

報道発表資料

平成 28 年 8 月 8 日
独立行政法人国民生活センター

熊本地震消費者トラブル 110 番のまとめ

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、4 月 28 日から 7 月 14 日までの 77 日間¹、特設電話相談窓口「熊本地震消費者トラブル 110 番²」を開設しました。

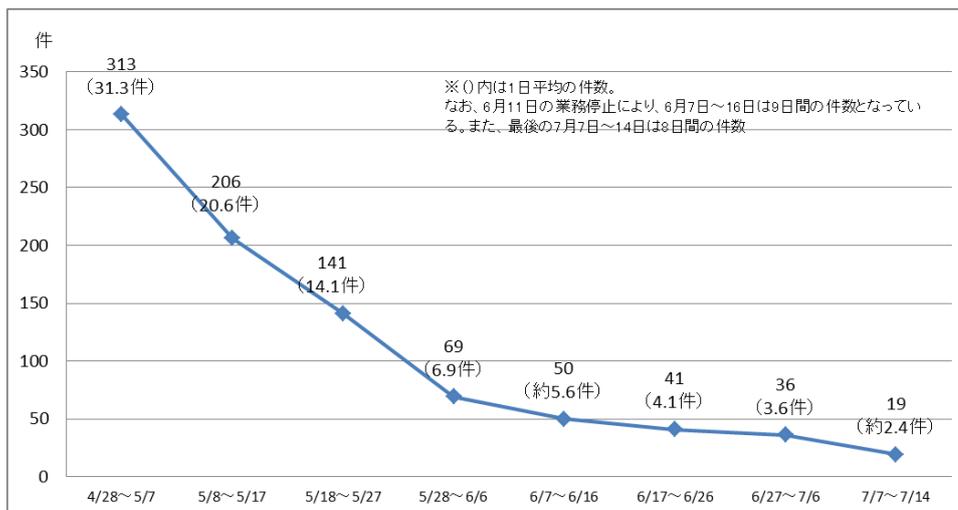
「熊本地震消費者トラブル 110 番」につきましては、「開設後 10 日間のまとめ」（5 月 17 日）および「開設後 1 カ月のまとめ」（6 月 10 日）を速報として公表しましたが、窓口の終了に伴い、開設期間の相談傾向を取りまとめました。

1. 開設期全体の傾向

（1）相談件数

「熊本地震消費者トラブル 110 番」では、発信地域を九州地方（沖縄県を除く）に限定し、4 月 28 日から 7 月 14 日までの 77 日間に 875 件の相談³を受け付けました。この期間の 1 日あたりの平均受付件数は約 11.4 件です。窓口開設から 10 日ごとの 1 日あたりの相談件数の平均をみると、開設当初の 10 日間は約 31 件でしたが、次の 10 日間は約 21 件、開設 1 カ月以降は 1 桁台に減少し、最後の 8 日間では約 2 件となりました（図 1）。

図 1 10 日ごとにみた相談件数の推移（4 月 28 日～7 月 14 日）



¹ 6 月 11 日（土）はセンターの電気工事による一斉停電のため業務を停止した。

² 九州地方（沖縄県を除く）限定で、通話料無料通話で相談を受け付けた。

³ 問合せを含む。

(2) 主な相談内容（商品役務別）

窓口開設期間中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等の「不動産貸借」が316件（36.1%）で最も多くなっています。さらに、屋根工事などの「工事・建築」が125件（14.3%）で上位に来ており、この二つを合わせた住宅に関する相談が全体の約半数と非常に多くなっています。また、自宅の屋根瓦が落下して隣家の設備を壊したなどの「相隣関係」や、屋根の応急処置等に関する「修理サービス」についての相談や問い合わせもみられます（図2-1）。なお、PIO-NET⁴に登録された2015年度の相談全体⁵と比較しても、傾向に大きな違いがあり、住宅に関する相談が非常に多かったことが分かります（図2-2）。

図2-1 熊本地震110番⁶（4月28日～7月14日）

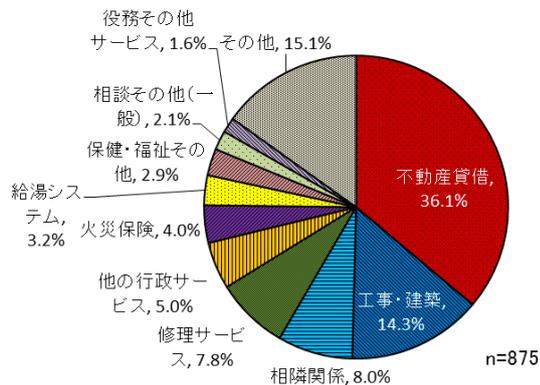
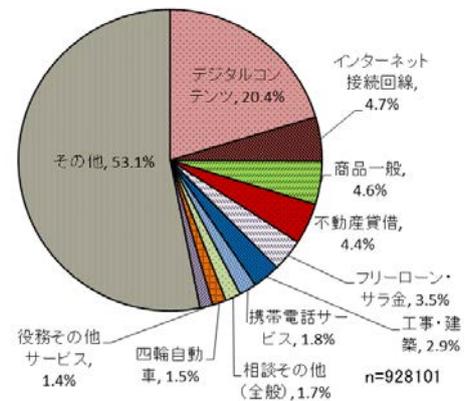


図2-2 PIO-NET全体（2015年度）



窓口開設期間を20日ごとに分けて商品役務別件数の上位項目をみると、特に目立った大きな変化はなく、「不動産貸借」に関する相談が全ての期間で最も多く寄せられ、全体の約3～4割を占めています。続いて、順位に若干の変動はあるものの、住宅の「工事・建築」、「修理サービス」、「相隣関係」に関する相談が、主に上位を占めています。開設から40日以降になると「火災保険」に関する相談が上位に入ってきています。

窓口開設時から一定数寄せられている「他の行政サービス」は、応急危険度判定、地方公共団体が発行するり災証明や、被災者支援に関する行政サービスの相談です（表1）。

表1 20日ごとの上位商品・役務別件数（4月28日～7月14日）

4月28日～5月17日			5月18日～6月6日		
商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合
不動産貸借	184	35.5%	不動産貸借	75	35.7%
工事・建築	63	12.1%	工事・建築	34	16.2%
相隣関係	44	8.5%	相隣関係	20	9.5%
修理サービス	40	7.7%	他の行政サービス	11	5.2%
他の行政サービス	29	5.6%	修理サービス	10	4.8%

⁴ 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。

⁵ PIO-NET全国データ参照（2016年7月21日までの登録分）。なお、件数には「問合せ」「要望」は含まない。

⁶ 以下、端数を四捨五入しているためグラフの合計が100%にならない場合がある。

6月7日～6月26日		
商品・役務等	件数	割合
不動産貸借	40	44.0%
工事・建築	15	16.5%
修理サービス	11	12.1%
火災保険	3	3.3%
相隣関係	3	3.3%
給湯システム	3	3.3%

6月27日～7月14日		
商品・役務等	件数	割合
不動産貸借	17	30.9%
工事・建築	13	23.6%
修理サービス	7	12.7%
火災保険	3	5.5%
相隣関係	3	5.5%
保健・福祉その他	3	5.5%

(3) 相談内容別（複数回答項目）

開設期間中に寄せられた相談を内容別にみると、「契約・解約」に関する相談が539件で最も多くなっていますが、これは賃貸住宅の退去をめぐる相談や、住宅の修理工事の契約に関する相談が多く寄せられていることに関連します。以下「品質・機能、役務品質」が164件、「接客対応」が133件と続いています。「品質・機能、役務品質」では、家屋の修理や屋根の応急修理の不備のほか、賃貸住宅の修理を大家に要望する内容のものが多くみられます。「接客対応」は賃貸借契約における大家の対応、工事業者の対応を問題とするものです（表2）。

表2 相談内容の上位件数

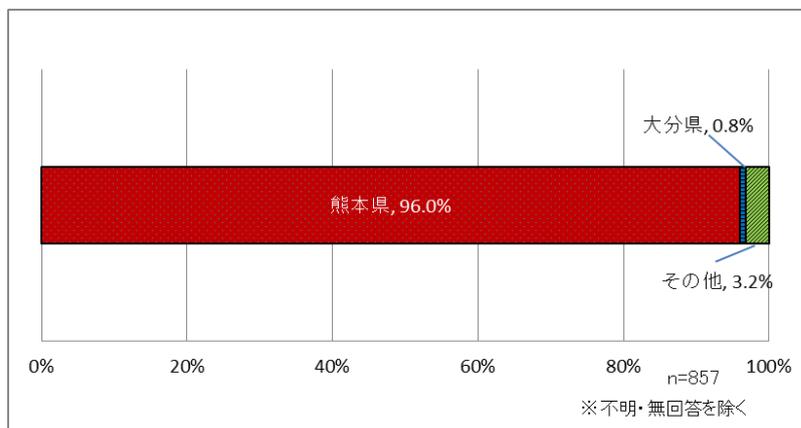
	相談内容	件数	割合
1	契約・解約	539	61.6%
2	品質・機能、役務品質	164	18.7%
3	接客対応	133	15.2%
4	価格・料金	82	9.4%
5	安全・衛生	81	9.3%

(4) 当事者の属性

①居住地域

対象地域は九州（沖縄を除く）ですが、当事者の居住地域は、ほぼすべて（96%）が熊本県です（図3）。

図3 当事者の居住地域

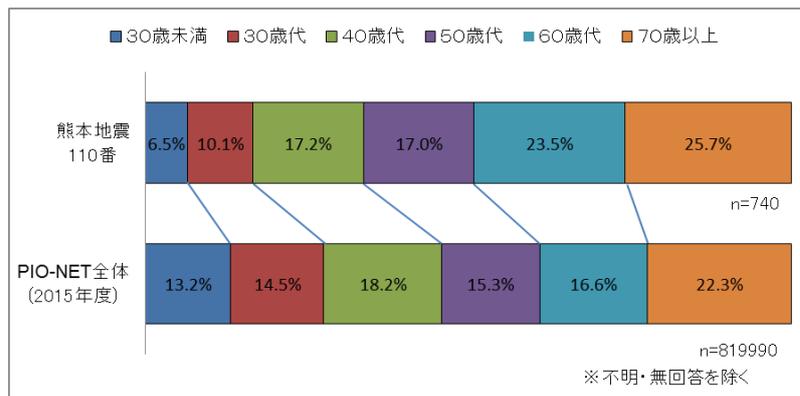


②年代別割合

当事者を年齢別にみると、60歳以上の割合が49.2%と高く、逆に30歳未満の割合が6.5%と非常に少なくなっています。

PIO-NETに登録された相談全体⁷からみた60歳以上の当事者の割合が38.9%、30歳未満の割合が13.2%であることと比較すると、当事者の年齢層が高いことが分かります（図4）。

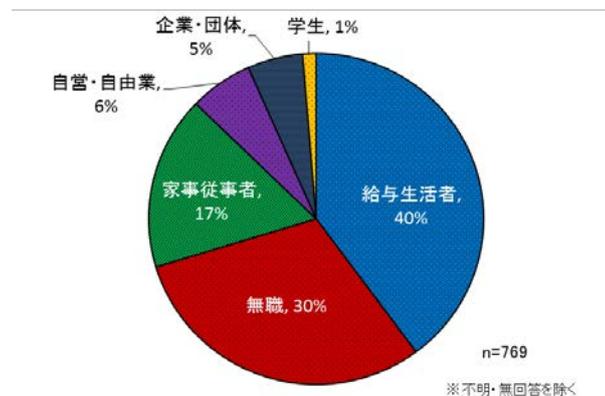
図4 当事者の年代別割合の比較



③職業別

職業別でみると、給与生活者が40%と最も多く、続いて無職30%、家事従事者17%、自営・自由業6%、企業・団体5%、学生1%という順になっています（図5）。

図5 当事者の職業



④性別

性別でみると、男性350件(44.6%)、女性434件(55.4%)で、女性が多くなっています(n=784 不明・無回答、企業・団体等を除く)。

2. 主な相談事例

(1) 不動産貸借

不動産貸借に関する相談は全体の4割近くを占めました。内容としては、修理すればまだ住めるのに退去するよう言われたもの、住めない状態なのに解約を求めたら違約金を請求されたものなど、そのまま住みたくても住み続けたくなくても、トラブルとなっています。また、修理に関

⁷ PIO-NET 全国データ参照（2016年7月21日までの登録分）。なお、件数には「問合せ」「要望」は含まない。

する大家の対応や費用に関するもの、避難して住んでいない期間の家賃、退去時の敷金の精算についての相談は、全期間を通して多く寄せられました。

【事例1】まだ住める状態の借家から、早く出てほしいといわれた

自分の住んでいる借家は幸いにも無事だったが、大家が理由も言わず「今月分の家賃はいらないので、すぐに出て行ってほしい」と言ってきた。まだ住めるし、今退去しても行くあてもない。市内の物件は値上がりしているため、今後同条件の家を同程度の家賃で借りることはほとんど不可能だ。どうしたらよいか。

(当事者：50歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例2】アパートの壁に亀裂や穴があるのに大家が対応せず、家賃も減額されない

地震で、アパートの全ての部屋の壁紙のいたるところに亀裂が入ったり傷や穴が開いたりして、心穏やかに住める状況ではない。り災証明では一部損壊の判定をされた。大家に補修を求めたが、一部損壊なら生活に支障を来すほどではないので一切修理はしないと来て。ボロボロの部屋なのに今までと同じ家賃を払い続けることに納得がいかない。

(当事者：40歳代 女性 給与生活者 熊本県)

【事例3】住めない状態だが、解約するなら違約金を取ると言われた

借家を管理している不動産会社から、「避難している大家と連絡が取れないため、修理ができない」と言われた。配管が傷ついて水が出ないし、ガスも止まったままだ。「いつになったら住めるかわからないので退去する」と不動産会社に伝えたところ、賃貸契約書に退去時は1カ月前の予告通知が必要と定めているので、違約金として家賃1カ月分を払うようにと言われた。

(当事者：40歳代 女性 給与生活者 熊本県)

【事例4】住んでいない期間の家賃の返還を求められるか

借家に住んでいるが、熊本地震により避難指示が出たので、10日ほど避難所で生活した。住んでいない期間の家賃を返してほしいが可能か。

(当事者：30歳代 女性 給与生活者 熊本県)

(2) 工事・建築

工事・建築に関する相談では、全期間を通して工事の金額の妥当性や勧誘方法に問題があるもの、業者の信用性を問うものが、多く寄せられました。また、見積額を提示されないまま工事されたものや、屋根を点検すると言って訪問し「このままでは危ない」と不安をあおって契約をさせる点検商法の相談も寄せられました。

【事例5】強引で不要な工事を契約させられた

電話帳で探した屋根修理の業者に、ブルーシート掛けの見積もりを頼んだところ、契約をしないと見積もりは出せないとの返事だった。仕方なく契約したが、屋根瓦の必要な修理箇所は畳半畳であるにも関わらず、見積書では約8倍分になっており価格も30万円を超えていた。契約日も

10日もさかのぼっていた。信頼できないので、別の業者に見積もりを取ったら約3分の1の価格だった。解約してほしい。

(当事者：50歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例6】シート掛けを依頼したのに、強引に屋根葺き替え工事も契約させられた

地震で実家の屋根瓦が半分剥がれてしまっていたので、リフォーム工事業者に電話してブルーシート掛けを依頼した。あっせんされた業者が来訪したが、「ブルーシートどころでは済まない。屋根瓦を葺き替えるしかない」と言われ、強引に工事注文書作らされた。500万円近い高額の契約なので解約したい。クーリング・オフできないか。

(当事者：70歳代 女性 給与生活者 熊本県)

【事例7】点検商法—無料点検に来た業者に屋根修理を依頼したが高額だと思う

避難所の近くの飲食店で居合わせた、瓦工事をしているという作業着を着ている人が近寄ってきて、「水害で世話になった県から来ている。見るだけ見ましょう」と言われた。自宅の瓦は大丈夫だったが、無料だということで家に来てもらった。屋根瓦のずれを指摘され、しっくいやり直さなければならないと言われたので約25万円で工事契約をした。屋根工事の内容は見えていないのでわからない。その後、別の業者に尋ねたところ、屋根瓦自体は損害を受けていなかった状態だったし、工事費についても高額ではないかと言われた。業者に値下げ交渉をしたが、応じてもらえなかった。

(当事者：40歳代 女性 家事従事者 熊本県)

(3) 相隣関係

消費者と事業者の間のトラブルだけではなく、隣近所との関係で住宅等の修理代が問題となるなどの個人間のトラブルも多く寄せられました。

瓦の落下や、塀の倒壊、家の傾き、水漏れのトラブル等がみられましたが、一番多いのは瓦の落下によるもので、相隣関係の相談件数全体の約半数を占めています。また、家の傾きのトラブルでは隣家が空き家で連絡がとれないといったケースもみられました。

【事例8】瓦が落ちて、隣の塀に傷をつけた

頻繁にメンテナンスをしており、強風が吹いた時もびくともしていない瓦だが、今回の地震の大きな揺れで棟瓦がばらばらと崩れて落ちた。地震からしばらくすると、隣家から「お宅の瓦が落ちてきて、うちの塀に傷がついた。修理に100万円かかるが、いくら払ってもらえるか」と強い口調で言ってきた。災害が原因なのに、支払いをしなければならないものなのか。

(当事者：80歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例9】隣の空き家が被災し、我が家に向かって崩落してきている

自宅と2m程しか離れていない築50年超えの隣家が、地震で壊れ、壁や柱が崩れ落ち、かろうじて建っている状態だ。毎日少しずつ我が家の方に傾き、今にも崩れ落ちそうである。隣は空き家なので、役所に相談に行ったが、「所有者は不明で、連絡がとれない。個人情報の問題になるの

で、これ以上は教えられない」と言われた。早く手を打てば、被害を最小限に食い止められると思うので、一刻も早く所有者を知りたい。所有者を調べる方法や今できることを知りたい。

(当事者：30歳代 女性 給与生活者 熊本県)

(4) 修理サービス

修理サービスに関する相談は、約7割が屋根の修理に関するものでした。内容は、開設当初から終了まで継続してサービスの価格に関する相談が多く寄せられました。時間の経過につれて、地震後に一度行った修理の不備に関する相談や業者の対応に関する相談がみられるようになりました。

屋根以外では、墓の修理に関する相談や、水道管の修理に関する相談が複数寄せられました。

【事例10】瓦屋根にブルーシートをかけてもらったが役にたたず雨漏りがして被害が出た

地震で自宅が半壊になり屋根の瓦が落ちた。30年前に家を建ててもらった建築業者が近所で屋根にブルーシートをかける作業をしていたので「我が家もお願いしたい」と依頼した。作業代について事前の説明はなかった。しかし翌日の強い風雨で、薄っぺらな白いシート2枚が全部はがれ、まったく役にたたなかった。2階は天井板が破け落ちて水浸しになり住めない状態で、布団類も全部使えなくなった。その後、業者から約5万円の請求書が届いたが、ずさんな工事で2階が住めなくなったのに払うのは納得できない。

(当事者：60歳代 女性 無職 熊本県)

【事例11】水道の修理後すぐに漏水し再度修理を頼んだら前回の2倍の額を請求された

地震の後、水道を使っていないのにメーターがまわっていることに気づき、インターネットで探した業者から紹介された業者に来てもらった。「破損は2カ所で1万円位だが、今は通常のように見積書を発行して業務を受けるという体制がとれない」というので、1万円位ならいいかと思い修理してもらい、後日1万2000円を支払った。その後、1週間ほど経って、再度メーターがどんどん上がっていくようになり、前回より大きな漏水が起きた。同じ業者に修理を依頼したところ、修理箇所は1カ所だったのに、前回の2倍の2万円の請求書が送られてきた。

(当事者：60歳代 男性 無職 熊本県)

(5) 火災保険・地震保険

火災保険に関する相談では、査定の内容に対する不満や、地震による被害に対する補償の有無を問うものが多く寄せられています。査定に対する不満については、査定内容そのものに対する不満に加えて、「聞くたびに言うことが違う」などといった対応に対する不満も寄せられています。

【事例12】保険の査定方法がいい加減で被害を少なく判定された

母の自宅が今回の地震で大きな被害を受けたので、以前から加入している火災共済に連絡し、被害の査定を受けた。2人の鑑定人が、母が一人でいる自宅へ来て査定したが、非常にずさんでざっと見ただけで「柱があるから半壊。家が半壊だから家財も半壊」と、ほとんど聞き取りもせず判定したという。実際には、全く住めない状態で、現在も避難しているので判定に不満だ。

(当事者：70歳代 女性 無職 熊本県)

【事例13】2度受けた地震保険の調査結果が大きく異なり、再度鑑定を受けることになった

保険加入の手続き中に本震があり、結局手続きはその後行ったため本震の直後に加入したことになる。被害が加入後の余震で起きた可能性もあるため、調査を依頼した。初回の調査では1円も補償できないと言われた。自宅よりも被害が軽微な知人が5%補償されると聞いたので、再調査を依頼した結果、約600万円の補償が受けられるとの証明書を発行してくれた。その後、2度の調査結果が大きく異なるため、保険会社から再び鑑定士がやってきて調査し、今回の補償の対象は本震のみだと言い、結果はいつ出るかわからないと言われた。補償されないとしたら、納得できない。

(当事者：60歳代 男性 無職 熊本県)

(6) 給湯システム

給湯システムの貯湯タンクの転倒については、東日本大震災の際にも多数の相談が寄せられましたが⁸、今回も「アンカーボルトが打たれていなかった」「アンカーボルトの口径が取り付け説明書に指定されたものより小さい」といった施工業者の設置の不備等を原因とする電気温水器の転倒に関する相談が複数寄せられました。

【事例14】アンカーボルトが打たれていなかったため、地震で電気温水器が倒れた

10年前にメーカーの直営店で取り付けした給湯設備が、今回の地震で倒れてしまった。倒れた温水器を調べると、アンカーボルトが打たれていなかった。いつもメンテナンスを頼んでいる直営店の担当者に温水器を見てもらい、アンカーボルトが打たれていないことを指摘したが、はっきりとした答えをもらえず「修理はできない。新たな温水器を取り付けることになる。本体価格は35万円だ」と言われただけだった。別のメーカーで新たな温水器を取り付けたが、アンカーボルトが打たれてさえいれば、タンクは倒れなかったはずだ。新たな温水器を取り付ける費用の全額とは言わないが、いくらか補償してもらいたい。

(当事者：70歳代 男性 無職 熊本県)

(7) 行政サービス、保健・福祉

「他の行政サービス」に関する相談では、応急危険度判定や災証明についての問い合わせが複数寄せられました。災証明に関しては、発行された後でも「判定内容に納得がいかないので再度の判定をしてもらえるか」といった相談も多くみられました。

「保健・福祉その他」に関する相談では、生活資金の貸付先の問い合わせに関する相談等が寄せられました。

【事例15】一部損壊のり災証明に納得ができない

地震で戸建住宅の壁にヒビが入り、屋根瓦が剥がれた。ブルーシートを掛け、雨をしのぎなが

⁸ 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)

ら生活している。地震直後、現場の写真を役所に持参したら、一部損壊との診断で災証明が出た。しかし、その後の度重なる地震で内壁や、窓枠の亀裂が拡大し、ヒビが盛り上がってきている。当初の一部損壊の査定では納得ができないが、今後どうしたらいいか。

(当事者：60歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例16】自宅の壁や瓦の修理をする費用がないので貸付先を知りたい

自宅の地震被害はかなりひどく、外壁や屋根瓦が落ちてしまい、雨漏りがするのでブルーシートを掛けてもらった。災証明書発行の申し込みは一週間前にしたが、まだ調査に来ない。工事代金にいくらかかるか分からないが、支援をしてほしいので、貸し付けてくれるところを教えてください。

(当事者：50歳代 女性 自営・自由業 熊本県)

(8) 悪質商法につながるもの

被災者に対する親切心を悪用して、電話やメールなどで募金や義援金を求める事例や、公的機関をかたって被災者確認のためなどと個人情報を聞き出そうとする事例も見られました。

【事例17】被災者確認のためと電話があり、私の名前、電話番号等を言うようにと言われた

固定電話に「東京のコールセンターから電話をしている。被災者の確認作業をしているので、ご自身の口から、氏名、住所、電話番号を言ってほしい」という電話がかかってきた。おかしい話なので断ると、「答えないのであれば、これから何回も電話がかかってきて大変なことになる」という。「そんなおかしい話は聞いたことがない。これから役所に確認する」と言って電話を切った。私は大丈夫だが、怪しい電話があったので情報提供する。

(当事者：70歳代 男性 無職 熊本県)

3. まとめ

(1) 住宅関連の相談が多い

今回の災害は、比較的限定された地域に震度7の地震が連続して起こり、その後も強い余震が続いたことから、大きな被害が住宅などの建物に集中しているとみられます。『熊本地震消費者トラブル110番』にも、一貫して住宅関連の相談が多く寄せられました。

ただ、一口に「住宅関連」といっても、賃貸借契約、修理工事契約、隣家との補償に関するトラブル、火災保険・地震保険、自治体が発行する災証明に関する問い合わせなど、その内容は様々です。

①賃貸借契約

窓口開設時は、まだ強い余震が頻繁に起こっている時期であり、応急危険度判定も完了していなかったため「このまま住み続けられるのかが分からず今後のめどが立たない」という漠然とした相談が目立ちました。時間が経つにつれ、安全が確保できない等により住み続けられなくなった場合は退去の際の違約金条項や敷金返還等、住み続けられる場合は大家の修理対応等に関する問題が増えるなど、相談のポイントが明確になる傾向がみられました。

「家賃」については、避難などで利用できなかった期間の支払いや、建物としては住めるけれども「ガス・水道が使えない」、「雨漏りがする」等本来の機能を備えていない場合の家賃の減額についての相談が主なものとなっています。

また、り災証明書の発行が進んで「みなし応急仮設住宅」⁹の申請が始まってからは、申請の手続きに必要な書類作成に大家の協力が得られないといった相談も見られるようになりました。

②工事・建築・修理サービス

地震で損害を受けた家屋の修理に関する相談も数多く寄せられ、中でも、屋根の修理に関するものの割合が高くなっています。これは、この地域は今まであまり大きな地震はなかった半面、毎年のように台風の影響を受けるため、風で飛びにくい重い瓦を使っている家が多いという土地柄ならではの事情があり、今回はその重い瓦がより大きな被害をもたらした可能性があります。

窓口開設時は、屋根の応急処置であるブルーシートの価格や設置に関する相談が非常に多く寄せられました。「修理サービス」も内容のほとんどがブルーシートの設置に関連するものです。

地震発生から時間が経過して、り災証明書の発行が進むと具体的な修理工事の契約に関する相談が寄せられるようになりました。そのほとんどは工事の価格や内容を問題としていますが、中には「複数の見積もりを取って検討したいが、どの工事業者も手一杯で見積もりを取ること自体が難しい」といったものもあります。

また、電気温水器の貯湯タンクについては、東日本大震災時に引き続き、転倒した事例が寄せられ、メーカーの設置説明書の記載通りにアンカーボルトが取り付けられていなかったケースも複数ありました。

③点検商法

り災証明の発行が行きあたり、具体的に修理工事を行う段階になると、「近所で工事しているのでついでに屋根を点検しましょう」などと訪問してきて、屋根に上って撮ってきたと称する写真を見せながら「このままでは危ない」と不安をあおり、不要な工事や高額な工事の契約を締結させる「点検商法」がみられるようになります。さらに「混んでいるので今日でないと契約できない」「今日中であれば割引する」などと契約を急がせる場合はさらに注意が必要です。なお、これらの訪問販売の場合、特定商取引法によるクーリング・オフができる場合があります。

(2) 相隣関係

隣人との間でのトラブルは直接の消費者問題ではありませんが、窓口開設時から相談が一定数寄せられ、その数は全体の約8%を占めています。

「屋根の瓦が落ちて、隣家の車や構築物に損害を与えた」というものが相隣関係の約半数となっており、他に「塀が倒れた」例や「家屋が倒れ掛かっている」という例もあります。相隣関係では、発生した損害について誰がどのように負担するか、まずは当事者同士が話し合う必要がありますが、中には隣家が空き家で連絡が取れないというケースもみられます。

⁹ 地震により、住家が全壊または大規模半壊等の被害を受け、自らの資力では住居が確保できない住民を対象として、自治体が民間住宅を借り上げ一定条件のもとに提供する制度。

(3) 火災保険・地震保険

保険に関する相談では、査定についての苦情が多くなっていますが、その他、「保険金の支払いに関して問い合わせの度に金額が異なる」「保険請求手続の方法について疑問がある」など、保険会社の信用性を問うものも見られます。

また、今回の地震は2回の震度7の揺れをはじめ、大きな地震が複数回起こったという特徴があるため、ちょうど大きな地震と地震の間に保険の加入手続きがされたケースで、どの地震によって損害を受けたか、それによる保険金の支払いの有無が問題となった事例もありました。

(4) 今後起きる可能性のあるトラブルや悪質商法に注意

被災地では、この先もまだ引き続き住宅の補修工事の需要があるものと思われ、それに伴って、見積もりや価格、工事の内容等に関するトラブルが今後も増加することが予想されます。また、しばらくの間は事業者が足りない状態が続き、複数の見積もりをとることが難しいかもしれませんが、できるだけ比較検討するようにし、少なくとも、契約の前に具体的な工事内容と価格はしっかりと確認しましょう。また、「今日中でないとダメ」などと検討する時間を与えずに契約を急がせる事業者には注意したほうがよいでしょう。

なお、被災地に限らず周辺の地域でも、家屋の被災状況を点検するという理由で訪問した事業者が、「このままでは危ない」などと不安をあおって不必要な工事契約を締結させるいわゆる点検商法も増える可能性があります。

さらに、公的機関をかたって、電話やメールなどで募金や義援金を求める例や個人情報を出そうとする例がみられ、今後さらに広範囲にわたって起きる可能性があります。不審に思うことがあれば、それ以上は相手にしないようにしましょう。

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もしくは消費者ホットライン「188（いやや!）」に相談してください。

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。

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）

参考資料

(1) 過去の震災時の110番との比較

災害に関連して、国民生活センターが特設の相談窓口を開いたのは、阪神・淡路大震災、東日本大震災に続き、今回で3回目となります。

①相談窓口

	阪神・淡路大震災	東日本大震災	平成28年熊本地震
災害発生日	1995年1月17日	2011年3月11日	2016年4月14日・16日
窓口名称	震災関連消費生活ダイヤル	震災関連悪質商法110番	熊本地震消費者トラブル110番
相談窓口開設期間	1995年2月7日 ～3月31日	2011年3月24日 ～7月28日	2016年4月28日 ～7月14日
開設日数	53日間	120日間	77日間
対象地域	全国	岩手県、宮城県 福島県、茨城県	九州地方 (沖縄県を除く)
相談受付件数	564件	919件	875件
1日あたり受付件数	10.6件	7.7件	11.4件

それぞれの災害の規模や相談受付対象地域が異なるため単純に比較することはできませんが、今回の熊本地震消費者トラブル110番では、前回の東日本大震災の際の110番に匹敵する規模の件数が寄せられています。

②相談傾向

ア) 相談内容

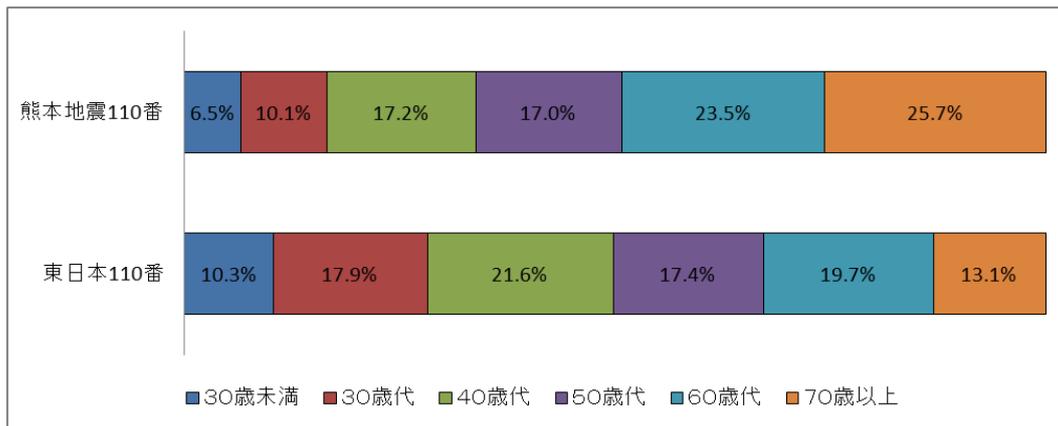
阪神淡路大震災		東日本大震災		熊本地震	
不動産賃貸借(166)	29.4%	工事・建築(110)	12.0%	不動産賃貸借(316)	36.1%
住宅・工事関連(120)	21.3%	不動産賃貸借(106)	11.5%	工事・建築(125)	14.3%
罹災証明・義援金・行政等サービス(77)	13.7%	修理サービス(61)	6.6%	相隣関係(70)	8.0%
融資・貸付(50)	8.9%	他の行政サービス(53)	5.8%	修理サービス(68)	7.8%
保険(17)	3.0%	相談その他(35)	3.8%	他の行政サービス(44)	5.0%
家電製品(13)	2.3%	デジタルコンテンツ(29)	3.2%	火災保険(35)	4.0%
		火災保険(29)	3.2%		
		四輪自動車(29)	3.2%		

今回の熊本地震110番では、不動産賃貸借と工事・建築を合わせた住宅に関する相談が全体の約半分を占め、その他の項目も内容はほぼ地震による住宅の損壊に関するものとなっています。一方、東日本大震災の際は、住宅に関する相談が上位にあるものの、相談の内容は多岐にわたっていました。これは、地震だけでなく津波による被害が大きかったこと、原発事故が同時に起こったこと等が要因と考えられます。

イ) 当事者属性

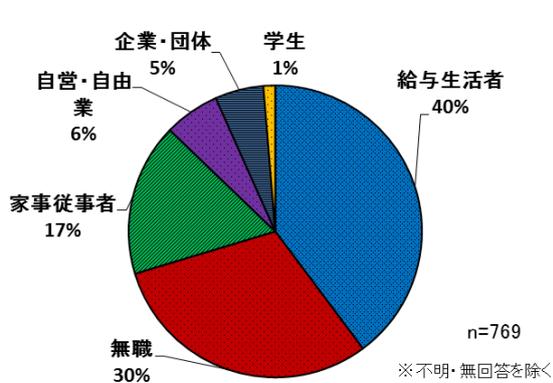
【年代別】

東日本大震災時と比べて、当事者の年齢層が高くなっています。これは、東日本大震災時は相談内容が多岐にわたったのに対して、今回の熊本地震では相談内容のほとんどが住宅関係であることに関連していると考えられます。

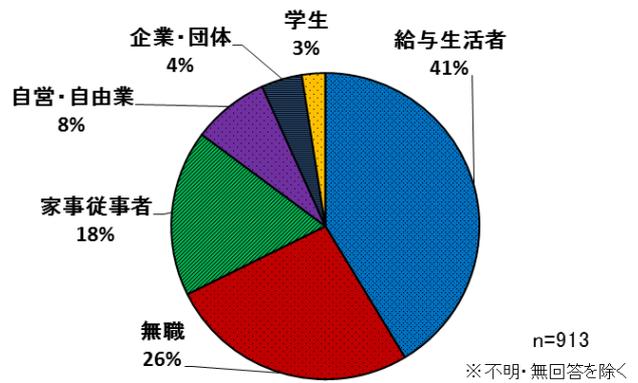


【職業別】

東日本大震災時と比べて、「無職」の割合が高くなっています。



熊本地震 110 番



東日本 110 番