

平成23年5月12日
独立行政法人国民生活センター

国民生活センターにおける震災関連の相談の受付状況について

1. 「震災に関連する悪質商法110番」の開催

国民生活センターでは、東日本大震災により消費生活センター等が被害を受け、消費生活相談を実施することができない地域もあることから、こうした地域を支援するため、「震災に関連する悪質商法110番」を3月27日（日）から設置した（土日祝日を含む毎日10時～16時で開設）。

岩手県、宮城県、福島県、茨城県の消費者の方と、今回の震災で県外に避難されている方を対象としている。電話番号：0120-214-888

2. 情報通信関連サービスの相談内容

110番の受付件数は、平成23年5月9日現在で、948件。このうち、情報通信関連の相談は110番の受付件数のうち約1割。

【事例1. 携帯電話機の充電器が手に入らない】

震災の翌日にコンビニエンスストアに出向いて携帯充電器を買おうとしたが売っていなかった。情報提供したい。

（4月1日受付 茨城県）

【事例2. 携帯電話機の水没】

避難所にいる知人から、友人の携帯電話が津波で水没して困っているという相談があった。契約書面も流されてしまったという。携帯電話が水没して使えなくなり、家族・親族にも連絡ができずに困っている人が避難所にはたくさんいる。どうしたらよいか。

（4月30日受付 宮城県）

【事例3. 利用できなかった期間の携帯電話料金】

携帯電話会社のホームページに「地震の被災地の方の電話料金を一定期間無料にし、申し込みも不要」とあった。無料になると思っていたが請求書が届いた。電話会社に問い合わせたところ、無料になるためには、震災後に一度も利用していないなどの条件があることがわかった。担当者の説明に納得はしたが、ホームページではすべて無料になると誤解を招く表現になっていると思う。

（5月7日受付 宮城県）

【事例4. 利用できなくなったスマートフォン】

震災後も自宅でのスマートフォンの利用は可能であったが、今月初めから急にネットが繋がらなくなり、通話中もひんぱんに相手の声が聞こえなくなるようになった。携帯電話会社に問い合わせたが、自宅から市街地に外出した時は利用できており、被災地向けの料金免除の対象にはならないと言われた。利用できなくなった原因についての説明はない。料金の減額または解約したい。

(4月30日受付 福島県)

【事例5. 利用できなかった光回線の料金請求】

震災で不通だった光回線が開通したが、開通したその後5日間不通になった。事業者にお問い合わせところ、「プロバイダ料金が未納ではないか」とか「設定を勝手に変えたのではないか」と言われたが、原因は交換局のトラブルであることが分かった。しかし、使用できなかった5日間については、料金を請求すると言われた。情報提供したい。

(5月9日受付 岩手県)

【事例6. 中途解約時の違約金】

地震による津波で携帯電話機とパソコンが流された。解約連絡したら、2年間の契約なのでと違約金を請求された。納得できない。

(3月29日受付 宮城県)

【事例7. 父親の携帯電話の解約】

津波で父の携帯電話機はなくなった。父は怪我をしたため入院しており、自分の名前もわからない状態。電話会社に父の携帯電話サービスを解約したいと伝えたが、本人の署名が必要だという。無理だ。何とかならないか。

(4月14日受付 福島県)

【事例8. 固定電話の基本料金】

津波で自宅兼事業所が流された。固定電話を一時的に休止してもらうため依頼をしたが、電話会社は休止はするが基本料金は支払って貰うと言われた。電話番号を変えたくないなので、解約はしたくない。再建まで1年以上かかると思う。この間開通していない基本料金を取るのはおかしい。休止の間は料金を支払いたくない。

(3月31日受付 宮城県)

【事例9. 固定電話の名義人と使用者が異なる場合の消費者トラブル】

父は震災で死亡。父母の住居は建物が津波で水につき、地震以降帰宅できない状態。電話会社に回線の解約を申し出た。しかし、電話の名義人が父の名前ではないために、手続等ができないと言われた。どうしたらよいか。

(4月6日受付 福島県)

【事例10. 仕事紹介と称する出会い系サイト】

地震の影響で失職した。ネット上に悩みを聞いてあげるとお金がもらえるセラピストの仕事があり、登録料無料とあったので、氏名、アドレス、電話番号を登録した。男性と何回かやり取りしたら、ポイント代5000円請求され、払わないと携帯電話のGPS機能から居住地調べて取りに行くと言われたので払った。更に男性よりポイントがかからないでメール交換できると違うサイトを紹介され登録したところ、150件余のメールが届くようになり、ポイント代金50000円を請求された。支払いたくない。

(4月20日 宮城県)

3. まとめ

(1) 情報通信関連サービスについては、相談件数はさほど多くはないが、消費者の声から、携帯電話機は消費者にとって必要不可欠なサービス（ライフライン）ということが実感できた。津波等で紛失したり、また手元にあっても充電できずに困った消費者は多かったと思われる。(事例1、2)

(2) 通信事業者もホームページ上に復旧のエリアマップを掲載したり、被災者向けに様々な対応策（基本料金等の減免、支払いの猶予、中途解約料金の免除、携帯電話機の修理代金の減額）等を行なっているが、せっかくの被災者向け対策の内容が、肝心の被災者に正確に届いていないと思われるケースもあった。混乱した状況下においては、消費者は自分の状況をきちんと伝えられないことも多い。通信事業者には消費者へのいっそうの懇切・丁寧な対応や、分かり易い情報提供が望まれる。(事例3、4、5)

(3) 被災者目線に立って柔軟な対応が望まれる案件もあった。(事例7)

(4) 固定電話（黒電話）に係る相談が、震災をきっかけに寄せられてくるようになった。今後の固定電話に係る相談状況に注目していきたい。

(事例8、9)

4. 公表情報

(1) 平成 23 年 4 月 8 日

「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況（第 1 報）－開設後一週間のまとめ－

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110408_2.html

(2) 平成 23 年 4 月 15 日

「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）

－発生 1 カ月間にみる相談の推移－

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415_1.html

(3) 平成 23 年 4 月 18 日

震災に乗じた迷惑メールにご注意！

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110418_1.html

(4) 平成 23 年 4 月 28 日

被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110428_1.html