

## <報道発表資料>

一般社団法人日本損害保険協会  
関東支部 瀧口・國井  
直通 03-3255-1450  
E-mail: kanto@sonpo.or.jp

令和3年3月30日

### 保険金申請サポートや住宅修繕を行う 事業者に対する行政指導等の実施について

埼玉県は、令和2年度、訪問販売に係る役務提供契約の締結についての勧誘等に関し、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に違反及び違反するおそれがあることから、住宅修繕費用の補償に係る保険金申請サポートや当該修繕等の役務を提供する12事業者に対し、行政指導等を行いました。

また、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）に違反及び違反するおそれがある4事業者に対しても行政指導等を行いました。

#### 1 保険金申請サポート契約をめぐる消費者トラブル

##### (1) 概要

地震、台風、豪雨、大雪等の大きな自然災害の発生を理由として、住宅修繕費用を補償する保険金の申請サポートや当該修繕工事について持ちかけ、特定商取引法に違反する悪質な勧誘を行う事例が多く発生しています。

埼玉県内の消費生活センターには、令和2年度4月1日から同年12月31日までの間に、自然災害による住宅修繕費用を補償する保険金の申請サポートに関するトラブルの相談が375件（令和元年度：351件）寄せられています。また「『火災保険に入っていれば雨どいを無料で修理する』という投込みチラシが入ったが信用していいのか」などという広告表示に関する相談も多く寄せられています。

##### (2) 相談事例

- ① ポストに「不要なアンテナを5000円で撤去する」とのチラシが投函されていたので、撤去を依頼した。撤去の際、「雨どいの修理を保険金でできる」と言われ、契約した。事業者は2、3年前の雪が原因とし、降雪当時契約していた損保会社に申請手続きをした。見積りは約90万円だったが、最近約70万円が振り込まれた。事業者から来月工事をすると連絡があった。契約書には「工事をしない場合は保険金の40%の違約金がかかる」と書いてある。その後、役所でこの件とそっくりな手口が書かれた注意喚起のチラシを見て不安になった。（60歳代・男性・給与生活者）
- ② 当家の雨どいが壊れているのを見たとき事業者が訪ねてきた。保険を使って無料で修理できるというので、「住宅被害調査保険適用申請サポート申込

書」に署名した。その後、契約している保険会社に確認すると保険は適用できないと言われた。保険適用がないなら解約したい。（80歳代・男性・無職）

## **2 埼玉県の対応**

### **(1) 特定商取引法**

#### **① 行政処分**

令和2年12月15日、特定商取引法に違反する行為が認められた事業者に対し、行政処分（業務停止命令6か月など）を行いました。

当該事業者は、消費者に対し、経年劣化による家屋の損傷は火災保険等の適用対象外であるにもかかわらず、あたかも家屋の全ての損傷が火災保険等の適用対象であるかのように告げて契約を締結したり、クーリング・オフに関する事項に不備がある契約書面を交付したりするなどしていました。

#### **② 行政指導**

「点検する。」とのみ告げ勧誘する目的を告げない、修理をキャンセルした時に請求される高額な違約金や保険金申請サポート費用等について明確に告げていないなど、消費者からの相談内容等から特定商取引法に違反する疑いのある行為が認められた11事業者に対し、法令を遵守するよう行政指導を行いました。

### **(2) 景品表示法**

#### **① 行政処分**

令和3年3月15日、景品表示法に違反する表示が認められた事業者に対し、行政処分を行いました。

当該事業者は、「無料で雨樋調査を行い、被害を確認できましたら雨樋を無料で修理・交換いたします。」等と表示し、あたかも、火災保険等の利用を前提とした雨どい補修工事を施工するための調査に係る一般消費者の金銭の負担が生じないかのように表示するなどしていました。実際の見積書には調査に係る費用が計上されていたほか、施工を取りやめると火災保険によって得た保険金の半額を支払わなければならない、いずれも消費者に負担の生じる約定でした。

#### **② 行政指導**

火災保険等の利用を前提とした住宅修繕にあたり金銭の負担や高額なキャンセル料が生じないかのように示す表示によって、一般消費者が誤認してしまうことを防止する観点から、景品表示法に違反する疑いのある表示をしていると認められた3事業者に対し、法令を遵守するよう行政指導を行いました。

## **3 損害保険業界が行う取り組み（一般社団法人日本損害保険協会）**

住宅修理などについて「保険金が使える」と勧誘されたときは、修理サービスなどの契約前に、保険を契約している損害保険会社又は損害保険代理店に御相談ください。

住宅修理などに関するトラブルは、各損害保険会社のホームページ及び国内の

損害保険会社28社が会員となっている一般社団法人日本損害保険協会のホームページでも注意喚起を行っています。以下リンクよりご覧ください。

<一般社団法人日本損害保険協会 ホームページ>

<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>

なお、保険金不正請求に関する情報提供及び損害保険に関する御相談は、以下の<問合せ先>をご覧ください。

## 4 消費者の皆様が心掛けていただきたいこと

### (1) すぐに契約しない

「無料だから」「ついでに他の箇所もサービスで点検する」と言われても安易に依頼しないよう気を付けましょう。また「保険金で修理ができる」「保険申請を代行するので、すぐに修理を」などと契約を迫られても、すぐには契約せず、複数の事業者から見積りを取り、慎重に比較・検討しましょう。また、支払われた保険金の3割～5割の手数料等を事業者を支払うと定められている場合がありますので、契約前に必ず契約書面を確認し、手数料等の有無や支払条件をよく確認しましょう。

### (2) 保険会社等に相談

勧誘を受けた時点では、「保険金が支払われる」ことは確定していません。そもそも経年劣化による損傷は対象外であり、保険金の支払いは、損害発生の原因や保険契約の内容によります。また、保険金が支払われたとしてもごく少額の場合もありますので、契約する前に、御自身が加入している保険会社や代理店に保険契約の内容について相談や確認をしましょう。

### (3) うその理由で保険金を請求しないこと

経年劣化による損傷と知りながら、自然災害による損傷などと、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ります。加えて、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もありますので、絶対にそのような行為はしないでください。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、きっぱり断り契約している損害保険会社又は損害保険代理店に相談しましょう。

### (4) クーリング・オフ

訪問販売による契約は、法定の契約書面を受け取った日から8日以内※であれば、契約を無条件で解約できる「クーリング・オフ」が可能となります。

※ 8日を過ぎていても法定の契約書面に不備がある場合などは、クーリング・オフの対象です。

### (5) 困った時には

お近くの消費生活センター等に御相談ください。消費生活センターへのお電話は、全国共通の電話番号「188」へお掛けください。

## 5 火災保険利用を前提とした住宅修繕を行う事業者の皆様へのお願い

広告表示や勧誘をするに際し、「火災保険を使えば、自己負担がなく、雨どいの工事ができます。」、「雨どい修理に火災保険の保険金を使えるので請求しませんか。」などと、あたかも家屋の全ての損傷が火災保険等の適用対象であるかのように表示する又は告げる行為は有利誤認又は不実告知に該当するおそれがあるので、消費者に誤解のない営業活動をお願いします。

また、消費者の解約の申出に対し、さまざまな名目で、実際に住宅修理に着手していないにも関わらず保険金の30～50%という高額な料金を請求する行為は契約内容、金額によっては消費者契約法上の不当条項に該当し、契約が無効となる可能性もあります。

#### <問合せ先>

- 行政指導等に関すること  
県民生活部 消費生活課 事業者指導担当 平田、齊藤、荻野、荏原  
直通 048-830-2933  
E-mail: a2930-03@pref.saitama.lg.jp
  
- 消費生活相談に関すること  
県民生活部 消費生活支援センター 相談担当 <sup>まゆずみ</sup> 黛、原島  
直通 048-261-0978  
E-mail: m430877@pref.saitama.lg.jp
  
- 損害保険に関すること  
(保険金不正請求に関する情報提供はこちらへ)  
一般社団法人日本損害保険協会 保険金不正請求ホットライン  
電話受付 0120-271-824  
インターネット受付 <https://www.fuseiseikyu-hl.jp/index.php>  
(損害保険に関する御相談はこちらへ)  
一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター 0570-022808

#### <参考>

- 高齢者を守る お助けかわらばん  
「保険金を使える」という住宅修理トラブルにご注意!