

報道発表資料

令和4年6月16日
独立行政法人国民生活センター

被災地域は特に注意！
災害後の住宅修理トラブル

近年、台風や大雨・大雪、地震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。自然災害が発生した場合、それに便乗した悪質商法など、自然災害に関連した消費者トラブルが多く発生する傾向があり（表1）、特に被災地域では、多くの相談が寄せられています。また、災害直後でなくとも過去の災害を持ち出したり、将来の不安をあおったりして勧誘され、トラブルになるケースも見られます。

そこで、災害に関連した消費者トラブルとして、特に多く寄せられる住宅の修理トラブルについてまとめました。事前に知っておいて、こうした消費者トラブルにあわないように注意してください。

表1 PIO-NET¹にみる自然災害に関連する相談件数、
主な自然災害とその被災地域（2017～2021年度）

年度	相談件数	主な自然災害	主な被災地域
2017	2,694件	・九州北部豪雨 ・平成30年2月福井地方の豪雪	中部、九州
2018	7,536件	・大阪府北部地震 ・平成30年7月豪雨（西日本豪雨） ・台風21号, 24号 ・北海道胆振東部地震	北海道、中部、近畿、中国、四国、沖縄
2019	7,519件	・令和元年8月の前線に伴う大雨 ・台風15号, 19号	東北、関東甲信越
2020	5,384件	・令和2年7月豪雨 ・令和2年12月16日からの大雪（令和3年豪雪）	東北、甲信越、中部、九州
2021	4,236件	・令和3年7月1日からの大雨 ・令和3年8月の大雨	東北、関東、中部、中国、九州

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2022年4月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

1. よくみられるトラブル事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）住宅修理の強引な勧誘

【事例1】「すぐに直さなければ雨漏りする」と2時間以上、執拗^{しつよう}に工事を勧めてきた

「すぐに直さなければ雨漏りする、天井にカビが生えていないか」と訪問してきた事業者^{事業者}に屋根工事を勧められた。令和元年の台風で被害を受け、大規模修繕工事をしたばかりなので、「不具合があれば工事した事業者^{事業者}に相談する」と断ったところ、大声で暴言を吐かれた。当初営業員1人だったが、営業車の中から次々として出てきて、3人の営業担当者から2時間以上、執拗な勧誘を受けて恐怖を感じた。近所の人に助けを求め、やっと帰ってもらったが、今後の対処法を知りたい。

（2021年11月受付、60歳代、男性）

（2）不安をあおられて結ぶ高額な契約

【事例2】「今直さないと大変なことになる」と不安をあおられて屋根修理工事を契約した

自宅を訪問した事業者が台風で傷んだ屋根を見て「今直さないと大変なことになる、直しておけばまだ住める。瓦下地の3割は傷みが激しく、修繕費用が高額になる」などと不安をあおってきたので、住む場所が無くなっては大変と思い、約65万円の修繕契約をした。その後、残りの瓦の写真も見せられ、全部直すほうが長く住めると言われ、3日後に約50万円の追加の修繕契約をした。しかし、自宅の防犯カメラの記録を見たら、説明を受けた工事内容が行われていないことがわかった。すでに約50万円を支払ったが、見積書・工事請負契約書面も不可解なところがあり、残金を支払いたくない。どうすればいいのか。

（2021年5月受付、50歳代、女性）

【事例3】外壁修理工事を契約した事業者から「今度大きな地震が来ると倒壊する可能性がある」と不安をあおられて解体工事を契約したが、見積金額より高い工事費になった

数か月前の地震で自宅の外壁にひび割れが生じた。半壊の認定が出たので、知人から紹介された事業者に見積もりを出してもらった。契約書を交わさず外壁補修工事が始まると、半壊認定されていなかった車庫に予想外のひびが入っている事がわかった。事業者から、「今度、大きな地震が来ると車庫が倒れる可能性がある。車庫が倒れて人に怪我をさせたら、所有者の責任になる。」と不安をあおられ、解体工事を勧められ依頼した。工事完了後に、見積金額よりも50万円高い約140万円を請求され納得いかない。どうしたらよいか。

（2021年11月受付、50歳代、女性）

（3）住宅の杜撰^{ずさん}な修理工事

【事例4】塗装工事の内容が杜撰でやり直しが必要なうえ、工事完了も大幅に遅れている

「屋根に不具合がある」と事業者が訪問してきた。一昨年の台風で実際に雨漏りが発生しており、屋根の塗装工事をすることにした。しかし工事完了が当初決めた日から大幅に遅れたり、塗装工事の内容も杜撰だったため、やり直しの工事が必要になった。また事業者の都合で工事を遅らせ、足場の解体に時間がかかっているにもかかわらず、足場の代金も高額である。解約できないか。

（2021年9月受付、50歳代、女性）

（４）公的機関からの委託を受けたと称し、点検に来る

【事例５】県の防災部署から委託されていると電話があり、県に確認すると無関係だった

「県の防災部署から委託されている。先日地震があったので点検に伺いたい」と自宅に電話があり、母は何も考えず訪問を承諾してしまったそうだ。昨日、この話を聞いて不審に思い、県の担当部署に尋ねたが、そのような事業は行っていないことがわかった。

(2022年3月受付、80歳代、女性)

（５）保険金が使えたと勧誘する住宅修理サービス

【事例６】先月の雪害により雨どいが壊れていると言われ、保険金の申請サポート契約をした

「先日の雪による被害を見に行きたい」と事業者から電話があった。訪問を了承すると、2日前に事業者が来訪して雨どいの写真を撮り、「先日の雪で壊れている、火災保険を使えば追加費用なしで修理できる」と修繕工事を勧められた。火災保険請求の流れについて説明を受け、渡された書面に署名した。後で書面を見たら、工事をしない場合には受け取った保険金の50%を支払う旨が書かれていることに気が付いた。そもそも雨どいが壊れているようには見えないし、見積書も渡されていない。おかしいと思うので、解約したい。

(2022年2月受付、80歳代、男性)

【事例７】台風で壊れたのであれば自己負担なく修理できると訪問を受けた

「雨どいが壊れている。2年前の台風で壊れたのであれば火災保険で修繕でき、自己負担はない」「保険金が出たら50%を手数料として当社が受け取る。残りの保険金で修繕するなり他に使うなりしていい」と事業者の訪問を受け、自己負担がないのであればと思い、保険金の申請サポート契約をした。担当者から「この後工務店が来訪するので、修理箇所の見積もりを取り、その後保険会社に連絡するように」と言われ、保険会社に連絡したところ、「最近このような話が多い。消費生活センターに相談するよう」言われた。

(2021年12月受付、40歳代、男性)

2. 消費者へのアドバイス

（１）契約を迫られても、その場では契約せず、複数の事業者で比較検討してください

自宅を突然訪問してきた事業者や、無料で点検すると電話をしてきて後日訪問した事業者から勧誘を受け、住宅修理工事や保険金申請サポートの契約を結び、トラブルになるケースが多く見られます（事例１～３、５～７）。

工事の必要性や工事費用の見積もりが適正なのか、消費者がその場で判断するのは難しく、事業者の言われるがままに高額契約や不必要な契約をしてしまう恐れがあります。その場で勧誘を受けても契約せず、複数の見積もりを比較する等慎重に検討し、修理が必要ない場合にはきっぱりと断りましょう。

（２）不安をあおる勧誘を受けた場合は、業者の話だけを信じずに特に注意しましょう

「今直さないと大変なことになる」や「今度大きな地震が来ると倒壊する可能性がある」等と、将来発生する災害を持ち出して消費者の不安をあおって契約を迫るケースもみられます

(事例1～3)。中には、自宅以外の損傷した箇所の写真を、さも自宅が損傷しているかのように見せ消費者の不安をあおるケースもありますので注意してください。

(3) 契約する際には、工期や費用を十分確認しましょう

実際の工事が、当初予定した日程の中で終了しない、工事内容が杜撰でやり直しが必要になったケース(事例4)のほか、見積金額より高額な費用を請求されてトラブルになるケースもみられます(事例3)。こういったことを防ぐためにも、契約時に行う「見積もり」は、日程や費用の妥当性についても十分に比較検討したり、施工される工事の品質のサンプルを見せてもらう、工事延期、やり直しの場合の取り決めを事前にするなどしましょう。

(4) 「保険を使って自己負担なく修理できる」「申請サポートをする」と勧誘されたら要注意！

保険金の申請サポートの手数料として、また修理をしない場合には違約金として、支払われた保険金の50%を請求するケースがみられます(事例6、7)。

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。そのため、「申請サポートをする」と勧誘をされてもすぐに契約せず、保険金の請求でわからないことがあれば、加入先の保険会社や保険代理店に相談してください。また、経年劣化など自然災害によらない住宅の損害は保険の対象外となります。経年劣化による損傷と知りながら、自然災害等の事故による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると刑事罰(詐欺罪)に問われるおそれもありますので、絶対にしないでください²。

(5) 請求期限が迫っている等の勧誘をうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう

保険金を請求できる権利は、3年を経過すると時効によって消滅すると定められています³が、過去の自然災害を持ち出し、保険金の請求期限が迫っている等といった勧誘を行うケースも多くみられます(事例7)。「自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、見積もり通りに保険金の下りるとは限りませんので、安易に契約しないようにしましょう。

(6) 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、クーリング・オフができます

事業者からの訪問や電話勧誘を受けて契約した場合、特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ(無条件での契約解除)をすることができます⁴。望まない契約をしてしまった場合には、速やかに書面またはメール等によりクーリング・オフを申し出てください⁵。

² 一般社団法人日本損害保険協会では、適正な保険金支払いに向けた取組みとして、悪質な住宅修理業者の関与が疑われる保険金請求事案を検知できるツールの開発の検討を進めている。https://www.sonpo.or.jp/news/release/2021/2203_03.html

³ 一般社団法人日本損害保険協会『損害保険Q&A(Web版[そんぽ相談ガイド])』保険金請求の時効とは？
https://soudanguide.sonpo.or.jp/basic/5_1_q3.html

⁴ 特定商取引法の訪問販売及び電話勧誘販売に該当する場合には、クーリング・オフを行うことが可能。訪問販売及び電話勧誘販売のクーリング・オフは法定の契約申込書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。詳細は特定商取引法ガイドを参照(<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>)。

⁵ クーリング・オフのやり方についてはこちらへ → https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

3. おかしい！困った！と思ったら、早めに相談しましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センター等に相談ください。

※ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区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。

また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、住宅に関する様々な相談に対応しています。リフォームの見積書に関する相談についても、住まいのダイヤルにご相談ください⁶。

※ 住まいのダイヤル：「0570-016-100」または「03-3556-5147」

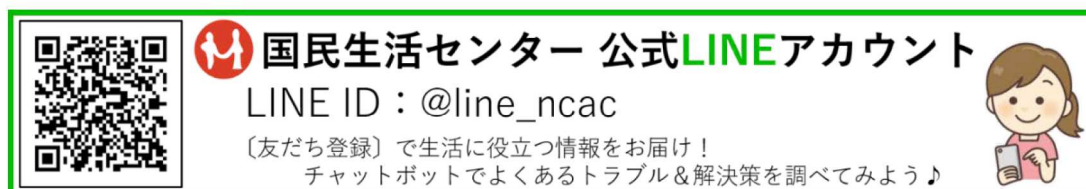
受付時間 10時～17時（土、日、祝休日、年末年始を除く）

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）
- ・警察庁（法人番号8000012130001）
- ・公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター（法人番号7010005018856）
- ・一般社団法人日本損害保険協会（法人番号2010005018514）

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



⁶ なお、自然災害で被災した住宅の補修工事に対応できる近隣の事業者は以下の検索サイトで確認できます。
「住まい再建事業者検索サイト」 <https://sumai-saiken.jp/>

参考資料

1. 相談の傾向（2017年度～2021年度を分析）

PIO-NETにみる自然災害に関連する相談を見ると、災害の多かった2018年度では、自然災害に関連する相談が7,000件を超え、その後も災害の発生に応じて多くの相談が寄せられています。商品・役務別では、「修理サービス」や「工事・建築サービス」、「屋根工事」等の住宅の修理関連の商品・役務が上位に見られます。また、保険金を使った住宅修理サービスに代表される「申請代行サービス」に関する相談も多く見られます（表2）。

契約当事者の属性をみると、60歳代以上の高齢者の割合が多く見られ、2020年度以降では7割近くを占めています（図2）。

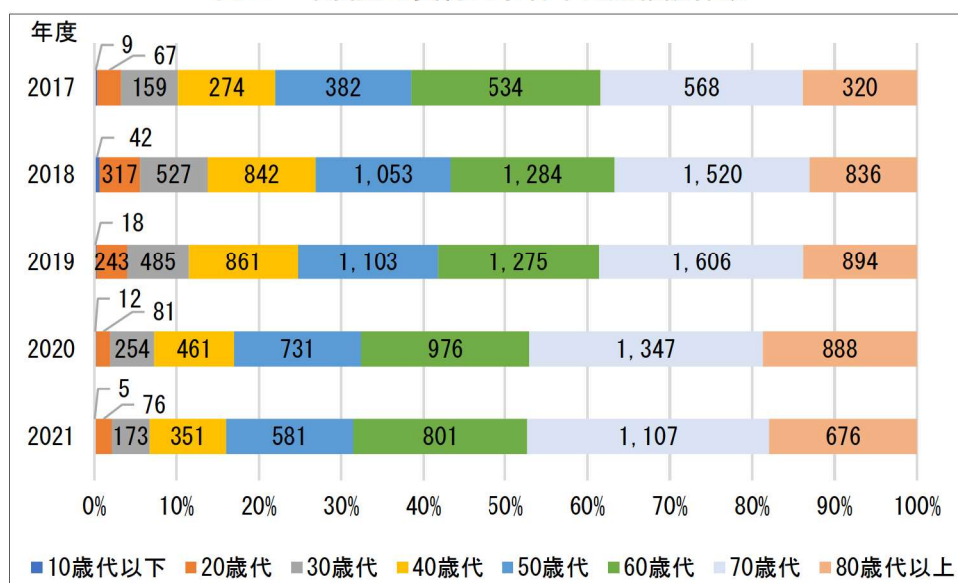
販売購入形態別では、訪問販売の割合が年々増加しており、2020年度以降は2017年度の約1.5倍以上となっています（図3）。

都道府県別・年度別にみると、直近の災害との関連性がみられます（表3、図4～8）。

表2 年度別の商品・役務別相談件数⁷

順位	2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
	計	2,694	計	7,536	計	7,519	計	5,384	計	4,236
1	修理サービス	359	屋根工事	973	屋根工事	1,271	役務その他サービス	1,850	申請代行サービス	1,525
2	役務その他サービス	214	修理サービス	957	修理サービス	1,091	屋根工事	716	屋根工事	417
3	屋根工事	189	賃貸アパート	537	役務その他サービス	763	修理サービス	670	役務その他サービス	407
4	賃貸アパート	167	役務その他サービス	338	賃貸アパート	478	賃貸アパート	219	修理サービス	376
5	工事・建築サービス	143	工事・建築サービス	292	工事・建築サービス	330	工事・建築サービス	212	賃貸アパート	164
6	新築工事	101	航空サービス	232	建物火災保険	182	建物火災保険	153	建物火災保険	130
7	借家	91	借家	168	借家	145	増改築工事	102	工事・建築サービス	113
8	他の行政サービス	57	建物共済保険	166	塗装工事	137	建物共済保険	77	建物共済保険	68
9	増改築工事	49	新築工事	146	増改築工事	134	借家	67	火災保険(全般)	67
10	建物共済保険	48	建物火災保険	140	新築工事	133	商品一般	55	塗装工事	46
							工事・建築(全般)	55		

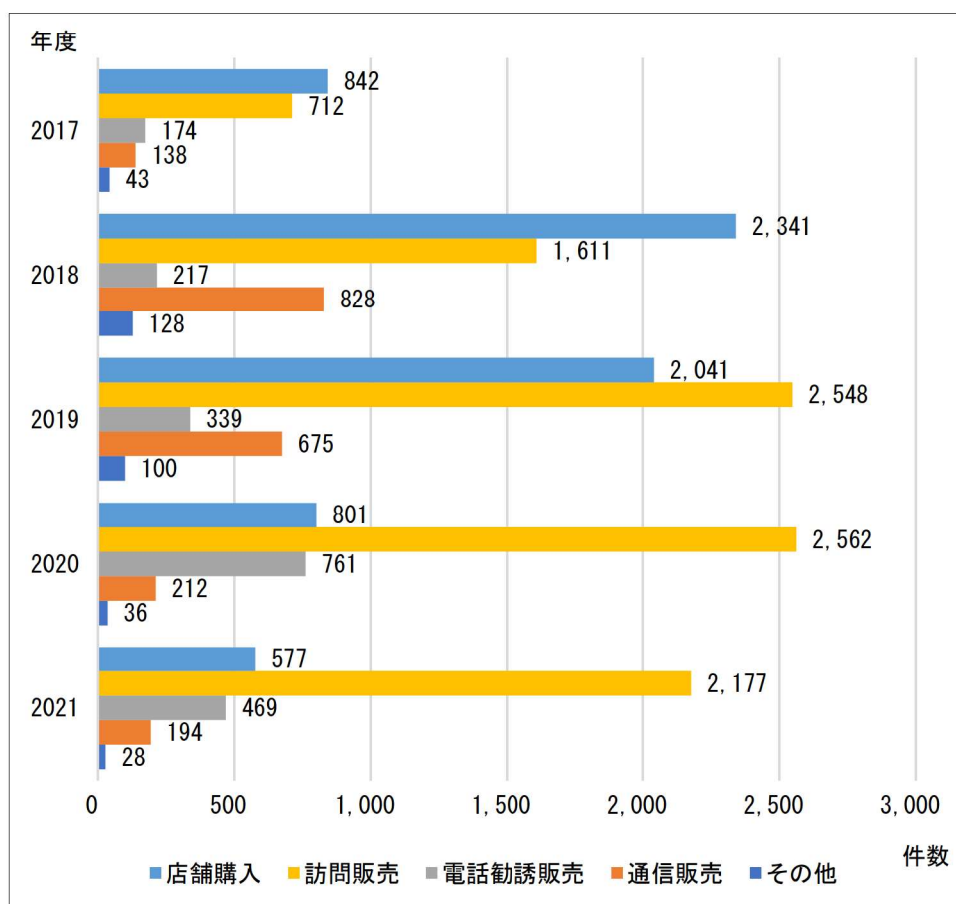
図2 年度別の契約当事者年代別相談件数⁸



⁷ 2021年度に行った改訂により、2020年度以前と2021年度以降での時系列の比較はできない。

⁸ 不明・無回答等は除く。

図3 年度別の販売購入形態別相談件数⁹



⁹ 不明・無回答等は除く。

表3 自然災害に関連する相談が目立った都道府県¹⁰ (2017～2021年度)

年度	主な自然災害	当該年度の相談件数が5年間の平均値の1.5倍以上2倍未満である都道府県 ¹¹	当該年度の相談件数が5年間の平均値の2倍以上の都道府県 ¹²
2017	・九州北部豪雨 ・平成30年2月福井地方の豪雪		熊本県(759件), 鳥取県(48件)
2018	・大阪府北部地震 ・平成30年7月豪雨(西日本豪雨) ・台風21号, 24号 ・北海道胆振東部地震	愛知県(166件), 福井県(108件), 徳島県(47件), 石川県(40件), 山口県(25件)	大阪府(2,164件), 兵庫県(390件), 北海道・京都府(288件), 広島県(277件), 岡山県(273件), 滋賀県(129件), 和歌山県(114件), 奈良県(76件), 岐阜県(71件), 沖縄県(47件), 愛媛県(40件), 香川県(14件)
2019	・令和元年8月の前線に伴う大雨 ・台風15号, 19号	埼玉県(323件), 茨城県(275件), 栃木県(206件), 山梨県(18件), 青森県(10件)	千葉県(1,455件), 神奈川県(927件), 東京都(871件), 長野県(97件)
2020	・令和2年7月豪雨 ・令和2年12月16日からの大雪(令和3年豪雪)	大分県(108件), 佐賀県(89件), 徳島県(43件), 山形県(11件)	長崎県(286件), 鹿児島県(90件)
2021	・令和3年7月1日から の大雨 ・令和3年8月の大雨	三重県(103件), 佐賀県(96件), 宮崎県(69件), 山口県(30件), 富山県(25件), 青森県(10件)	島根県(67件), 秋田県(54件)

図4 都道府県別件数で増加がみられる地域と関連する主な災害(2017年度)

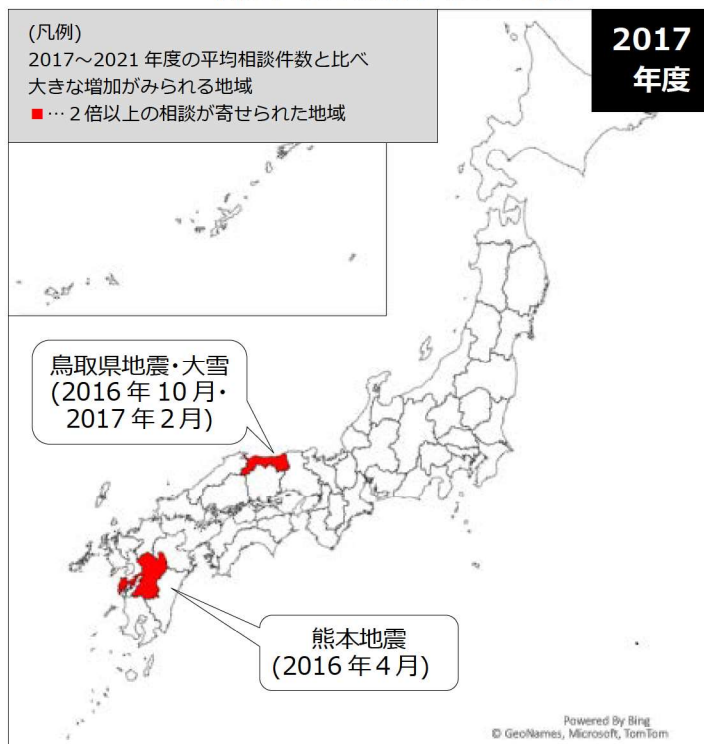
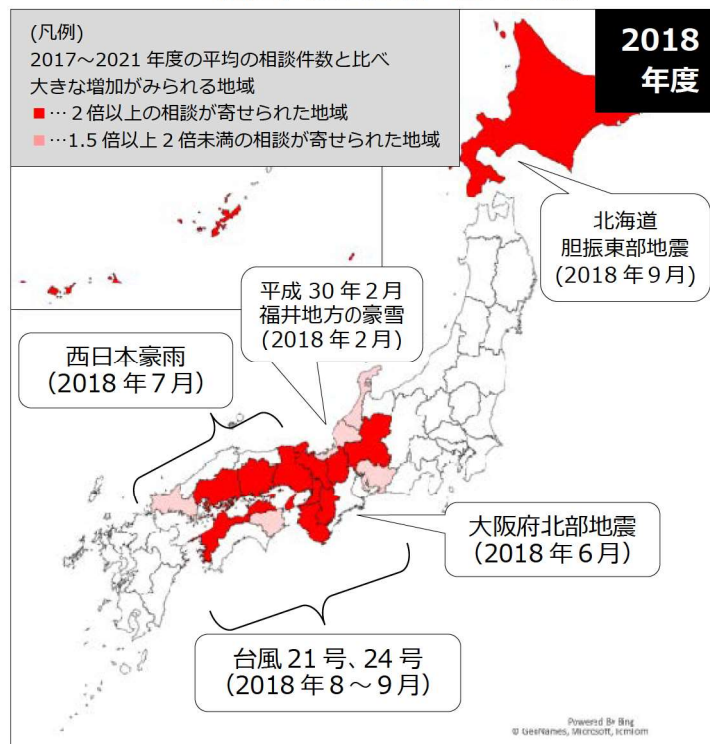


図5 都道府県別件数で増加がみられる地域と関連する主な災害(2018年度)



¹⁰ 契約当事者の居住する都道府県別、不明・無回答等を除く。

¹¹ 都道府県別にみた自然災害に関連する相談件数において、2017～2021年度の合計を5で割った値(平均値)に比べて、当該年度が1.5倍以上～2倍未満である都道府県。

¹² 都道府県別にみた自然災害に関連する相談件数において、2017～2021年度の合計を5で割った値(平均値)に比べて、当該年度が2倍以上である都道府県。

図6 都道府県別件数で増加がみられる地域と
関連する主な災害（2019年度）

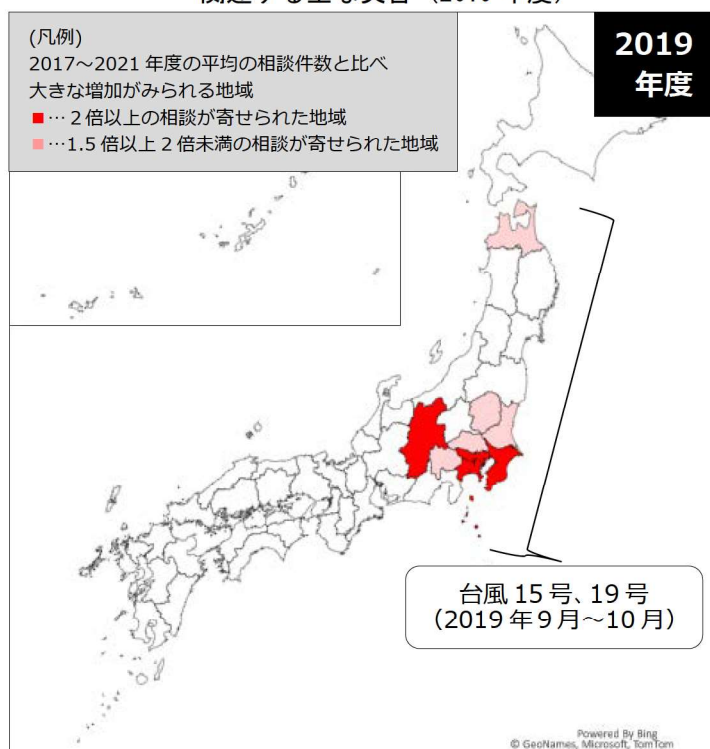


図7 都道府県別件数で増加がみられる地域と
関連する主な災害（2020年度）

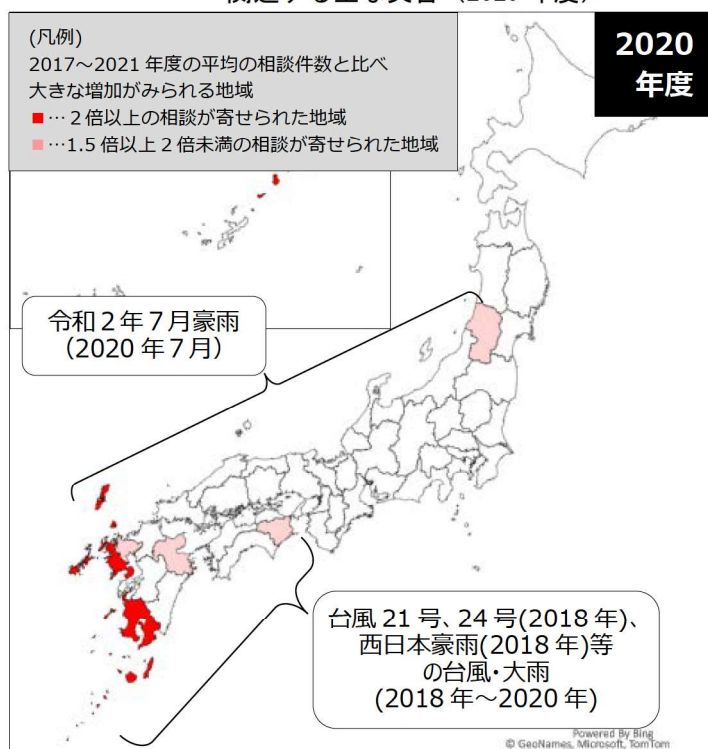
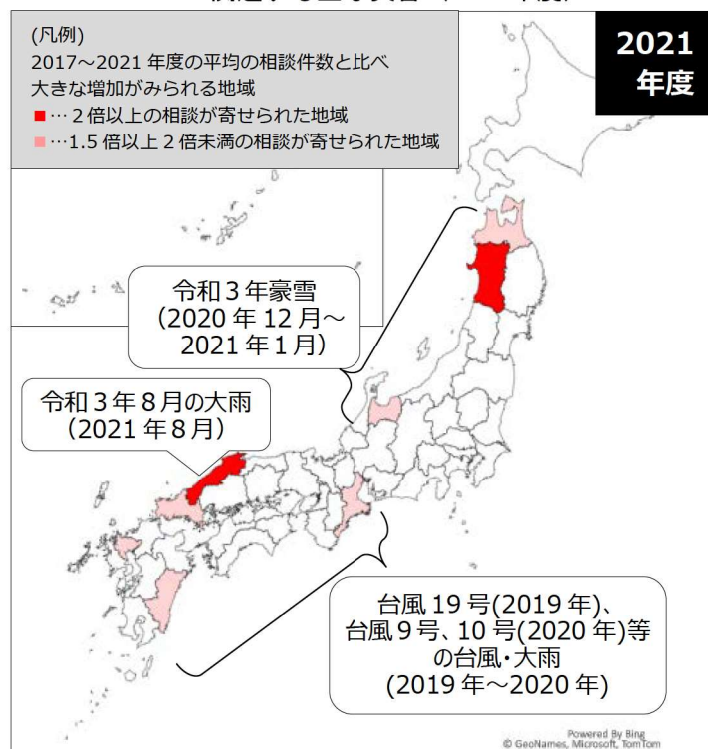


図8 都道府県別件数で増加がみられる地域と
関連する主な災害（2021年度）



2. 啓発チラシ等

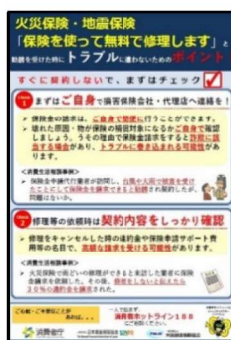
① 「保険が使える」にご用心！（一般社団法人日本損害保険協会）

<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/ctuevu00000054tc-att/hokengatukaeru.pdf>



② 「保険を使って無料で修理します」と勧誘を受けた時にトラブルに遭わないためのポイント！（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/disaster/assets/consumer_policy_cms102_20210310_01.pdf



③ 国センテーマ別特集

- ・ ご用心 災害に便乗した悪質商法

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html

- ・ 保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/home_ins-rep.html

④ 政府広報

- ・ 被災地以外でも発生！自然災害に関連した消費者トラブル

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201602/2.html>