

平成 24 年 12 月 6 日
独立行政法人国民生活センター

「保険金が使える」という住宅修理サービスの相談が増加！ -解約料として保険金の 50%を請求されたり、代金を前払いしたのに着工されないことも-

「自宅に訪問してきた事業者から『台風で破損した屋根を保険金の範囲内で修理しないか。契約している損害保険会社への申請は当社が代行する』と勧誘された。信用できるか」等という相談が全国の消費生活センターや国民生活センターに多く寄せられており、件数が増加している。

特徴としては、「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」など、「無料」を強調して訪問販売等で消費者を勧誘していることである。多くの事業者は、「保険金の請求を代行する」というサービスと住宅修理サービスを一連の契約としており、最終的には住宅修理工事契約を結ぶことを目的としている(以下、このようなサービスを行う事業者を「申請代行業者^{注1)}とする)。

中には、「契約時に契約書面に署名したが、控えをもらえなかった」「解約すると言ったら、解約料として保険金の 50%を請求された」「代金として保険金全額を前払いしたのに着工されない」などのトラブルも生じている。

悪質な例では申請代行業者から「損傷は経年劣化によるものだが、保険会社や共済(以下、「保険会社等」)には自然災害が原因という理由で申請するよう」勧められたと思われるケースもある。

相談件数が年々増加傾向にあることや、悪質なケースがみられること、今後も雪害や風害等の自然災害が起こるたびに似たような事例が頻発する可能性があることから、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとした。

1. PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)^{注2)}にみる相談件数

「保険金が使える」と言ってお誘する住宅修理サービス^{注3)}(以下、住宅修理サービス)に関する相談は、2007 年度から 2012 年度(2012 年 10 月末日までの登録分。以下、同様)で合計 721 件の相談が寄せられている。

2007 年度から 2012 年度の 6 年間の相談件数の推移を【図 1】にまとめた。2007 年度から増加傾

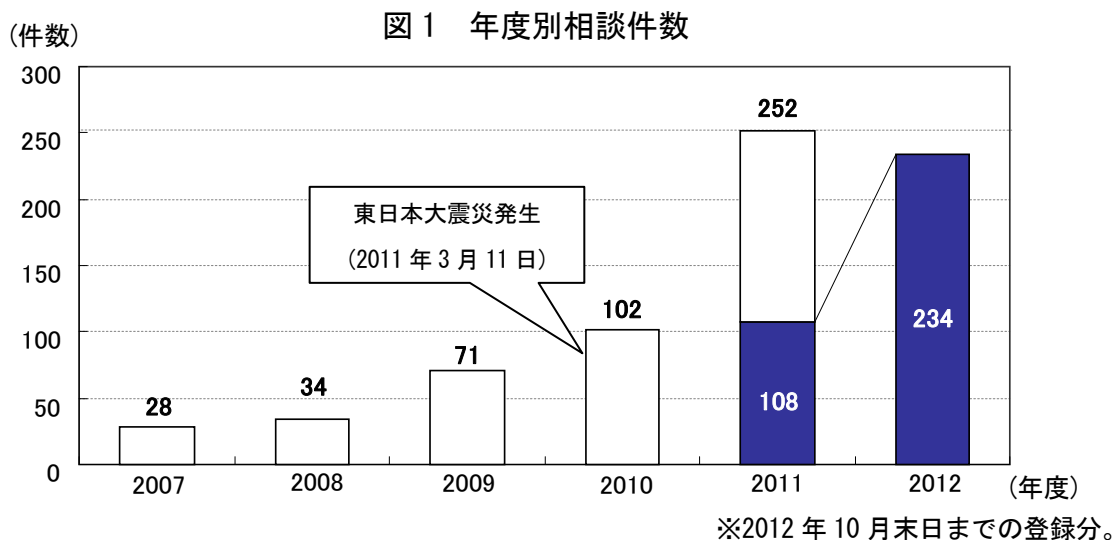
^{注1)} 修理工事と申請代行を別々の業者が行っている契約も見られるが、契約書面から実質的には一体であると考えられる場合が多いので、ここでは「申請代行業者」とまとめている。また、「保険金請求申請を支援(サポート)する」というセールストークを使っている事業者も含めている。

^{注2)} 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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

^{注3)} ここでは「集合住宅」「戸建住宅」「住宅構成材」の修理に関する相談と申請代行サービスに関する相談を合わせて「『保険金が使える』と言って勧誘する住宅修理サービス」としている。

そのため、「住宅リフォーム修理の訪問販売トラブルが再び増加へー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20101021_1.html) (2010 年 10 月 21 日公表)の「住宅リフォーム修理」と相談件数等の比較はできない。また、特に相談の多い「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」に限定している。

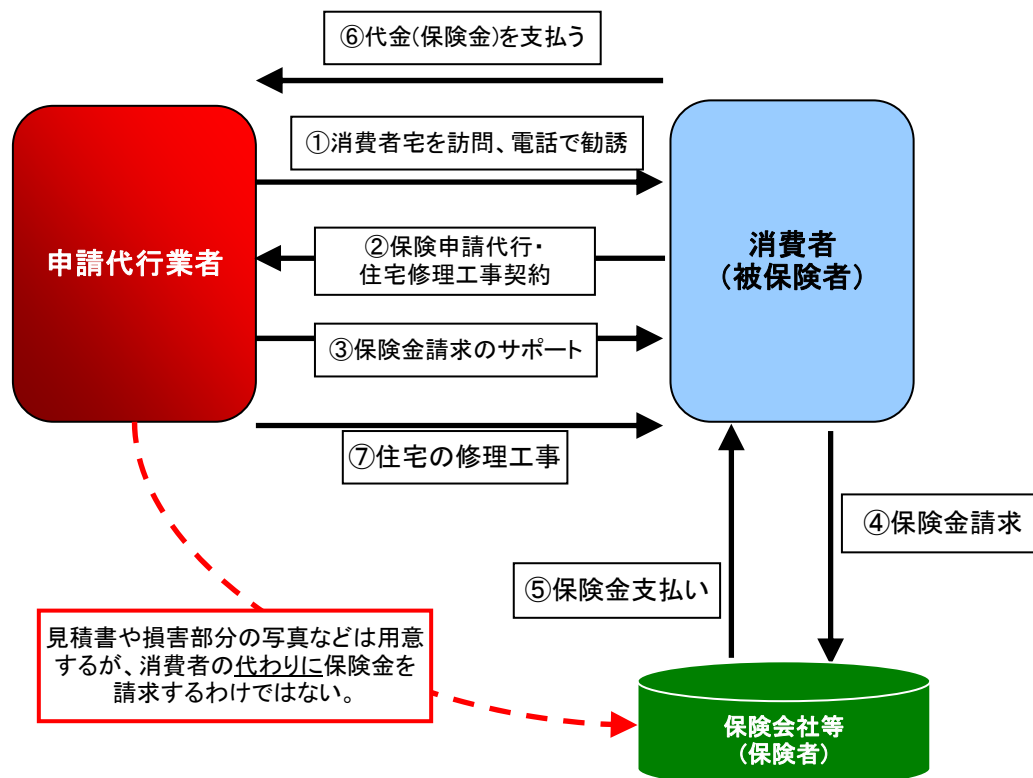
向になり、2009年度71件、2010年度には102件であった。東日本大震災発生後である2011年度には252件と2010年度の約2.5倍の相談が寄せられた。そして、2012年度は234件と、前年同期の108件と比べて約2倍に増加している。



◆住宅修理サービスの基本的な流れ

住宅修理サービスの基本的な流れは【図2】のとおりである。

図2 住宅修理サービスの基本的な流れ



①申請代行業者が消費者宅を訪問したり、電話をして「無料で住宅を修理できる」等と言って消費者を勧誘する。

②消費者が申請代行業者に保険金請求申請代行契約と修理工事請負契約の申込書を提出する。その後、保険金請求申請代行契約と修理工事請負契約の契約書に署名・押印する。そして、申請代行業者に同契

約書を渡す。

③申請代行業者が損害部分の写真撮影や見積書を作成し、保険金請求の代行をする。

④消費者が契約している保険会社等に必要な書類（保険金請求書、修理の見積書）を保険会社等に提出し、消費者が保険金を請求する。

⑤保険会社等が損害部分を調査し、保険事故に該当すれば保険金額を決定して消費者に保険金を支払う。

⑥消費者は受け取った保険金を工事を行う前に申請代行業者に支払う。

⑦申請代行業者が修理工事を行う。

2. 住宅修理サービスに関する相談の特徴と主な相談事例

(1) 相談の特徴

このサービスに関する相談の特徴は以下の点である。

- ・ 申請代行業者が消費者の自宅に直接来訪する訪問販売による勧誘が多いが、電話による勧誘も目立つ。また、チラシやパンフレットを送られたり、申請代行業者のウェブサイトから消費者自身が直接、申し込むケースもみられる。
- ・ 申請代行業者は「無料で修理工事する」「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」等、「無料」を強調したセールストークで消費者を勧誘する。
- ・ 「保険金の請求申請を代行する」というセールストークが行われている（なお、実際に保険会社等に申請するのは消費者自身である。申請代行業者が行う「代行」とは、消費者が保険会社等に保険金を請求する際、保険会社等に提出する写真の撮影や見積書を作成することが主で、保険会社等に電話をする場合に簡易的なメモを渡して読むよう指示する場合もある）。
- ・ 解約しようとする申請代行業者から一律、保険金の数十%を請求される。名目は「解約金」「違約金」「見積調査費」等、各申請代行業者によって異なる。

(2) 主な相談事例

【事例 1】なじみの担当者を信用して修理内容も金額も分からないまま契約したが、解約料として保険金の 50%を請求された

昨年、以前家の工事を依頼した修理業者の担当者が「勤め先が変わった」と言って訪ねてきた。その後、担当者が無断で自宅の屋根に登って写真を撮り、「風害で屋根瓦が壊れている。火災保険金を使えば、保険金の範囲内で修理するので自己負担はない。保険金の申請は当社が行う」と言って、契約書を渡された。書面には修理内容、金額の記載がなく、同時に受け取った調査報告書と見積書にも修理期間や方法が具体的に書かれていなかったが、なじみの担当者なら信用できると思い契約した。

担当者の指示どおりに保険会社に保険金を請求したところ、保険会社の調査員が来て「損傷は風害ではなく雪害によるものだ。補償範囲内なので保険金を支払う」と言われ、後日振り込まれた。

その後連絡もなく、修理も行われずに1カ月が過ぎた頃、申請代行業者から突然連絡があり、「保険金全額をすぐに支払うように」と指示された。そのような説明を聞いていないと言うと「解約するなら解約料として保険金の 50%を支払え」と言われた。支払わなければならないのか。

(2012年7月受付 契約者：60歳代 無職 男性 岐阜県)

【事例 2】 保険金で修理できると勧誘され契約したが、契約書面を渡されず、クーリング・オフにも応じない

昨年冬、雪で屋根や壁が壊れた。修理を考えていたところ、申請代行業者から電話があり、「無料で見積もる」と言われたので自宅に来てもらった。申請代行業者から保険証書を見せるよういわれ、そのまま渡したところ「屋根と壁は雪害による損傷なので保険金が出る。その保険金を修理費用に充てればいい」と言われた。

翌週、申請代行業者が見積書（修理費 650 万円）と同意書を持ってきた。保険金で修理ができるならと思い、同意書に署名・押印したが、控えも渡されず、そのまま回収されてしまった。

数日後、申請代行業者の指示どおりに保険金を請求したところ、保険金がおりたので申請代行業者に連絡したが工事を任せていいのか不安になったため、解約を申し出たら「クーリング・オフはできない。解約するなら受け取った保険金の 30%を払ってもらう。それができなければ裁判する」と言われた。契約内容の分かる書面が手元になく、クーリング・オフについて書かれていたかも覚えていない。どうすればいいか。（2012 年 9 月受付 契約者：60 歳代 自営・自由業 女性 北海道）

【事例 3】 受け取った保険金が見積額より少なく、解約すると言ったら見積調査料を請求された

自宅に訪問した申請代行業者から「外壁を火災保険金で工事しないか」と勧められた。実際に外壁と物置が雪でへこんでいたので、契約することにした。申請代行業者が作った見積書には 300 万円と書かれていた。こんな高い金額になるとは思えなかったが、後日、保険会社から保険金 87 万円が支払われた。しかし、わざと高い見積額を出したのではないかと不安になったので、申請代行業者に工事を頼まないと言ったら、見積調査費として受け取った保険金の 30%を支払うよう言われた。見積調査費を取られるとは聞いていない。支払わなければならないか。

（2012 年 9 月受付 契約者：40 歳代 家事従事者 女性 北海道）

【事例 4】 代金として保険金全額を支払ったが、いつまでたっても着工されない

申請代行業者から電話があり、「台風で壊れた屋根を保険金で修理しないか」と勧誘された。昨年の台風の影響で屋根が壊れたのか、雨漏りしていたので修理してもらおうと考え、申し込んだ。すると契約書類が届き、申請代行業者から依頼を受けたという調査員が訪問した。調査員が撮影した屋根の写真と見積書を保険金請求書に添付して保険会社に申請した。その際、保険金全額を申請代行業者の銀行口座に振り込むこと、修理は申請代行業者が指定した修理業者が行うという説明を受け、了承した。

後日、申請代行業者から「代金を受領^{じゅうりょう}したので修理する」と連絡があり、予定日を告げられたが、台風の影響で延期になった。その後、具体的な修理日程を申請代行業者に何度も問い合わせたが分からないと言われ、いつまでたっても修理が行われない。信用できなくなったので解約したい。

（2012 年 6 月受付 契約者：70 歳代 無職 男性 静岡県）

【事例 5】 申請代行業者を利用して保険金を受け取ったが、後から見積書の内容を変更された

申請代行業者が自宅に訪問し、「『強風で屋根が傷んだ』と保険会社に申請すれば、保険金が出る。その保険金の範囲内で屋根を修理しないか」と勧誘された。自分が契約している火災保険の内容が分からず、雨漏りもしていなかったため勧誘を断ったが、申請代行業者は「私は専門家で一般の人は保険金の申請方法を知らない。正当な権利で詐欺でも何でもなし」と言われ申請することにした。

後日、申請代行業者とは別の業者から見積書(修理費 80 万円)と屋根の写真を受け取り「保険会社に電話するときはこのマニュアルどおりに答えて」と指示され、そのとおりにした。マニュアルは保険会社に聞かれたら風害による被害と答えること、20 万円を超えると聞かれたら「超える」と答えること等の内容で、申請代行業者が手で書いたメモだった。

その後、保険会社から保険金 80 万円が振り込まれたので、申請代行業者に連絡すると、工事内容を変えたほうがいいと言われ、新しい見積書を渡されたが、足場工事の項目がなくなり、金額も 6,000 円ほど増えていた。なぜ保険金が振り込まれた後に新しい見積書を出されたのか分からない。不安なので保険金を返金し、解約したい。

(2012 年 4 月受付 契約者：50 歳代 家事従事者 女性 大阪府)

【事例 6】うその理由で保険金を請求することになると思い、勧誘を断ったら嫌がらせをされた

「契約している火災保険の保険金や共済の共済金を使って屋根工事ができる」「請求手続き費用も一切かからない」というチラシを近所で配っていた業者が自宅に来た。高齢の母が強引に勧誘されたようで、申請代行業者から共済金請求の手続きを急かされていた。

娘である自分が気づき、申請書類を見たところ、申請代行業者に勧められたとおり屋根の損傷の原因を 4 月の強風が原因として共済に申請しようとしていた。屋根の損傷は経年劣化によるものだと思っていたので、うその理由で申請することになるのではないかと思い、契約を断った。

その後、断っても断っても申請代行業者は訪問してきて、母に「共済金はおりたか」「すでに調査の手配をしているんだ。弁護士に相談して損害賠償請求してやる」と怒鳴って詰め寄ってくる。これ以上勧誘しないでほしい。

(2012 年 5 月受付 契約者：80 歳代 無職 女性 大阪府)

3. 相談事例からみる主な問題点

(1) 解約時に消費者が受け取った保険金の数十%という高額な料金を請求される

消費者が申請代行業者に解約を申し出ると、申請代行業者から「解約するなら受け取った保険金の 50%を支払ってもらおう」などと高額な料金を請求される。料金は「解約料」「違約金」「見積調査費」等事業者によってさまざまな名目があるが、実際に住宅修理に着工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されている【事例 1】【事例 3】。また、「支払えないのであれば裁判をする」と消費者をおどす事例もみられた【事例 2】。約款の内容や金額によっては消費者契約法上の不当条項にあたり、契約が無効となる可能性もある^{注4}。

(2) 消費者に修理代金を前払いさせようとしている

今回のケースでは、消費者は、いずれも修理が行われる前に、申請代行業者に代金を全額支払うという契約内容になっている。しかし、住宅修理サービスのような高額な費用がかかる契約では、

^{注4} 消費者契約法第 9 条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

代金を前払いしてしまうと事業者が修理を一切行わなかったり、不良箇所があっても直さなかったりした場合、消費者が大きな負担を被ることになる【事例1～6】。

(3) 特定商取引法で義務付けられている書面が交付されていなかったり、記載事項に不備がある

訪問販売や電話勧誘販売を行う事業者は、申込時や契約時に消費者に特定商取引法が定める法定書面を交付することが義務付けられている。事業者が法定書面を交付していなければ、消費者はいつまでもクーリング・オフができる。

しかし、訪問販売や電話勧誘販売による住宅修理サービスを勧誘している申請代行業者の中には、消費者に修理内容や金額等、特定商取引法が定める記載事項を記載していない契約書を交付したり【事例1】、署名・押印だけをさせ、書面の控えを渡さないという事例もみられた。さらに、クーリング・オフに応じない場合もみられた【事例2】。

(4) 十分な説明を受けずに、強引に契約させられるなど、消費者が判断する機会を奪われている

消費者は申請代行業者から十分な説明を受けずに契約してしまっている。詳細な契約書面や見積書を受け取っていないため、いつ、どのような修理が、どのくらいの価格で行われるのか、見積額が妥当なのか、そもそも価格に見合った工事が行われているのかを把握できず、強い不信感を抱く【事例1】【事例2】【事例3】【事例5】。中には高齢者が強引に契約させられそうになり、何度断っても勧誘されるという事例もみられた【事例6】。

(5) 消費者が申請代行業者から保険会社等にその理由で保険金を申請するよう、勧められている可能性がある

保険契約では、消費者は保険会社等に保険料を支払い、保険事故が発生したときに保険会社等から保険金を受け取る。この保険事故とは保険会社等が保険金を支払う要件となる事故のことで、「一定の偶然的事故」と定められている^{注5}。例えば、火災保険の場合、火事で住宅が焼失した場合である。

火災保険は、基本的に火災、落雷、破裂、爆発等による被害を補償範囲の対象としているが、別途、風災(台風や暴風等)や雹災^{ひょうさい}、雪災^{せつさい}という自然災害も補償対象にすることができる。しかし、建物の経年劣化は補償対象にはならない。

例えば、契約者や被保険者である消費者が住宅の損傷の原因が経年劣化であると知りながら、損傷の原因を風災や雪災と偽って保険会社等に保険金を請求すると、消費者が保険会社等から詐欺に問われる可能性も考えられる。そして、詐欺であると判明すると契約解除^{注6}となり、保険金が支払われなかったり、最悪の場合、刑事罰に問われることもあり得る。

消費者に対し、安易に「強風が原因として申請するように」などと保険会社等に虚偽の理由で保

^{注5} 保険法第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

六 損害保険契約 保険契約のうち、保険者が一定の偶然的事故によって生ずることのある損害をてん補することを約するものをいう。

^{注6} 保険法第30条 保険者は、次に掲げる事由がある場合には、損害保険契約を解除することができる。

一 保険契約者又は被保険者が、保険者に当該損害保険契約に基づく保険給付を行わせることを目的として損害を生じさせ、又は生じさせようとしたこと。

二 被保険者が、当該損害保険契約に基づく保険給付の請求について詐欺を行い、又は行おうとしたこと。

三 前二号に掲げるもののほか、保険者の保険契約者又は被保険者に対する信頼を損ない、当該損害保険契約の存続を困難とする重大な事由

険金の申請を勧める業者は非常に悪質といえる【事例6】。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 申請代行業者の説明を鵜呑みにせず、必要のない勧誘はきっぱりと断る

申請代行業者は「無料で修理する」「保険金の範囲内で修理するので自己負担はない」「煩雑な保険金請求の手続きも代行する」など、消費者に負担がないことを強調して勧誘している。

しかし、修理は保険金の範囲に収まるか否か、あるいは保険金の範囲にとどまらない修理が発生した場合の負担はどうなるのか、追加工事の必要性、解約したい場合の対応等、申請代行業者の説明を鵜呑みにせず、工事の内容や最終的な負担について、納得がいくまで確認すること。そのうえで質問するなど本当に必要な契約であるかを慎重に検討し、必要のない勧誘はきっぱりと断ること。

(2) 契約している保険の内容を自分の目で確認したうえで、事実に基づいて保険金を請求する。分からなければ保険会社等に相談する

申請代行業者の説明だけでなく、自ら判断できるようにどのような保険に加入しているのか改めて確認することが望ましい。保険金の請求は自分でできるものなので、自分がどのような保険契約を締結しているのか、どのような手続きが必要なのかを保険約款や保険証書を確認し、分からなければ契約している保険会社等や代理店に相談する。

また、保険事故に該当しないにも関わらず、保険事故を装って保険金を請求すると保険会社等から契約を解除されるのみならず、刑法上の詐欺や民法上の不法行為にあたる可能性もある。うその理由で保険金請求の申請を勧める申請代行業者の勧誘には応じず、自分の保険契約の内容を理解したうえで、保険金が必要であれば事実に基づいて、保険会社等に保険金請求の申請を行うこと。

(3) 複数の修理業者から見積もりを取り、慎重に判断する

突然の電話や訪問を受けてもその場で契約せず、複数の修理業者から見積もりを取り、比較検討する。その際、修理内容も併せて確認する。見積書を確認したうえで、分からない部分があれば納得できるまで修理業者に質問する。見積書を渡すことを拒むような業者であれば契約するのを避けたほうがよい。

なお、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの電話相談窓口「住まいるダイヤル」(0570-016-100 受付時間：10:00～17:00(土、日、祝、休日を除く))では、リフォーム工事の見積書が分からない消費者を支援するため、リフォーム工事の見積もりに関する質問や相談を受け付けている。また、実際の見積書をFAXや郵送で送れば、その内容についてチェックをし、見積もりの項目・形式や見積金額の妥当性などについてアドバイスをしている。

(4) 修理の着工前に代金を全額前払いすることは避ける

修理の着工前に代金を全額前払いしてしまうと、業者が工事を行わなかったり、工事後に不良箇所があっても修理に応じなかった場合に消費者が不利益を被ってしまう。代金の全額前払いは避けること。

(5) 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合には、クーリング・オフできる

自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受け、特定商取引法の法定書面を受け取ってから8日以内で

あれば、たとえ修理が終わっていても、クーリング・オフによる契約の解除をすることができる。クーリング・オフの場合、無条件解除となるため、解約料等はいかからない。

また、8日間のクーリング・オフ期間を過ぎてしまった場合でも、契約書面を受け取っていない場合や契約書面の記載事項に不備がある場合等は、クーリング・オフできる可能性がある。

そのため、申請代行業者から解約時に保険金の数十%という料金を請求されてもすぐに支払わないこと。

(6) トラブルにあったら、最寄りの消費生活センター等に相談する

トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターもしくは消費者ホットライン（0570-064-370）に相談すること^{注7}。

5. 相談の傾向

以下は、2007年度から2012年度に寄せられた相談の内訳である。

(1) 契約当事者の属性

① 年代別

※不明・無回答等を除いて割合を算出

年代別では、70歳以上が208件(31.7%)、60歳代が181件(27.5%)、50歳代が130件(19.8%)、40歳代が72件(11.0%)と続いた。平均年齢は60.4歳で、比較的高めである。

② 性別

性別では、男性が377件(53.6%)、女性が327件(46.4%)とほぼ同様の割合であった。

③ 職業別

職業別では、無職が238件(35.5%)、給与生活者が202件(30.1%)、家事従事者が177件(26.4%)、自営・自由業が54件(8.0%)であった。

④ 都道府県別

都道府県別にみると、北海道が77件(10.9%)、千葉県が75件(10.6%)、東京都が56件(7.9%)、愛知県が49件(6.9%)、大阪府が48件(6.8%)、神奈川県が47件(6.6%)と、人口の多い都道府県に集中している。

(2) 販売購入形態別

販売購入形態別にみると、訪問販売が585件(81.1%)、電話勧誘販売が90件(12.5%)、「新聞広告やインターネットで申請代行業者の情報を知ったが、信用できるか」といった通信販売が46件(6.4%)と約8割が訪問販売であった。

(3) 契約購入金額・既支払金額

契約購入金額は、「50万円以上100万円未満」が94件、「1円以上50万円未満」が85件、「100万円以上200万円未満」が58件、「200万円以上500万円未満」が30件であった。

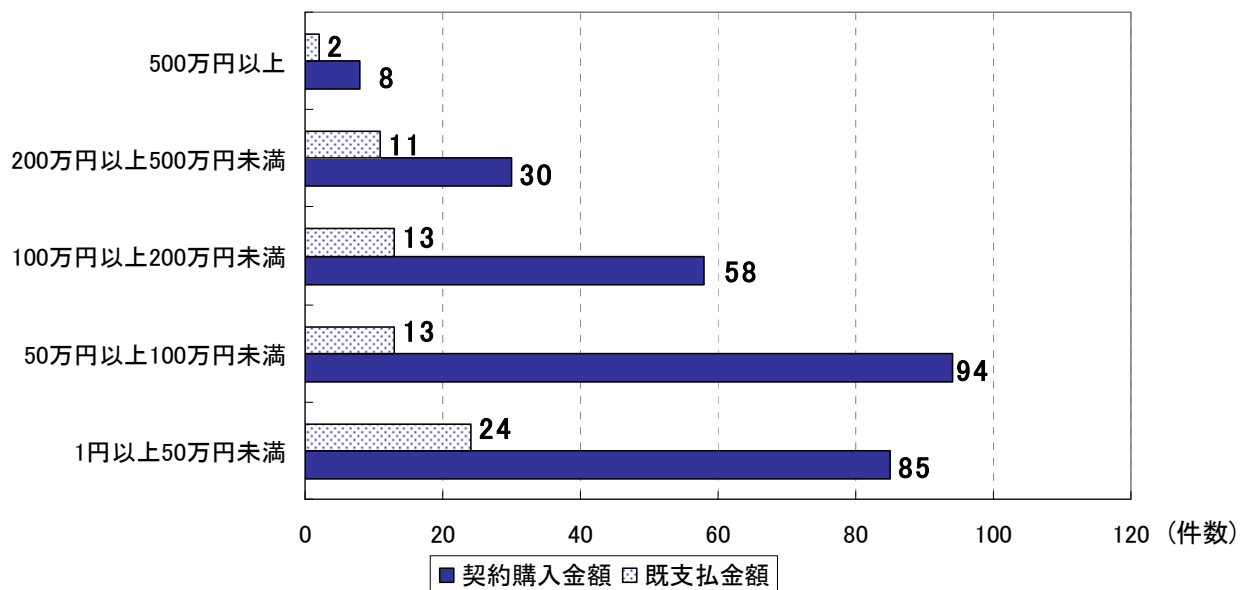
既支払金額は、「1円以上50万円未満」が24件、「50万円以上100万円未満」と「100万円以上200万円未満」がそれぞれ13件、「200万円以上500万円未満」が11件、「500万円以上」が2件で

^{注7} 国民生活センターの見守り新鮮情報第137号でも注意を呼びかけている。「『火災保険が使える』と誘う住宅修理契約トラブルに注意！」(2012年6月5日公表)

(http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen137.html)

あった【図3】。

図3 契約購入金額・既支払金額別相談件数



※2012年10月末日までの登録分。

6. 情報提供先

消費者庁 消費者政策課

消費者委員会 事務局

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

金融庁 監督局 保険課

国土交通省 住宅局 住宅生産課

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

一般社団法人日本損害保険協会

社団法人日本共済協会