

# 災害関連（令和6年能登半島地震） 地域・期間別の分析結果

## 1. 結果詳細・解説

### (1) 2024年上半期



(2024年1月～6月・石川・富山県のみ)

(2024年1月～6月・石川・富山県以外)

	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位
石川・富山県のみ	自宅	工事	屋根	修理	電話	契約	会社	シート	見積り	屋根瓦
石川・富山県以外	電話	被災地	支援	情報	自宅	物資	不用品	市役所	契約	工事

(図表の赤字は一期のみ出現)

#### 石川・富山県のみ

- ・石川・富山県の相談については、自宅の屋根工事・修理に関するものや、賃貸アパートの契約に関する相談、被害の程度を市町村が証明する書類（罹災証明）などに関するものが多くみられました。また、実際の事例を見ると、特に高額な支払・契約に関する相談が多くみられました。
- ・当該時期のみ出現した「住宅」については、「地震後住宅屋根の損傷を心配し、訪問してきた業者に屋根点検を依頼したところ高額な見積、着工が遅いため契約には至らず、別業者に工事を依頼したところ、最初の業者からブルーシート代を請求されたが支払わなくてはならないか。」といった相談がありました。次に、「アパート」については、「震災の影響で給料が減額され、今月の家賃を支払えなかった。賃貸アパートの管理会社から「滞納すると退去してもらおう。」と告げられ、今後の住まいに不安を感じている。」といった相談がありました。また、「電気」については「震災の影響で電気温水器が故障。契約している電気会社に連絡を試みるも、通話中でつながらない状態が続いている。震災後の電気料金がどうなるのか不安だ。」という相談が寄せられていました。

#### 石川・富山県以外

- ・石川・富山県以外の相談については、行政を騙った電話での被災地への義援金や募金などに関する相談が多くみられました。また、自宅固定電話への支援依頼や自宅訪問による支援のための買取訪問の相談が多くみられました。
- ・当該時期のみ出現した「寄付」「不用品」「固定」「電話」については、「市役所を名乗る者から固定電話に、食器・鍋など不用品の被災地に対する寄付を募る電話があったが、地名の読み方を間違えており、本当に職員かと聞くと電話が切れたので被害はないが情報提供したい。」といった情報提供が寄せられました。次に、「メール」については、「震災直後、義援金も一緒に送れる寄付型商品を購入し代金を支払ったが、商品が未着なので返金を希望している。発送日にも届かず、固定電話は不通となったため、メールを送ると発送する旨の連絡があるが未だに届いていない。」という相談がありました。また、「サイト」については、「震災の影響で交通手段が確保できず宿泊を断念し、宿泊予約サイトにキャンセルの連絡をしたところ、予約していたホテルからキャンセル料を全額請求されたので、予約サイトに事情を説明したところ、ホテルへ返金を依頼するとの回答があったが、ホテル側からはキャンセル料の減額はできないと告げられた。」という相談がありました。

(2) 2024 年下半年期



(2024 年 7 月～12 月・石川・富山県のみ)

(2024 年 7 月～12 月・石川・富山県以外)

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位	6 位	7 位	8 位	9 位	10 位
石川・富山県のみ	工事	修理	屋根	自宅	電話	被害	契約	調査	見積り	実家
石川・富山県以外	電話	契約	分電盤	被災地	工事	地震保険	自宅	申請	被害	保険金

(図表の赤字は一期のみ出現)

石川・富山県のみ

- ・石川・富山県の相談については、2024 年の上半期同様に屋根工事・修理に関するものが多くみられました。また、実際の事例を見ると、工事施工時の業者の対応や県外事業者の怪しい訪問についての相談や、電話回線等の解約のトラブルも多くみられ、契約先に連絡がつかない、解約先が不明である、解約したはずなのに料金の引き落としがされているといった相談がみられました。
- ・当該時期のみに出現した「契約書」については、「訪問してきた業者と屋根修理の工事契約を交わし、契約書を受け取った。工事着手時期になったが工事は行われず、連絡もなく不審である。契約を解除したい。」といった相談がありました。契約後に業者から連絡がない事例や、被災者の不安を煽るような言葉を使い契約書の署名を急かすような事例もみられました。次に、「行政」については、「地震の調査に伺います。」と電話があつたが、行政で調査を行っているのか。地震の被害はなく、電話相手に被害がなかったことを伝えたが、訪問すると言われた。また、相手の名前や電話番号は不明であり、今後の対処方法を教えてほしい。」といった、行政に関連付けた不審な電話に関する相談がみられました。

石川・富山県以外

- ・石川・富山県以外の相談については、2024 年の上半期同様に電話での被災地への支援における不用品の寄付・買取に関する相談が多くみられました。また、分電盤の点検・交換に関する相談も寄せられており、訪問した知らない業者から分電盤の点検後に「1月の地震の際に漏電で火災が発生した。」と不安を煽られて高額で契約してしまった事例や、電話による分電盤の点検を無料で行うので訪問するといった相談が多くみられました。
- ・当該時期のみに出現した「地震保険」「保険」については、「自宅に地震保険鑑定士を名乗る男性が訪ねてきて、「ひび割れている箇所があり、保険請求ができると思う。そのサポートをする。」と言われ、契約してしまった。保険の申請が通れば、給付額の一部を報酬として入金するように言われた。不審なので解約した方が良いか。」といった相談が多くみられました。特に、石川・富山県以外の大きな震度を観測した地域（主に新潟県）において、このような地震保険の保険金請求代行に関するトラブルが多くみられました。また、「貴金属」については、「震災被害に協力してほしい。」と電話があり、不要な衣類などを引き取りにきてもらう約束をした。担当者が訪問し衣類を出したが値段がつかず、不要な貴金属を出したら買い取ると言われた。商品を査定しに別の担当者が来ることになっている。怖くなって警察へ相談したら、消費生活センターを案内された」といった、被災地への寄付を目的とした電話のように装い、実際は価値のある貴金属の買取を行う不審な業者への相談がみられました。

(3) 2025 年上半期



(2025 年 1 月～ 6 月・石川・富山県のみ)

(2025 年 1 月～ 6 月・石川・富山県以外)

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位	6 位	7 位	8 位	9 位	10 位
石川・富山県のみ	工事	自宅	修理	屋根	電話	解体	契約	申請	保険金	手続き
石川・富山県以外	電話	点検	自宅	分電盤	工事	申請	無料	契約	予定	買取

(図表の赤字は一期のみ出現)

石川・富山県のみ

- ・石川・富山県の相談については、2024 年上半期・下半期同様に屋根の工事・修理に関するものが多くみられました。その中でも契約をしたが工事が始まらない、工事の途中で放置され、さらに問合せの電話が繋がらないなどの相談が多くなっています。また工事費用の先払いは必要なのか、高額追加費用を請求されたなど、支払いに関する相談もみられました。
- ・当該時期のみ出現した「勧誘」については、「訪問してきた業者に屋根の修理を勧められ、点検後、業者の提示した工事費が高額だったので断ったが、執拗に勧誘され契約をしてしまった。クーリング・オフの手続きについて知りたい。」といった相談がありました。また「火災保険」「手続き」「解約」については、「火災保険の見舞金をもらうための手続きを代行すると訪問してきた業者から勧誘を受けた。手数料は入ってきた見舞金から支払ってもらおうと言われ契約したが、家族に反対されたので解約したい。」など火災保険等の申請手続きのサポートに関する相談の他、見舞金や給付金を使った工事契約の勧誘等、詐欺を疑うような相談が多くみられました。

石川・富山県以外

- ・石川・富山県以外の相談については、2024 年の上半期・下半期同様に電話での被災地への支援における不要品の寄付・買取に関する相談が多くみられました。また保険申請の手続きや分電盤の点検・交換に関する相談も寄せられており、「震災での火災原因は分電盤であることから点検が法律で義務付けられた。」などの電話や自宅への訪問が増え、事実かどうかの確認や解約についての相談が多くみられました。
- ・当該時期のみ出現した「予定」については、「家の工事が終了予定時期を過ぎても終わらない。工事を続行したい場合は先に支払いをするよう言われ振り込んだが、工事が始まらない。」など、工期に関する相談がみられました。また、「コード」「決済」については、「業者からメールで、地震の復興キャンペーンに関する商品をお勧めされた。商品を注文するとキャッシュバックすることで、コード決済で商品を購入したところ、購入額以上がキャッシュバックされた。その後も次々に注文し、コード決済で支払ったが、初回以降、キャッシュバックはなく、詐欺にあったようだ。返金を求められるか。」といった復興支援に繋がると謳ったもうけ話による相談がみられました。

## 2. トピックモデリング

(赤字は一期のみ出現)

### (1) 石川・富山県のみ



### (2) 石川・富山県以外



### 3. 上位キーワード

石川・富山県のみ

(赤字は一期のみ出現)

順位	2024上半期 (n=657)		2024下半期 (n=206)		2025上半期 (n=76)
1位	自宅	➡	工事	➡	工事
2位	工事	➡	修理	➡	自宅
3位	屋根	➡	屋根	➡	修理
4位	修理	➡	自宅	➡	屋根
5位	電話	➡	電話	➡	電話
6位	契約	↑	被害	↑	解体
7位	会社	➡	契約	➡	契約
8位	シート	↑	調査	↑	申請
9位	見積り	➡	見積り	↑	保険金
10位	屋根瓦	↑	実家	↑	手続き
11位	ブルー	➡	会社	➡	会社
12位	アパート	↑	訪問	↑	火災保険
13位	住宅	➡	屋根瓦	➡	見積り
14位	被害	↑	申請	↑	解約
15位	情報	↑	保険会社	↑	シート
16位	電気	↑	費用	➡	費用
17位	実家	↑	契約書	↑	ブルー
18位	調査	↑	市役所	↑	請求
19位	点検	➡	保険金	↑	勧誘
20位	保険金	↑	行政	↑	サポート

石川・富山県以外

順位	2024上半期 (n=569)		2024下半期 (n=112)		2025上半期 (n=45)
1位	電話	➡	電話	➡	電話
2位	被災地	↑	契約	↑	点検
3位	支援	↑	分電盤	➡	自宅
4位	情報	➡	被災地	➡	分電盤
5位	自宅	↑	工事	➡	工事
6位	物資	↑	地震保険	➡	申請
7位	不用品	➡	自宅	↑	無料
8位	市役所	↑	申請	↓	契約
9位	契約	➡	被害	↑	予定
10位	工事	↑	保険金	↑	買取
11位	寄付	↑	保険会社	↑	地域
12位	被害	↓	支援	↑	修理
13位	修理	➡	会社	➡	被害
14位	電話番号	↑	保険	↓	被災地
15位	訪問	↑	点検	↑	仕事
16位	会社	↑	請求	↑	解体
17位	メール	↓	物資	➡	情報
18位	サイト	↓	情報	↑	コード
19位	地域	↑	サポート	↑	決済
20位	固定	↑	貴金属	➡	サポート