

耐震営業 トークスクリプト

報告時等におけるトークスクリプト
(質問・応答事例)

目次

- ①【よくある断り文句編】
- ②【地震が起きたあとの不安編】
- ③【地震の被害編】
- ④【インセンティブ編】
- ⑤【耐震リフォームの手法編】
- ⑥【その他】



耐震キャラクター あん 安じい

日本木造住宅耐震補強事業者協同組合
技術向上委員会特別編集
2019年8月

報告時等におけるトークスクリプト（質問・応答事例）

①【よくある断り文句編】

Q1-1	もうこの歳だから、このままの状態地震が起こっていつ死んでも構わない
大切な人を失う悲しさ	A. 死んでしまった場合残された家族、親戚、友人はどう思うでしょうか。逆にあなた自身大切な人を失う悲しみも考えてみてください。地震は自然災害なので死なない保障はありませんが、死んでもよいという考え方は改めていただき地震が起きたときにすべきこと、対策を一緒に考えましょう。
避難生活のみじめさ	B. 大きな地震の場合、地震で住宅の倒壊などで多くの方が被災しています。しかし、倒壊や大破状態にもかかわらず、多くの方は命を取り留めて、その後に車中泊や避難所生活を強いられるのが実情です。
直接死と関連死	C. 2016年発生の中東地震では、建物の倒壊などによる直接死50人に対して、被災後の厳しい生活によるエコノミークラス症候群などの震災関連死は、127人と直接死の2倍以上となっています。
近所迷惑	D. 地震で倒壊してしまうと避難するための道路を塞ぐことがあり、避難する人や、救助のための車両が通行できずに、被害が増加してしまう原因にもなります。近所の方にご迷惑をかけないためにも、ご自宅の強度を上げておくことが事前防災として重要なことと言えます。
かわいい孫たち	E. お孫さんが遊びに来られたときに大地震が発生した場合、幼い命も失うことがあります。大事な家族を守るためにも、安心して居られる空間を考えていきましょう。

Q1-2	高額な工事費は払えない
事前対策が経済的	A. 耐震改修には、それ相当の費用が掛かりますが、未改修で被災した場合と比較して、本当に割りが合わないでしょうか。地震被害により、当面の生活に必要な家財の購入費用・衣類、家電製品、寝具、収納家具その他、あと片付け・住宅の補修や再建費用や屋根や外壁のやり替え費用など、耐震改修工事にかかる費用よりも大掛かりになるケースがほとんどです。
家具転倒防止	B. 地震が起きた時の対策については壁の補強や屋根の軽量化、基礎の改善のように家を強くすることから、家具転倒防止など地震が起きた際の対策まで様々です。壁補強などは高額になるケースもありますが、家具転倒防止は簡易的な対策の為、比較的費用は掛かりません。お客様の出せる費用と相談しながらになりますが、何もしないというよりは少しでも地震が起きた際の対策を考えてみましょう。
段階補強	C. 発生する地震の規模は様々です。耐震性が劣っていると、発生頻度の高い震度5強や6弱の地震によっても被災してしまいますので、一気に耐震リフォームをするのではなく、懐事情に応じて、段階的に補強することも大切です。
安価な工事も	D. 耐震リフォーム工事は、費用が掛かるとお考えかもしれませんが、10件に1件は50万円以下であり、4件に1件の方は100万円以下となっています。どのくらい工事費がかかるか知るためにも、お住まいの耐震診断を受けましょう。

Q1-3	工事中に引越しするのが大変だ
基本は住みながら	A. 補強工事は全ての部屋をまとめて工事するケースはほとんどありません。ひと部屋ごと、一箇所ずつ工事を行うため、今のお住まいのままでも工事が可能です。また補強工事は、お客様との打ち合わせの中で、必要に応じてリフォームを含めてご相談に乗ることができます。
仮住まいはこちらで用意	B. 仮住まいのための建物や一時的な家具等のお預かり場所はこちらで用意できますので、工事期間中は生活上で必要最小限の移動で済むようにいたします。

Q1-4	こんなひどい家を直す意味がない
まだまだ大丈夫	A. (小屋裏のライトアップ写真を見せながら) 骨組みとなっている柱や梁などの木材は、こんなにきれいですから、壊すなんて、もったいないですよ。建て替えになると解体撤去・新築工事費のほかに、固定資産税など費用負担が増えてしまいます。
選択肢を用意	B. 家の耐震性を考える場合選択肢として、①今の家を直す、②建て替える、③引っ越すの3つになります。選択肢によって金額も変わりますが、家を直して意味がないことはありません。

Q1-5	劣化している写真があるけど問題ないか
	A. 建物の耐久性のみならず、耐震性能上、劣化した部分は放置せず改善することが望ましいと言えます。腐ったところなどは、部分的な取り換え、補強などの工事で十分カバーできます。(このまま住み続けるに足ることを、具体的にわかる部分を見せる。)

Q1-6	劣化している部分の交換は可能なのか
	A. 程度により、部分的な変更が可能なのか判断しますが、劣化の促進状況によっては部材撤去の上、新しい材料に入れ替える場合があります。劣化部分は、基本的には付け替えなど、手を加えるべきです。

Q1-7	木材に割れが生じているけど問題ないか
木の割れは心配ない	A. 木材は自然素材なので、乾燥や収縮の過程で表面が割れることがあります。しかし木材自体の強度が急激に下がることはありません。
古い木材でも問題ない	B. 木材は、経年変化により強度は多少変化しますが、腐ったり・シロアリの被害にあわなければ、問題ありません。築後100年を超えるお寺や、古民家で、元の柱、梁を使って改修工事を行うのを見ても分かります。

②【地震が起きたあとの不安編】

Q2-1	避難所に行くどのような生活が待っているのか
近所付き合いと備えが重要	A. 避難所には多くの方が避難してきます。避難所生活をした体験談の中には多く聞かれた声として 避難所では共助つまりお互いの助け合いが重要とのこと。避難所生活の中で自分が食べ物などの蓄えがなかった時、備蓄をしていた近所の人に助けられ、普段からの近所付き合いの大切さや、いざというときの食料や日用品の備蓄が重要だと感じた方は多くいらっしゃいます。この機会に日頃の備えを考えてみましょう。
エコノミー症候群	B. 避難所に行くのが嫌で車中泊をされる方も多くいらっしゃいますが、エコノミー症候群などの疾病を引き起こす恐れもあり、時には生命にも危険が及ぶ場合があります。
精神的に厳しい	C. 避難所となる場所は、小学校の体育館や公民館などに、限られたスペースが用意されますが、ダンボールなどで仕切りがあったとしても音や話し声など、プライバシーの確保が非常に難しいとされています。
トイレ問題	D. さらに、トイレなどは簡易型のトイレが設置されますが、排出物などの臭気を強く感じられ、トイレに行くことがストレスとなるという報告が多くあげられています。

Q2-2	残される可愛いペットの扱いはどうしたらよいか
ペットはどうなる	A. 可愛いペットを避難所へ避難させることができるかは避難所の状況によりますが、避難所へペットを連れていく際、注意として鳴き声、臭い、排泄などがあります。また避難場所としては屋外テントや、避難所がペットを受け入れられない場合は車中に避難させることもあります。
ペットもストレス	B. まずは、自宅でそのまま飼育が続けられる状況であれば、避難所から自宅に通い、飼育環境を変えずにすることが、ペットへのストレスの軽減に繋がります。万が一、自宅からペットを移動しなければならない被害を受けた場合には、まずは避難所がペットを受け入れる事の可否を確認したうえで、受け入れ可能であれば飼育環境の状況に応じて、自宅での飼育環境に近づける工夫(お気に入りのおもちゃなど)があるとよいです。しかし、ペットは、飼い主と共同行動をとることが、望ましいとされますが、避難所に連れていくことは、事実上困難とも言えます。

Q2-3	最近よく報道されている震災関連死とはどのようなものか
関連死とは	A. 地震直後に直接被害に遭われて亡くなるのではなく、被災後の持病の病状悪化や車中泊などによるエコノミー症候群により亡くなる方、避難所生活やその後の再建などに悩んで自殺されてしまう方など、直接の地震による影響ではない要因で亡くなる方です。
直接死と関連死	B. 2016年に発生した熊本地震では、直接死50人、震災関連死127人でした。また、2011年の東日本大震災では2703人、1995年の阪神・淡路大震災では921人が、震災関連死でした。
その他の関連死	C. 地震のショックや余震の恐怖による肉体的・精神的負担や、医療機関の機能停止などによる初期治療の遅れ等により亡くなることとされています。

③【地震の被害編】

Q3-1	震度いくつで家が壊れるのか
被害の目安	A. 目安としては、一定の基準を満たした住宅(点数で1.0以上)で震度6強程度の地震に対して「一応倒壊しない」とされています。しかし、元々の耐震が弱い住宅は地震の揺れ方や地盤の状況などによっては、震度6弱程度以下でも大きな被害が発生することが過去の地震でも見られました。
被害の目安	B. 名古屋工業大学の井戸田教授によると、震度5強の地震に遭遇すると、点数0.4の住宅は大破してしまい、点数0.7では中破の被害を受け、当面避難所生活を余儀なくされる恐れがあると警告しておられます。

Q3-2	うちには大きな地震は来ないと思う
今は地震の活動期	A. 建物が倒壊に至るような大きな地震(震度6強～7)はめったに発生しないと思われていましたが、近年は、東日本大震災が発生した2011年から2018年の8年間で9回と1年に1度のペースで発生している状況から考えると、いつ・どこに発生しても不思議ではないと言えます。そのときに耐震性が低い状態であれば、倒壊や大破などの家(財産)を失う可能性もあります。
活断層はどこにでもある	B. 地震大国といわれている日本では、全世界で発生する地震のうち、約10%が日本の各地で発生しています。地震の要因はいくつか研究として解明されていますが、直下型地震の原因といわれる活断層については、全ての場所が明確にわかっているわけではありません。
増大する地震リスク	C. 2016年に発生した熊本地震の地域では、直近で大きな地震が発生していなかった背景から、地震リスクが低いとされていたので「企業誘致」なども積極的に実施していたという事実もありました。しかし、「震度7が2回連続発生」という、近代の日本でこれまで経験したことのない地震で、比較的新しい住宅も被害が拡大したという報告が上げられています。

Q3-3	耐震工事をするとあと何年くらいもつのか
	A. 耐震工事と耐用年数については直接的な因果関係はありません。しかし、耐震性が向上することにより、結果として中小地震時の損傷防止や、大地震時の倒壊防止に繋がるため建物としての耐久年数に貢献できると言えます。耐震改修に合わせて、メンテナンス作業も行うので、相当程度回復します。

Q3-4	補強したのに家が倒れたりしたら補償はあるのか
	A. 地震は自然現象の為、強さに限度がありませんので保障はできません。地震で倒壊する家は耐震性が低いことが多く、揺れに耐えられる強度が不足しているといえます。しかし、少しでも耐震改修をすることで、家が倒壊することによる命や財産が失われてしまう可能性を少しでも減らし、備えることが重要です。

Q3-5	被害の程度と生活の変化はどの程度なのか
	A. 「倒壊」-居住者の圧死・建て替え 「大破」-居住者の負傷や避難所生活や建て替え 「中破」-修復可能だが当面の避難所生活を送る可能性あり 「小破」-部分的な補修で住めるため、避難所へ行かないケースが多い

④【 インセンティブ編 】

Q4-1	住宅を耐震工事すると地震後の住宅再建・生活再建はどうなるのか
	<p>A. 家の規模や元々の耐震強度にもよりますが、例えば100～300万円を耐震工事に掛けていたおかげで、地震後の修復にかかる費用が数十万程度で収まることも考えられます。逆に、耐震工事を先送りにした結果、倒壊や大破などすみ続けられなくなった場合、住宅再建や生活再建に1000～2000万という金額を背負うこともあります。生命を守ることも大切ですが、家という「財産」を失うことへも意識を向けることをお勧めします。</p>

Q4-2	補強したのに家が倒れたりした場合に保障などはどうなるのか
	<p>A. 一定の基準を満たすことで、「地震補償保険」に加入することができます。加入してから地震により半壊以上の被害に至った場合に一定の金額が「補償」として補填されるメニューもあります。</p>

⑤【 耐震リフォームの手法編 】

Q5-1	今の間取りを変えなくても耐震工事は可能か
	<p>A. 間取りを変更しなくても、今ある壁を補強して耐震性を上げることが可能なケースがほとんどです。</p>

Q5-2	耐震工事とあわせて間取りを変えることは可能か
	<p>A. 建物には構造上はいろいろ制約ごとがありますが、間仕切りの変更などについても、耐震性を確保しながら可能ですので、まずはご希望をお聞かせください。耐震診断したうえで、補強計画をご提案させていただきます。</p>

Q5-3	地震対策として耐震補強工事以外にどんなメニューがあるのか
	<p>A. 最もポピュラーな対策としては、身近な家具などの転倒防止があります。また、近年では家の中に鉄骨などを使用して「シェルター」と呼ばれる装置や、寝ているときの安全性を高める「耐震ベッド」なども出回るようになりました。</p>

Q5-4	金物がついてないとすぐに倒壊するのか
	<p>A. 阪神淡路大震災で住宅が倒壊した原因の一つに、金物がついていないことが取り上げられました。理由としては金物がついていないと地震が起きた際に柱が土台や梁から引き抜けやすくなる為、柱が引き抜けないためにも金物は必要となります。平成12年6月以前に建築された住宅には、これらの部分の接合方法について法的に具体的な方法などが定められていなかったため、必要な強さの金物がついていないことが多いです。金物がしっかりしていないと、建物の骨組みが本来持つはずの力が発揮されません。</p>

⑥【その他】

Q6-1	耐震性という部分で最低限やらなくてはいけない対策を教えてください
	<p>耐震性を向上させるという意味では、壁の補強、劣化の改善、屋根の軽量化などが有効ですが、最低限やらなくてはいけないこととして、耐震診断を行い、現状の家の状態はどうなっているのかを確認することです。また、大きな地震が起きた際に家の中の家具が倒れて、家具の下敷きになり命が失われてしまうこともあるため、家具転倒防止の金具などつけることが最低限必要なことと言えます。</p> <p>A.</p>

Q6-2	地震発生時やその後にどのような行動をとるべきか
	<p>まずは、自身の身を守る行動として、上からの落下物や足元周りのガラス等の破片の確認をします。</p> <p>次に帰宅または学校や社内待機の判断として、交通機関等の状況を把握します。状況によっては職場等に待機(宿泊)して、落ち着いたところを見計らった移動をお勧めします。帰宅後は落下物・転倒物への対応が必要となるケースもあるので、出来れば2人以上での見回りをするようにします。万が一、被災度合いが大きい等で、家に入れられない状況の場合もあるので、避難所または震源地から離れた場所に住んでいる親戚宅への移動を判断します。</p> <p>A.</p> <p>しばらくの間、避難所生活または自宅待機する場合に、地震前の居住環境が整うまで、近所の人たちと協力し合う必要があります。もとの生活に戻るために、居住場所の補修・補強または、被害の大きさによっては、住宅再建の検討や別の場所に引っ越す等の臨機応変の対応を選択する必要があります。</p>

Q6-3	なぜ耐震診断が無料なのか
	<p>(木耐協の場合)基本的には組合の普及・啓発活動なので費用は一切頂いておりません。(営業活動の一環)各社本業がごじますので、できる範囲でということで「期間」「地区」を限定して実施しております。こういった「耐震診断」を通じて皆様に木耐協を知って頂くためのPRの一部です。</p> <p>A.</p>
	<p>B. 耐震診断を継続的に行い、皆様のご理解を得て、本来の事業である耐震リフォーム工事を多く受注させて頂いて、会社を運営しております。</p>

Q6-4	自治体が行っているものとはなにが違うのか
	<p>基本的には同じものですから、そのまま助成金申請に出せる診断内容となっています。使用している耐震診断のテキスト(基準)が自治体のものと同一のものだからです。我々が実施している診断は非破壊目視調査、つまり建物の一部を壊したりせずに目で見て行う「一般診断法」を採用しています。(そのまま助成金申請に使える程度。)</p> <p>A.</p>

Q6-5	床下や天井裏に入れなくても診断結果は出せるのか
	<p>原則的に耐震診断の調査の中では、床下・屋根裏も見させていただいています。特に床下・屋根裏では、部材同士の接合部分の詳細や劣化の状況を調べます。しかし、現場によっては床下・小屋裏に入れられないケースもあるため、ある程度劣化していると想定し診断結果を出すこともあります。その場合、直接目視では確認できない為、耐震診断の結果に正確さを欠くことについてご説明し、お客様のご理解に努めています。</p> <p>A.</p>

Q6-6	床下・小屋裏が見られない場合はどうするのか
	A. お客様の保存されている図面などに「筋かい」など、耐震診断する上での判断材料がある場合には、参考とさせていただきます。

Q6-7	調査時に部屋の中はどの程度片付ける必要があるのか
	A. 部屋の間取りを確認する作業がありますが、部屋をみることでできる状態であれば荷物が置いてあっても構いません。

Q6-8	調査時に物の移動は必要か
	A. 調査時には大きなタンスなどは移動する必要がありません。屋根裏あるいは天井裏や床下に入る場合に、必要最小限の物の移動を行うことがあります。

Q6-9	全ての部屋を見られたくないが診断はできるのか
原則全ての部屋を調査	A. 正確な診断結果を行うためには、全ての部屋を見させていただき、しっかり間取りや部屋の壁の材料(下地材)、柱の位置などの状況確認が必要になります。
	B. お部屋によっては、中に入らず、覗かせていただくだけでも判断できます。

Q6-10	工事中、仮住まいを探さなくても大丈夫か
	補強工事は全ての部屋を同時に工事するケースはほとんどありません。一部屋ごと、一箇所ずつ工事を行うため、お客様が居ながらの工事が可能です。 A. また、補強工事は、お客様との打ち合わせの中で、必要に応じてリフォームを含めて補強箇所を決めます。

Q6-11	地震で家が傾いたら住み続けられなくなるのか
傾きと健康被害	A. 家が傾くことが原因で、建具のゆがみが生じることにより戸などの開け閉めが困難になり、床の傾斜が一定以上になると平衡感覚がおかしくなり、体調不良の原因となるケースもありますので、ゆがみを補正したり、傾きを直すこととなります。
傾きに対する建具修正	B. 地盤が緩んで住宅が傾いた場合は、倒壊するまでの危険性がないこともあるので、建具の修正程度の工事にとどめることもあります。
傾いても補強可能	C. 傾いた状態であっても耐震補強を実施することは可能です。