

報道発表資料

令和2年10月1日

独立行政法人国民生活センター

**「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されても
すぐに契約しないようにしましょう！**

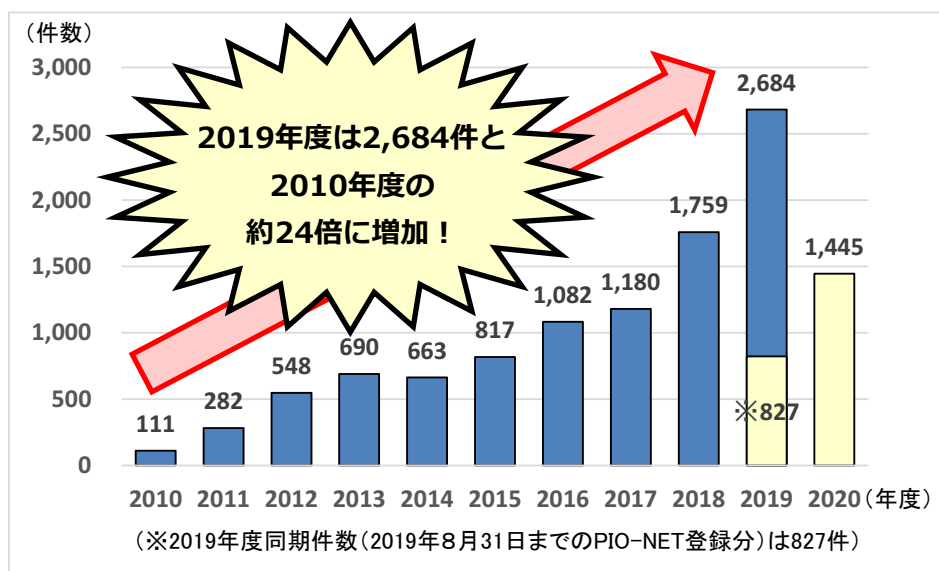
- 勧誘・契約が増える秋台風シーズンは特に注意してください -

全国の消費生活センター等には、「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」など、「保険金を使える」と勧誘する住宅修理サービス¹に関する相談が多く寄せられています。

国民生活センターでは、2012年および2018年度に同様のトラブルに関する注意喚起²を行いました。その後も相談件数は増加傾向が続いています。依然として関東地方で多くの相談がみられる一方で、近年は近畿地方など他の地域でも相談が増えています。事業者による勧誘・契約は10月前後の秋台風シーズンに増加する傾向があり、この時期は特に注意が必要です。

そこで、トラブル防止のため、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET³にみる「保険金を使える」と勧誘する住宅修理サービスの年度別件数



¹ 本資料では「集合住宅」「戸建住宅」「住宅構成材」「車庫」の修理に関する相談と保険金請求代行サービスのうち、特に相談の多い「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」による相談について『保険金を使える』と勧誘する住宅修理サービスとし、共済を利用した住宅修理に関する相談を含んでいる。

² 2018年9月6日公表『保険金を使って住宅を修理しませんか』がきっかけでトラブルに！一高齢者からの相談が増加しています（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html）

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、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のこと。相談件数は2020年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】契約時に高額な違約金に関する説明がなかった

令和元年秋台風の影響で雨漏りをしていたところに、事業者から「火災保険の保険金で修繕ができる」と電話があり、訪問を受けた。事業者が屋根の損傷箇所を撮影し、約 400 万円の工事見積もりを出した。保険申請は事業者がすべて行ったが、「自分たちの存在は保険会社に伝えないでほしい」と言われ、少し不審に思った。その後、保険会社の鑑定人が家を診て、見積金額全額は出ないと言われた。契約時に違約金の説明はなかったが、書類をみたら工事をしない場合は違約金として保険金の 5 割を支払うと書いてあり、悪徳商法にひっかかったと思った。契約をやめた。

（2020 年 6 月受付 40 歳代、男性）

【事例2】工務店に壊れていない瓦を外す細工をされ「黙っているように」と指示された

令和元年秋台風の後にはハウスメーカーの下請けの工務店が訪ねてきて「瓦が飛んでいる。保険金の範囲で修理ができる。申請の手伝いもする」と言われ、了承した。保険をおりやすくするためか、工務店が壊れていない瓦を外して「黙っているように」と言い、保険鑑定人の立会い時には「家から出るな」と指示された。さらに立会い代 18 万円も請求された。見積もりや保険会社との手続きはすべて工務店が行った。保険金約 150 万円と見舞金 30 万円が出たが、すべて工務店に支払われた。屋根工事は行われたが、なかには地面に落ちて壊れた風よけをただ付け直しただけで費用を請求されたものもある。他にも杜撰な工事や不当な請求項目があるので、一部返金してほしい。

（2020 年 4 月受付 70 歳代、女性）

【事例3】事業者の見積もりが杜撰^{ずさん}で少額の保険金しか提示されなかった

事業者から電話があり、「昨年大型台風や数年前の大雪被害で破損している箇所は火災保険で修繕できる。当社にて保険申請のサポートが出来る」と勧誘され、無料修理できるならと思い、来訪を受けた。家をくまなく診断され、屋根、雨どい、外壁、外溝など合計約 260 万円の見積書が完成した。事業者の指示に従い保険金の申請をしたら、保険会社から調査が入った。保険会社の提示額は 14 万円と、あまりにも見積もりとかけ離れており、保険会社に「見積額には経年劣化の部分が多く、見積もりは信用性にかける」と言われた。この事業者を信用できなくなり工事を断ると、診断費用を請求すると強く言われた。支払い義務はあるのか。

（2020 年 7 月受付 60 歳代、女性）

【事例4】保険で修理可能と言われたのに保険金が下りなかった

家を建築した事業者から無料点検のお知らせが届き、点検を依頼した。後日の結果報告で修理の見積書を見せられ、「屋根、雨どいなどに台風被害があるので、火災保険で修理できる」と勧誘された。保険金が確実に下りることが分かってから決めたいと言ったが、「キャンペーンの有効期限がある」と3時間にわたり居座られ、判断力も低下して約300万円の契約をしてしまった。しかし、保険会社から連絡があり、老朽化による修理に該当するので保険金は下りないと言われた。事業者から保険金が下りると聞いて契約したので、減額して欲しい。台風シーズンまでに修理が必要なので、白紙には戻したくない。

(2020年7月受付 50歳代、女性)

【事例5】保険金で修理工事ができると契約したが、工事が杜撰^{ずさん}だった

令和元年秋台風で自宅の雨どいや雨戸等が破損していた。火災保険を使って自己負担なしで修理を行うという事業者が来訪し、「お宅の状態ならば保険がおりる」と言われ、事業者が申請手続きをしてくれることになった。後日、保険会社から130万円の保険金が下りると連絡があったので、事業者に報告すると130万円の工事見積書を持って来た。足場だけで50万円もの費用が計上されており高額だと思ったが、保険金の範囲内ですべての修理が済むならと工事を依頼した。しかし、足場を組む際に張るネットを省略したり、雨戸は新品ではなく、廃材を利用して適当なものを作られた。このような杜撰な工事に対して130万円もの金額を払うのは納得できない。

(2020年6月受付 70歳代、男性)

【事例6】ポイントサイトでポイントが欲しくて保険申請サポートを契約してしまった

ポイントサイトで、家の外壁や屋根の修繕の無料調査で3万ポイント（1ポイント1円）もらえるとの広告を見つけた。自宅に修繕が必要な箇所はなかったが、ポイントが欲しくて無料調査を申し込んだ。事業者が来訪し、診断する前に契約しなければいけないと言われ、保険金請求サポート契約をした。書面には金額はなく、保険金額の50%を報酬として支払うとの記載がある。事業者は雨どいが曲がっていると言うが、自分は曲がっているとは思わなかった。事業者から「火災保険が申請できる。申請をサポートする」と言われ、保険会社のホームページで事故連絡した。しかし、保険会社を騙すことになると思い、すぐに事故連絡を取消し、クーリング・オフ通知を発信した。

(2020年3月受付 40歳代、男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 「保険金が使える」と訪問販売で契約しており、長時間勧誘も行われている

「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」といった事業者の突然の訪問や電話、チラシをきっかけに、事業者は消費者の家を訪れています。訪れた事業者は点検や診断、見積もり等をしたうえで、「保険金の範囲で修理ができる。申請の手伝いもする」等と言って住宅修理工事や保険金請求サポート契約⁴を勧誘するケース【事例2】がみられます。

また、契約するまで長時間勧誘をするケース【事例4】や、ポイントサイトで「無料診断をすれば高額のポイントを付与する」という広告をみて申し込んだところ、来訪した事業者から「診断の前に契約が必要」と契約させられる新手的ケース【事例6】もみられます。

(2) 高額な手数料等が発生することの説明が不十分

保険金請求サポートと工事が一体となった契約では、その事業者により工事を依頼しない場合は支払われた保険金の3割～5割の手数料等（コンサルティング料、申請サポート料、違約金等の名称の場合もある。）を事業者を支払うと定められている場合があり、多額の保険金が支払われるほど事業者を支払う手数料等も高額になります。また、保険金請求サポートだけの契約でも、支払われた保険金から3割～5割の手数料等を支払うよう求められます。

こうした手数料等の支払いに関する十分な説明が契約時にはされず、契約した後に気付いてトラブルになるケース【事例1】がみられます。また、工事代金を支払ったにもかかわらず、説明のなかった保険金請求サポートの報酬を追加請求されたケースもみられます。

(3) 保険会社をだますような手口の保険金請求が行われている

火災保険は損害保険の一種で、火災による損害を補償する基本タイプに留まらず、風水災などの自然災害や盗難などの事故（以下「自然災害などの事故」）によって「建物」や「家財」に生じた損害も補償する総合補償型の保険が一般的です。経年劣化による住宅の損傷は、自然災害などの事故による損害ではないので、保険金支払いの対象とはなりません。⁵

しかし、「自然災害で壊れたことにすればいい」とうその理由で請求をさせたり、事業者が「自分たちの存在は保険会社に伝えないでほしい」と言うケース【事例1】、事業者が壊れていない瓦を外すなどの細工をし「黙っているように」と指示するケース【事例2】がみられます。

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、消費者は保険会社から保険金の返還請求や保険契約の解除をされる可能性があるほか、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もあります。

⁴ 修理の見積りや保険金の申請書類の作成、申請代行など、事業者から保険金の請求手続きのサポートを受ける契約について、本資料では「保険金請求サポート契約」といいます。相談では、保険金請求サポート契約と住宅工事契約の両方を勧誘するケースが多数ですが、中には保険金請求サポート契約だけを勧誘する事業者もみられます。なお、保険金請求サポート契約の手数料は、自然災害などの事故によって生じた損害ではないため、火災保険の補償の対象とはなりません。

⁵ （参考）一般社団法人日本損害保険協会 損害保険 Q&A 「火災保険は、どのような保険ですか」
(<https://soudanguide.sonpo.or.jp/home/q050.html>)

(4) 見積もりが杜撰^{ずさん}で保険金が支払われなかったり、工事内容が杜撰^{ずさん}なことも

本当に保険金が支払われるかは保険会社が判定するまで分からないにもかかわらず、事業者は保険金が支払われることを前提に勧誘をしており、消費者が「保険金が確実に下りることが分かってから決めたい」と言っているのに契約をさせるケース【事例5】もみられます。事業者の見積もりに基づいて請求しても、保険会社に「見積もりは信用性にかける」と判定されてしまったケース【事例3】や、保険金が支払われないケース【事例4】もみられます。

また、支払われる保険金が見積額より少ないケース【事例1、事例3】もみられ、十分な工事ができないおそれがあります。そもそも、事業者から「保険金の範囲で工事をする」と説明されても、契約時には保険金がいくら支払われるのか分からないため、工事内容は確定しておらず、訪問販売では他の工事業者と相見積もりを取ることもできていないため、消費者は工事内容や金額が適正なのか分からないまま契約をしています。

さらに、保険金が支払われ、事業者に工事代金を支払ったとしても、事業者が工事を始めず1年以上も放置されたケースや、工事内容が杜撰なケース【事例2、事例5】もみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう

「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるかは分かりません。すぐに契約をするのはやめましょう。

特に、保険金請求サポートや工事キャンセル時の手数料等の説明をされていないというトラブルが多く発生しています。契約前に必ず契約書を確認し、手数料等の有無や支払条件をよく確認しましょう。

また、工事の必要性や工事費用の見積もりが適正なのかについて、消費者がすぐに判断することは難しく、事業者に言われるがままに高額契約や不必要な契約をしてしまうおそれがあります。勧誘されてもその場ですぐに契約せず、複数の見積もりを比較するなど慎重に検討し、修理が必要ではない場合はきっぱりと断りましょう。⁶

(2) 加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。事業者から「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、保険契約の内容や補償の範囲について、まずは書類をよく読んで確認し、自身が加入している保険会社や保険代理店等に直接相談するようにしましょう。

⁶ 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、住宅のリフォーム工事に関するトラブルについての電話相談窓口（住まいのダイヤル）を設置しています。（<http://www.chord.or.jp/>）

住まいのダイヤルは、国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口であり、住宅の取得やリフォームに関してトラブルや不安を抱える消費者等に対して、電話相談を行っています。

※ 住まいのダイヤル：0570-016-100（一部のIP電話からは03-3556-5147）
（10:00～17:00 土・日・休祝日、年末年始を除く）

(3) うその理由で保険金を請求することは絶対にやめましょう

経年劣化による損傷と知りながら、自然災害などの事故による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると、保険会社から保険金の返還請求や保険契約の解除をされる可能性があるほか、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もありますので、絶対にしないでください。もし、事業者からうその理由で保険金を請求するように勧められた場合には、契約している保険会社⁷に相談しましょう⁸。

(4) 不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに消費生活センター等に相談すること

訪問販売や電話勧誘販売で契約をした場合は、クーリング・オフができる場合があります⁹。不安に思った場合やトラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センター等に相談ください※。

※ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（5000012010024）
- ・消費者庁取引対策課（5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（2000012010019）
- ・金融庁監督局保険課（6000012010023）
- ・警察庁生活安全局生活経済対策管理官（8000012130001）
- ・公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター（7010005018856）
- ・一般社団法人日本損害保険協会（2010005018514）
- ・一般社団法人日本共済協会（1011105002227）



国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID：@line_ncac
[QRコード]を読み取って「友だち追加」！



⁷ 日本損害保険協会が設けている保険金不正請求ホットライン（0120-271-824 受付時間：平日9-12時、13-17時）へ情報提供をすることもできます。またウェブサイト（<https://www.fuseiseikyu-hl.jp/>）上では、24時間受け付けています。

⁸ 一般社団法人日本損害保険協会ウェブサイト「住宅の修理に関するトラブルにご注意」参照（<http://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>）

⁹ 特定商取引法の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフを行うことなどが可能。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約申込み書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。詳細は特定商取引法ガイドを参照。（<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>）

(参考1) PIO-NET にみる「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスの相談概要

図2 契約月別相談件数の推移(2016～2020年度、不明・無関係等を除く)

契約は2018年・2019年度は10月前後の秋台風シーズンに増加しており、この時期は特に注意が必要です。

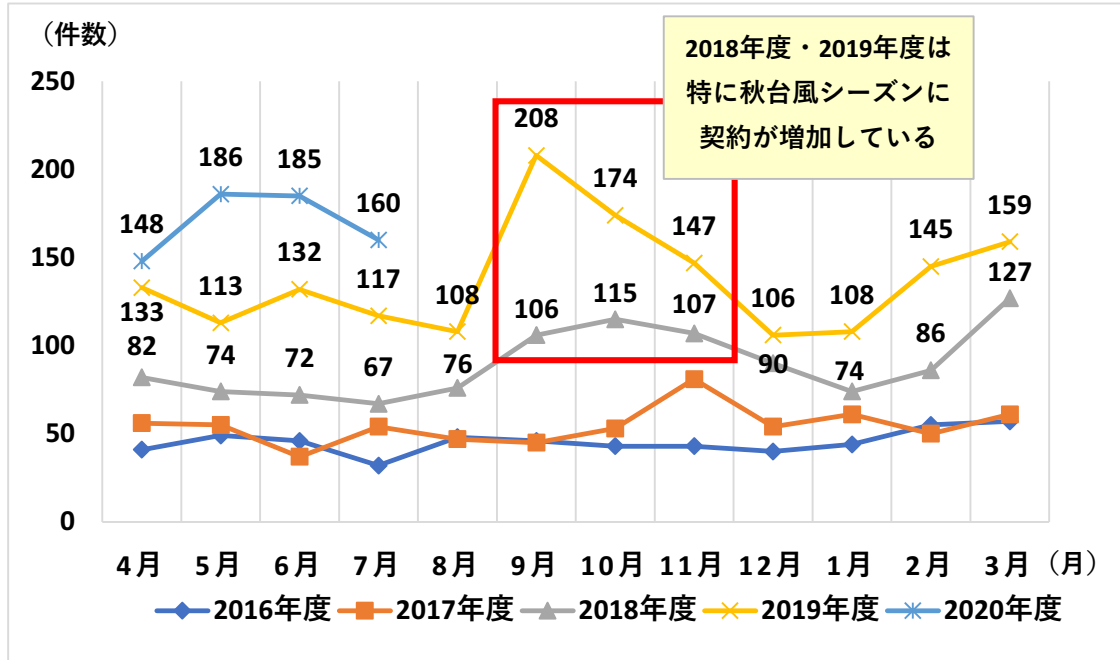


図3 契約当事者の性別と年代(2016～2020年度、不明・無回答等を除く)

60歳以上の消費者が当事者となっている相談が多くを占めています。

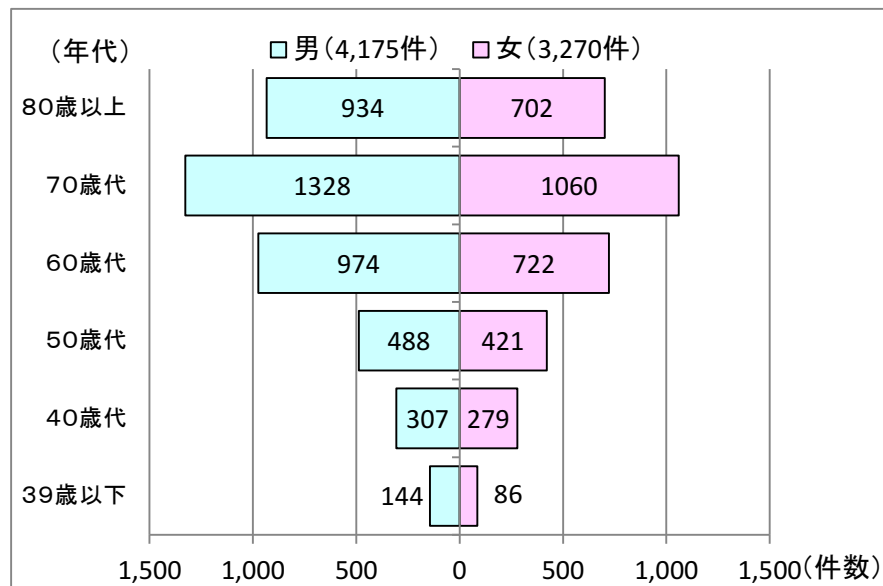


図4 販売購入形態別の件数と割合（2016年度～2020年度）

訪問販売による契約が8割以上を占めており、次いで電話勧誘販売が多いです。

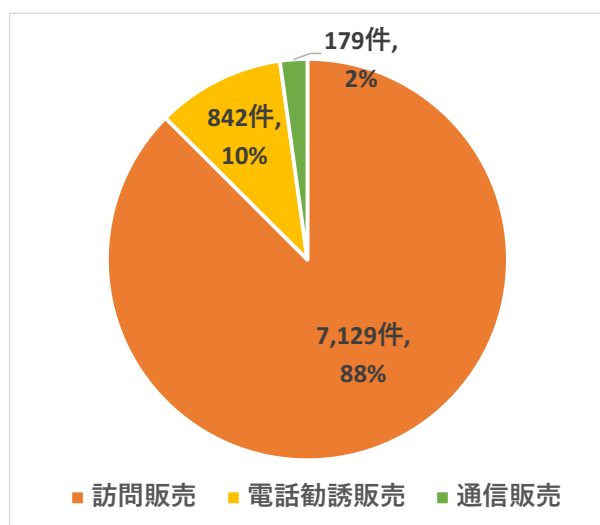


表1 契約当事者の居住する地域性（2016年度～2020年度、不明・無回答等を除く）

「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関するトラブルは、関東地方で多くの相談がみられますが、最近では近畿地方など他の地域でも相談が増えています。

年度	2016	2017	2018	2019	2020	年度	2016	2017	2018	2019	2020
北海道	43	22	31	172	54	滋賀県	15	5	9	11	-
青森県	-	-	-	-	-	京都府	-	-	9	36	30
岩手県	-	-	-	-	-	大阪府	6	9	81	257	89
宮城県	5	-	6	19	9	兵庫県	-	-	12	66	25
秋田県	-	-	-	6	-	奈良県	-	-	-	16	9
山形県	6	8	6	7	-	和歌山県	-	-	-	12	5
福島県	5	-	-	7	-	鳥取県	5	17	12	5	-
茨城県	71	143	220	183	80	島根県	-	7	-	-	-
栃木県	19	57	85	88	47	岡山県	-	-	-	6	-
群馬県	66	71	87	70	29	広島県	9	6	19	16	5
埼玉県	194	161	261	345	163	山口県	-	-	-	8	-
千葉県	83	89	188	253	181	徳島県	-	-	-	-	-
東京都	194	228	321	491	258	香川県	-	-	-	-	-
神奈川県	141	121	175	305	220	愛媛県	-	-	-	-	-
新潟県	15	-	7	9	5	高知県	-	-	-	-	-
富山県	-	-	-	-	-	福岡県	75	49	46	49	21
石川県	7	5	27	-	-	佐賀県	5	-	-	7	8
福井県	8	-	16	16	10	長崎県	6	-	-	-	-
山梨県	5	-	6	7	5	熊本県	7	-	-	-	-
長野県	11	12	8	16	-	大分県	-	-	5	-	5
岐阜県	10	9	9	22	32	宮崎県	-	12	-	-	-
静岡県	12	-	10	16	46	鹿児島県	9	27	13	10	-
愛知県	11	16	19	60	50	沖縄県	-	-	-	-	-
三重県	8	44	5	17	-	※色つきのマスは各年度の相談件数上位5番目までの					



※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** という 住宅修理サービスなどの **トラブルにご注意!**

保険金が使えた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!



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。



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>



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。

一般社団法人 日本損害保険協会 **SONPO** 協力 独立行政法人 国民生活センター

あなたの 身近 でも 増えて います

～「保険金が使えろ」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。

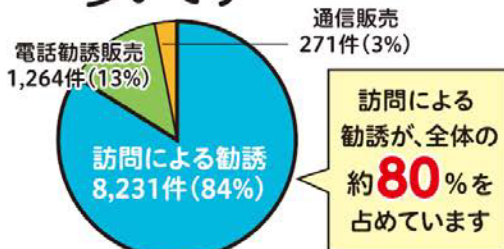
- ・保険金が支払われるように被害診断をして保険請求手続を代行するという勧誘
- ・保険金請求代行のコンサルタント料(報酬金)は、支払われた保険金で対応できるという勧誘

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

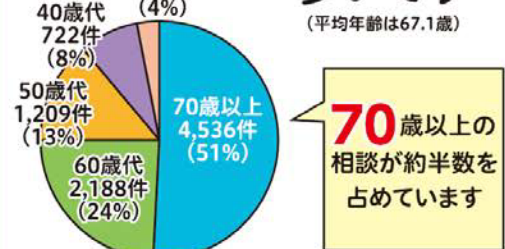


② 訪問による勧誘が多いです



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

2020.09