

平成 27 年 8 月 27 日
独立行政法人国民生活センター

自然災害にみる消費者トラブル — 被災した住宅の修理トラブルから、便乗商法まで —

地震や台風、大雪などの自然災害が起きると、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。これら自然災害に関連した消費者トラブルの相談件数は、2010 年度・2011 年度には東日本大震災によって急増し、2012 年度以降は減少傾向にあります。

しかし、東日本大震災に関連した相談を除いた件数は、2012 年度以降も減少してはいません。

相談の内容は、さまざまです。直接被災した人からの住宅の修理工事などに関する相談の他、旅行や航空サービスのキャンセルに関する相談など、自然災害によって間接的に発生したトラブルもあります。

加えて、「住宅の破損を自然災害による被害として火災保険の保険金で修理できるので、しないか」といった勧誘や、「個人情報が見え、あなたの自宅が被災者の避難所に登録されている」といった怪しい電話など、自然災害をきっかけや口実として勧誘する事例も多くみられます。

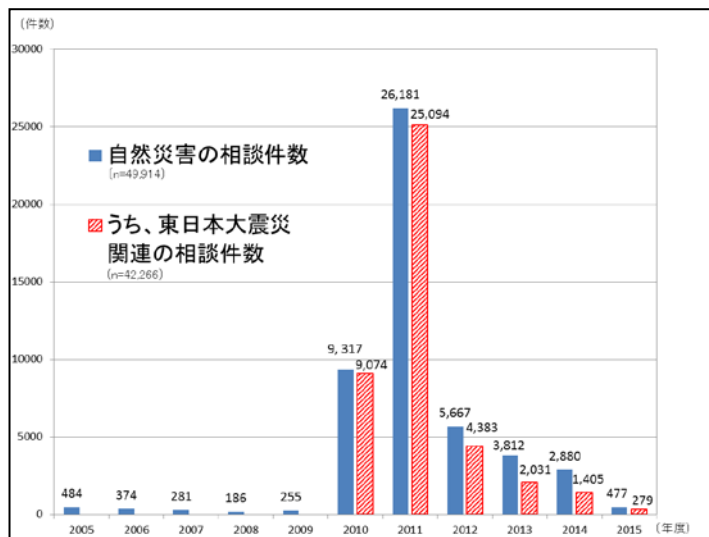
そこで、今回は、主に東日本大震災関連の相談¹を除いた自然災害に関するトラブルについて、内容を分析して、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとしました。

1. P I O-N E T にみる相談件数等

(1) 相談件数

① 自然災害に関連する相談件数

【図1 自然災害に関連する年度別相談件数】



¹ 東日本大震災関連の消費生活相談については、2011 年 3 月 27 日から 7 月 29 日までの 120 日間、国民生活センターに「震災に関連する悪質商法 110 番」窓口を開設し相談を受付けた結果を公表している (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110930_1.html)。また、「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第6報)－発生から1年間の相談の推移－(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120416_1.html)等で6回にわたって公表している。

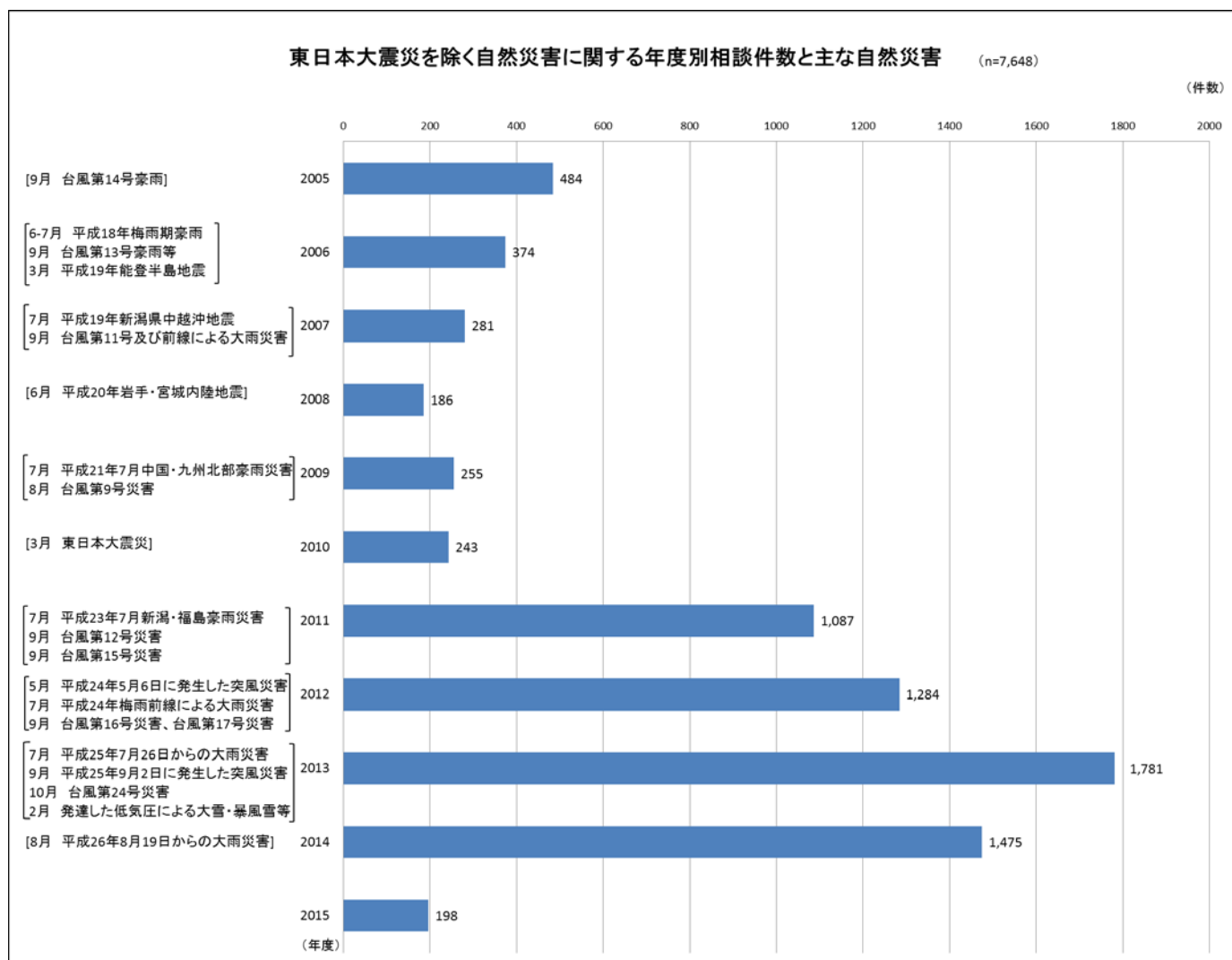
PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム)²に寄せられた自然災害に関する相談は、2005年度から2009年度までは500件に満たない件数で推移していましたが、東日本大震災直後の2011年度は26,181件に急増しました。その後、2014年度には2,880件となっています。

東日本大震災に関連する相談は、2011年度に25,094件と最も多く寄せられ、2012年度は4,383件、2013年度は2,031件、2014年度は1,405件と年々減少しています。

②東日本大震災関連を除く自然災害に関する相談件数

自然災害に関する相談全体から、東日本大震災に関連する相談を除いた相談件数は、図2のとおりです。2010年度までは500件に満たないものですが、2011年度以降は1,000件を超え続けています。その理由として、近年、大規模な自然災害が増えていること、人々が自然災害に対する意識を強く持つようになってきていること、それにつけこむような悪質な勧誘によるトラブルが増えていることなどが考えられます。

【図2 年度別相談件数と主な自然災害】



※「主な自然災害」とは、被災者生活再建支援制度³によって支給された支援金の額が1億円以上の自然災害に、相談が特別多く寄せられた2014年2月の大雪・暴風雪(2013年度)を加えたもの。

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(2015年7月31日までの登録分)。

³ 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。

以下、前記②（東日本大震災関連を除く自然災害に関する相談件数）について記載しています。

（２）商品・役務別件数

商品・役務別の相談件数の変化をみるために、東日本大震災前の 2005 年度～2009 年度の件数（1,580 件）と直近の 2014 年度の件数（1,475 件）を比べます。2005 年度～2009 年度、2014 年度ともに、修理サービス、賃貸アパート、屋根工事についての相談が多く寄せられています。住宅や住宅設備と、それらの修理などの工事・建築に関する相談が多い点は、共通しています。

2005 年度～2009 年度と比べて 2014 年度に増えたものに、「役務その他サービス」、「航空サービス」、「ソーラーシステム」があります。「役務その他サービス」は、「災害調査をする」「個人情報を削除する」という電話の信用性を問うものが多く寄せられています。「航空サービス」は、災害に伴う欠航時の振替や返金対応についての相談が多く、「ソーラーシステム」は、強風や雪によってパネルが外れたといった故障に関する相談が寄せられています。

【2005 年度～2009 年度の商品・役務別件数】

1	修理サービス	173
2	賃貸アパート	142
3	屋根工事	85
4	新築工事	58
5	建物火災保険	53
6	借家	49
7	建物共済保険	48
8	相談その他(全般)	45
9	他の家事サービス	44
10	増改築工事	42

【2014 年度の商品・役務別件数】

1	修理サービス	213
2	屋根工事	143
3	賃貸アパート	95
4	役務その他サービス	69
5	工事・建築サービス	65
6	航空サービス	55
7	増改築工事	48
8	建物火災保険	41
9	ソーラーシステム	35
10	新築工事	32

※「修理サービス」…雨どいや、アンテナ、カーポートの修理など
「工事・建築サービス」…門や塀の建築工事など
「他の家事サービス」…雪下ろしサービスなど

2. 主な相談事例（ ）内は契約当事者の属性

（１）自然災害によって直接起きたトラブル

【事例 1】台風：屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りするとわれ高額な契約をさせられた

近所でリフォーム工事をしていた業者に、台風で自宅の屋根の一部がはがれたと話したら、点検は無料だと言うので自宅を見せた。業者が屋根裏に上がり、カメラで撮影した画像を見せて「早く工事をした方がいい。金額は 300 万円だ」と言う。そんなに用意できないと言うと「そのまま放置すると雨漏りする」と不安をあおられ、「応急処置なら 100 万円でもいい」「お金がないなら借りればいい」と契約を急がされた。

(2015 年 2 月受付 40 歳代 男性 無職 千葉県)

【事例 2】台風：賃貸アパートの雨漏りで家具が使い物にならなくなった

1 年半前、娘が住むアパートの窓から雨が漏れ、管理会社に苦情を言ったが対応されなかった。1 週間前の台風でも同じ窓から雨漏りし、管理会社が取りあえず内側のコーキングだけ行った。2 日前の台風で大雨が降った際、留守中にまた同じ窓から雨が漏れ、窓の近くに置いてある家具がぬれて使えなくなった。管理会社に被害を受けた商品と購入金額を伝えて苦情を言ったところ、約 10 万円のうち、貸主が半額を補償すると言う。貸主がきちんと対策をしないせいで被害を受けたのに、全額補償されないのは不満だ。

(2014 年 10 月受付 20 歳代 女性 給与生活者 東京都)

【事例3】豪雨：雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった

インターネットで探した業者に豪雨で雨漏りした屋根の修理工事を依頼した。業者は「笠木（屋根や塀、手すりなどの上部に付けられる仕上げ材）が浅いのが原因だ。深いものに交換しましょう」と言って帰った。その後、工事が行われたが、先週の台風で雨漏りがさらにひどくなったので屋根に上がってみると、屋根の別の部分がひび割れていた。雨漏りの原因はこの部分で、雨漏りがひどくなったのは工事の際にその部分の損傷が進んだせいだと思う。業者から工事代金を請求されたが、雨漏りがまったく直っていないのに支払うのは納得できない。（2014年10月受付 50歳代 男性 給与生活者 東京都）

【事例4】大雪：カーポートが壊れたが、もともとの施工が悪かったのではないか

大雪でカーポートの柱が少し傾いた。その1週間後にも大雪が降り、カーポートが基礎の部分から倒れ、柱が自動車に当たってフロントガラスが割れた。設置業者は、雪が原因なので無償修理はできないと言う。しかし、基礎部分を測ってメーカー施工要領と比べると、基礎部分はかなり小さい。そのせいで基礎部分が弱く倒壊したのではないか。（2014年4月受付 年代不明 男性 給与生活者 東京都）

（2）自然災害によって間接的に発生したトラブル

【事例5】台風のため航空機が欠航したが業者と連絡がつかない

航空会社のホームページから往復航空券を購入した。往路は予定通り運航されたが、復路は台風のため前日に欠航となった。航空会社のホームページに「悪天候などが理由で欠航した場合には規定の期間内に申し出れば払い戻しに応じる」との記載があったので専用番号に電話をかけ続けているが、つながらない。手続きの期限が迫っている。どうしたらよいか。

（2014年10月受付 50歳代 男性 自営・自由業 神奈川県）

【事例6】台風のためキャンプ場の予約を解約したら高額な解約料を請求された

夏休みに子供連れでキャンプをしようと思い、2泊3日の予定で有料キャンプ場の予約を入れた。しかし、台風が接近し風雨が強まってきたので解約を申し出たところ、解約料として代金の50%を支払うように言われた。自分の都合で解約するのではないのに、50%というのは高額ではないか。

（2014年8月受付 40歳代 女性 給与生活者 千葉県）

（3）自然災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

【事例7】屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うと言う業者が信用できない

以前、不要になったテレビのアンテナを撤去してもらった業者から電話があり「アンテナ撤去時に、屋根のクギが外れているのに気付いた。修理した方がよい」と言われた。後日、業者が来訪し「火災保険で、自然災害による破損として全額保険金で支払える」と言われ修理工事を70万円で契約した。保険会社から48万5000円の保険金が下りたが、工事の金額には足りないので、解約したいと業者に伝えたところ、保険金の額で工事をすると言う。48万5000円でできる工事を70万円で契約させた業者が信用できなくなった。契約書には、見積金額の15%の解約料がかかると書いてある。解約したい。

（2013年5月受付 40歳代 男性 給与生活者 東京都）

【事例8】アンケートに答えたら補償金を受け取れると言われた

自宅に自動音声で「震災関係のアンケートに答えてほしい」という内容の電話があった。地震があった後だったため、その関係で役所の管轄の部署が調査しているのかと思ってしまった。いくつかアンケート

に答えたところで、「震災で被害にあったら補償金が受け取れます」と案内があったので、新卒の振り込み詐欺のような気がして電話を切った。何が目的なのか。

(2015年5月受付 年齢・職業不明 女性 東京都)

【事例9】「あなたの個人情報が漏れ、自宅が避難場所になっている」という劇場型勧誘

昨日、公的機関を名乗って電話があった。3社に個人情報が漏れているので取り消すかと聞かれ、取り消しを希望した。すると、「2社の情報は取り消したが、環境関係の業者1社の情報が取り消せない。あなたは震災が起こったときの避難所として国に選ばれ登録されている」と言われた。自宅を避難所にされるのは困ると思い、取り消してほしいと伝えた。しかし、代わりに人を登録しないと取り消せないと言われ、電話の相手が代わりに人を探すことになった。その後、「代わりに人が見つかり、その人から防災関連機器を購入することになった」と連絡が入った。話が不審だ。

(2015年5月受付 70歳代 女性 家事従事者 東京都)

【事例10】高齢者施設の入居権の買い取り代金を立て替えたが、犯罪だと言われお金を請求された

大手企業から、「あなたは高齢者施設の優先的入居権を持っている。その権利を災害で困っている人に譲らないか」と電話があった。300万円で買い取るが、あなたが立て替えた後、支援が成立した段階で当社から振り込むと言われた。困っている人の役に立てるならと考えて承諾し、受け取りに来た男性に300万円を手渡した。先日、金融庁を名乗って「当該取引は犯罪になる。場合によっては懲役も科せられる。回避するために2000万円が必要。支払わなければ家族にも迷惑がかかる」という電話があった。家族に借金を頼んだところ、詐欺ではないかと言われ不安になった。

(2015年1月受付 70歳代 女性 無職 東京都)

3. 相談事例からみた特徴

(1) 災害別の相談の特徴

①【台風】直接被害の他、広範囲にわたる交通機関の乱れによるトラブルが発生している

強い風や雨による住宅の破損により必要となった住宅の屋根工事やリフォーム工事に関する相談が多く寄せられています(事例1)。

また、台風の特徴的なトラブルとして、航空機や鉄道・バス等が欠航・運休となった際のキャンセル料、業者の対応、代替方法をとらざるを得なくなった場合の補償に関するものがあります(事例5)。旅行やコンサートなどのイベントをキャンセルした際の、旅行代金やイベント参加料の返金や、キャンセル料に関するトラブルもみられます(事例6)。

②【豪雨】雨漏り、浸水などのトラブルは繰り返し起こることが多い

住宅の修理工事やリフォーム工事に関する相談が多くなっていますが、豪雨・大雨の場合、「何度工事しても不具合が改善されない」というケースが散見されます(事例3)。特に、雨漏りによる住宅の修理工事は、他の修理工事に比べて、雨漏りが直ったかどうかは工事の仕上がりを目で見ただけでは分からず、実際に雨が降ってみないと判明しないためだと考えられます。また、大雨の度にマンションのベランダに水がたまるなどの住宅の構造上の問題に関する相談や、住宅の購入や賃貸借契約の際に土砂災害危険区域であることを業者が説明しなかったなど、業者の説明不足についての相談も寄せられています。

住宅が雨漏りした結果、家財に被害が及ぶこともあります。賃貸住宅の場合には、家財の損害について家主に賠償を求めたいという相談もみられます(事例2)。

住宅以外では、自動車の浸水、雨漏りによる電気製品の故障に関する事例があります。

③【大雪】雪の少ない地域では備えが薄いため、大雪になると思わぬトラブルも

雪の重みで壊れた雨どい、ひさし、ベランダ等の修理工事に関するトラブルが寄せられています。また、屋根から落ちてきた雪によって、カーポートや自動車の屋根がへこんだり、給湯器・エアコンの室外機等が壊れたりする被害もみられます。また、落雪によって隣家の設備に被害を与えてしまい賠償を求められたという相談もあります。

雪の少ない地域では大雪への備えが十分でないため、数十年に一度という大雪が降って初めて、カーポートの土台が弱かった、屋根についているはずの「雪止め」がついていなかったなど、住宅や住宅設備の建築工事・リフォーム工事の不備が発見される場合があります（事例4）。

④【地震】東日本大震災以降、人々が地震を強く意識するようになったことにつけこむトラブルが発生

壊れた住宅の修理工事に関するトラブルの他、家主との間でどのように修理費用を負担するかという賃貸住宅の相談が、他の自然災害と同様に多く寄せられています。

一方、東日本大震災以降、人々が地震に対してより一層不安を抱くようになったことにつけこみ、実際に大きな被害を受けなかった人に対しても、地震への不安をあおって、耐震工事の契約を結ばせているケースがあります。

また、「補助金・見舞金を出すので無料で耐震調査をしませんか」との電話勧誘や、「地震の被害についてのアンケートに答えてください」など、個人情報聞き出そうとしているとみられる怪しい電話についての相談も見受けられます（事例8）。さらに、海外の被災地支援のための募金や被災地復興を目的としたファンドへの投資話などの信用性を問う相談も寄せられています。

(2) 商品・役務別の相談の特徴

①【屋根工事、修理サービス】修理内容や費用など、トラブルが最も多い

屋根や外壁、ベランダ、雨どいなど住宅まわりの修理工事についてのトラブルは、自然災害に関するトラブルの中でも最も多くみられるものです。自宅を訪問してきた業者に強引な勧誘を受けた、契約時には料金の明示がなく後から高額な請求を受けた、契約後なかなか工事が進まない、工事はされたものの内容がずさんで不具合が直っていない（事例3）などの相談がみられます。

また、「このままでは雨漏りする」「屋根が壊れているので次に台風が来ると危ない」などと不安をあおって、契約させる事例もあります（事例1）。

②【賃貸アパート、借家】被害箇所の修理をめぐって賃貸人との間でトラブルが発生することも

自然災害によって賃貸アパートや借家が被害を受けた場合に、賃貸人側が被害箇所について修理をしてくれないという相談（事例2）や、修理してもらえないので退去したいが退去に伴う費用を賃貸人に負担してほしいという相談がみられます。また、修理工事を行った場合、その費用を賃貸人と借借人のどちらが負担するかという問題が生じます。賃貸借契約終了時に、災害で壊れた箇所の修理費用を敷金から差し引くと言われた、というトラブルもみられます。

③【旅行等、航空サービス】交通機関が乱れ、旅行などをキャンセルした際にトラブルになる

台風の接近や地震などの自然災害で交通機関が乱れたことにより、旅行やイベントへの参加を事前にキャンセルした場合や、豪雨や大雪等により急きょキャンセルしたといった場合に、旅行業者やホテル、

イベントの主催者からキャンセル料を請求されたというトラブル（事例 6）がみられます。これについては、公共交通機関で出向くことが可能だったかどうか、実際にイベントが行われたかどうかによって、返金等が求められるかが異なってきます。

また、航空サービスについては、台風や火山の噴火等で欠航した場合に、払い戻しを受けるために業者に連絡するものの、決められた払戻期間内に連絡が取れないといった相談（事例 5）が寄せられています。

④【建物火災保険、修理サービス】保険金申請と工事をセットで契約させるケースが目立つ

建物火災保険による保険金を利用すれば工事が無料でできると勧誘し契約をさせるケースが、東日本大震災後（2011 年度以降）増加しています。きっかけとして、「自然災害による被害の調査を行う」という広告や電話勧誘を受けたという事例が多く、その中には、建物火災保険を使えば無料で自然災害による被害について修理等の工事ができるとうたっています。保険金申請の手続き代行から工事までをセットで請け負うという契約内容になっていることがほとんどです。しかし、高額な手数料を請求されたり、保険金を申請したものの保険金が下りず、工事の契約をキャンセルしようとする、高額な解約料を請求されたりするトラブルがみられます。また、自然災害によるものではない住宅の損傷についても、自然災害にあったこととして保険金の申請を行い、保険金で修理しましょうともちかけてくるケースもみられます（事例 7）。

⑤【怪しい勧誘】「被災者のため」という劇場型勧誘や、投資の勧誘などもみられる

「被災者のために高齢者施設への入居権を譲ってくれば、高く買い取る」という劇場型勧誘の電話（事例 10）や、「複数の業者のもとにある個人情報を削除する」と言う怪しい電話が入ったという事例（事例 9）がみられます。また、「自然災害のときに役立つ」などと言い、「ソーラーシステムへの投資やヘリコプターなどへの投資」をすすめる事例もみられます。

4. 消費者へのアドバイス

（1）自然災害に関連するトラブルには、さまざまなタイプがあることを知っておくこと

自然災害が起こると、被災した人は住宅の損傷等による直接的なトラブル、被災していなくても旅行のキャンセルなどのトラブルに見舞われるかもしれません。自然災害に便乗した工事や投資などの勧誘を受ける可能性もあります。

自然災害に関連して、さまざまな消費者トラブルが発生していることを知っておき、被害にあわないようにしてください。

（2）修理工事等の契約は慎重に。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て、すぐには決めないこと

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しましょう。中には、住宅の損傷について不安をあおるケースもみられます。業者の提示する工事内容を行う必要があるかどうか、慎重に検討しましょう。

契約した後であっても、自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受けたりして修理やリフォームの工事を契約した場合、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフができます。

(3) 自然災害をきっかけとしたさまざまな悪質商法に注意すること

①保険金を使って無料で工事ができるという勧誘には気をつけること

火災保険の保険金を利用して行われる工事については、高額な手数料や解約料を請求されるなどのトラブルがみられます⁴。必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう。

また、保険事故に該当しないにも関わらず、保険事故を装って保険金を請求すると、保険会社等から契約を解除されるだけでなく、刑法上の詐欺や民法上の不法行為に当たる可能性もあります。このような勧誘には応じないようにしてください。

②被災者への親切心につけこむような怪しい話には乗らないこと

「被災者の役に立つ事業に投資しませんか」「高齢者施設への入居権が当たったので被災者の方へ譲ってほしい」など、被災者への親切心につけこむような怪しい話もみられます。「話の内容が怪しい」「よく理解できない」と言った場合は、話に耳を傾けず、話に乗らないよう気をつけましょう。

(4) トラブルにあったとき、不安なときは消費生活センターへ相談を

もし、トラブルにあってしまったり、勧誘を受けて不安に思ったりしたら、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）へ相談しましょう。

5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

内閣府消費者委員会事務局

⁴ 国民生活センターでは、こうした勧誘によるトラブルについて注意喚起を行っています。(2012年12月6日公表「「保険金が使える」という住宅修理サービスの相談が増加！－解約料として保険金の50%を請求されたり、代金を前払いしたのに着工されないことも－」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20121206_1.html))

(参考) PIO-NET データ

東日本大震災関連の相談を除く自然災害に関する相談について分析したものです。

1. 契約当事者の属性 (不明・無回答を除く)

年代別にみると、20歳以上の各年代から寄せられています。性別では、男性がやや多くなっています。職業別では、給与生活者の他、無職や家事従事者の割合が高くなっています。

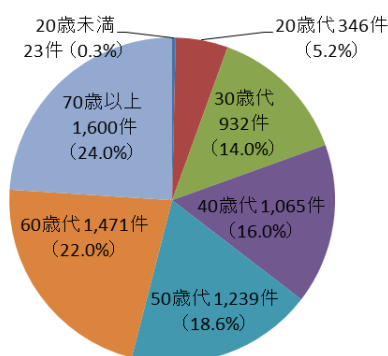
2. 販売購入形態別 (不明・無回答を除く)

販売購入形態別では、店舗購入が最も多くなっています。

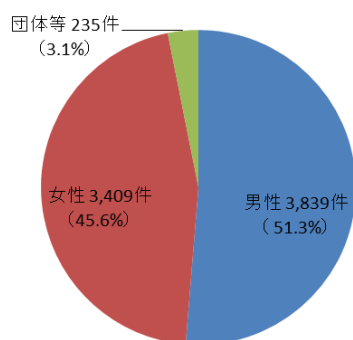
各販売購入形態で多い商品・役務は以下のとおりです。

- ・店舗購入…賃貸アパート、借家、修理サービス、工事・建築サービス、屋根工事、建物火災保険など
- ・訪問販売…修理サービス、工事・建築サービス、屋根工事、増改築工事、塗装工事、壁工事、ソーラーシステム、役務その他サービスなど
- ・通信販売…航空サービス、ホテル・旅館、国内募集型企画旅行、コンサートなど
- ・電話勧誘販売…役務その他サービス、屋根工事、修理サービスなど

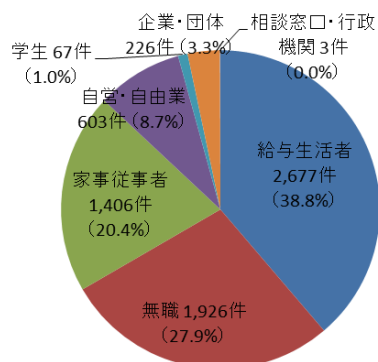
【年代別件数】 (n=6, 676)



【性別等件数】 (n=7, 483)



【職業等別件数】 (n=6, 908)



【販売購入形態別件数】 (n=5, 362) ※「その他」は、マルチ取引、ネガティブ・オプション、訪問購入、その他無店舗の合計件数

