

報道発表資料

令和6年2月16日
独立行政法人国民生活センター

「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の受付状況
ー開設後1カ月間のまとめー

国民生活センターでは、「令和6年能登半島地震¹」に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、当該地域の消費生活センター等のバックアップを目的として、1月15日（月）より、災害救助法の適用があった市区町村が所在する4県²を対象にした特設電話相談窓口「能登半島地震関連 消費者ホットライン（電話番号：0120-797-188、通話料無料、受付時間：10時～16時）」を開設しています。

今回、「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の開設から1カ月間の受付状況を取りまとめました。



1. 相談の概要

(1) 相談件数

「能登半島地震関連 消費者ホットライン」では、1月15日（月）から2月14日（水）までの1カ月間に65件の相談³を受け付けました（1日平均、約2.1件）。

(2) 相談者の居住地域

石川県が最も多く、48件（73.8%）でした。

(3) 相談者の年代

60歳代が20件（33.3%）と最も多く、続いて70歳代が12件（20.0%）、40歳代が9件（15.0%）となっています（n=60 不明・無回答のものを除いて集計）。

¹ 令和6年1月1日16時10分ごろの最大震度7の地震及び令和2年12月以降の一連の地震活動のこと。

² 石川県、新潟県、富山県、福井県。

³ 問合せを含む。

2. 主な相談事例

(1) 災害に便乗した消費者トラブルに関する相談

【事例1】屋根工事を解約したら契約前に行われたブルーシート設置代金を請求された

地震で自宅の屋根瓦が数枚落ち、さらに落ちるのではと心配していたところ、「屋根の点検をする」と業者から訪問を受けたので依頼することにした。翌日業者が屋根に上がり、ブルーシートをかけ、屋根の写真を撮った。写真を見てもわからなかったが屋根が崩れているとのことだったので、見積もりを依頼し約80万円で工事を依頼した。しかし、着工まで時間がかかるため別の業者に依頼することとし、解約の連絡をしたところ、ブルーシートを掛けた代金約8万円を請求すると言われた。支払いに応じないといけないか。(相談者：70歳代 男性 石川県)

【事例2】無料屋根点検の電話を受け来訪を承諾してしまった。断りたいが連絡先がわからない

母の家に、建設業者を名乗って「今月初めの大地震で被災した家々の屋根の点検に回っている。お宅の地域も明日回ることになっている。点検は無料だが、その結果次第で家屋の修繕工事も請け負える」といった電話があった。母はすぐに工事できるならいいと思い、いったんは来訪を承諾したが、他の事業者にも電話をして話を聞くうちに所在が不明な業者に不審を感じるようになった。業者来訪を断りたいが連絡先がわからない。どうしたらよいか。

(相談者：30歳代 女性 石川県)

(2) 住宅や賃貸契約に関する相談

【事例3】地震によって自宅の外壁にひびが入った。修理した方がよいか

地震によって自宅の外壁にひびが入った。風が吹くだけで音が鳴るような状況で、さらに壊れるのではないかと心配だ。毎日服を着たまま寝ているが、放置してよいか修理をしたほうがよいか相談したい。

(相談者：80歳代 女性 新潟県)

【事例4】ブルーシートを屋根に掛ける作業を依頼したいが事業者が見つからない

自宅2階の屋根が被災して雨漏りしている。自治体からブルーシートの配布は受けたが、屋根に掛ける作業をしてくれる事業者が見つからない。連日雪が降っており、雨漏りは家の内側からは養生できない。事業者にも早く作業をしてもらいたい。全国から事業者が集まるよう要請してほしい。

(相談者：70歳代 男性 石川県)

【事例5】地震の影響で賃貸アパートに住めないのに通常の家賃を支払ってほしいと言われた

年頭の地震の影響で市全体が断水状態であり、また、賃貸アパートの電気給湯器は壊れている状態である。幼い子供がおり、水もお湯も出ない状態では住むことはできないのに、大家からは「通常通りの家賃約6万円を支払ってほしい」と言われた。支払いについてどうすればよいか。

(相談者：30歳代 女性 石川県)

(3) インフラに関する相談

【事例6】家屋が壊れほとんど電気を使用していないのに先月と同じ使用料金を請求された

1月1日の地震で家屋が壊れてしまい、住める状態ではないので現在避難している。電力会社から1月の電気料金の通知メールが来たので内容を確認したところ、先月と同じ使用量分の請求

を受けた。1月は電気をほとんど使用していないのになぜこの金額になるのか納得できず、電力会社に電話をかけてみたがつながらない。
(相談者：70歳代 女性 石川県)

【事例7】地震や大雪によりモバイルWi-Fiルーターが使用できない

1月1日の地震によりモバイルWi-Fiルーターの接続に問題が生じ、インターネットにつながらなくなった。1月10日に一度復旧したが、1月24日に大雪が降った影響なのかまたインターネットにつながらなくなった。サポートセンターに電話をかけても混み合っておりつながらない。メールで問い合わせをしたが、原因や復旧時期についての回答がなく困っている。早く復旧してほしい。
(相談者：70歳代 男性 石川県)

(4) その他の相談

【事例8】裏山が土砂崩れを起こし自宅が押し潰されているが山の所有者と連絡が取れない

年明け早々の大地震で自宅の裏山が土砂崩れを起こした。自宅の屋根に土砂が覆いかぶさり、家屋が押し潰されている。山の所有者の自宅に電話をしているが、相手も被災しているらしく不通状態でつながらない。どうしたらよいか。
(相談者：60歳代 男性 石川県)

3. 被災地域にお住まいの方へ

(1) 災害に便乗した消費者トラブルに関する相談が寄せられています

「屋根の点検をきっかけに契約した屋根工事を解約したら契約前に行われたブルーシート設置代金を請求された」、「屋根の無料点検をするという電話があり来訪を承諾したが所在がわからず不審」といったいわゆる点検商法のトラブル事例が寄せられています。

無料の点検をきっかけとして住宅修理等の勧誘をされてもその場ですぐに契約せず、複数の事業者から見積もりを取ったり、周囲に相談したりした上で慎重に契約しましょう。

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。

上記の点検商法以外にも、地震などの災害時にはそれに便乗した詐欺的トラブルや悪質商法が多数発生しますので、十分に注意ください。

(2) 深刻な地震被害を原因とした住まいやインフラに関する相談が寄せられています

「壊れた住宅を修理した方が良いか」、「住める状態ではないのに家賃を請求されている」など住宅の修理契約や賃貸契約に関する相談や、「ネット通信が利用できない」、「避難しているのに先月と同額の電気料金を請求された」といった相談など、地震により生じた深刻な被害そのものを原因とした相談が寄せられています。ブルーシートがあっても掛ける業者が見つからないなど、震災直後の人手不足が原因と思われる事例もありました。

また、「裏山が土砂崩れを起こし自宅が潰されてしまった」といった消費生活以外の相談も見受けられました。

消費者庁では、令和6年能登半島地震に関連して「災害関連情報」⁴のホームページを設け、そのページ内にて災害時に特に注意してほしい点についてまとめた「災害に関連する主な相談例とアドバイス」を掲載していますので、参考にしてください。

(3) 不安なことやトラブルがあればすぐに相談しましょう

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4県（石川県、新潟県、富山県、福井県）から、令和6年能登半島地震に関連する消費者トラブルを受け付けています。不安なことやトラブルがあれば「能登半島地震関連 消費者ホットライン」にすぐに相談してください。

また、対象地域以外にお住まいの方も、対象地域の家族、友人、お知り合いに情報をお届けください。



相談受付時間：10時から16時（土日祝日含む）

※050 から始まる IP 電話や対象地域4県以外からは、フリーダイヤルにはつながりません。

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。
※最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等を案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

消費者庁（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁴ 消費者庁「災害関連情報」(<https://www.caa.go.jp/disaster/>)