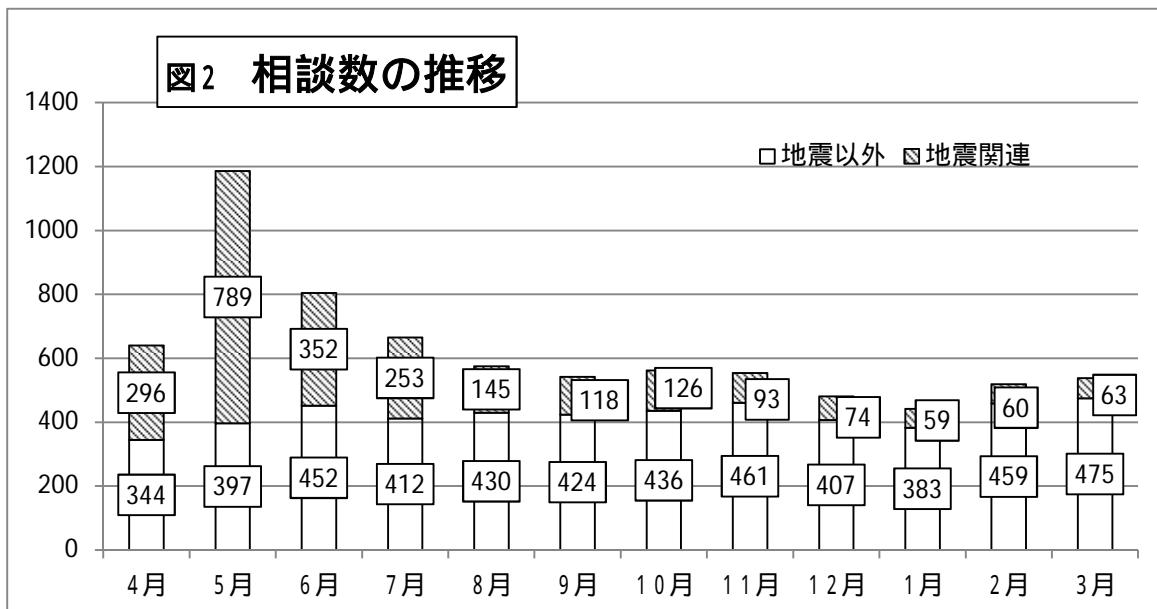
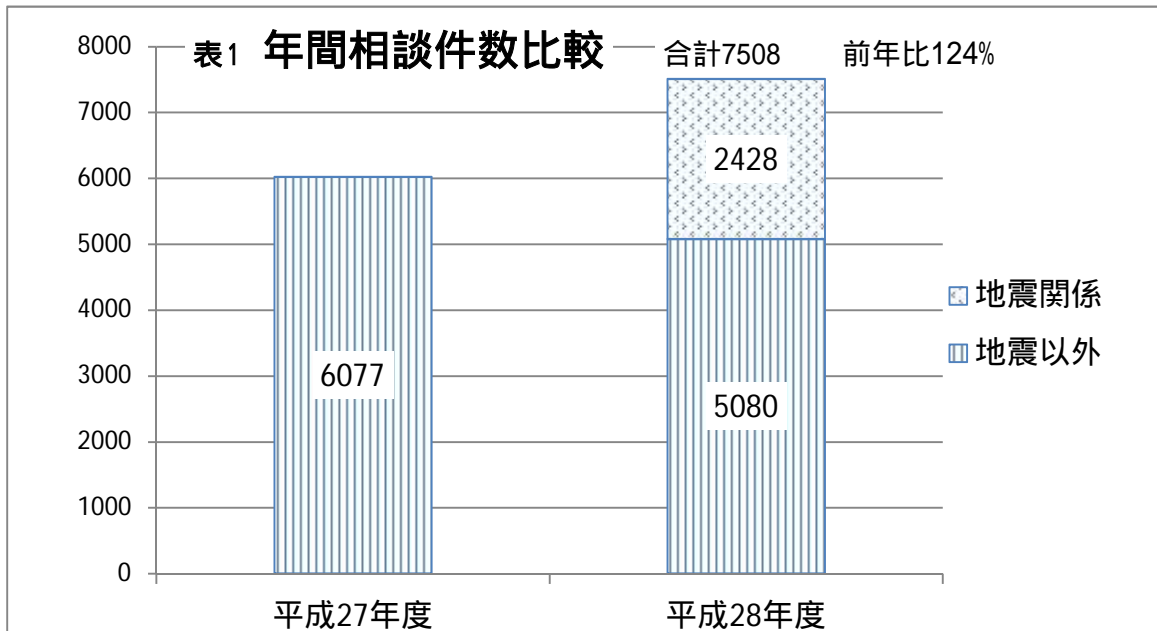


熊本県消費生活センターに寄せられた 「平成28年熊本地震」に関連した相談について

平成29年5月
熊本県消費生活課

【1】 相談件数

平成28年度にセンターで受け付けた相談総件数は7,508件で、昨年度と比較すると約1.24倍に増加しています。そのうち地震に関連する相談は2,428件と約32.3%を占めています。地震発生から1年が経過し、発生当初と比較すれば、数は減少しているものの、平成29年3月でも63件の相談が寄せられています。



相談件数等は、PIO-NET¹に登録されたデータを基に集計しています。

¹PIO-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です。

【 2 】地震関連相談に係る当事者の状況

(1) 居住地

件数では、人口が多く、広範囲で被害を受けた熊本市が全体の半数を超えている。

また、人口千人当たりの件数をみると、被害が大きかった益城町や西原村などの数値が大きくなっている。

不明(1 4 9 件)を除く

市町村名	相談件数(件)	割合(%)	人口千人当たりの件数
熊 本 市	1,353	59.4	1.83
益城町	174	7.6	5.17
大津町	76	3.3	2.27
宇城市	58	2.5	0.97
菊陽町	55	2.4	1.34
合志市	43	1.9	0.74
御船町	43	1.9	2.49
宇 土 市	42	1.8	1.13
西原村	32	1.4	4.70
阿蘇市	30	1.3	1.11
八 代 市	29	1.3	0.23
南阿蘇村	24	1.1	2.08
嘉島町	23	1.0	2.54
その他	94	4.1	-
県内不明	168	7.4	-
県外	35	1.5	-
合計	2,279	-	-

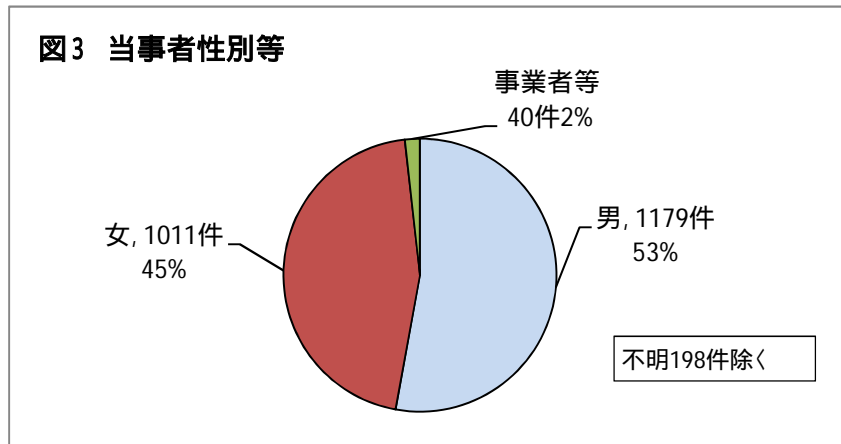
(2) 性別等

男女を比較すると、男性の割合が女性より8%高くなっています。

また、消費者だけでなく事業者からの相談も2%寄せられています。

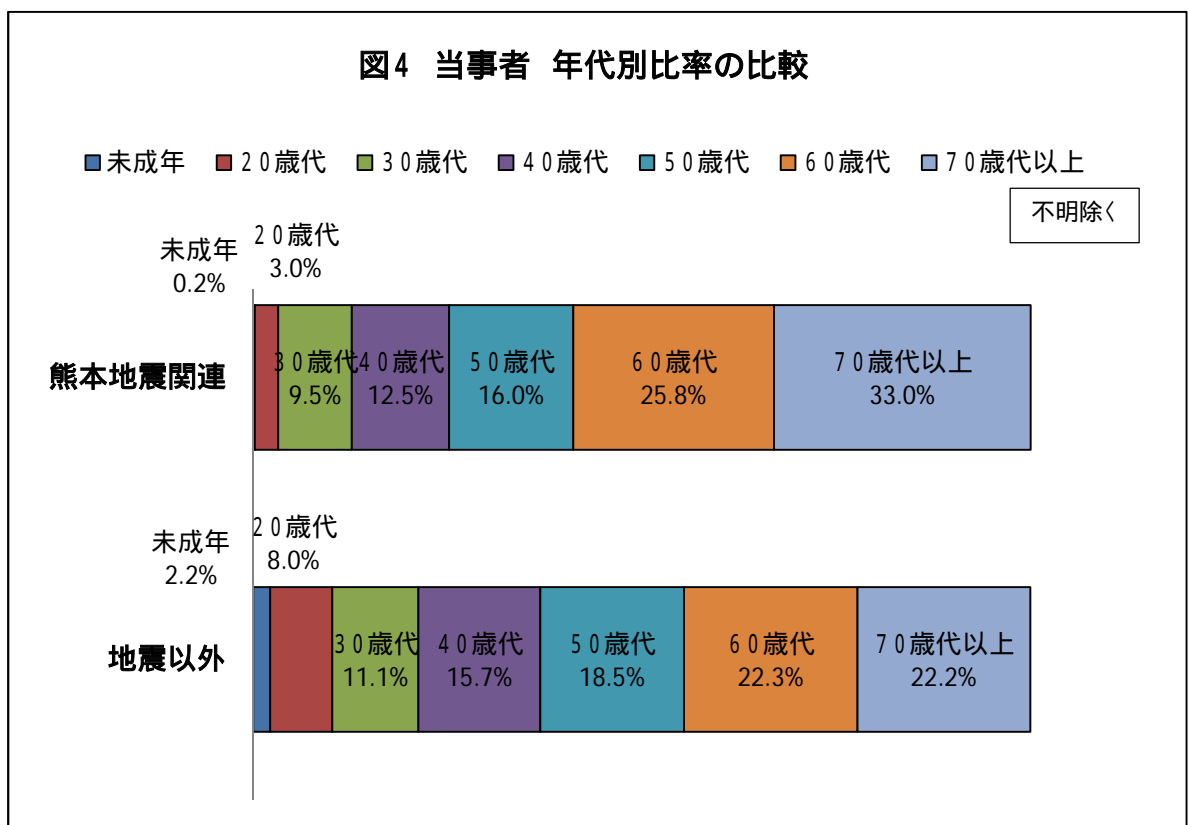
事業者からの相談については、事業者向けの相談窓口を紹介しています。

不明を除く



(3) 地震関連相談とそれ以外の相談の当事者の年代比較

年代別にみると、地震関連相談では、60歳以上の割合が約60%となっており、地震以外の相談の約45%と比べても、高齢者の割合がより高くなっています。特に70歳以上の相談者の割合が全体の約3分の1を占めていることが特徴的です。

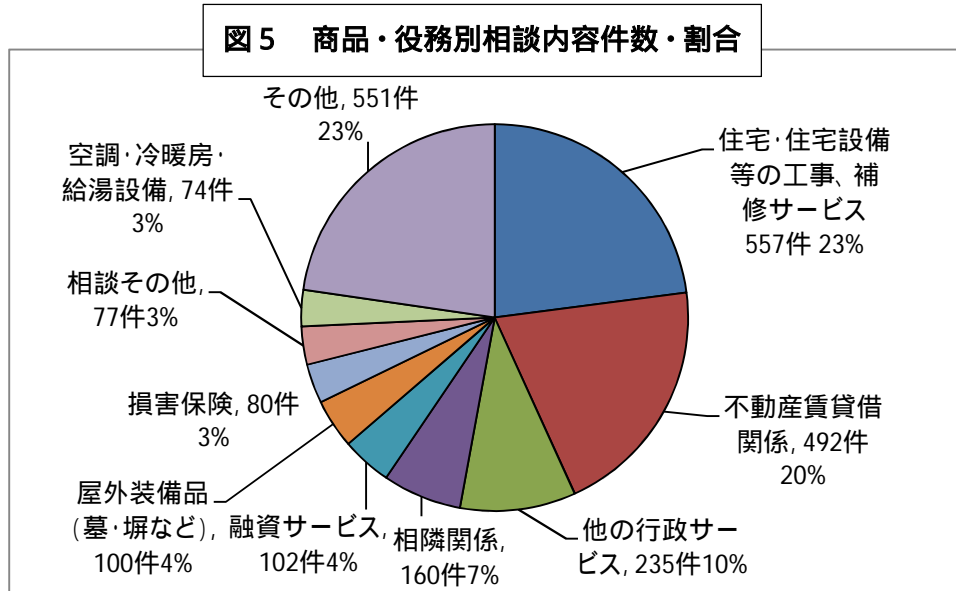


【3】地震関連相談の相談内容

屋根修理工事契約のトラブルなど「住宅・住宅設備の工事、補修、解体サービス」が557件（23%）で最も多くなっています。次に「不動産賃貸借関係」が492件（20%）となっており、住まいに関する相談はあわせて4割程度を占めています。

3番目に多かった「他の行政サービス」は、罹災証明やその地震支援関係の補助金等に関する相談などです。自宅の瓦が隣家の車を損傷したなどの相隣関係の相談も多数寄せられました。

「融資サービス」に関する相談は、全体の4%となっています。



(1) 住宅・住宅設備等の工事、補修サービス

地震直後は、急いで行った応急措置や修理契約等に関する相談が多くを占めていましたが、時間が経過するにつれ、契約する前の情報収集（価格の妥当性、業者の信用性）や契約の履行内容（工期の問題、工事の品質等）に関する相談が寄せられるようになってきました。工事内容、金額等については専門知識が必要であるため、センターでは必要に応じ専門機関を紹介するとともに、あっせんなどを行い、問題解決に向けた支援をしています。

例) 契約書を作らず口約束だけで工事が始まったが、後になって高額な請求を受けた。応急修理の補助制度の締切期限が迫っていたので、慌ててよく知らない事業者と工事契約したが、督促しても工事が始まらない。(工事が途中で止まって進まない。)見積をとったが通常より金額が高いと思う。

(2) 不動産賃貸借関係

地震直後は、家賃の支払い（減額）に関する相談が多く寄せられていましたが、時間が経過するにつれ、転居に際しての補償に関する相談も寄せられるようになってきました。賃貸借契約については、法的な見解を要する相談も多く、当センターで実施する無料法律相談に対応しています。

例) 住んでいるアパートが被災。通常どおりの家賃を請求されているが、減額交渉はできるか。被災したアパートから転居することになったが、敷金は返還されるのだろうか。アパートの所有者から、アパートを解体するので退去してほしいと迫られ困っている。