

報道発表資料

平成 30 年 8 月 2 日
独立行政法人国民生活センター

「平成 30 年 7 月豪雨消費者トラブル 110 番」の受付状況（第 1 報）

－開設後 15 日間のまとめ－

このたびの平成 30 年 7 月豪雨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、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。

「平成 30 年 7 月豪雨」（以下、7 月豪雨）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、7 月 13 日（金）より、災害救助法の適用があった市町村が所在する 11 府県¹を対象にした特設電話相談窓口「平成 30 年 7 月豪雨消費者トラブル 110 番（以下、7 月豪雨 110 番 電話番号：0120-7934-48、通話料無料、11 府県限定着信、受付時間：10 時から 16 時）」を開設しました²。

今回、「7 月豪雨 110 番」の開設から 15 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

「7 月豪雨 110 番」では、7 月 13 日（金）から 7 月 27 日（金）までの 15 日間に 73 件の相談³を受け付けました（1 日平均、約 4.9 件）。

（2）相談者の居住地

岡山県が 32 件（43.8%）と最も多く、続いて広島県 24 件、福岡県 7 件、兵庫県 3 件となっています。

2. 主な相談事例

【事例 1】賃貸アパートが床上浸水して住めなくなった

長年住んでいた賃貸アパートが豪雨により床上浸水した。住めない間の家賃の支払い義務はどうか。
（相談者：30 歳代 女性 給与生活者 岡山県）

¹ 岐阜県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、高知県、福岡県。

² 7 月 13 日（金）は受付時間 13 時から 16 時で実施。7 月 14 日（土）より山口県を追加。

³ 問合せを含む。

【事例2】引き渡し直前の中古住宅が豪雨被害にあったので値下げ交渉をしたい

引き渡し直前の中古住宅が豪雨により床上浸水していた。不動産業者の負担で被災前の状態に戻してくれることになり納得はしているが、住宅の価値が低下した分値下げ交渉はできるのか。

(相談者：30歳代 男性 給与生活者 岡山県)

【事例3】所有する家が土砂崩れの被害にあった

豪雨の影響で崖が崩れて土砂崩れが起こり、所有する家の1階部分が土砂に埋まった。崖を含む土地の地主に復旧費用を分担してもらいたい。

(相談者：80歳代 男性 無職 広島県)

【事例4】豪雨により家電製品が全部使えなくなり、買い替える生活資金もない

豪雨により家の1階が浸水したため家電製品が全部使えなくなってしまった。2階で生活するため家電製品を購入したいが、資金がない。生活に余裕がなく困っている。

(相談者：40歳代 男性 自営・自由業 岡山県)

【事例5】浸水被害で自宅が全壊し、保険証券も流されてしまった

豪雨により自宅が全壊したため、火災保険の保険金が下りるか確認したい。しかし、保険証券が流されてしまい、加入している保険会社がわからない。どうしたらよいか。

(相談者：60歳代 男性 無職 岡山県)

【事例6】車が土砂に挟まれ利用不能の状態だが、自動車税は減免されるのか

車の運転中に前後に土砂が流れ挟まれた。道路は通行止めになり、車は取り残された状況のままである。道路が復旧したら連絡があるのか。車が使用できない間自動車税は減免されるのか。

(相談者：50歳代 男性 給与生活者 広島県)

【事例7】修理に出した軽自動車が水没した

中古車販売店に修理のため軽自動車を預けていたが、豪雨の水害によって車が水没して使えなくなってしまった。業者に補償を求めたい。

(相談者：40歳代 男性 給与生活者 岡山県)

3. まとめ

(1) 深刻な豪雨被害を原因とした住宅関連や自動車関連の相談が寄せられている

7月豪雨により生じた、深刻な被害を原因とした相談が寄せられています。住宅の床上浸水を原因とした賃貸契約や購入契約に関する相談や、土砂災害を原因とする相隣関係に関する相談が多数あるほか、生活困窮に関する相談も見受けられました。また、自動車の水没に関連した相談も目立っています。

なお、消費者庁では、7月豪雨に関連してホームページを設け、契約トラブルが生じた場合の法的な考え方やアドバイスについて、「災害に関連する主な相談例とアドバイス⁴」を掲載

⁴ 消費者庁 2018年7月23日更新「災害に関連する主な相談例とアドバイス」
(http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/pdf/consumer_policy_caution_180723_0001.pdf)

しています。

(2) 今後起きる可能性のある消費者トラブル等に注意

今後、生活の再建に伴って、浸水部分や雨漏りの修補に関する住宅修理のトラブルが予想されます。過去の災害時には、修理の契約締結を急がせるものや、代金について具体的な説明がないまま修理を行い、後に高額な請求を行うケースが見受けられましたので注意が必要です。

また、7月豪雨を口実にした義援金詐欺や架空請求など、悪質商法にも注意をしましょう。

4. 被災地域の方へ

国民生活センターでは、災害救助法の適用があった市町村が所在する11府県（岐阜県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、高知県、福岡県）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「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」にすぐ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 電話や対象地域である 11 府県以外からは、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）。

消費生活に関する相談は、消費者ホットライン「188（いやや!）」でも受け付けています。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市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）