

平成 28 年 5 月 17 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」の受付状況（第 1 報） —開設後 10 日間のまとめ—

このたびの熊本地震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、熊本県および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。

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（木）より、特設電話相談窓口「熊本地震消費者トラブル 110 番」（電話番号：0120-7934-48、通話料無料、九州地方限定着信、受付時間：10 時から 16 時）を開設しました。

今回、「熊本地震消費者トラブル 110 番」の開設から 10 日分の受付状況を速報としてとりまとめました。

### 1. 相談の概要

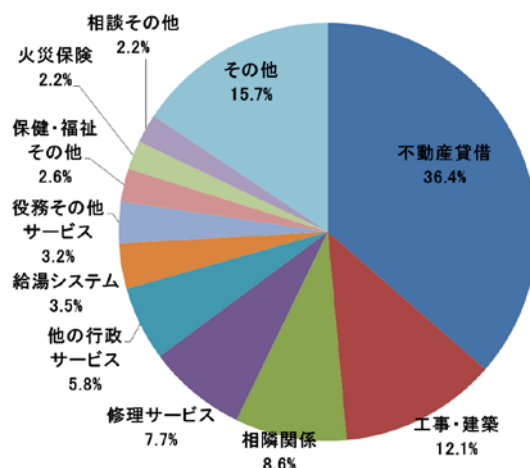
#### （1）相談件数

「熊本地震消費者トラブル 110 番」では、4 月 28 日（木）から 5 月 7 日（土）までの 10 日間に 313 件の相談<sup>1</sup>を受け付けました（1 日平均、約 31 件）。

#### （2）主な相談内容

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 114 件（36.4%）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 38 件（12.1%）で上位に来ており、住宅に関する相談が非常に多くなっています。また、自宅の屋根瓦などで隣家の設備を壊したなどの「相隣関係」や、不審な電話についての問い合わせもみられます。

図 1 商品役務別割合



<sup>1</sup> 問い合わせを含む。

### (3) 当事者の居住地域

契約当事者は、ほぼすべて（約 97%）が熊本県です。

## 2. 主な相談事例

### (1) 賃貸住宅に関する相談

賃貸住宅に関する相談では、地震で被害を受けた住宅にそのまま住み続けたいが退去するよう言われたケースや、退去しようとしたら違約金を請求されたケースがみられ、そのまま住みたくても住みたくなくても、トラブルとなっています。また、避難所などに滞在していて住んでいない住宅の家賃の請求がトラブルになっている事例もみられます。

#### 【事例 1】家主から退去するように言われた

木造の賃貸アパートの 2 階に住んでいる。先ほど、管理会社から電話があり「大家が『アパートを建て替えるので、1 カ月以内に退去してほしい』と言っている」と言われた。急に言われても、行くあても、引っ越しをするための費用もない。アパートは壁に亀裂が入るなどの損傷はあるが、損壊の程度はわからず、現在も住み続けている。どうしたらよいか。

(契約当事者: 40 歳代 男性 給与生活者 熊本県)

#### 【事例 2】アパートにひびが入り退去したいと言ったら違約金を請求された

地震で、賃貸アパートからとるものもとりあえず避難し自宅には戻っていないため、被害の度合いは見えていない。当初、管理会社からは「外壁に亀裂ができ、コンクリートがはがれていて危険なので立ち入らないように」と言われた。その後、応急危険度判定で被害が小さいとされ、管理会社からはとりあえず居住してよいと連絡があった。しかし、100%大丈夫とは言えず、現状で戻る勇気はない。管理会社に退去したいと伝えたところ、「退去には 1 カ月前の予告通知が必要であり、違約金として 1 カ月分の家賃をもらおう」と言われた。納得できない。

(契約当事者: 40 歳代 女性 給与生活者 熊本県)

#### 【事例 3】住んでいない分の家賃を支払うことに納得できない

賃貸ワンルームマンションに一人暮らししていたが、震災でライフラインが止まったままで、壁にはひびが入っている。今は避難所におり、今後どうなるのかと管理会社に問い合わせたところ、ライフラインの復旧は未定だと言われた。月末なので、今日、前家賃として来月分の家賃を振り込んだ。このまま来月も居住できないのであれば、家賃を払ったことに納得できない。

(契約当事者: 20 歳代 女性 給与生活者 熊本県)

### (2) 住宅の被害に関する相談

地震で被害を受けた住宅に関しては、修理代金や業者の信用性、建て替えの是非を問うものなど、さまざまな相談がみられます。

また、電気温水器の室外機が転倒したという相談も複数寄せられています。室外機は重量があるため、転倒すると、壊れたり隣家の設備等を壊したりすることがあります。電気温水器の転倒

の相談は、東日本大震災の際にも多数寄せられました<sup>2</sup>。熊本地震においても、多数の被害が出ているおそれがあります。

#### 【事例4】屋根の補修工事が全額前払いで不安

屋根の修理業者を探していたところ、昨日業者から電話がかかってきた。夕方その業者が自宅に来て、屋根には上がらなかったが、代金は20万円ということになった。5月半ばに工事をするということで、「工事日が決まったらその1週間前に全額を振り込んでほしい」と言われた。全額前払いという点が不安になり、今朝電話で解約を伝えた。「わかりました。担当者に伝えておきます」と言われたが心配だ。契約書面は受け取っている。

(契約当事者：60歳代 女性 給与生活者 熊本県)

#### 【事例5】屋根の補修工事が高額

地震で瓦が落ちてしまい、現在ブルーシートがかかっている。10日前自宅を業者が訪問し、2週間あれば瓦のふき替え工事を始められると言うので約200万円の見積もりをもらい、申し込んだ。しかし知人から通常50万円くらいの工事ではないかと言われ、他の業者と比べてそれほど高額なら契約をやめたいと思った。

(契約当事者：80歳代 男性 無職 熊本県)

#### 【事例6】給湯器が転倒した

自宅に設置していた電気温水器が前震で横ずれし、本震で倒れた。メーカーの取り付け施工書には温水器の上部に転倒防止用金具を設置するようにと書かれていたにもかかわらず、取り付け業者が転倒防止用金具を取り付けていなかったとわかった。メーカーの取り付け施工書通りに取り付けられていたら、本震で倒れなかったのではないかと心配だ。

(契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 熊本県)

#### 【事例7】ブルーシートで覆う作業の料金が高額

地震で屋根瓦が一部損傷し、穴が開いた。雨が降ると聞き、翌日に急いで近所の瓦業者に行き屋根をブルーシートで覆う作業を依頼した。その時作業費の話はしなかった。すぐに作業をしてくれたが、2~3万円くらいだと思っていた請求金額が23万円だった。たまたま同業者に話を聞くと1万5000円くらいでやる作業だと言われた。作業自体は2人で来て、1時間くらいの作業だったと思う。見積書には項目がいろいろ書かれているが、そんな項目の工事はしておらずガムテープで貼ってあるだけのように見える。代金は支払うつもりだが、金額が高すぎるのが不満だ。

(契約当事者：70歳代 男性 無職 熊本県)

### (3) 怪しい電話やメールに関する相談

#### 【事例8】行政を名乗る不審な電話

居住地で地震があったが、自分の住んでいるマンションは大きな被害もなく、現在も自宅から

---

<sup>2</sup> 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](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110721_2.html))」

通常通り出勤している。数日前、勤務中に携帯電話に電話があり「市の担当者だ。自宅の被害の状況を見に行くので、日にちを決めたい」と言われた。「翌日の午前中なら」と返事したが、住所を伝えたわけでもなく、電話を切ってから怪しいと思った。市の建築課に聞くと「あり得ない」と言われたので、その時間を留守にした。実際に誰かが来たかどうかはわからない。

(契約当事者：20歳代 女性 給与生活者 熊本県)

#### 【事例9】被災者にお金を渡すというメールや電話

最近になって、「災害を受けたあなたのために2900万円があります。今日中に受け取ってください」という内容の電子メールや、「お困りでいらっしゃるでしょう。100万円即支払います。金利の話は後日しましょう」という内容の電話が来ている。借金の話のようだったのできっぱり断ったらその後の電話はない。どちらも不審なので、情報提供したい。

(契約当事者：70歳代 女性 家事従事者 熊本県)

### (4) 相隣関係

#### 【事例10】自宅の瓦が隣家に飛散した

2回立て続けに起こった地震で自宅の屋根瓦が落ち、隣家の車庫と自動車を傷つけてしまった。自動車は、フロントガラスが割れているようだが、隣人は通常通り使用している。車庫や車は1回目の時に謝ったら、よいと言ってくれたが、翌日の2回目の地震で大きく傷ついているようだ。隣人とは補償についての話はしていない。自分は隣人に補償しなければならないか。

(契約当事者：80歳代 男性 職業不明 熊本県)

#### 【事例11】隣家の瓦で自宅の設備が壊れた

地震の際、隣家の瓦が落下して自宅建物に当たり、サッシや網戸が壊れ、エアコンの室外機に穴が開いた。室外機は穴が開いても使用可能であるが、サッシと網戸は交換修理しなければならない。隣人は、自然災害なので費用を負担する必要はないのではないかと言う。どうしたらよいかわからず困っている。

(契約当事者：60歳代 女性 家事従事者 熊本県)

## 3. まとめ

### (1) 賃貸住宅の契約や、住宅の修理に関する相談が多い

寄せられた相談の中で、「不動産貸借」「工事・建築」を合わせた件数が全体の約5割を占めており、住宅関係の相談が圧倒的に多いことが分かります。

住宅関係の中でも、特に、賃貸住宅の契約に関する相談が目立っています。被災した賃貸住宅にそのまま住み続けたい場合、退去したい場合、のいずれについてもトラブルとなっており、避難していて不在の間の家賃請求に関する相談も寄せられています。

また、被災した住宅の修理に関する相談も多くなっています。落下した屋根瓦の補修や、雨漏り防止のブルーシートを設置する契約などで、料金をめぐるトラブルなどが起きています。

東日本大震災の発生後に国民生活センターで実施した「震災に関連する悪質商法110番」では、「不動産貸借」「工事・建築」を合わせた相談件数は全体の約2割であり、熊本地震においては住宅に関する問題の割合が高くなっています。

## (2) 今後起きる可能性のある悪質商法に注意

地震の被害を調査するという電話や、被災者にお金を渡すという電話等に関する相談が寄せられ始めています。今後、熊本地震に関してさまざまな悪質商法が発生するおそれがありますので、注意が必要です。

東日本大震災の際には、「生活を支援する」などという不審な電話や、地震関連を装い出会い系サイトに誘導するメールなどの相談がありました。被災した地域の方だけではなく、直接被災していない方も、こういった電話やメールに注意が必要です。

## 4. 被災地域の方へ

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。不安なことやトラブルがあれば「熊本地震消費者トラブル110番」に相談してください。



相談受付時間：10時から16時（平日、休日とも）

※050から始まるIP電話や九州地方以外からは、フリーダイヤルにはつながりません。IP電話の方は、03-5793-4110におかけください（通話料は相談される方のご負担になります）。

## 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）