

自然災害に関する消費者トラブルにご注意!

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。

相談事例

自然災害によって直接起きたトラブル

【地震】

- ◆すぐに屋根の工事をすると訪問してきた事業者依頼したが高額すぎるので解約したい。
- ◆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。

【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。
- ◆「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。

【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。

自然災害によって間接的に発生したトラブル

- ◆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。
- ◆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。

自然災害をきっかけ・口実にした勧誘トラブル

- ◆分電盤を点検すると来訪した事業者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。
- ◆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。

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。
- ◇不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や
 188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。

くらしのサポーターレベルアップ講座

令和8年度徳島県消費者大学校講座 オンデマンド視聴のご案内

6月～7月にかけて開講しました「令和8年度徳島県消費者大学校」の講座の中から、以下の2つの講座を配信します。くらしのサポーターとして、改めて確認いただきたい講座です。オンデマンド配信で、ご自身の都合の良い時にご覧になることができますので、大学校に参加できなかった方、新しい情報を知りたい方など、是非お申込みください！

	講座名	講師	内容
1	くらしと法律	徳島弁護士会 消費者問題対策委員会 委員長 西村 智子	消費者がトラブルに巻き込まれないために！ 安心してサービスの購入・利用ができるよう、トラブル事例をもとに、暮らしに役立つ法律を学んで知識のアップデートを図る。
2	生成AIと上手につきあう ～その利点とリスク～	四国大学デジタル創生学部 教授 辻岡 卓	生成AIの基本的な仕組みと活用事例を紹介し、 便利さの裏にある誤情報や個人情報流出などの リスクを解説。消費者として安全に使いこなすための 判断力と実践的な注意点を学ぶ。

お申込み（視聴までの流れ）

- ①氏名、メールアドレス、視聴希望の講座番号をメールで下記アドレスまでお送りください。
送付先：t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
件名：消費者大学校公開講座
 - ②視聴用URLと資料（※）を送信します（限定公開です）
 - ③アンケート用URLをお知らせしますので、視聴終了後にお答えください。
- 申込締切：令和8年9月18日（金）視聴期限：9月末日
※資料は電子データでお送りしますので、各自ダウンロードしてお使いください。



《コラム》大雨で車が浸水したら？脱出のタイムリミットと便乗詐欺 ～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

お盆も過ぎて、朝夕の風が少し涼しくなってきたような気がします。

9月になって、暑さが和らいでいくのかと思うと、少しほっとしますが、気象庁のウェブサイトによると、日本に台風が一番多く上陸するのは、9月だそうです。また、室戸台風、伊勢湾台風など、大きな災害をもたらした台風の多くは9月に来ているそうです
(<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/typhoon/1-4.html>)。

先日、千葉県で発生した大雨災害のときは、水位が上がって車が走れなくなり、車が道路上に放置されている映像がテレビで放送されていました。

国土交通省のウェブサイトによると、水深が車両の床面を超えると、車のエンジン、電気装置等に不具合が発生し、走れなくなったり、窓が開かなくなったりするおそれがあるそうです。

また、水深がドアの高さの半分を超えると、ドアを内側からほぼ開けられなくなるため、遅くともその前に車外に脱出しなければなりません。

また、一度浸水した車は、電気装置等が損傷を受けているおそれがあり、エンジンをかけると発火する場合があります。そのため、水が引いたからといって、自分でエンジンをかけるのは危険です
(<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001317808.pdf>)。

災害が発生すると、それに乗じた悪質商法も発生します。浸水した車のレッカー移動をインターネットで検索して見つけた業者に依頼したところ、高額な費用を請求されたという事例もあります。レッカー移動が必要になった際には、加入している自動車保険の会社に依頼しましょう。

また、困ったときは、消費者センターに相談です。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 📠 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

