別割合

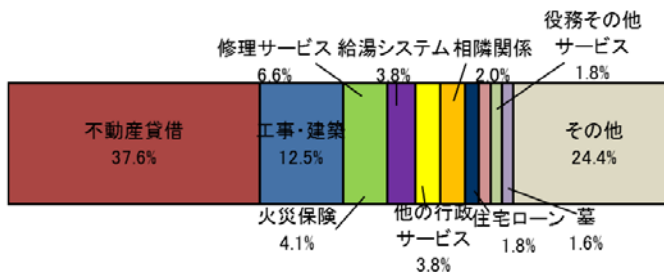
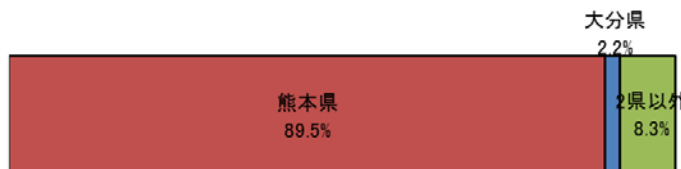


図11 16日目から30日目までの当事者の都道府県別割合 (n=544)



<参考>

東日本大震災の際には、発生直後は「ガソリン」などの「光熱水品」や、国内旅行などの「教養娯楽サービス」に関する相談が多く寄せられ、次第に「光熱水品」に加えて「食料品」の品不足に関する相談や、計画停電の実施による「電気」などの相談が多くなり、「教養娯楽サービス」の相談が減少していきました。また、原発事故の影響で、「ミネラルウォーター」「水道水」「野菜」等の放射能に関連するとみられる相談が増えました。震災後半月を超えると、「光熱水品」の相談が多い状況は変わらないものの徐々にその割合は減っていき、「屋根工事」等を含む「工事・建築・加工」や賃貸住宅に関する相談を含む「レンタル・リース・貸借」などの割合が高くなりました。また、火災保険や募金等に関する相談も増えました。

当事者の居住地域についてみると、発生直後、主な被災地域4県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）からの相談は全体の1割で、1カ月経った頃でも5割弱でした。

2. 主な相談事例

（1）賃貸住宅－借家を修理してくれず、退去する場合でも敷金を返さないと言われた

18年前に入居した築50年くらいの借家が、地震により、玄関の柱が折れ、外壁に亀裂が入り、水道管が破損するなどの被害が出ている。激しく水漏れしていたので、大家に修理をしてほしいと伝えたが、「修理するつもりはない。良い所に引っ越せばいい」と言われた。仕方なく自分で業者を呼んだが、修理には大規模な工事が必要と言われて依頼できず、使う時だけ水道の元栓を開けている。大家に「退去する場合には敷金を返してほしい」と伝えたが、返さないと言われた。退去するにしても、行き先もなく困っている。今後どうすればよいか。

（当事者：70歳代 男性 給与生活者 熊本県）

（2）賃貸住宅－住めない状態なのに、家賃を支払うよう言われた

住んでいるアパートに地震後の危険度判定で「危険」という赤い紙が張られた。管理会社は住めると言っているが、危険な家に帰ることはできない。荷物はそのままになっているが、地震で鍵も壊れている。家賃は前払いの約束なので、住めなくなっても今月分の家賃はそのまま口座から引き落とされた。納得できない。

（当事者：20歳代 女性 給与生活者 熊本県）

（3）賃貸住宅－大家が家を修理しないため、家財が雨で壊れた

地震で住んでいるアパートの瓦がかなり落ちてしまい、雨が降って雨漏りすると家電製品などが使えなくなるので、管理会社に早くブルーシートを張ってほしいと伝えたら「ダメになったら大家が全額弁償すると言っている」と言われたのでそのままにしておいた。その後の雨でテレビや布団などがずぶぬれになり、家電製品が壊れたため、管理会社に弁償を求めたところ「大家が法律相談を受けたら、天災の場合は弁償する義務はないと言われたので、しないとのことだ」と言われた。しかし、弁償するなど言われなかったら大事なものは別の場所に移動させていた。納得できない。

（当事者：50歳代 男性 給与生活者 熊本県）

（4）屋根工事－点検するとわれ修理工事を契約したが信用できない

近隣の屋根工事をして回っているという業者が自宅に来訪し点検を勧めるので承諾した。業者は屋根に上った後、数枚の写真を見せながら「瓦がずれたり、外れたりしている。震災でお困り

の状況なので、今なら格安で工事をする」と言い、見積書を出して来た。自宅には太陽光発電装置を付けており、地震後、設置業者に点検を依頼したが「人手も資材も足りず、いつになるかわからない」と言われていたため、つい契約してしまった。後で近所に聞いたが、どこも屋根工事などしていないと言う。また、当日見せられた写真も、自宅の屋根とは色が違う。信用できない。

(当事者：60歳代 女性 無職 熊本県)

(5) 旅行－キャンセル料を請求された

5月初旬に家族で熊本市の知人を訪問するため、3月中に旅行代理店で鉄道やホテルの手配を頼んだ。その場で内金を支払い、4月19日以降に店で残りの代金を支払う約束だった。地震で知人が被災したので訪問はやめることになり、地震直後に店にキャンセルすると伝えたと、キャンセル料がかかると言われた。申込時に「旅行開始日の2週間前までならキャンセル料はかからない」と説明されたと思うが、書面にはそのようには書かれていない。自己都合によるキャンセルではなく、事情を考慮しないことに納得できない。

(当事者：50歳代 女性 給与生活者 石川県)

(6) 給湯器－転倒したため修理してほしい

3年前に設置した給湯器の貯湯タンクが地震で倒れた。隣家の生け垣にもたれかかっている状態で一応安定しており、利用を続けている。また余震があればさらに倒れてしまう恐れがあるので早急に設置し直してほしいと施工業者に伝えたと、施工業者も被災しており、連絡がまだ来ない。メーカーに相談したところ、現場を見に来て、メーカー標準仕様であるボルト止めをしていないと指摘された。今後、施工業者と修理費負担の話はどう進めたらよいか。

(当事者：50歳代 女性 自営・自由業 熊本県)

(7) 火災保険－査定結果に納得できない

実家の母が独りで住む自宅が地震で大きな被害を受けた。加入している保険会社に連絡し被害の査定を受けたところ、非常にずさんで、家をざっと見ただけで「柱があるから半壊。家が半壊だから家財も半壊だ」と、ほとんど母から聞き取りもせず判定したようだ。実際には、まったく住めない状態で、母は現在も避難しているので判定に不満である。高齢者が一人の家だったのでいい加減に査定されたのではないかと思う。非常に腹立たしく、納得できない。

(当事者：70歳代 女性 無職 熊本県)

(8) 住宅ローン－今後の支払いが不安

5年前に中古住宅を購入し、支払いは20年間の住宅ローンを組んで毎月返済している。元々収入が不安定で、地震により収入が減ってしまい住宅ローンの返済が苦しい。家の中も被害を受けたため修理が必要で、このままだと二重にローンを組む必要があるかもしれず心配だ。住宅ローンの借入先に相談したら、ローンの免除や減額はできないと言われたが、何か方法はないか。

(当事者：50歳代 男性 給与生活者 熊本県)

（９）墓—倒れた墓石を勝手に修理され代金を請求された

自宅に知らない業者から電話があり「地震で倒れた墓を、クレーンを使って直していたら、隣にあるお宅の墓も倒れていたの、ついでに直した。クレーン代1万円を負担してほしい」と言われた。地震によりわが家の墓石が倒れたことは事実だが、石材店に修理を依頼するつもりでいた。家族と話し合うと伝え、業者名と電話番号を尋ねたが答えず、電話を切られた。不審に思い、石材店に連絡したら「それはおかしい」と言われた。悪質な業者だと思うので、情報提供したい。

（当事者：60歳代 女性 家事従事者 熊本県）

（10）怪しい勧誘一点検等をするという自動音声の電話があった

一昨日の夜8時半頃、自宅の固定電話に携帯電話の番号から電話があり、受話器を取ると突然音声ガイダンスが流れた。家のリフォームを勧める内容だった。不審に思い最後まで聞かずに電話を切った。私の居住地域は熊本地震による被害が軽い地域で、住宅リフォームの需要もさほどないと思われる。

（当事者：60歳代 女性 給与生活者 熊本県）

3. まとめ

（1）住宅、特に賃貸住宅の契約に関する相談が多い

1カ月間に寄せられた相談を商品役務別にみると、「不動産貸借」「工事・建築」を合わせた件数が全体の約4割を占めており、住宅関係の相談が多いことが分かります。

住宅関係の中でも、特に、賃貸住宅の契約に関する相談が目立っています。被災した賃貸住宅にそのまま住み続けたいのに貸主から退去するよう言われたり、逆に、危険なので退去したい場合でも、自己都合として違約金を請求されたりと、いずれにおいてもトラブルとなっています。

また、「避難している間の家賃を請求された」「壊れている箇所があって安全に住めない状況なのに家賃を減額してもらえない」といった家賃の支払いに関する相談も寄せられています。

さらに、「貸主が壊れた箇所を修理してくれない」、「修理してもらえないまま雨漏りし、家財に損害を受けた」という相談もみられます。

（2）住宅の修理に関する相談も多く寄せられている

賃貸住宅に関する相談とともに、被災した住宅の修理に関する相談も多くなっています。地震により落下した屋根瓦の補修や、雨漏り防止のブルーシートを設置する契約などにおいて、価格や施工内容に納得できないといった相談がみられます。また、「修理を依頼したが手が回らない、と断られた」という相談のように、業者に修理工事の依頼が集中していることが原因と思われるものも寄せられています。

このほか、住宅そのものについてではありませんが、墓についても、墓石の転倒に関連したトラブルが複数みられます。

＜参考＞東日本大震災発生時に寄せられた消費生活相談では、「不動産貸借」「工事・建築」を合わせた相談件数は全体の約2割であり、熊本地震においては、住宅に関する問題の割合が高くなっています。

（３）発生直後に多かった、旅行や結婚式等に関する相談は減少

地震発生直後には、地震の前に予約していた旅行や結婚式等の延期・キャンセルに関する相談が多く寄せられました。しかし、地震発生から１カ月経った現在では、こうした相談はかなり減少しています。

（４）給湯器の転倒に関する相談が寄せられている

地震により、屋外に設置されている電気温水器やCO₂冷媒ヒートポンプ給湯器等の貯湯タンクが転倒した、傾いたという相談が複数寄せられています。中には、メーカーが定めている取り付け方法に沿った方法で取り付けられていなかったために転倒したというケースもみられます。

給湯器の貯湯タンクは、機器にもよりますが、満水時には400キログラムを超える重量になります。給湯器が転倒した場合、機器の故障だけでなく、周囲のものを壊してしまったり、人に当たれば、けがをしたりする危険性もあります。

また、機器が自宅の建物と隣家の建物との間に設置されていることも多く、隣家の建物などの設備を壊してしまいトラブルとなっているケースもみられます。

＜参考＞給湯器の転倒に関する相談は、東日本大震災の際も多数寄せられ、転倒による被害を防止するための注意喚起も行っています⁵。

（５）生活への不安、保険の査定結果などに関する相談もみられる

地震発生から日が経つにつれて、相談窓口には、地震のため仕事がなくなり今後の収入の見込みがたたない、今後の生活が不安だといった相談や、住宅ローンの支払いについて減免措置がないかという相談など、生活の再建に関連した相談も寄せられるようになっていきます。

また、地震発生後しばらく経つと、損害保険会社による被害状況の査定が多く行われるようになってきたためか、査定の結果に関する相談が地震発生から２週間が経過した頃から目立ち始めています。

（６）今後は、工事に関するトラブルや悪質商法に十分注意が必要

地震発生から１カ月以上が経ち、今後は住宅や周辺設備の修理、建て替えなどの工事に関するトラブルが増加するおそれがあります。過去の自然災害に関連した消費生活相談では、自宅を突然訪問してきた業者による強引な勧誘や、自宅を点検すると言って不要な工事を契約させる「点検商法」、業者の人手不足などによる工事の遅延、工事の内容がずさんできちんと修理されていないといった施工内容に関するトラブルなどが発生しています。

住宅の修理などの工事をする際は、業者の説明をよく聞き、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上で契約するようにしましょう。

また、「被災者にお金を渡す」という怪しい電話やメールに関する相談や、プリペイドカードをコンビニエンスストアで購入し、番号を知らせる形で募金してほしいと持ちかける電話についての相談もみられます。こうした手口については、熊本地震関連トラブル速報として公表し注意喚

⁵ 2011年7月21日公表「震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害—今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を！— (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110721_2.html)」

起しています⁶。

今後も、熊本地震に関してさまざまな悪質商法が発生するおそれがありますので、注意が必要です。

＜参考＞東日本大震災の際には、「生活を支援する」などという不審な電話や、地震関連を装い出会い系サイトに誘導するメールなどの相談がありました。被災した地域の方だけではなく、直接被災していない方も、こういった電話やメールに注意が必要です。

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。不安なことやトラブルがあれば、最寄りの消費生活センターもしくは「消費者ホットライン」(188)、国民生活センターの「お昼の消費生活相談窓口」(<http://www.kokusen.go.jp/soudan/index.html>) に相談してください。

また、消費者庁ホームページにおいて「震災に関連する主な相談例とアドバイス」を掲載しています (<http://www.caa.go.jp/earthquake20160414/advice.html>) ので、参考にしてください。

5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

消費者庁消費者教育・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）

⁶ 2016年5月9日公表「平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！（第2報）－義援金を名目としてプリペイドカードの購入を求める不審な電話も－」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160509_1.html)」