

報道発表資料

令和2年1月30日
独立行政法人国民生活センター

「令和元年秋台風」で寄せられた消費生活相談情報
- 台風15号の発生から台風19号上陸2カ月後までの全国の相談の推移 -

2019年9月に発生した台風15号、10月に発生した台風19号と、その後の一連の大雨等（以下、令和元年秋台風）に関連する消費生活相談が、全国の消費生活センター等および国民生活センター¹に寄せられています。今回、台風19号の上陸から2カ月である12月12日を区切りとして、どのような相談が寄せられたかについてとりまとめ、情報提供します。

1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）²にみる相談の概要

（1）相談件数

PIO-NETでは、台風15号が発生した2019年9月5日以降に寄せられた、令和元年秋台風に関連した相談は、2019年12月12日までの99日間で4,337件³となっています。

7日ごとに分けてみると（図1）、台風15号発生後の9月5日～10月9日までは300件前後で推移し、台風19号が上陸した10月12日を含む、10月10日～16日までの期間には、前週の2倍以上の相談が寄せられたことがわかります。それ以降、相談は減少傾向にあります。

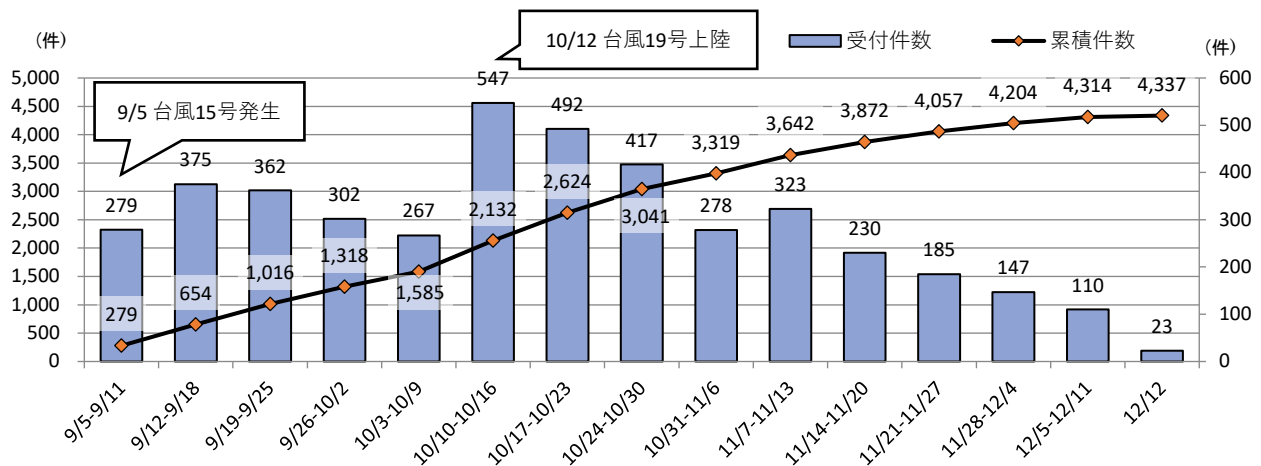


図1：7日ごとの相談受付件数

¹ 国民生活センターでは、11月1日から12月13日までの休日を含む43日間、災害救助法の適用があった市町村が所在する1都13県を対象にした特設電話相談窓口「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を実施した。

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 2019年12月31日までの登録分。令和元年秋台風に関連した相談であることが相談者の申し出内容等から特定できた相談の件数。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

(2) 契約当事者の属性（不明・無回答等を除く）

契約当事者の年代別割合（図2）を見ると、60歳以上からの相談が54.5%と半分以上を占めています。職業別割合（図3）では、給与生活者が最も多く、次いで無職からの相談が多くなっています。また、都道府県別割合（図4）では、千葉県25.6%、神奈川県16.9%、東京都15.9%の順に多くなっています。その他、福島県や栃木県など、台風により被災した地域を中心に、全国から相談が寄せられました。

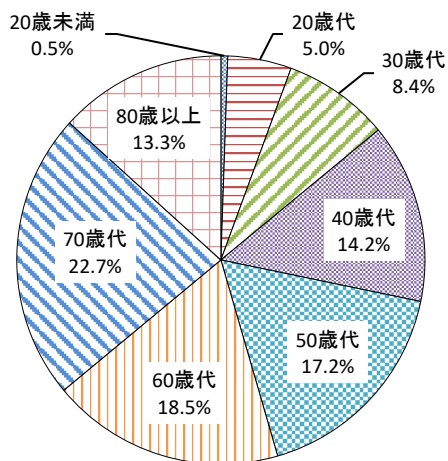


図 2 : 契約当事者年代別割合 (n=3, 687)

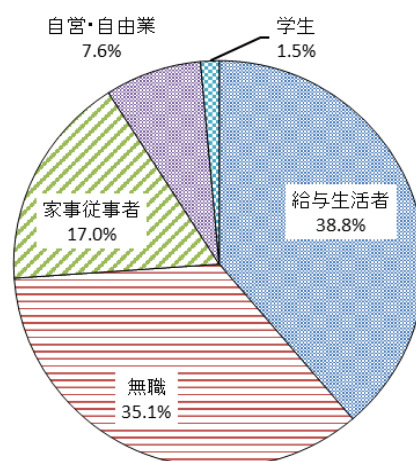


図 3 : 契約当事者職業別割合 (n=3, 697)

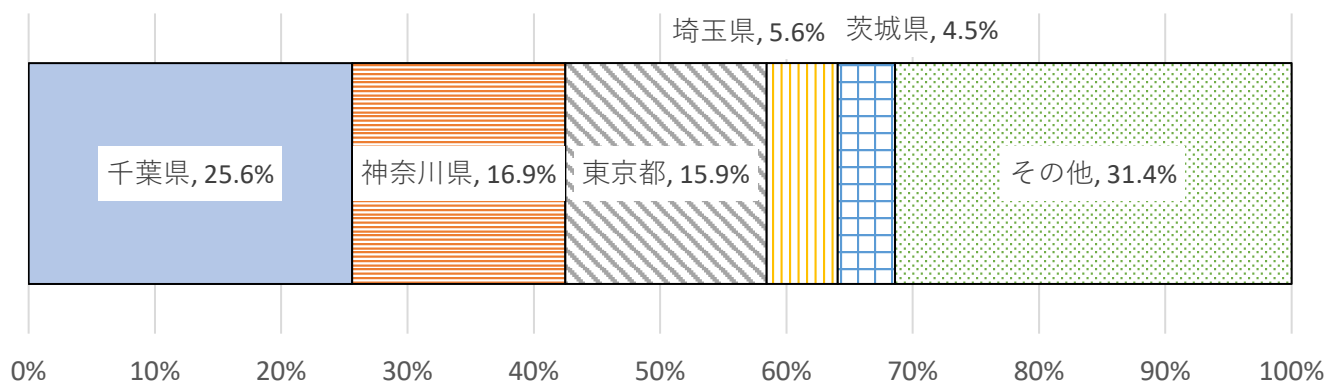


図 4 : 契約当事者都道府県別割合 (n=4, 255)

※数値を四捨五入しているため合計が100%にならない場合がある。

(3) 期間別にみる相談の傾向

99日間の相談を商品・役務別に分析すると、全期間を通して最も多く寄せられたのは、台風により住宅が破損・浸水したことに伴う修繕工事等の、住宅に関する相談でした。

住宅以外の相談では、台風15号、19号の発生と上陸の日付を基準に期間を区切ってみると、時間の経過とともに相談内容が変化していることがわかりました。

(ア) 台風15号発生～上陸（9月5日～9月9日までの5日間）

台風15号の発生から上陸までの5日間では、「電気」に関する相談が比較的多くみられました。これは、台風15号の影響による、千葉県を中心とした大規模停電に関するもので、「台風の影響で停電し、困っている。復旧はいつなのか」等といった相談が寄せられました。

また、台風によって交通機関に影響が出たために、旅行に行けなくなったこと等による、ツアーや宿泊施設の代金の返金やキャンセル料に関する相談を含む、「旅行代理業」「宿泊施設」の相談も寄せられました。

9/5～9/9(5日間)	
総件数	116
工事・建築・加工	26
電気	17
レンタル・リース・貸借	17
修理・補修	11
旅行代理業	7
放送・コンテンツ等	5
空調・冷暖房・給湯設備	3
宿泊施設	3
役務その他	3
相隣関係	3

(イ) 台風15号上陸後～台風19号発生前（9月10日～10月5日までの26日間）

台風15号上陸後から台風19号発生前までの26日間では、住宅の損壊に係る相談が比較的多く寄せられました。

その内容は、台風15号により損傷した住宅の工事や修理に関する相談を含む「工事・建築・加工」「修理・補修」、賃貸アパートに関する相談を含む「レンタル・リース・貸借」、住宅の損壊に伴う火災保険の相談を含む「損害保険」です。これらの相談では、特に「台風の影響で戸建住宅の屋根瓦が飛んだ」等、台風15号の特徴である暴風による被害に関するものが多数みられました。

また、「停電が復旧したが、その後もインターネット通信サービスが利用できない」等、インターネット通信関連の相談も寄せられました。

9/10～10/5(26日間)	
総件数	1,305
工事・建築・加工	384
修理・補修	243
役務その他	91
レンタル・リース・貸借	89
損害保険	65
相隣関係	37
旅行代理業	29
相談その他	28
放送・コンテンツ等	21
旅客運送サービス	20
インターネット通信サービス	20

(ウ) 台風19号発生～台風19号上陸（10月6日～10月12日までの7日間）

台風19号の発生から上陸までの7日間では、「宿泊施設」や「旅行代理業」、結婚式に関する相談を含む「冠婚葬祭」、コンサートに関する相談を含む「観覧・鑑賞」に関する相談が目立ちました。このような相談の割合は、(ア)の台風15号の発生～上陸までの期間における割合よりも多くなっています。なお、相談の内容は、台風15号の発生～上陸までの期間と同様に、台風によるキャンセルに関するものが多くを占めました。

10/6～10/12(7日間)	
総件数	370
工事・建築・加工	84
修理・補修	52
宿泊施設	33
レンタル・リース・貸借	26
役務その他	24
旅行代理業	21
冠婚葬祭	16
観覧・鑑賞	14
他の教養・娯楽	9
損害保険	7

また、直前の台風15号の被害が大きかったことを受け、「次の台風に備えてブルーシートを敷いたほうがよい」などと消費者の不安をあおるようなセールストークで住宅修繕を勧誘されたという事例もみられました。

(エ) 台風19号上陸後～上陸から1カ月後（10月13日～11月12日までの31日間）

台風19号の上陸後から上陸1カ月後までの31日間では、台風15号と同様に、台風上陸時に比べて損害保険の申請に関する相談が多く寄せられ、「住宅が浸水し、家財が全損した」等、大雨による浸水被害に関する相談が目立ちました。また、自動車の浸水被害に関する相談も寄せられました。

10/13～11/12(31日間)	
総件数	1,793
工事・建築・加工	453
修理・補修	238
レンタル・リース・貸借	199
役務その他	114
損害保険	75
旅行代理業	50
旅客運送サービス	48
自動車	41
戸建住宅	34
観覧・鑑賞	33

住宅の工事や修理の相談では、台風15号と台風19号によるものが混在しており、中には台風15号の後に修理した箇所が、台風19号で再度破損してしまった等、度重なる自然災害が原因で被害が拡大してしまったという事例も見られました。さらに、「保険金が使えない」などと言って勧誘する住宅修理サービスに関する相談も寄せられました。

(オ) 台風19号上陸から1カ月後～2カ月後（11月13日～12月12日までの30日間）

台風19号の上陸1カ月後から2カ月後までの30日間では、台風15号、19号やその後の大雨により、住宅が損傷したり、雨漏りしたりしているにも関わらず、大家や管理会社が対応しない等の相談が目立ちました。中には、住宅が長期間補修されないことにより居住環境が悪化し、健康被害が発生してしまったという相談も寄せられました。

11/13～12/12(30日間)	
総件数	753
工事・建築・加工	253
修理・補修	101
レンタル・リース・貸借	79
役務その他	55
損害保険	52
戸建住宅	19
自動車	16
空調・冷暖房・給湯設備	10
旅行代理業	10

2. 主な相談事例

(1) 台風に乗じた悪質商法に関する相談

【事例1】屋根の修理工事を勧められた際、火災保険申請代行の勧誘を受け申し込んだが、クーリング・オフしたい

昨日、訪問したリフォーム業者から、「先月の台風で屋根瓦が浮いているようなので、釘を打つ程度ならば無料です」と言われた。業者に屋根を見てもらったところ写真を見せられて「棟瓦の部分の板金の釘が抜けて浮いている。土台も腐っている部分があるのでスレート瓦を葺き替えた方がよい。火災保険が下りれば実費負担はなく工事できる」と屋根の修理工事を勧められた。また、「保険申請業務には一切費用は掛からない。保険適用が確定後に工事契約をし、保険が適用されなくても費用は掛からない」と言われ、「火災・地震保険申請代行業務申込書」にサインした。その後、知り合いの工事業者に写真を見せたら修理の必要はないと言われた。申込書には「保険適用前のキャンセルには、代行業務手数料として約10万円が発生する」との記載がある。クーリング・オフしたい。

(2019年12月受付 契約当事者：80歳代 男性 神奈川県)

【事例2】訪問業者から「台風がもうすぐ来るのですぐ工事をしないと危険だ」と急かされた

隣のマンションの工事業者を名乗る業者が突然訪ねて来て、「上から見たらお宅の瓦がずれているのが見えた。すぐ工事しないと危険だ。台風がもうすぐ来るので瓦が飛ばされたら近所の家を損傷して迷惑をかけてしまう。至急工事を行ったほうがいい」と工事を急かすような勧誘を受けた。同じような勧誘手口による消費者トラブルをテレビで放送していたのを思い出し、知り合いの事業者に見てもらってからと一旦断ったが、同様の相談は入っているか。

(2019年10月受付 契約当事者：60歳代 男性 東京都)

【事例3】電力会社の社長をかたる詐欺的なメールが届いた

電力会社の社長だという人の写真が添付されたメールが届いた。メールには「台風で迷惑をかけたので、抽選で1,200万円を振り込む。ポイントを購入するように」と書かれていた。怪しいのではないか。

(2019年10月受付 契約当事者：40歳代 男性 千葉県)

【事例4】介護施設の入居権を被災者に譲るために必要として高額な請求を受けた

公的機関の職員を名乗る男から突然電話があり、「あなたが住む自治体に、首都圏に本社があるA社が介護施設を建設する予定だ。あなたは入居する権利があるが、要りますか？」と聞かれ、「利用しない」と答えた。すると男から「被災者の方に譲ってよいか」と聞かれたので、どうぞと返事をしたところ電話が切れた。再び男から電話があり、「あなたの名前入居権は10名に振り分けた。あなた名義の入居権は300万円の価値があり、10名分なので、3,000万円だ。お金はBさんが現金で立て替えてくれたので、支払うように」と言われたが、詐欺だと思い、はっきり断った。しかし、男はしつこく支払い義務の解消の手続きについて説明をし始めたので、電話を切ったが、その後も着信があった。

(2019年10月受付 契約当事者：70歳代 女性 長野県)

(2) 台風により損壊・浸水した住宅や自動車、ライフラインに関する相談

【事例5】台風15号の影響で停電が続き、電気製品が使えず困っている

台風15号の影響で停電が続き、蒸し暑い中電気製品が使えず大変困っている。電力会社への電話がつながらないがどうすればよいか。(2019年9月受付 契約当事者：70歳代 男性 千葉県)

【事例6】台風15号の被害で電話とインターネットが利用できない状態が続いている

台風15号で電気が止まる被害をうけ、2日間停電した。電気は復旧したものの、固定電話やインターネットが使えない状況が続いていて困っている。業者に問い合わせても、窓口が混み合っているのので後でかけ直してほしいというアナウンスが流れるだけで全然つながらない。

(2019年9月受付 契約当事者：70歳代 男性 千葉県)

【事例7】台風15号で車庫の屋根が破損した。火災保険の契約書には家屋以外は適用外と書かれているがそのような説明を受けた覚えはない

台風で車庫兼物置の屋根が破損した。加入している火災保険会社に問い合わせたところ、家屋以外に門や塀は対象となるが、敷地内の車庫や物置は保険の対象外だと言われた。契約書には家屋以外は適用外と書かれている。ただ、保険会社のサイトを見ると、加入の際契約者が車庫や物

置は対象としないと申し出なかった場合は対象となると書かれていた。しかし、加入時代理店からそのような説明を受けた覚えはない。再度保険会社に問い合わせたが、代理店にいきさつを確認したところ「車庫や物置については本人に確認した上で対象外とした」との回答であった。自分はそのような確認をされた覚えはないが、今から適用とすることはできないだろうか。

(2019年9月受付 契約当事者：40歳代 男性 千葉県)

【事例8】台風15号で被災し、自宅の屋根を修理してもらったが台風19号で同じ箇所が破損した

台風15号で自宅が被災し、約40万円を支払って屋根修理をした。しかし、台風19号が上陸し、前回ほどの暴風ではなかったのに、修理した箇所の屋根瓦が剥がれて飛んでしまった。修理に問題があったのではないかと思い、無償修理を求めたところ、「自然災害なので約15万円で修理する」と言われた。納得がいかず断ったところ、「約7万円で修理する」と言われた。どうしたらよいか。

(2019年10月受付 契約当事者：40歳代 男性 千葉県)

【事例9】修理中の車が台風19号の影響で水没したが、自然災害なので補償は無いと言われた

10月中旬に交通事故に遭い、市内の中古車販売業者にレッカー移動し修理を依頼した。4日後に、修理に出した販売業者の別の店から、台風19号の影響で水没して全損したと連絡を受けた。業者は、「自然災害なので補償はできない」と言うが、自身は別の店に車が移動されているとは知らず、同意もしていないので、販売業者にも責任があるのではないかと思う。車の補償をしてもらえないのか。

(2019年11月受付 契約当事者：30歳代 女性 栃木県)

【事例10】台風15号で賃貸アパートが雨漏りしたが、管理会社が処置をしなかった。さらに台風19号、21号とその後の大雨によりカビ等が発生・拡大し、子どもに健康被害が出ている

居住している賃貸アパートが台風15号でひどく雨漏りした。管理会社に対応を求めたが、応急処置もされなかった。さらにその後の台風19号や21号に伴う大雨等でカビが発生・拡大し、なめくじも発生した。何度も管理会社に応急処置や修理を求めたが、「修理業者が混んでいる」と言われ、放置されている。未就学の子どもは台風の後から咳をし始め、医者には「カビが原因だろう」と言われている。乳児もいるので心配だ。体に悪いので引っ越したいと管理会社に伝えたが、「空き物件がない」として対応されず、家賃の減額にも応じてくれない。転居したいので費用を出してほしい。

(2019年11月受付 契約当事者：20歳代 男性 千葉県)

(3) その他台風に関連して寄せられた相談

【事例11】交通手段がなく旅館の宿泊予約を解約したらキャンセル料を請求され納得できない

10月上旬にインターネットで10月12日から14日まで4人2泊3日6万円の旅館の宿泊予約をし、クレジットカードで決済した。台風19号の接近に伴い、11日から12日に電車の計画運休が行われることが分かり、とても行くことができないと思い、10日にメールで解約の連絡をしたところ50パーセントの解約料を請求すると言われた。旅館は台風の接近する関東にあり、交通機関の関係で行くこともできないのにキャンセル料がかかるのは納得できない。事業者は「宿泊させることがサービス提供であって、交通手段があるかは関知しない」と言っている。

(2019年10月受付 契約当事者：70歳代 男性 東京都)

3. まとめ

(1) 台風を口実にした悪質商法や、度重なる台風が原因のトラブルに関する相談が寄せられた

令和元年秋台風では、台風を口実にした悪質な勧誘を行う事業者に関する相談が寄せられました。「保険金が見える」と言って住宅修理を勧誘したり、台風15号の被害が大きかったことを受け、その後の台風の上陸前に、消費者の不安をあおり契約を急かすようなセールストークを用いる事業者の相談が見られました。また、電力会社をかたる詐欺的なメールや、介護施設の入居権を被災者に譲るという電話があり、高額な請求を受けたという相談も寄せられました。【事例1】【事例2】【事例3】【事例4】

さらに、短期間に台風が続けて上陸したことにより、台風15号の後に修理した住宅が台風19号で再び損壊してしまったという相談が見られました。また、度重なる大きな台風にも関わらず住宅の修繕がなされず、居住環境が悪化したことにより健康被害が発生したという相談も寄せられました。【事例8】【事例10】

(2) 台風15号では、暴風による停電や、住宅の損壊に関する相談が寄せられた

台風15号の発生から上陸までの期間では、関東圏で大規模な停電が起こったことにより、「復旧はいつなのか」「家電製品が使えず困っている」等の相談が見られました。また、停電から復旧したあとも、「電話やインターネットなどの通信サービスが使えない」等の相談が寄せられ、電力や通信サービスなどのライフラインに関する相談が目立ちました。【事例5】【事例6】

台風15号の上陸後は、暴風により住宅の屋根が損壊し、それに伴う修繕工事や修理、保険金の申請に関する相談が多数寄せられました。【事例7】

(3) 台風19号では、大雨による住宅・自動車の浸水に関する相談が寄せられた

台風19号の発生から上陸までの期間では、台風15号とは異なる傾向がみられ、予定していた旅行や宿泊施設のキャンセル等に関する相談が目立ちました。この背景には、台風19号が上陸した10月12日から10月14日までの3日間が連休にあたり、旅行等のレジャーを予定していた消費者が多くいたことが考えられます。これらの相談は、台風により被災した地域以外からも全国的に寄せられました。【事例11】

台風19号の上陸後は、台風15号と同様、被害の大きかった地域を中心に、住宅トラブルに関する相談が寄せられましたが、その内容は大雨による浸水被害によるものが多くを占めました。また、自動車の水没に関する相談も寄せられました。台風15号は暴風による被害が顕著であったのに対し、台風19号は長時間の大雨による被害が大きかったことがうかがえます。【事例9】【事例10】

4. 消費者へのアドバイス

(1) 住宅修理工事に関するトラブルや悪質商法には引き続き十分な注意が必要

今回の令和元年秋台風でも住宅関連の相談が寄せられていますが、過去の自然災害でも、自宅を突然訪問してきた修理工事業者による強引な勧誘や、自宅を点検すると言って不要な工事を契

約させる「点検商法」⁴、「保険金が使える」というセールストークによる勧誘⁵、業者の人手不足などによる工事の遅延、工事の内容がずさんできちんと修理されていないといった施工内容に関するトラブルなどが多くみられました。

今後も同様のトラブルが増加する可能性がありますので、住宅の修理などの工事をする際は、可能な限り複数の業者から見積もりを取って比較検討し、工事内容や価格に関して不明な点があれば、事業者を確認したり、周囲に相談したりした上で、契約するようにしましょう。

また、台風に乗じた悪質商法は、今後も全国的に発生するおそれがありますので注意が必要です。義援金に関する怪しい電話やメールに関する相談のほか、被災者が老人ホームに入居するために名義を貸してほしい、被災地を救済するために投資してほしいなどと持ちかける、被災者への親切心につけ込むような、怪しい電話についての相談が寄せられる可能性があります。

「話の内容が怪しい」「よく理解できない」といった場合は、話に耳を傾けず、話に乗らないよう気をつけましょう。

(2) 不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談すること

各地の消費生活センター等や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。トラブルが起こった場合だけでなく、不安なことや疑問に感じたことがありましたら、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 (いやや!）」に相談してください。

なお、国民生活センターの「お昼の消費生活相談窓口」(03-3446-0999：平日 11 時～13 時) (<http://www.kokusen.go.jp/soudan/index.html>) でも相談を受け付けています。

*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)

⁴ 2018年3月1日公表「大雪で歪んだ」などと自宅の不具合を指摘して不安をあおる「点検商法」—高齢者を中心に、自宅を大切に思う気持ちにつけ込まれています— (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180301_1.html)

なお、「点検商法」のトラブルに関連して、消費者庁では2019年12月18日に住宅リフォームを行う訪問販売業者に対して特定商取引法に基づく行政処分を実施しており、併せて『住宅リフォームの悪質な「点検商法」に注意!』との注意喚起を行っている。 (<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018350/>)

⁵ 2018年9月6日公表「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！—高齢者からの相談が増加しています— (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html)