



保険金**が**使える という

住宅修理サービスなどの

トラブル**に**ご注意!

※**台風・豪雨・大雪・地震**
などの**自然災害の後に**
トラブルが多くなります。

保険金が使えると勧誘する業者がきてもすぐに修理サービスなどの契約はせずに、まずは、ご加入先の損害保険会社または代理店にご相談ください。なお、トラブルにあった場合などにはすぐにお近くの消費生活センター等（消費者ホットライン：188番）にご相談ください。

トラブル

1 自己負担 ゼロを強調

自己負担ゼロ!!

保険金を使えば
無料で修理できますよ。
保険申請も代行します!



え? 保険の支払い対象外...?
全額自己負担なの?!

トラブル

2 強引な 契約

このままでは危ないので
早く修理しましょう!!

契約書は**あとで**
持ってきますよ。



キャンセル料50%?!
契約書もらっていないよ...

トラブル

3 うその理由 で請求

古くなったところも
先日の台風のせいにして、
保険金を
請求しちゃいましょう!



うその理由で
本当に支払わ
れるのかしら?



老朽化による損害は
保険支払いの対象外です!

※**うその理由による保険金請求は保険金詐欺に該当するおそれがあります。**

トラブル事例を YouTube でもご覧いただけます。

日本損害保険協会ホームページ
「住宅の修理に関するトラブルにご注意ください」
<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>



ストップ!!

住宅修理やリフォームに関し、「保険金**が**使える」と言って勧誘されたときは、修理サービスなどの**契約前**にご加入先の**損害保険会社または代理店**にご相談をお願いいたします。

あなたの 身近 でも 増えて います

～「保険金が見える」という住宅修理トラブルなどの相談～

相談事例

(2019年3月受付 契約者：50歳代 女性 大阪府)
 保険金請求の手伝いをしているというコンサルタント業者から、「**去年の地震で保険金請求したか**」と突然電話があり、「していない」と返答すると家に来訪された。家の周りを調査し基礎や外壁の細かな亀裂に対して、「**地震による損害と申告すれば保険金がおろる**」と言い、災害復興支援業務依頼の書面を見せられたので契約した。後日、保険会社の確認を経て保険金が支払われたが、直後にコンサルタント業者から保険金の40%を5日以内に支払うよう請求があった。保険金の40%の報酬は高すぎるのではないか。

国民生活センター相談事例をもとに一部改変

保険金の請求は ご自身で行うことができます!

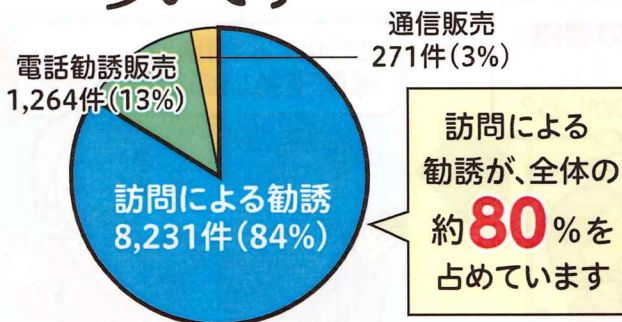
- ★業者から次のような勧誘がありましたら、トラブルに巻き込まれる可能性がありますので、契約する前に消費生活センターやご加入の保険会社、代理店などへご相談ください。
- ・ 保険金が支払われるように被害診断をして保険請求手続を代行するという勧誘
- ・ 保険金請求代行のコンサルタント料(報酬金)は、支払われた保険金で対応できるという勧誘

1 トラブル相談が多く寄せられています

2010年度(10年前)の
約24倍
 となっています

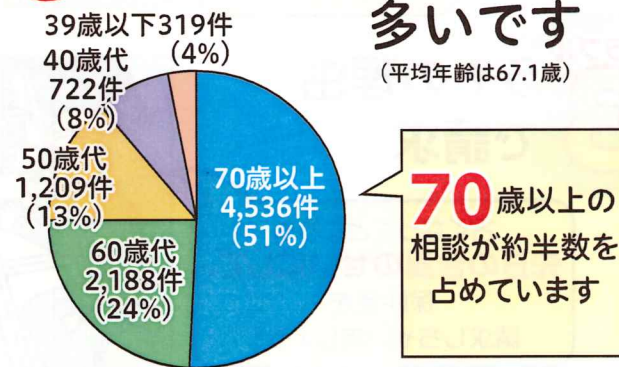


2 訪問による勧誘が多いです



2010年度から2019年度によせられた相談の内訳(不明・無回答等除く)

3 高齢者の相談が多いです



2010年度から2019年度によせられた相談の内訳(不明・無回答等除く)

データは2020年4月30日までのPIO-NET(国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース)登録分。なお、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

契約
 トラブル
 に関する
 ご相談先

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

188

身近な消費相談窓口につながります!

不正請求の
 情報は
 こちらへ

損害保険に
 関する
 ご相談先

保険金不正請求 ホットライン
 専用フリーダイヤル：0120-271-824

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター
 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)

0570-022808 <全国共通・通話料有料>

※IP電話からは03-4332-5241へおかけください
 受付日：月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く)
 受付時間：午前9時15分～午後5時

災害に便乗した 悪質商法に注意！

※豪雨、台風、地震、大雪などの大規模な災害の後は、
便乗した悪質商法等のトラブルが発生する傾向にあります。



豪雨等の被害を調査すると告げ、調査後、

- ・ **本来必要ないのに「〇〇が壊れているから工事が必要」**
- ・ **「保険を利用すれば実質的に無料で修理できる」**

などと契約を迫る業者とのトラブルが多く発生しています。

代表的な手口

屋根の瓦がずれてますよ。
保険で修理ができますよ！

必要ないわ。

無料で修理できるんですよ。
お金はかかりません。

⚠ 公的機関のような事業者名を名のこともあるので注意。

工事はお任せください。

こんな話にもご注意ください！

古くなったところなどはありませんか。

今回の雨で壊れたことにすれば、古くなったところも保険金できれいになります。

⚠ うその理由で保険金を請求することはできません。
(詐欺に該当する場合があります。)

契約しないと帰ってくれないのかしら……。

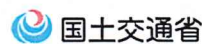


実際には保険金がおりにない・請求額より少ない、又は解約すると言ったら高額な解約金を請求されることも……。

◎ 次のような勧誘には、ご注意ください！（高齢者の一人暮らしは特にご注意ください！）

- ・ 保険金請求代行のコンサルタント料（成功報酬）や修理費用は、おりた保険金で対応できるという勧誘
- ・ 保険の対象となるかどうか確認もしないまま、保険金請求手続の代行を持ちかけるなどの勧誘

作成取りまとめ：消費者庁取引対策課（電話：03-3507-8800(代表) FAX：03-3507-9291)



【作成：令和2年8月】

契約してしまったが、解約したい…

そんなときは、**クーリング・オフ!**

訪問販売による取引は、

契約書面を受け取った日から**8日間以内**であれば、**契約解除**ができます。

※ 8日間を過ぎていても契約の取消しができる場合もあります。消費生活センター等に相談してください。

【クーリング・オフの方法】

- ① 必ずハガキなどの**書面**で行います。
- ② **契約年月日、契約の内容、契約金額、販売会社、担当者名、「この契約を解除します」ということを書きます。あなたの住所、氏名を書くことを忘れずに。**
- ③ ハガキを書いたら、表・裏共にコピーを取ります。
- ④ ハガキは郵便窓口で、**特定記録郵便**又は**簡易書留**などの「出した日付」が分かる方法で出して、受取証などをもらいます。
- ⑤ ハガキのコピーと特定記録郵便などの受取証を大切に保管しましょう。

**契約書に「クーリング・オフできない」と書いてあったり、クーリング・オフ期間を過ぎているように見えても、契約を解除できる場合があります。
諦めずに消費生活センター等に相談しましょう!**

**住宅に関する様々な相談に対応しています。
不審・不安に思ったら、住まいのダイヤルにご相談ください。**

・住まいのダイヤル：0570-016-100

➤ 被災した住宅の補修工事に対応できる近隣の事業者は
こちらからご確認いただけます。

住まい再建事業者検索サイト：<https://sumai-saiken.jp/>

※ 国土交通省の「住宅リフォーム事業者団体登録制度」の登録団体や、住宅関係団体に所属しているリフォーム事業者等を一元的に検索できるサイトです。



保険に関することは、保険会社又は代理店にご相談ください。

➤ 損害保険会社の連絡先はこちらからご確認いただけます。

- (一社) 日本損害保険協会会員会社連絡先ページ
：<https://www.sonpo.or.jp/member/link/>
- (一社) 外国損害保険協会会員会社連絡先ページ
：<https://www.fnlia.gr.jp/member.html>



日本損保協会



外国損保協会

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」にご相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

い や や!

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」

