紙上研修

編集／(公社)全国宅地建物取引業保証協会　苦情解決・研修業務委員会

災害時の不動産業者の役割と具体的な対応(2)

弁護士　佐藤 貴美

前号に引き続き、災害発生後の不動産業者の役割と実際の対応について、時系列でみていきましょう。

6　災害発生時

(1)身の安全の確保と避難

地震による揺れの最中は、自身及び顧客の身の安全の確保を最優先とし、揺れがおさまるのを待ちます。鉄筋コンクリート造の建物等密閉性の高いものではドア等を開いて出口を確保します。

揺れが落ち着いてから客を避難誘導します。むやみに屋外に飛び出るとかえって危険な場合もあるので、建物の状況や周辺の状況を確認のうえ判断することも必要です。落下物等に注意するとともに、靴やスリッパ等を履いて足裏を防護し、散乱物でキズを負わないようにします。

従業員も速やかに避難しますが、避難に際し閉じ込められている人がいないか、周囲に声をかけて確認することも大切です。停電や断水の場合には、ガスや水道の元栓を閉め、電力供給再開後の電気暖房機からの発火等の二次災害を防ぐために電気のブレーカーを切ってから避難します。

なお、エレベーターは、揺れを感じたらすべての階のボタンを押して、速やかに止まった階で降りるようにし、安全が確認できるまで使用を禁止します。

(2)状況の把握

①情報収集

情報が少ないと、根拠のないデマが流れ、パニックが引き起こされる可能性も少なくありませんので、ラジオや防災無線等で情報収集に努めます。とくに津波による被害が想定される地域では、津波発生の可能性に係る情報を収集し、早めの対応を心がけます。

②社員等の安否の確認

災害時は、物件の被害確認や入居者の安否の問い合わせ、被災者への住宅のあっせん等、さまざまな業務が発生しますので、事業を継続していくうえでは従業員の存在が欠かせません。従業員に連絡して家族等の安否や自宅の被災状況も踏まえて緊急対応業務に従事することが可能かを確認し、可能な従業員に対しては緊急に集まってもらうよう要請します。

③店舗・事務所等の被害状況の確認

災害発生時には、店舗や事務所が緊急対応のための対策本部となりますので、建物等に被害がないか目視等で確認するとともに、通信手段等のインフラに問題がないか、IT機器等の備品の故障の有無や故障している場合の代替手段・方法の有無等を確認します。

危険箇所があれば、その箇所は立入禁止とします。とくに第三者が利用する部分に危険箇所があることが判明した場合には、その近辺に一般の人が立入らないようにして二次災害を防止します。

また重要書類の所在や状況を速やかに確認して修復や整理をし、管理物件のカギ等が濡れてしまった場合等は洗って乾かす等の対応も必要となります。

(3)社内の対応・体制の整備

①社内体制の整備

災害対応や早期復旧を図るため、早急に緊急対策本部を設置し、指揮系統を明確にして、緊急対応体制を構築します。そして、当面の対応方針を決定し、従業員間で、その対応方針を共有します。管理物件に関しては、移動手段が自転車等に限定されることを踏まえて管理物件ごとの担当者を確認します。また、災害直後の混乱で治安が一時的に悪化していることを

勘案し、防犯にも十分に留意します。

②移動手段の確保

被災地では公共交通機関がストップし、道路も寸断されたり、緊急車両（消防、救急、物資運搬車両等）以外は通行止めとなったりすることが想定されますので、自転車やバイクを活用します。

自動車を使用する場合にはガソリンの確保が必須となりますが、災害時にはガソリンの確保も困難となる可能性がありますので、自動車等の使用計画をたてます。

さらに、移動にあたって安全な経路がどこなのか、外部からの情報を収集するとともに、たとえば被災状況把握のための地域図を建物内に掲示し、物件確認のたびに、近隣道路の通行可能状況等も書き込んでいく等して、実際の現地や周辺の様子にかかる情報も共有できるようにしましょう。

③通信手段の確保

一般電話は不通になりやすく、携帯電話も基地局等が損傷等を被ること等によりつながりにくい場合も多いため、通信手段として公衆電話や無線機等を活用することも検討します。

携帯電話等による回線が確保できる場合には、文書のやりとりや、現地の被災状況等の写真も送信することが可能となりますが、充電が困難となる状況が想定されますので、手回し充電器等もあわせて携帯します。

(4) 賃貸管理物件の対応～居住者・家主の安否確認等

①安否確認等の実施

災害が発生したときは、家主や入居者の安否確認が、管理業者としての最優先事項となります。手分けして、各戸訪問で安否と動向を確認します。その際、建物の被害が大きく、居住できないと判断される場合等は、入居者を避難所に案内します。なお避難させる場合には後日の連絡のため、入居者名簿に避難先を記録するとともに、避難所から出る場合には管理業者に連絡するよう要請することも大切です。

また、すでに家主や入居者が避難場所に移動する等して安否確認ができなかったときは、物件ごとに安否情報や連絡先等を記載した紙等を貼っておき、一時帰宅した入居者から連絡がもらえるようにしておくとよいでしょう。

②外部からの問い合わせへの対応

親族や関係者から入居者の安否確認がなされたときは、基本的には積極的に対応をします。ただし、問い合わせをしてきた人が本当に入居者の親族や関係者であるか、どのような関係にある者なのか等を確認し、記録に残しておきます。もし不審な様子がうかがえる者の場合には、電話番号を確認して折り返し連絡するようにする等、慎重な対応を心がけます。

③管理物件の状況確認

管理物件の被災状況を把握するため、建物の外観を目視し、ひび割れ、タイルの剥離、歪みの有無、電気、水道、ガス等の配線・配管や貯水槽等に問題がないか等を確認します。

また、同じ建物でも各住戸によって被害が異なりますので、外観上は問題ないと考えられる場合であっても、入居者に住戸内の被害状況を確認し、場合によっては立入りを求めて状況を把握します。

もし倒壊の危険がある場合には、物件への立入りを禁止します。また、ガラス等が破損して二次被害が想定される場合等では、危険箇所の立入りを禁止する等の安全対策を講じます。

建物が倒壊した場合には粉塵が立上っていることがあります。特に古い建物には有害なアスベストが多く使用されていることがありますので、鼻や口等を保護することも忘れないようにしてください。

調査した建物の状況は、外構部や設備を含め、できるだけ詳しく（可能であれば写真や映像に記録して）家主に報告し、その後の修繕や、賃貸経営継続判断の際の資料とします。

④防犯対策

災害の直後は一時的に治安が悪化し、管理物件からの盗難事件等が発生する可能性がありますので、入居者が避難して不在となっているような管理物件については、侵入防止のための措置を講ずるようにします。

なお、警察機能等も一時的に停止または停滞している場合には、住民の安全を守るべく「自警団」が結成されることがあります。地元住民の治安維持に協力することが管理物件の防犯警備に役立つことになりますので、地域での自主的な取組みには可能な範囲で協力することを検討します。

7 災害から1週間程度経過後～賃貸管理物件の対応

(1) 物件の危険度の判定の活用

応急危険度判定（被災建築物応急危険度判定）は、地震直後から1週間くらいの間に、余震による二次災害（倒壊の危険性や外壁・窓ガラスの落下、付属設備の転倒等）を防止する目的で行政が行うものです。

判定の結果は、「危険（赤）」「要注意（黄）」「調査済み（使用

可能）（緑）」の3種類で、色別のステッカーが建物の見やすいところに貼られます。

なおこの判定は、あくまでも当面の利用について、そのまま建物内で生活をしてよいか、避難場所に避難等すべきか等の判断のよりどころとなるものです。最終的な建物の危険度や、瑕疵の有無等は、あらためて専門家に詳細な調査をしてもらうことになります。

(2) 管理物件の賃貸借契約への対応

①当然終了の場合の対応

応急危険度判定で危険と判定された建物や、建物が全壊し（物理的滅失）、あるいは利用できなくなった（機能的滅失）建物については、その建物を目的とする賃貸借契約は、法律上当然に終了するものと扱われます。

この場合には、借主に対し契約の終了を連絡し、敷金の返還や物件内の借主の所有・占有物の搬出等の手続きをします。また、危険建物の場合、自治体から解体の同意書を入居者から得るよう求められる場合がありますので、当該書面をもらっておきます。

なお、この場合、建物の滅失や解体が前提となっている以上、借主には原状回復義務は生じません。前払い分の賃料や敷金は返還しますが、仮にそれまでの間に滞納賃料等があれば、敷金から差し引くことができます。

②解約する場合の対応

応急危険度判定では「危険」と判断されていない場合であっても、建物の安全性が十分とはいえない場合等には、契約を解約することが可能となります。解約する場合には、解約すること及び解約の際の条件につき、できるだけ書面を作成して貸主借主双方の記名押印を求めます。

災害等による建物の破損等は借主の故意過失等によるものではないため、その補修費用は貸主が負担し、借主に原状回復義務はありません。もともと借主の故意過失によって毀損していた箇所は原状回復の対象となり、借主にも応分の負担を求めることができるのですが、実際はその毀損等がどちらによるかを判別することは難しく、物件の管理状況の記録等で明らかな場合を除いては、借主には原状回復を求めないというのが基本的なスタンスとなるでしょう。

解約の場合、前払い分の賃料は返還します。敷金も返還しますが、賃料の不払いがあればその分を差し引くことができます。

また、自然災害による解約の場合であっても、物件内にある借主の所有・占有物は、借主自身によって搬出処分してもらうのが原則です。仮に借主がそのまま物件内に置いていくのであれば、その処分を家主等に委託する旨の書面を作成してもらうようにします。

③賃貸借を継続する場合

賃貸借契約を継続する場合、契約条件は従前と変わりませんが、物件の利用になんらかの支障が生じるときには、それが解消されるまでの間、賃料を一部減額（免除）等することを検討します。

貸主より賃料等の収納の委託を受けている場合には、収納した賃料等を貸主に送金する必要がありますが、金融機関の利用が極めて困難となっている場合がありますので、ある程度のまとまった手持ち金を確保します。

(3) 管理物件の復旧工事等の手配

管理物件の被害状況を確認したら、家主に報告し、家主の意向にしたがい補修工事を手配します。災害時は工事業者の絶対数が不足する場合が多いので、あらかじめ連携関係にある業者等を積極的に活用します。

借主が入居中の管理物件を補修等する場合には、借主への連絡も必要ですが、避難所にいて連絡先が把握できない場合等は、住居のドアや建物の掲示板等に、建物の現状報告書、補修復旧等のスケジュール等を記した情報を掲示しておきます。

(4) 当事者への支援

災害発生後ある程度の期間が経過すると、市町村の職員が建物の資産的な被害の度合いを調査し、その結果、被害が生じていると判断されれば、市町村が被災者に対し「罹災証明」を発行します。この罹災証明は、被災者生活再建支援法による支援金給付の申請手続きに添付するほか、損害保険金の請求や固定資産税の減免等にも必要となりますので、罹災証明の取得方法につき助言等します。

また、災害発生時には被災者支援のためのさまざまな補助金等の制度や税の軽減・支払い猶予等を利用できる場合がありますので、当該制度の活用をすすめる等、家主や入居者に対して必要かつ有益な情報提供に努めます。

8 災害から1週間程度経過後 ～売買物件の対応

(1) 物件の状況確認

売買契約の手続き中に災害があったときは、対象物件の被害状況を確認・調査し、売買契約手続きを継続するかを当事

者が判断できるような資料を作成提供し、当事者の判断を求めます。

(2)売買を断念する場合

被害の状況により、売買を続行しても売買の目的を達することができないと判断される場合には、売買契約を解約し、あるいは売買手続きを中止することとなります。

売買契約に解約の要件や解約条件(不可抗力による場合には一切の金銭保証等なく終了する旨の定め等)の規定があれば、それに従い解約条件を整理し、合意内容を書面化しておきます。また、解約理由が物件の被害ではなく個人的な事情に基づく場合では、契約で定められた一般的な解約の場合の違約金等の取扱いをもとに、解約条件を設定します。

(3)売買を進める場合

一方、売買を進める場合には、まず災害で損壊等した箇所につき修繕工事が必要となります。災害後の混乱のなかで一般の方が工事業者を手配することは困難なので、工事業者の紹介や工事等の契約等の手続きに協力します。

また、この工事費用の負担のあり方や、災害によって生じた物件価値の変動等を価格にどう反映させるか、引渡しの時期、余震等の際に隠れた瑕疵が発現するようなケースへの備えとしての瑕疵担保責任の取扱い等についても当事者間の調整を行います。

9 被災者や新規契約者との対応

災害発生後一定の期間が過ぎると、賃貸物件への入居を希望する者が来店するようになり、また、新たな売買契約の申し込みも入ってくるようになります。

新たに売買や賃貸借をする場合には、災害後になされた建物の被災の状況・補修の状況等の調査資料を添付したり、現地案内の際にも補修箇所等を示して説明するとともに、周辺の被災状況や交通機関の運行状況、ライフラインの状況等も説明し、新規の当事者との間で、「被災による影響を知らないで契約がなされた」といったトラブルにならないよう注意することが大切です。

また、売買でも賃貸借でも、被災地だからといって特別な契約形態や条件となるわけではありません。売買条件・賃貸条件は、基本的にその時点での市場における需給バランスや、建物の現況等をもとに、合意により決定します。契約手続きも、通常の場合の契約と同様、宅建業法に従い、重要事項説明等、法令で定められた手続きを履践することになります。

ただし売買では、災害等によって建物等の一部等に何らかの影響が生じた場合でも、その瑕疵がすぐには発見できない場合もありますので、瑕疵担保責任のあり方については、災害による影響という特段の事情も勘案しつつ、特約等の必要性を検討することが大切です。

また、賃貸借では、ふたたび災害に見舞われたときにどのようにして身の安全を確保するのか、避難先や緊急時の連絡先、管理業者の講じる緊急対応等についても情報提供しておくことが望ましいでしょう。

なお、被災者向けの賃貸住宅の提供として、応急借上げ住宅制度が実施されることがあります。応急借上げ住宅制度を実施するとなれば、どのような者が対象となるか(東日本大震災のときは、入居者が自ら探して契約した物件についても応急借上げ住宅制度が適用されました)、実際の契約の種類(普通借家か定期借家か)、期間、賃料等の取扱い、仲介手数料の取扱い等を行政に確認し、宅建協会と連携しながら対応していきます。

10 最後に ～「その時」に備える

以上、災害時における不動産業者のなすべき対応について、2回にわたって紹介してきました。ただし紙面の都合上、全体的な流れと必要最小限のエッセンスの紹介にとどまらざるを得なかったところです。

まずは本稿で大きな流れの概要を把握し、そして、例えば本稿が参考とした『不動産業者・管理業者のための震災対応マニュアル』(宮城県宅建協会)等も参考に詳細な取組みや法的取扱いを確認し、「その時」に備えていただくことが大切でしょう。

ご質問について

紙上研修についてのご質問は、お手数ですが「文書」で下記あて先までご郵送くださいますようお願いいたします(電話・FAX・電子メールによるご質問はお断りさせていただいております)。なお、個別の取引等についてのご質問・相談にはお答えできません。

ご送付先●(公社)全国宅地建物取引業保証協会 紙上研修担当
〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-6-3