

令和6年能登半島地震に関する消費生活相談の状況
(令和6年1月1日～1月31日)

令和6年2月22日
消費者庁

令和6年能登半島地震に関して全国の消費生活センター等及び独立行政法人国民生活センターに寄せられた発災後1か月間(令和6年1月1日～1月31日)の消費生活相談状況を分析したところ、次のような傾向が確認されたため、消費者の皆様へ改めて注意喚起します。

1. 分析結果の概要

能登半島地震に関する相談について、熊本地震に関する相談と比較したところ、以下の傾向が確認されました。

- 両地震ともに被災地域に相談が集中する傾向は見られたが、被災地域以外の相談も一定数存在していた。
- 被災地域においては、ともに住宅関連の相談が多くを占めていた。また、知らない事業者が訪れて、屋根等の家屋や住宅設備の修理・点検を勧誘されたとの相談も存在した。
- 被災地域以外においては、ともに住宅関連以外の相談が多くを占めていた。この中に、被災地支援のために義援金や不要品を集めていると勧誘されたとの相談が含まれていたが、熊本地震では義援金に関する相談が中心であった一方で、能登半島地震では不要品に関する相談が中心であった。

2. 消費者の皆様へ

大規模災害の後には、便乗した悪質商法等のトラブルが発生する傾向にあります。消費者の皆様におかれては、例えば以下の事項に御注意ください。

- 住宅修理等の勧誘をされてもその場で契約することはせず、複数社から見積もりを取る、周囲に相談する等を行ったうえで、慎重に契約すること。
- 義援金や不要品を集めるとの勧誘の電話等には注意をすること。義援金等を提供したいときは、受付団体等の活動状況等を確認すること。

消費者の皆様は対応に困った場合は、一人で悩まず、地元の消費生活センター等（消費者ホットライン188）やそれぞれの専門窓口にご相談ください。

令和6年能登半島地震に関する消費生活相談の状況（分析結果）

令和6年能登半島地震（以下「能登半島地震」という。）に関して全国の消費生活センター等及び独立行政法人国民生活センターに寄せられた発災後1か月間（令和6年1月1日～1月31日）の消費生活相談¹の状況は以下のとおりである。

能登半島地震に関する相談²の分析に当たっては、被災地域とそれ以外の地域に分けて³検討するとともに、平成28年熊本地震（以下「熊本地震」という。）に関する相談⁴との比較を行った。

1. 相談地域の傾向

能登半島地震に関する相談（令和6年1月1日～1月31日（31日間））は、相談全体（354件）のうち、

- 石川県が48.9%（173件）
- 石川県及び近隣3県が66.7%（236件）

を占めた。

熊本地震に関する相談（平成28年4月14日～5月14日（31日間））は、相談全体（752件）のうち、

- 熊本県が76.3%（574件）
- 熊本県及び近隣3県が83.5%（628件）

を占めた。

ともに被災地域に相談が集中する傾向がみられた。ただし、能登半島地震における石川県以外の全国の相談件数（181件）と熊本地震における熊本県以外の全国の相談件数（178件）との間には大きな差はないことから、相談の総数や割合の違いは、石川県及び熊本県の相談件数の差が影響したものと考えられる。また、被災地域以外の相談も一定数存在しており、大規模災害の後の相談は被災地域に限られないことが確認できた。

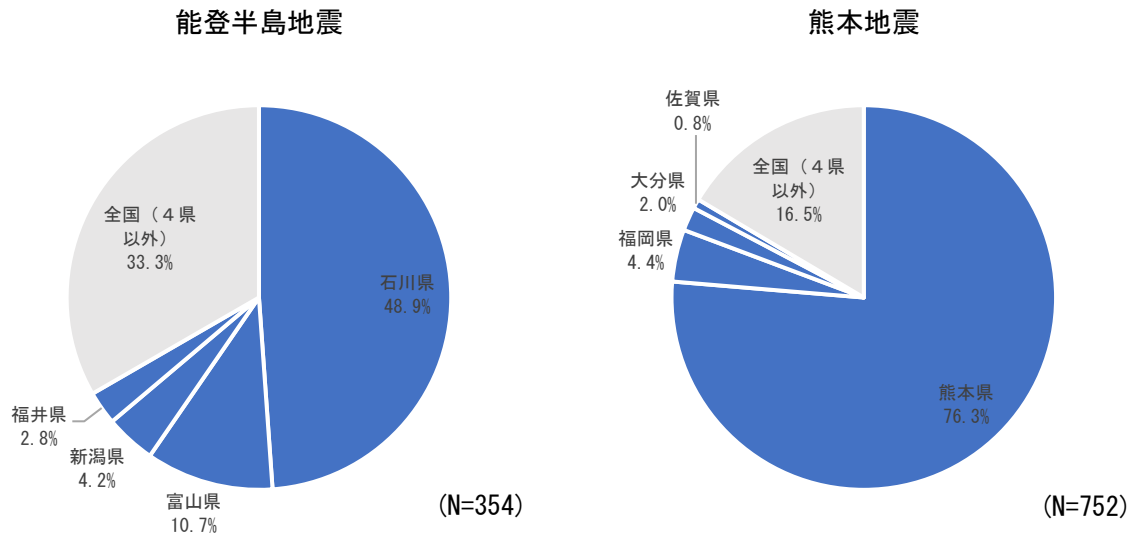
¹ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録された相談情報について、登録されているキーワードによる検索や消費者庁職員が確認する方法により分析した。

² 令和6年1月1日から1月31日まで（31日間）に受け付けた「能登半島地震」に関連する相談（令和6年1月31日まで登録分）

³ 石川県及び近隣3県（新潟県、富山県、福井県）を能登半島地震の被災地域、熊本県及び近隣3県（福岡県、佐賀県、大分県）を熊本地震の被災地域とし、契約当事者の居住地をもとに分類した。

⁴ 平成28年4月14日から5月14日まで（31日間）に受け付けた「熊本地震」に関連する相談（平成28年5月14日まで登録分）

(図 1) 契約当事者の居住地別割合



※単位の繰上げは四捨五入による。そのため、構成比 (%) の合計が 100 とならない場合がある (以下同様)。

2. 相談内容の傾向⁵⁾

(1) 石川県及び近隣 3 県と熊本県及び近隣 3 県の比較

能登半島地震に関する相談のうち石川県及び近隣 3 県の相談 (236 件) では、

- 「工事・建築・修理等サービス」が 41.5% (98 件)
- 「不動産貸借サービス」が 14.0% (33 件)

であった。

熊本地震に関する相談のうち熊本県及び近隣 3 県の相談 (628 件) では、

- 「不動産貸借サービス」が 40.4% (254 件)
- 「工事・建築・修理等サービス」が 19.1% (120 件)

であった。

ともに住宅関連の相談が多くを占めているが、能登半島地震では「工事・建築・修理等サービス」の相談、熊本地震では「不動産貸借サービス」の相談がそれぞれ多くなる、との差が生じた。「工事・建築・修理等サービス」には持ち家に関する相談が、「不動産貸借サービス」には借家に関する相談が含まれていることから、居住スタイルの違いが差に表れた可能性がある。

また、具体的な相談内容について確認したところ、知らない事業者が突然自宅

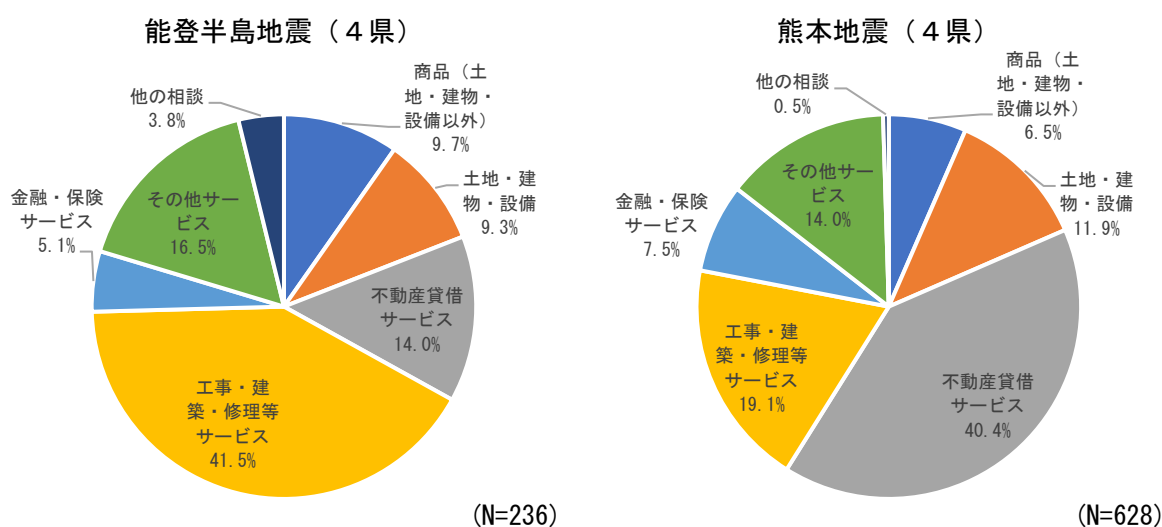
⁵⁾ 相談内容の分析にあたっては、消費者庁職員が個票を確認し、独自に集計を行った。

を訪れて屋根等の家屋や住宅設備の修理・点検を勧誘されたといった相談⁶が両者に存在した。具体的には、

- 能登半島地震については、60 件程度
- 熊本地震については、30 件程度

であり、能登半島地震では熊本地震よりも多かった⁷。

（図 2－1）被災地域（4 県）の商品・サービス別割合



（2）被災地域（4 県）以外の比較

能登半島地震に関する相談のうち 4 県以外からの相談（118 件）では、

- 「商品（土地・建物・設備以外）」が 47.5%（56 件）
- 「その他サービス」が 41.5%（49 件）

であった。

熊本地震に関する相談のうち 4 県以外からの相談（124 件）では、

- 「その他サービス」が 61.3%（76 件）
- 「商品（土地・建物・設備以外）」が 19.4%（24 件）

であった。

ともに、住宅関連以外の相談が多くを占めているが、「商品（土地・建物・設

⁶ 消費者庁職員が個票を確認し、消費者が不審に感じ消費生活センター等に相談や情報提供を行った事例も含め、知らない事業者が突然自宅を訪れて修理や点検を勧誘されたとの相談の件数を概数で示した。

⁷ 熊本地震以降、能登半島地震までの間に PIO-NET に登録する「商品キーワード」の改訂があったため、単純に比較することはできない。

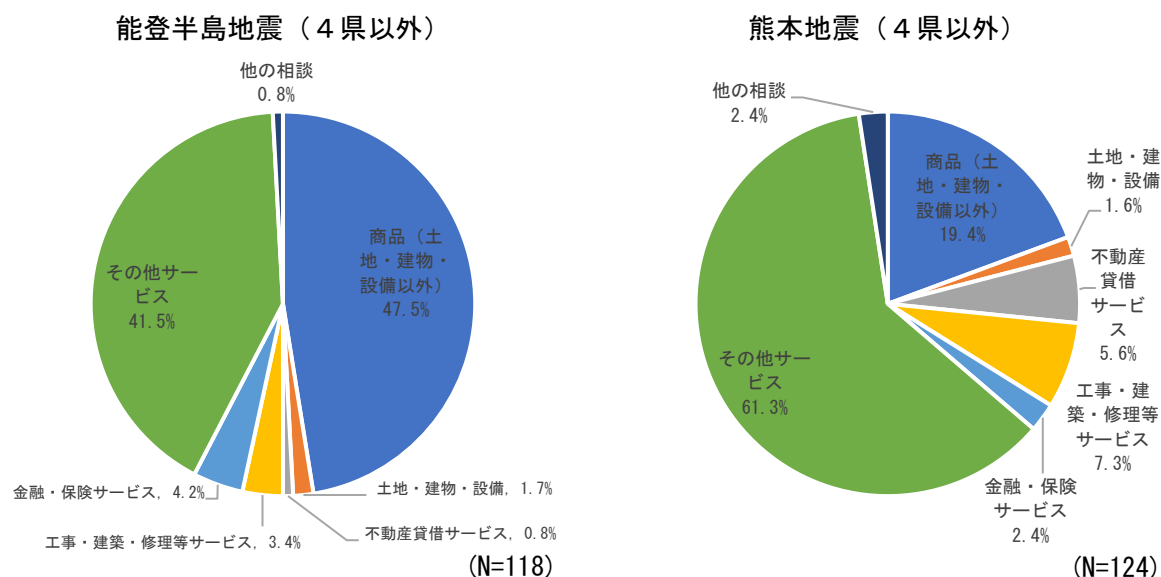
備以外)」の相談については能登半島地震の方が多く、「その他サービス」の相談については熊本地震の方が多くなる、との差が生じた。「その他サービス」に含まれる「旅行関連サービス」の相談が、熊本地震では 29 件ある（能登半島地震は 7 件）ことが、熊本地震において「その他サービス」の相談が多くなった理由の一つと考えられる。

また、具体的な相談内容について確認したところ、被災地支援のため義援金や不要品を集めていると勧誘されたといった相談⁸が両者に存在した。具体的には、

- 能登半島地震については、60 件程度存在し、その多くが不要品を集めていると勧誘されたとの相談事例
- 熊本地震については、20 件程度存在し、その多くが義援金を集めていると勧誘されたとの相談事例

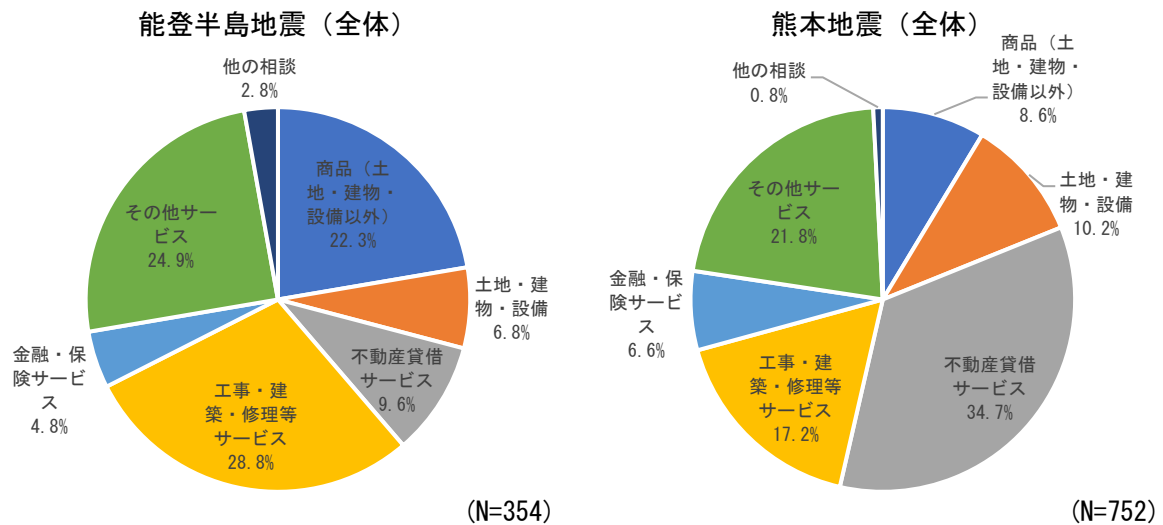
であり、能登半島地震では手口が変化していることがうかがえる。加えて、不要品を集めているとの相談の多くは「商品（土地・建物・設備以外）」に含まれており、これにより、能登半島地震において「商品（土地・建物・設備以外）」の相談が多くなった可能性が考えられる。

（図 2－2）被災地域（４県）以外の商品・サービス別割合



⁸ 消費者庁職員が個票を確認し、消費者が不審に感じ消費生活センター等に相談や情報提供を行った事例も含め、知らない事業者が突然電話等により被災地支援のための義援金や不要品を集めていると勧誘されたとの相談の件数を概数で示した。

(参考：図 2－3) 全体の商品・サービス別割合



3. 能登半島地震における主な相談事例

(1) 石川県及び近隣3県における主な相談事例

○「工事・建築・修理等サービス」に関する相談

- 自宅を修理してほしいが、事業者が見つからない。どうすればよいか。
- 自宅を修理してもらったが、請求額が高いのではないかな。
- 来訪した事業者から修理を勧められたが、断った。情報提供する。
- 来訪した事業者から屋根修理や床下工事を勧められ契約してしまった。

○「不動産貸借サービス」に関する相談

- 住宅が損壊し住めない状態になったが、家賃を請求された。
- 上の階で温水器が倒れ、下の階の自宅が被害に遭った。補償して欲しい。
- 水回りが損壊したが、大家が対応してくれない。

○その他の相談

- 保険会社の査定結果に納得できない。
- 保険金の申請代行サービスの勧誘を受け、契約してしまった。
- 行政の支援や補助について知りたい。
- 自宅の損壊で、隣家にも被害が出てしまった。どうすればよいか。

（２）被災地域（４県）以外における主な相談事例

○「商品（土地・建物・設備以外）」に関する相談

- 事業者から、被災地支援のため不要品を集めているとの電話があった。

○「その他サービス」に関する相談

- 旅行予定先で地震があったのでキャンセルしたら、キャンセル料を請求された。
- 行政機関を名乗り、義援金を集めているとの電話があった。
- 義援金を送りたいが、どこで手続きをすればよいか。

○その他の相談

- 能登半島地震を理由に事業者から屋根の点検の勧誘を受けた。