

# 震災時消費生活相談ハンドブック

静岡県

## 目次

## 1 震災発生時に適用される救済措置について

- 1-1 さまざまな公的救済措置及び市町村の対応 .....1-1-1
- 1-2 震災復興相談センター .....1-2-1
- 1-3 震災時の安否確認方法 NTT災害用伝言ダイヤルの活用 .....1-3-1

## 2 住宅 Q&amp;A

はじめに 罹災都市借地借家臨時処理法について .....2-1

## 2-1 借家

- Q 修理は自分でやらなければいけないのか。 .....2-1-1
- Q 家主から修理、建て直しのため解約したいといわれた。  
再入居は約束されるか。 .....2-1-1
- Q 家主から、建て直しはしないので立ち退いてくれと言われた。  
どうしたらよいか。 .....2-1-2
- Q 立ち退く場合、敷金は返還されるか。 .....2-1-2
- Q 急な借家の取り壊しで、家財を持ち出せなかった。  
家主に損害賠償請求できるか。 .....2-1-2

## 2-2 借地

- Q 「天災で建物がなくなると借地関係は消滅する」と契約書に明記してある。  
出て行かなければいけないか。 .....2-2-1
- Q 借地に建てていた建物が全壊した。地主の承諾がないと建て直せないか。 2-2-1
- Q 建て直した場合の借地権の期間はどうか。 .....2-2-1
- Q 家は全焼し、地主は土地を転売。借地関係はどうか。 .....2-2-2
- Q 借地の造成土が崩れ落ちた。自分で直さなければいけないか。 .....2-2-2
- Q 地主から借地権を存続させるかどうかの問い合わせ、どういうことか。 ...2-2-2
- Q 借地から一時的に避難する際に注意することは何か。 .....2-2-3

## 2-3 家主、地主とのトラブル

- Q 家賃、地代の一方的な値上げで納得できない。 .....2-3-1
- Q 地主や家主が賃料を受け取らない。(供託について) .....2-3-1
- Q 民事調停はどんな時に利用できるか。 .....2-3-2

## 2-4 持ち家

- Q 家の取壊しの際に気をつけることは何か。費用はいくらぐらいか。 .....2-4-1
- Q 隣の家が崩れ、我が家も被害を受けた。損害賠償請求できるか。 .....2-4-2
- Q 隣の家が倒れて我が家に寄りかかっている。どうしたらよいか。 .....2-4-2
- Q 被害を受けた住宅に住めるかどうか、危険度を判定してほしい。 .....2-4-3
- Q 建築中の建物が被害を受けた。補修費用は誰が負担するのか。  
また解約できるか。 .....2-4-4

## 目次

- Q 被災した上に住宅ローン返済に追われている。何か救済措置はあるか。 …2-4-4
- Q 分譲マンションは自由に修理できるか。 ……………2-4-5
- Q 分譲マンションを建て替えるのにはどうしたらよいか。 ……………2-4-5
- Q マンション再建のための公的助成について。 ……………2-4-6

**2-5 不動産の契約について**

- Q 契約する時の注意点は何か。業者の信用度を知る方法があるか。 ……2-5-1
- Q 契約書の中にある特約事項とは何か。 ……………2-5-1
- Q 定期借家契約・定期借地契約とは、どういう契約なのか。 ……………2-5-2

**3 金融 Q&A**

- はじめに 相談受付と対応にあたっての留意事項 ……………3-1-1

**3-1 銀行**

- Q 銀行の窓口は、開いているか。(営業状況の問い合わせなど) ……3-1-1
- Q 預金通帳や印鑑がないが、お金をおろせるか。 ……………3-1-1
- Q 焼けてしまったお金は交換できるか。 ……………3-1-2
- Q 死亡した家族の預金先や借入れ先、金額を知る方法はあるか。 ……3-1-2
- Q 金融機関の被災者向けの「特別措置」や「ローン返済の猶予措置」はあるか。 3-1-3

**3-2 証券**

- Q 株券がなくなってしまったが大丈夫か。 ……………3-2-1
- Q なくなった株券の内容や数量を確認するにはどうしたらよいか。 ……3-2-1

**3-3 クレジット**

- Q クレジットカードを自宅に置いたまま避難。悪用されないか心配。 ……3-3-1
- Q 死亡した家族のクレジット会社との契約状況(クレジットカード)や債務額は、どこで教えてくれるか。 ……………3-3-1
- Q 購入して間もない商品が地震で破損した。クレジットの支払いは続けなければならないか。 ……………3-3-2
- Q 当面クレジット会社への支払いができない。支払猶予措置はあるか。 ……3-3-2

**3-4 消費者金融**

- Q 死亡した家族のサラ金返済が残っているようだ。借金を相続しなければならないか。 ……………3-4-1
- Q 返済を待ってもらえるか。 ……………3-4-1

**4 保険 Q&A**

- はじめに 相談受付と対応に当たっての留意事項 ……………4-1-1

**4-1 生命保険・損害保険共通**

- Q 保険証券を無くして(焼失)しまったが、再発行はできるか。 ……4-1-1

## 目次

- Q 加入していた保険会社がわからないが、どうすればよいか。……………4-1-1
- Q 保険金を請求するには、何が必要か。……………4-1-2
- Q 保険金を請求できる期間（時効）は、いつまでか。……………4-1-2
- Q 保険料の払込猶予措置はあるか。……………4-1-2

## 4-2 各種損害保険

## (地震保険)

- Q 保険金が支払われるのは、どういう時か。……………4-2-1
- Q なぜ地震保険では、実際の損害額を補償してもらえないのか。……………4-2-1
- Q 損害の調査の依頼先はどこか。……………4-2-1
- Q 地震保険でいう「全損」「半損」「一部損」の程度、認定はどのようにするのか。……………4-2-2
- Q 壊れた建物や家財が危険だ。すぐ片付けてもよいか。……………4-2-3
- Q マンションなど区分所有建物の場合、損害認定はどうなるか。……………4-2-3
- Q 保険金は、損害認定後何日ぐらいで支払われるか。……………4-2-3
- Q 建物の「応急危険度判定」と地震保険の損害認定との違いは何か。応急危険度判定で「危険」や「立入禁止」などの判定を受けたら、地震保険でも全損扱いになるか。……………4-2-4
- Q ローンで建てた家が、損壊を受けた。保険金の受取人は誰か。……………4-2-4
- Q 地震保険金を受け取った後の保険契約は、継続されるのか。……………4-2-5

## (火災保険)

- Q 地震が原因の火事や津波で受けた被害に対して、火災保険金は支払われるか。……………4-2-5

## (自動車保険)

- Q 地震のゆれで事故を起こした。事故の賠償責任はどうなるか。……………4-2-5
- Q 地震で家が倒れて車が破損した。車体の保険金は支払われるか。……………4-2-6

## (傷害保険)

- Q 地震が原因でケガをした。傷害保険金は支払われるか。  
(死亡保険金、後遺障害保険金、入院保険金、通院保険金)……………4-2-6

## 4-3 生命保険

- Q 生命保険では、地震災害は保険金・給付金の対象になるか。……………4-3-1
- Q 死亡保険金受取人と被保険者が同時に死亡した。保険金受取人は誰か。……………4-3-1

## 4-4 震災に便乗した盗難

- Q 震災後に発生した盗難は保険で補償されるか。……………4-4-1

## 5 生活一般 Q&amp;A

- はじめに 消費者契約法と特定商取引法のクーリング・オフ……………5-1

## 5-1 建物、工事関係

- Q 「家屋解体料金無料」の立て看板がある。信用してよいか。……………5-1-1

- Q 屋根工事・家屋修理を頼む時の注意点は何か。……………5-1-2
- Q 公団、公営住宅の申込の勧誘はがきが来た。入居できるのか。……………5-1-3

## 5-2 商品及び役務に関係するもの

- Q 通っていた教室が、続けられない。中途解約できるか。……………5-2-1
- Q 震災前に注文し代金も支払い済みの商品が届かない。  
店に電話をしても通じない。……………5-2-2
- Q 電気製品や自動車が地震で壊れた。保証期間内なので新品と交換したい。5-2-2
- Q 不当に高額に商品販売している店があるが、どこに届けたらよいか。…5-2-3
- Q 中学生の息子の教材や家庭教師を契約したが、息子が地震で死亡した。  
解約できるか。……………5-2-3
- Q 死亡した家族に届いた代金引換郵便はどうしたらよいか。……………5-2-4
- Q 公的機関を名乗る人がガス器具や電話等の点検に来る。信用してよいか。5-2-4
- Q 「地震で水質が悪化した」と浄水器の販売員が来訪した時はどうするか。5-2-4

## 5-3 その他

- Q り災証明書とは何か。交付してもらう必要があるか。……………5-3-1
- Q 住居を一時移転する際にしておかなければならない手続きはあるか。……………5-3-1
- Q 被災した地域に電気製品を送りたい。周波数の違いに問題がないか。……………5-3-2
- Q カセット式ガスコンロを使う際の注意点は何か。……………5-3-3
- Q アスベスト対策にマスクを使用したい。どんな物を選べばよいか。……………5-3-3
- Q ガスが使えない。熱帯魚用のヒーターでお湯を沸かしても大丈夫か。……………5-3-4
- Q ボランティアの申込や参加は、どのようにすればよいか。……………5-3-4
- Q 義援金名目の悪質商法について注意する事は何か。……………5-3-5
- Q 水洗トイレが使えない。どうすればよいか。……………5-3-5
- Q 避難所の仮設トイレが足りない。……………5-3-5

## 6 ライフライン Q&A

- はじめに ライフライン復旧上の基本的な注意事項……………6-1-1

### 6-1 ガス

- Q ガス（都市ガス、プロパン）が止まった。注意することは何か。……………6-1-1
- Q ガス（都市ガス、プロパン）会社の点検はどのようにするのか。……………6-1-2
- Q ガスの点検、修理代金はどうなるか。……………6-1-2
- Q ガス会社を名乗る人がガスの点検に来た。信用できるか。……………6-1-3
- Q 都市ガスのメーターが壊れた。料金はどの様に計算するか。……………6-1-3

### 6-2 電気・電力

- Q 停電した。注意することは何か。……………6-2-1
- Q 電気が復旧した。注意することは何か。……………6-2-1
- Q コンセントが壊れた。プラグは差し込めるので使ってもよいか。……………6-2-1
- Q 電気製品を使うとブレーカーが落ちる。どうしたらよいか。……………6-2-2

## 目次

Q 電気の復旧・点検・修理は、どのようにするのか。	6-2-2
Q 電気のメーターが壊れた。電気料金の算定はどうなるのか。	6-2-2
Q 電柱や電線が被災し停電した。基本料金は減額されないのか。	6-2-3
Q 電気料金の支払いが困難だ。減免、支払猶予措置はないか。	6-2-3
Q 電力会社を名乗る人が、屋内の電気の点検にきた。信用できるか。	6-2-3
<b>6-3 水道</b>	
Q 水道が止まった。注意することは何か。	6-3-1
Q 給水車はいつ、どこに来るか。	6-3-1
Q 水道はどれくらいで復旧するのか。	6-3-1
Q 水道管の点検・修理はどのようにするのか。	6-3-2
Q 水道水が濁っている。飲めるか。	6-3-2
Q 井戸水は飲めるか。	6-3-2
Q 水道管が破損し漏水した。その分の水道代も支払わなければならないか。	6-3-3
Q 水道料金の支払いが困難だ。減免・支払猶予措置はないか。	6-3-3
<b>6-4 電話</b>	
Q 地震で家庭の電話が通じない。	6-4-1
Q 家族、親類の安否を確認したい。	6-4-1
Q 電話の復旧・点検・修理は、どのようにするのか。	6-4-1
Q 外の電話回線の修理は終わったようだが、電話が使えない。	6-4-2
Q 他の会社にマイライン登録をしていて、電話がかからない。 NTT西日本の回線を使いたい。	6-4-2
Q 電話会社を名乗る人が、電話の点検にきた。信用できるか。	6-4-2
Q 電話のケーブルが被災し通話できなかった。基本料金は減額されるか。	6-4-3
Q 自主避難し自宅の電話はしばらく使わないので、料金を払いたくない。	6-4-3
Q 電話料金の支払いが困難だ。減免・支払猶予措置はないか。	6-4-3
<b>7 電気製品 Q&amp;A</b>	
はじめに 電気製品使用上の基本的な注意事項	7-1
<b>7-1 主な電気製品</b>	
Q 冷蔵庫で注意することは何か。	7-1-1
Q 電子レンジで注意することは何か。	7-1-2
Q エアコンで注意することは何か。	7-1-3
Q 洗濯機で注意することは何か。	7-1-4
Q テレビで注意することは何か。	7-1-5
Q 石油ファンヒーターで注意することは何か。	7-1-6
<b>7-2 その他</b>	
Q 他の部屋は異常がないのに、一部屋だけ照明器具が点灯しない。	7-2-1
Q 電気カーペットに水がかかったが、乾かして使ってもよいか。	7-2-1

- Q 寒いので、電気カーペットの上に電気こたつを置いて、どちらにも電源を入れて使用している。問題はないか。……………7-2-1
- Q 地震で電気温水器が傾いて水漏れした。どうしたらよいか。……………7-2-1

## 8 問い合わせ先一覧

### 1-1 行政機関

- ① 法務局……………8-1-1
- ② 簡易裁判所……………8-1-1
- ③ 地方裁判所……………8-1-1
- ④ 家庭裁判所……………8-1-1
- ⑤ 警察署……………8-1-2
- ⑥ 税金についての相談（税務署・財務事務所）……………8-1-3
- ⑦ 各市町村役場代表番号及び、り災証明書問い合わせ先……………8-1-4
- ⑧ 静岡県関係……………8-1-8
- ⑨ その他……………8-1-8

### 1-2 関連業界

- ① 弁護士会・行政書士会・司法書士会……………8-2-1
- ② 不動産・建築……………8-2-2
- ③ 銀行……………8-2-3
- ④ 証券……………8-2-3
- ⑤ 消費者金融……………8-2-4
- ⑥ 借入金の問い合わせ先……………8-2-4
- ⑦ クレジット関連……………8-2-4
- ⑧ クレジット会社……………8-2-5
- ⑨ 生命保険協会、日本損害保険協会……………8-2-6
- ⑩ 生命保険会社……………8-2-7
- ⑪ 損害保険会社……………8-2-10
- ⑫ 生活一般……………8-2-12
- ⑬ 社会福祉協議会……………8-2-13
- ⑭ 自動車……………8-2-16
- ⑮ 都市ガス……………8-2-17
- ⑯ プロパンガス……………8-2-17
- ⑰ 水道……………8-2-17
- ⑱ 電気・電力……………8-2-18
- ⑲ 電話・携帯電話……………8-2-19
- ⑳ 電気製品……………8-2-20

## 1 震災発生時に適用される救済措置について

### 1-1 さまざまな公的救済措置及び市町村の対応

大地震が起こると、いろいろな機関でさまざまな救済措置がとられます。その中のいくつかを紹介します。

#### ① 災害対策本部の設置（災害対策基本法による）

目的：防災に関し、国及び地方公共団体は、防災計画の作成、災害予防、災害応急対策、災害復旧及び防災に関する財政金融措置などを定め、総合的な防災行政を行うことにより、社会秩序の維持と公共の福祉を確保します。

内容：災害が起こった場合、市町村は防災担当課、県は総務部防災対策室が中心となって災害対策本部を設置し、災害復旧のため横断的な対応をします。避難勧告、避難指示を出したり、警戒区域の設定、立ち入りの制限・禁止をします。

問い合わせ先：市町村の防災計画の内容については、各市町村の防災担当課に問い合わせてください。  
地震後の被災相談窓口の設置については、各市町村により対応が異なるので、市町村防災担当課（又は災害対策本部）に窓口を確認して対応してください。

#### ② 応急救助の実施（災害救助法による）

目的：災害に際して、国が地方公共団体等関係機関の協力の下に、応急に必要な救助を行い、被災者の保護と社会秩序の保全を図ります。

内容：災害が起こった場合に、必要に応じて下記の援助を実施します。  
避難所の設置及び収容  
応急仮設住宅の供与  
炊き出しその他による食品の供与、飲料水の供与  
被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与  
医療、助産、り災者の救出  
住宅の応急修理、（自らの資力で応急修理できない場合）  
学用品（教科書、教材、文具等）の供与（小・中学生を対象）  
埋葬、死体の捜索、死体の処理、  
障害物の除去（自らの資力で除去できない場合）  
輸送費（被災者の避難、救出のための輸送等）

問い合わせ先：県の委任を受けて市町村で実施します。市町村の福祉担当課に問い合わせてください。県の担当部署は健康福祉部企画経理室です。  
（応急仮設住宅の建設は、原則県が実施）



## ③ 弔慰金、見舞金（災害弔慰金の支給に関する法律によるもの）

災害救助法による救助が行われた災害に対して支給されます。

## ア 災害弔慰金の支給

内 容：災害により死亡(行方不明)した者の遺族を対象に支給します。

金 額：死亡者が遺族の生計を主として維持していた場合 500万円  
 その他の場合 250万円

問い合わせ先：市町村の福祉担当課（実施主体は市町村）にお問い合わせください。  
 県の担当部署は健康福祉部企画経理室です。

## イ 災害傷害見舞金の支給

内 容：災害により精神又は身体に重度の障害を受けた者を対象に支給します。

金 額：障害を受けた者が世帯の生計を主として維持していた場合 250万円  
 その他の場合 125万円

問い合わせ先：市町村の福祉担当課（実施主体は市町村）にお問い合わせください。  
 県の担当部署は健康福祉部企画経理室です。

## ④ 生活再建支援制度

## ア 災害援護資金の貸付（災害弔慰金の支給に関する法律によるもの）

内 容：災害により被災した世帯（ただし所得制限あり）に対し資金を貸付け、  
 その生活の立て直しを図ります。

※県内で災害救助法を適用された市町村が一か所以上ある場合。

貸付限度額：(ア)世帯主の1ヶ月以上の負傷	150万円
(イ)家財の3分の1以上の損害	150万円
(ウ)住居の半壊	170万円
(エ)住居の全壊	250万円
(オ)住居の滅失又は流失	350万円
重複する場合 (ア)と(イ)	250万円
(ア)と(ウ)	270万円
(ア)と(エ)	350万円

利 率：年3%

償 還 期 間：10年償還（うち据置期間3年）

問い合わせ先：市町村の福祉担当課（実施主体は市町村）にお問い合わせください。

県の担当部署は健康福祉部企画経理室です。

## イ 生活福祉資金貸付制度の災害援護資金の貸付

内 容：災害により被災した世帯（上記貸付金の貸付対象者は除く）に対して  
 困窮から自立更生するために必要な経費を貸し付けます。

所得制限（おおむね市町村税非課税程度）等があります。

貸付限度額：150万円

利 率：年3%

償 還 期 間：7年以内償還（据置期間1年以内）

## 1 救済措置

### 1-1 救済措置及び市町村の対応

問い合わせ先：受付は市町村の社会福祉協議会で行いますので、詳細については居住地の社会福祉協議会に問い合わせてください。  
県の担当部署は、健康福祉部地域福祉室です。

【参考】生活福祉資金の貸付の特例措置について  
大きな災害等が発生した場合に生活福祉資金の特例措置が実施されています。

#### ・生活福祉資金

内 容：地震等により避難をされていて当座の生活資金を必要とする世帯に対して避難期間を通じて1回10万円を貸し出します。

利 率：年3%

償 還 期 間：4年以内償還（据置期間1年以内）

問い合わせ先：受付は市町村の社会福祉協議会で行いますので、詳細については居住地の社会福祉協議会に問い合わせてください。

県の担当部署は、健康福祉部地域福祉室です。

※市町村の助成により、無利子とする場合がありますので確認してください。

#### ウ 被災者生活再建支援制度

災害により生活基盤に著しい被害を受け、経済的理由等によって自立して生活を再建することが困難なものに対し、被災者生活再建支援法に基づき、被災者生活再建支援金を支給します。

災害救助法の適用となった市町村など（100世帯以上全壊の場合は全県対象）

内 容：生活に必要な物品の購入費、修理費（通常経費）及び冷暖房器具や医療費など（特別経費）を支給します。

支給限度額：所得及び世帯主の年齢等に応じて支給限度額を設定

通常経費、特別経費ごと、特別経費は購入品による限度額があります。

所得	年齢等	2人以上世帯	単身世帯
500万以下の世帯		100万円	75万円
500万超700万以下	45歳以上、要援護世帯	50万円	37.5万円
700万超800万以下	60歳以上、要援護世帯	50万円	37.5万円

※100万円の場合、通常経費 70万円、特別経費 30万円限度

問い合わせ先：実施主体は、被災者生活再建資金基金（財団法人 都道府県会館）  
支給申請書の受付等は市町村が行います。市町村の福祉担当課に問い合わせてください。県の担当部署は健康福祉部企画経理室です。

#### 【参考】被災者自立生活再建支援事業（県制度）

災害により生活基盤に著しい被害を受け、経済的理由等によって自立して生活を再建することが困難なもので、被災者生活再建支援法の適用を受けられない市町村に居住するものに対し、県が支援金を交付します。（内容は上記制度と同じ）被災者生活再建支援金との重複請求はできません。

実施主体は静岡県で、受付も県で行います。県健康福祉部企画経理室に問い合わせ

## 1 救済措置

### 1-1 救済措置及び市町村の対応

てください。

※県制度は、全県で全壊世帯数が100世帯以下の場合で上記制度の対象市町村とならない場合に対象となります。

#### ④その他

##### • 郵便局での救済制度

被災者に対する郵便葉書等の無償交付、被災者が出す郵便物の料金免除、被災者あて救助用郵便物の料金免除等がはかれることもあります。さらに、郵便局で通帳や証書なしでも一定限度額まで払い戻しができたり、保険料の払込期間が延長されたりすることもあります。

##### • 税金

所得税、法人税、相続税及び贈与税などの国税は、各種税法（災害減免法等）により、減免、申告・納付期限の延長、納税の猶予、延滞税の免除などがされることもあります。詳細は、管轄の税務署に問い合わせてください。

地方税についても、同様の減免措置が取られる可能性もあります。県税については県財務事務所、住民税・固定資産税については市町村の税金担当課に問い合わせてください。

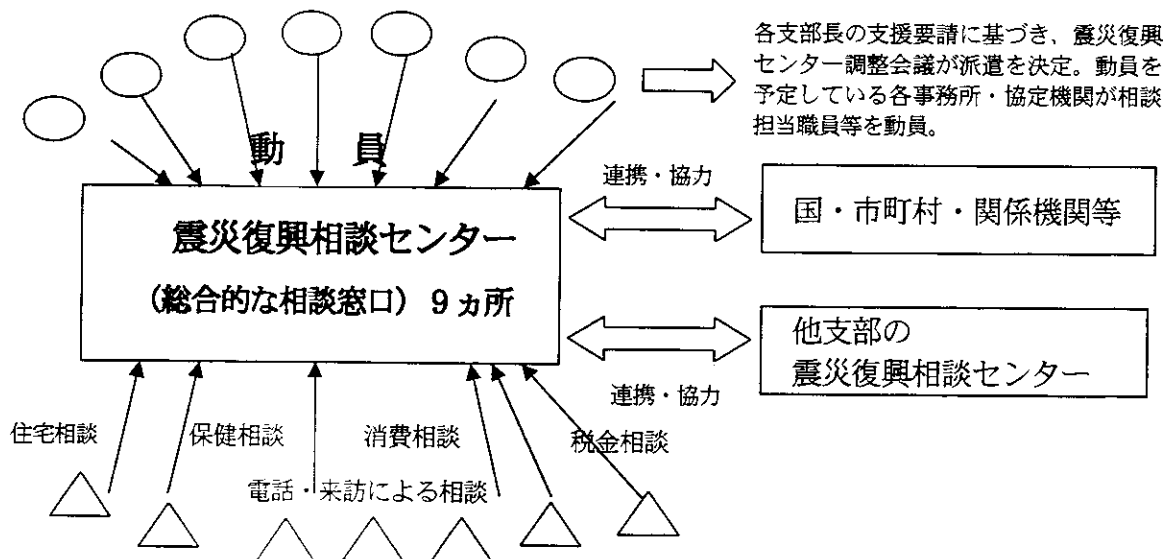
## 1-2 震災復興相談センター

大規模災害がおこった場合、県は、災害対策支部（県内9ヶ所）別に総合的な相談窓口を開設します。

## 1 目的

り災者に対する生活相談は、第一義的には市町村が実施することとなっています。しかし、大規模災害により被害が甚大な場合には、県民生活の復興に向け種々の問題解決への助言や情報提供等の各種生活相談を行う総合的な相談窓口が求められます。そこで各災害対策支部長の判断で各支部別（各県行政センター単位、県内9ヶ所）に「震災復興相談センター」を開設します。

## 2 震災復興相談センターの業務体制



## 3 相談メニュー

税金関係	期限の延長、県税の減免、徴収の猶予等
公立学校及び私立学校関係	授業料減免、就学援助、校区外通学等
福祉関係	生活費援助、障害者・児童・高齢者福祉等
国民健康保険	保険証、保険料
労働関係及び雇用関係	労働条件、就職相談
中小企業融資	災害復旧資金、債務返済猶予等
貸金業関係	金利減免・猶予、取立行為、債務者所在確認等
住宅・建築物関連	建物・住宅復興、不動産取引、公営住宅等
外国人関係	通訳等問い合わせ対応
交通事故関係	過失割合、賠償額、保険請求等
消費生活相談関係	物価、悪質商法、契約トラブル等
県民相談関係	行政関係その他

1-3 震災時の安否確認方法 — NTT災害用伝言ダイヤルの活用

地震が起こると、被災地等に安否確認の電話が殺到して、電話がかかりにくい状態になります。そういう際に被災地の自宅の電話番号等を使い、伝言の録音及び再生という形で、被災地の家族、親戚、知人等と連絡ができるのが「災害用伝言ダイヤル」です。

携帯電話や、他の電話会社の回線からでも利用できます。ただし携帯電話番号を使って、録音再生は出来ません。一般の伝言ダイヤルと違って使用料金はかかりませんが、通話料は必要です。なお、この制度は災害時のみですので、ラジオ、テレビ等で利用可能かどうかの情報を得るようにしてください。

**利用方法** 「171」をダイヤルしてガイダンスに従って伝言の録音、再生をします。

録音時間は30秒です。必要な情報をあらかじめ考えておき、手短かに録音しましょう。なお、「録音された伝言」は電話番号に自動的に通知されるのではなく、相手側が「再生」することにより情報が伝達されます。

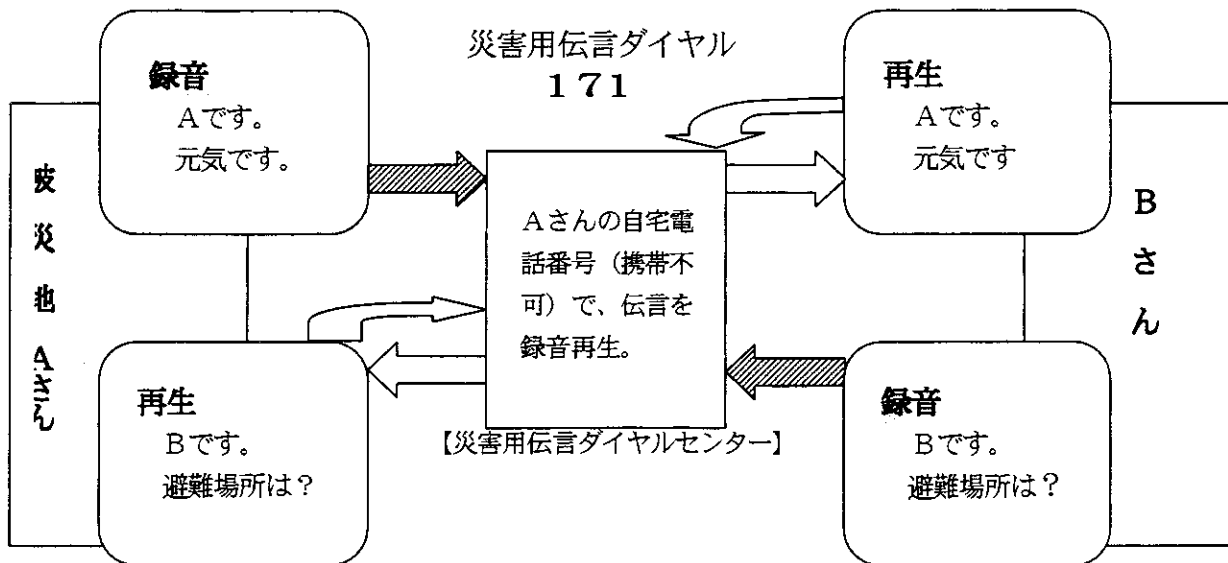
【録音・再生時のダイヤル方法】

録音 **1** **7** **1** … **1** … **0** **5** **4** … **1** **2** **3** … **4** **5** **6** **7**  
被災地内のNTTの自宅電話番号

再生 **1** **7** **1** … **2** … **0** **5** **4** … **1** **2** **3** … **4** **5** **6** **7**

その他利用条件

登録可能電話番号	被災地及びその周辺（都道府県単位）
伝言録音時間	30秒
伝言保存期間	48時間
蓄積伝言数	被災規模に応じ、3～7伝言



## 2 住宅 Q&amp;A

## はじめに 罹災都市借地借家臨時処理法について

## 大規模地震が発生すると、借地借家関係に適用される法律

<sup>りさい</sup>  
**「罹災都市借地借家臨時処理法」**

被災地域に対し、借地借家人の権利の保護・救済と復興を図るための法律「罹災都市借地借家臨時処理法」（1946年、以下「罹災都市法」）があり、大規模地震が発生するとこの法律が適用されると考えられます。罹災都市法は、一般法である借地借家関係法規（借地借家法等）に優先して適用される特別法です。適用される災害ごとに施行日、適用地区が決定されます。

本法は、1947年の改正で「政令で定める火災、震災、風水害その他の災害のため滅失した建物がある場合に、これを準用する」（25条2項）ことになり、最近では北海道南西沖地震（奥尻地震 1993年）や阪神・淡路大震災（1995年）などで適用されました。阪神・淡路大震災（1.17発生）のときは、2月3日閣議決定、3日後の2月6日から施行され、適用範囲は兵庫県と大阪府の33市町村でした。

震災時の借地借家関係は、非常にさまざまな場合が想定されますので、個々の相談については巻末に掲げる諸機関を紹介してください。

## 罹災都市法の主な内容

- ◇「借家人の優先借地権の取得」（2条）建物が消失したとき、借家人は家主がまだ建物の建築に着手していない場合に、法律施行日から2年以内に家主に対し借地権を申し出ることによって、優先的に借地権を主張することができます。
- ◇「借地権の優先譲渡」（3条）家主が借地に建物を建て賃貸していた場合も、優先的に借地権の譲渡を求めることができます。
- ◇「借地権の主張を有利に」（10条）一般的に建物がなくなった場合、別の人に土地を譲渡されると、借地人は借地権を主張（対抗）することができません。しかしこの法律では、建物がなくなった場合でも施行日から5年間は、新たな地主にも借地権を主張できます。
- ◇「借家人の優先借家権の取得」（14条）建物がなくなると借家人は借家権を失うのが原則ですが、新しい建物が完成するまでに申し出ると、優先的に賃借することができます。ただし家主は、自ら建物を使用する必要があるなどの正当な理由があれば、借家権の設定を拒むことができます。
- ◇「地主からの催告により、借地権を消滅させる制度」（12条）借地権を整理し、地主等が土地を有効利用できるように、地主が借家人に借地権を存続させるかどうかの催告をし、一定期間内に回答がない時には、借地権を消滅させる事ができます。

## 2-1 借家

**Q 修理は自分でやらなければいけないか。**

**A 原則として家主が行います。**

家主は建物の使用に必要な修繕義務を負うこととなります。（民法606条1項）  
これは原因が地震であっても同じです。

家主が修理をしない場合には、①修理をすることを家主に通知した上、家主の替わりに修理して、修理代を請求する②家賃の値引きを求める③修理してくれるまで、家賃を法務局に供託する（2-3-1参照）、などが考えられます。また、家主の承諾を受けないで修理すると、解約の理由となることがありますので注意が必要です。

【参考】家主の立場から考えると、家賃収入と比べて余りに大きな金額の修理まで認められたのでは大変ですので、費用が新築と変わらない位かかる場合は修繕義務がないとする説もあります。建物が居住に耐えられるものであれば、修繕自体の必要が認められない場合もあります。よって修繕は、住むのに支障がありかつその費用が莫大でない場合にしてもらえることになるでしょう。瓦が落ちたり、壁がはがれた場合などは修繕されますが、全壊に近い場合には拒否される可能性もあります。昼やふすま等については、家主とよく相談してみましょう。

**Q 家主から修理、建て直しのため解約したいと言われた。  
再入居は約束されるか。**

**A 再入居できます。**

修理するのなら、一時的に部屋を出ていけばよく、解約に応じる必要はありません。  
建て直しの場合、震災前から借家契約を結んでいた人は、新しい建物が完成するまでに申し出れば、優先的に入居する権利が与えられます。（罹災都市法14条）

一度解約しても再び部屋を借りることができるわけですが、建物ができるまで契約をそのままにしておいてもよいでしょう。どちらの場合も、修理・建て直しが終了して入居できるようになる日までの家賃は払う必要はありません。

敷金の返済を受けていても、入居できます。ただし、建て直しにより家賃が上がることもあります。

**Q 家主から、建て直しはしないので立ち退いてくれといわれた。どうしたらよいか。**

**A 家主が建物を建て直さない時には、住んでいた人が土地を借りて、家を建てることができます。(借家人の優先借地権)**

これは、罹災都市借地借家臨時処理法が施行された日より、2年以内に申し立てることが必要です。アパート、マンションなどに住んでいた複数の人が、土地を借りて建物を建てたいときには、震災前に住んでいた部屋の広さなどを考えて借りる土地の広さを決めるか、共同で建物を建てることとなります。家主との協議、また複数の借主の間の割り当ての協議がうまく行かない時は、地方裁判所に申し立てましょう。(同法15.16条)

また家主が、土地を借りて建物を立てていた場合にも、家主に借地権の譲渡を求めることができ、借地権が取得できます。

解約に応じて立ち退く場合は、敷金の返還を求めることができます。

**Q 立ち退く場合、敷金は返還されるか。**

**A 敷金の返還を請求できます。**

敷金は借家契約の終了により返してもらえるのが原則です。契約書に「天災の時には、敷金は返還しない」などと借主に不利なことが書いてあっても、敷金の返還を求めることができます。

また、解約した時に敷金の一部をひいて返金する「敷引き」が契約書に書かれていることがあります。この場合は、住んでいた年数を考えて「敷引き」の額を交渉するといいいでしょう。敷金だけでなく保証金でも同じです。

**Q 急な借家の取り壊しで、家財を持ち出せなかった。家主に損害賠償請求できるか。**

**A 請求できます。**

家主は、建物を取り壊す前に、借家人が家財を取り出せるように注意する義務があると考えられます。



## 2-2 借地

**Q 「天災で建物がなくなると借地関係は消滅する」と契約書に明記してある。出て行かなければいけないか。**

**A 罹災都市法が適用されれば、出て行く必要はありません。建物が地震でなくなっても借地権は残ります。**

契約書に借地人に不利なことが書かれていても、罹災都市法により、借地契約の継続を求めることができるようになります。震災で借地上の建物が崩壊したり消失しても、契約は震災前と同じく有効です。建て直した際、契約の残りの期間が10年未満の時は10年に変更になります。10年以上であればそのままです。

契約が有効ということは、地代を支払う義務があります。地代の支払いが滞りますと解約の理由になることがあります。もし経済的な理由等で支払いが難しいときは、あらかじめ地主に相談をしましょう。大きな災害では、被害の状況を考慮して、地代の支払い遅滞については弾力的な運用が考えられ、地代不払いによる契約解除については、ある程度事情が考慮されるでしょう。

**Q 借地に建てていた建物が全壊した。地主の承諾がないと建て直せないか。**

**A 震災前と同じような建物であれば、承諾なしに建てることができます。**

木造住宅が建てていた借地に、鉄筋コンクリートの建物を建てるなど、震災前の建物より種類や規模、構造が異なる建物を建てる場合は、地主の承諾が必要です。

以前の契約に増改築禁止の特約が入っていた場合は、念のため地主の承諾を得ておいたほうがいいでしょう。

また、震災後には、都市計画等により建築行為が制限される場合があるので注意が必要です。計画等については、市町村または県の建築相談窓口にお問い合わせください。

**Q 建て直した場合の借地権の期間はどうか。**

**A 残りの契約期間が10年未満であった場合には、10年になります。**

しかし、相談の上10年以上とすることは自由です。建物を新築する際は、地主に建て直しの報告をし、借地期間についても話し合うとよいでしょう。

**Q 家は全焼し、地主は土地を転売。借地関係はどうなるか。**

**A 罹災都市法により、地主が変わっても新しい地主に借地権を主張できます。**

ただし、罹災都市法の適用日より5年の間に建物を建て、登記しなければなりません。  
(同法10条)

**Q 借地の造成土が崩れ落ちた。自分で直さなければいけないか。**

**A 地主に、修復義務があります。修理を地主に求めてください。**

ただし、土地を借りている人が自分で造成を行った場合には、地主と話し合っ  
て負担の割合を決める必要があります。

地主が修復に応じない場合は、①借地人が修理をして費用を地主に求める、②地代  
の値下げを求める、③地代の支払いを停止する、などの権利があります。

地主に修理の必要があることを必ず通告してください。地主に無断で修復すると解  
約の理由になることがあります。

**Q 地主から借地権を存続させるかどうかの問い合わせ、どういうことか。**

**A 罹災都市法にだけ認められている特別な制度です。(罹災都市法12条)**

り災した借地人の中には、再建する意思のない人、経済的に困難な人、他に転居する人など、この災害を契機に転身する人たちもいます。そういう場合に借地権を整理し、地主等が土地を有効利用できるようにした制度です。具体的には、地主が借家人に借地権存続の有無について問い合わせ(催告)をし、一定期間内に(1カ月以上であること)回答がない時には、借地権を消滅させることができるようになりました。

よって地主より催告がきた場合に、引き続きその土地を借りる意思があるときには、期限内に地主に申し出なければなりません。所在不明の場合、借地人が知らぬ間に権利を失うことがあるので、一時的に避難するような場合にも、地主には必ず行き先を告げておく必要があります。

**Q 借地から一時的に避難する際に注意することは何か。**

**A 地主に必ず連絡先を告げておきましょう。**

借地権存続の催告などの時、連絡先が不明だと知らない間に借地権がなくなるなど、不利な状態になることがあります。(2-2-2、5-3-1参照)

## 2-3 家主、地主とのトラブル

**Q 家賃、地代の一方的な値上げで納得できない。**

**A 地主・家主の値上げ額は、そのまま借地人・借家人に強制されるものではありません。十分に話し合しましょう。**

本来借地の地代や、借家の家賃の金額は地主・家主と、借地人・借家人の双方の合意に基づいて決まるものです。普通は何年かごとに少しずつ上がっていきます。震災後は周辺の状況が変わりますので、そのことを考慮する必要もあります。

値上げ幅が大きすぎると思った時は、自分で「この額が適当である」と判断した金額を持参し、受け取ってもらうよう頼むこともできます。

**Q 地主や家主が賃料を受け取らない。 (供託について)**

**A 供託を利用しましょう。**

地主・家主と交渉しても、折り合いがつかない場合があります。この場合そのまま地代・家賃を支払わずにいると、賃料不払いで解約の理由になります。供託とは、地主・家主に賃料を受け取ってもらう代わりに、法務局に提出し預かってもらうことで、賃料を支払ったという効果が生じます。

**【供託について】**

1 供託ができるのは次のような場合です。

- ①支払日に賃料を持参しても、値上げや明渡し要求などの理由で受け取りを拒否された場合。
- ②地主・家主との争いが続いており、すでに賃料の受け取りを拒否されている場合。
- ③地主・家主など受取人が行方不明の場合。
- ④地主・家主と称する複数の者から支払請求を受け、だれに払っていいかわからない場合。
- ⑤地主・家主が死亡し、相続人が誰かわからない場合。

2 供託は、賃料の支払い場所を管轄する法務局で行います。

(法務局の出張所では、供託を扱っていません。)

3 手続きに必要なものは？

「供託するお金と印鑑、賃貸契約書、郵便切手、封筒」などが必要です。代理人の場合は、委任状が必要です。法務局に備えてある供託書に記入してこれらを提出します。詳細は法務局に問い合わせてください。

4 供託後は？

地主・家主と交渉を続けますが、うまくいかない場合には民事調停を申し立てる方法もあります。

**Q 民事調停はどんな時に利用できるか。**

**A 地主・家主とうまく折り合いがつかない場合、利用できるのが民事調停です。簡易裁判所に調停の申し立てをし、調停委員という第三者を交えて相手方と話し合いを行っていきます。**

裁判に比べ、自分でできて、費用が安く、秘密が守られる利点があります。当事者双方の姿勢によっては、裁判よりも円満で迅速な解決を実現できることも多いようです。

調停は裁判と違って強制力を持たないため、相手方が出頭を拒んだ場合や出頭しても話し合いを拒んだ場合は、調停自体が不調となり、結局裁判の申し立てを行わざるを得なくなることもあります。

調停で話し合いがまとまった場合、その内容は裁判所の記録（調停調書）に記載され、判決と同じ効力をもつことになります。

**【利用できるのは】**

借地借家問題のほか、土地や建物の権利、ローン・クレジット、商品の売買など法律が絡んだものすべて。ただし、離婚相続など家庭内の揉め事は家庭裁判所。

**【申し立ての場所】**

通常は借地借家の所在地を管轄する簡易裁判所

**【申し立ての手続き】**

簡易裁判所の調停係に用紙が備え付けてあり、職員が記入の相談に乗ってくれます。

**【費用】**

収入印紙で収めます。

通常は申し立ての金額により段階的に決められています。

（例：30万円なら1800円の印紙代）

なお阪神・淡路大震災の時は、特別法により、H7.3.17以降の調停申し立ては、手数料が免除となりました。

## 2-4 持ち家

**Q 家の取壊しの際に気をつけることは何か。費用はいくらぐらいか。**

**A 取り壊しの時の注意点としては以下のものがあります。**

**①「境界標」の保存**

境界標は、土地の境界を示し通常コンクリートくいや金属びようで造られています。土地が絡んだ紛争の予防や解決の決め手になることが多いので、大切に保存しておいてください。

**②公費での取り壊し制度の確認**

震災後特別な措置がとられることがあります。居住地の市町村役場に問い合わせてみてください。阪神・淡路大震災の場合、全半壊した家屋の撤去作業は、公費で行われました。

**③住宅ローンが残っている場合、抵当権者の承諾を得る**

住宅ローンの支払いが残っている場合は、建物が銀行等の抵当権に入っている場合が多いものです。建物が崩壊や焼失した場合は、抵当権は目的物を失い当然消滅しますが、建物が残っている場合は抵当権も残っています。建物を取り壊す時は抵当権者である銀行等の承諾が必要となります。

**④り災証明の取得**

税金や国民保険料等の減免、各種保険金や給付金の受給手続きをする際に、り災証明書が必要となります。家を取り壊す前にとっておきましょう。(5-3-1参照)

**【解体費用の目安】**

住宅金融公庫「健全な資金計画・返済計画のために(H11.4)」によると、家の建て替えの場合予算を組むときの目安は、次のとおりです。

解体工事費：木造平均1㎡あたり9,000円

概算すると、30坪の木造住宅で約90万円ほどになります。

最近は処分場の問題からこれよりも若干値上がりしているようです。

適正な価格かどうかを判断するためには、数社から見積りを取ることをお勧めします。また、震災後は需要が多くなるため悪質な業者もでるようです。広告は、会社名、住所等が書かれているかどうかを必ず確認してください。(5-1-1参照)

**Q 隣の家が崩れ、我が家も被害を受けた。損害賠償請求できるか。****A 損害賠償請求できません。**

天災により、他人への被害が出た場合には、それが予測できたものか、また予測できた場合それを避ける努力をしていたかが、弁償する必要があるかどうかの判断基準となります。

地震での被害は予想できなかつたものであり、隣家に損害賠償請求はできません。ただし、普段から危険な状態を放置しておいて、地震で被害を与えたのであれば損害賠償を請求できます。

**Q 隣の家が倒れて我が家に寄りかかっている。どうしたらよいか。****A 隣家と話し合ってください。**

隣の家が地震で寄りかかったことについては、隣家の責任はありません。しかし、放置すると家が損壊する恐れがあり、隣家に危険の排除または予防を要求することができます。具体的には、寄りかかっている部分を切り離したり、隣家が倒れないように支えをすることになります。その際の費用ですが、裁判例としてははっきりしていません。現実問題としては隣家と事前に話し合い、費用の折半や応分の負担をするのがよいでしょう。

もし、隣家がこれに応じない場合や不在の場合には、自分で必要な応急処置をすることも可能です。（これについて隣家はがまんしなければなりません。）

阪神・淡路大震災の時に、二次被害が予想される家屋は公費での解体撤去の対象となった市町村もありましたので、市町村役場に問い合わせてみましょう。

**Q 被害を受けた住宅に住めるかどうか、危険度を判定してほしい。**

**A 災害時には、各市町村が「被災建物応急危険度判定」の実施本部を立ち上げ、順次被災建物の危険度判定を行うことになっています。被災地域であれば、住民からの依頼を待つことなく判定を進めていきます。**

ただし、これは、恒久的に建物に住めるかどうかを判定するものではありません。例えば「危険」と判定された場合でも、後に修繕する事によって復旧し、住むことが出来る場合もあります。恒久的にその住宅に住めるかどうかは、建築士等の建築専門家にご相談ください。その住宅を建てた工務店に、相談するのも良いでしょう。

また、平成 14 年度より「被災度区分判定士」という資格ができる予定です。被災家屋の恒久的利用が可能かどうかを判断するための講習会（県主催）を受講し、知識を習得したものに対し、資格が与えられます。

市町村の建築相談窓口や静岡県建築士事務所協会、静岡県建築士会、静岡県木造建築工業組合等に問い合わせてください。

**【被災建物応急危険度判定】**

地震により被災した建物が、その後に発生する余震等で倒壊したり、物が落下して人命に危険を及ぼす恐れがあります。そのため、被災後すぐに市町村が主体になり、応急危険度判定士が被災建物の調査を行い、その建物が使用できるか否かを応急的に判定します。この調査は無料です。また、り災証明や地震保険のための被害調査ではありません。

応急危険度判定士は、応急危険度判定調査票のチェック項目に沿って調査を行い、「危険」「要注意」「調査済み」の判定ステッカーで、建物の出入口等の見やすい場所に表示します。判定項目の中のひとつでも「危険」ランクの項目があれば、総合判定は「危険」になります。判定結果に対する問合せ先や危険箇所は、判定ステッカーに記入されています。

応急危険度判定士は、都道府県知事が認めた建築技術者で、ヘルメットシール、腕章等で明示され、身分を証明する判定士登録証を常時携帯しています。



**Q 建築中の建物が被害を受けた。補修費用は誰が負担するのか。また解約できるか。**

**A 契約書を確認してください。**

【請負契約の場合】

通常は契約書に天災などの不可効力によって生じた損害の負担方法が記載されています。（建設業法19条）。契約書を取り交わしていない時や、契約書に記載のない場合は民法の規定により、損害は工事請負業者が負担する事になります。

現実には、一般に用いられている契約書はほとんど、「天災など不可抗力による損害は、請負業者の明らかな過失がない限り、建築主が損害を負担する」と定めているものが多いようです。

【売買契約の場合】

同様に契約書に記載があればそれに従います。しかし、もし記載がない場合には、民法の規定により損害は買主の負担になります。

こちらは現実には契約書で「引渡しまでは売主、引渡し後は買主の負担」としていることがよくあります。この場合、家が崩壊してしまったら売主が住宅を建て直して引き渡すか、解約することになります。解約した場合は、手付金は返還してもらえますでしょう。修復可能な場合は修理をしてもらえますが、解約は出来ません。

損害の程度に関係なく買主が契約解除したい場合は、手付金を放棄して解除することになります。水道やガスが使えない場合でも、復旧の見込みがある場合は同様です。

なお、以上の回答はあくまでも引渡し前の場合で、引渡しを受けていたら、入居以前でも建築主・買主の負担となります。

**Q 被災した上に住宅ローン返済に追われている。何か救済措置はあるか。**

**A 救済措置がいろいろと打ち出されることが考えられます。（3-1-3参照）**

阪神・淡路大震災のときには、住宅金融公庫、銀行等がそれぞれ住宅ローンの返済の一時猶予や金利軽減措置を打ち出しました。住宅修復や家財購入の低利ローンを実施したところもあります。取引の金融機関にお問い合わせください。

他には農協や生命保険会社の保険契約者貸付制度、郵便局の簡易保険契約者貸付制度などもあります。さらに県及び市町村でも生活資金の貸付等を行っています。広報等に注意してください。

**Q 分譲マンションは自由に修理できるか。**

**A 分譲マンションでは、修理する部分が専有部分であるか共用部分であるかによって異なります。**

**【専有部分の修理】**

各区分所有者が自由にできます。なお、専有部分と思われるところでも廊下などにつながっている配管や配線など、専有部分の復旧だけでは済まず共用部分の復旧を伴うことも多いので、注意が必要です。

**【共用部分の修復】**

基本的にはマンション全体の責任となります。

小規模消失（建物の価格の1/2以下の場合。建物の区分所有に関する法律 以下「区分法」）の場合には、共用部分を区分所有者個人で復旧することもでき、また集会において復旧する旨の決議をすることもできます（普通決議、過半数）。集会で決議されると工事費用は、区分所有者全員が、持分割合に応じて負担することになります。

大規模消失（建物の価格の1/2以上の場合）には特別決議（3/4以上）が必要となります。この場合は、集会決議による復旧ができるだけで、個人で共用部分の復旧をすることは認められません。もし復旧決議がされた場合には、費用が多額になりますので、反対者には建物と敷地の買い取り請求権が認められます。

また大規模消失の場合に、4/5以上の賛成で建て替え決議をすることもできます。

**Q 分譲マンションを建て替えるのにはどうしたらよいか。**

**A マンションの建て替えには、集会を開き区分所有者の4/5以上の賛成が必要です。**

（大規模消失 建物の価格の1/2以上の場合）（区分法62条1項）

マンションに適用される法律としては従来から「建物の区分所有に関する法律」（区分法）がありましたが、阪神・淡路大震災後に新たに「被災者区分所有建物の再建等に関する特別措置法」（平成7年3月24日公布）ができました。この法律は臨時立法ではなく、今後起きる同様の被災マンションにも適用される基本法で、政令指定の災害によって消滅したマンションに適用されることになっています。

この2つの法律の適用は、マンションの損傷の程度に応じて、取扱いが異なりますので、具体的には専門家に相談してください。

**Q マンション再建のための公的助成について。****A 建設補助金として通常は以下のような制度があります。**

## 優良建築物等整備事業制度の利用

国土交通省住街発第63号による優良建築物等整備事業制度要綱に基づき整備される建築物並びに建築敷地の整備に関する事業です。市町村の都市開発関係部署及び県都市住宅部市街地整備室にお問い合わせください。

他にも災害後には、建設資金融資として、市町村や民間金融機関が窓口となり災害復興資金融資が行われると考えられます。詳しくは県や市町村にお問い合わせください。

## 2-5 不動産の契約について

**Q 契約する時の注意点は何か。業者の信用度を知る方法があるか。**

**A 以下の点に注意してください。**

**【契約する時の注意点】**

賃貸住宅に入居するためには、契約金（敷金、礼金、仲介手数料など）や引っ越し費用など多額の費用がかかります。契約にあたっては、契約内容の確認、物件及び周辺環境を調査して、納得のうえ契約することが必要です。チラシ広告などだけで判断せずに実際に歩いてみて、買い物・病院・学校・騒音など周囲の環境を確認しましょう。

マンションの場合には、管理組合、管理費、修繕積立金などを確認することも大事です。実際に入居している人に聞いてみるといいでしょう。

・預かり金…不動産業者から物件の紹介を受けた際、物件を押さえておくためと称して、いくらかの金銭を要求される場合があります。このような預かり金の返還をめぐるトラブルが絶えないために宅地建物取引業法ではいかなる名目で受領したとしても、預かり金はいったん返金することと定められています。預かり金を要求する業者には注意が必要です。もし、どうしても預かり金を支払わなければならない場合は、契約に至らなかったときは返金される旨を預かり証などに明記してもらうのがよいでしょう。

**【業者の信用度】**

県知事免許番号や国土交通大臣免許番号を確認しましょう。この番号は、宅地建物等取引業法による土地や建物・アパートなどの売買や賃貸を仲介する不動産業者の免許番号です。

また、不動産業者や建築業者は、履歴の公開が義務づけられています。県庁や土木事務所で見ることができ、業務停止がある場合、処分理由や内容等の記載があります。

**Q 契約書の中にある特約事項とは何か。**

**A 契約書の中に、ペットの飼育禁止、契約は一年更新でその都度更新料を支払う、というような特別な条件が記載されている場合があります。これを特約事項といいます。**

よく契約書を読んで納得してから、契約してください。

**Q 定期借家契約・定期借地契約とはどういう契約なのか。**

**A 借家・借地の賃貸契約で、期間を限定して契約を結ぶことを言い、契約で定めた期間の満了により、更新されることなく契約が終了します。**

したがって、貸主・借主双方で再契約の合意が出来なければ借主は引き続きその物件を賃貸する事が出来なくなります。これに対し、従来型の借地借家契約は、正当の理由がない限り貸主からの更新拒絶が出来ず、自動的に契約が更新されます。

借家・借地契約を結ぶ場合、貸主・借主双方の話し合いにより「従来型の借家・借地契約」か「定期借家契約・定期借地契約」かいずれかを選択する事になります。なお、「定期借家契約・定期借地契約」は、必ず公正証書等の書面による契約に限られ、さらに「更新がなく、期間の満了により終了する」ことを契約書とは別に、予め書面を交付して説明しなければなりません。

法律の施行前に結ばれた契約には適用されません。

定期借地権（新借地借家法 1992年8月施行）

定期借家権（良質な賃貸住宅の供給促進に関する特別措置法 2000年3月1日施行）

また居住用の建物（生活の本拠として使用している店舗用併用住宅を含む）について、2000年3月1日以前に借家契約を締結している人が、引き続き賃貸借する場合には定期借家契約を締結する事が出来ません。

## 3 金融 Q&A

### はじめに 相談受付と対応にあたっての留意事項

震災で財産や証書を失った被災者は、当面の生活資金手当や預貯金額の確認、ローンの返済などに関連して、取引金融機関に相談しなければならないことが多くあります。

例えば、通帳やキャッシュカード、印鑑を焼失した場合の預貯金払戻し方法と限度額、ローンの返済猶予、亡くなった家族の預貯金や借入れ金額の確認方法などです。

これらは各金融機関によって取扱いが異なることが多く、一般論での回答は難しいと考えられます。

したがって、具体的な回答を得るためには、取引先の個々の金融機関あるいはその加盟している業界団体の相談窓口を紹介して、相談してもらうよう勧めることが適切だと思われる。

### 3-1 銀行

#### Q 銀行の窓口は、開いているか。（営業状況の問い合わせなど）

**A 各金融機関の店舗（支店）ごとの営業状況については、各金融機関や業界団体の「お客さま相談窓口」に問い合わせてください。**

被災後しばらくは、お客さま相談窓口の電話はつながりにくくなるかもしれませんが、各金融機関はマスメディアやホームページ、ポスターなど様々な広報手段を使って、営業再開の予定や利用者向けの案内を行うと思われます。各種の生活関連情報とともに、チェックしてください。

#### Q 預金通帳や印鑑がないが、お金をおろせるか。

**A 預金通帳や印鑑がなくても、本人確認ができれば、預貯金の払い戻しはできます。ただし、払い戻し限度額を設けられることがあります。**

運転免許証、健康保険証、パスポートなどで本人確認することが予想されます。銀行預金・郵便貯金・簡易保険など取扱い金融機関により、本人確認の方法が異なると考えられます。必要な書類や手続きについては、各金融機関に問い合わせてください。

**Q 焼けてしまったお金は交換できるか。****A 各紙幣、貨幣の焼け残っている割合により、金融機関で交換できます。**

- 紙幣については、焼け残った面積割合で
  - 2 / 3 以上は全額
  - 2 / 5 以上 2 / 3 未満は半額
  - 2 / 5 未満の場合は 0 です。
- 硬貨については、焼け残った硬貨の重量が 1 / 2 以上あり、何円の硬貨であったか判別できれば、交換できます。

**Q 死亡した家族の預金先や借入れ先、金額を知る方法はあるか。****A 預金通帳やキャッシュカード、明細票等が残っていないか探してください。**

取引金融機関・支店等が分からない場合には、業界団体である全国銀行協会の「銀行よろず相談所」に相談してください。法定相続人は、情報開示を申し出て借入金額を知ることができます。

借入金については、家族が死亡した場合、法定相続人は全国銀行個人信用センターに登録されている個人情報の開示を申し出ることができます。ただし、登録されている情報は銀行系金融機関からの借入金に関する情報のみで、預金額や他の金融機関からの借入金については登録されていません。また、登録制度が始まる以前（約 15 年前）の借入金については、登録されていないので分かりません。家族の死亡を証明できるもの（死亡診断書、除籍謄本）、法定相続人であることを証明できるもの（相続人の戸籍謄本）、申出人が本人であることを証明できるもの（運転免許証等）などが必要です。詳細は「銀行よろず相談所」に問い合わせてください。同相談所は県内にも 4カ所あります。

信販系金融機関、消費者金融系金融機関の個人情報については、別に問い合わせをする必要があります。（3-3-1、3-4-1 参照）

**Q 金融機関の被災者向けの「特別措置」や「ローン返済の猶予措置」はあるか。**

**A 阪神・淡路大震災の時には、下記のような特別措置や支援措置が実施されました。特別措置の内容は、災害ごとにまた個々の金融機関や保険会社によって異なるので、詳しいことは取引金融機関や保険会社、あるいは業界団体の相談窓口にお問い合わせください。**

大規模災害時には、新聞やポスター、その他のいろいろな広報手段を使って、金融機関の側から積極的に、利用者向けの支援措置などの情報についてPRすると思われます。こうした情報にも注目してください。

その他、政府系金融機関（国民生活金融金庫、中小企業金融金庫、商工組合金融金庫）での事業資金融資制度もあります。

【阪神・淡路大震災の時は】

〈住宅関連〉

- 住宅金融公庫や労働金庫による低金利の新規融資
- 住宅金融公庫による返済の一時猶予や金利軽減
- 民間銀行による住宅修復や家財購入向け低利ローン
- 生保会社による住宅ローン利用者への住宅資金特別融資

〈生命保険〉

- 保険料払込みの猶予期間設定
- 契約者貸付制度（証券貸付）の金利優遇
- 保険金支払や契約者貸付の必要書類一部省略

〈損害保険〉

- 保険の継続手続きの猶予期間設定
- 保険料払込みの猶予期間設定
- 保険金支払の必要書類一部省略



## 3-2 証券

**Q 株券がなくなってしまったが大丈夫か。**

**A 株主名簿に登録されていれば、株主としての権利は保護され、株主としての議決権を有し、配当も受け取ることができます。**

株券を天災や盗難、紛失などで失った場合には、発行会社に株券を再発行してもらうことができます。そのためには、まず「公示催告」の手続きをして盗難や紛失した株券を無効とし、さらに裁判所から「除権判決」を受けなければなりません。

証券の再発行は株券だけでなく、社債、投資信託の受益証券なども対象になります（ただし、国債は対象外です）。また、以下のような再発行の手続きは証券会社で代行してくれます。株券の再発行には10万円前後の費用がかかります。取引先の証券会社であらかじめ確認してください。

「公示催告」は、「証券がなくなったので無効にするが、異議はありませんか」ということを広く公に知らしめることで、具体的には官報や広報にその内容を掲載します。公示催告の申し立てには、発行会社の「株券発行証明書」や警察署の「喪失届出受理証明書」などを揃えたうえで、発行会社の本店所在地の簡易裁判所に申し立てます。

もし一定期間内（最低6カ月）に、所有者が現れ、しかもその権利を争う場合は、通常の訴訟によって争うこととなります。なお、公示催告中でも、火災での焼失や盗難、紛失等の事実を知らない人によって、名義書換の請求がなされた時は、発行会社はその請求に応じなければならないことになっています。

公示催告の期限がきても、所有者が現れなければ、次に株券の権利を無効とする「除権判決」の申し立てを行います。除権判決がおりると、対象となった株券は、判決の時から効力が無くなり、申し立て人は株券が無くても株主としての権利を主張することができます。また、株券の再発行を請求することもできるようになります。公示催告の申し立てから、株券の再発行までは、通常10カ月ほどかかります。

**Q なくなった株券の内容や数量を確認するにはどうしたらよいか。**

**A 株主名簿に登録されていれば、発行会社に問い合わせ確認できます。**

## 3-3 クレジット

**Q クレジットカードを自宅に置いたまま避難。悪用されないか心配。**

**A 紛失や盗難にあっていないか、なるべく早く確認してください。**

万一、カードを紛失したり盗難にあたりしただけに気づいたら、すぐに警察とカード発行会社に連絡をして、紛失届を出してください。カード発行会社は他人に利用されないよう、失効の手続きをし、再発行の手続きも教えてくれます。

カード発行会社では、不正に利用された金額を保証するための紛失・盗難保険に入っていますが、届出が遅れたり、警察に紛失届を出さなかったりした場合など、紛失・盗難保険の適用ができないケースもあります。早めの届出が大切です。

**Q 死亡した家族のクレジット会社との契約状況（クレジットカード）や債務額は、どこで教えてくれるか。**

**A 利用していたクレジット会社が分かっている場合には、その会社に相談してクレジットの利用状況を問い合わせてください。会社が分からないときは、個人情報機関の(株)シー・アイ・シーに、利用クレジット会社の検索を依頼しましょう。**

家族が死亡した場合、配偶者および二親等以内の親族等は、(株)シー・アイ・シーに情報開示を申し出て、クレジット会社との契約内容を知ることができます。ただし、(株)シー・アイ・シーに登録されている情報は信販系金融機関からの借入金に関する情報です。家族の死亡を証明できるもの（死亡診断書、除籍謄本）、死亡した人と申請者の関係を確認できるもの（申請者の戸籍謄本）、申請者の本人確認ができるもの（運転免許証等）などが必要です。詳細は(株)シー・アイ・シーに問い合わせてください。(8-2-4 参照)

他に個人情報機関としては(株)シーシービーもあります。銀行系金融機関、消費者金融系金融機関の個人情報については、別に問い合わせをする必要があります。

(3-1-2, 3-4-1 参照)

## 3-4 消費者金融

**Q 死亡した家族のサラ金返済が残っているようだ。借金を相続しなければならないか。**

**A 通常は相続開始を知ってから3か月を過ぎると、単純相続といって借金や債務を含んだ遺産を相続しなくてはなりません。しかし相続放棄や限定相続の手続きをとれば借金を相続する必要はありません。ただしこの場合プラスの財産も相続できなくなります。**

死亡した場合には、団体信用保険制度からの補償で債務が免除になる制度を取り入れている消費者金融もあります。借入れ先や業界団体（日本消費者金融協会、(社)静岡県貸金業協会）などに取扱いを確認してみましょう。（8-2-4 参照）

家族が死亡した場合、配偶者および二親等以内の親族等は全国信用情報センター連合会（全情連）所属の個人信用情報機関〔(株)静岡レンドースセンター、(株)浜松レンドースセンター〕に登録されている個人情報の開示を申し出て、消費者金融からの借入金額を知ることができます。家族の死亡を証明できるもの（死亡診断書、除籍謄本）、死亡した人と申請者の関係を確認できるもの（申請者の戸籍謄本）、申請者の本人確認ができるもの（運転免許証等）などが必要です。詳細は(株)静岡レンドースセンターまたは(株)浜松レンドースセンターに問い合わせてください。銀行系金融機関、信販系の個人情報については、別に問い合わせをする必要があります。（3-1-2、3-3-1 参照）

故人の借金が多く、遺産全体としてマイナスになる時は、相続放棄をするといいでしょう。相続放棄とは相続人の地位を捨てる事ですので、もう借金を相続することはありません。また、プラスかマイナスが不明の場合、あるいは借が多いと予想される場合は、限定相続をします。限定相続とは、一定の条件をつけて相続をするという事で、プラスの財産の範囲以内で借金を相続する事が出来ます。どちらも、相続開始から3ヶ月以内に家庭裁判所に申し立てをしなければなりません。

**Q 返済を待ってもらえるか。**

**A 基本的に支払猶予措置はなく、個別対応になると考えられます。個々の消費者金融によって、返済猶予の有無や条件も異なるでしょう。一刻も早く、借入れた先に事情を話して相談してみましょう。**

返済が滞ると、高額な遅延損害金を請求される場合もあります。返済が困難になった場合は、一刻も早く、業者に事情を話し、相談してください。返済のために他の消費者金融から借金をするのは、絶対避けてください。

行政や政府系金融機関などでは、低利の融資制度もできると考えられます。これらの融資制度の利用も検討しましょう。

**Q 購入して間もない商品が地震で破損した。クレジットの支払は続けなければならないか。**

**A クレジットの支払を行う義務があります。**

クレジットを利用して買った商品やサービスは、代金支払が完了するまでは、クレジット会社のものです。天災でも代金支払そのものが免除されることはないと思われ  
ます。

**Q 当面クレジット会社への支払ができない。支払猶予措置はあるか。**

**A クレジット会社との契約がローンの契約（カードローン等）の場合、基本的に支払猶予措置はありません。商品の購入を伴う契約（ローン提携販売、割賦購入あっせん等）の場合は、支払停止の抗弁を申し出てください。**

ローン契約とは、クレジット会社のカード等を使って、借金をすることです。商品の購入を伴う契約とは、何らかの商品・役務を購入した場合、その代金を信販会社に支払う契約です。

**【ローン契約】**

震災の場合に、クレジット会社は、被災者に対する支払い猶予など、個別の相談に応じる可能性もあります。返済のための借り換えは避け、各クレジット会社・業界団体の相談窓口〔(社)日本クレジット産業協会、(社)日本信販協会等〕を利用して、早めに相談することが大切です。

**【商品の購入を伴う契約】**

割賦販売法では、ローン提携販売、割賦購入あっせんの場合、消費者には支払停止の抗弁権が認められています。書面で、支払い困難な事情と支払停止をクレジット会社に申し出てください。

割賦販売法で抗弁権が認められていない場合（一括払いの契約、契約商品又は役務が割販法の指定商品・役務に該当しない）であっても、同様に支払い停止を申し出てください。

なお、書面にクレジット会社の回答を要求する旨を記載し、クレジット会社の対応を把握しておく事も必要です。

## 4 保険 Q&A

### はじめに 相談受付と対応に当たっての留意事項

- 相談者は「保険」と「共済」、「生命保険」と「損害保険」を混同している場合があります。まず可能な限り加入している会社名や商品名を確認する必要があります。相談者の手元に残っていれば、保険証券やパンフレット、リーフレットを読み上げてもらうとよいでしょう。
- 保険はもともと非常に多くの種類・種目がある上に、最近の自由化の流れの中で各社から様々な新商品が発売されています。相談にあたっては保険内容の把握と確認が必要不可欠です。個別・具体的内容については、関係損害保険会社に対応をゆだねざるを得ない面もあります。個別的問題は、その「業界団体」や「保険会社」の窓口に対応を問い合わせてください。
- 相談者の保険に関する知識の度合いをみながら対応することも大切です。例えば、「保険料」（掛金）と「保険金」（給付金）などの用語は、相談者が誤って使用することが多いので、事実を正確に把握する必要があります。

### 4-1 生命保険・損害保険共通

**Q 保険証券を無くして（焼失）しまったが、再発行はできるか。**

**A できます。**

保険会社では、契約の原簿を保管していますので、地震や津波で保険証券を紛失したり焼失・流失した場合でも、本人の確認をした上で、保険証券も再発行してくれます。加入している保険会社に再発行の請求をしてください。

**Q 加入していた保険会社がわからないが、どうすればよいか。**

**A 生命保険なら(社)静岡県生命保険協会に、損害保険なら(社)日本損害保険協会静岡支部に問い合わせてください。阪神・淡路大震災の時には、保険証券や加入申込書の控えなどの書類がなく加入先が分からないときには、業界団体から各保険会社に照会をして、加入保険会社を検索してもらえました。**

なお、保険料が口座引落しになっている場合は、通帳を見たり、口座のある金融機関に問い合わせたりすればわかります。勤務先での団体扱いになっているなら、勤務先に問い合わせればわかります。ただし、あくまでも契約保険会社名が分かるだけで、契約内容については、直接保険会社に確認してください。

**Q 保険金を請求するには、何が必要か。**

**A 保険の種類によって、必要書類等が異なります。加入保険会社や代理店に確認してください。**

災害のときには必要書類を一部省略し、簡易手続きで請求できる場合があります。

**Q 保険金を請求できる期間（時効）は、いつまでか。**

**A 商法では「保険会社の保険金支払義務は、保険事故発生時から2年で時効によって消滅する（商法第663条）」と定めていますが、保険の特殊性もあり、保険種類ごとに保険約款で保険金の請求期限（時効より短い期間）が定められているのが実状です。**

なお、生命保険の死亡保険金請求の時効は3年間です。

このような定めがあるのは、相当の期間が経過した後になお過去の保険金請求を認めると事故等の調査が困難になり、適正な保険金支払を阻害しかねないことになるためです。したがって、加入している保険ごとの請求期限を確認するとともに、万一保険事故が発生した場合は、保険金の請求手続きをできるだけ速やかに行うことが必要です。

**Q 保険料の払込猶予措置はあるか。**

**A 地震で大きな被害が生じた場合は、保険料の払込猶予措置がとられる場合があります。保険会社、(社)静岡県生命保険協会、(社)日本損害保険協会静岡支部にお問い合わせください。（3-1-3 参照）**

払込猶予の申出をした人に限られます。阪神・淡路大震災、芸予地震の際は、6か月程度の払込猶予措置がとられました。

## 4-2 各種損害保険

## (地震保険)

**Q 保険金が支払われるのは、どういう時か。**

**A 地震保険で対象になる損害は、地震や噴火・津波が原因で建物や家財が火災で焼失したり、損壊、埋没または流失した場合です。**

## 【具体例】

- (ア) 地震で倒壊、破損
- (イ) 地震で生じた火災による焼損
- (ウ) 津波で生じた流失、倒壊
- (エ) 噴火にともなう溶岩流、噴石、火山灰や爆風で生じた倒壊、埋没
- (オ) 地震や噴火の結果生じた土砂災害で流失、埋没
- (カ) 地震で河川の堤防やダムが決壊し、洪水となったため生じた流失、埋没

**Q なぜ地震保険では、実際の損害額を補償してもらえないのか。**

**A 地震保険の保険金を実際の損害額ではなく3区分（全損・半損・一部損）で支払う理由は、大規模な地震災害の場合でも短期間に大量の損害調査を行い、早期に保険金を支払うことができるようにするためです。**

また、地震を原因とする建物や家財の実損害額を補償することは、損害が巨大となる可能性もあり、地震が多発するわが国では困難であるという理由からです。

このような背景から、地震保険においては、国の再保険制度によって、支払保険金の確保をバックアップする仕組みが採用されていますが、それでも一定の制約のもとでの補償内容にせざるを得ないのです。

**Q 損害の調査の依頼先はどこか。**

**A 契約先の損害保険会社または代理店に申し出てください。**

**Q 地震保険でいう「全損」「半損」「一部損」の程度、認定はどのようにするのか。**

**A ひとことで説明するのはむずかしいのですが、次のとおりです。**

地震保険の「全損」「半損」「一部損」の認定は、例えば建物の場合、主要構造部といわれる（柱と基礎、外壁、屋根など）の被害程度に着目した簡便な方法をとることにしています。家財も同じように簡便な認定の基準があります。これは地震災害時には、一時に広い地域で大量の損傷建物が発生するため、このような状況下でもなるべく迅速・的確な損害認定を行い、早期に保険金の支払を行うためです。

なお、地震保険の損害認定方法については、通常加入時に渡される「ご契約のしおり」に概要が記載されています。

地震保険の「全損」「半損」「一部損」の認定基準は次のとおりです。

建 物	全 損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要構造部（※）の損害額が、建物の時価の50%以上となった場合</li> <li>・焼失または流失した部分の床面積が、建物の延床面積の70%以上となった場合</li> </ul>
	半 損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要構造部（※）の損害額が、建物の時価の20%以上50%未満となった場合</li> <li>・焼失または流失した部分の床面積が、建物の延床面積の20%以上70%未満となった場合</li> </ul>
	一部損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要構造部（※）の損害額が、建物の時価の3%以上20%未満となった場合</li> <li>・建物が床上浸水または地盤面より45cmをこえる浸水を受け損害が生じた場合で、全損・半損に至らないとき</li> </ul>

※ 主要構造部とは、柱（軸組）・基礎・屋根・外壁をいいます。

家 財	全 損	家財の損害額が時価（*）の80%以上となった場合
	半 損	家財の損害額が時価（*）の30%以上80%未満となった場合
	一部損	家財の損害額が時価（*）の10%以上30%未満となった場合

\* 時価とは、同等のものを新しく新築あるいは購入するのに必要な金額から、使用による消耗分を差し引いて算出した金額です。



**Q 壊れた建物や家財が危険だ。すぐ片付けてもよいか。**

**A できる限り原状を保存し、損害保険会社の損害調査が終了してから修理や片づけを行ってください。**

しかし、損傷した建物や家財を原状のまま放置しておくことが危険である場合や、生活の再開に支障をきたすような状況があれば、修理や片づけもやむを得ません。そのような場合には、損傷状況を写真やビデオによって撮影するとともに、損傷の生じた部材や家財を保存して、損害保険会社社員が調査に来た際に損傷状況を説明できるようにしておいてください。

**Q マンションなど区分所有建物の場合、損害認定はどうか。**

**A 区分所有物（分譲マンション等）の場合、「全損」「半損」「一部損」の認定は、次のとおり行います。**

【建物】 専有部分と共用部分ごとに別個に行います。

【家財】 家財全体について、その家財を収容する専有部分ごとに行います。

**Q 保険金は、損害認定後何日ぐらいで支払われるか。**

**A 損害保険会社は通常、契約者が保険金請求手続きをした日から30日以内を目標に、損害調査の済んだものから逐次、支払い手続きを行います。**

また、損害保険業界では、保険金請求の促進を図るための広報を行い、周知徹底を図る予定です。

**Q 建物の「応急危険度判定」と地震保険の損害認定との違いは何か。応急危険度判定で「危険」や「立入禁止」などの判定を受けたら、地震保険でも全損扱いになるか。**

**A 建物の「応急危険度判定」は、地震災害時に、建物利用者および居住者への二次的災害を防止することを目的としたもので、余震等による被災建物の倒壊などの危険性を調査し、その建物の安全性を判定するものです。建物の損害程度を判定するものではありません。**

一方、地震保険の損害認定は、保険金を支払うときに、保険約款に基づいて建物の主要構造部（木造建物の場合は、軸組、基礎、屋根および外壁）の損害程度を調査することにより、建物の損害程度が全損、半損、一部損および無責のいずれに該当するかを認定するものです。

したがって、応急危険度判定の結果と地震保険の損害認定では、その目的や手法が異なりますので、双方の認定結果を単純に比較することはできません。

**Q ローンで建てた家が、損壊を受けた。保険金の受取人は誰か。**

**A 原則として債権者である金融機関が優先して受取人になります。**

住宅ローンが残っている場合には、地震保険金の請求権に「質権」が設定されていることがあります。この場合には、質権者としての金融機関（ローンの貸主）は、被災者に優先して保険金を受け取る権利があります。保険金は原則として災時の債権額を限度に質権者（金融機関）に支払われ、残額があれば被災者に支払われることとなります。

したがって、保険金を被災者に直接支払ってもらうためには、質権者の意向を確認する等の手続きが必要となります。この手続きは、損保業界で行うことになると思いますが、質権者である金融機関等の了解も得る必要があるため、保険金が支払われるまで、質権の設定されていない契約より時間を要するケースがあります。

**Q 地震保険金を受け取った後の保険契約は、継続されるのか。**

**A 損害の程度によって取扱いが異なります。**

- 全損で保険金の支払いがされた場合は、契約は終了します。
- 全損以外で保険金の支払いがされたときは、その後も保険契約は継続して、保険金額（契約金額）も変わりません。

（火災保険）

**Q 地震が原因の火事や津波で受けた被害に対して、火災保険金は支払われるか。**

**A 火災保険では、地震・噴火・津波が原因の火災損害や損壊、埋没、流失の損害は補償されません。**

（注）地震・噴火・津波に備える場合には、これらによる損害を専門に補償する「地震保険」を火災保険と合わせて契約する必要があります。

（自動車保険）

**Q 地震のゆれで事故を起こした。事故の賠償責任はどうなるか。**

**A 地震のゆれのみが原因であれば、自然災害による不可抗力なので、法律上の損害賠償責任自体が発生しないものと考えられます。**

なお、自動車保険の対人賠償保険、対物賠償保険、自損事故保険、無保険車傷害保険、搭乗者傷害保険、車両保険等のいずれも地震、噴火、津波を原因とする損害は免責となっており、保険金は支払われません。

ただし、車両保険については地震、噴火、津波を原因とする損害を補償する特約（『地震・噴火・津波危険「車両損害」担保特約』と称されている場合が多い。）があります。これがセットされている契約の場合には、保険金が支払われます。

**Q 地震で家が倒れて車が破損した。車体の保険金は支払われるか。**

**A 通常は地震を原因とする事故は免責（支払対象外）ですから、保険金は出ません。**

ただし、車両保険については地震、噴火、津波を原因とする損害を補償する特約（『地震・噴火・津波危険「車両損害」担保特約』と称されている場合が多い。）があります。これがセットされている契約の場合には、保険金が支払われます。

なお、加入している保険での取扱いについては、個々の契約条件で異なりますので、念のため保険会社や代理店に確認してください。

**（傷害保険）**

**Q 地震が原因でケガをした。傷害保険金は支払われるか。  
（死亡保険金、後遺障害保険金、入院保険金、通院保険金）**

**A 多くの傷害（ケガ）保険では地震、噴火、津波が原因のケガは対象外（免責）にしています。**

ただし、特約などをセットして（「天災危険担保特約」という名称が多いようです）、地震、噴火、津波を原因とするケガを補償する契約を結んでいるような場合には、保険金が支払われます。いずれにしても個々の保険契約によって支払条件が異なるため、加入保険会社や代理店に取扱いを確認してください。

## 4-3 生命保険

**Q 生命保険では、地震災害は保険金・給付金の対象になるか。**

**A 生命保険では、地震が原因の死亡や入院でも保険金は支払われます。**

ただし、「災害割増特約」の中で、「保険料の算定に影響を及ぼすような大災害の場合には、保険金を支払わなかったり、削減することがある旨」の規定を置いている場合がありますので、どのような大災害でも必ず満額支払われるとは限りません。

**Q 死亡保険金受取人と被保険者が同時に死亡した。保険金受取人は誰か。**

**A 各生命保険会社の約款によって異なります。郵便局の簡易保険には独自の取り決めがあります。加入保険会社および郵便局に確認してください。**

被保険者と死亡保険金受取人の死亡時刻が明らかに異なる場合は、どちらが先に死亡したかによって、保険金の帰属が異なります。加入会社に個別に相談してください。また、同時死亡の場合は、簡易な手続きで保険金を請求することは難しいと思われます。

4-4 震災に便乗した盗難

**Q 震災後に発生した盗難は保険で補償されるか。**

**A 地震や風水災などの天災・戦争や騒じょうなどの事変が発生した場合の財物の紛失や盗難については、損害保険では補償されない条件になっている場合が多いようです。**

これは、天災発生時のような秩序の混乱状況の中では、避難していて貴重品や家財などを盗まれたり紛失してしまった場合に、その盗難事故と損害との因果関係を証明、確認することが困難なためです。また、こうした混乱時に盗難、紛失を補償すると、わざと物をなくしたり、隠したりして盗難保険金を受け取ろうとする不正行為を引き起こすおそれもあるためです。

## 5 生活一般 Q&A

### はじめに 消費者契約法と特定商取引法のクーリング・オフ

震災後は様々な悪質商法が横行すると考えられます。消費者契約法、特定商取引に関する法律（特定商取引法）で契約を取り消すことができる場合もあります。法律で義務付けられている事を行っているかどうか、禁止行為をしていないかどうかは業者の信用性を判断する場合の目安になります。

#### 消費者契約法

1. 消費者が事業者と締結した契約（消費者契約）を全て対象としています。
2. 消費者は、事業者の不適切な行為（①不実告知、断定的判断、故意の不告知、②不退去、監禁）により自由な意思決定を妨げられたこと（①誤認、②困惑）によって結んだ契約を取り消すことができます。
3. 消費者が事業者と結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部又は一部が無効となります。

（内閣府国民生活局「解説消費者契約法について」より）

#### 特定商取引法によるクーリング・オフ

##### 【期間】

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供 ⇒ 書面公布日より8日間  
 連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引 ⇒ 書面交付日より20日間  
 通信販売 ⇒ クーリング・オフ規定なし。各社の解約規定に従う。

##### 【方法】

必ず文書で、しかも証拠に残る形（簡易書留、内容証明郵便など）で販売業者、信販会社に通知してください。電話だけで済ませると、後日トラブルの原因（言った、聞いていないと水掛け論）になりますので注意してください。

例えば8日間の場合は、8日以内に発信すれば、相手に届くのが9日目以降でも差し支えありません。

送付先は、営業・販売の担当者ではなく、必ず代表者あてにします。

##### 【注意点】

- 起算日は、契約し、クーリング・オフについての記載のある書面を交付された日です。商品が届けられた日ではありません。
- 消費者が契約書面を渡されていない場合や、書面にクーリング・オフの記載がない場合は、8日間が過ぎてもクーリング・オフできます。
- クーリング・オフの効果として、消費者は申込撤回・解除に伴う解約料を支払う義務はありません。送付済みの商品は引き取り請求できますし、また、業者は代金の一部を受け取っている場合は速やかに返金しなければなりません。
- 既に施工などがなされていても、期間内であればクーリング・オフの行使に影響はありません。この場合、土地、建物などの原状が変更された時は、無償で原状回復請求ができます。

（静岡県生活・文化部県民生活室「消費生活相談ハンドブック」より）

## 5-1 建物、工事関係

**Q 「家屋解体料金無料」の立て看板がある。信用してよいか。**

**A 一般に解体には相当の費用がかかります。「無料」という甘い言葉には注意しましょう。業者の法人名、住所等を確認し、他社からも見積りを取り、慎重に判断してください。**

災害救助法が適用された場合、自らの資力で除去できない者を対象に、1世帯当たり141,100円以内で障害物の除去がされます。業者を派遣しての現物支給です。対象となるかどうかは、市町村で個別に判断します。詳細は市町村役場の福祉関係の窓口にお問い合わせください。

倒壊家屋が国道をふさぐなど、大規模でかつ公共性の高い場合は、行政で解体、撤去を行うケースも考えられます。このような場合は、県建設業室指導契約係または土木事務所に問い合わせてください。

いずれの場合も、現金支給ではなく現物支給です。行政が依頼した業者が解体作業をしてくれます。その他、被害の状況によっては、解体に対しての公費負担や低利の融資制度が設けられることも考えられます。

「当社と契約すれば、その後行政から現金給付がある」というセールストークがあった場合は、必ず行政担当部署を聞き、現金給付が受けられるかどうか確認してください。

建設リサイクル法（平成12年11月30日施行）では、解体業者に対し、県知事の許可または登録が義務付けられています。500万円を越える工事をする場合は許可、500万円以下の場合は登録を受けなければなりません。許可または登録を受けた県に限り業務を行うことができます。

一般の家屋であれば通常500万円以下と考えられるので、静岡県知事の登録番号を確認することも、業者の信用性の判断材料となります。

なお、許可、登録なく解体を行った場合は、1年以下の懲役または500万円以下の罰金となります。



**Q 屋根修理・家屋修理を頼む時の注意点は何か。****A 数社から見積りを取り、比較検討してから契約することをお勧めします。訪問販売の場合は、たとえ工事が終わっていてもクーリング・オフできます。**

災害救助法が適用された場合、住宅が半壊(半焼)し、自らの資力で応急修理できない者を対象に1世帯当たり531,000円以内で、住宅の応急修理がされます。業者を派遣しての現物支給です。あくまでも応急修理に限られ、完全な修理を行うものではありません。対象となるかどうかは、市町村で個別に判断します。詳細は市町村役場の福祉関係の窓口にお問い合わせください。

その他被害の状況によっては、修理に対しての公費負担や低利の融資制度が設けられることも考えられます。

「当社と契約すれば、その後行政から現金給付がある」というセールストークがあった場合は、必ず行政担当部署を聞き、現金給付が受けられるかどうか確認してください。

建設工事を請負う業者(建築一式工事では請負代金が1500万円以上、その他の専門工事では請負代金が500万円以上)は、建設業法により知事または大臣の許可を受けなければなりません。ただし契約金額が上記金額を超えない小規模工事の場合、許可は不要です。許可業者は県庁や土木事務所などで誰でも閲覧できます。(2-5-1参照)

いろいろな工事の中には、経済産業省の職業能力開発促進法に基づく資格もあります。「かわらぶき・スレート施工」「板金・建築板金・板金工」「建築塗装・建築塗装工」「金属塗装・金属塗装工」「噴霧塗装」「畳製作・畳工」「給排水衛生設備配管」「配管・配管工」「防水施工」などがあります。許可業者には必ず専任技術者がいます。

信頼できる業者かどうか、適正な価格かどうかを判断するためにも、数社から見積りを取りましょう。工事内容についてきちんと説明を受け、理解し、見積書の明細を見てください。家屋の修理工事は相当な金額が必要です。他社と比較検討し、自分が信頼できる業者と契約してください。広告では会社名、住所が書かれているかどうか必ず確認してください。

訪問販売で契約した場合は、工事に着手していても、クーリング・オフできます。既払金も返してもらえます。業者には原状回復義務があります。

**【阪神・淡路大震災のときは】**

地震当日から、屋根や壁工事の訪問販売業者の補修工事の勧誘がありました。「補助金が出る」といった虚偽説明のほか、「見本にするので安くする」「屋根の点検にきた」などの見本工事商法・点検商法や、深夜12時までの強引な勧誘が横行しました。「ビニールシートや工事代金が高い」「工事が着工されない」「職人が素人だった」「工事の途中で業者が倒産した」などの相談もありました。

**Q 公団、公営住宅の申し込みの勧誘はがきが来た。入居できるか。****A 申込代行業者の勧誘と思われます。代行業者を通じたからといって、優先的に入居できるわけではありません。**

申込みは自分でできます。代行業者に依頼すると、高額な手数料を請求される場合があります。このようなはがきによる公団住宅申込代行勧誘は通信販売にあたり、クーリング・オフの規定はありません。注意してください。

公団住宅は、静岡市、浜松市、沼津市、磐田市にあります。通常、公団住宅の申し込み資格は、平均月収が申込時家賃の4倍額以上、同居親族があること等となっています。また募集方法は先着順の受付となっています。詳細は都市基盤整備公団または静岡県住宅供給公社にお問い合わせください。

県営、市営住宅に関しては、代行業者による申込は通常受け付けていません。

震災後、避難所や応急仮設住宅等にいる方を対象に、県内および県外の公営住宅への一時入居の募集が行われます。高齢者等の災害弱者が優先的に入居すると考えられます。詳細は、静岡県都市住宅部公営住宅室、県土木事務所、市町村役場の住宅関係部署等にお問い合わせください。

## 5-2 商品及び役務に関するもの

**Q 通っていた教室が、続けられない。中途解約できるか。****A 中途解約できる場合もあります。まずは解約の申出をしましょう。**

エステ、外国語教室、学習塾、家庭教師は特定継続的役務取引にあたり、書面交付日を含め8日間はクーリング・オフできます。それ以降でも、理由のいかんにかかわらず未提供の部分について中途解約ができます。4業種以外の教室でも、教室側の事情で通うことができなくなった場合は、中途解約できます。また契約者の都合であっても、書面で中途解約を申し出てみましょう。契約書を紛失した場合は、販売店や信販会社にその旨を申し出て、契約書の写しをもらってください。

特定継続的役務取引の中途解約についての概要は次のとおりです。

## ① 形態（次表の期間、金額を超える特定継続的役務）

特定継続的役務	期間	金額
エステ	1月を超えるもの	5万円以上
語学教室	2月を超えるもの	
家庭教師		
学習塾		

## ② 解約損料の限度額

区分	役務提供開始前	役務提供開始後（提供された役務の対価と次の合算額）
エステ	2万円	2万円または契約残額の10%相当額のいずれか低い額
語学教室	1万5千円	5万円または契約残額の20%相当額のいずれか低い額
家庭教師	2万円	5万円または1か月分の役務の対価相当額のいずれか低い額
学習塾	1万1千円	2万円または1か月分の役務の対価相当額のいずれか低い額

（県民生活室「消費生活関連法令ハンドブック」より）

上記4業種以外のサービス契約に関しても、地震で教室が閉店、交通機関が不通になり通うことができなくなった等の理由であれば、中途解約できます。

契約者の自己都合であっても、サービスを受けていない分があれば、中途解約の申出をしてみてください。その際、中途解約を申し出た日付がはっきりするよう、書面で申し出る方がよいでしょう。信販会社との3者間契約の場合は、必ず書面にて抗弁の申出をしてください。サービスの契約回数、サービスを受けた回数、契約金額、サービスを受けた分の金額等をできるだけ把握し、計算しておくことも重要です。

支払方法が銀行口座の自動引き落としになっていると、まだサービスを受けていない代金まで引き落とされてしまう場合もあります。通帳、銀行の届出印鑑を持参して銀行の窓口に出向き、自動引き落とし停止の手続きをとることもできます。

阪神・淡路大震災の時は、震災後そのまま店が倒産してしまうケースがありました。被害金額を最小限にするためにも、サービスを受けていない部分の代金の支払いは避けましょう。

**Q 震災前に注文し代金も支払い済みの商品が届かない。  
店に電話をしても通じない。**

**A 本社やメーカーに連絡をとってみてください。書面で催促しておくのもよいでしょう。**

販売店が被災して連絡が取れない場合は、チェーン店ならば本社に連絡してみてください。商品のメーカーの相談窓口連絡して調査してもらうこともできると思います。通信販売の時は、通信販売協会に相談してみてください。書面にて商品の引渡しを催促しておくこともよいでしょう。

**Q 電気製品や自動車が地震で壊れた。  
保証期間内なので新品と交換したい。**

**A 電気製品及び自動車のメーカー保証に関しては、地震が原因で故障した際は保証期間内でも無料保証にはなりません。**

電気製品・自動車の保証書には、地震・風水害等の天災で故障した場合は、無料修理の対象とならない旨が記載されています。電気製品に関しては、各販売店で独自の保証期間を設けている所もあります。その際も保証書にどう書かれているかを確認してください。

損害保険については4-2を参照。

**Q 不当に高額に商品を販売している店があるが、どこに届けたらよいか。**

**A 県生活・文化部 県民生活室では物価ダイヤルを開設しています。  
(物価ダイヤル 054-221-2175)**

県民生活室では常時「物価ダイヤル」を設置し、物価についての苦情や問い合わせ等の相談を受け付けています。

震災時には買い占めや売り惜しみ、また価格高騰等の事態が発生することも考えられます。このような事態を把握した場合は、県の県民生活室や市町村の窓口で情報提供をしてください。

物価ダイヤル以外に、各市町村等でも受付窓口を開設する可能性もあります。詳細は、県民生活室にお問い合わせください。

**Q 中学生の息子の教材や家庭教師を契約したが、息子が地震で死亡した。解約できるか。**

**A 教材は売買契約にあたり、契約が有効に成立していれば、一方的に解約することはできません。訪問販売で契約した場合は、書面交付日を含め8日間はクーリング・オフができます。**

**家庭教師は継続的役務取引にあたるので、いかなる理由でも中途解約できます。**

**また、教材が家庭教師の関連商品であれば、家庭教師同様に中途解約できます。**

(特定継続定期役務取引の中途解約の詳細は5-2-1を参照。)

教材を書店等で購入した場合、解約・返品に関しては店の裁量になります。まだ商品が手元にはない場合は、至急、販売書店に返品の手出をしてみてください。商品が既に手元にある場合、返品は困難と考えられます。直接販売店に出向き交渉してみてください。

訪問販売で教材を契約した場合は、クーリング・オフ制度が適用されます。クーリング・オフ期間を過ぎていても、販売店、信販会社に解約の手出をしてみてください。その際は、書面に解約事由を詳細に記し、簡易書留等で郵送するのがよいでしょう。(社)日本訪問販売協会に相談してみるという方法もあります。

**Q 死亡した家族に届いた代金引換郵便はどうしたらよいか。**

**A 商品をよく確認し、不審な物は受け取らないようにしましょう。いったん代金を支払ってしまうと、返金は非常に困難です。**

阪神・淡路大震災の時は、あたかも生前に注文したかのように見せて代金引換郵便を送りつけ、代金を支払わせるという手口がありました。代金引換の宅配便についても同様の注意が必要です。死亡した家族が本当に注文したかどうかの確認が取れるまで受け取らないほうが無難です。

死亡した家族が実際に注文したが、不必要になった商品に関しては、受け取りを保留し、販売店に返品の交渉をしてみてください。

**Q 公的機関を名乗る人がガス器具や電話等の点検に来る。信用してよいか。**

**A 「点検」と称し、高額な代金を請求したり、高額な商品を売りつけたりする悪質商法もあります。業者が訪問した際には身分証明書の提示を求め、その場で公的機関に電話で確認を入れるなど、委託業者であるかどうかを必ず確認してください。**

ガス器具、電話機、消火器などは、訪問販売で一般消費者が契約した場合はクーリング・オフできます。しかし、これらの商品が事業用であれば、特定商取引に関する法律の適用を受けず、クーリング・オフできません。店で使う電話機、ガス器具、消火器の詰替えの契約には十分注意してください。

なお、消防職員や消防団員が消火器の販売を行うことはありません。

**Q 「地震で水質が悪化した」と浄水器の販売員が来訪した時はどうするか。**

**A 点検商法の可能性もあります。注意してください。**

「水質検査」と称して、水道水に検査液を入れ、黄変するのを見せ「有害な証拠」と説明し、その後浄水器の販売をするケースが多く見られます。この検査薬は塩素に反応するもので、水道水は通常黄変します。

水道水の水質については各市町村の水道部局に問い合わせてください。どうしても水質検査が必要な場合には、保健所で測定可能な項目もあります。

## 5-3 その他

**Q リ災証明書とは何か。交付してもらう必要があるか。**

**A 被災者向けのいろいろな救済措置を受けるために必要な証明です。忘れずに交付してもらいましょう。**

り災証明書は、火事や災害で家屋が被害を受けた場合に、被害状況を自治体が具体的に確認した上で発行されます。

市町村の役場が発行しますが、火事による焼失の場合は消防署が発行します。

証明の対象は、建物のみで、家財や自動車などは対象外です。建物の損壊が「全壊」「半壊」「一部損」のいずれに当たるかを表示します。「全壊」「半壊」「一部損」の判断については、地震保険（4-2-2）を参考にしてください。

応急危険度判定の「危険」「要注意」とは全く異なります。（2-4-3参照）

税金や国民健康保険料の減免、保険金申請、災害弔慰金・義援金など給付金の受給、公営住宅の優先入居、住宅購入や事業資金のための融資、健康保険証・預金通帳の再発行などのいろいろな手続きをする際に必要になると考えられます。

**Q 住居を一時移転する際にしておかなければならない手続きはあるか。**

**A 郵便局、地主・家主への移転先の連絡を忘れずに行きましょう。**

避難所等への短期間の移転の際も、移転先を必ず郵便局に知らせておいてください。

地主、家主から借地借家に関して重要な連絡ができない場合は、大きな権利を失うことも考えられます。権利の保全の為に、地主・家主への連絡は、忘れないでください。（2-2-2参照）

避難が長期化する時には、電気・ガス・水道・電話等についても、連絡先を知らせておくべきです。電話は移設ができます。電気等については、長期間まったく使わないのであれば供給を止めてもらうほうが安全です。

**Q 被災した地域に電気製品を送りたい。周波数の違いに問題がないか。**

**A 静岡県内では富士川より西側が60ヘルツ、東側が50ヘルツです。製品によっては部品調整の必要な物もあり、注意が必要です。また両方の周波数で使える機種もあります。くわしくは、購入店やメーカーなどに相談してください。**

電気器具には50Hz（ヘルツ）か60Hz、あるいは50/60Hzと表示されています。50/60Hzの表示があるものは、全国どの地区でも使えますが、単独表示のものは、その地区でしか使えません。例えば50ヘルツの電気式タイマーを60ヘルツの地区で使うと、60分にセットしたものが50分で切れたりします。周波数の違う器具をそのまま使うと正常に働かないばかりか、故障してしまうこともあるので注意してください。特にモーターを利用する製品が該当します。

**【そのまま使える器具】**

- 電熱を利用する器具  
電気ジャー炊飯器、トースター、コンロ、こたつ、電気毛布、ストーブ、アイロン、白熱電球など
- 電波を利用する器具  
テレビ、ラジオなど

**【そのまま使えるが能力が変わるもの】**

- モーターを利用する器具の一部  
掃除機、ジューサー、ミキサー、インバーターエアコンなど  
ただし50/60Hzと表示してあるものはそのまま使えます。  
扇風機、冷蔵庫、換気扇などは、回転数や消費電力が2割ぐらい変わります。

**【そのままでは使えないもの】**

- モーターを利用する器具の一部  
洗濯機、衣類乾燥機などの一部の機種は、ベルトおよび関連部品の交換や、タイマー・タイマーの目盛板の交換が必要です。
- 蛍光灯・水銀灯  
安定器の交換が必要です。ただし、インバーター式の蛍光灯はそのまま使えます。
- 電気時計  
周波数切り替えスイッチ付きのもの以外は買い替えが必要です。
- 電子レンジ  
高圧トランス、高圧コンデンサー、タイマーの交換が必要ですが、新しい商品の中にはどちらにも使えるものもあります。



**Q カセット式ガスコンロを使う際の注意点は何か。**

**A** カセット式ガスコンロ（以下、「コンロ」という）には、万一の場合に備えて安全装置が組み込まれていますが、正しく使用することが大事です。取扱説明書をよく読んでください。

- コンロやカセットボンベ（以下、「ボンベ」という）を購入する場合は、「ガス器具検定・検査合格証」がついているものを選んでください。
- コンロに表示してある専用のボンベを使ってください。
- ボンベ装着の向きを間違えると不完全燃焼や、火災の原因になります。ボンベに表示されている説明に従い正しく使用してください。
- ボンベ内部のガスが高温になると、缶の破裂の原因となります。ボンベの温度が異常に高くなる所（ストーブのそば、夏の熱い砂浜の上、直射日光のあたる場所など）を避けてください。
- コンロを2台以上並べて使用しないでください。隣り合うコンロによってボンベが加熱され危険です。
- ボンベ部分の上にかぶさるような大きな鍋、鉄板などは使用しないでください。
- ボンベのガスは必ず使い切ってから捨ててください。ボンベは火が消えるまで使い切り、ボンベを振って音がしないことを確かめた上で市町村の分別に従って捨ててください。

**Q アスベスト対策にマスクを使用したい。どんな物を選べばよいか。**

**A** お椀型で後頭部と首にゴムバンドをかけるようになっている防塵用のマスクがよいでしょう。

ビルの解体で飛散した粉塵の中に、発ガン物質のアスベストが含まれていることもあります。解体作業時や、付近を通る時にはマスクをつける配慮を忘れずに。

産業用のマスクには国家検定制度があり、合格品にはその旨表示されています。防塵用のマスクは、捕集効率が95%以上で、使用限度は8時間ほどです。

**Q ガスが使えない。熱帯魚用のヒーターでお湯を沸かしても大丈夫か。**

**A 絶対やめてください。非常に危険です。**

阪神・淡路大震災の後、ガスの復旧が遅れたため、熱帯魚用のヒーターで風呂を沸かす方法が口コミで広がりました。熱帯魚用のヒーターはコードが短く、延長コードを使うと感電や漏電の危険性があります。また、空気中での温度は550度C以上になり、紙が触れると燃え上がり、非常に危険です。

**Q ボランティアの申込や参加は、どのようにすればよいのか。**

**A 市町村災害ボランティア本部、県災害ボランティア支援センター（県行政センター単位）にお問い合わせください。ボランティアを逆手に利用した悪質商法も考えられます。注意してください。**

県ボランティア協会、社会福祉協議会、災害ボランティアコーディネーター県協議会などと行政が連携し、市町村災害ボランティア本部、県災害ボランティア支援センター（県行政センター単位）、県災害ボランティア本部・情報センターが設置されます。そこでは、ボランティアコーディネーターが、被災地に集まったボランティアの調整やニーズの発掘を行います。

しかし、ボランティアは必ずしも行政のボランティアセンターを通して派遣されるわけではありません。県が把握しているボランティア支援団体・機関のみがボランティアを行うわけでもありません。行政とは別に独自でボランティアを行う場合もあります。阪神・淡路大震災の時はボランティアと称しただましの手口がありました。ボランティアとして何をするのか、報酬は必要かどうかを確認してください。高額な報酬を必要とするものはボランティアと言いません。

【阪神・淡路大震災のときは】次のようなことがありました。

- 「被災家屋の無料診断」や「ビニールシート無償提供」というボランティアめいた勧誘をし、いきなり数百万円の屋根補修工事を契約させた。
- ボランティア団体「被災住宅復興を支援する市民の会」と名乗り無料相談のチラシを被災者宅に配り、「ボランティアで、安く工事をする」等とうそをついて契約金をだまし取った。

**Q 義援金名目の悪質商法について注意することは何か。**

**A 「当社で契約すれば、後で義援金が出る」と工事の契約を勧めたり、「義援金を集めています」と言って戸別訪問し、日用品や食品を勧めたりする商法が考えられます。注意してください。**

義援金は、災害救助法の適用が目安になり受付が始まります。主な受付先は、日本赤十字・静岡県共同募金会・NHK等のマスコミなどが考えられます。集まった義援金は、被害状況に応じて被災者に配分されます。義援金の請求や支給については、市町村の福祉関係の部署が窓口となり、被災者の確認を行い被災者本人に支給されます。

これらの義援金の主な受付方法は口座振込です。義援金の戸別集金が来た場合は、集金の目的と集めたお金を何に使うかの説明を受け、納得したうえで支払ってください。人の善意を逆手に取る悪質商法がないとは限りません。

特定業者と契約すれば後で義援金がもらえるというのは、考えにくい事です。セールストークに「義援金」という言葉が出て不審な場合は、必ず行政の福祉関係の担当部署または静岡県健康福祉部地域福祉室に確認してください。

**Q 水洗トイレが使えない。どうすればよいのか。**

**A バケツ等を代用し、し尿は避難所の仮設トイレで処理してください。**

凝固財を備蓄している場合は、し尿を固めた上で密封容器に入れてゴミとして出せますが、必ず市町村に相談し、指示に従ってください。

避難所等には仮設トイレが設置されます。次に使う人の事を考えて、きれいに使ってください。

**Q 避難所の仮設トイレが足りない。**

**A 町内会を通じて、市町村の衛生担当課に連絡してください。**

各市町村では仮設トイレを備蓄しています。また、救援物資としての仮設トイレもあると考えられます。阪神・淡路大震災の時は、仮設トイレがすぐ汚くなり使えなくなるという状況が多く見られました。次に使う人のことを考えて、きれいに使うよう心がけましょう。

## 6 ライフライン Q&A

### はじめに ライフライン復旧上の基本的な注意事項

ライフラインが止まった際も、復旧した際も、落ち着いて以下のような注意点を守ってください。

修理は、基本的に個人所有部分は個人で行います。わからない事は、ガス、電力、電話会社や市町村の水道部局に問い合わせてください。関係機関は、総力を挙げて復旧に努めます。しかし、混乱に便乗した悪質商法が横行しないとは限りません。不審な訪問に対しては、訪問者の所属する会社名、訪問の目的を確認してください。

### 6-1 ガス

**Q ガス（都市ガス、プロパン）が止まった。注意することは何か。**

**A まず、ガス栓、器具栓を閉め、ガス臭くないかを確認してください。不安な場合は、すぐにガス会社に連絡してください。**

ガス臭い時は、まず窓や戸を開けるなどして自然換気をしてください。その際換気扇など電気器具は使わず、すぐにガス会社またはLPガス販売店に連絡してください。

マイコンメーターが作動し、ガスが遮断されることもあります。まずマイコンメーターの復帰をしてください。マイコンメーターは、ガスメーターに内蔵され、都市・天然ガス、プロパンガスにもほとんど取り付けられています。マイコンメーターの復帰方法がわからない時や、復帰できない時は、ガス会社またはLPガス販売店、(社)静岡県ガス協会に問い合わせてください。

**Q ガス（都市ガス、プロパン）会社の点検はどのようにするのか。**

**A 協会やガス会社・販売店等が協力し、地域をブロック化し、ブロック別に復旧・点検をします。点検に行く地域は、広報車が広報に回ります。**

**【都市ガス・天然ガス】**

ガス会社、ガス会社のサービスセンターが中心になって復旧活動を行います。被災の程度がひどい時は、日本瓦斯協会が他府県からの応援を要請します。

復旧地域をブロック化（約500戸～1,000戸の単位）し、点検・修理を行います。

復旧地域はガス会社の広報車が広報に回ります。また病院などの公共性の高い施設は、最優先に復旧されます。

**【プロパンガス（LPガス）】**

（社）静岡県プロパンガス協会が災害対策本部を設置します。LPガス販売店、ガス器具メーカーとともに、ブロック別に「ローラー作戦」を展開し、復旧にあたります。

おおむね2週間以内に、応急措置にあたります。現に居住している建物を対象に、既存の炊事用コンロの復旧や仮設コンロを設置します。プロパンガス協会が応急復旧にあたる地域に対して広報します。さらに消費者からの相談・容器の除去の要請にも対応します。

それ以降に各販売店がそれぞれの顧客に対して本格復旧作業を実施します。

**Q ガスの点検、修理代金はどうなるか。**

**A 地震発生後の点検代金は無料です。消費者の自己所有部分の修理代金は、原則として自己負担になります。**

**【都市ガス・天然ガス】**

自分の敷地内のガス管から自己所有部分となります。ただしガスメーターはガス会社の所有部分となるので、メーターの交換は無料です。ガス警報機はガス会社からのリースの場合がほとんどで、その場合の交換はガス会社が無料で行います。

修理代金については、修理した人がその場で集金していくことはありません。

**【プロパンガス（LPガス）】**

ガスメーターまでは販売店、ガスメーターより先は消費者の所有となります。ガス警報機はガス会社からのリースの場合がほとんどで、その場合の交換はガス会社が無料で行います。修理代金については、修理した人がその場で集金していくことはありません。

**Q ガス会社を名乗る人がガスの点検に来た。信用できるか。**

**A ガスの点検、復旧はブロック別に行われ、対象地域には広報されます。高額なガス器具や、ガス警報機を売りつける悪質商法もあります。注意してください。**

ガスの点検は静岡県ガス協会、静岡県プロパンガス協会、ガス会社、LPガス販売店またはガス器具メーカーが行います。対象地区は広報され、一斉に点検・復旧を行います。なお点検員はガス器具点検の資格所有者で、身分証明書を必ず持っています。

広報がないのに訪問してきた場合や、最初に会社名をはっきり言わないなど、不審な場合は、会社名・所在地を確認し、必ずガス会社またはLPガス販売店に問い合わせてください。

ガス器具などを訪問販売で契約した場合は、法定書面をもらった日から8日間はクーリング・オフできます。ただし営業用のガス器具の場合はクーリング・オフできません。ご注意ください。

**Q 都市ガスのメーターが壊れた。料金はどの様に計算するか。**

**A メーターが壊れると、自動的にガスの供給が止まります。ガス会社が新しいメーターを取り付け、実使用量で計算します。**

## 6-2 電気・電力

**Q 停電した。注意することは何か。**

**A 電気製品はスイッチを必ず切り、プラグを抜いておきましょう。避難のために家を離れる時は、アンペア（サービス）ブレーカーを切ってください。**

防災の基本は火を出さないことです。グラツときたら、電気器具のスイッチを必ず切ってください。とくにアイロン、ドライヤー、電気ストーブ、熱帯魚のヒーターなどの熱を出す器具は、プラグをコンセントから抜きましょう。

家を離れ避難するときは、電気の消し忘れによる事故を防ぐために、アンペア（サービス）ブレーカーを必ず切ってください。阪神・淡路大震災では、地震発生から一時間以上経過し送電が再開した時に、電気ストーブや配線からの漏電による過熱や、漏れたガスに火花が着火した等による「通電火災」が目立ちました。

切れて垂れ下った電線には、絶対に手を触れないでください。電線が水に浸かっている場合は、水に触れてもいけません。電線に樹木や看板、アンテナなどが接触している場合もとても危険です。見つけたときには、電力会社に連絡してください。（7-1 参照）

**Q 電気が復旧した。注意することは何か。**

**A ガス漏れしていないか注意が必要です。ガス臭い時は、ブレーカーや電気器具のスイッチを入れしないでください。**

ガス漏れの危険がある時は、電気を使用しないでください（ブレーカーや電気器具のスイッチを入れない）。ガスの臭いがする時は、近くのガス会社に連絡してください。

破損したコンセントやコード、落下や転倒および水に浸かった電気器具等は、漏電の心配も考えられます。購入店やメーカーなどに点検を依頼してください。

**Q コンセントが壊れた。プラグは差し込めるので使ってもよいか。**

**A 使ってはいけません。**

破損したコンセントや傷ついたコードは漏電などの原因になり、大変危険です。購入店やメーカーなどで必ず点検を受けてから、使用してください。

**Q 電化製品を使うとブレーカーが落ちる。どうしたらよいのか。**

**A 電気製品が悪いのか屋内配線側が悪いのか判断がつきにくいいため、次の基準により判定してください。なお、よく分からない場合は電力会社に相談してください。**

【照明器具や電気製品を使用していないのにブレーカーが作動する場合】

屋内配線やコンセントなどに異常が発生していると考えられます。ブレーカーを「切」にしたままの状態、直ちに電気工事店へ点検・修理を依頼してください。

【照明器具や電気製品を使用するとブレーカーが作動する場合】

他の機器を同じコンセントで使用して異常が生じなければ屋内配線は正常と判断し、電気製品に異常が発生していると考えられます。使用を止めて購入店やメーカーなどに相談してください。

【使用電力量の大きい製品を同じコンセントで同時に使用した場合】

電気製品に異常がなくても、屋内配線の電気容量オーバーでブレーカーが作動することがありますので注意してください。ブレーカーの容量表示を確かめ、消費電力量がその範囲内になるよう使用してください。

**Q 電気の復旧・点検・修理はどのようにするのか。**

**A 電力会社の所有部分は電力会社が復旧します。個人所有部分は各自で電気工事店に依頼してください。**

電柱からご家庭の建物などに取り付けられた引込線までは、電力会社の設備です。そして引込線と建物側の接続部分である「引込線取付点」が、消費者と電力会社との財産および責任の境界となります（メーターと分電盤内のアンペア（サービス）ブレーカーは電力会社の設備です）。

「引込線取付点」以降の契約者設備の点検や修理は、消費者から電気工事店に依頼してください。費用は契約者負担となります。

**Q 電気のメーターが壊れた。電気料金の算定はどうなるのか。**

**A 使用量の計量が出来なくなった場合は、過去の使用量等を参考に、消費者と電力会社とで協議の上、使用量を確定し電気料金を算定します。**



**Q 電柱や電線が被災し停電した。基本料金は減額されないか。**

**A** 一定の条件がありますが、電気料金の割引制度はあります。詳しくは各電力会社に問い合わせてください。

**Q 電気料金の支払いが困難だ。減免、支払猶予措置はないか。**

**A** 災害救助法の適用地域およびその近隣の地域などで、特別措置が取られる可能性もあります。ただし被災状況等により内容が異なるため、各電力会社に問い合わせてください。

**Q 電力会社を名乗る人が、屋内の電気の点検にきた。信用できるか。**

**A** 4年に1回、電力会社の委託を受けて、下記調査機関が漏電などの屋内調査を行います。費用は無料です。修理は行いません。

**調査機関** 東京電力：財団法人関東電気保安協会  
中部電力：財団法人中部電気保安協会

電力会社や電力関係会社の従業員を装い、お年寄りの家などを訪問して電気料金や工事代金の名目で、現金をだまし取る悪質な事件が発生しています。

被害防止として、次の点に気をつけてください。

- ①電力会社や電力関係会社（調査機関）の従業員は、身分証明証を持っています。
  - ②検針票で電気料金を集金することは一切ありません。
  - ③消費者が依頼した工事以外で、工事代金等の料金を請求することはありません。
- 不審に思った時は、工事や料金支払いの前に最寄りの電力会社に確認してください。

## 6-3 水道

**Q 水道が止まった。注意することは何か。**

**A 水道の蛇口を確認し、必ず締めてください。開いていると復旧した時に、水びたしになります。**

家の中の水道管から水漏れしている場合は、水道の元栓（検針メーターの前）を締めて、市町村の水道部局か水道工事店に連絡してください。道路の水道管の破裂や水漏れの場合は、市町村の水道部局に連絡をしてください。

復旧直後は、水が濁っていることがあります。透明になるまで飲用には使用しないでください。

**Q 給水車はいつ、どこに来るか。**

**A 応急給水については、同報無線や広報車のお知らせで場所や時間を確認してください。**

市町村では、指定避難地等において「給水車」や「仮設の水道栓」等による給水を行うことになっています。また貯水槽が設置されている小・中学校で自主防災組織が行う給水もあります。

**Q 水道はどれくらいで復旧するのか。**

**A 復旧までの日数は、被害状況や上水道の水源からの距離によっても変わりますが、10日程度で仮設給水栓が使えることを目標としています。**

被害が大きい場合は、1週間から10日程度で消火栓などに仮設の給水栓が設置できるように、上流の太い水道本管から順次、被害箇所の応急復旧工事を行います。それまでの間は、指定避難地などで給水を受けてください。

家庭で水道が復旧するには、1か月以上かかるかもしれません。復旧が進むにつれ、給水場所が近くになり、水汲みの労力もだんだん減るので、地域の方達と協力して、それまでがんばってください。

**Q 水道管の点検・修理はどのようにするのか。****A 個人所有の部分の点検、修理に関しては、各自が水道工事店に依頼し、修理してください。**

道路下の水道管からの引込口から先は個人の所有となります（水道メーターは市町村からの貸与）。水道工事店はタウンページにも載っています。

家の水道管から水漏れしている場合は、取りあえず、水道の元栓（止水栓）を締めてください。元栓は戸外の水道メーターの前についています。

**Q 水道水が濁っている。飲めるか。****A 飲まないでください。**

水が赤い時は、断水や工事の影響により配管から鉄分や鉄バクテリアが流失したものとされます。飲料水以外の雑用水（トイレの水、洗濯の水等）には使えます。

水道が復旧しても直後は飲用できない場合もあります。市町村の広報に気をつけてください。

**Q 井戸水は飲めるか。****A 飲料水は、なるべく指定避難地などで給水される水を利用してください。**

普段から飲用に使っている井戸水に関しては、濁りや異臭がなくともなるべく煮沸して雑菌を殺してから、飲用してください。近くに工場等があり、汚染物質の混入の危険性がある場合は、濁り・異臭がなくても飲用しない方が無難です。

水質検査は、厚生労働大臣指定の検査機関が県内に5箇所（大仁、静岡、藤枝、大井川、浜松）あります。しかし検査機関が被災した場合や検査する水が運搬できない場合には、結果が出るまでにはかなりの日数が必要になると思われますので、飲料水は、なるべく指定避難地などで給水される水を利用してください。どうしても水質検査が必要な場合には、保健所で測定可能な項目もありますので、お近くの保健所に相談してください。

**Q 水道管が破損し漏水した。その分の水道代も払わなければならないか。**

**A 市町村の水道部局に確認してください。**

漏水で使用水量が分からなかったり濁水が発生した場合などでは、市町村が過去の使用水量を参考にして料金を払うべき水量を決める場合があります。

芸予地震の時は、給水管が破損して漏水したり、水が濁ったりした分の上下水道料金を減額した市町村もありました。工事業者の修繕報告書を添えての申請手続きが必要でした。

**Q 水道料金の支払いが困難だ。減免・支払猶予措置はないか。**

**A 特別に水道料金の減免措置が取られる場合もありますので、市町村の水道部局に問い合わせてください。**

6-4 電話

**Q 地震で家庭の電話が通じない。**

**A 地震の後は電話回線が混み合い（ふくそう）、家庭からの電話はかかりにくくなります。ふくそう防止のために、電話の受話器がはずれていないかを必ず確認してください。**

NTT西日本は、まず初めに防災機関の災害時優先電話の復旧と避難所特設公衆電話の開設に取り掛かります。避難所の特設電話や公衆電話はふくそうしにくいシステムをとっているのので、比較的電話がかかりやすくなります。

避難所の特設電話は無料です。災害救助法が適用され、広域停電が生じているときには、緑と灰色およびICの公衆電話も無料の措置がとられることがあります。

**Q 家族、親類の安否を確認したい。**

**A 安否確認等には災害用伝言ダイヤル（171）を利用してください。（1-3-1 参照）**

**Q 電話の復旧・点検・修理は、どのようにするのか。**

**A NTT西日本とグループ会社が一体となって電話回線の復旧にあたります。おおむね2週間での通信サービス復旧を目標としています。**

（阪神・淡路大震災の時は、応援4000人、14日間で復旧）

修理代金は、電話回線の自己所有部分は自己負担となります。自己所有部分は、各個人の契約によって違います。電話ケーブルから家庭までの配線をNTT西日本から借りているのか、買い上げているのか、各人の契約を確認してください。

**Q 外の電話回線の修理は終わったようだが、電話が使えない。**

**A 故障受付113に電話してください。屋内配線の故障か電話機の故障か調べてくれます。ただし震災後は非常に電話が混み合い、つながりにくくなるかもしれません。**

コードレス電話は充電式です。長期の停電で電池切れになっていると使えないので、注意してください。最近、親機の受話器もコードレスという電話があります。この場合は停電時電話が使えなくなることがありますので注意してください。

電話機の故障に関しては、販売店またはメーカーに申し出てください。コンセントを必要とする電話機は電気製品です。水にぬれた場合は、点検を受けてから使用してください。

**Q 他の会社にマイライン登録をされていて、電話がかからない。  
NTT西日本の回線を使いたい。**

**A 下記のように、NTT西日本の識別番号 0039、マイラインプラスの解除番号 122 をダイヤルしてください。**

登録状況	ダイヤル方法
NTT西日本以外にマイライン登録	0039 - 電話番号
NTT西日本以外にマイラインプラス登録	122 - 0039 - 電話番号

**Q 電話会社を名乗る人が、電話の点検にきた。信用できるか。**

**A 電話の点検を装い、高額な電話機の販売を目的としている場合も考えられます。**

電話会社やその関係会社が各家庭に電話が使用できるかどうかの点検に来ることも考えられます。しかしその場合に電話機の販売をすることは一切ありません。会社名、訪問の目的を確認し、不審な時は電話会社からの派遣かどうかを電話会社に確認してください。

訪問販売で契約した場合は、法定書面をもらった日から8日間はクーリング・オフできます。ただし営業用の電話の場合はクーリング・オフできません。注意してください。

**Q 電話のケーブルが被災し通話できなかった。  
基本料金は減額されるか。**

**A 契約約款上、ケーブル等の故障で 24 時間以上通話できなかった場合は、1 日単位で基本料金を減額するとなっています。**

家屋が壊れた場合、避難勧告で避難した場合等、ケースによって減額となるかどうかは異なると考えられます。NTT西日本に問い合わせてください。

**Q 自主避難し自宅の電話はしばらく使わないので、  
料金を払いたくない。**

**A 通常は「利用休止」をしない限り、基本料金は支払わなくてはなりません。**

「利用休止」をすると、今まで使っていた電話番号は使えなくなります。  
「一時中断」の手続きをすれば、基本料金のみ請求となり、電話番号もそのままです。通話ができなくなるので、無断で電話を利用され、覚えのない通話料を請求されることもありません。

**Q 電話料金の支払いが困難だ。減免、支払猶予措置はないか。**

**A 被害状況等により異なるため、電話会社に問い合わせてください。**

避難指示・避難勧告が出された地域については、基本料金の減免や支払期限延長等の措置が取られる可能性もあります。

## 7 電気製品 Q&A

### はじめに 電気製品使用上の基本的な注意事項

- プラグに触れるときは、手や足元が濡れていないか注意してください。
- テレビ、電子レンジ、洗濯機、冷蔵庫、炊飯器など落下、転倒しているものや水がかかっているもの、破損や変形しているものは、修理点検の上使用してください。
- コード、プラグ、コンセントなどで傷ついたり破損したりガタついているものは、使用しないでください。

• 感電事故を防ぐため、アースの取り付けをしましょう。  
アースは電気を逃がすための道です。万一漏電している電気製品に触れると、電流はビリビリとショックを与えながら身体を通して逃げます。これが「感電」で、衝撃が大きいと人命にかかわることがあります。アースはこのような事故を防ぐために必要なもので、次のように区分されています。

アースのほか漏電遮断器が必要なもの 井戸ポンプ、池水循環器 など  
アースをしなければならないもの

エアコン、洗濯機、衣類乾燥機、温水器、食器洗い機、庭園灯など  
置き場所によってはアースをした方がよいもの

電子レンジ、冷蔵庫、除湿器 など

なおアース線をガス管に接続すると爆発する危険がありますので、絶対にやめてください。また水道の蛇口に接続しても水道管は合成樹脂製が多いため効果はありません。

アースの工事、漏電遮断器の取り付けには「電気工事士」の資格が必要です。  
お近くの電気工事店などに依頼してください。

### 《電気製品全般に共通する相談例》

ケース①電気製品を使うとブレーカーが落ちてしまう。(6-2-1参照)

ケース②電気製品のスイッチを入れても作動しない、具合が悪い場合

#### 【電気製品が全く作動しない場合】

屋内配線側か電気製品が悪いのかを判断するため、支障なく使える他のコンセントへ付け替えてみてください。それでも全く作動しない場合は、その製品に異常が発生していると考えられますので、購入店やメーカーなどに相談してください。正常に作動した場合は、コンセント回路側に問題がありますので電気工事店へ相談してください。

#### 【異常音の発生や、正常に作動してくれない場合】

電気製品自体の故障ですので、購入店やメーカーなどに相談してください。



## 7-1 主な電気製品

**Q 冷蔵庫で注意することは何か。****A 以下のような点に注意してください。**

ケース①家が半壊して冷蔵庫が横倒しになっている。取り出して使用したい。

倒れたままにしておくと、コンプレッサー内のオイルが逆流して運転時にモーターが加熱・故障したり冷えが悪くなったりします。電源が切れていることを確認し、できるだけ早く起こして水平に置き、必ず1日以上置いてください。なお設置の際は本体下部にある調節脚を回して必ず水平にしてください。

外装や内部に異常がなければ電源を入れ、冷え方や音に異常がないか、電気的な異臭がしないかなど確かめます。この間、約1時間は冷蔵庫のそばを離れないで不自然なことがあれば電源プラグを抜いて、購入店やメーカーなどなどに点検を依頼してください。

ケース②冷蔵庫が転倒して、扉が少しずれてゆがんでいる。他に異常はないようだが使用を続けて問題はないか。

扉が歪んだり変形している場合は、隙間から冷気が漏れて冷えが悪くなっている可能性があります。ドアを閉めた状態で、ハガキや名刺などを差し込んでスッと入るようなら購入店やメーカーなどに相談してください。

**【阪神・淡路大震災のときは】**

兵庫県立神戸生活科学センターに寄せられた家電相談のうち、冷蔵庫の相談は約10%でした。その多くが転倒による損傷と扉の変形・位置ずれで、冷却不良と異常音発生などが起こっています。

**Q 電子レンジで注意することは何か。**

**A ドアが破損・変形している場合は、有害な電磁波漏れの恐れがありますので使用しないでください。**

ケース①電子レンジが台から転落した。扉が変形しガラスにヒビが入ったので、ガムテープを張って補修して使用している。

電子レンジは、マイクロ波という波長の短い電磁波を発射して、物を加熱しています。このマイクロ波は非常に有害な電磁波で、わずかな隙間からでも漏れ出て眼や皮膚に危害をおよぼします。扉がずれたり変形したりしているもの、またガラスが割れたものは絶対に使用しないでください。電源プラグをコンセントから抜いて購入店やメーカーなどで修理の上、安全が確認されてから使用してください。

ケース②電子レンジの上に物が落下した。外観には異常がない。

外装に大きな凹みや傷がなく、扉もきちんと閉まるようなら問題はないでしょう。アース線が接続されているか確認した上で、水を入れたコップをターンテーブルの上に置いて電源を入れ、正常に加熱するか、火花が散らないか、異常な音がしないかなどを確認してください。わずかでも不自然なことがあれば、使用を止めて購入店やメーカーなどなどに点検を依頼しましょう。

**【阪神・淡路大震災のときは】**

兵庫県立神戸生活科学センターに寄せられた家電相談のうち電子レンジに関する相談が最も多く、全体の約30%を占めていました。大部分が台や冷蔵庫などの上から落下して破損・故障したものです。今後は安定性のよい場所を選び、転げ落ちないように工夫することが必要です。

**Q エアコンで注意することは何か。****A 室内機・室外機が変形している場合使用しないでください。**

ケース①上から物が落下してルームエアコンの室外機が転倒し、スイッチを入れても動かない。

室外機が転倒したり、位置が動いたりする場合は非常に多いようです。室外機との接続配管が変形や損傷している可能性がありますので、電源プラグを抜いて購入店やメーカーなどに点検・修理を依頼してください。無造作に起こすと配管の損傷の拡大や、二次的な故障を招く恐れがあります。周囲の倒壊物を取り除くだけにしてください。

ケース②室外機、室内機とも外観に異常はなく、電源も入るが、冷暖房をしない。

激しい振動で、機器の内部に電気的な故障が発生しているか、冷媒のガス抜けが考えられます。無理に運転すると故障が大きくなりますので、電源プラグを抜いて購入店やメーカーなどに点検してもらいましょう。

ケース③家屋が倒壊したので転居するが、エアコンは使えそうなので移設したい。

エアコンは室外機、室内機、配管のセットで使用するものです。素人では判断できないような大きな被害を被っていることが考えられますので、購入店やメーカーなどに連絡して移設が可能かどうかを調べてもらうことが先決です。移設が可能でも、その費用や修理代などについて見積りをもらい、有利か否かの判断をすることも大切です。

**【阪神・淡路大震災のときは】**

兵庫県立神戸生活科学センターに寄せられた家電相談のうちルームエアコンの相談は、全体の7%でした。その多くは室外機の転倒・落下による作動不良です。たとえ作動しても、異常音の発生、温度調整不能といったケースも多く、漏電しているという危険な事例も寄せられています。少しでも異常がある場合は、運転を中止してください。

**Q 洗濯機で注意することは何か。**

**A 不用意に使用すると、感電や思わぬ失敗につながります。以下の点に注意してください。**

- 水平を調整し、必ずアース線を接続したうえ、床面が濡れていないことを確かめてから使用してください。砂塵を被ったものは特に慎重に点検・掃除をしてください。
- 給排水ホースが抜けたり破れたりしていないか確かめてください。
- 断水のあとは、赤サビなどが水に混じることがあります。しばらく水を流してから使用しましょう。

ケース①全自動洗濯機が転倒し外観に異常がないが、スタートスイッチを入れても動かない。

まず、コンセントから電源を抜いてください。次に洗濯機の電源を取っているコンセントの場所の漏電ブレーカーが「入」になっているか、水道水は普段どおりの水圧できているかを確認してください。ブレーカーが「切」になっていたら、屋内配線が洗濯機に漏電などの異常が発生している恐れがありますので、直ちに購入店やメーカーなどに点検を依頼しましょう。ブレーカーが「入」になっており、水圧も正常で、電源も入るようなら注水口のフィルターの目詰まりが考えられますので、取扱説明書を見て掃除をしてください。これでスタートボタンを押しても動かないようなら機器の故障ですから修理が必要です。

ケース②洗濯機を倒れたまま放置していたが、水道が復旧するのですぐに使用したい。

洗濯機の内側や外側に大きな凹みや亀裂、部品の脱落などが無いことを確かめ、排水ホースが破れたり抜けたりしていないかを調べてください。次に、漏電ブレーカーやコンセントに異常がないかを調べ、必ずアース線を接続することが大切です。

水道の復旧時には鉄サビなどの汚れを含んだ赤水が出て、フィルターが詰まったり、洗濯物が汚れたりすることがありますので、水がきれいになるまで流してください。

震災後初めて使用するときは、洗濯機のそばを離れず、異常な音がしないか、電気的な異臭がしないかなど十分注意しましょう。

**Q テレビで注意することは何か。****A 以下の点に注意してください。**

- 棚やテレビ台から落ちたり倒れたりすると、内部が破損しているケースがありますのでプラグを差し込まないでください。
- 水がかかった場合も危険ですからプラグを差し込まないでください。

ケース①そばにあった金魚鉢の水槽が壊れて、テレビに水がかかった。

水がかかったテレビに不用意にスイッチを入れると、感電や発火の恐れがあり非常に危険です。必ず電源プラグを抜き、表面をよく拭いたのち裏面を風通しの良い場所に向けて乾燥させ、購入店やメーカーなどに点検を依頼しましょう。

ケース②テレビが転げ落ちて色がおかしくなり、音も出ない。

転倒した時の激しい衝撃で内部の配線や基板などに不具合が発生していると考えられます。購入店やメーカーなどに修理を依頼してください。

ケース③家屋が倒壊してテレビが埋もれた。掘り出すと外観に異常はないが、ほこりまみれで内部に土が入っているようだ。

内部の基板や配線に砂塵を被ったまま放置すると、水分の吸収などで絶縁劣化を起し、故障や事故の原因になります。早く掃除することが大切ですが、内部には2万ボルト以上の高電圧部分があり非常に危険です。自分で掃除せずに購入店やメーカーなどに依頼しましょう。

ケース④テレビの電源は入るが映像が映らず、ザーザーと雑音が発生する。

まずアンテナを確かめてください。アンテナが正常ならフィーダ線が切れているか、はずれている可能性があります。マンションなどの共同アンテナの場合は隣家も同様の異常が発生している可能性がありますので、管理者に申し出て点検・修理する必要があります。

**【阪神・淡路大震災のときは】**

兵庫県立神戸生活科学センターに寄せられた家電相談のうちテレビに関するトラブルは全体の約25%でした。転倒・落下による故障が目立ちます。最近の大型テレビには、裏側に転倒防止のためのベルトが取り付けられていますので必ず固定してください。

**Q 石油ファンヒーターで注意することは何か。****A 以下の点に注意してください。**

- キズ・ヒビ割れなどで油漏れがないか確認してください。給油する際は、確実に消火してからにしましょう。
- 石油ファンヒーターや石油ストーブには、対震自動消火装置が内蔵されています。支障なく運転できているものでも、一度本体をゆらしてみても正常に作動するか確認してください。もしも作動しない場合は、直ちに使用をやめてください。

**ケース①石油ファンヒーターが転倒して燃料が漏れている場合**

大量の灯油がこぼれている場合は燃料タンクから直接こぼれ出たもの、少量の場合は本体の受け皿から漏れ出たものと考えられます。石油ファンヒーターを早く起こして、水平と垂直を調整してください。燃料タンクを取り出し、こぼれた灯油は洗濯用石鹸をふりかけて乾いた布で拭き取るとよいでしょう。

**ケース②石油ファンヒーターの燃焼状態がおかしく、ときどき自然に停止してしまう。**

燃料が入っているか、オイルフィルターが目詰まりしていないか、側面又は裏面にある空気吸入口が汚れて目詰まりしていないかなどを確かめてください。きれいに掃除をしたにもかかわらず異常が改善されない場合は、自動消火装置の異常作動など内部にトラブルが生じている可能性がありますので、購入店やメーカーなどに修理を依頼してください。

## 7-2 その他

**Q 他の部屋は異常がないのに、一部屋だけ照明器具が点灯しない。**

**A まず照明器具が悪いのかどうかをチェックしてください。**

照明器具自体の故障が考えられますので、ワンタッチ式の場合は、取り外して別の部屋で使用して確かめてください。器具に以上があるなら購入店やメーカーなどに相談してください。器具が正常の場合は、天井裏の配線に断線などの異常が発生していると思われますので、電気工事店に点検・修理を依頼してください。

**Q 電気カーペットに水がかかったが、乾かして使ってもよいか。**

**A 温度調整部分やコード接続部分に水がかかったら、使用しないでください。**

カーペット部分だけに水がかかった場合は、広げて十分に陰干しすることをお勧めします。温度調整部分やコード接続部分に水がかかっている場合は使用しないで、プラグをコンセントから抜いて点検・修理に出してください。

**Q 寒いので、電気カーペットの上に電気こたつを置いて、どちらにも電源を入れて使用している。問題はないか。**

**A 併用は避けてください。**

どちらの器具も消費電力が多く、併用すると電気容量がオーバーし、ブレーカーが作動する恐れがありますので併用は避けてください。特に、テーブルタップやトリプルタップを利用したタコ足配線は、発火する危険性がありますので絶対にやめてください。

**Q 地震で電気温水器が傾いて水漏れした。どうしたらよいか。**

**A 直ちに「止水栓」を閉じブレーカーを「切」にしてください。**

電力会社または購入・設置会社にできるだけ早く連絡して、修理してもらうことが大切です。これ以上の水漏れを防ぐために水道と温水器を接続してある部分の「止水栓」を閉じ、漏電ブレーカーを「切」にしてください。

## 8 問い合わせ先一覧

## 8-1 行政機関

## ① 法務局

	電 話 番 号
静岡地方法務局	054-254-3555
沼津支局	0559-31-1877 ・ 1985
富士支局	0545-53-1200 ・ 1201
下田支局	0558-22-0534
掛川支局	0537-22-5538 ・ 23-2451
袋井支局	0538-42-3545 ・ 0232
浜松支局	053-454-1396 ・ 1397

## ② 簡易裁判所

静岡簡易裁判所	0542-52-6111
清水簡易裁判所	0543-66-0326
島田簡易裁判所	0547-37-3357
沼津簡易裁判所	0559-31-6000
熱海簡易裁判所	0557-81-2989
三島簡易裁判所	0559-86-0405
富士簡易裁判所	0545-52-0159
下田簡易裁判所	0558-22-0161
浜松簡易裁判所	053-453-7155
掛川簡易裁判所	0537-22-3036

## ③ 地方裁判所

静岡地方裁判所	054-252-6111
沼津支部	0559-31-6000
富士支部	0545-52-0159
下田支部	0558-22-0161
浜松支部	053-453-7155
掛川支部	0537-22-3036

## ④ 家庭裁判所

静岡家庭裁判所	054-273-454
沼津支部	0559-31-6000
熱海出張所	0554-81-2989
富士支部	0545-52-0159
島田出張所	0547-37-3357
浜松支部	053-453-7158
掛川支部	0537-22-2523



## ⑤ 警察署

警 察 署	電 話 番 号
下田	0558-27-0110
松崎	0558-42-0110
大仁	0558-76-0110
三島	0559-81-0110
伊東	0557-38-0110
熱海	0557-85-0110
沼津	0559-52-0110
御殿場	0550-84-0110
富士	0545-51-0110
富士宮	0544-23-0110
蒲原	0543-85-0110
清水	0543-66-0110
静岡中央	054-250-0110
静岡南	054-288-0110
藤枝	054-641-0110
焼津	054-624-0110
島田	0547-37-0110
榛原	0548-22-0110
菊川	0537-36-0110
掛川	0537-22-1110
森	0538-85-0110
磐田	0538-37-0110
天竜	0539-26-0110
水窪	0539-87-0110
浜松中央	053-475-0110
浜松東	053-460-0110
浜北	053-585-0110
新居	053-593-0110
細江	053-522-0110

## ⑥ 税金についての相談

- 国税 (所得税、相続税、贈与税など)

		電 話 番 号
名古屋国税局税務相談室		052-971-5577
税 務 署	下田	0558-22-0185
	熱海	0557-81-3515
	三島	0559-87-6711
	沼津	0559-22-1560
	富士	0545-61-2460
	清水	0543-66-4161
	静岡	054-252-8111
	藤枝	054-641-0680
	島田	0547-37-3121
	掛川	0537-22-5141
	磐田	0538-32-6111
	浜松東	053-458-1111
浜松西	053-473-1111	

- 県税 (自動車税、不動産取得税、個人事業税など)

財務事務所	所 在 地	電 話 番 号
下田財務事務所	下田市中 531-1	0558-24-2013
熱海財務事務所	熱海市水口町 13-15	0557-82-9056
沼津財務事務所	沼津市高島本町 1-3	0559-20-2013
富士財務事務所	富士市本市場 441-1	0545-65-2112
静岡財務事務所	静岡市有明町 2-20	054-286-9112
藤枝財務事務所	藤枝市瀬戸新屋 362-1	054-644-9116
磐田財務事務所	磐田市見付 3599-4	0538-37-2206
浜松財務事務所	浜松市東田町 87	053-458-7124

- 市町村税 (住民税、固定資産税、軽自動車税など) については各市町村の税務課へ

⑦ 各市町村役場代表番号及びり災証明問い合わせ先（1）  
（大規模災害のときは、対応が異なる場合があります）

行政センター	市町村名	代表電話番号	り災証明についての問い合わせ先（電話番号）			
			自然災害（風水害・地震）		火 災	
伊豆	下田市	0558-22-2211	健康福祉課	0558-22-2216	下田消防署	0558-22-1804
	東伊豆町	0557-95-1100	福祉保険課	0557-95-6204	消防本部予防係	0557-95-0119
	河津町	0558-34-1111	保険福祉課	0558-34-1937	消防組合河津分署	0558-34-1119
	南伊豆町	0558-62-1111	福祉課	0558-62-6210	消防組合 南伊豆分署	0558-62-3111
	松崎町	0558-42-1111	町長公室	0558-42-1111	町長公室	0558-42-1111
	西伊豆町	0558-52-1111	総務課	0558-52-1111	西伊豆広域行政 組合消防本部	0558-52-1099
	賀茂村	0558-55-0211	総務課防災担当	0558-55-0211	総務課消防担当	0558-55-0211
熱海	熱海市	0557-81-0151	防災室防災係	0557-81-8641	消防本部予防課	0557-81-2988
	伊東市	0557-36-0111	課税課	0557-36-0111	消防本部予防課	0557-36-1659
東部	沼津市	0559-31-2500	社会福祉課管理係	0559-34-2544	消防本部予防課	0559-34-2535
	三島市	0559-75-3111	社会福祉課管理係	内線 223	消防本部	0559-72-5800
	御殿場市	0550-83-1212	市民生活課 交通防災係	0550-82-4123	消防本部予防課	0550-83-0119
	裾野市	0559-92-1111	生活環境課	内線 218or235	消防本部予防課	0559-92-3211
	伊豆長岡町	0559-48-1411	健康福祉課	0559-48-2904	地域振興課	0559-48-1412
	修善寺町	0558-72-1111	総務課防災係	0558-72-9850	田方地区消防組合 消防本部警防課	0559-76-2280
	戸田村	0558-94-3111	総務課	0558-94-3111		
	土肥町	0558-98-1111	総務課	0558-98-1111	西伊豆広域行政 組合消防本部	0558-52-1099
	函南町	0559-78-2250	総務課	0559-79-8102	田方地区消防組合 消防本部警防課	0559-76-2280
	菰山町	0559-49-1212	住民課住民総合窓口室	0559-49-1212		

## 各市町村役場代表番号及びり災証明問い合わせ先（2）

（大規模災害のときは、対応が異なる場合があります）

行政センター	市町村名	代表番号	り災証明についての問い合わせ先（電話番号）			
			自然災害（風水害・地震）		火災	
東部	清水町	0559-73-1111	福祉保健課	0559-81-8214	消防本部	0559-73-0119
	長泉町	0559-86-2131	未定		消防本部	0559-86-1199
	小山町	0550-76-1111	生活環境課	0550-76-6111	御殿場市・小山町広域 行政組合消防本部	0550-83-0119
富士	富士宮市	0544-22-1111	生活課	0544-22-1130	消防本部予防課	0544-22-1199
	富士市	0545-51-0123	総務部防災対策課	内線 2776	消防本部予防課	0545-51-0123
	芝川町	0544-65-1111	あんしん課	0544-65-2805	富士宮市・芝川町消 防組合消防本部	0544-22-1199
中部	静岡市	054-254-2111	市民生活課 市民生活係	054-221-1297	管轄消防署 （中央署）	054-255-0119
					管轄消防署（南署）	054-282-0669
					管轄消防署（東署）	054-263-1295
	清水市	0543-54-2111	防災本部室	0543-54-2024	管轄消防署（東署）	0543-63-0119
					管轄消防署（中署）	0543-54-0119
					管轄消防署（南署）	0543-35-0119
	富士川町	0545-81-1111	総務課	0545-81-4800	庵原地区消防組合 消防本部	0543-75-6119
蒲原町	0543-85-3111	総務課	0543-85-7700			
由比町	0543-76-0111	総務課	0543-76-0112			
志太榛原	島田市	0547-37-5111	社会福祉係	0547-36-7158	消防本部	0547-37-0119
	焼津市	054-626-1111	課税課	054-626-1142	消防防災センター	054-623-1119
	藤枝市	054-643-3111	課税課	054-643-3111	消防本部	054-641-5000
	岡部町	054-667-3411	保健福祉課	054-667-3415	保健福祉課	054-667-3415
	大井川町	054-622-1111	税務課資産税係	054-662-0533	税務課資産税係	054-662-0533

## 各市町村役場代表番号及びり災証明問い合わせ先（3）

（大規模災害のときは、対応が異なる場合があります）

行政センター	市町村名	代表番号	り災証明についての問い合わせ先（電話番号）			
			自然災害（風水害・地震）		火災	
志太榛原	御前崎町	0548-63-1111	総務課	0548-63-6802	相良・浜岡・御前崎消防署	0537-85-2119
	相良町	0548-52-1111	防災課	0548-52-1111		
	榛原町	0548-23-0001	健康福祉課	0548-23-0016	吉田榛原消防署	0548-32-1141
	吉田町	0548-33-0111	総務課 消防交通防災係	0548-33-2134		
	金谷町	0547-46-2111	総務課	0547-46-5612	島田消防署	0547-37-0119
	川根町	0547-53-4580	総務課	0547-53-4580		
	中川根町	0547-56-1111	総務課消防防災係	0547-56-2220		
	本川根町	0547-59-3111	総務課 (問い合わせ)	0547-59-3111		
中遠	磐田市	0538-32-2111	地域防災課防災係	0538-37-4811	消防本部	0538-37-0119
	掛川市	0537-21-1111	良質地域課 交通防災係	0537-21-1113	消防本部	0537-21-0119
	袋井市	0538-43-2111	総務課行政係	0538-44-3100	消防組合消防本部	0538-42-0119
	大須賀町	0537-48-3111	総務課防災係	0537-48-3111	小笠地区 消防組合本部	0537-35-0119
	浜岡町	0537-85-1111	都市計画課	0537-85-1123	相良・浜岡・御前崎消防署	0537-85-2119
	小笠町	0537-76-1111	生活安全課	0537-73-1112	小笠地区 消防組合本部	0537-35-0119
	菊川町	0537-35-2111	安全課	0537-35-0923		
	大東町	0537-72-2211	総務課防災係	0537-72-1111	総務課防災係	0537-72-1111
	森町	0538-85-2111	保健福祉課厚生係	0538-85-2111	袋井消防署森分署	0538-85-0119
	浅羽町	0538-23-9211	総務課	0538-23-9211	袋井消防署 浅羽分署	0538-23-0119
	福田町	0538-55-2111	住民課	0538-58-2374	分遣署	0538-55-4150
	竜洋町	0538-66-9100	総務課	0538-66-9100	磐南行政組合	0538-37-0119
豊田町	0538-34-2111	税務課出納室	0538-36-3151	磐田消防本部		

## 各市町村役場代表番号及びり災証明問い合わせ先（4）

（大規模災害のときは、対応が異なる場合があります）

行政センター	市町村名	代表番号	り災証明についての問い合わせ先（電話番号）			
			自然災害（風水害・地震）		火災	
中遠	豊岡町	0539-63-0020	福祉課	0539-63-0037	磐南行政組合 磐田消防本部	0538-37-0119
北遠	天竜市	0539-26-1111	福祉事務所	0539-22-0023	天竜春野消防組合 消防本部	0539-22-0119
	春野町	0539-83-0001	(一般)建設課	0539-83-0007		
			(大規模)福祉課	0539-83-0014		
	龍山村	0539-69-0311	総務課 (問い合わせ)	0539-69-0311	磐南行政組合 磐田消防本部	0538-37-0119
	佐久間町	0539-66-0001	総務課防災安全係	0539-66-0016		
水窪町	0539-82-0001	総務課(消防主任)	0539-82-0001			
西部	浜松市	053-457-2111	地域福祉課	053-457-2051	管轄消防署(中署)	053-475-7561
					管轄消防署(東部署)	053-460-0119
					管轄消防署(南部署)	053-442-0119
	浜北市	053-587-3111	生活環境課	053-585-1114	消防本部	053-586-0119
	湖西市	053-576-1111	総務課 (問い合わせ)	053-576-1111	湖西新居消防署	053-574-0213
	舞阪町	053-592-2111	総務課	053-592-2111	浜松市南部消防署	053-442-0119
	新居町	053-594-1111	防災環境課	053-594-1113	湖西新居消防署	053-574-0213
	雄踏町	053-592-3111	総務課 (問い合わせ)	053-592-3111	浜松市南部消防署	053-442-0119
	細江町	053-523-1111	総務課防災係	053-523-1111	引佐郡広域施設組合 消防本部	053-527-0119
	引佐町	053-542-1111	総務課	053-542-1111		
三ヶ日町	053-524-1111	健康福祉課福祉係	053-524-1114			

(2000年4月 NACS静岡分科会 くらしと震災プロジェクト 電話にて聞き取り調査)

## ⑧ 静岡県関係

部 署 名		電 話 番 号
防災局	災害対策室	054-221-3593
	緊急防災支援室（スペクト）	054-221-3600
生活・文化部	県民生活室 消費者行政	054-221-2257
	県民生活室 物価ダイヤル	054-221-2175
	NPO推進室	054-274-2995
環境部	水道環境室	054-221-2421
	浜名湖保全室（浄化槽関係）	054-221-2256
	廃棄物対策室	054-221-2137
健康福祉部	企画経理室	054-221-2445
	地域福祉室	054-221-2365
商工労働部	商工金融室	054-221-2519
	経営指導室	054-221-2971
土木部	建設業室	054-221-3057
都市住宅部	市街地整備室	054-221-3354
	住まいづくり室	054-221-3019
	公営住宅室	054-221-3085
	建築安全推進室	054-221-3076
	下水道室	054-221-3082

\*平成14年3月現在。14年4月に機構改革により部署名、電話番号等が変更になる場合があります。

## ⑨ その他

国民生活センター（一般消費者相談受付）	電話 03-3446-0999
内閣府国民生活局消費者企画課	電話 03-3581-9095

## 8-2 関連業界

## ① 弁護士会・行政書士会・司法書士会

団体名		所在地	電話番号
静岡県弁護士会	静岡支部	静岡市追手町 10-80	054-252-0008
	沼津支部	沼津市御幸 21-1 静岡地方裁判所沼津支部構内	0559-31-1848
	浜松支部	浜松市鵜江 2-1-3 静岡地方裁判所浜松支部構内	053-455-3009
静岡県行政書士会		静岡県駿府町 2-133	054-254-3003
静岡県司法書士会		静岡市東草深町 15-22	054-246-5427



## ② 不動産・建築

団体名		所在地	電話番号
宅地建物 取引業 協会	連合会	東京都千代田区岩本町 2-6-3	03-5821-8111
	県本部	静岡市鷹匠 3-18-16 (静岡県不動産会館 1F)	054-247-2103
	伊豆下田支部	下田市 3-6-20 (モンド商事)	0558-23-2503
	伊東支部	伊東市東松原町 1-4 (大石ビル 2階)	0557-36-5390
	熱海支部	熱海市俵本町 5-6 (榎本不動産ビル)	0557-81-3491
	三島田方支部	三島市梅名 284-27 (三島田方不動産不動産会館)	0559-77-7781
	沼津支部	沼津市若葉町 17-28 (沼津不動産会館)	0559-25-2211
	駿東支部	御殿場市川島田 812-7 (駿東支部会館)	0550-81-4770
	富士支部	富士市伝法 663-3 (富士支部不動産会館)	0545-72-2151
	清水支部	清水市富士見町 3-11 (清水支部不動産会館)	0543-52-4074
	静岡支部	静岡市鷹匠 3-18-16 (静岡県不動産会館 1F)	054-246-5777
	焼津支部	焼津市塩津 255-4 (焼津支部不動産会館)	054-627-8600
	藤枝支部	藤枝市本町 1-11-18 (駿東支部会館)	054-645-1171
	函南支部	榛原郡榛原町静波 1767-1 (駿東支部会館)	0548-22-0500
	島田支部	島田市向島町 2855-5 (島田支部会館)	0547-34-0002
中遠支部	磐田市国府台 72-2 (中遠支部会館)	0538-32-7231	
浜松支部	浜松市曳馬 5-17-11 (浜松不動産会館)	053-475-0081	
(社)全日本不動産協会 静岡県本部	(社)不動産保証協会 静岡県本部	静岡市稲川 2-1-33	054-285-1208
(社)高層住宅管理業協会	東京都港区虎ノ門 1-23-27 虎ノ門23森ビル	03-3500-2722	
(社)静岡県建築士会	静岡市御幸町9-9 建設業会館内	054-254-9381	
(社)静岡県建築士事務所協会	静岡市呉服町 1-6-8	054-255-8931	
(社)静岡県管工事工業協会	静岡市泉町 3-3	054-286-2338	
静岡県瓦屋根工事事業連合会	三島市南二日町 24-17	0559-75-1986	
静岡県木造建築工業組合	静岡市登呂 2-8-31	054-282-6921	
静岡県住宅供給公社	静岡市追手町 9-18	054-255-4146	

## ③ 銀行

団体名	所在地	電話番号
(社)全国銀行協会 よろず相談所	東京都千代田区丸の内1-3-1	03-5252-3772
	静岡市茶町 2-8-1	054-252-0148
	浜松市栄町 3-1	053-454-0365
	沼津市大手町 5-6-7	0559-62-1167
	清水市旭町 5-9	0543-53-1352
(社) 全国地方銀行協会	東京都千代田区内神田3-1-2	03-3252-5171
(社) 第二地方銀行協会	東京都千代田区三番町 5	03-3262-2181
(社) 信託協会	東京都千代田区大手町2-6-2	03-3241-7135
(社)全国信用金庫協会	東京都中央区京橋 3-8-1	03-3563-4823
住宅金融公庫	東京都文京区後楽 1-4-10	03-5800-8000
静岡県労働金庫	静岡市黒金町 5-1	054-221-6111
国民生活 金融公庫	静岡支店 静岡市常磐町 2-5-1	054-254-4411
	浜松支店 浜松市常磐町 132-14	053-454-2341
	沼津支店 沼津市市場町 5-7	0559-31-5281
中小企業金融公庫	静岡市黒金町 59-6	054-354-3631
商工組合 中央金庫	静岡支店 静岡市追手町 6-3	054-254-4131
	浜松支店 浜松市常磐町 133-1	053-454-1521
	沼津支店 沼津市御幸町 17-5	0559-31-2924

## ④ 証券

団体名	所在地	電話番号
本証券業協会	東京地区協会 証券苦情相談室 東京都中央区日本橋茅場町 1-5-8 (東京証券会館内)	03-3669-9815
	名古屋地区協会 名古屋市中区栄 3-3-17 (名古屋証券会館6階)	052-262-2571
(社)証券投資信託協会	東京都中央区日本橋兜町 7-2	03-3667-7471

## ⑤ 消費者金融

団 体 名		電 話 番 号
(社)全国貸金業協会連合会	東京都港区三田3-7-13 ハイライフ三田 3F	03-3452-8171
(社)静岡県貸金業協会	静岡市駿府町2-6	054-251-9308
	浜松市元浜町239-1	053-476-2711
	沼津市市場町8-15	0559-33-0197
日本消費者金融協会 (JCFA)	救済更生事業団	06-6355-0950
	金銭管理コンサルティング事業団	03-5282-7500
		06-6242-2200

## ⑥ 借入金の問い合わせ先

金融機関	問い合わせ先	電 話 番 号	(情報利用先)
銀行系	銀行よろず相談所 [静岡]	054-252-0148	全国銀行 個人情報 信用センター
	[浜松]	053-454-0365	
	[沼津]	0559-62-1167	
	[清水]	0543-52-1352	
	全国銀行個人情報信用センター	03-3214-5020	
信販系	(株)シー・アイ・シー	0120-810-414	(株) シー・アイ・シー
	(株)シー・アイ・シー 静岡支店 [静岡市追手町2-20千代田生命静岡ビル3F]	054-254-2566	
消費者 金融系	全国信用情報センター連合会 (株)日本情報センター	03-5294-7005	全国 信用情報センタ- 連合会
	(株)静岡レンダーズセンター [静岡市南町19-16]	054-203-9517	
	(株)浜松レンダーズセンター [浜松市元浜町239-1]	053-474-1313	
その他	(株)シーシーピー	03-3239-4400	(株) シーシーピー
		0120-440-029	

## ⑦ クレジット関連

団 体 名	電 話 番 号
日本クレジットカード協会 (JCCA) お客様相談窓口	03-5563-6526
社団法人 全国信販協会 消費者相談窓口	03-3258-5260
社団法人 日本クレジット産業協会	03-3359-3001
財団法人 日本クレジットカウンセリング協会	03-3226-0121

## ⑧ クレジット会社

会社名	所在地	電話番号
アコム	東京都千代田区富士見 2-15-11	03-3234-9338
アプラス	大阪市中央区南久宝寺町 3-6-6 御堂筋センタービル 10F	06-6245-7963
アメリカン・エクスプレス	東京都杉並区荻窪 4-30-16	03-3220-6100
イオンクレジットサービス	千代田区錦 1-1 昭栄ビル 7F	043-296-6200
オリエントコーポレーション	東京都千代田区麴町 5-2-1	03-3989-6221
学研クレジット	東京都品川区上大崎 2-25-5 久米ビル 6F	03-3495-8811
カワイアシスト	浜松市砂山町 353-3	053-454-2158
協同クレジットサービス	東京都千代田区内神田 1-1-12	03-3294-1930
クオーク	大阪市西区南堀江 1-2-13	06-6531-0352
	東京都港区南青山 3-1-31	03-5412-3673
クレディセゾン	東京都豊島区東池袋 2-56-3 クレディ第 2ビル 6F	03-3986-0300
国内信販	福岡市博多区博多駅前 3-4-2KC 会館	092-451-5971
ジーシー	東京都千代田区大手町 1-2-4 大手パルビル 9F	03-3287-1725
GE コンシューマークレジット (レイク)	大阪市中央区淡路町 2-3-9 レイクセンタービル	06-6226-0915
ジェー・シー・ビー	東京都千代田区神田駿河台 1-6 お茶の水ビル	03-5259-1394
ジャックス	東京都渋谷区恵比寿 4-1-18	044-952-8707
ジェイシーケイクレジット (ジェー・ケー・クレジット)	府中市中府中町 1-14-1	042-361-8195
アイ・エフ・ダ イ・スクラップジャパン	東京都江東区有明 3-1TFTビル西間 8F	03-3570-1550
ゼネラル・エレクトリック・キャピタル・ファイナンス	東京都目黒区三田 1-6-21 アルト伊藤ビル 3F	042-330-8200
セントラルファイナンス	名古屋市中区錦 3-20-27	052-203-1188
全日信販	岡山市丸の内 1-1-4	086-227-7117
ディーシーカード	東京都渋谷区道玄坂 1-3-2	03-3464-6611
帝人ファイナンス	東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 41F	03-5322-3022
日専連 静岡	静岡市呉服町 2-7-26	054-252-7188
日本信販 (ニコス)	東京都文京区本郷 3-33-5	03-3817-1208
ファインクレジット	東京都新宿区西新宿 1-25-1 新宿センタービル 38F	03-3345-3250
日立キャピタル	東京都港区西新橋 2-15-12	03-3503-2111
三井住友ビザカード	東京都港区新橋 5-2-10	03-3459-4712
ミリオンカードサービス	名古屋市中区大須 4-11-52	052-251-1221
ムトウクレジット	浜松市佐藤 2-25-17	053-466-1133
ユーシーカード	東京都港区台場 2-3-2 台場ロイヤルビル	03-5531-6000
ライフ	東京都千代田区神田駿河台 4-3 新お茶の水ビル	03-3233-9103

## ⑨ 生命保険協会、日本損害保険協会

## 生命保険協会の相談所

	郵便番号	所在地	電話番号
本 部	100-0005	東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階 生命保険相談室	03-3286-2648
静 岡	420-0857	静岡市御幸町5-9 静岡フコク生命ビル3階	054-253-5712

## 日本損害保険協会のそんがいほけん相談室

	郵便番号	所在地	電話番号
本 部	101-8335	東京都千代田区神田淡路町2-9 損保会館10F	0120-107808
静 岡	420-0031	静岡市呉服町1-1-2 静岡呉服町スクエア8F	054-252-1843

## ⑩ 生命保険会社

会社名	郵便番号	所在地	電話番号
アイエヌジー生命保険株式会社	102-0094	東京都千代田区紀尾井町4-1 ニューオオタニガーデンコート26階 お客様サービス部	03-5210-0300 03-5210-0295
あいおい生命保険株式会社	150-0013	東京都渋谷区恵比寿4-6-1 恵比寿MFビル お客様相談センター	0120-568390
あおば生命保険株式会社	153-8523	東京都目黒区青葉台3-6-30 お客様サービス課	03-3462-0007
アクサ生命保険株式会社	150-8020	東京都渋谷区東1-2-19 カスタマーサービスセンター	03-3599-5720
アクサグループライフ 生命保険株式会社	150-8020	東京都渋谷区東1-2-19 アクサ生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	03-3599-5720
朝日生命保険相互会社	163-8611	東京都新宿区西新宿1-7-3 電話サービスセンター	03-5322-5568
あざみ生命保険株式会社	100-0011	東京都千代田区内幸町1-1-7 お客様相談室	03-3224-7670
アメリカンファミリー 生命保険会社	163-0456	東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル お客様相談センター	0120-555292
	182-8001	東京都調布市小島町2-33-2 AFLACスクエア コールセンター	0120-555595
アリコジャパン	130-8561	東京都墨田区錦糸1-2-4 AIGタワー1階 お客様相談室	03-5619-3211
エイアイジー・スター 生命保険株式会社	153-8611	東京都目黒区上目黒2-19-18 カスタマーサービスセンター	0120-160414
エトナハイワ 生命保険株式会社	150-8512	東京都渋谷区桜丘2-6-1 セルリアンタワー6階 カスタマーサービスセンター	0120-817024
オリックス生命保険株式会社	160-0022	東京都新宿区新宿5-17-5 新宿中央ビルカスタマーセンター お客様相談グループ	03-5272-2716
カーディフ生命保険会社	105-0001	東京都港区虎ノ門3-25-2 ブリヂストン虎ノ門ビル6階顧客サービス部	03-5776-6234
共栄火災しんらい 生命保険株式会社	179-0075	東京都練馬区高松5-8-20 J・CITYビル12階 業務管理部お客様相談グループ	03-5372-2105 0120-700651
クレディ・スイス 生命保険株式会社	113-8414	東京都文京区本郷1-28-34 本郷MKビル カスタマーサービスセンター	03-5803-3111 0120-911999
ジー・イー・エジソン 生命保険株式会社	150-8674	東京都渋谷区道玄坂1-12-1 お客様相談室	03-5457-8897 0120-981088
ジブラルタ生命保険株式会社	103-0021	東京都中央区日本橋本石町4-4-1 お客様相談室	03-3270-8511 0120-874165
スカンディア生命保険株式会社	150-0012	東京都渋谷区広尾5-6-6 広尾プラザ お客様相談コーナー	03-5488-1470 0120-652104

会社名	郵便番号	所在地	電話番号
住友生命保険相互会社	530-8220	大阪府大阪市北区中之島2-2-5 お客さま相談室(本社)	06-6223-9270
	104-8430	東京都中央区築地7-18-24 お客さま相談室(東京本社)	03-5550-5450
住友海上ゆうゆう生命保険株式会社	104-0033	東京都中央区新川2-27-1 お客様サービスセンター	03-5541-3955
セゾン生命保険株式会社	170-6067	東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン60 39階 コールセンター	03-5330-7955 0120-809558
ソニー生命保険株式会社	164-8660	東京都中野区本町2-46-1 中野坂上サンブライトツインコールセンター	0120-158821
太陽生命保険相互会社	103-0027	東京都中央区日本橋 2-11-2 お客様サービスセンター	048-650-5421
第一生命保険相互会社	100-0006	東京都千代田区有楽町1-13-1 お客さま業務部 お客さま相談室	03-3216-1211
大同生命保険相互会社	550-0002	大阪府大阪市西区江戸堀1-2-1 お客さま相談センター	06-6447-6236
	103-0027	東京都中央区日本橋2-7-4 東京お客さま相談センター	03-3281-3936
チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	160-0016	東京都新宿区信濃町3-5 信濃町煉瓦館 カスタマーサービスデスク(お客様相談室)	0120-236523
ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社	164-0001	東京都中野区中野5-68-2 顧客サービスグループ	0120-236524
東京生命保険相互会社	105-8566	東京都港区芝大門1-1-30 お客様サービスセンター	03-3432-9326
東京海上あんしん生命保険株式会社	163-0515	東京都新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル 15階 お客様相談コーナー	03-5908-4620
日動生命保険株式会社	105-0001	東京都港区虎ノ門4-2-3 契約部 保険相談コーナー	03-5403-1756
日本興亜生命保険株式会社	104-8407	東京都中央区築地3-4-2 お客様サービスセンター	0120-538107
日本生命保険相互会社	541-8501	大阪府大阪市中央区今橋3-5-12 本店お客様相談コーナー	06-6209-5525
	100-8444	東京都千代田区有楽町1-1-1 東京本部お客様相談コーナー	03-3503-1081
ハートフォード生命保険株式会社	105-0001	東京都港区虎ノ門4-3-20 神谷町森ビル3階 クライアントサービスセンター	0120-520810
ピーシーエー生命保険株式会社	170-6026	東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 26階 お客様保険相談室	03-5391-3612
富国生命保険相互会社	100-0011	東京都千代田区内幸町2-2-2 保険相談室	03-3508-1101
富士生命保険株式会社	542-0081	大阪府大阪市中央区南船場1-18-17 お客様サービスセンター	06-6261-0668

会 社 名	郵便番号	所 在 地	電話番号
プルデンシャル生命保険 株式会社	102-0083	東京都千代田区麹町1-7 相互半蔵門ビル お客様相談室	03-3221-0961 0120-810740
マニユライフ生命保険 株式会社	182-8621	東京都調布市国領町4-34-1 コールセンター	0424-43-3230
三井生命保険相互会社	112-0006	東京都文京区小日向4-2-8 お客様サービスセンター	03-3818-4055
三井みらい生命保険株式会社	103-0027	東京都中央区日本橋1-3-16 三井海上日本橋ビル お客様相談センター	03-5202-2863 0120-688321
明治生命保険相互会社	135-0016	東京都江東区東陽2-2-15 明治生命東陽町ビル 顧客サービスセンター	03-3283-8181
	541-0054	大阪府大阪市中央区南本町1-7-15 明治生命堺筋本町ビル 大阪顧客サービスセンター	06-6268-8181
安田生命保険相互会社	169-8701	東京都新宿区西新宿1-9-1 本社相談室	03-3342-7111
		東京都新宿区西新宿1-9-1 コールセンター	03-5954-8811
安田火災ひまわり生命保険 株式会社	163-0434	東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル34階 お客様相談室	03-3344-6691
大和生命保険相互会社	100-0011	東京都千代田区内幸町1-1-7 お客様相談室	03-3508-3084 0120-846810



## ① 損害保険会社

会社名	郵便番号	所在地	電話番号
あいおい損害保険株式会社 (旧 大東京火災・千代田火災)	150-8488	東京都渋谷区恵比寿1-23-1 お客様相談センター	03-5424-0101
アクサ損害保険株式会社	135-8611	東京都江東区有明3-1-25 有明 フロンティアビルA棟	03-3570-8900
朝日火災海上保険株式会社	101-8655	東京都千代田区鍛冶町2-6-2 総合企画室	03-3256-6068
共栄火災海上保険相互会社	105-8604	東京都港区新橋1-18-6 お客様相談室	03-5372-4148
ジェイアイ傷害火災保険 株式会社	102-0082	東京都千代田区一番町20-5 AIビル 企画総務部総務課	03-3237-2111
スミセイ損害保険株式会社	160-0003	東京都新宿区本塩町8-2 住友生命四谷ビル お客様相談センター	03-5360-6775
セコム損害保険株式会社	102-8645	東京都千代田区平河町2-6-2 セコム損保ビル お客様相談室	0120-333962
セゾン自動車火災保険株式会社	165-0023	東京都中野区江原町1-13-22 (株)クレディセゾン江原センター2F お客様センター	03-3980-3572
ソニー損害保険株式会社	144-8721	東京都大田区蒲田5-37-1 アロマスクエア11F お客様相談室	0120-101656
大成火災海上保険株式会社 ※	169-0051	東京都新宿区西早稲田2-18-2 大成火災西早稲田ビル お客様相談室	03-3204-5324
太陽火災海上保険株式会社	102-0084	東京都千代田区二番町7-7 企画総務部	03-5226-3111
第一ライフ損害保険株式会社	102-0093	東京都千代田区平河町1-2-10 平河町第一生命ビル お客様相談室	03-5213-3100
大同火災海上保険株式会社	900-8586	那覇市久茂地1-12-1 総合企画室	098-867-1161
東京海上火災保険株式会社	100-8050	東京都千代田区丸の内1-2-1 お客様相談センター	03-3212-6211
トーマ再保険株式会社	101-8703	東京都千代田区神田駿河台3-6 総務部第1チーム	03-3253-3672
日動火災海上保険株式会社	104-0061	東京都中央区銀座5-3-16 保険相談室	03-3571-5141
日産火災海上保険株式会社 ※	107-8654	東京都港区北青山2-9-5 営業サービス推進部 日産火災テレフォンセンター	03-3404-4111
日新火災海上保険株式会社	101-8329	東京都千代田区神田駿河台2-3 お客様相談室	03-3292-8000
ニッセイ同和損害保険株式会社 (旧 同和火災・ニッセイ損害保険)	231-0005	横浜市中区本町5-48 ニッセイ同和ビル7F お客様サービスセンター	0120-950055
日本興亜損害保険株式会社 (旧 興亜火災・日本火災)	100-8965	東京都千代田区霞ヶ関3-7-3 お客様相談室	03-3593-7730

会 社 名	郵便番号	所 在 地	電話番号
日本地震再保険株式会社	103-0024	東京都中央区日本橋小舟町 8-1 小舟町富士プラザ 4F 管理部総務グループ	03-3664-6074
富士火災海上保険株式会社	542-8567	大阪府中央区南船場 1-18-11 (大阪本社) 総務部お客様相談室	06-6266-7823
三井住友海上火災保険株式会 社 (旧 住友海上・三井海上)	135-0016	東京都江東区東陽 5-29-16 カスタマーセンターお客様デスク	0120-632277
三井ダイレクト損害保険 株式会社	112-0004	東京都文京区後楽 1-4-27 損害調査部業務グループ	03-5804-7572
三井ライフ損害保険株式会社	105-0001	東京都港区虎ノ門 2-1-1 カスタマーズセンター	0120-815528
明治損害保険株式会社	101-0048	東京都千代田区神田司町 2-11-1 保険相談室	03-3257-3120
安田火災海上保険株式会 社※	160-8338	東京都新宿区西新宿 1-26-1	03-5397-7266
安田ライフ損害保険株式会社	151-0053	東京都渋谷区代々木 2-1-1 新宿マインズタワー29F お客様相談室	03-5352-8123
安田ライフダイレクト 損害保険株式会社	170-6044	東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン60 40F	03-5957-0111

(2001年11月現在)

※平成14年4月1日 3社が合併して損保ジャパンとなる予定

(大成火災海上保険株式会社・日産火災海上保険株式会社・安田火災海上保険株式会社の3社)

## 8 問い合わせ先

## 8-2 関連業界（生活一般）

## ⑫ 生活一般

団体名	所在地	電話番号
(社)日本訪問販売協会	東京都新宿区四谷4-1	03-3357-6019
(社)日本通信販売協会	東京都港区芝公園3-4-30	03-3434-0550

静岡県ボランティア協会	静岡市駿府町 1-70 静岡県総合社会福祉会館 4階	054-255-7357
静岡県社会福祉協議会	静岡市駿府町 1-70 県総合社会福祉会館内	054-254-5248
静岡県共同募金会	静岡市駿府町 1-70 県総合社会福祉会館内	054-254-5212
日本赤十字社静岡県支部	静岡市追手町 44-17	054-252-8131
(財)静岡県国際交流協会	静岡市追手町 9-6 県庁西館	054-221-3355

(社)静岡県建築士会	静岡市御幸町 9-9 建設業会館内	054-254-9381
(社)静岡県建築士事務所協会	静岡市呉服町 1-6-8	054-255-8931
(社)静岡県管工事工業協会	静岡市泉町 3-3	054-286-2338
静岡県瓦屋根工事事業連合会	三島市南二日町 24-17	0559-75-1986
静岡県木造建築工業組合	静岡市登呂 2-8-31	054-282-6921
静岡県住宅供給公社	静岡市追手町 9-18	054-255-4146
日本エステティック業協会	東京都千代田区永田町 2-10-2	03-5501-1801
(社)静岡県トラック協会	静岡市池田 126-4	054-283-1910
(社)日本ガス石油機器工業会	東京都千代田区神田多町 2-11	03-3252-6101

## ⑬ 社会福祉協議会

社協名	所在地	電話番号
静岡県社会福祉協議会	静岡市駿府町 1-70 県総合社会福祉会館	054-254-5248
静岡市社会福祉協議会	静岡市城内町 1-1 静岡市中央福祉センター内	054-254-6330
浜松市社会福祉協議会	浜松市成子町 140-8 福祉文化会館内	053-453-0553
沼津市社会福祉協議会	沼津市高沢町 13-22 社会福祉会館内	0559-51-3977
清水市社会福祉協議会	清水市宮代町 1-1 清水市社会福祉会館内	0543-71-0295
熱海市社会福祉協議会	熱海市中央町 1-26 総合福祉センター内	0557-82-2656
三島市社会福祉協議会	三島市南本町 20-30 社会福祉会館内	0559-72-3221
富士宮市社会福祉協議会	富士宮市宮原 7-1 総合福祉会館内	0544-22-0054
伊東市社会福祉協議会	伊東市大原 1-7-12 保健福祉センター内	0557-36-5512
島田市社会福祉協議会	島田市中河町 283-1 保健福祉センター内	0547-35-6244
富士市社会福祉協議会	富士市本市場 432-1 保健女性センター内	0545-64-7100
磐田市社会福祉協議会	磐田市国府台 5-8 市役所西庁舎内	0538-37-4824
焼津市社会福祉協議会	焼津市本町 2-16-32 市役所別館内	054-627-0412
掛川市社会福祉協議会	掛川市御所原 9-28	0537-24-6263
藤枝市社会福祉協議会	藤枝市前島 1-7-41	054-636-8294
御殿場市社会福祉協議会	御殿場市新橋 2007-2	0550-82-4624
袋井市社会福祉協議会	袋井市新屋 1-2-1 総合センター内	0538-42-7914
天竜市社会福祉協議会	天竜市山東 2897 市立老人憩の家やまゆり荘内	0539-26-0322
浜北市社会福祉協議会	浜北市小林 1272-1 高齢者ふれあい福祉センター内	053-586-4499
下田市社会福祉協議会	下田市 4-1-1 総合福祉会館内	0558-22-3294
裾野市社会福祉協議会	裾野市石脇 524-1 福祉保険会館内	0559-95-1136
湖西市社会福祉協議会	湖西市鷺津 2511-5 豊田会館内	053-575-0294
東伊豆町社会福祉協議会	賀茂郡東伊豆町白田 306 保健福祉センター内	0557-22-1294
河津町社会福祉協議会	賀茂郡河津町田中 212-2 保健福祉センター内	0558-34-1286
南伊豆町社会福祉協議会	賀茂郡南伊豆町下賀茂 350-2 社会福祉センター内	0558-62-3156
松崎町社会福祉協議会	賀茂郡松崎町宮内 272-2 総合福祉センター内	0558-42-2719
西伊豆町社会福祉協議会	賀茂郡西伊豆町仁科 395 福祉センター内	0558-52-1350
賀茂村社会福祉協議会	賀茂郡賀茂村安良里 98-18 安良里高齢者センター内	0558-56-0581
伊豆長岡町 社会福祉協議会	田方郡伊豆長岡町長岡 346-1 あやめ会館内	0559-48-2940

## 8 問い合わせ先

## 8-2 関連業界（社協）

社協名	所在地	電話番号
修善寺町社会福祉協議会	田方郡修善寺町柏久保 1010 農村環境改善センター内	0558-72-8508
戸田村社会福祉協議会	田方郡戸田村戸田 916-2 保健センター内	0558-94-3502
土肥町社会福祉協議会	田方郡土肥町土肥 670-2 総合庁舎内	0558-98-0294
函南町社会福祉協議会	田方郡函南町平井 717-28 保健福祉センター内	0559-78-9288
韭山町社会福祉協議会	田方郡韭山町四日町 302-1 韭山町福祉保健センター内	0559-49-5818
大仁町社会福祉協議会	田方郡大仁町田京 131 保健センター内	0558-76-1221
天城湯ヶ島町 社会福祉協議会	田方郡天城湯ヶ島町市山 550 保健福祉センター内	0558-85-1199
中伊豆町社会福祉協議会	田方郡中伊豆町八幡 33-1 保健福祉センター内	0558-83-2122
清水町社会福祉協議会	駿東郡清水町堂庭 221-1 福祉センター内	0559-81-1665
長泉町社会福祉協議会	駿東郡長泉町下土狩 967-2 福祉会館内	0559-88-3920
小山町社会福祉協議会	駿東郡小山町小山 75-7 健康福祉会館内	0550-76-9906
芝川町社会福祉協議会	富士郡芝川町長貫 747-1 保健福祉センター内	0544-65-2270
富士川町社会福祉協議会	庵原郡富士川町中之郷 4100-1 地域福祉センター内	0545-81-0294
蒲原町社会福祉協議会	庵原郡蒲原町蒲原 721-4 保健福祉総合センター内	0543-85-5554
由比町社会福祉協議会	庵原郡由比町北田 450 保健福祉センター内	0543-76-0294
岡部町社会福祉協議会	志太郡岡部町岡部 6-1 役場内	054-667-3422
大井川町社会福祉協議会	志太郡大井川町宗高 949-1 デイサービスセンター内	054-662-0610
御前崎町社会福祉協議会	榛原郡御前崎町御前崎 120-10 福祉会館内	0548-63-5294
相良町社会福祉協議会	榛原郡相良町相良 263-79 老人会館内	0548-52-3500
榛原町社会福祉協議会	榛原郡榛原町静波 172-1 老人福祉センター内	0548-22-5187
吉田町社会福祉協議会	榛原郡吉田町片岡 795-1	0548-34-1800
金谷町社会福祉協議会	榛原郡金谷町金谷河原 3400 老人福祉センター内	0547-46-2520
川根町社会福祉協議会	榛原郡川根町家山 336-3	0547-53-3293
中川根町社会福祉協議会	榛原郡中川根町上長尾 990 高齢者デイサービスセンター内	0547-56-1872
本川根町社会福祉協議会	榛原郡本川根町上岸 90 町福祉センター内	0547-59-2315
大須賀町社会福祉協議会	小笠郡大須賀町西大淵 150 老人福祉センター内	0537-48-5531
浜岡町社会福祉協議会	小笠郡浜岡町池新田 1359-1 福祉会館内	0537-86-8066
小笠町社会福祉協議会	小笠郡小笠町赤土 1055-1 保健福祉センター内	0537-73-5533
菊川町社会福祉協議会	小笠郡菊川町半済 1865 総合保健センター内	0537-35-6385
大東町社会福祉協議会	小笠郡大東町三俣 620 保健福祉センター内	0537-72-1135
森町社会福祉協議会	周智郡森町森 50-1 森町保健福祉センター内	0538-85-5769

## 8 問い合わせ先

## 8-2 関連業界（社協）

社協名	所在地	電話番号
春野町社会福祉協議会	周智郡春野町宮川 1330 福祉センター内	0539-89-1261
浅羽町社会福祉協議会	磐田郡浅羽町浅名 1022 町民会館内	0538-23-9229
福田町社会福祉協議会	磐田郡福田町宇兵衛新田 186-1 福田町健康福祉会館内	0538-58-2379
竜洋町社会福祉協議会	磐田郡竜洋町豊岡 6605-3 老人福祉センター内	0538-66-5071
豊田町社会福祉協議会	磐田郡豊田町弥藤太島 500-1	0538-36-7997
豊岡村社会福祉協議会	磐田郡豊岡村敷地 83-9 地域福祉センター内	0539-62-2124
龍山村社会福祉協議会	磐田郡龍山村戸倉 711-2 やすらぎ内	0539-69-0082
佐久間町社会福祉協議会	磐田郡佐久間町中部 18-11 ヘルストピアセンター内	0539-65-0294
水窪町社会福祉協議会	磐田郡水窪町奥領家 2980-1 保健福祉センター内	0539-82-0046
舞阪町社会福祉協議会	浜名郡舞阪町舞阪 2668-349 総合福祉センター内	053-596-1730
新居町社会福祉協議会	浜名郡新居町浜名 575 介護サービスセンター内	053-594-5511
雄踏町社会福祉協議会	浜名郡雄踏町宇布見 9279-1 老人福祉会館 さつき荘内	053-592-5550
細江町社会福祉協議会	引佐郡細江町気賀 369 町民福祉センター内	053-523-3117
引佐町社会福祉協議会	引佐郡引佐町井伊谷 248-60 保健センター内	053-542-3317
三ヶ日町社会福祉協議会	引佐郡三ヶ日町三ヶ日宇志 803 三ヶ日町総合福祉センター内	053-524-1514

## ⑭ 自動車

団体名	所在地	電話番号
(社)日本自動車販売協会連合会	東京都港区南青山 5-7-17	03-3400-8404
	静岡市国吉田 2-4-35	054-261-2177
静岡県中古自動車販売協会	静岡市瀬名川 3-4-43	054-263-6161
静岡県輸入自動車販売店協会	静岡市長沼 694-1(株)ヤナセ静岡内	054-261-4105
静岡県自動車整備商工組合	静岡市国吉田 2-4-47	054-263-1161
(社)静岡県自動車整備振興会	静岡市国吉田 2-4-18	054-263-0123

会社名	電話番号
トヨタ自動車(株) お客様相談センター	0120-462-000
日産自動車(株) お客様相談室	0120-315-232
本田技研工業(株) お客様相談センター	0120-112-010
マツダ(株) お客様相談センター	0120-386-919
三菱自動車(株) お客様相談センター	03-3456-1122
富士重工(株) お客様相談室	03-3347-2626
ダイハツ工業(株) お客様関連室	03-3242-0052
スズキ(株) お客様相談室	053-440-2253
ヤマハ発動機(株) お客様相談窓口	0120-090-819
(株)カワサキモーターズ お客様相談室	03-3505-0563
日野自動車工業(株) お客様相談室	0120-106-558
いすゞ自動車(株) お客様相談室	03-5471-1188

## ⑮ 都市ガス

(社)日本ガス協会	東京都港区虎ノ門 1-15-12	03-3502-0111
-----------	------------------	--------------

ガス会社名	所在地	電話番号
下田ガス	下田市中 467	0558-22-1321
熱海ガス	熱海市春日町 16-53	0557-83-2141
伊東ガス	伊東市湯川 543	0557-37-0061
御殿場ガス	御殿場市川島田 600	0550-82-0876
静岡ガス	静岡市八幡 1-5-38	054-284-4141
東海ガス	焼津市塩津 74-3	054-628-7151
島田ガス	島田市横井 4-16-3	0547-36-3900
中遠ガス	掛川市中央 1-18-1	0537-23-2211
袋井ガス	袋井市高尾 1940-1	0538-42-8410
中部ガス浜松支店	浜松市西塚町 200	053-465-1234

## ⑯ プロパンガス

(社)静岡県 プロパンガス協会	静岡市本通 6-1-10	054-255-2451
		0120-172-680

## ⑰ 水道

(社) 日本水道協会	東京都渋谷区代々木 2-7-8	03-3264-2281
------------	-----------------	--------------



## ⑱ 電気・電力

事業所名		電話番号
関東電気保安協会沼津事業本部		0559-31-6435
中部電気保安協会静岡支部		054-255-7851
静岡県電気工事工業組合		054-255-5631
東京電力	沼津支店お客様相談室 ※	0559-63-8500
	沼津営業所	0559-63-0170
	御殿場営業所	0550-82-1150
	三島営業所	0559-71-1111
	大仁営業所	0558-76-1725
	熱海営業所	0557-83-1141
	伊東営業所	0557-37-5105
	下田営業所	0558-22-0037
	松崎営業所	0558-42-0037
	富士営業所	0545-52-4080
	富士宮営業所	0544-23-1111
中部電力	静岡営業所	054-284-6600
	清水営業所	0543-66-7141
	島田営業所	0547-37-2171
	藤枝営業所	054-641-3311
	榛原営業所	0548-22-1331
	浜松営業所	053-452-9111
	新居サービスステーション	053-594-1360
	磐田営業所	0538-32-2251
	天竜サービスステーション	0539-25-3185
	掛川営業所	0537-22-4141
	浜北営業所	053-586-2105
	細江営業所	053-522-0360

※月曜日～金曜日 午前8時40分～午後5時20分

## ⑱ 電話・携帯電話

## 電話

	会社名	電話番号
NTT西日本	静岡支店 災害対策室	054-250-9299
	商品・サービスに関する問い合わせ	116
	故障に関する問い合わせ	113
KDDI		0070-732
日本テレコム	一般案内	0088-82
	国際電話	0088-41

## 携帯電話

	会社名	電話番号
NTTドコモ	(名古屋市中区栄4-1-8)	052-243-1294
J-フォン	(名古屋市中村区名駅南1-18-15)	052-588-3303
	総合案内	0088-241-157
	紛失・故障受付	0088-241-113
AU		00777-111
ツーカーセルラー東海	(名古屋市中村区六野2-102-10)	0077-788-151

## ⑩ 電気製品

会 社 名		電 話 番 号
(財)家電製品協会 消費者相談室		03-3431-6080
アイワ	東京お客様相談センター	03-5832-4680
	名古屋お客様相談センター	052-779-3024
ケンウッド	お客様相談窓口	03-3477-5335
三洋電機	静岡サービスステーション	054-261-4151
	沼津サービスステーション	0559-63-1000
	浜松サービスステーション	053-461-8685
シャープ	CSセンター(出張修理)	054-285-9360
	静岡	054-285-9340
	沼津	0559-22-5249
	浜松	053-463-4680
象印マホービン	東京お客様センター	03-3797-4161
	静岡営業所	054-283-7970
ソニー	ステーション東海	052-777-1221
	ご相談センター(携帯、PHS)	03-5448-3311
	(ナビダイヤル)	0570-00-3311
ダイキン	お客様相談窓口	0120-881-081
デノン(旧コロンビア)	お客様相談窓口	03-3837-8919
東芝	[東芝] 静岡サービスステーション	054-264-6895
	沼津サービスステーション	0559-32-9998
	浜松サービスステーション	053-473-6132
	ご相談センター(出張修理)	0120-1048-41
	ご相談センター(技術・一般相談)	0120-1048-73
日本電気(NEC)	お客様相談窓口(西日本)	0120-95-0009
日本ビクター	静岡サービスセンター	054-282-4141
	沼津サービスステーション	0559-22-1557
	浜松サービスステーション	053-421-3441
日立家電	静岡サービスセンター	054-289-2030
	沼津サービスセンター	0559-32-3711
	浜松サービスセンター	053-422-7151
富士通ゼネラル	静岡支店	054-247-3411
タイガー販売	静岡営業所	054-286-3235
	お客様相談室(東京)	03-3874-7941
	お客様相談室(大阪)	06-6906-2121

松下電器	静岡修理ご相談窓口	054-287-9000
	お客様ご相談センター	0120-878-365
松下電工	お客様相談窓口	03-3769-4820
三菱電機	静岡サービスステーション	054-284-0821
	沼津サービスステーション	0559-22-7111
	浜松サービスステーション	053-463-8455
	沼津お客様相談センター	0559-22-2010
	お客様相談窓口	0120-139-365
三菱重工	お客様相談窓口	0120-811-539

平成 14 年 3 月発行

発行：静岡県生活・文化部 県民生活室  
〒420-8601 静岡市追手町 9-6 Tel.054-221-2257  
制作：(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
静岡分科会