

報道発表資料

平成 29 年 11 月 30 日
独立行政法人国民生活センター

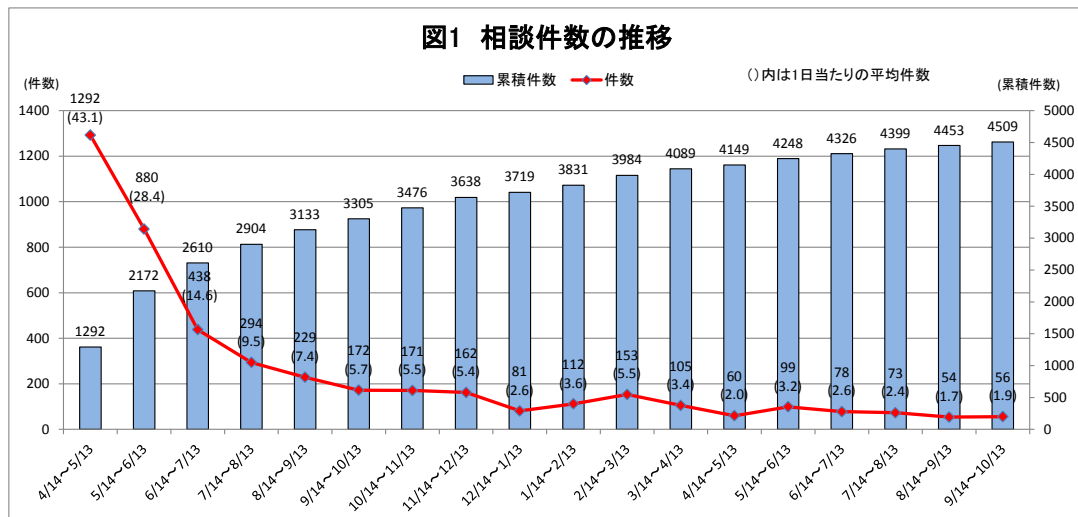
「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 3 報）
—発生 1 年半にみる相談の推移—

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）に関連する消費生活相談が、地震発生直後から全国の消費生活センターおよび国民生活センター¹に多数寄せられており、発生から 1 年半がたった今でも月に数十件程の相談が寄せられています。昨年度、地震発生後 1 カ月間²、2 カ月間³の相談について公表しましたが、今回、熊本地震の発生から 1 年半を迎え、この期間に寄せられた相談の件数や内容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）⁴にみる相談の概要

（1）相談件数

PIO-NET では、熊本地震発生当日以降、地震に関連した相談が熊本県や大分県を中心に寄せられており、2017 年 10 月 13 日（金）までの 1 年半で 4,509 件⁵となっています。



¹ 国民生活センターでは、4 月 28 日より 7 月 14 日まで、九州地方を対象として「熊本地震消費者トラブル 110 番」を実施した。（2016 年 8 月 8 日公表「熊本地震消費者トラブル 110 番のまとめ」http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160808_1.html）

² 2016 年 6 月 23 日公表「「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）—発生 1 カ月間にみる相談の推移—」http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160623_1.html

³ 2016 年 7 月 21 日公表「「平成 28 年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）—発生 2 カ月間にみる相談の推移—」http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160721_2.html

⁴ 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。

⁵ 2017 年 11 月 13 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。受付日と登録日には時間差があるため、まだ未登録のものがああり、件数は今後増加する可能性がある。

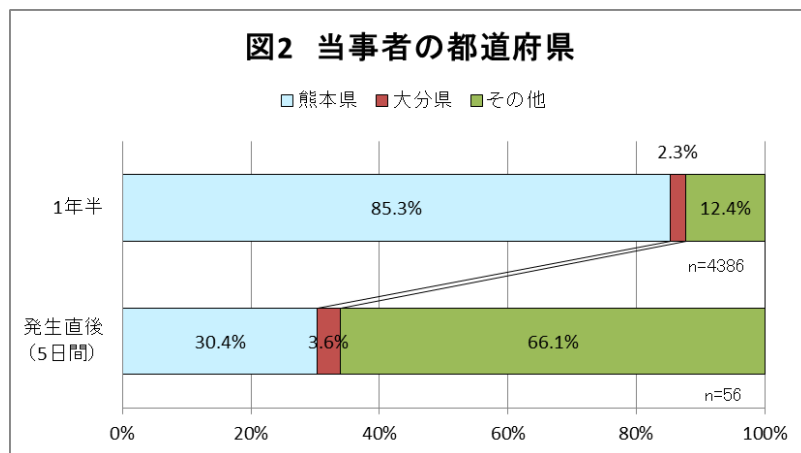
1年半に寄せられた相談を1カ月ごとに分けてみると、地震発生直後の1カ月間が最も多く、2017年の1月までは減少傾向にあります。その後、1月から3月にかけてと、5月から6月に若干増加したのを除いて、時間の経過と共に相談件数は減少傾向にあります。一時期、件数が増加した理由については、「3. まとめ」で後述しますが、年が明けたのにまだ工事が終わらないなど「年明け」および「地震発生から1年」という節目に関連があることがうかがわれます。

1日あたりの平均相談件数は、発生直後の1カ月間は43.1件、次の1カ月間は28.4件でしたが、4カ月目以降は1桁台に減少しています(図1)。

(2) 当事者の属性 (不明・無回答を除く)

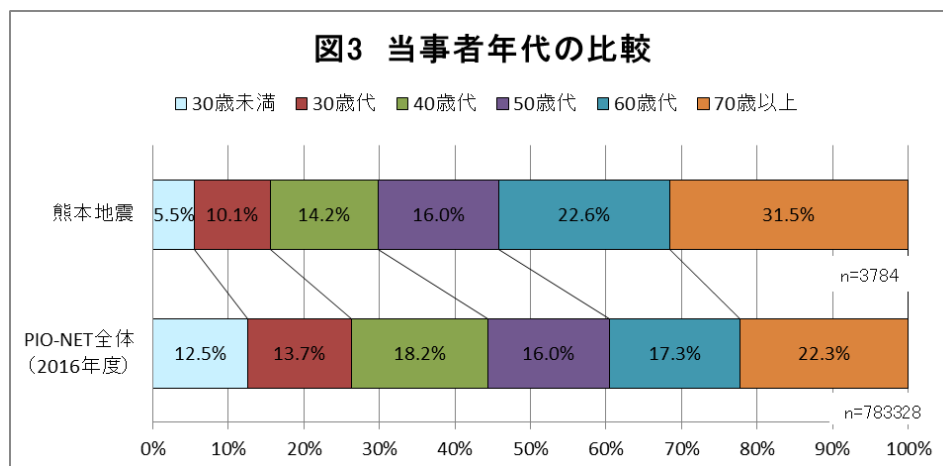
① 居住地域

当事者の居住地域は、9割近くが被災地である熊本県・大分県です。しかし、発生直後(5日間)に限ってみると、逆に熊本・大分県以外からが約66%と多くなっています(図2)。

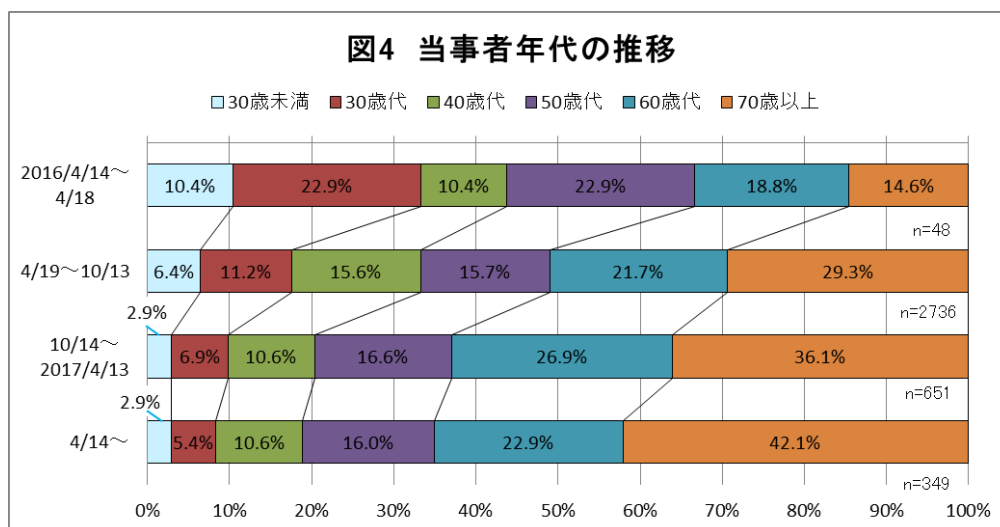


② 年代別割合

当事者の年齢をみると、60歳以上が5割強を占めており、PIO-NET全体と比べると年齢層が高くなっています(図3)。



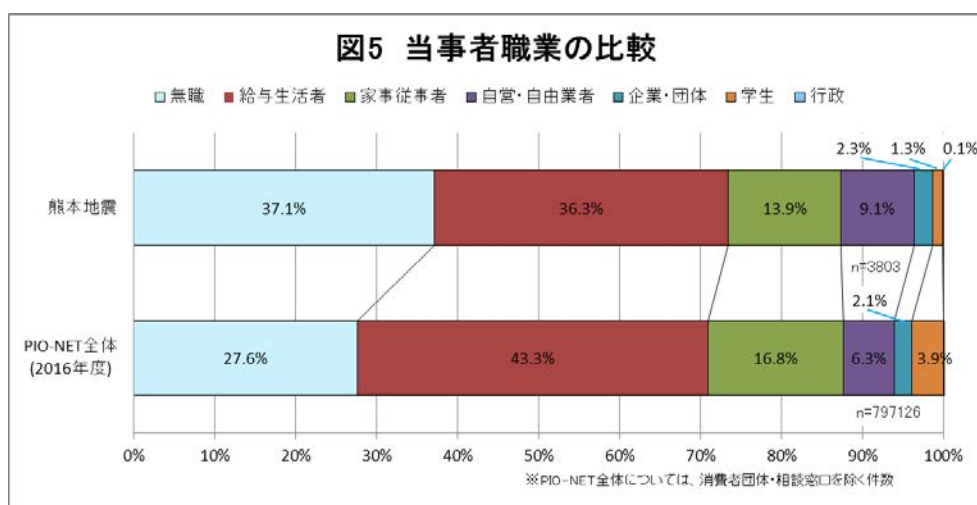
期間ごとの推移をみると、時間が経過するにつれて60歳以上の高齢者の割合が増加している一方で30歳代以下の相談が減少しています（図4）。



③職業

当事者の職業をみると、無職が37.1%で最も多く、続いて給与生活者が36.3%、家事従事者が13.9%、自営・自由業者が9.1%となっています。

PIO-NET 全体と比べると無職の割合が高くなっており、逆に給与生活者の割合は低くなっています（図5）。



④性別

当事者の性別をみると、男性が2,047件（48.1%）、女性が2,208件（51.9%）で女性がやや多くなっています（n=4255、団体等を除く）。

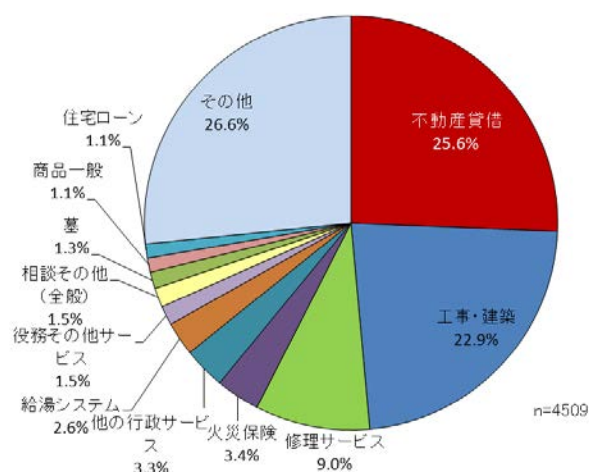
（3）商品役務別の特徴（期間別）

1年半の間に全国に寄せられた相談の内容をみると、賃貸住宅の退去や修理、家賃の支払いなどの「不動産貸借」が1,156件（25.6%）、屋根工事などの「工事・建築」が1,033件（22.9%）、屋根の応急処置等に関する「修理サービス」が405件（9.0%）となっており、この上位三つを

合わせた住宅に関する相談が、全体の約6割を占めています。

続いて、「火災保険」や応急危険度判定や被災証明書の発行に関する相談を含む「他の行政サービス」、電気温水器の転倒⁶などの「給湯システム」、墓石の転倒などの「墓」に関する相談が複数件寄せられました（図6）。

図6 商品役務別（全国）



以下、寄せられた相談を、①発生直後（発生日日から5日目まで）、②6日目から半年目まで、③半年目から1年目、④1年目以降、の四つの期間に区切り、それぞれの期間別に商品役務別にみられる特徴を分析しました（表1）。

① 発生直後（発生日日から5日目まで）

発生直後は、「国内パッキングツアー」「ホテル・旅館」「航空サービス」など、被災地への旅行に関する相談が多く寄せられました。ここでの「商品一般」の内容は、民間企業が提供する自動音声による安否確認サービスの電話に対しての信用性を問うものなどです。その他にも結婚式の延期やキャンセルに関する相談も寄せられました。

② 6日目から半年目まで

6日目以降は、被災地域の人からの相談が大半を占めるようになり、住宅関係の相談が増加するなど、相談の傾向に大きな変化がみられました。

「不動産貸借」が980件と全体の30.2%を占め、続いて「工事・建築」が597件（18.4%）、「修理サービス」が289件（8.9%）で、住宅関係の相談が約6割を占めています。「火災保険」「他の行政サービス」の相談も増加しました。給湯器の転倒などの給湯システムに関する相談（「給湯システム」）も102件と多くなっています。その他にも、「住宅ローン」の今後の支払いに対する不安についての相談が複数件寄せられています。

一方で、発生直後に多く寄せられていた旅行や宿泊施設、結婚式等に関する相談の割合

⁶ 2016年10月20日公表「給湯器の貯湯タンクの転倒—大きな地震が起きて初めて見つかる設置不良「熊本地震の相談より」—」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20161020_1.html)

は減少しました。

③ 半年目から1年目まで

この期間も、引き続き住宅関係の相談が上位の半数を占めましたが、「不動産貸借」が116件で14.8%に減少し、「工事・建築」が277件で35.3%となりました。これは、賃貸アパートに関するトラブルの相談から、持ち家の住宅の工事に関する相談が多くなってきたことを表しており、当事者の年代層が上がっている時期と連動しているとみられます。その他にも、「老人ホーム」を口実とした詐欺的勧誘⁷（以下「老人ホーム」）に関する相談や「墓」に関する相談の割合も増加しました。

④ 1年目以降

1年目以降は、前期間と比べて商品役務別の特徴に大きな変化はありません。

表1 全国の期間ごとの商品役務別件数

発生直後(発生当日から5日目まで) (2016/4/14~4/18)		
商品役務別	件数	割合
国内パックツアー	12	20.3%
ホテル・旅館	7	11.9%
商品一般	4	6.8%
航空サービス	3	5.1%
手配旅行	3	5.1%
結婚式	3	5.1%
給湯システム	2	3.4%
修理サービス	2	3.4%
デジタルコンテンツ	2	3.4%
その他	21	35.6%

n=59

6日目から半年目まで (4/19~10/13)		
商品役務別	件数	割合
不動産貸借	980	30.2%
工事・建築	597	18.4%
修理サービス	289	8.9%
火災保険	128	3.9%
他の行政サービス	109	3.4%
給湯システム	102	3.1%
役務その他サービス	43	1.3%
相談その他(全般)	42	1.3%
募金	41	1.3%
住宅ローン	38	1.2%
その他	877	27.0%

n=3,246

半年目から1年目まで (10/14~2017/4/13)		
商品役務別	件数	割合
工事・建築	277	35.3%
不動産貸借	116	14.8%
修理サービス	82	10.5%
他の行政サービス	28	3.6%
老人ホーム	17	2.2%
相談その他(全般)	17	2.2%
墓	16	2.0%
火災保険	16	2.0%
役務その他サービス	16	2.0%
給湯システム	12	1.5%
その他	187	23.9%

n=784

1年目以降 (4/14~)		
商品役務別	件数	割合
工事・建築	158	37.6%
不動産貸借	59	14.0%
修理サービス	32	7.6%
老人ホーム	14	3.3%
火災保険	11	2.6%
他の行政サービス	11	2.6%
役務その他サービス	9	2.1%
相談その他(全般)	8	1.9%
フリーローン・サラ金	7	1.7%
宅地	6	1.4%
インターネット接続回線	6	1.4%
その他	99	23.6%

n=420

⁷「入居できなくて困っている人がいる」などと言い、「人助け」だと思わせて高齢者に老人ホーム入居権を購入させようとする悪質な手口を用いており、国民生活センターでも注意を呼び掛けている。以下、本資料で「老人ホーム」に関する相談は全てこの意味で用いる。(2014年2月6日公表「“人助け”だと思って代わりに申し込んで!? 親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意!」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140206_2.html))

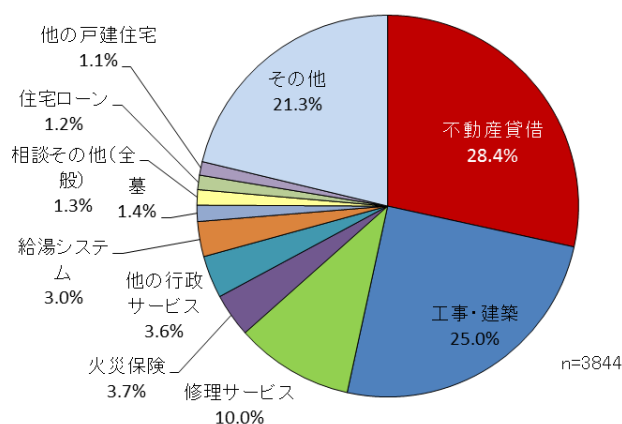
(4) 被災地・被災地以外における商品役務別の特徴（期間別）

全国に寄せられた相談の内容を、さらに「①被災地（熊本・大分県）」、「②被災地以外」に分け、期間別に分析しました。

①被災地（熊本・大分県）の商品役務別にみられる特徴

被災地から寄せられた相談の内容を商品役務別にみると、不動産貸借が1,093件(28.4%)、「工事・建築」が960件(25.0%)、「修理サービス」386件(10.0%)で、この上位三つを合わせた住宅に関する相談が全体の約6割を占めています。以下、「火災保険」「他の行政サービス」「給湯システム」に関する相談が続ぎ、全国と同様の傾向となっています(図7)。

図7 商品役務別(被災地)



全国と同様に1年半に寄せられた相談を四つの期間に区切り、被災地の商品役務別の特徴を分析しました(表2)。

(ア)発生直後(発生当日から5日目まで)

発生直後は件数自体が19件と少なく、食料品や水などの飲料といった生活必需品に関するものが寄せられました。

(イ)6日目から半年目まで

6日目から半年目までは、「不動産貸借」が931件(33.4%)、「工事・建築」が545件(19.5%)で、住宅関係が上位を占めており、この傾向は全国とほとんど変わりません。

(ウ)半年目から1年目まで

全国と同様、被災地においてもこの期間に「工事・建築」が39.0%、「不動産貸借」が15.7%と上位が逆転します。

(エ)1年目以降

1年を経過すると、「工事・建築」の割合がさらに増加し41.7%となります。一方で、被災地以外で多くみられる「老人ホーム」などの詐欺的トラブルに関する相談はほとんどみられません。

表2 被災地の期間ごとの商品役務別件数

発生直後(発生当日から5日目まで) (2016/4/14~4/18)		
商品役務別	件数	割合
商品一般	2	10.5%
給湯システム	2	10.5%
修理サービス	2	10.5%
結婚式	2	10.5%
食料品一般	1	5.3%
他の健康食品	1	5.3%
水道水	1	5.3%
他の集合住宅	1	5.3%
中古住宅	1	5.3%
トイレ設備	1	5.3%
墓	1	5.3%
不動産貸借	1	5.3%
工事・建築	1	5.3%
電報・固定電話(全般)	1	5.3%
老人ホーム	1	5.3%

n=19

6日目から半年目まで (4/19~10/13)		
商品役務別	件数	割合
不動産貸借	931	33.4%
工事・建築	545	19.5%
修理サービス	275	9.9%
火災保険	118	4.2%
他の行政サービス	101	3.6%
給湯システム	99	3.6%
住宅ローン	37	1.3%
他の戸建住宅	36	1.3%
墓	32	1.1%
相談その他(全般)	31	1.1%
その他	583	20.9%

n=2,788

半年目から1年目まで (10/14~2017/4/13)		
商品役務別	件数	割合
工事・建築	265	39.0%
不動産貸借	107	15.7%
修理サービス	77	11.3%
他の行政サービス	27	4.0%
墓	15	2.2%
火災保険	14	2.1%
相談その他(全般)	13	1.9%
給湯システム	11	1.6%
フリーローン・サラ金	8	1.2%
医療サービス	7	1.0%
役務その他サービス	7	1.0%
その他	129	19.0%

n=680

1年目以降 (4/14~)		
商品役務別	件数	割合
工事・建築	149	41.7%
不動産貸借	54	15.1%
修理サービス	32	9.0%
火災保険	10	2.8%
他の行政サービス	10	2.8%
フリーローン・サラ金	7	2.0%
相談その他(全般)	6	1.7%
墓	5	1.4%
インターネット接続回線	5	1.4%
その他	79	22.1%

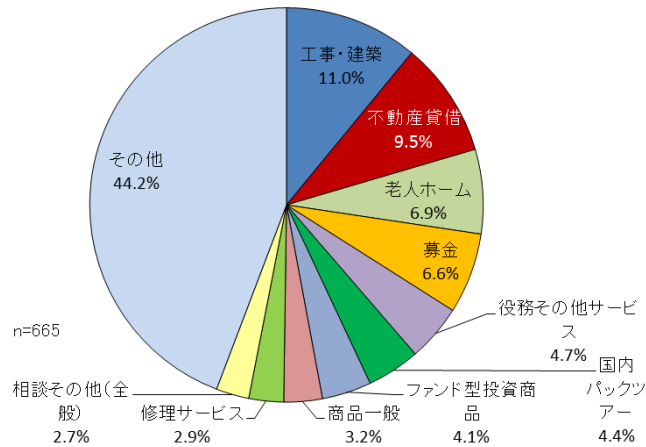
n=357

②被災地以外の商品役務別にみられる特徴

被災地以外から寄せられた相談の内容を商品役務別にみると、「工事・建築」が73件(11.0%)、「不動産貸借」が63件(9.5%)となっており、順位は異なるものの、被災地と同じく住宅関係の相談が上位に来ています。しかし、その割合は約2割で、住宅関係以外の相談も多く寄せられました。

住宅関係以外の相談として多かったのは、「老人ホーム」が46件(6.9%)、電話や訪問等で募金や義援金を求める「募金」が44件(6.6%)でした。続いて、公的機関等を名乗って個人情報削除を行う等の不審な電話に関する「役務その他サービス」、「国内パッキングツアー」、震災に便乗した「ファンド型投資商品」の詐欺的勧誘に関する相談が複数件寄せられました(図8)。

図8 商品役務別(被災地以外)



全国・被災地と同様に1年半の相談を受付日別に四つの期間に区切り、被災地以外の商品役務別の特徴を分析しました(表3)。

(ア)発生直後(発生当日から5日目まで)

発生直後は、「国内パックツアー」が12件(30.0%)、「ホテル・旅館」が7件(17.5%)、「航空サービス」「手配旅行」がそれぞれ3件(7.5%)など、被災地への旅行や宿泊施設等に関する相談が多く寄せられました。

(イ)6日目から半年目まで

この期間は、「工事・建築」が52件(11.4%)、「不動産貸借」が49件(10.7%)で、住宅関係が上位を占めるようになりました。また、発生直後に引き続き、「国内パックツアー」に関する相談が複数寄せられた他、「募金」「ファンド型投資商品」「老人ホーム」の相談が増加しました。

(ウ)半年目から1年目まで

半年目以降になると、発生直後に多数寄せられた旅行や宿泊施設、結婚式等に関する相談はほとんどみられなくなりました。一方で、「老人ホーム」に関する相談はさらに増加し、17件(16.3%)となり、この期間で1番多く寄せられました。被災地支援を名目に特産品の購入を電話勧誘するなどの、被災地支援をうたった悪質商法に関する相談も寄せられています。

(エ)1年目以降

1年目以降は前期間に比べて傾向に大きな変化はありませんが、「老人ホーム」の相談が14件で22.2%を占め、その割合が増えています。

表3 被災地以外の期間ごとの商品役務別件数

発生直後(発生当日から5日目まで) (2016/4/14~4/18)		
商品役務別	件数	割合
国内パックツアー	12	30.0%
ホテル・旅館	7	17.5%
航空サービス	3	7.5%
手配旅行	3	7.5%
商品一般	2	5.0%
デジタルコンテンツ	2	5.0%
その他	11	27.5%

n=40

6日目から半年日まで (4/19~10/13)		
商品役務別	件数	割合
工事・建築	52	11.4%
不動産貸借	49	10.7%
募金	39	8.5%
ファンド型投資商品	21	4.6%
国内パックツアー	15	3.3%
老人ホーム	15	3.3%
商品一般	14	3.1%
修理サービス	14	3.1%
役務その他サービス	14	3.1%
インターネット接続回線	11	2.4%
相談その他(全般)	11	2.4%
その他	203	44.3%

n=458

半年目から1年目まで (10/14~2017/4/13)		
商品役務別	件数	割合
老人ホーム	17	16.3%
工事・建築	12	11.5%
不動産貸借	9	8.7%
役務その他サービス	9	8.7%
修理サービス	5	4.8%
相談その他(全般)	4	3.8%
ファンド型投資商品	3	2.9%
商品一般	2	1.9%
果実	2	1.9%
火災保険	2	1.9%
住宅ローン	2	1.9%
デジタルコンテンツ	2	1.9%
国内パックツアー	2	1.9%
募金	2	1.9%
その他	31	29.8%

n=104

1年目以降 (4/14~)		
商品役務別	件数	割合
老人ホーム	14	22.2%
工事・建築	9	14.3%
役務その他サービス	8	12.7%
不動産貸借	5	7.9%
商品一般	3	4.8%
宅地	2	3.2%
ファンド型投資商品	2	3.2%
デジタルコンテンツ	2	3.2%
募金	2	3.2%
相談その他(全般)	2	3.2%
その他	14	22.2%

n=63

(5) 東日本大震災と熊本地震

① 東日本大震災にみられた特徴

2011年の東日本大震災では、被災地が広範囲にわたり、地震の被害に加えて、津波による被害や放射能関連の相談が多く寄せられたため、相談の内容は非常に多岐にわたるものとなりました。また、相談が寄せられる期間も長期に及んでおり、現在も月に数十件の相談が寄せられています。

商品別にみると、東日本大震災では、地震の被害による住宅の相談だけでなく、計画停電の実施による「電気」の相談や、原発事故の影響を受けた「ミネラルウォーター」「水道水」「野菜」等の放射能に関連するとみられる相談、津波の影響と思われる「四輪自動車」についての相談が多く寄せられました。また、発生直後からしばらくは「ガソリン」や「灯油」、「米」などの物資不足に関する相談が目立っていたことも、東日本大震災の特徴といえるでしょう。「デジタルコンテンツ」は震災に関する情報をきっかけにして出会い系サイトに誘導されるといったものですが、これは熊本地震ではあまりみられません。被災地が広域で避難生活が長期化した東日本大震災では、震災関連情報サイトや支援に関するサイトが有効な情

報源として充実していった中、これが悪用されたものと思われます。

一方、熊本地震では被害のほとんどが直接的な地震の揺れによるものであったことから、住宅の修理や不動産賃貸借の相談の割合が非常に多くなっていることが特徴的です。

② 東日本大震災と熊本地震との共通点

「国内パッキングツアー」や「募金」については、東日本大震災と同様、熊本地震でも多くの相談が寄せられています。震災から日がたつにつれ、賃貸住宅に関する相談を含む「不動産賃貸借」や、「屋根工事」等を含む「工事・建築」の割合が高くなっており、この点も今回の熊本地震と共通しています。さらに、被災地における「火災保険」に関する相談や給湯器の転倒トラブルに関する相談、被災地以外における、「点検商法」や震災に便乗した「ファンド型投資商品」の詐欺的勧誘に関する相談についても、東日本大震災に続き熊本地震でも寄せられています。

このように、東日本大震災の時も多数みられた相談が、熊本地震でも多く寄せられており、災害に関連して発生しやすいトラブルの傾向が浮き上がっています（表4）。

表4 東日本大震災と熊本地震に関連する相談の商品役務別件数⁸

東日本大震災			熊本地震		
総件数	43,627		総件数	4,509	
商品役務別	件数	割合	商品役務別	件数	割合
工事・建築	4,546	10.4%	不動産賃貸借	1,156	25.6%
不動産賃貸借	3,487	8.0%	工事・建築	1,033	22.9%
ガソリン	1,718	3.9%	修理サービス	405	9.0%
修理サービス	1,683	3.9%	火災保険	155	3.4%
ファンド型投資商品	1,646	3.8%	他の行政サービス	148	3.3%
野菜	1,459	3.3%	給湯システム	118	2.6%
フリーローン・サラ金	1,240	2.8%	役務その他サービス	68	1.5%
他の行政サービス	1,138	2.6%	相談その他(全般)	68	1.5%
相談その他(全般)	952	2.2%	墓	58	1.3%
米	920	2.1%	商品一般	50	1.1%
商品一般	882	2.0%	住宅ローン	50	1.1%
四輪自動車	774	1.8%	老人ホーム	48	1.1%
デジタルコンテンツ	718	1.6%	他の戸建住宅	46	1.0%
保健衛生品その他	701	1.6%	募金	46	1.0%
火災保険	690	1.6%	戸建住宅(全般)	37	0.8%
電気	676	1.5%	フリーローン・サラ金	37	0.8%
役務その他サービス	663	1.5%	インターネット接続回線	36	0.8%
ミネラルウォーター	655	1.5%	国内パッキングツアー	31	0.7%
緑茶	533	1.2%	ファンド型投資商品	28	0.6%
果実	526	1.2%	他の集合住宅	25	0.6%
その他	18,020	41.3%	デジタルコンテンツ	25	0.6%
			その他	841	18.7%

2. 主な相談事例

(1) 被災地

① 工事・建築

「工事・建築」に関する相談では、全期間を通して工事の金額の妥当性や勧誘方法に問題があるもの、業者の信用性を問うものが、多く寄せられています。地震発生から1年を経過した

⁸ いずれも発生日から2017年10月13日までに受け付け、同年11月13日までに登録されたデータ

ころになると、工事の遅れに関する苦情がみられるようになりました。

【事例1】工事の着手が半年も遅れた上に見積額が倍になった

熊本地震で空き家だった実家の屋根が破損したので、地元の業者に工事を依頼した。ブルーシートはすぐにかけてくれたが工事の着手は先になると言われた。その後業者からは何の連絡もなかったが、半年たって突然「1週間後に着工する」と連絡があった。「足場を組む必要があり、以前の見積額では工事はできない」と言われ、当初の見積額の倍額を提示された。業者の言うことを信頼していいかどうか迷っている。

(2016年12月受付 60歳代 男性 東京都)

【事例2】屋根の修理工事を契約したが工事開始日が決まらない

ようやく屋根の応急修理ができることになり、修理業者が自宅に契約書類を持参した。工事開始日が空欄だったので指摘したところ、工事が込み合っているため、日付を入れられないと言う。日付は空欄のままでいいのか。

(2017年3月受付 70歳代 女性 熊本県)

【事例3】内装工事を契約し内金を払ったが一向に工事が始まらない

居住するマンションが地震の被害を受け、地震発生から1年以上たってようやく内装工事を契約した。代金の約半分を内金として支払った後、もう3カ月がたとうとしているが、一向に工事が始まらない。このまま工事が始まらない場合どうしたらよいか。

(2017年7月受付 50歳代 女性 熊本県)

②不動産貸借

「不動産貸借」に関しては、修理すればまだ住めるのに退去するよう言われたもの、住めない状態なのに家賃を請求されるものなど、そのまま住み続けたくても住み続けたくなくても、トラブルとなっています。また、時間が経過するにつれ、修繕にまつわる大家の対応やみなし仮設住宅についての相談が多く寄せられるようになりました。

【事例4】住めないため避難生活をしていた間の家賃を請求されている

震災で住んでいたアパートから2カ月半避難し、その後アパートに戻って、置いておいた荷物を全部出したが、大家から、住んでいなくても荷物を置いていた期間は家賃を払ってもらう必要があると言われている。

(2016年9月受付 60歳代 女性 熊本県)

【事例5】雨漏りの修理対応を1年以上放置されている

地震の後、雨漏りが発生し、大量のカビが発生するようになった。管理会社は、大家に報告しているが許可が出ないのでどうすることもできないと言う。地震発生から1年も経過するが改善してくれないので、大家と直接話をしたら、管理会社から報告を聞いていないと言う。

(2017年7月受付 30歳代 女性 熊本県)

【事例6】みなし仮設住宅で水漏れ等があり修理を依頼しているが対応されない

地震で家屋が全壊し、みなし仮設住宅へ引っ越しをした。階上の部屋で排水管の水漏れが生じている。風呂のドアも閉まらず、天井にカビが発生した。管理会社が、カビ除去の応急処置は行ったが、何度催促しても修理はしてくれない。庭には、建築材料やゴミ、鋼材が置きっぱなしのまま。引っ越したい。

(2017年3月受付 60歳代 男性 熊本県)

③修理サービス

「修理サービス」については、約7割が屋根瓦の応急処置に関するものでしたが、その他には外壁、水道、墓、家電などがあります。

【事例7】屋根の修理を依頼しているが年が明けても音沙汰がない

地震後、壊れた屋根瓦を業者に修理してもらったが、しばらくして雨漏りがしだした。業者に見に来てもらい、瓦の下から水が漏れていることが確認できた。修理すると言うが、時期を聞いても「来年になる」と言うだけで、いつまでも実行されない。年が明けたのに音沙汰がなく、困っている。

(2017年2月受付 70歳代 男性 熊本県)

【事例8】墓の修理を依頼し費用の半分の支払ったのに1年以上修理されない

熊本地震で墓が壊れたので、墓石店に修理を頼んだ。修理代の半分の前払いしたが、修繕する業者がいなくて約1年間待たされている。やっと修理できるようになったと連絡があり、今月から修理を始めると言われたが、いまだ何も動きがない。

(2017年6月受付 80歳代 男性 熊本県)

④火災保険

火災保険に関する相談の多くは査定の内容に関するものですが、中にはいつの時点で生じた被害なのかをめぐってトラブルになっているものもありました。

【事例9】行政のり災判定は「全壊」なのに保険会社は「半壊」と判定した

地震で家が被害を受けた。行政のり災判定は、当初は「半壊」だったが、その後「全壊」となった。地震直後、調査に来た保険会社は「半損」と判断した。行政の判定では「全壊」なのに、なぜ、保険会社の判断は「半損」なのか納得がいかない。

(2017年4月受付 40歳代 女性 熊本県)

【事例10】保険契約締結前の被害だと認定され補償できないと言われた

以前から加入していた地震保険が、熊本地震の数日前に終了したので、継続手続きをしようと思っていたところに熊本地震が起こった。地震の影響で手続きが遅れ、最初の地震から数日たったの契約になった。その時点では、家の外壁等の被害はなかったが、その後の余震で瓦が落ち、外壁にヒビが入ったので、保険の申請をしたら「この被害は本震によるもので、

保険加入の前なので補償できない」と言われた。保険加入後の被害に間違いがないので納得ができない。

(2016年6月受付 50歳代 男性 熊本県)

⑤他の行政サービス

「他の行政サービス」に関する相談では、応急危険度判定やり災証明についての問い合わせが複数件寄せられ、判定内容についての不満が多くみられました。また、行政の支援に関する相談や、行政サービスを装ったとみられる不審な訪問に関する相談も寄せられています。

【事例11】保険会社の判定と自治体の被害認定が異なる

自宅が熊本地震で損壊した。自治体の調査員が行った被害認定は「一部損壊」だったが、損害保険会社の認定は「半損」だった。行政の支援は被害認定に基づき行われるが、「一部損壊」と「半損」では、支払われる金額が大きく違うので、納得できない。

(2016年6月受付 50歳代 男性 熊本県)

【事例12】自治体の職員を装った不審な電話がかかってきた

昼間、携帯電話に電話がかかってきて「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。都合のよい日時を返事したが、電話を切ってから、住所も伝えていないのに話が進んでいることに気付き、怪しいと思った。改めて市の関係部署に問い合わせたら「そういうことはあり得ない」と言われた。

(2016年4月受付 20歳代 女性 熊本県)

⑥給湯システム

給湯システムの設置に関し、アンカーボルトの数やサイズが設置説明書通りではなかったといった施工業者の設置の不備等を原因とする電気温水器の転倒に関する相談が複数件寄せられました。

【事例13】地震で倒れた給湯タンクを調べたら設置方法に不備があった

今回の地震で7年前の新築時に設置した電気温水器が倒れた。その後、新しい物に交換する際に確認したら、電気温水器の設置は足3カ所をボルトで固定することになっているのに内2カ所しか固定されていなかった。

(2017年2月受付 40歳代 女性 熊本県)

(2) 被災地以外

①工事・建築、不動産貸借

被災地以外の地域でも一番多く寄せられている相談は「工事・建築」、「不動産貸借」などの住宅関係となっています。内容としては、熊本地震を引き合いに出して点検の必要性を強調し、不安をあおって高額な契約をさせるといったものが目立ちます。また、賃貸アパートに関しても建て替えを理由に退去を迫られるなどのケースがみられます。

【事例 1 4】点検に来た業者に雨漏りの心配があるとされて工事を契約したが解約したい

高齢で一人暮らしの親の家に、塗装工事業者が訪問してきて「熊本地震を受けて、以前工事した家を点検している」と言われたという。点検を依頼すると、塗装が剥がれた屋根の写真を見せられて、雨漏りの心配があるとされ、塗装工事を契約したようだが、解約したい。

(2016年5月受付 90歳代 女性 神奈川県)

【事例 1 5】突然訪問してきた男性に地震保険申請手続きを強要された

地震による被害を調査していると電話があった5分後に男性が訪問し、外壁を見て「地震のせいにして、地震保険を使って修繕した方がいい」と言う。古い家だから地震のせいではないと思うと伝えたら「それは保険会社には絶対言わないように」と怒られた。そして、勝手に家に上がり込み、固定電話を使って保険会社に電話をかけ、つながるとメモを渡され「この通り言えばよいから」と言われた。後刻、男性にキャンセルを伝えたら「2時間話をした自分の経費を支払え」と暴言を吐かれ、怖くなった。

(2017年9月受付 80歳代 女性 宮崎県)

【事例 1 6】耐震性が心配になった大家から、建て替えるので退去してほしいと言われた

築30年以上の賃貸アパートに入居している。大家が熊本の地震により耐震性が心配になったらしく、アパートを建て替えるので3カ月以内に退去するよう言われた。突然すぎる。立ち退き料はどれくらい請求できるのか。

(2016年5月受付 50歳代 女性 神奈川県)

②老人ホームや介護施設等をかたった悪質商法

「老人ホームや介護施設などの高齢者施設に優先的に入居できる権利を譲ってほしい」「被災地の人が入れるように名義を貸してほしい」という内容で不審な電話がかかってくるという相談が多く寄せられています。実際には存在しない老人ホームの権利の話を持ちかけ、人の親切心や不安な気持ちを利用する悪質なものです。特定の地域に限らず広く全国的にみられ、その勧誘トークの内容が非常に似ているという特徴があり、組織的な関与も考えられます。

【事例 1 7】被災者のため介護施設の入居権を譲ってほしいと電話がかかってきた

NPOの代表と名乗る人から電話があり、熊本地震の被災者で介護施設に入居できない人のために、私が持っている介護施設の入居権を譲ってほしいと言う。既に入居希望の女性は3000万円を支払っており、私には入居権を削除するために印鑑証明を用意してほしいと言う。不審だ。

(2017年1月受付 70歳代 女性 福島県)

【事例 1 8】老人ホームの優先権を譲ってくれと言われ承諾したら何度も電話がかかってくる

中央官庁から健康や運動についてのアンケートの電話があった。その中で、自分が持っているという有料老人ホームの優先権を入れない人に譲ってほしいと言われ、どうぞと答えた。

その後、また電話がかかってきて、おかげで10名が入ることができたと言われた。その後何度も電話がかかってきて不安だ。

(2017年6月受付 70歳代 女性 兵庫県)

③募金、被災地救済をうたったもの

架空と思われる団体や公的機関をかたって、募金や義援金の名目で金銭を支払わせようとする事例が多数寄せられています。家を訪問して請求するもの、電話で銀行に振り込ませようとするもの、コンビニで電子マネー等を使って支払わせようとするものなど、支払わせ方はさまざまです。

また、被災地救済をうたった、みかん、スイカ、梨等、被災地の名産品を購入したが、商品が腐っていた、商品が届かないといった相談もみられました。

【事例19】市役所をかたり義援金を請求する者が訪ねてきた

自宅に「市役所の福祉事務所から来ました。地震の義援金を集めています」と男性が訪ねてきた。市役所から来たと言うが、名前も名乗らず、名刺もなく、腕章もしていなかったのので、「市役所に直接電話して確かめる」と言うので帰っていった。

(2016年9月受付 40歳代 男性 長崎県)

【事例20】被災地支援をうたって販売しているみかんを購入したら腐っていた

新聞の広告で、「震災支援のご協力を」との記載があった「みかん」を購入したところ、腐ったみかんが届いた。

(2016年11月受付 70歳代 男性 神奈川県)

【事例21】被災地支援のため塩を購入し代金を払ったが商品が届かず連絡がとれない

「平成28年度熊本震災復興支援協力事業の一環で塩を販売している。被災者のために購入してほしい」と言うので、先に代金を支払った。その後、商品は届かず、置いていったパンフレットに記載されている業者に連絡をしてみると、その納入業者はもう存在していなかった。

(2017年7月受付 70歳代 女性 鹿児島県)

④旅行関係

地震発生直後は、被災地への旅行を予定していた消費者から、キャンセルに関する相談が多く寄せられました。旅行に関する相談の8割弱が、地震発生から1カ月の間に寄せられたものです。また、時間の経過につれて、国の復興支援による助成金を受けた国内ツアーに関する苦情もみられるようになりました。

【事例22】地震が理由のキャンセルなのにキャンセル料を請求された

バスツアーを予定していたが、数日前から発生している地震を心配して、2日前にキャンセルをしたところ、旅行会社にキャンセル料が発生すると言われた。このような理由でもキ

キャンセル料金は発生するものなのか。

(2016年4月受付 女性 福岡県)

【事例23】震災復興交付金事業による割引の表示が正しくされていない

国の震災復興交付金事業を使った旅行クーポンを使って宿泊予約した。宣伝には7割引きとあったが、実際には2割引しか割り引かれていなかった。表示がおかしいのではないか。

(2016年7月受付 60歳代 女性 宮崎県)

⑤投資関係

震災復興や被災地支援を名目として、競馬や救助用ヘリコプター、仮設住宅事業などへの投資を呼びかける勧誘に関する相談が寄せられています。相談者は比較的高齢者が多い傾向がみられます。

【事例24】災害復興支援の競馬レースを行う団体の会員にならないかと勧誘された

電話で「公営競馬会と大手銀行が連携して、熊本災害の復興支援のために国営のレースを開催する。レース収益金の3割が義援金で残りは会員に分配される。会員にならないか」と言われた。会話の途中で「この件について、ご主人には内緒にした方がよい。金融機関には一緒に行ってあげる」と言われ不審になった。

(2016年5月受付 70歳代 女性 茨城県)

【事例25】災害救助用ヘリコプターに出資しないかという電話がかかってきた

以前防災アンケートに回答したお礼として電話があり「今回の熊本の地震で、国交省の要請により、所持しているヘリコプターを出動させている。ヘリコプターは高価なので100万円出資してほしい、毎月5000円の配当を出す」と言われた。考えておくと答えると、また電話すると言うので「不要」と答えた。

(2016年5月受付 80歳代 女性 大阪府)

⑥その他

不審な電話に関する相談も、地域を問わず複数件寄せられています。公的機関をかたって個人情報が出ていると不安をおおるもの、数人が登場する劇場型で何らかの金銭を支払わせようとするもの等があります。これについても、勧誘トークに一定のパターンがあり、組織的な関与が疑われます。

【事例26】自分の個人情報が漏れているというので削除を依頼したらトラブルになった

国の消費生活相談窓口から電話があり「あなたの個人情報が熊本地震の復興支援機関に登録されている」と言われたので、削除を依頼した。すると「削除は可能だが、代わりの人を登録する必要がある」と言われた。代わってくれる人はいないと伝え、窓口が探してくれることになった。その後すぐに「いい人が見つかった」と電話があり、紹介された人を復興機関に連絡したところ、担当者から「手続き完了前なのに、その紹介者から寄付金が振り

込まれた。これは違反だ」と怒鳴られた。話し合いの結果、自分が500万円を振り込めば解決されることになった。不安だ。

(2017年9月受付 70歳代 女性 大阪府)

3. まとめ

(1) 相談の件数の推移

地震発生後1カ月間が最も多く、時間がたつにつれて徐々に減少傾向にありますが、約1年半を経過した現在でも一月に数十件の相談が寄せられています。

地震発生後5日間に限ってみると、被災地以外からの相談は40件だったのに対し、被災地では19件にとどまり、発生直後は被災地からの相談が少なかったことが分かります。月別でも、被災地以外では4月186件、5月131件で発生月が最多だったのに対し、被災地では4月432件、5月1,144件となっており、発生直後は、被災地ではまだ被害状況が把握できず、消費生活相談にまで思いが及ばなかったのではないかという様子がうかがえます。

年が明けて、2017年になると月別の件数がいったん増加します。これは、住宅等の修理の遅れと関連するものと思われ、「年が明けたのに」もしくは「地震発生から1年を迎えるのに」工事がまだ終わらないなどといった相談もみられます。またこの時期、不動産貸借に関しても、借家の修繕に関する対応の遅れや、地震で転居した先の家の不具合に関する相談が増えていきます。

(2) 被災地における相談の傾向

熊本地震では被害のほとんどが地震の揺れによるものであったため、被災地で寄せられる相談の多くが住宅に関連するものとなりました。特に瓦の落下や屋根の修理に関するものが多数みられたことは特徴的で、従来熊本では台風による被害が多かったため、風で飛びにくい重い瓦を使用していた家が多かったことが、屋根瓦による被害を大きくしてしまった一因ではないかとも考えられます。

地震発生からしばらくすると「不動産貸借」に関する相談が上位となり、その後「工事・建築」と順位が入れ替わります(7ページの表2参照)。これは、地震発生から日が浅い内は、避難生活を余儀なくされた人も多かったものと思われ、自宅を所有している人は被害の全容がつかめずまだ動けなかった一方で、部屋を賃借している人は避難生活中でも発生する家賃が問題となることから、不動産貸借契約に関する相談が多くなったものとみられます。

時間が経過するにつれ、自宅所有者の被害状況が判明してくるため「工事・建築」に関する相談の割合が増え、工事の内容や価格、遅れに関する相談が多くなります。また、これに伴って、行政のり災証明に関する相談や火災保険に関する相談が増えてきました。

1年半を経過した現在でも、「工事・建築」に関して、「工事開始の日付が決まらない」「工期が延びている」等の相談が複数件寄せられています。このことから、被災地復興のための工事業者が慢性的に不足している状況がうかがえます。

(3) 被災地以外における相談の傾向

地震発生直後は、被災地への旅行のキャンセル等に関する相談が上位を占めていましたが、

その後、被災地以外の地域でも「工事・建築」に関する相談が上位となります。内容としては、地震に備える必要があると家屋の点検を勧め、地震に対する不安感をあおって不要な工事契約をさせる、いわゆる点検商法が主なものです。また、「地震で壊れたことにすれば工事費は火災保険で賄えるから」という勧誘トークで高額な家屋の修理工事契約をさせたり、高額な保険申請手数料を請求したりする事例がみられます。

他にも、被災地以外での特徴として、被災者支援を名目とした悪質商法がみられます。実際には存在しない老人ホームの入居権について「被災地の人に利用してもらえよう、あなたが持っている権利を譲ってほしい」と何らかの名目で金銭を要求するものや、被災地で必要となるヘリコプターやホームセンター等に投資してくれないかというものです。また、電話で「被災地支援のため特産品を買いませんか」と勧誘して粗悪品を送り付けるというものもあります。いずれにしても、被災地を支援したいという親切心につけ込む悪質なものです。

さらに「あなたの個人情報流出している」と虚偽の事実を告げて不安をあおり、個人情報を聞き出そうとしたり、金銭を払わせようとするものもあります。

これらの相談は、阪神淡路大震災や東日本大震災の際にもみられたものであり、熊本地震に限らず、今後も災害があった際には注意を要するものと考えます。

4. 今後気をつけたいポイント

(1) 被災地で気をつけたいポイント

①住宅等の修理、工事・建築

今後も引き続き工事の需要が多く見込まれることから、事業者側の不足による工事の遅れ等についてのトラブルが起こりうると考えられます。工事の内容や工期について、事業者としっかり話し合しましょう。また、工事の価格については、複数の事業者による見積もり合わせをすることが望ましいですが、事業者の不足等によりそれが難しい場合は、契約の前に、どのような工事内容にどのくらい費用がかかるのか等、具体的な工事内容と価格をしっかりと確認しましょう。検討する時間を与えずに契約を急がせる事業者には、特に注意した方がよいでしょう。

②不動産貸借

当初は家賃に関する相談が多く寄せられていました。今後は、賃貸住宅の不具合や、その修繕についての大家の対応に関するものにシフトしていくと考えられます。新たに住宅の賃貸借契約をする際は、契約前に物件を実際に見て、天井や壁、水回り等を確認するようにしましょう。また、日頃から大家や管理会社など、物件の不具合についての相談先を確認しておくといでしょう。

(2) 全国的に気をつけたいポイント

被災地だけでなく被災地以外においても、熊本地震に関連した悪質商法が引き続き発生するおそれがありますので、注意が必要です。

①点検商法

「地震対策のための点検」を称して、訪問してきた事業者が屋根に上ったり床下にもぐったりした後、壊れている箇所の写真を見せて工事の必要性を強調し、不要な工事を契約させる事

例があります。この場合、見せられた写真が実際にその場で撮影されたものではなく事前に用意していたものである可能性があります。まずは、写真が自宅のものかどうかをしっかりと確認しましょう。また、点検で工事が必要だと言われた場合でも、その場で契約せず、別の事業者にも工事箇所や費用について確認をするとよいでしょう。

②老人ホームや介護施設を口実とした不審な電話

「被災者支援のためあなたが持っている老人ホーム入居の優先権を譲ってほしい」「被災者支援の施設を造るので名義を貸してほしい」などの電話がかかってきて、後から名義変更手数料などを請求されたり、「あなたがした名義変更は違法だ」と不安をあおられ解決金を請求されたりするトラブルが寄せられています。心当たりがない事業者からの、このような内容の話には応じないようにしましょう。

③被災地支援をかたる不審な電話・メール

公共機関をかたる不審な電話やメール等の他、被災者用の施設を造るので名義を貸してほしい、被災地支援のための投資してほしいなどと持ちかける、被災者支援の親切心につけ込むような悪質な電話に関する相談もみられます。「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。また、支援等の目的で何らかの金銭を支払う場合は、相手先を十分に確認するようにしましょう。

(3) 不安なことや疑問があればすぐに相談しましょう

各地の消費生活センター等や国民生活センターでは、引き続き熊本地震に関連する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。

また、消費者庁ホームページにおいて「震災に関連する主な相談例とアドバイス」を掲載しています (<http://www.caa.go.jp/disaster/earthquake20160414/advice.html>) ので、参考にしてください。

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)