

平成 28 年熊本地震に関する相談の状況 (2016 年 5 月 14 日までの 1 か月間の PIO-NET 登録分)

2016 年 5 月 31 日
消費 者 庁

平成 28 年熊本地震（以下「熊本地震」という。）に関して消費生活センター及び独立行政法人国民生活センターに全国から寄せられた 1 か月間の相談状況（※）を消費者庁が集計し、取りまとめた。

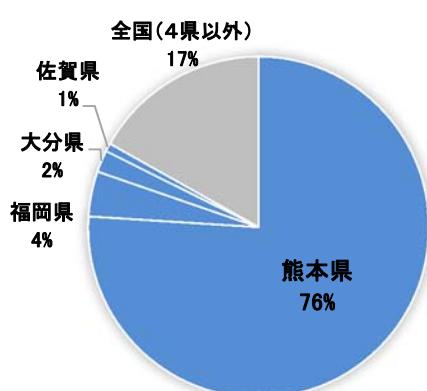
※ 指定ワード「熊本地震関連」で発生後 1 か月間に PIO-NET へ登録された相談。

1. 熊本地震に関する相談の特徴（地域）

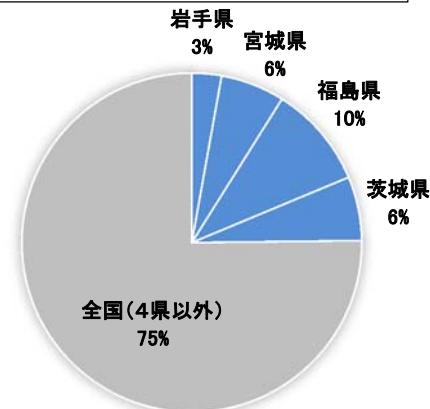
熊本地震に関する相談は、発生後 1 か月間に登録された全国からの相談（771 件）のうち、熊本県からの相談が 76%（586 件）、近隣 3 県からは、福岡県 4%（33 件）、大分県 2%（16 件）、佐賀県 1%（6 件）の相談があり、これら「熊本県と近隣 3 県」641 件（83%）以外で残りの 17% の相談を占める（2016 年 5 月 31 日 PIO-NET 検索時点）。

東日本大震災に関する相談は、発生後 1 か月では、被害が大きかった 4 県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）からの相談（1,811 件）が全国からの相談（7,300 件）の 25% であったことに比べると、熊本地震では熊本県からの相談（76%）が圧倒的に多い。

図1 熊本地震 相談件数
(発生後1か月間)



(参考1) 東日本大震災 相談件数
(発生後1か月間)



（図1）全国 771 件、うち熊本県 586 件（76%）、熊本県と近隣 3 県（福岡 33 件、大分 16 件、佐賀 6 件）で 641 件（83%）

（参考1）全国 7,300 件、うち 4 県（岩手 205 件、宮城 445 件、福島 715 件、茨城 446 件）で 1,811 件（25%）

2. 熊本地震に関する相談の特徴（相談内容）

熊本地震では、熊本県からの相談のうち、住宅に関する相談が相談全体の72%を占め（図2）、中でも「不動産賃借サービス」は相談全体の40%と高い割合であり、「工事・建築・修理等サービス」が同18%となっている。

（1）「不動産賃借サービス」の相談の中で多いものを見ると、賃貸アパート、賃貸マンションなどの賃貸借に関する相談が多く、具体的には以下のような家主と居住者との間のトラブルの相談が多数寄せられている。

- 家主から退去を求められている（建て直しや修繕を理由に）。
- 住宅の損傷による退去にもかかわらず、家主から違約金を請求された、敷金を返してもらえない、引越し費用も居住者が出すのか。
- 壊れて住めないように、家賃を請求された。
- 居住者所有の家具が倒れて床に傷が付いたとして、修理代を請求された。
- 倒壊した家屋から脱出するために割ったガラスの代金を請求された。

（2）「工事・建築・修理サービス」に関する相談（相談全体の18%）では、地震による家屋等の損壊に対して行われた業者サービスについての相談が多く、具体的には以下のようないくつかのトラブルの相談が多い。

- 屋根工事（瓦、ブルーシート）などの金額が不当に高い。
- 破損した住宅の修理（撤去その他の関連サービス含む。）が高く、解約したい。

（3）その他の「住宅に関する相談」の事例として、以下のような隣人（住宅の敷地が隣接する相手）との間のトラブル相談が挙げられる。

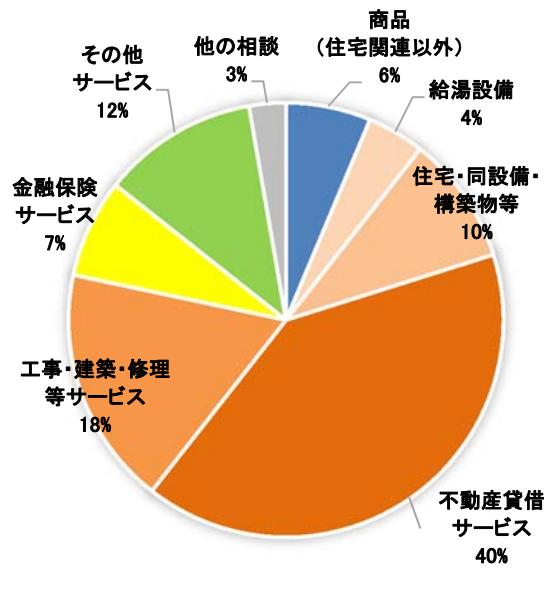
【被害を与えた側からの相談】

- 瓦が落ちて隣の会社の車4台を傷付け、500万円の請求をされているが、どうしたらよいか。
- 自宅の塀が倒れて隣家の一部を破損し、賠償を求められている。

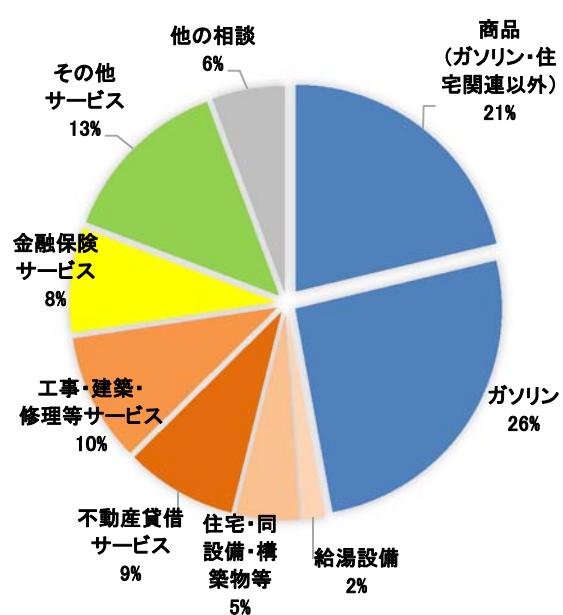
【被害を受けた側からの相談】

- 月極駐車場の車に隣家の瓦が落下してガラスが割れたが、相手に責任を問えないか。
- 隣家の塀が倒れて台所の屋根と雨どいが壊れたが、違法な施工の場合、誰の責任か。

図2 熊本地震 商品・サービス別相談傾向(熊本県)



(参考2) 東日本大震災 商品・サービス別相談傾向(4県)



(注) 4県：岩手県、宮城県、福島県、茨城県

※住宅に関する相談：72%（「給湯設備 4 %」、「住宅・同設備・構築物等 10 %」、「不動産賃借サービス 40 %」、「工事・建築・修理等サービス 18 %」の合計）

※住宅に関する相談：26%（「給湯設備 2 %」、「住宅・同設備・構築物等 5 %」、「不動産賃借サービス 9 %」、「工事・建築・修理等サービス 10 %」の合計）

3. 熊本県と近隣3県以外からの相談の特徴

熊本地震に関する相談において、熊本県と、地震の影響が大きかった近隣3県（大分県、福岡県、佐賀県）を除いた全国からの相談の状況をみると、商品（不動産を含む。）よりもサービスに関する相談の割合が高い（図3）。

(1) 「商品」に関する相談は、相談全体の21%となっており、食料品（果物が届かない等）、自動車（納期が遅延している等）に関するものなどが多く、地域的な現象である住宅・同設備・構築物等の損壊に関する相談は比較的少なくとどまっている。

(2) 「サービス」に関する相談は、相談全体の74%を占めている。

「旅行サービス」の相談は、地震のため九州地方への旅行をキャンセルしたことに伴うキャンセル料支払をめぐるトラブルの相談が目立つ。

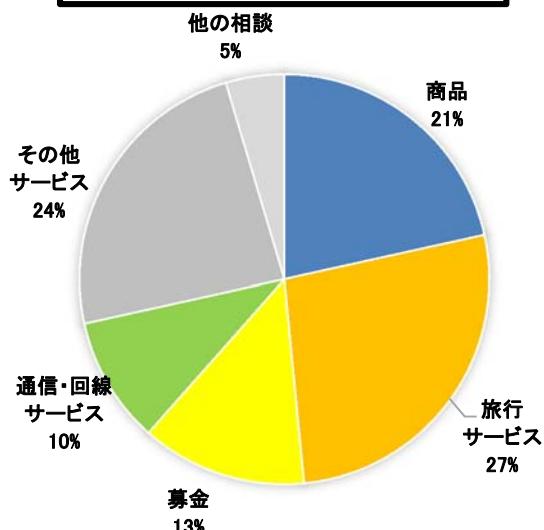
「募金」については、義援金の募集などをうたった不審な勧誘電話、送り付けメール、戸別訪問等の相談が多い。

「通信・回線サービス」では、熊本地震の影響で電話がつながらない等の相談が多い。

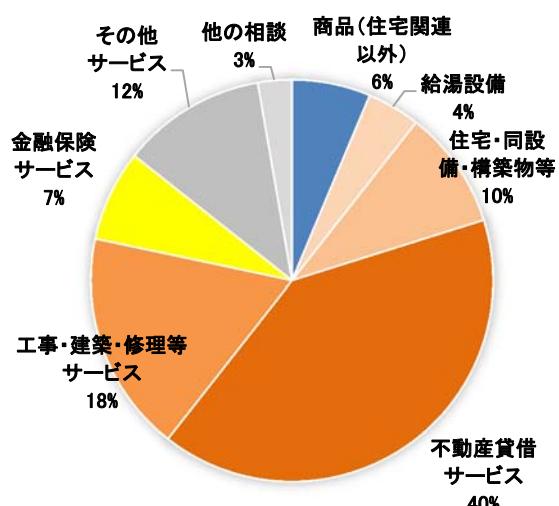
「その他サービス」では、不動産貸借や工事・建築・修理等サービスが多い。

(3) なお、熊本県に近隣3県を加えた4県の状況をみると、熊本県のみで相談傾向をみた場合（図2）とおおむね同様の傾向を示している（参考3）。

図3 「熊本県と近隣3県」以外からの商品・サービス別相談傾向



(参考3) 「熊本県と近隣3県」からの商品・サービス別相談傾向



＜本件問合せ先＞

消費者庁 消費者教育・地方協力課

古川、佐々木

(電話) 03-3507-9175(直通)