

地震に関連する主な相談例とアドバイス

地震などによる大規模災害の発生時、生活再建等に当たって発生する可能性がある不動産賃貸借、工事・建築・修理、架空請求・不審な勧誘、保険などのトラブルについて、相談例とアドバイスを取りまとめました。

1. 不動産の賃貸

Q1-1

賃貸住宅に住んでいるが、地震で被災し、住むことができなくなった。住むことができなかった期間の家賃について支払う必要はあるのか。

A

家賃は、通常に住むことのできる部屋等が提供されることについての対価であり、災害で住むことができなかった場合において、改めて住むことができるようになるまでの間の家賃を支払う必要はありません。

Q1-2

災害の被害を受けたアパートから退去を申し出ると、違約金を請求された。どのようにすればよいか。

A

客観的にみて、アパートに住めないほどの被害があるために退去したのであれば、違約金を支払う必要はありません。万が一、契約の中に、天災のような不可抗力の場合でも、「あらかじめ契約した期間住まないで違約金を支払わなければならない」という取決めがあったとしても、高額な違約金が設定されている等々ときには無効の主張ができる場合があると考えられます。

個別の事情によっても異なりますので、契約書類を持って、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q1-3

大家から賃貸マンションの退去を求められた。退去しないといけないのか。また、退去に伴う引っ越し費用や敷金の返却を請求できるか。

A

建物が滅失していない以上は、賃貸借契約は継続するので、退去する必要はありません。なお、建物の「滅失」とは、建物の損壊の程度がひどく、建物としての「効用を失った状態」をいいます。貸主からの退去の申出は、解約の申入れと考えることができますが、一定の期間前に申し出る必要があり、また正当な理由（正当事由）が必要とされます。この正当な理由については、建物の損壊の程度や、建物の修繕に掛かる費用や修繕によって延びる建物の耐用年数、立ち退きによって受ける借主の不利益、貸主からの立退料（引っ越し費用）の支払の有無とその金額など、様々な具体的事情により総合的に決まります。まずは、貸主とよく話し合いをしてみましょう。

話し合いがうまくいかない場合には、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談しましょう。

また、敷金は原則として借主に戻ってくるものですので、返金の請求はできます。

Q1-4

地震で賃貸マンションの天井と窓ガラスの一部にヒビが入り、建物全体がゆがんだ。家賃の減額を求めてもよいか。

A

建物の損壊が修繕が可能な程度であれば、貸主は建物の修繕義務を負うので、貸主に修繕を求めることができます。修繕が不可能で、建物の損傷が、建物の一部滅失といえるほど大きなものであれば、貸主に対して賃料の減額請求ができます。ただし、後日の貸主との紛争を避けるべく、まずは話し合うことが必要です。なお、建物の「滅失」とは、建物の損壊の程度がひどく、建物としての「効用を失った状態」をいいます。

個別の事情によっても異なりますので、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q1-5

住んでいる賃貸マンションが地震で不具合が起きた。オーナーは修理すると言ったが修理代は誰が払うのか。

A

貸主は、法律上、賃貸借契約の目的物を修繕しなければいけないという義務（修繕義務）を負うこととされており、修理代は原則として貸主が支払う必要があります。

なお、賃貸借契約の特約で、借主が修繕を行うこととされている場合もありますが、一般的には、このような特約は、当事者が予測し得る程度の損壊を対象としていると考えべきですので、予測し得ないような大震災による建物の損壊までは含まれないと思われます。

ただし、貸主が修繕義務を負うのは修繕が可能といえる場合であるので、個別のケースで貸主が修繕義務を負うかどうかは、損傷の箇所、程度等にもよります。各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q1-6

借家の瓦が飛んで隣の駐車場に置いている他人の新車に落ち、高額な修理費用を請求されそうだ。家主に支払ってもらえるか。

A

基本的に、所有者（家主）や占有者（それを管理していた人）は、屋根瓦が落ちたことによって生じた損害（車の修理費など）を賠償する責任を負います。

第一次的に責任を負うのは占有者ですが、占有者が責任を免れたときには、所有者が第二次的に責任を負います。所有者は、所有者自身に故意・過失がなくても、客観的に工作物に瑕疵があれば、瑕疵を原因として発生した損害について賠償する責任を負います。

ただし、屋根瓦の設置・保存に関し、本来備えるべき安全性を有していたと言える場合には責任を免れる場合もあります。

個別の事情によっても異なりますので、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談してください。

2. 建物の工事・建築・修理など

Q2-1

地震のために、隣の方が所有する山林でがけくずれが発生し、自宅に損害が生じてしまった。損害賠償を求めることはできないか。

A

土地の所有者は、当該土地において自ら所有する竹木を適切に管理することが求められており、竹木の栽植又は支持に瑕疵があることによって他人に損害を生じた場合、その損害を被った者は土地の所有者に対し、損害賠償を請求することができます。

ただし、民有林で災害等が発生し、そのために被害を受けた者が森林所有者に損害賠償を求めようとする場合、被害を受けた者が森林の管理に瑕疵があったこと等を立証することが必要となりますが、その立証が困難な場合が多い状況です。

Q2-2

業者に災害で壊れた屋根の修理を依頼したが、高額な代金を請求された。どのようにすればよいか。

A

業者に請求書内容の明細を確認してください。契約した覚えのない工事が含まれていた場合、その工事に係る料金については合意がない以上支払義務はないと考えられます。不審に思うことがあれば、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）に相談しましょう。

契約する際にも、業者の説明を鵜呑みにしてその場で契約しないことが重要です。複数の会社から見積りを取り、工事の内容を十分検討した上で契約してください。

Q2-3

自宅を訪ねてきて、屋根が壊れていると強引に修理を勧誘する業者がいる。どのようにすればよいか。

A

強引な勧誘を受けても、急いで契約をしないようにしましょう。既に契約してしまった場合でも、特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、不備のない正しい記載がなされている契約書面をもらってから8日間はクーリング・オフができます。書面がそもそも交付されていなかったり、不備があったりした場合には、改めて適正に書面が交付されない限り、いつでもクーリング・オフを行うことができます。

勧誘時に契約の大切な部分について事実と違うことを告げられて契約を締結した等の一定の場合には、クーリング・オフとは別に、契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しが可能となる場合があります。

クーリング・オフを行った場合、既に工事が終わっていても代金を支払う必要はありません。また、工事を行った部分について消費者が元に戻すことを望む場合には、事業者に対して無償でその実施を請求することができます。

いずれの場合においても、個別の事情によって異なりますので、契約した場合には契約書などを持って、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q2-4

災害で壊れた屋根の工事をしないかと、点検に来た業者に勧誘されて契約したが、高額なのでクーリング・オフしたい。どのようにすればよいか。

A

契約した後であっても、自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受けたりして修理やリフォームの工事を契約した場合、特定商取引法に基づき、不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。契約書面がそもそも交付されていなかったり、書面に不備があったりし

た場合には、改めて適正に書面が交付されない限り、いつでもクーリング・オフを行うことができます。
住宅の修理などの工事をする際は、業者の説明をよく聞き、複数の業者から見積りを取ったり、周囲に相談したりした上で契約しましょう。中には、住宅の損傷について不安をあおるケースもみられます。業者の提示する工事内容を行う必要があるかどうか、慎重に検討しましょう。クーリング・オフの仕方など、不明な点がある場合は、最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）等に相談しましょう。

Q2-5

震災で倒れた墓石を勝手に修理され、高額な料金を請求された。どのようにすればよいか。

A

依頼しておらず、自らの利益にならないような、不要・過大な修理をされたのであれば、料金を支払う必要はありません。業者に請求を取り下げるよう、要求しましょう。強引に金銭を要求された場合には、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）や警察に相談しましょう。

3. 動産・サービスの取引など

Q3-1

賃貸マンションに入居しているが、電気温水器の止め具が地震で外れた。家主に修繕を求められないか。

A

現在、満水時に15kgを超える全ての給湯設備は、大規模地震における給湯設備の移動・転倒による被害を防止するため、アンカーボルト等により固定すること等の措置を講じることが求められています。そのことを家主に説明し、修繕を依頼するようにしてください。

<http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a18800/shinsa/kyuutouki.html>

Q3-2

立体駐車場を利用していたところ、災害のために支柱がゆがんで修理を要することとなり、今後の駐車場利用契約を解約したいとの通知が届いた。他の駐車場を急遽使用し始めたが、高額であり、駐車料の差額の補償を求められないか。

A

駐車場の経営者は、経営者の責めに帰すことのできない事由により、利用者が安全に駐車場を利用できなくなった場合は、経営者は賠償義務を免れると考えられています。今回は、災害を原因として、駐車できない状況となったものですので、経営者の責めに帰すことはできないと考えられます。

駐車場の利用者において、新たな駐車スペースを確保することが必要となります。

4. 架空請求、不審な勧誘など

Q4-1

市の職員を名のり、災害義援金を集めているとの訪問を受けたが、信用できるか。

A

行政機関が義援金を戸別訪問により募ることはありません。不審な話には耳を貸さないようにしてください。

心配があれば、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番（局番無しの3桁の電話番号））に相談するようにしてください。

Q4-2

プリペイドカードの番号を知らせる方法で災害支援の募金をしてほしいという怪しい電話が非通知でかかってきた。どのようにすればよいか。

A

義援金や支援金の募金の方法として、「プリペイドカードを購入し、その番号を知らせてほしい」と言われても、すぐに応じずによく確認しましょう。不安に思ったりトラブルに遭ったりした場合は、最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）等に相談しましょう。

Q4-3

携帯電話に義援金の申込みについてのメールが届いた。「受付ありがとうございます」とあるが、どう対応すればよいか。

A

義援金や支援物資を募る電子メールが届いたとしても、募集している団体等の活動状況や用途についてよく確認しましょう。義援金は納得した上で寄付し、その指定されている振込先が、確かにその団体の正規の口座であるかも確認しましょう。不安に思ったりトラブルに遭ったりした場合は、最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）等に相談しましょう。

Q4-4

災害被災地に物資を送りたいとの趣旨で訪問買取り（訪問購入）の電話があり、断ったのに押しかけてきた。どのようにすればよいか。

A

消費者の側から依頼をしていないにもかかわらず、購入業者が突然家に来て訪問購入に係る勧誘を行うことは、特定商取引法で禁止されています。また、消費者の側から依頼した場合であっても、勧誘に先立って、購入業者は相手方に対し、業者の氏名・名称や、訪問購入の勧誘であること、購入に係る物品の種類を明らかにする必要があり、売買契約を締結しない意思表示した者に対し、売買契約の締結について勧誘を行うことは禁止されています。断っているのに押しかけてくるような購入業者は家に上げないようにし、心配があれば、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番（局番無しの3桁の電話番号））に相談するようにしてください。

Q4-5

震災被害者救済のため、個人から事業者まで書類不要で融資するという勧誘のFAXが自宅に送られてきた。どのようにすればよいか。

A

規制を超える高金利で貸付けを行う悪質なヤミ金業者、クレジットカード会員規約に違反する現金化を勧める業者などの可能性があります。少しでも不審に思う点があれば決して申し込まず、最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）などの窓口で御相談ください。

また、高金利貸付けや取立てでの脅しなどについては、警察に御相談ください。

Q4-6

携帯電話に災害情報サイト利用料を請求するメールが届いた。すぐ支払わないと訴えると書いてある。無視してよいのか。

A

災害情報サイト等は、通信会社が利用料無料で提供している場合が多いと考えられますので、これらの請求については、架空請求の可能性があります。請求された内容について不明な点や不安があった場合には、相手に連絡したり、料金を支払ったりする前に、各地の消費生活センター（消費者ホットライン「188」番）等に相談してください。強引に金銭を要求された場合には、警察に相談しましょう。

5. 損害保険

Q5-1

地震保険の保険会社に、一部損にも満たないため保険金支払の対象外と言われた。どのようにすればよいか。

A

地震保険では、各保険会社共通の「損害認定基準」に基づき、保険の対象である建物及び家財について、2017年1月以降保険始期の場合、その損害の程度に応じ、全損、大半損、小半損、一部損の4段階に区分して損害認定をします。一部損とは、主要構造部（基礎、柱、壁、屋根など）の損害額が時価の3%以上20%未満の場合、又は、床上浸水や建物の直下の地面から45センチメートルを超える浸水を受けた場合です。ただし、損害の程度が一定の基準を下回る場合は、保険金支払の対象外となります。

保険会社の損害認定に不服がある場合には、当該保険会社の保険金支払に関する相談窓口へお問い合わせください。

また、(社)日本損害保険協会が運営する「そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)」で苦情の申出や紛争解決の相談をすることができます。

※ なお、支払われる保険金は、全損であれば契約金額の100%、大半損であれば60%、小半損であれば30%、一部損であれば5%となります。(※※ 2016年12月以前保険始期の場合、上記とは異なります。)

注) 本資料は独立行政法人国民生活センターの協力により作成しております。

少しでも疑問や不安を感じたら消費者ホットライン「188」番に御相談ください。また、「平成30年7月豪雨」による被害の著しい地域である岐阜県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、高知県及び福岡県内からは、「平成30年7月豪雨 消費者トラブル110番」(0120-7934-48)でも相談を受け付けております。

050から始まるIP電話からはつながりません。IP電話の方は03-5793-4110におかけください。(通話料はご負担ください)

平成30年9月6日掲載

担当:消費者政策課