

## 災害に関連した消費者トラブルにご注意！

地震や台風、大雪などの自然災害が起きると、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。

直接被災した人からの住宅の修理工事などに関する相談の他、旅行や航空サービスのキャンセルに関する相談など、自然災害によって間接的に発生したトラブルもあります。加えて、自然災害を口実・きっかけとして勧誘する事例も多くみられます。

今回は、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、相談事例やその特徴、アドバイスなどについてお知らせします。



### 相談事例

- 【事例 1】屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りするとわれ高額な契約をさせられた
- 【事例 2】賃貸アパートの雨漏りで家具が使い物にならなくなった
- 【事例 3】豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった
- 【事例 4】大雪でカーポートが壊れたが、もともとの施工が悪かったのではないか
- 【事例 5】台風のため航空機が欠航したが業者と連絡がつかない
- 【事例 6】台風のためキャンプ場の予約を解約したら高額な解約料を請求された
- 【事例 7】屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うと言う業者が信用できない
- 【事例 8】アンケートに答えたら補償金が受け取れると言われた
- 【事例 9】「あなたの個人情報漏れ、自宅が避難場所になっている」という劇場型勧誘
- 【事例 10】高齢者施設の入居権の買い取り代金を立て替えたが、犯罪だと言われお金を請求された



### 相談事例からみた特徴

#### (災害別の相談の特徴)

1. 台風：直接被害の他、広範囲にわたる交通機関の乱れによるトラブルが発生している
2. 豪雨：雨漏り、浸水などのトラブルは繰り返し起こることが多い
3. 大雪：雪の少ない地域では備えが薄いため、大雪になると思わぬトラブルも
4. 地震：東日本大震災以降、人々が地震を強く意識するようになったことにつけこむトラブルが発生



### (商品・役務別の相談の特徴)

1. 屋根工事、修理サービス：修理内容や費用など、トラブルが最も多い
2. 賃貸アパート、借家：被害箇所の修理をめぐって賃貸人との間でトラブルが発生することも
3. 旅行等、航空サービス：交通機関が乱れ、旅行などをキャンセルした際にトラブルになる
4. 建物火災保険、修理サービス：保険金申請と工事をセットで契約させるケースが目立つ
5. 怪しい勧誘：「被災者のため」という劇場型勧誘や、投資の勧誘などもみられる

### 消費者へのアドバイス

- 自然災害に関連するトラブルには、さまざまなタイプがあることを覚えておきましょう
- 修理工事等の契約は慎重に。複数の業者から見積もりを取ったり周囲に相談したりして、すぐには決めないようにしましょう
- 自然災害をきっかけとしたさまざまな悪質商法に注意しましょう
  1. 保険金を使って無料で工事ができるという勧誘には気をつけてください
  2. 被災者への親切心につけこむような怪しい話には乗らないでください

トラブルにあったとき、不安なときは消費生活センター（下記）へ相談を

※独立行政法人国民生活センター ホームページより引用

## — 消費生活講演会 —

これだけは知っておきたい！

プラスチックごみ問題に私たちができること



プラスチックごみの現状や削減に向けた日本の取り組みなどを紹介します。

【日時】11月22日（金）午後2時～4時

【会場】クリエイトホール 11階 視聴覚室

\*申込方法等、詳しくは10月15日号の「広報はちおうじ」をご覧ください。

## — 八王子市消費生活センター —

相談専用電話：042-631-5455

- 相談時間 ➤ 午前9時～午後4時30分
- 相談日 ➤ 月曜日～土曜日（祝・休日、年末年始を除く）

\*相談は無料、秘密は守られます。  
\*クリエイトホール休館日は電話相談のみとなります。  
\*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。



まずは  
ご相談を

- 問い合わせ ➤ 電話：042-631-5456 FAX：042-643-0025  
〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階

※ご相談は、電話又は来所でお受けしています。  
FAXではご相談いただけませんが、受付方法などのお問い合わせはFAXでもお受けしています。