

報道発表資料

平成 28 年 6 月 10 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 2 報）
—開設後 1 カ月のまとめ—

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。

5 月 17 日に『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—として速報を公表しましたが、さらに開設から 1 カ月を経過したため、これまでの受付状況の推移を速報としてまとめました。

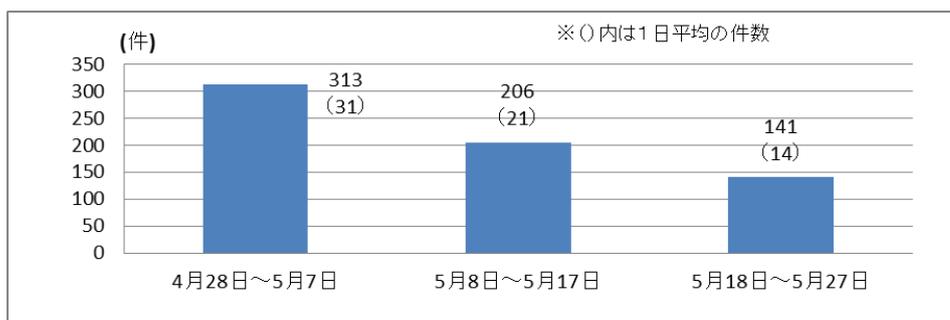
1. 相談の概要

（1）相談件数

「熊本地震消費者トラブル 110 番」では、4 月 28 日の開設から 5 月 27 日までの 1 カ月間に 660 件の相談¹を受け付けました。この 1 カ月間の 1 日あたりの平均受付件数は約 22 件です。窓口開設から 10 日ごとの 1 日あたりの相談件数の平均をみると、開設当初の 10 日間は約 31 件でしたが、次の 10 日間は約 21 件、直近の 10 日間は約 14 件と推移しています。日ごとに多少の増減はありますが、全体としてみると減少傾向にあります。

この件数の推移は、地震発生から時間が経過したことや、地方公共団体および各関係機関の相談窓口が順次拡充されていることなどが関連していると推測されますが、現在でも 1 日あたり 10 件前後の相談が寄せられており、一定のニーズがあると考えられます（図 1）。

図 1 10 日ごとにみた相談件数の推移（4 月 28 日～5 月 27 日）

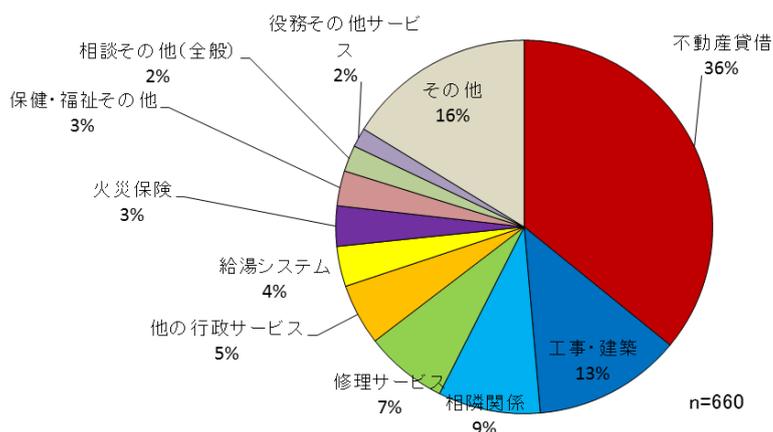


¹ 問合せを含む。

(2) 主な相談内容（商品役務別）

開設から1カ月の間に寄せられた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237件（36%）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84件（13%）で上位に来ており、この二つを合わせた住宅に関する相談が全体の約半数と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、屋根瓦等の「修理サービス」についての相談や問い合わせもみられます（図2）。

図2 商品役務別割合（4月28日～5月27日）



10日ごとの商品役務別件数の上位項目をみると、特に目立った変化はなく、引き続き、不動産賃貸借、住宅の工事・建築関連が多く寄せられています。

窓口開設時から一定数寄せられている「他の行政サービス」は、地方公共団体が発行する罹災^{りさい}証明書や、被災者支援に関するものです。

開設10日目以降は、火災保険や、表にはないものの自動車保険に関する相談が出ています。20日目以降にはテレビ等の「音響・映像機器」に関する相談も複数寄せられるなど、若干の変化がみられます（表1）。

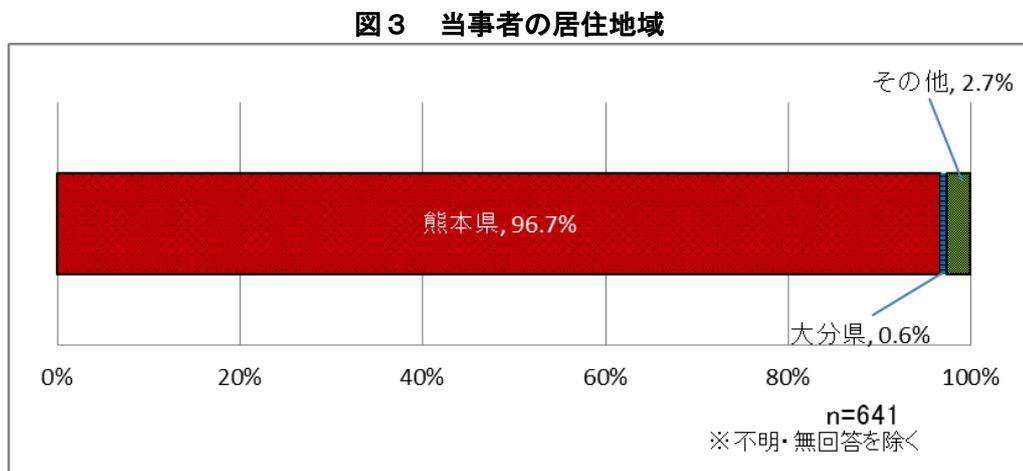
表1 10日ごとの上位商品役務別件数（4月28日～5月27日）

4月28日～5月7日		5月8日～5月17日		5月18日～5月27日	
商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
不動産貸借	116	不動産貸借	68	不動産貸借	53
工事・建築	38	工事・建築	24	工事・建築	22
相隣関係	28	相隣関係	15	相隣関係	15
修理サービス	26	修理サービス	14	給湯システム	7
他の行政サービス	17	火災保険	13	修理サービス	7
給湯システム	11	保健・福祉その他	12	他の行政サービス	7
役務その他サービス	10	他の行政サービス	11	音響・映像機器	3
保健・福祉その他	8	相談その他(全般)	7	新築建売住宅	3
火災保険	7	給湯システム	5	火災保険	3
相談その他(全般)	7	商品一般	3	商品一般	2

(3) 当事者の属性

①居住地

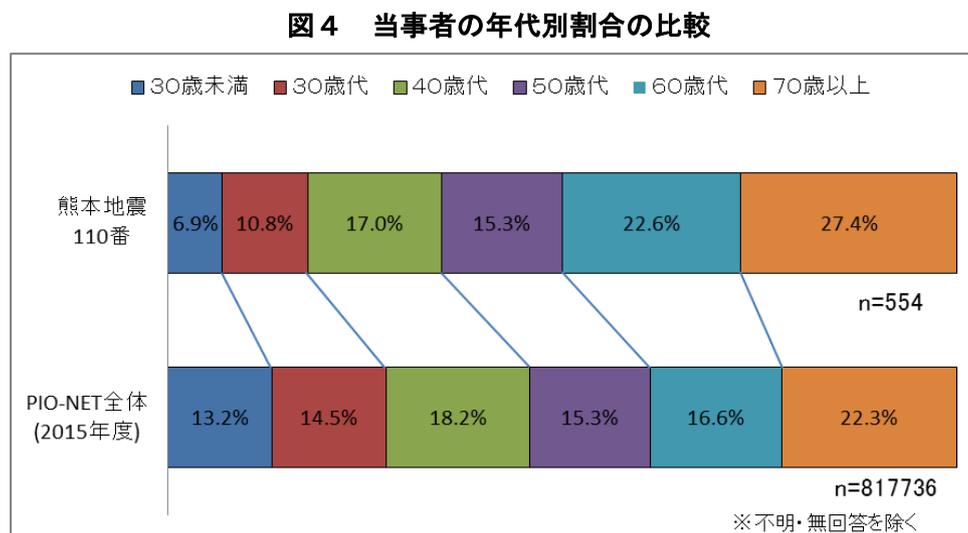
フリーダイヤルの対象地域は九州全域（沖縄を除く）ですが、当事者は、ほぼすべて（約97%）が熊本県です（図3）。



②年代別割合

当事者を年齢別にみると、60歳以上の割合が50%と高く、逆に30歳未満の割合が約7%と非常に少なくなっています。

PIO-NET²に登録された相談全体³からみた60歳以上の当事者の割合が約39%、30歳未満の割合が約13%であることと比較すると、当事者の年齢層が高くなっていることが分かります（図4）。



③職業別

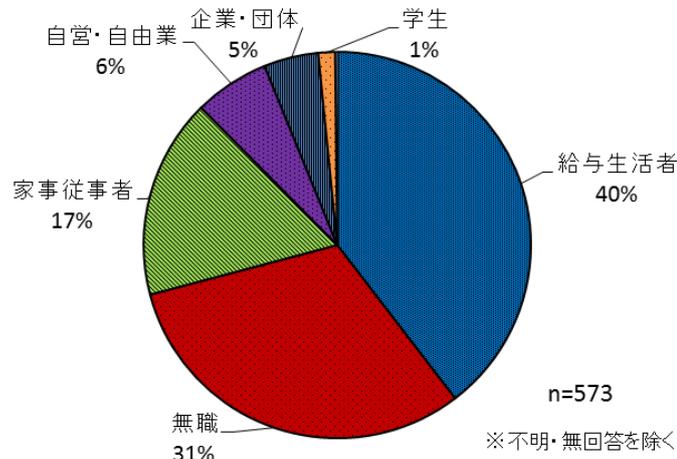
職業別でみると、給与生活者が40%と最も多く、続いて無職31%、家事従事者17%、自営・

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。

³ PIO-NET 全国データ参照（2016年5月30日までの登録分）。なお、件数には「要望」「問合せ」は含まない。

自由業 6%、企業・団体 5%、学生 1%という順になっています（図 5）。

図 5 当事者の職業



④性別

性別でみると、男性 254 件 (42.8%)、女性 339 件 (57.2%) で、女性が多くなっています (n=593 不明・無回答、企業・団体等を除く)。

2. 主な相談事例

(1) 1 カ月間で数多く寄せられた相談事例

①賃貸住宅に関する相談

賃貸住宅に関する相談では、10 日目までと同様に、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に言われたケース、家賃の減額を求めるケース、修理を求めたが拒否されたケースなどがみられました。住んでいない分の家賃の請求についてのトラブルも依然として多く発生しています。

【事例 1】借家の家主が修理の求めに応じず、退去を促され敷金も返金しないと言われた

地震により、水道管が破損するなどの被害が出ている。激しい水漏れが起きていたので、家主に修理を求めたが、何も対応してくれず突き放された。仕方なく自分で業者を呼んだが、修理には大規模な工事が必要と言われて依頼できなかった。家主に「退去する場合は敷金を返してほしい」と伝えたが断られた。退去するにしても、行き先もなく困っている。今後どうすればよいか。

(当事者：70 歳代 男性 給与生活者 熊本県)

【事例 2】ガス漏れして住めなかった 10 日間の家賃とガス基本料の減額を求められるか

賃貸マンションに住んでいるが、本震により、都市ガスのガス管に亀裂が入り、ガス漏れが起きたため 10 日間住むことができなかった。マンションは危険度判定で「危険」と判断されたが、「住めます」と書かれていて、ほとんどの住人が戻ってきている。現在は水、電気、ガスも復旧しているが 10 日間住めなかったので、家賃とガス料金の基本料金の減額をしてもらいたい。

(当事者：30 歳代 男性 給与生活者 熊本県)

【事例3】家主から解体すると言われ退去したが、解体はうそで別の人に貸すことが分かった

地震で借家の2階の床が落ち、修繕をしなければ住めない状況となった。地震直後、家主から建物を取り壊すので退去してほしいと言われ、引っ越しの準備をしていたところ、実は借家を別の人に貸す予定であることが分かった。敷金を返してほしい。

(当事者：50歳代 男性 給与生活者 熊本県)

②住宅の工事に関する相談

住宅の工事に関する相談に関しても、10日目までと同様に修理代金や業者の信用性を問うものが多く寄せられています。また、電気温水器の転倒に関する相談も引き続き複数寄せられています。

【事例4】屋根の補修工事の価格に不審な点がある

地震で屋根瓦が壊れた。5月初旬に突然事業者が訪ねてきて、見積もりを取らせてほしいと言われたので依頼した。軽量で耐久性の高い瓦を使い、価格も74万円にすると言われたので、5月中旬に瓦工事の契約をした。契約書には瓦修繕工事となっていて、それ以上の細かいことは書いていない。その後、近所に聞いたら、さほど工事面積が変わらないのに工事代が40万円だと言われた。価格に不審な点があるのでクーリング・オフしたい。

(当事者：70歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例5】契約を急がせる屋根の補修工事

地震で屋根が壊れ、ブルーシートで仮補修している状態なので、一刻も早く修理をしたいと思っているが、これまで訪問してきた業者はいずれも見積もりは出せないという。見積もりを出す業者に依頼しようと思っているが、その事業者からは「大変混んでいるので今日中に契約してほしい」と契約を急がされている。この業者と契約して大丈夫だろうか。

(当事者：60歳代 女性 家事従事者 熊本県)

【事例6】給湯器の設置に問題がある

自然冷媒ヒートポンプ給湯器が地震でひしゃげた。設置工事に問題があるように思われる。業者は否定するが、メーカーの設置仕様書に指定された基礎工事もなく、ビスも12ミリのものを使わなければならないところに8ミリのものが使われている。温水器自体は使えることは使えるが、基準に従って設置し直してほしい。

(当事者：50歳代 男性 自営・自由業 熊本県)

③相隣関係

消費者と事業者の間のトラブルだけではなく、隣近所との関係で住宅等の修理代が問題となるなどの個人間のトラブルも引き続き多く寄せられています。

【事例7】自宅の屋根瓦が方々に飛び、裏の家の車2台が壊れた

地震で自宅の屋根瓦が方々に飛び、裏の家の車2台が壊れた。裏の家から車の修理代として50万円を払うよう言われたが、地震保険で対応されない場合にはお見舞い程度しか払えないことは伝えた。保険会社に確認したら、地震保険の対象ではない、想定外の地震であり、相手方に損害賠償する必要はないと言われた。修理代を支払わなければならないか。

(当事者：60歳代 女性 無職 熊本県)

【事例8】震災で、上の階から水が漏れてきた

最初の地震から1時間半くらい後に、上の階から大量の水が漏れてきて、家の面積の7割以上が水浸しになった。その2日後の大きな揺れの時に、天井にたまっていた水が照明器具や火災警報器の配線を伝って漏れてきて、さらに被害が拡大した。水ぬれで使えなくなった布団や衣類の賠償や、壁紙の修理代など、上の階の住人に請求することができるか。

(当事者：60歳代 女性 家事従事者 熊本県)

(2) 10日目以降、新たに寄せられるようになった相談

上記の通り、この1カ月間で数多く寄せられたのは賃貸住宅、住宅、相隣関係による相談でしたが、10日目以降新たな種類の相談も寄せられるようになっていきます。不安をあおって契約をさせる悪質なケースから、火災保険に関するもの、墓の補修に関するものなどがその一例です。

①点検商法

【事例9】屋根の点検を申し出て不安をあおり契約させる

自宅に来た業者が、屋根瓦のずれを指摘し、「点検するが、どうか」と尋ねてきた。業者は自宅屋根に上り、数枚の屋根上の写真を見せて、「このようにずれたり、外れたりしている。震災でお困りの状況なので、今なら格安で補修と塗装の工事をする」と言って、約45万円の見積書を出して来た。一瞬迷ったが、人手も資材も足りない状況もあり、つい見積・契約書に署名をしてしまった。後で近所の家々に聞いたが、どこもこの業者に屋根工事を依頼していないと言う。また、当日見せられた写真も、自宅の屋根と色が違う。

(当事者：60歳代 女性 無職 熊本県)

②火災保険

【事例10】火災保険の給付請求をしているが、受け付けてもらえない

地震で、自宅の温水が出なくなったので、保険で工事代の一部を賄おうと、共済に保険金申請の電話をした。当初、担当者から「罹災証明書を添付してくれるだけでよい。罹災証明書は、現場の写真を何枚か自治体に出せばよい」と言われ、その通りにして取った罹災証明書を添付して保険会社に出した。ところが、今度は「自治体職員が現場確認した証拠書類はないのか」と言う。自治体は人手が回らず、現場確認の予定も立てられない状況だそう。保険会社に伝えたが「自治体による現場確認の事実がなければ支払えない」の一点張りだ。なぜ必要書類について説明が変わるのか。結局どの書類が必要なのか。

(当事者：40歳代 女性 給与生活者 熊本県)

【事例 1 1】震災で家屋が損壊したが、一部損壊との判定に納得ができない

自然災害特約付の火災保険に、数十年前から加入している。震災で家屋が損壊したが、保険会社の担当者の判定は一部損壊だった。全体の 20%以上の被害で半壊となるが、とても補修で住める状態ではなく、一部損壊の判定には納得できない。一部損壊で保険金を計算すると 70 万円程度だが、半壊であれば 300 万円以上が受け取れる。判定のやり直しを求めたい。

(当事者：60 歳代 女性 自営・自由業 熊本県)

③その他

【事例 1 2】地震で崩れた墓石を無断で補修され請求書が送られてきた

数日前に突然石材店から墓石を補修した費用 2 万円の請求書と振込用紙が送られてきた。石材店に問い合わせると、当方の墓地の隣にある墓石の補修のついでに補修した費用だと説明を受けた。補修する前に連絡をするべきではないかと話をすると、どうせ補修するのなら同じだという。補修費用は払うが、事前連絡もなく補修し、請求書を送りつけるやり方に納得できない。

(当事者：60 歳代 男性 給与生活者 熊本県)

【事例 1 3】耐震ベルトをつけていなかったため震災で液晶テレビが倒れた

1 カ月前に購入したばかりの大型テレビが地震によってテレビ台から落ち、液晶画面にヒビが入った。搬入時に耐震ベルトと一緒に入っていたが、担当者から「耐震ベルトはつけられない」と言われた。販売店が何も対応しないのでメーカーに修理を依頼したところ、通常より安く修理してくれた。メーカーは「もし耐震ベルトをつけていれば倒れなかった」と言っていた。販売店に修理代の負担を求めたい。

(当事者：50 歳代 女性 家事従事者 熊本県)

3. まとめ

(1) 引き続き賃貸住宅の契約や、住宅の修理に関する相談が多い

『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—における相談内容は「不動産貸借」「工事・建築」に関するものが多く寄せられ、相談件数全体に占める割合は約 5 割となっていました。開設後 1 カ月を経過した時点でも、この割合に大きな変化はみられません。

賃貸住宅に関するものでは、退去を強制されたケースや、安全面で問題があるため退去せざるを得ないのに違約金を請求されたケースなどの相談が引き続き寄せられています。

また、被害を受けた住宅に関しては、工事の契約締結を急がせるものや、修理代金について具体的な説明がないまま工事をした後に高額な請求がされるもの、室外給湯器の設置の不備に関する相談等が引き続き寄せられています。

(2) 地震発生からの時間経過により保険や点検商法などの相談がみられるようになった

地震発生からある程度時間が経過したことにより寄せられるようになった相談もあります。

賃貸住宅に関するものでは、借家の修繕が進まないことや家主の対応に関するトラブル等がみ

られます。住宅補修工事に関しては、工事業者との契約に際して価格や信用性などの面でトラブルとなるケースがあります。これは応急危険度判定や罹災証明の発行などが順次行われていることに伴い、実際に工事業者と契約を締結する場面が増えていることによるものと考えられます。

また、「近所でも工事している」「屋根を点検して回っている」などと訪問してきて、「このままでは危ない」と不安をあおり、その場で不要な契約を締結させるケースもみられるようになりました。

さらに、住宅の補修工事費用や地震により被害を受けた自動車や家財の関連で、保険請求の可否に関する相談もわずかに増えています。

(3) 今後起きる可能性のある悪質商法に注意

被災地では、罹災証明の発行に伴って、住宅の補修工事が本格的に始まるものと思われます。これにより、増加が予想されるトラブルとしては、補修工事の見積もり・価格、工事の内容等に関するものが考えられます。

また、補修工事の契約に関連して、損害保険の請求に関する相談の増加も予想されます。

なお、被災地に限らずその周辺でも、家屋の被災状況を点検するという理由で訪問した事業者が、「このままでは危ない」などと不安をあおって不必要な工事契約を締結させるケースも増える可能性があります。

さらに、地震発生直後から、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がみられましたが、今後さらに広範囲にわたって起きる可能性があるため注意が必要です。

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。トラブルが起きた後だけでなく、何か分からないことや不安なことがあれば「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）

<title>「熊本地震消費者トラブル 110 番」の受付状況（第 2 報）－ 開設後 1 カ月のまとめ－ </title>