

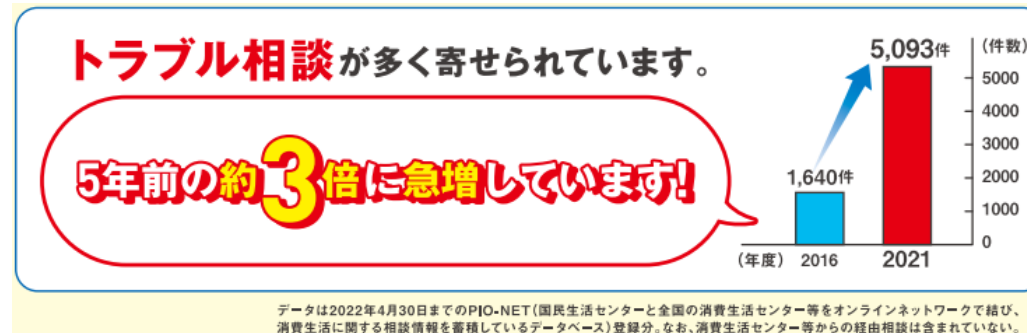
# 保険申請サポートに関する 注意喚起の取組み

令和5年5月31日

一般社団法人 日本損害保険協会

# 1. 保険申請サポートをめぐるトラブルについて

- 地震、台風、大雨、大雪といった自然災害の発生に乘じ、「保険で直せる」「保険金請求をサポートする」などと謳って勧誘し、消費者の不安につけこんで保険申請サポート契約を結ばせて高額な手数料を要求したり、建物を故意に破損させて保険金請求するなど、悪質な業者のトラブルが各地で発生している。
- 国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられる相談件数が急増している。



## 主なトラブル事例 (国民生活センターに寄せられた相談事例)

### ① 強引な契約：

高齢者宅で長時間居座り、強引に保険金請求の代行・住宅修理・リフォームの契約をさせられた。

### ② 高額手数料・キャンセル料：

保険金請求手続きを代行するとして、高額なコンサルティング料を請求された。

修理工事契約を解約しようとしたところ、保険契約者が受け取った保険金の数十%という高額な解約料を請求された。

### ③ 工事の未着工：

保険金の全額を業者に支払ったが、修理工事が着工されなかった。

### ④ 建物の故意破壊：

保険金請求の為の調査と称して、保険契約者が見ていないところで業者が建物を故意に破損させた。

### ⑤ 不正請求加担：

保険金支払の対象外である経年劣化による損傷にも関わらず、自然災害による事故として虚偽の保険金請求を勧められた。

## 2. 保険申請サポートによるトラブルを防止するための取組み

- 「保険で直せる」「保険金請求をサポートする」などと謳い、消費者につけこむ悪質な業者のトラブルが多発しており、悪質な業者からお客さまをお守りするため、行政機関とも連携したうえで、損害保険業界一丸となって注意喚起の取組みを行っている。

### (1) 損保協会の取組み

#### ① 行政と連携したチラシの作成・配付による注意喚起

- 消費者庁、金融庁、警察庁および国民生活センターと連携した注意喚起チラシを作成。
- 全国の消費生活センターに配付して注意喚起するとともに、保険会社においても、保険契約・更改時、事故受付時等で幅広く周知。

#### ② インターネットを通じた注意喚起

##### ア. 損保協会ホームページ（特設サイト）

- 損保協会ホームページに特設サイトを設置。保険申請サポートに関するトラブル事例のほか、注意喚起チラシ・動画などのツール、悪質な業者の行政処分事例などの関連情報を広く掲載。

##### イ. デジタル広告

- インターネットを通じて勧誘する業者が確認されていることから、インターネットでのバナー広告、リスティング広告を出稿。

#### ③ 「保険金に関する災害便乗商法相談ダイヤル」の設置・運営

- 保険請求サポート業者に関する専用相談窓口を設置。相談内容に応じた注意喚起、助言を実施。

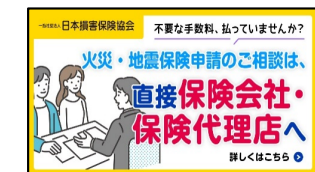
#### ④ 全国各地における取組み

- 損保協会各支部において、各地の自治体、警察等と連携した注意喚起の取組みを実施。

<取組例> 自治体・警察と連携した共同チラシの作成・配布、自治体・警察のSNS・HPを通じた情報発信、地方紙への広告・記事出稿による情報発信



【注意喚起チラシ】



【バナー広告】

## 2. 保険申請サポートによるトラブルを防止するための取組み

- 保険金の請求は、お客さまご自身で簡単に行うことができ、手数料は一切かからないため、業者とすぐに契約をせず、保険会社または代理店に連絡するよう呼び掛けている。

【一般的な保険金請求手続き（損保協会HPより）】

### 台風・大雪・地震などの自然災害により 建物・家財が損傷した場合の一般的な保険金請求手続き

具体的な請求手続きについては、ご加入の損害保険会社か損害保険代理店にご相談ください。  
詳しくご案内します（ご自身で簡単に行うことができ、手数料は一切かかりません）。

**契約者の対応事項**

**1** 自然災害による損害発生

**2** 保険会社または代理店に連絡

**3** 保険金請求書類の受取り

**4** 必要書類の作成・提出

**5** 支払金額の確定・受取り

**!** 保険金請求のサポート等を謳う業者から、高額な手数料を請求されるトラブルが増加しています。ご注意ください！

必要書類  
チェック  
リスト

- 保険金請求書**… 署名・捺印・事故状況・保険金の振込先などを記入する。
- 写真** …… 損害物の写真を複数枚用意する。
- 修理見積書** …… 修理業者等\*に作成を依頼する。

※保険会社から修理業者をご紹介することが可能な場合もありますので、ご相談ください。

一般社団法人 **日本損害保険協会**

## 2. 保険申請サポートによるトラブルを防止するための取組み

### (2) 他の団体と連携した取組み

保険申請サポートに関するトラブルを防止するために、お客様に最も近い存在である代理店から更なる注意喚起を促すとともに、住宅所有者を取り巻く様々な機会を捉えてアプローチしていくことが重要。

本取組みに賛同いただいた以下の団体と連携した取組みを実施しており、引き続き関係団体との連携を模索していく。

#### ① 日本損害保険代理業協会（日本代協）との連携

- 2022年度に自然災害によって災害救助法が適用された地域を中心に、代理店から契約者への注意喚起メールを発信。
- 日本代協ホームページに、損保協会作成の特設サイトに遷移するバナーを掲載するとともに、各都道府県代協にも同様の対応を依頼。
- 日本代協および各都道府県代協が主催するイベント（総会・消費者向けセミナー等）での情報提供を依頼。

#### ② 全国信用金庫協会（全信協）との連携

- 各信用金庫に対し、募集人（職員）への本トラブルの周知と、ホームページに損保協会作成の特設サイトに遷移するバナー掲載を依頼。
- 各地区信用金庫協会（11地区）で行われる研究会において、損保協会と連携した取組みの概要を説明。
- 機関誌「信用金庫」に、募集人（職員）に向けた顧客への注意喚起依頼（原稿）および損保協会作成の啓発チラシを掲載。

#### ③ 住宅リフォーム・紛争処理支援センターとの連携

- 同センターが運営する「住まいるダイヤル」のホームページに、悪質なリフォーム事業者とのトラブルに関する注意喚起を掲載。

（※）同センターは、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速、適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等の業務を行っている公益財団法人。一級建築士が相談員を務めており、修理見積の妥当性についても、相談可能であることに特色がある。



【日本代協HP内でのバナー貼付】



【全信協 機関誌「信用金庫」】



【「住まいるダイヤル」HPでの注意喚起】