

消費者トラブル事例集

熊 本 市

平成 29 年 1 月

目次

1. 住宅の補修に関するトラブル	2
2. 住宅の補修に関するトラブル（応急修理制度）	3
3. 住宅の解体に関するトラブル	3
4. 賃貸物件の家主-借主間でのトラブル（借主側）	4
5. 賃貸物件の家主-借主間でのトラブル（家主側）	4
6. 住宅に関する近隣等とのトラブル	5
7. メール等による詐欺	5
8. 義援金・見舞金に関するトラブル	6
9. ボランティア等に関するトラブル	6
10. 電気給湯器・太陽光発電設備に関する相談	7
11. 電気製品、家電等についての相談	7
12. 携帯電話に関する相談	8
13. 支援物資に関する相談	8
14. 不審な勧誘に関する相談	9
15. 債務に関する相談	9
16. クリーニングに関する相談	10
17. 保険に関する相談	11
18. そのほかのトラブル	11

1. 住宅の補修に関するトラブル

- ① 資材がなくなる等と言って、契約を急ぎ、高額な工事契約を結ばされた
- ② 無料点検・無料見積と言って、高額な修繕・改修工事契約を結ばされた
- ③ 依頼している業者が修理をしてくれない
- ④ 見積を依頼している業者との連絡が取れない
- ⑤ 工事代金は妥当か、施工技術が大丈夫か、工事を予定している業者が信用できるか分からない
- ⑥ 工期が延び、施工にも不満がある。契約を解除できるか
- ⑦ 工事完了後に事前に説明を受けていない追加工事料金を請求された
- ⑧ 屋根瓦や壁の修理代金等の適正な価格を知りたい



熊本市消費者センターでご相談をお受けします。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

また、工事代金については（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（住まいるダイヤル）でもご相談に応じています。

瓦の代金については、熊本県瓦工業組合でもご相談に応じています。

・住まいるダイヤル：0570-016-100 平日 午前10時～午後5時

・熊本県瓦工業組合：096-371-5883

2. 住宅の補修に関するトラブル（応急修理制度）

- ① 業者が応急修理を利用するために必要な見積書を作成してくれない
- ② 応急修理制度を利用したが、業者から支払いを求められた



熊本市消費者センターでご相談をお受けします。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

また、応急修理制度の支払いなど負担について詳しくお尋ねになりたい場合は、応急修理ダイヤルにお問合せください。

・応急修理ダイヤル：096-328-2118 平日 午前9時～午後4時

3. 住宅の解体に関するトラブル

- ① 解体を予定していない建物を解体された
- ② 解体後、震災ごみを撤去してもらえなかった
- ③ 隣家の壁等を傷つけたため、隣家から賠償を求められている
- ④ 解体することになったが、業者が契約書を提出してくれない



熊本市消費者センターでご相談をお受けします。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

・家主側からのご相談は熊本商工会議所「平成28年熊本地震に伴う特別相談窓口」096-354-6688 へご相談ください。

また、市に被災家屋等の解体・撤去を依頼する公費解体制度の利用の場合は、震災廃棄物対策課にご相談ください。

・震災廃棄物対策課：096-328-2976 平日 午前8時半～午後5時

4. 賃貸物件の家主-借主間でのトラブル（借主側）

- ① 賃貸物件の家主に修繕を求めたが、対応してもらえない
- ② 被害の補修もなく、家賃の減額にも応じてもらえない
- ③ 賃貸物件が全壊したため退去を求められたが、敷金が返還されない
- ④ 家主より退去を求められたが、引っ越し費用をもらっていない
- ⑤ 家主より退去を求められ退去した後に、別の人を入居させていた
- ⑥ 転居先が決まらない中、家主から解体すると退去を求められている
- ⑦ 家主と連絡が取れず、解約できない
- ⑧ 家主より退去を求められているが、移りたくない



対象の建物に住めなくなった場合は、賃貸借契約が終了します。この場合の明け渡しは正当事由となるため、引っ越し費用は請求できませんが、敷金については、家賃滞納等の特別な事情がない場合は敷金返還を請求できます。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

5. 賃貸物件の家主-借主間でのトラブル（家主側）

- ① 賃貸物件の修理を行うため、退去を求めたが、退去してくれない
- ② 借主が転居したが荷物を置いたままにしている



市役所本庁舎 14 階大ホールに無料の法律相談窓口を設置していますので、法的な手段などを確認、相談したい場合はご利用ください。（事前予約が必要です。）

窓口相談時間：火・木（祝日除く）午前9時～正午

・予約電話：096-234-7499 平日 午前8時半～午後5時

6. 住宅に関する近隣等とのトラブル

- ① 隣家が境界ブロック塀の修理をしてくれず、我が家にはみ出している
- ② 避難して長期間不在にしている間に、敷地内に大量のごみを投棄された



市役所本庁舎 14 階大ホールに無料の法律相談窓口を設置していますので、法的な手段などを確認、相談したい場合はご利用ください。（事前予約が必要です。）

窓口相談時間：火・木（祝日除く）午前 9 時～正午

・予約電話：096-234-7499 平日 午前 8 時半～午後 5 時

7. メール等による詐欺

- ① 地震に便乗した不審なメールが届き、架空請求された
- ② 「震災被害の生活支援金受給の申請」に関するメールが届き、返信を求められた
- ③ 配送業者、弁護士団体等を名乗った不審なメールが届く



行政機関が直接市民の方々に、メールでご連絡することはありません。また、架空請求の可能性が高いため、絶対に電話、メールへの返信をしないようご注意ください。必要に応じて、警察にも情報提供をお願いします。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前 9 時～午後 5 時

8. 義援金・見舞金に関するトラブル

- ① 義援金を集めていると戸別訪問され、なかなか帰ってもらえなかった
- ② 義援金（見舞金）をあげる等の不審なメールで有料サイトに誘導された
- ③ 義援金（見舞金）をあげる等の不審なメールで個人情報を入力して返信するよう求められた



行政機関が直接市民の方々に、メールでご連絡することはありません。また、架空請求の可能性が高いため、絶対に電話、メールへの返信をしないようご注意ください。必要に応じて、警察にも情報提供をお願いします。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

9. ボランティア等に関するトラブル

- ① ボランティアと言って片付けに来た人から必要経費（実費）と言って請求された
- ② 腕章をつけた人が「地震で倒れたブロックを回収しましょうか」と訪ねてきた



①の事例の場合、請求されても支払わないよう、②の事例の場合はその作業が有料であるか確認し、不要な場合はきっぱり断りましょう。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

10. 電気給湯器・太陽光発電設備に関する相談

- ① 電気給湯器が倒れたが、当初の設置に問題があったのではないか
- ② 屋根に設置していた太陽光発電設備が落下。取り扱いについて知りたい



メーカーの設置指示書どおりに施工がしてあるか施工業者に確認してください。また、②の場合は、落下等により壊れていても太陽光が当たっていれば、発電していることがあるため、触れないようにご注意ください。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

11. 電気製品、家電等についての相談

- ・地震で電気製品が転倒（落下）、使えるかどうかを知りたい



各メーカー又は一般財団法人家電製品協会にお問合せください。

一般財団法人家電製品協会：03-3595-0764

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

12. 携帯電話に関する相談

- ・ 携帯電話の紛失・故障・不通等のトラブル



各携帯電話会社又は一般社団法人電気通信事業者協会にお問合せください。

一般社団法人電気通信事業者協会：03-4555-4124

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

13. 支援物資に関する相談

- ・ 差出人不明の支援物資が届き、開けていいのか取り扱いに困っている



頼んだ覚えがないのに送られてきた場合は14日間保管すれば、その商品を処分できます。送り主に引取りを請求した場合は7日間保管すれば勝手に処分可能です。送り主が不明で、受け取りたくない場合には受取を拒否することもできます。ただし、震災による善意の支援物資の可能性もあるので、親戚や知人に確認してみてください。また、仲介した業者にも確認してみてください。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

14. 不審な勧誘に関する相談

- ・ 自宅の固定電話に自動音声で修理の勧誘の電話がある



不審な電話には対応しないようにしましょう。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

15. 債務に関する相談

- ① 地震をきっかけに多重債務の状態になった



熊本市消費者センターでは、多重債務の相談（第1.3 木曜）を実施しています。その他、多重債務者生活再生支援事業相談（熊本県がグリーンコープ生活協同組合くまもと 生活再生相談室に委託）もごさいます。

そのほか、ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前9時～午後5時

・多重債務者生活再生支援事業相談

：096-243-2100 平日・第3土曜 午前9時半～午後6時

② 自然災害による被災者の債務整理について知りたい



金融庁「平成 28 年熊本地震金融庁相談ダイヤル」又は無料法律相談窓口（市役所本庁舎 14 階大ホールに設置）へお問合せください。

・平成 28 年熊本地震金融庁相談ダイヤル

: 0120-156811 平日 午前 10 時～午後 5 時

・無料法律相談

窓口相談時間：火・木（祝日除く）午前 9 時～正午

予約電話：096-234-7499 平日 午前 8 時半～午後 5 時

16. クリーニングに関する相談

- ・ クリーニングに出していた衣類を店側が紛失した



震災を原因とする場合には、免責されます。

そのほか、ご不明な場合は、熊本市消費者センター又は熊本県クリーニング生活衛生同業組合へお問合せください。

・熊本市消費者センター：096-353-2500 平日 午前 9 時～午後 5 時

・熊本県クリーニング生活衛生同業組合：096-326-1281

17. 保険に関する相談

- ① 地震が原因でケガをした。生命保険の保障が受けられるか知りたい
- ② 地震保険等について知りたい



①の場合は、加入されている生命保険会社へ、加入している保険会社が不明な場合は一般社団法人 生命保険協会へお問合せください。

②の場合は、各損害保険会社又はそんぽ ADR センターへお問合せください。

・一般社団法人 生命保険協会

: 0120-001731 平日 午前 9 時～午後 5 時

・そんぽ ADR センター

: 0570-022808 平日 午前 9 時 15 分～午後 5 時

18. そのほかのトラブル

- ① 地震のため予定していた旅行（結婚式）をキャンセルしたい
- ② 商品の売り惜しみ・買占め・便乗値上げについて



①の場合は、約款を確認した上で、地震に関する特例を設けている場合もあるので事情を説明し、各旅行業者（結婚式場）にご相談ください。また、旅行に関しては、一般社団法人日本旅行業協会でもご相談できます。

・一般社団法人日本旅行業協会 消費者相談室

: 03-3592-1266 平日 午前 10 時～午後 5 時

②の場合、状況を確認し、必要な場合には聞き取り検査等を行いますので、熊本市消費者センターへお問合せください。

・熊本市消費者センター : 096-353-2500 平日 午前 9 時～午後 5 時