［2026年3月4日:公表］

自然災害に関連する消費者トラブルを未然に防ぐために－熊本地震から10年・東日本大震災から15年－

*詳細な内容につきましては、本ページの最後にある「報告書本文[PDF形式]」をご覧ください。

今年は、東日本大震災から15年、熊本地震から10年となりますが、その後も地震や台風、豪雨などによる自然災害が毎年のように全国各地で発生しています。

自然災害の発生に伴い、全国の消費生活センターには、それに関連した消費者トラブルの相談が寄せられます。住宅の修理等、自然災害に直接関係するものだけでなく、自然災害を口実にした点検商法や貴金属の訪問購入など、自然災害に便乗した悪質商法によるトラブルもみられます。

そこで、自然災害に関連して発生する消費者トラブルを紹介し、災害関連の消費者トラブルにあわないよう注意を呼びかけます。

相談事例

【事例1】地震
すぐに屋根の工事をすると訪問してきた事業者に依頼したが高額すぎるので解約したい。

【事例2】地震
賃貸アパートの給湯器が壊れ、退去を希望する場合は契約解除するよう言われたが退去時の条件に納得できない。

【事例3】台風
保険会社の調査で保険金の給付対象外といわれ納得できない。

【事例4】台風
「補償対象地域になった」と電話がかかってきて来訪した事業者と保険の申請代行の契約をしたが不審だ。

【事例5】豪雨
賃貸住宅が床上浸水したが管理会社に天災だから補償はできないと言われた。

【事例6】
台風で宿泊施設まで行くのが困難なのに100%のキャンセル料がかかり納得できない。

【事例7】
ホテルと航空券のパック旅行が台風で払い戻しとなったが窓口に電話がつながらず期限が過ぎてしまい返金を拒否された。

【事例8】
分電盤を点検すると来訪した事業者に地震で分電盤が火災の原因になったと不安をあおられ契約してしまった。

【事例9】
市役所を名乗り支援物資を提供してほしいという電話があったが、不審だ。

相談事例からみた特徴

自然災害によって直接起きたトラブル

屋根工事など住宅修理に関するものや、賃貸住宅の家賃等に関するもの、保険に関する相談が寄せられています。（事例1～5）

自然災害によって間接的に発生したトラブル

宿泊施設に行けなくなったにも関わらず規約通りのキャンセル料を請求されたという相談や、航空便の欠航による航空券の払い戻しに関する相談が寄せられています。（事例6～7）

自然災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

屋根や分電盤の点検を持ちかける点検商法によるトラブルや、支援物資を提供してほしいという親切心につけ込む訪問購入の勧誘のほか、市役所等の公的機関を名乗り相手を信用させる手口も見られます。（事例

注目情報
発表情報
テーマ別特集
リーフレット「くらしの危険」
見守り情報（高齢者・障がい者・子ども・若者のトラブル防止）

相談したい
（消費生活センター等一覧）

テーマ別特集
（ネットトラブル、高齢者被害…）

消費者へのアドバイス

- 自然災害に関連したさまざまな消費生活トラブルが発生することを知っておきましょう。
- 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て慎重に検討しましょう。
- 賃貸住宅では契約内容や物件に問題が生じた場合の相談先を事前に確認しておきましょう。
- 加入している保険の対象範囲や申請方法を把握しておきましょう。
- 親切心につけこむ怪しい話や自然災害に便乗した悪質商法に注意しましょう。

おかしい！困った！と思ったら、早めに相談しましょう

＊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。

本件連絡先　相談情報部
ご相談は、お住まいの自治体の消費生活センター等にお問い合わせください。

[報告書本文]　自然災害に関連する消費者トラブルを未然に防ぐために－熊本地震から10年・東日本大震災から15年－[PDF形式](1MB)

※[PDF形式]で作成した文書を開くにはAdobe Readerが必要となります。PDF形式の閲覧方法について

発表情報ページへ

独立行政法人国民生活センター（法人番号4021005002918）
Copyright © National Consumer Affairs Center of JAPAN All Rights Reserved