

# 災害後の消費者トラブル防止のために

～台風第19号からの生活再建や被災地支援のために押さえておきたいポイント～

「義援金を集めている」、「被災地支援の物資を送りたいので、不用品を購入したい」には気を付けましょう。

- ★ 地方公共団体の職員が、**義援金を戸別訪問で集金する、義援金募集のために電話を架けるといったことはありません。**
- ★ 消費者が**依頼していないにもかかわらず、訪問購入に係る勧誘を行うことは法令で禁止**されています。

被災地にも、架空請求のハガキ、封書等が届く場合があります。

- ★ **「訴訟をする」などと不安をあおるハガキや封書が届いても、身に覚えがなければ、連絡してはいけません。**

## 過去の災害時の相談事例から押さえておきたい基礎知識

(相談事例)

- クリーニング店が床上浸水し、預けた洋服がどこへ行ったか分からない。弁償できないと言われた。

(基本的な考え方)

- 預けていたクリーニング品が大雨により流出したケースでは、クリーニング店に賠償義務は発生しません。なお、このようなケースにおいては、通常の場合、クリーニング店は、クリーニング料金を受ける権利を失います。

(相談事例)

- 2日前に業者が訪問してきて、台風で倉庫が倒れそうだとされた。自宅の修理を含めて契約をしたが、クーリング・オフをしたい。

(基本的な考え方)

- 訪問販売に該当する場合、契約を締結し、その内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

消費生活上心配なことがある場合は。。。

- 一人で悩まず、**消費者ホットライン 188** (局番なしの3桁番号) 等の関係機関にご相談ください。

# 【台風第19号の被災地にお住まいの皆様へのお知らせ】

## 【損害保険関連】

- ★ 台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された地域で契約者が被害を受けた場合、各損害保険会社は、各種損害保険の継続契約手続き猶予や保険料払込猶予などの特別措置を実施している場合があります。  
詳しくは、契約している保険会社又は代理店にお問い合わせください。
- ★ 保険会社の連絡先は、一般社団法人日本損害保険協会又は一般社団法人外国損害保険協会のウェブサイトをご覧ください。
  - \* 一般社団法人日本損害保険協会 会員会社連絡先ページ  
(<http://www.sonpo.or.jp/member/link/>)
  - \* 一般社団法人外国損害保険協会 会員会社連絡先ページ  
(<https://www.fnlia.gr.jp/member.html>)

## 【生命保険関連】

- ★ 各生命保険会社では、台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された地域の被災契約者の契約について、特別取扱いができる場合があります。詳細は各事業者にお尋ねください。
- ★ 保険会社の連絡先は、一般社団法人生命保険協会のウェブサイトをご覧ください。
  - \* 一般社団法人生命保険協会 会員会社連絡先ページ  
(<https://www.seiho.or.jp/member/list/>)

## 【貸金業関連】

- ★ 日本貸金業協会では、台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された地域の被災者の相談窓口を開設しています。
  - \* 苦情・相談窓口の連絡先：0570-051-051【貸金業相談・紛争解決センター】  
(IP電話・PHSからは03-5739-3861)  
受付時間：9：00～17：00（土・日・祝休日・12/29～1/4 を除く）

## 【電気通信事業関連】

- ★ 東日本電信電話（株）、（株）NTTドコモ、KDDI（株）及びソフトバンク（株）などの事業者では、台風第19号に伴う災害による避難のために、固定通信サービスを利用できなかった契約者を対象として、基本料金等の減免を実施している場合があります。
- ★ 詳細は、契約している事業者にお尋ねください。

## 【放送事業関連】

- ★ 日本放送協会では、台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された区域内において、半壊、半焼又は床上浸水以上の程度の被害を受けた建物に受信機を設置して締結されている放送受信契約を対象として、令和元年10月から11月までの放送受信料を免除することとしています。
- ★ 日本放送協会の受信契約に関し、台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された区域内において、半壊、半焼又は床上浸水以上の程度の被害を受けた建物の放送受信契約を対象として、放送受信料を免除する場合があります。
- ★ JCOMグループとの契約に関し、災害救助法が適用された地域において、被災状況等により、サービスの利用が困難となった加入者を対象に、加入者からの申出により、利用が困難だった期間の基本料金等を日割りで減額精算をする場合があります。詳細は事業者にご確認ください。
- ★ 詳細は、各事業者にお尋ねください。
  - \* 一般社団法人衛星放送協会による報道発表ページ (<https://www.eiseihoso.org/release/index.html>)
  - \* 日本放送協会による受信料の窓口ページ (<https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/>)
  - \* JCOMの減額措置等のページ ([https://newsreleases.jcom.co.jp/file/81514\\_print.pdf](https://newsreleases.jcom.co.jp/file/81514_print.pdf))