

報道発表資料

平成 30 年 9 月 14 日
独立行政法人国民生活センター

「平成 30 年 7 月豪雨消費者トラブル 110 番」のまとめ

このたびの平成 30 年 7 月豪雨において被災された方々に対し、心からお見舞い申し上げます。国民生活センターは、今後も、被災地域の消費生活センターと連携・情報共有を図り、被災者および被災地域の消費者トラブルの解決に努めます。

「平成 30 年 7 月豪雨」（以下、7 月豪雨）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、7 月 13 日（金）から 9 月 12 日（水）までの休日を含む 62 日間、災害救助法の適用があった市町村が所在する 11 府県¹を対象にした特設電話相談窓口「平成 30 年 7 月豪雨消費者トラブル 110 番（以下、7 月豪雨 110 番 電話番号：0120-7934-48、通話料無料、11 府県限定着信、受付時間：10 時から 16 時）」を開設しました²。

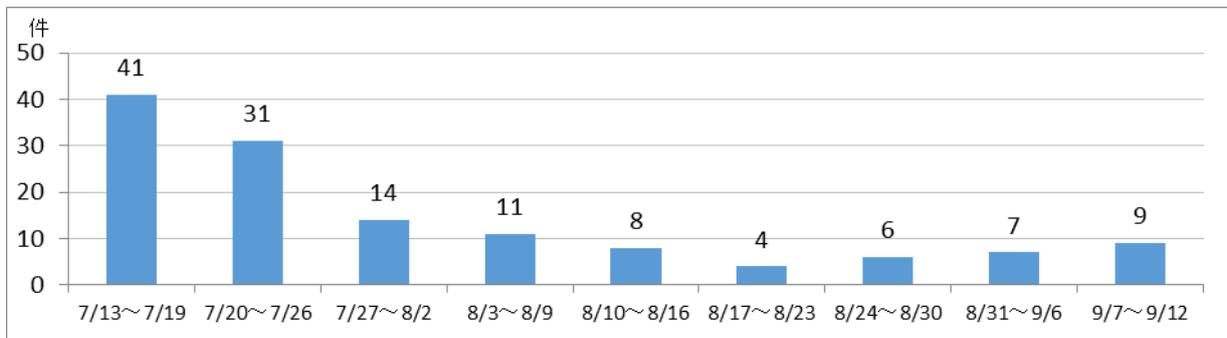
「7 月豪雨 110 番」につきましては、「開設後 15 日間のまとめ」（8 月 2 日（木））を速報として公表しましたが、窓口の終了に伴い、開設期間の受付状況を取りまとめました。

1. 相談の概要

（1）相談件数

「7 月豪雨 110 番」では、7 月 13 日（金）から 9 月 12 日（水）までの 62 日間に 131 件の相談³を受け付けました（図）（1 日平均、約 2.1 件）。

図 相談件数の推移（7 月 13 日～9 月 12 日 7 日間ごと）



¹ 岐阜県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、高知県、福岡県。

² 7 月 13 日（金）は受付時間 13 時から 16 時で実施。7 月 14 日（土）より山口県を追加。

³ 問合せを含む。

(2) 相談者の居住地域

広島県 44 件 (33.6%)、岡山県 42 件 (32.1%) と 2 県からの相談が大きな割合を占め、福岡県 10 件、兵庫県 9 件となっています。

2. 主な相談事例

【事例 1】罹災した賃貸アパートの賃料や原状回復費用を請求された

7 月の豪雨により住んでいる賃貸アパートが罹災した。住めない状況でも賃料や原状回復費用を請求されており、納得できない。(相談者：50 歳代 女性 給与生活者 岡山県)

【事例 2】共済事業者から井戸は建物ではないので保障対象ではないと言われた

豪雨による土砂で自宅敷地内の井戸が潰れポンプが壊れた。加入中の共済事業者に共済金の申請をしたところ、井戸は建物ではないので保障対象ではないと言われ、不満だ。

(相談者：60 歳代 男性 給与生活者 広島県)

【事例 3】賃貸アパートの強制退去を告げられたが、新しい住宅が見つからない

入居していた賃貸アパートが豪雨被害に遭い、不動産事業者から強制退去を告げられた。別の物件を 3 カ月間無償で提供を受けているが、生活保護を受けているため新しい住宅がなかなか見つからず、期限までに探せそうもない。(相談者：40 歳代 女性 家事従事者 広島県)

【事例 4】豪雨で冠水した代車の弁償金を請求された

娘が自動車を車検に出した際に借りた代車が、豪雨により自宅駐車場で冠水した。代車の弁償金として数十万円を請求され困惑している。支払う必要があるだろうか。

(契約者：20 歳代 女性 給与生活者 広島県)

【事例 5】固定電話の転送がされなくなりいまだ復旧しない

自宅の固定電話を携帯電話に転送していたが、豪雨で水害にあってから転送されなくなり、いまだに復旧しない。原因を知りたい。(相談者：70 歳代 男性 自営・自由業 岡山県)

【事例 6】豪雨で水浸しになったとして宅配業者に商品を無断で破棄された

通販サイトからスマートフォンの保護フィルムを購入した。届かないので宅配業者に連絡したところ、倉庫が豪雨被害で水浸しになったので破棄をしたと説明された。無断で破棄してよいのか。納得できない。(相談者：30 歳代 女性 家事従事者 岡山県)

【事例 7】罹災した実家が町並み保存地区にあるため取り壊すことができない

高齢の母が住んでいた町並み保存地区の実家が床上浸水し、半壊した。母は私と同居することとし、実家は空き家になっている。このまま放置すると近隣に迷惑がかかるかもしれないが、取り壊すと条例により罰金が科せられると自治体から言われた。居住していない場合支援金が受けられないので補修もできず、困っている。(所有者：90 歳代 女性 無職 広島県)

※当該事例は消費者と事業者との契約トラブルではありませんが、行政サービスに関する相談が一定数寄せられたことから

特徴的な事例として取り上げています。

3. まとめ

(1) 深刻な豪雨被害を原因とした住宅関連や自動車関連の相談が寄せられました

7月豪雨により生じた、深刻な被害を原因とした相談が寄せられました。住宅の床上浸水を原因とした賃貸契約や住宅修補に関する相談が目立ったほか、生活保護のため新しい住宅が見つからないなど生活困窮が関連した相談も見受けられました。また、自動車の水没に関連した相談も目立ちました。そのほか、通信サービスの不通に関する相談や宅配サービスの商品未着に関連した相談も寄せられました。

消費者庁では、7月豪雨に関連してホームページを設け、契約トラブルが生じた場合の法的な考え方やアドバイスについて、「災害に関連する主な相談例とアドバイス⁴」を掲載しています。

(2) 今後起きる可能性のある消費者トラブル等に引き続き注意しましょう

今後、生活の再建に伴って、浸水部分や雨漏りの修補に関する住宅修理のトラブルが引き続き予想されます。過去の災害時には、修理の契約締結を急がせるものや、代金について具体的な説明がないまま修理を行い、後に高額な請求を行うケースが見受けられましたので注意が必要です。

また、7月豪雨を口実にした義援金詐欺や架空請求など、悪質商法にも注意をしましょう。

国民生活センターでは、ホームページに「ご用心 災害に便乗した悪質商法⁵」を掲載しており、7月豪雨を含め災害時に生じる消費者トラブルについて注意喚起を行っています。

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。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。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

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）

⁴ 消費者庁 2018年8月28日更新「災害に関連する主な相談例とアドバイス」
（http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/pdf/consumer_policy_caution_180828_0001.pdf）

⁵ http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html