

報道発表資料

令和 7 年 1 月 31 日
独立行政法人国民生活センター

「能登半島地震関連 消費者ホットライン」開設後 1 年間のまとめ

昨年 1 月に発生した「令和 6 年能登半島地震¹」に関し、国民生活センターでは、被災地域および被災者の方々の支援と、当該地域の消費生活センター等のバックアップを目的として、令和 6 年 1 月 15 日（月）に、災害救助法の適用があった市町村が所在する 4 県²を対象にした特設電話相談窓口「能登半島地震関連 消費者ホットライン（電話番号：0120-797-188、通話料無料、受付時間：10 時～16 時）」を開設しました。

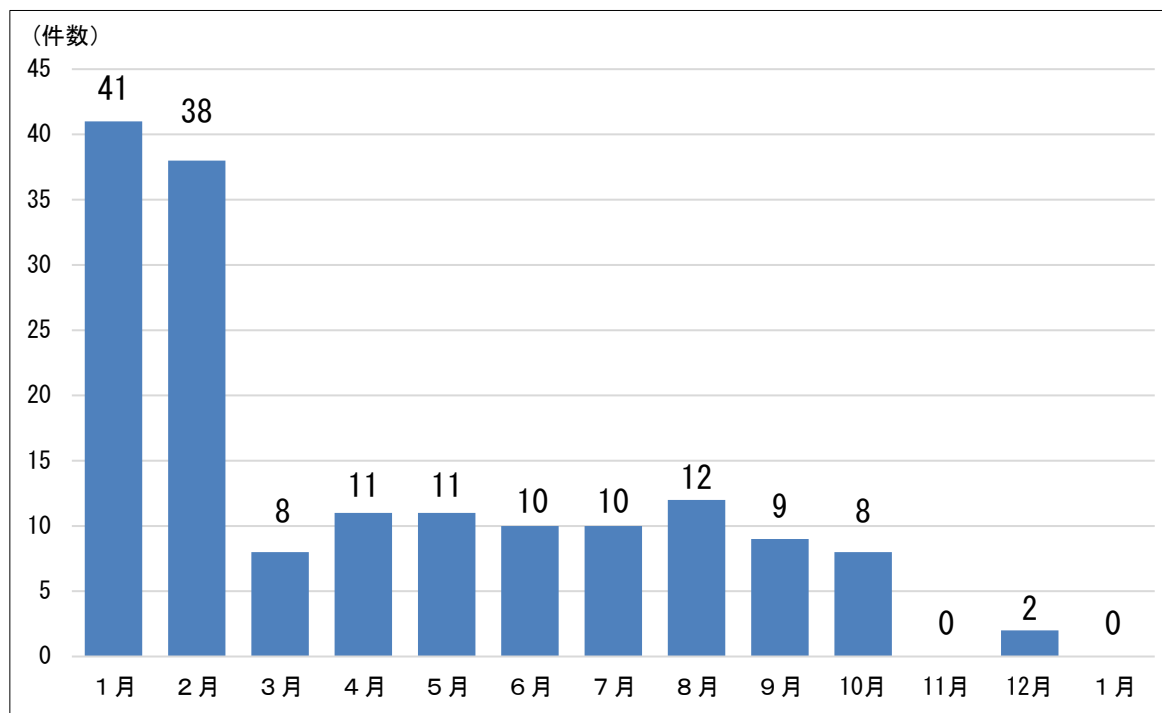
開設から 1 年が経過しましたので、この間に寄せられた相談についてとりまとめました。

1. 開設期間全体の相談の概要

（1）相談件数

窓口開設期間中の 1 年間³に寄せられた相談件数は 160 件でした⁴（図 1）。

図 1 月ごとにみた相談件数の推移（令和 6 年 1 月 15 日～令和 7 年 1 月 14 日）



¹ 令和 6 年 1 月 1 日 16 時 10 分ごろの最大震度 7 の地震を含む令和 2 年 12 月以降の一連の地震活動のこと

² 石川県、新潟県、富山県、福井県

³ 令和 6 年 1 月 15 日から令和 7 年 1 月 14 日までの窓口開設期間 358 日

⁴ 災害関連以外の相談や問合せを含む

（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、屋根工事などの「工事・建築」が 28 件（17.5%）と最も多く、次いで屋根の応急処置等に関する「修理サービス」が 14 件（8.8%）、自治体の見舞金・給付金に関する問い合わせなどの「保健・福祉その他」が 11 件（6.9%）等となっています。

（３）相談者の属性

①居住地域

石川県が最も多く、全体の 4 分の 3（73.1%）を占めており、次いで富山県（13.1%）となっています。

②年代⁵

60 歳代が 45 件（31.5%）と最も多く、50 歳代が 26 件（18.2%）、70 歳代が 25 件（17.5%）、40 歳代が 18 件（12.6%）となっています。

③性別⁶

男性が 85 件（55.2%）、女性が 69 件（44.8%）で、わずかに男性が多くなっています。

2. 主な相談事例

＜１月～３月に寄せられた相談＞

【事例１】ブルーシート掛けを依頼したら、当初の額を大きく上回る施工費を請求された

地震で屋根の瓦が外れたのでブルーシートをかけたいと思い、近所の工務店に電話をした。「国から出る補助金 5 万円を少し出るぐらいでできる」というため、補助金プラス 2～3 万円程度で出来るかと思って施工を依頼した。しかし作業後、代金約 18 万円の請求を受けた。高額であり減額して欲しい。

（２月受付 相談者：60 歳代 男性 石川県）

【事例２】建物損害割合の判定が、自治体と加入している共済で大きく異なり納得できない

被災により住宅と家財に被害が出たので、加入している共済金支払いの申請をした。調査を経て、共済の建物損害割合は 3 割と判定されたが、自治体の罹災証明のための判定では大規模半壊と判定された。判定が大きく異なっていたため、「共済の判定は厳しいのではないかと」伝えたと、自治体が行う判定とは関係ない」と言われた。新聞に掲載された被災者向けの政府広報の「地震保険の保険金請求」欄の損害程度別の保険金額を見ても、共済の決定額は低すぎるのではないかと思った。納得できないがどうすればよいか。

（２月受付 相談者：60 歳代 女性 石川県）

【事例３】給湯器が壊れたアパートから実家に避難したが、家賃は払わないといけないか

地震の影響で賃貸アパートのガス給湯器が壊れてお湯が出なくなった。壁の一部も剥がれたので、管理会社に状況を説明し、給湯器の修理が完了するまでの 1 カ月間半、実家に避難してい

⁵ n=143 不明・無回答のものを除いて集計

⁶ n=154 不明・無回答、企業・団体等を除いて集計

た。1 カ月半分の家賃を払わないといけないか。

(2 月受付 相談者：20 歳代 男性 石川県)

< 4 月以降に寄せられた相談 >

【事例 4】蓄熱式暖房機が転倒したが、設置時に必要な壁の補強がされていなかったようだ

約 15 年前に設置した蓄熱式電気暖房機が、地震で転倒した。数百 kg ある機器を起こしてみると、設置された壁が破損していた。機器の取扱説明書兼取付説明書には「設置の際は必ず壁を補強すること」と記載されていた。設置時、機器は壁にアンカーボルトで固定されたが、壁自体の補強はされていなかったので、設置方法に問題があると思う。機器の点検・修理費の負担と壁の修理を求めたい。

(4 月受付 相談者：60 歳代 男性 石川県)

【事例 5】修理工事で必要な厚さより薄い耐震壁が使われているが、工事を継続してもよいのか

自宅が被災して半年ほど経ち、ようやく見つけた修理業者に自宅へ来てもらい、内装修理の見積りを作成してもらった。見積額は、補助金等を最大限に活用してまかなえる約 400 万円だったので 1 週間前に契約した。昨日から工事が始まったが、工事で使っている耐震壁が薄いように感じたのでインターネットで調べたところ、必要な厚さより薄い耐震壁が使われていることがわかった。修理業者に指摘したが、問題ないと言われた。このまま工事を継続しても大丈夫だろうか。

(7 月受付 相談者：50 歳代 男性 石川県)

【事例 6】国に認められた機関と言われ地震保険の申請サポート契約をしたがやめたい

自宅に突然男性が訪問し「家の外観を見て、基礎にひびが入っているようだが地震保険に加入しているか、地震保険の保険金を受け取ったか」と聞かれた。基礎のひびは震災後気づいたが、震災が原因かわからないし修理するほどでもないと思っていたため、その旨を伝えたところ「こちらで保険金の下りるようサポートする。もし下りたら成功報酬として保険金の約 30%を支払ってもらおう」と説明された。国の認証を受けた旨の記載がある書面を渡され、保険金が出るので実際の金銭負担はないというので契約した。その後、保険代理店にこの件を話したら、サポートがなくても加入者自身で保険金請求ができと言われ、不審に思った。交付書面にはキャンセルはできないと書いてあるが、クーリング・オフはできないのか。

(7 月受付 相談者：60 歳代 男性 新潟県)

【事例 7】国の機関を名乗り、地震調査に訪問すると電話があったが本当か

高齢の母宛に、国の地震調査の機関を名乗る人から電話があり、「地震の影響について家屋の調査に行く」と言われたという。自宅は確かに被災したが家屋が傷むほどのことはなく、母は断ったが、明日行くと言われ電話を切られたようだ。何か火災保険のようなものに加入しているのかも聞かれたと言う。国の機関が被災被害の大きくない地域まで家屋調査をすることがあるのか知りたい。

(8 月受付 相談者：50 歳代 男性 富山県)

【事例 8】床下点検すると電話してきた事業者に訪問を断りたいが連絡先がわからない

地震の被災地に住んでいる母から電話があり、業者から「基礎部分のコンクリートにひび割れないか点検をしないか」「工事をした場合は地震の義援金の下りるので、床下も無料で点検しないか」と言われて点検を依頼したと連絡があった。近隣にも電話をかけているというので、母は安心して点検を依頼したようで、3日後に業者が訪問することになっているという。業者は電話で社名を名乗らず、連絡先も言わなかったため、電話をかけてきた相手方がどういう業者なのか不明だ。不審なので業者に訪問を断りたいが、どうすればよいか。

(10月受付 相談者：50歳代 女性 石川県)

3. 相談の傾向

地震による災害では住宅などの建物が被害を受けることが多く、『能登半島地震関連消費者ホットライン』にも、住宅関連の相談が多く寄せられました。

地震発生直後からしばらくの間は、自宅の屋根や壁等の応急修理や賃貸借契約に関する相談、自治体が発行する罹災証明に関する問い合わせ等が寄せられました。被災から3カ月以上経過してからは、自宅の内装修理等の住宅修理工事や火災保険の申請サポート、屋根・床下点検に関する相談など、本格的な生活再建に伴う相談が寄せられました。

主な相談内容は以下の通りです。

(1) 住宅の修理工事

被災した住宅の修理に関し、被災直後ではブルーシートを屋根に掛けたいが事業者が見つからない⁷、ブルーシート掛けを依頼したら当初の提示額を大きく上回る金額を請求された（事例1）といった応急処置に関する相談が寄せられていました。

被災から3カ月以上経過してからは、設置時に必要な壁の補強がされていなかった暖房機に関するもの（事例4）や、内装修理を依頼したところ、使用する耐震壁が薄いのではないかと工事継続を疑問視するもの（事例5）など、生活再建に向けた住宅の修理工事に関する相談がみられるようになります。また、工事を依頼する予定の事業者の信用性を問うような相談、他の事業者と比較したいが、業者が見つからないといった相談も寄せられました。

(2) 罹災証明書や保険等の損害認定

自治体が発行する罹災証明書では大規模半壊と判定されたが、保険・共済での損害判定ではそれ以下の判定となった、という損害判定に関する相談（事例2）のほか、罹災証明書がなかなか届かない、罹災証明書がどういったものか知りたい、といった相談も寄せられました。

(3) 賃貸借契約

「賃貸アパートが被災し、生活に支障があるので大家に減額を求めているが応じてくれない」「修理が完了するまで避難していた期間の家賃は払わないといけないだろうか」（事例3）

⁷ 令和6年2月16日発表「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の受付状況-開設後1カ月間のまとめ-」における事例4

といった、家賃に関する相談が寄せられました。また賃貸アパート自体の被害が甚大で、「大家より次回契約の更新をしない旨の合意解除通知が届いた」というケースや、中には「床の傾きが日に日に増しており、解約を前提に不動産仲介業者と話したいが、多忙を理由に応じてくれない」といったケースも見られました。

（４）地震に便乗した勧誘

被災地域などに家の点検・調査をするといって訪問してくる、いわゆる点検商法に関する相談が寄せられています。直接訪問してくるケースのほか、事前に電話をかけてアポイントを取ってから訪問するケース（事例 7、8）もあります。中には、国の機関を名乗ったり、国に認められた機関であるといって消費者を安心させようとしたりするケース（事例 6、7）も見られます。点検を踏まえ、火災保険金や地震保険金を使って修理すれば、金銭負担がないといって、保険金請求の申請サポートを勧誘するケース（事例 6）もありました。

4. 消費者へのアドバイス

被災地では、引き続き住宅の修理工事等の需要があるものと思われ、それに伴って、価格、点検や工事の内容等に関するトラブルが今後も起こることが予想されます。今後も以下の点に注意してください。

（１）工事業者に住宅の修理等を依頼する場合は事前にできるだけ比較検討してください

住宅の修理工事では、業者から勧誘されても慌ててその場で契約せず、しっかり検討しましょう。

被災地域においては、工事業者が足りない状態や、工事の開始時期の見通しが難しい等、複数の工事業者から見積りをとることが難しい場合があるかもしれませんが、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。

（２）「修理に火災保険が使える」「申請をサポートする」と勧誘されたら要注意！

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。そのため、「申請をサポートする」「無料で修理できる」等と勧誘をされてもすぐに契約しないようにしましょう。勧誘を受けた時点では、修理工事の費用が保険金額の範囲で収まるかどうか、そもそも保険金が支払われるかどうかわかりません。また、経年劣化が理由と知りながら、地震による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もありますので、絶対にしないでください。保険金の請求でわからないことがあれば、加入先の保険会社や保険代理店に直接連絡をして相談してください。

（３）訪問や電話勧誘を受けて契約しても、クーリング・オフができる場合があります

事業者からの訪問や電話勧誘を受けて契約してしまっても、特定商取引法上の訪問販売、電話勧誘販売に該当する場合には、契約書面を受け取った日から数えて 8 日以内であればクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。望まない契約をしてしまった場合

には、速やかに書面やメール等によりクーリング・オフを申し出てください⁸。

（４）被災地以外の地域でも、災害に便乗した詐欺的トラブルに注意してください。

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もみられます。公的機関が、各家庭に電話等で義援金を求めることはありませんし、契約の勧誘をすることもあります。公的機関を名乗って連絡があった場合にはすぐに応じず、まずは当該機関に自ら直接連絡をして確認しましょう。また、義援金は、募っている団体等の活動状況や用途をよく確認し、納得した上で寄付しましょう。

（５）不安や不明な点があれば、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

各地の消費生活センター等や国民生活センターでは、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。

※最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等を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 （法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会 （法人番号 2000012010019）



自己解決をサポートする
**消費者トラブル
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁸ クーリング・オフのやり方についてはこちらへ → → https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html