

災害に関連する主な相談例とアドバイス

大雨や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、消費生活相談の内容などを基にして、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、大雨や地震で被災し、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、借家の使用が客観的に不可能であり、賃貸人が建物を使用させる義務を果たせない場合、賃料の支払義務は生じないと考えられます。

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

民法において、違約金は損害賠償額の予定と推定されており、建賃貸借契約を締結する両当事者は、債務の不履行に関する賠償額を予定することが可能です。そのため、一般的には、修繕が可能である場合、違約金に関する定めに従うことになると考えられます。

ただし、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、賃貸人が建物を使用させる義務を果たしていないとして、違約金を支払う必要がないと評価される場合もあります。また、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と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の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。

いずれにしても、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、最寄り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））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

一般的に、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が、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、具体的な事情等についての個別の評価が必要となります。また、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よう。

話し合いがうまくいかない場合には、最寄り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））や弁護士会などの法律相談に相談しましょう。

また、契約の解除により賃貸借が終了し、借借人が家主に家を明け渡すこととなった場合、敷金から、借借人が負担すべき債務（未払の賃料、誤って借家を毀損した際の修繕費用等）を差し引いた上で、敷金は原則として借主に戻ってくるものですので、この点についても、貸主とよく話し合いをしてみましよう。

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。その場合は、滅失した部分の割合に応じて、減額されることとなります。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、最寄り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））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。（※ 例えば、平成30年北海道胆振東部地震関連では、賃貸アパートの煙突が倒れたことに伴う相談が寄せられています。）

A

一般論として、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、当該義務に含まれる不具合の発生と評価されるのであれば、修理代は原則として貸主が支払う必要があります。

ただし、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、程度等により、個別に判断されるべきものとなります。賃貸借契約の中に特約（借主が修繕の負担をする）があるケース等もありますので、具体的な対応の方法については、最寄り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））や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q1-6

台風に起因する強風により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。

こうした考え方は、あくまでも一般論であり、個別の事情によって異なりますので、最寄り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））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

新築の住宅を購入し、その引渡しを受ける直前で、当該住宅が床上浸水の被害を受けた。そのまま状態で引渡しを受け、修理費は家主が負担しなければならないのか。

A

当事者間でどのように取り決めたかによりますので、まずは、契約書の内容を確認するようにしてください。（そのような取決めがない場合、現在施行されている民法においては、買主が負担することとされています。）

なお、住宅の建築を注文する場合、個人住宅建築等の民間小規模工事の請負契約についての標準約款である「民間工事標準請負契約約款（乙）」においては、こうしたケースの取扱いについて、3つのパターンを選択することができるようになっています。（同約款第14条（危険負担））

http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/1_6_bt_000092.html

Q2-2

地震や大雨のために、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。

Q2-3

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、最寄り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。

Q2-4

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、最寄り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））や弁護士会などの法律相談に相談してください。

Q2-5

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（局番無しの3桁の電話番号））等に相談しましょう。

Q2-6

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、最寄り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））や警察に相談しましょう。

※ 平成 30 年北海道胆振東部地震に関連して、依頼した内容で墓石の修理がなされないとの相談も寄せられています。

3. 動産・サービスの取引など

Q3-1

上着のクリーニングを取次店に依頼していたところ、豪雨災害のためにクリーニングの工場が浸水し、上着がなくなりました。損害賠償を求めるとはできないか。

A

地震、豪雨災害等、クリーニング店の責めに帰すことのできない事由により、預かり品が滅失・毀損し、洗濯物を利用者に返すことができなくなった場合、クリーニング店は賠償義務を免れると考えられています。

なお、滅失・毀損前に、クリーニング店から引取りを催告したにもかかわらず、利用者が受け取りに来なかった場合などを除き、通常の場合においては、こうしたケースにおいて、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。

（クリーニング事故賠償基準第7条第4項（<http://www.zenkuren.or.jp/media/1/jiko.pdf>））

Q3-2

平成 30 年 7 月豪雨の後、NHKのBS放送が見られない状況になった。放送受信料の取扱いはどのようになっているか。

A

日本放送協会においては、「平成 30 年 7 月豪雨」については、著しく異常かつ激甚な災害として、特定非常災害に指定されており、その被害の大きさ、避難生活の長期化等を総合的に勘案し、以下の①及び②については、平成 30 年 7 月から 12 月まで（②については、平成 31 年 1 月 1 日時点において、引き続き災害対策基本法に基づく避難の勧告、指示又は退去命令を受けている場合は、その解除された日の属する月の翌月まで）、放送受信料を全額免除としています。まずは、日本放送協会に御相談ください。

- ① 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
- ② 災害救助法が適用された区域内において、災害対策基本法に基づく避難の勧告、指示又は退去命令を継続して1か月以上を受けている方の放送受信契約

http://pid.nhk.or.jp/jushinryo/menjo_h300709_typhoon.html

※ なお、日本放送協会においては、「平成 30 年北海道胆振東部地震」、「令和元年8月の前線に伴う大雨」、「令和元年台風第 15 号」及び「令和元年台風第 19 号」についても、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に対する全額免除を実施しております。詳しくは、日本放送協会に御相談ください。

https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/menjo_h300907_hokkaido.html

https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/menjo_r1-gouu.html

https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/menjo_r010913_typhoon.html

https://pid.nhk.or.jp/jushinryo/pdf/menjo_r011021_typhoon.pdf

Q3-3

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。電気温水器の設置について、取扱いはどのようになっているのか。また、家主に修繕を求めることはできないか。

A

平成 25 年4月以降、満水時に 15kgを超える給湯設備は、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。そのことを家主又は賃借している物件の管理会社に説明し、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>

Q3-4

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ることはできないか。

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。

Q3-5

近所のガソリンスタンドが地震の影響で閉鎖されてしまった。災害時でも閉鎖されていないガソリンスタンドがあれば教えて欲しい。

A

災害時における地域住民の燃料供給の拠り所として、自家発電機を備え、地震等の影響による停電時でも、継続して燃料供給の可能な住民拠点サービスステーション(SS)が各地に整備されています。

「住民拠点 SS 一覧」については、以下の資源エネルギー庁のウェブサイトをご覧ください。

http://www.enecho.meti.go.jp/category/resources_and_fuel/distribution/juminkyotens/

(注)ただし、被災状況等によっては営業していない可能性もありますので、御承知おきください。

Q3-6

台風の浸水被害により生じた不用品の処分について、無料で行うことをうたう業者のチラシがポストに入っていた。そうした業者に処分を依頼して問題ないか。

A

事業者が一般廃棄物の収集・運搬を行うためには、市町村の許可を受けるか、市町村の委託を受けることが必要となります。チラシに記載されている事業者が当該市町村において一般廃棄物の収集等を行うための手続を済ませているかどうかを、市町村に確認しましょう。これまでには、回収費用は無料であることをうたいつつ、別途、積込み等の名目で料金を請求する事業者に関する相談事例などもありますので、留意する必要があります。

※ 令和元年に発生した大規模災害における災害廃棄物に係る対応状況

- ・ 令和元年8月の前線に伴う大雨関連 http://kouikishori.env.go.jp/archive/r01_suigai/
- ・ 令和元年台風第15号関連 http://kouikishori.env.go.jp/archive/r01_typhoon15/
- ・ 令和元年台風第19号関連 http://kouikishori.env.go.jp/archive/r01_typhoon19/efforts/

Q3-7

台風の被害の後、電話回線の修理を行うということで訪問を受け、修理代金の支払を求められた。信用できるか。

A

例えば、東日本電信電話株式会社では、令和元年台風第19号の被害発生後、同社の公式ウェブサイトにおいて、「最近、台風の影響により多数のお客さまからの故障申告をいただいておりますが、NTT東日本の故障修理を装ってお客さま宅へ訪問し、修理代金としてその場で現金の支払いを求める事象が発生しています。弊社では、故障修理でお客さまのご自宅へ訪問した際、その場で修理代金を請求することはありませんのでお気を付けください。」と、修理代金の請求に関する注意喚起を行っております。電話回線の故障があった場合は、電気通信事業者に問合せいただきつつ、慎重に対応するようにしてください。

※ 消費者庁においては、インターネット上のSNS等の文字列から、消費者トラブルと思われるものを抽出する取組を進めておりますが、本件は、当該取組により把握されたものです。なお、この問及び答は、東日本電信電話株式会社の御了解を得て掲載しています。

4. 架空請求、不審な勧誘など

Q4-1

市の職員を名乗り、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、最寄り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

消防署を名のって、大雨災害の助けに赴きたいので、一人暮らしかどうかを調べているとの電話があった。不審であったため、電話を切ったが、問題はないか。

A

問題ありません。公共機関をかたって、一人暮らしかどうかを確認し、悪質な勧誘などを仕掛けてくることをもくろんでいる者による電話である可能性があります。

不審な点があれば、すぐに電話を切り、心配があれば、最寄り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。

※1 ①平成30年6月18日に発生した大阪府北部を震源とする地震、②平成30年7月豪雨及び③令和元年台風第15号・第19号等に関連して、以下のような相談も寄せられていますので御注意ください。

（①関連）

- ・ 厚生省を名のり地震被害を尋ね住所氏名を聞かれた。怪しいので情報提供する。

（②関連）

- ・ 西日本豪雨で被害に遭ったオリーブ畑を救うというクラウドファンディングがあるが詐欺ではないかと話題になっている。
- ・ 母に「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたはがきが届いたが詐欺だと思う。無視をしてよいか確認したい。
- ・ 母のスマホに7月豪雨災害見舞いと復旧のための義援金に関する『口座振替日及びお支払金額確定のご案内』というメールが届いた。
- ・ あなたの名前で老人ホームを契約してくれたら、被災者が入居できるという電話があった。承諾していないのに確認の電話が来た。

（③関連）

- ・ 国の機関をかたって「台風被害に遭った家の屋根や補強工事を行っている」と電話があった。嘘だと思うので情報提供する。

※2 平成30年7月豪雨や平成30年北海道胆振東部地震の被災地支援にあっては、民間の団体による義援金募集に関連して、フィッシングメールが届いている等の注意喚起もなされています。公的な機関・団体を経由する場合であれ、民間の機関・団体を経由する場合であれ、義援金を送付する際は、振込口座やアクセス先のアドレスがその確かな団体の正規のものであることを確かめるようにしてください。

Q4-3

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（局番無しの3桁の電話番号））等に相談しましょう。

Q4-4

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のか。

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（局番無しの3桁の電話番号））等に相談しましょう。

Q4-5

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のか。

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る、売買契約を締結しない意思を表示した者に対し、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、最寄り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。

Q4-6

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のか。

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（局番無しの3桁の電話番号））等の窓口に御相談ください。

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。

Q4-7

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、最寄り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））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

大雨や強風で、自宅が雨漏りをするようになったが、火災保険で補償されるのか。

A

火災保険の契約内容によりますが、暴風雨などによって対象物件の屋根が壊れ、雨漏りをするようになった場合においては、火災保険による補償の対象となることがあります。まずは、契約書の内容を確認し、保険会社に相談するようにしてください。

※ 令和元年台風第15号に関連し、大雨等の事象が発生する前から、「火災保険で住宅が修理できる」との触れ込みで勧誘を行う事業者についての相談が寄せられていますので、御注意ください。

Q5-2

豪雨により車両が水没して使えなくなった。車両保険で補償されるのか。

A

契約している車両保険の内容によりますが、地震に伴う津波による水没ではなく、台風、暴風雨などによる水没の場合、車両保険を適用できることがあります。まずは、契約書の内容を確認し、保険会社に相談するようにしてください。

※ 暴風による車両の横転や倒木の影響で、使用不能になった場合などにおいても、おおむね同様の考え方が当てはまります。

Q5-3

所有していたプレジャーボートを艇庫に保管していたにもかかわらず、台風による高潮被害のために、船体の一部が損傷した。保険で補償されるのか。

A

契約しているプレジャーボート向け保険の内容によりますが、艇庫に保管する、保管業者に預ける等の措置を講じていたにもかかわらず生じた損害については、あらかじめ台風が来ると分かっていた場合であっても、補償の対象となる場合があります。まずは、契約書の内容を確認し、保険会社に相談するようにしてください。

Q5-4

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、「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）」又は（一社）保険オンブズマンの相談窓口に、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。）

6. キャンセル代など

Q6-1

旅行に出かけようと考えていたが、目的地が大雨で被災したため、キャンセルしようとしたところ、キャンセル料がかかるといわれた。支払う必要があるか。

A

旅行に関するキャンセル料の取扱いについては、旅行会社や運送事業者の約款の定めによるのが一般的であるため、まずは、約款を確認してください。なお、標準約款が用いられていないなどの理由で、高額なキャンセル料が設定されているようなときには、キャンセル料について支払う必要がない可能性などもありますので、必要に応じて、約款を持って、最寄り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。

Q6-2

宅配で、冷凍での輸送を必要とする品物を配送してもらったところ、災害発生の影響によって遅配となり、一度解凍してしまった。運送業者から補償を受けることはできないのか。

A

宅配貨物の場合、標準宅配便運送約款においては、地震や暴風雨などの大規模災害による荷物の滅失・毀損・遅延による損害について、宅配事業者は、賠償義務を負わないこととされています。他方、同約款においては、大規模災害による荷物の滅失・毀損・遅延が生じた際の運賃については、払戻しを行うこととされています。

まずは、約款の内容を確認するようにしてください。

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk4_000009.html

Q6-3

転売仲介サイトと知らずに、とあるウェブサイト上でコンサートのチケットをクレジットカード決済によって購入したが、台風のために中止となった。返金を求めることは可能か。

A

興行主に転売チケットの取扱いを確認するとともに、転売仲介サイトにおける補償の取扱いを確認しましょう。また、支払方法等に応じ、クレジットカード会社に相談ができる場合もありますので、問い合わせるようにしましょう。

個別の事情によっても異なりますので、最寄り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。なお、海外の転売仲介サイトで購入された場合は、独立行政法人国民生活センター越境消費者センター（※）に相談するようにしてください。

（※） <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

注1）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。なお、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（局番無しの3桁の電話番号）に御相談ください。

注2）日本司法支援センター（法テラス）においても、大規模災害に関するQ&Aを作成しております。そちらも御参照ください。（<https://www.houterasu.or.jp/saigaikanren/saigaiqa/index.html>）

※ 令和元年12月13日時点の内容で作成。なお、今後、実際に発生したトラブルや事業者による対応状況を踏まえ、随時改訂する予定。

担当：消費者政策課