

報道発表資料

令和8年3月4日
独立行政法人国民生活センター

自然災害に関連する消費者トラブルを未然に防ぐために -熊本地震から10年・東日本大震災から15年-

今年、東日本大震災から15年、熊本地震から10年となりますが、その後も地震や台風、豪雨などによる自然災害が毎年のように全国各地で発生しています。

自然災害の発生に伴い、全国の消費生活センターには、それに関連した消費者トラブルの相談が寄せられます（図1・表1）。住宅の修理等、自然災害に直接関係するものだけでなく、自然災害を口実にした点検商法や貴金属の訪問購入など、自然災害に便乗した悪質商法によるトラブルもみられます。

そこで、自然災害に関連して発生する消費者トラブルを紹介し、災害関連の消費者トラブルにあわないよう注意を呼びかけます。

図1 PIO-NETにみる自然災害に関連する年度別件数¹ (n=43,051)

(年度)	0	1,000	2,000	3,000	4,000	5,000	6,000	7,000	8,000	(件)	主な自然災害*	
2016											6,276	・平成28年 熊本地震 ・平成28年 台風第10号
2017											2,694	・平成29年 7月九州北部豪雨
2018											7,537	・平成30年 7月 豪雨 ・平成30年 北海道胆振東部地震
2019											7,520	・令和元年 台風第15号 ・令和元年 台風第19号
2020											5,384	・令和2年 7月 豪雨 ・令和3年 福島県沖地震
2021											4,259	・令和4年 福島県沖地震
2022											2,836	—
2023											2,995	・令和5年 梅雨前線の大雨 ・令和6年 能登半島地震
2024											2,524	—
2025											1,026	—

※「主な自然災害」とは、被災者生活再建支援制度²によって支給された支援金の額が10億円以上の自然災害

¹ 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。相談件数は2026年1月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

² 被災者生活再建支援制度とは、被災者生活再建支援法に定められた制度で、自然災害により住宅が全壊するなど生活基盤に著しい被害を受けた世帯に対し、支援金を支給し生活の再建を支援するもの。

表1 PIO-NET にみる「地震」「台風」「豪雨」に関連する商品・役務別相談件数³
(2021年度～2025年度)(上位10位)

順位	地震 n=3,919			台風 n=3,535			豪雨 n=681		
	商品・役務	件数	割合	商品・役務	件数	割合	商品・役務	件数	割合
1	申請代行サービス	714	18.2%	申請代行サービス	1,028	29.1%	不動産貸借	150	22.0%
2	工事・建築	699	17.8%	工事・建築	640	18.1%	工事・建築	104	15.3%
3	不動産貸借	370	9.4%	修理サービス	290	8.2%	火災保険	53	7.8%
4	役務その他サービス ^{※1}	300	7.7%	役務その他サービス ^{※1}	264	7.5%	修理サービス	37	5.4%
5	修理サービス	229	5.8%	火災保険	243	6.9%	申請代行サービス	26	3.8%
6	商品一般 ^{※2}	214	5.5%	不動産貸借	221	6.3%	四輪自動車	23	3.4%
7	火災保険	177	4.5%	航空サービス	52	1.5%	役務その他サービス ^{※1}	15	2.2%
8	寄附 ^{※3}	78	2.0%	ホテル・旅館	50	1.4%	他の行政サービス ^{※4}	14	2.1%
9	他の行政サービス ^{※4}	54	1.4%	国内パッキングツアー	48	1.4%	相隣関係	12	1.8%
10	食器 ^{※5}	41	1.0%	インターネット接続回線	28	0.8%	固定電話サービス	11	1.6%
10	電気設備	41	1.0%						

※1 分電盤の点検サービス、家屋被害調査サービス等

※2 不審な電話やメール等

※3 義援金等に関するもの。2023年度に新設されたキーワード。

※4 罹災(りさい)証明、緊急地震速報等

※5 不要になった皿の訪問買取等

網掛けは、三つのそれぞれの災害において他の災害の上位10位では見られないため、特徴的であると考えられる商品・役務

1. 相談事例(各事例末尾のカッコ内は受付年月、契約当事者の属性)

自然災害に関連する消費者トラブルは、(1)住宅修理や賃貸住宅に関するものなど自然災害に直接関係したトラブルが多く寄せられますが、その他にも(2)被災地域への旅行のキャンセルなど間接的に生じるトラブルも寄せられます。また(3)被災地域の内外にかかわらず、自然災害を口実に勧誘される契約トラブルもみられます。各トラブルに関して寄せられた具体事例を紹介します。

(1) 自然災害によって直接起きたトラブル

【事例1】地震：すぐに屋根の工事をすると訪問してきた事業者に依頼したが高額すぎるので解約したい

先月の地震後、屋根が心配だったので家を建てた事業者に相談したところ、震災の影響で工事が立て込んでおり、すぐに対応するのは難しいと言われた。瓦の状態を心配していたところ、近くで屋根工事をしているという事業者が「お宅の屋根の瓦がずれている。応急処置としてブルーシートをかけてあげる」と訪問してきたので見積もりをお願いした。翌日、約100万円の見積もりを持ってきたので高額すぎると伝えたところ、後日20万円ほど値引きした見積書を持ってきたので契約した。その後工事が始まったが、見積内容より作業範囲が狭くなっていたり、通常より金額の高い工法を採用されていることが分かった。家を建てた事業者に相談したところ、怪しい点が複数あると言われたので、解約したい。

(2024年2月受付、70歳代、男性)

³ 2021年度～2025年度受付、2026年1月末までの登録分。自然災害に関連する相談のうち、「地震」「台風」「豪雨」に関連する相談を集計しており、それぞれ重複する可能性がある。

【事例2】地震：賃貸アパートの給湯器が壊れ、退去を希望する場合は契約解除するよう言われたが退去時の条件に納得できない

地震で住んでいた賃貸アパートの給湯器が壊れた。管理会社から「給湯器は修理する。1か月後には住めるようになるが、退去を希望する場合は契約解除の書類を出してほしい」と言われた。敷金と保証金は返すと言われたが、引っ越しにも費用がかかる。現在、住める状態ではないのに家賃の減額もないまま、私から契約解除を申し出て引っ越し費用を自己負担し退去するしかないのだろうか。

(2024年1月受付、30歳代、女性)

【事例3】台風：保険会社の調査で保険金の給付対象外といわれ納得できない

先月の台風の後、天井から水漏れがあった。知り合いの工務店で見てもらうと「排水管からの水漏れと思われる」と指摘されたため、加入する保険会社に保険金を要求した。「現場写真と工事見積書を送るように」と指示されたので保険会社に送った。工事見積額はおよそ100万円だった。後日、保険会社から「壁や天井の修理代のみ保険が下りる。他の項目は給付対象外」と連絡があり、見積書の10%にも満たない保険金しか出なかった。保険会社の交付書面には保険金が出る例として『給排水管設備からの水漏れ』と書かれている。保険会社へ苦情を申し出ると「排水管設備からの水漏れであることを証明しない限り対応できない」と言う。工務店は「水漏れ箇所の特定や原因を調べることは難しい」と言うし、調査には高額な費用がかかるようだ。保険会社が原因を調べ、保険金を出してほしい。

(2025年10月受付、70歳代、男性)

【事例4】台風：「補償対象地域になった」と電話がかかってきて来訪した事業者と保険の申請代行の契約をしたが不審だ

台風の後「先日の台風でこの地域は補償対象地になった。当社が市民宅を訪問調査し申請のサポートを行っている」という電話がかかってきた。後日、その事業者の担当者2名が訪問した。家を見て回り「台風被害があったので、加入している保険会社に保険申請を出しましょう。当社はその申請を代行します。保険金が下りたら成功報酬として保険金総額の45%を支払ってください」と説明を受け、契約してしまった。しかし、よく考えると保険会社に私から直接申請すれば申請サポート料金は必要ないと思った。クーリング・オフしたい。

(2023年8月受付、80歳代、男性)

【事例5】豪雨：賃貸住宅が床上浸水したが管理会社に天災だから補償はできないと言われた

賃貸アパートに住んでいるが、先週の豪雨で借りていた地下1階部分が床上浸水した。壁や床から水がしみ出て、家具やクローゼットの服の裾がぬれ、壁が変色するなどした。管理会社に伝えたところ、「豪雨により排水設備の能力を超える被害だった。天災が原因なので補償はできない。賃貸借契約時に契約した火災保険でも給付があるかわからないため、内容を確認するように」と言われた。

(2025年9月受付、20歳代、女性)

(2) 自然災害によって間接的に発生したトラブル

【事例6】台風で宿泊施設まで行くのが困難なのに100%のキャンセル料がかかり納得できない

1か月ほど前に、海辺の宿泊施設をインターネットで予約し料金を前払いした。当日車で現地に向かったのだが、台風のため有料道路が通行止めになった。現地付近の電車も止まっていたので、向かう手段がないと思い、宿泊施設に電話でキャンセルしたいと伝えた。しかし、キャンセルすると言うのであればキャンセルは受け付けるが、キャンセル料は規約通り100%徴収すると言われた。確かにメールに書かれた規約を読むと、7日前からは100%のキャンセル料がかかると書かれている。しかし、自然災害が原因でやむを得ずキャンセルするのだから、全く返金されないのは納得できない。

(2025年7月受付、20歳代、女性)

【事例7】ホテルと航空券のパック旅行が台風で払い戻しとなったが窓口で電話がつながらず期限が過ぎてしまい返金を拒否された

2か月ほど前、ホテルと航空券のパック旅行を申し込み、代金約4万円はクレジットカード決済したが、出発便が台風の接近により欠航となり、払い戻しの連絡がきた。申請はツアー終了日から5日以内という条件だったので、期限内に専用デスクに複数回架けたがつながらなかった。期限を過ぎて電話がつながったが「期限が過ぎたので返金はできない」と言われた。納得できない。

(2024年9月受付、40歳代、女性)

(3) 自然災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

【事例8】分電盤を点検すると来訪した事業者が地震で分電盤が火災の原因になったと不安をあおられ契約してしまった

自宅に突然、分電盤を点検すると言って若い男性がやって来た。「先日の地震で分電盤が原因の火災が多数あったので取り換えた方が良い」と言われ、その場で契約書を書かされた。知り合いや工務店の人にこの話をしたら、「それほど古い分電盤でもないので取り換える必要はない」と言われ、だまされたと思った。請求書が届いたがどうしたらよいか。

(2025年8月受付、80歳代、男性)

【事例9】市役所を名乗り支援物資を提供してほしいという電話があったが、不審だ

先ほど、市役所の生活相談窓口だと名乗る電話が来た。近隣の県で起きた災害に対する支援物資が不足しており、この地域を回っているのだという。使っていない皿などはないかと聞かれたので話を聞いていたが、その後、指輪や着物も譲ってほしいと言い出したので、貴金属の買い取り業者からの電話だと思い断った。このような事業者がいることを情報提供したい。

(2025年3月受付、70歳代、女性)

2. 相談事例からみた特徴

(1) 自然災害によって直接起きたトラブルの特徴

① 屋根工事など住宅修理に関するもの

地震や台風が発生し、住宅の破損等が生じると修繕工事が必要になりますが、災害直後はブルーシートによる応急処置に関するトラブル⁴が、その後、本格的に住宅修理を依頼すると、工事が込み合っていてすぐに対応してもらえない、よく検討しないまま訪問してきた事業者に依頼したところ高額な費用を請求された等のトラブルがみられます（事例1）。

② 賃貸住宅に関するもの

賃借している住宅が被災した場合には、停電や断水などで住めない期間が生じたり、引っ越しを余儀なくされたりすることで賃料に関してトラブルとなることがあります（事例2）。また、豪雨により浸水し家財が被害にあったものの補償されない（事例5）などの相談も寄せられています。

③ 保険に関するもの

保険会社による住宅の損壊程度の判定内容に関する相談（事例3）がみられます。また保険金を使って修理できる、申請サポートをするなどと勧誘され、高額な申請サポート手数料を請求される申請代行サービスに関する相談も引き続き寄せられています（事例4）、近年、申請代行サービスに関する相談は災害時において減少傾向がみられます（参考資料表2）。

(2) 自然災害によって間接的に発生したトラブル

台風により、交通機関が利用できなくなり、予約していた宿泊施設に行けなくなったにも関わらず規約通りのキャンセル料を請求されたという相談（事例6）や、航空便の欠航による航空券の払い戻しに関する相談（事例7）が寄せられています。このように、被災地から離れた地域でも災害に関連する消費者トラブルが発生します。

(3) 自然災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

① 点検商法によるトラブル

自然災害を口実に不安をあおり、屋根や分電盤の点検を持ちかけるなど、十分に検討する時間を与えず契約を急がせる事例（事例8）がみられ、特に最近では分電盤の点検を口実に勧誘されるトラブルが目立ちます⁵。こうしたトラブルは、災害が起きた直後に限らず時間がたってからでも、また被災地に限らず離れた場所でも発生しているので注意が必要です。

② 親切心につけ込むトラブル

「被災地の役に立てば」という、親切心につけこんだ悪質なトラブルも発生していま

⁴ 2024年2月16日公表「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－」
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240216_1.html

⁵ 2025年1月15日公表「『分電盤の点検に行きます』の電話から始まる勧誘に注意」
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250115_1.html

す。「隣県の災害に対する支援物資が不足しているので不用品はないか」と勧誘されたが、実は貴金属を目的とした訪問購入だったケース（事例9）も寄せられています。

③ 行政や公的機関をかたるもの

自然災害の混乱に乗じて市役所等の公的機関を名乗り相手を信用させ訪問の承諾を得ようとするケースも見られます（事例9）。

②や③の事例は、先日発生した令和7年青森県東方沖を震源とする地震の後にも寄せられています⁶。

3. 消費者へのアドバイス

（1）自然災害に関連したさまざまな消費生活トラブルが発生することを覚えておきましょう

自然災害の被災地では住宅の損傷等による直接的なトラブル（事例1～5）が発生しますが、被災地以外でも宿泊施設や航空券のキャンセル（事例6～7）などの間接的なトラブルが発生します。また、被災地であるかどうかにかかわらず、点検商法や公的機関を名乗る訪問購入（事例8・9）など、自然災害を口実にした悪質商法トラブルも見られます。

いざというときに冷静に対応できるよう、自然災害に関連したさまざまな消費生活トラブルが発生することを事前に知っておくことが大切です。

（2）複数の事業者から見積もりを取ったり周囲に相談したりして慎重に検討しましょう

工事や修理の必要性やその費用などを消費者がその場で判断するのは難しく、事業者に言われるがまま高額な契約や不必要な契約をしてしまうおそれがあります（事例1、事例4、事例8）。その場で勧誘を受けてもすぐに契約せず、複数の見積もりを比較する、周囲の人に相談するなど慎重に検討しましょう。必要ない契約はきっぱりと断りましょう。

（3）賃貸住宅では契約内容や物件に問題が生じた場合の相談先を事前に確認しておきましょう

建物の損害の程度など個別事情によりますが、原則として、契約内容に沿った利用ができるよう修繕するのは家主の義務となります。家主が必要な修理を行わず、十分に利用できない場合の家賃については、減額交渉ができると考えられます。いざというときスムーズな交渉が可能となるよう、賃貸借契約の内容をしっかりと確認しておくとともに、日頃から大家や管理会社など、物件に問題が生じた際の相談先を確認しておくとい良いでしょう。

（4）加入している保険の対象範囲や申請方法を把握しておきましょう

家電や家具、寝具や衣類などが被害にあった際に補償対象となるのか、加入している火災保険の契約内容を確認し、不明な点は保険会社に問い合わせるなどして、平常時に契約内容を把握しておくことが大切です。また、保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。いざというときスムーズに自分で対応ができるよう、保険金請求の申請方法をチェックしておきましょう

⁶ 2025年12月24日公表「地震に便乗した詐欺的トラブルにご注意ください！」
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20251224_1.html

よう。

(5) 親切心につけこむ怪しい話や自然災害に便乗した悪質商法に注意しましょう

「被災地へ支援物資を送るため不用品を譲ってほしい」などと電話があったが、実は貴金属の買い取り業者だったという相談（事例9）が寄せられており、被災者への親切心につけこんだ悪質な手口です。おかしいなと思ったら、話に耳を傾けず、周囲の人に相談するなど、話に乗らないよう気を付けましょう。

4. おかしい！困った！と思ったら、早めに相談しましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センター等に相談ください。

※ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区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（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>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/</p>	
--	---	---

参考資料

1. 相談の傾向（2021年度～2025年度⁷を分析）

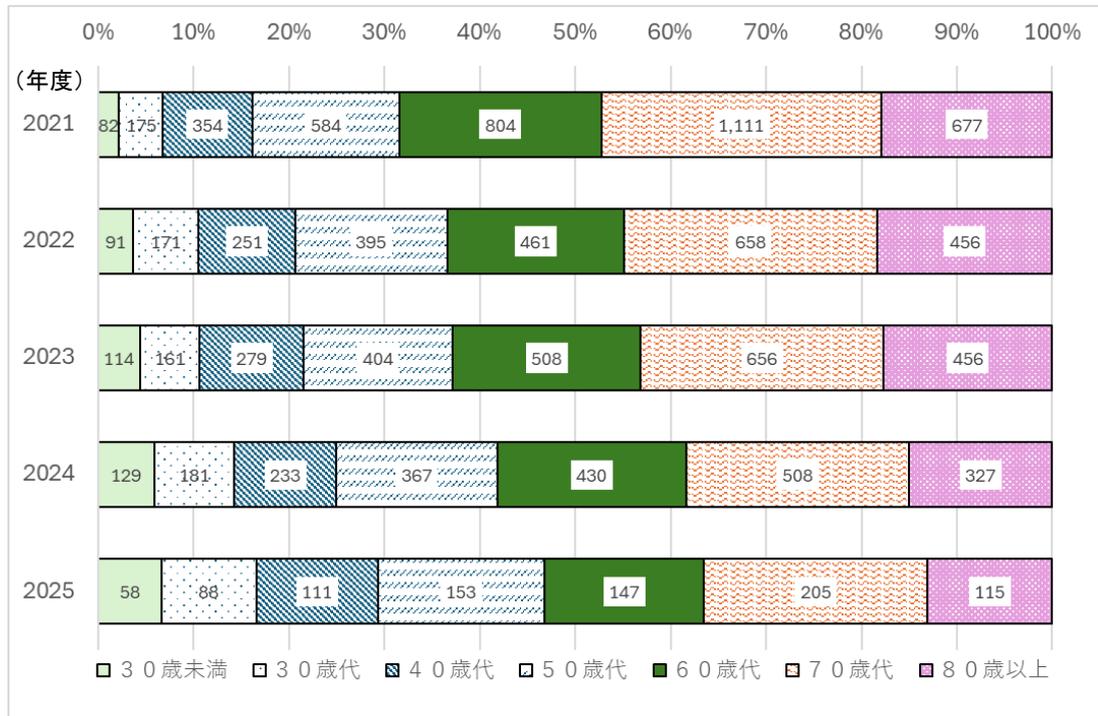
PIO-NETにみる自然災害に関連する相談を見ると、商品・役務別では、「工事・建築」、「不動産貸借」、「修理サービス」等の商品・役務が上位に見られます（表2）。

表2 年度別の商品・役務別⁸相談件数（上位10位）（n=13,640）

順位	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	計		計		計		計		計	
1	申請代行サービス	1,532	申請代行サービス	709	工事・建築	510	工事・建築	456	工事・建築	180
2	工事・建築	764	工事・建築	510	申請代行サービス	348	修理サービス	234	不動産貸借	128
3	役務その他サービス	407	修理サービス	293	修理サービス	281	不動産貸借	223	修理サービス	83
4	修理サービス	377	不動産貸借	235	不動産貸借	268	申請代行サービス	176	火災保険	78
5	火災保険	266	火災保険	221	火災保険	194	火災保険	152	申請代行サービス	58
6	不動産貸借	228	役務その他サービス	220	商品一般	167	役務その他サービス	137	役務その他サービス	35
7	商品一般	38	ソーラーシステム	30	役務その他サービス	117	ホテル・旅館	53	商品一般	30
8	損害保険（全般）	35	四輪自動車	29	寄附	74	商品一般	52	電気設備	30
9	他の行政サービス	27	固定電話サービス	26	四輪自動車	42	他の行政サービス	51	四輪自動車	28
10	相隣関係	19	損害保険（全般）	25	ホテル・旅館	37	国内バックツアー	50	ホテル・旅館	19

契約当事者の年齢をみると、60歳代以上の高齢者の割合が多く見られるものの、2025年度にかけて40歳代以下の割合が増加しています（図2）。

図2 年度別の契約当事者年代別相談件数⁹（n=11,900）

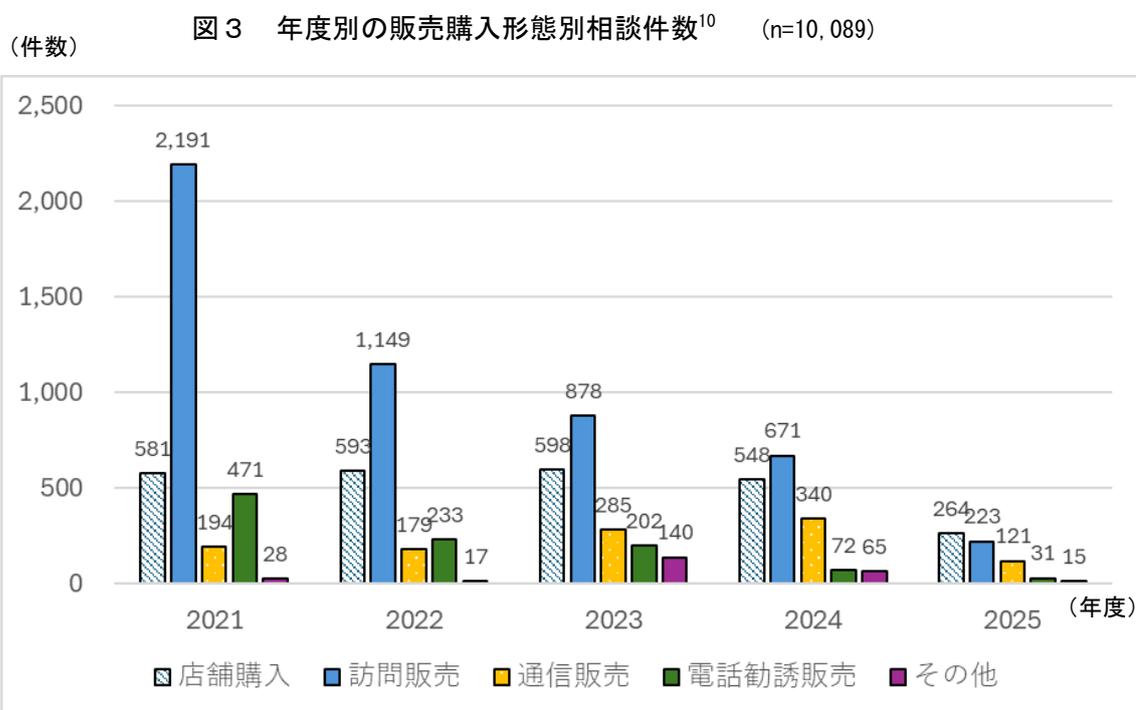


⁷ 2021年度～2025年度受付、2026年1月末までの登録分。

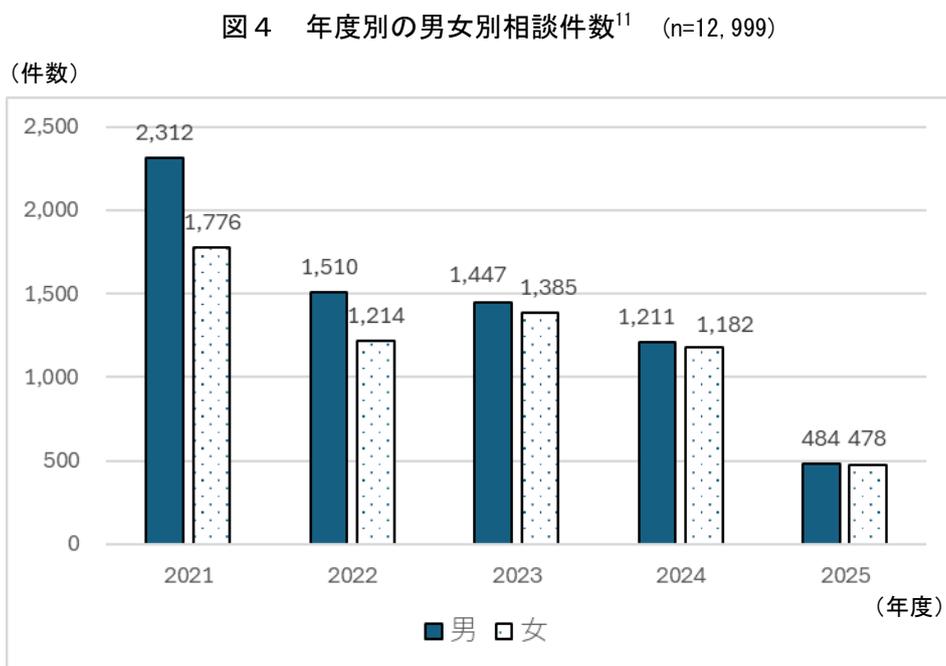
⁸ 2商品・役務のうち、「寄附」は2023年度に新設されたキーワード。

⁹ 不明・無回答等は除く。

販売購入形態別では、訪問販売の割合が年々減少しており、通信販売は2024年度にかけて微増しています（図3）。



契約当事者の男女別をみると男性の件数が多いものの、2023年度からはほとんど男女差は見られなくなっています。（図4）



¹⁰ 不明・無関係等は除く。

¹¹ 団体等および不明・無関係等は除く。

2. 国民生活センターからの過去の公表・注意喚起等

- ご用心 災害に便乗した悪質商法
https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html
- 被災地域は特に注意！災害後の住宅修理トラブル
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220616_1.html
- 災害に便乗した消費者トラブルに注意！－2023年石川県能登地方地震－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230523_1.html
- 保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！
https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen454.html
- 「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の開設について
－震災に便乗した詐欺的トラブル等に注意！！－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240112_1.html
- 令和6年能登半島地震に便乗した詐欺的トラブルにご注意ください！
－義援金や寄付を集めるという不審な電話・訪問に注意！－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240112_2.html
- 「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－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240216_1.html
- 地震に便乗した詐欺的トラブルにご注意ください！
－義援金や寄付を集めるという不審な電話・訪問に注意！－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20251224_1.html

3. 被災者生活再建支援制度に係る支援金の給付を受けた災害一覧¹²

(※) 被災者生活再建支援制度によって支給された支援金の額が1億円以上（赤網掛けは10億円以上）の災害を抜粋

年	対象災害 (※)	適用日
2016	平成28年熊本地震	4/14・4/16
	平成28年台風第10号による災害	8/30
	平成28年鳥取県中部地震	10/21
	平成28年12月22日に発生した強風による災害	12/22
2017	平成29年7月九州北部豪雨による災害	7/5
2018	平成30年7月豪雨による災害	7/5～7/8
	平成30年北海道胆振北部北部地震	9/6
	平成30年大阪府北部を震源とする地震	6/18
	平成30年台風第24号による災害	9/29
2019	令和元年8月の前線に伴う大雨による災害	8/28
	令和元年台風第15号による災害	9/8・9/9
	令和元年台風第15号から19号までの一連の災害	9/9
	令和元年台風第19号による災害	10/12
	令和元年台風第15号から10月25日の大雨までの一連の災害	9/9
2020	令和2年7月豪雨による災害	7/4～7/13
2021	令和3年福島県沖を震源とする地震	2/13
	令和3年7月1日からの大雨による災害	7/3
	令和3年8月11日からの大雨による災害	8/11～8/14
2022	令和4年福島県沖を震源とする地震による災害	3/16
	令和4年8月3日からの大雨による災害	8/3～8/5, 8/9
	令和4年台風第15号による災害	9/23
2023	令和5年梅雨前線による大雨災害	6/30～7/14
	令和5年台風13号による災害	9/8
2024	令和6年能登半島地震	1/1
	令和6年7月25日からの大雨による災害	7/25
2025	—	—

¹² 内閣府防災情報のページ「被災者生活再建支援制度に係る支援金の支給について」（令和7年10月31日現在）より抜粋
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/seikatsusaiken/pdf/sienkin.pdf>