

報道発表資料

平成30年9月6日  
独立行政法人国民生活センター

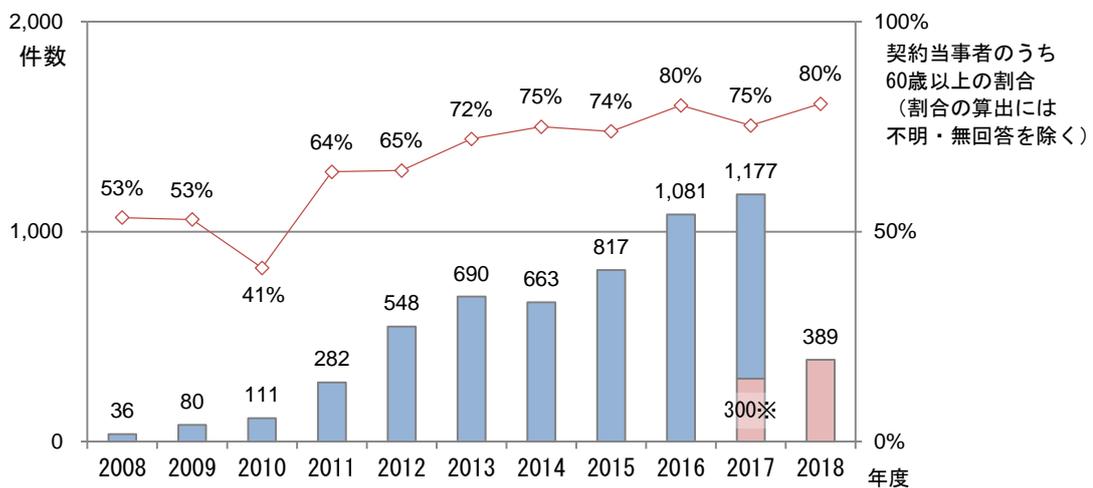
## 「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！ - 高齢者からの相談が増加しています -

全国の消費生活センター等には「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」など「保険金が見える」と勧誘する住宅修理サービス<sup>1</sup>に関する相談が多く寄せられています。

当センターでは、2012年に同様のトラブルに関する注意喚起<sup>2</sup>を行いました。その後もPIO-NET<sup>3</sup>に登録された相談件数は増加傾向が続いており、2017年度は2008年度に比べて30倍以上増加しています。また、60歳以上の消費者が当事者となっている相談が多く占めています。

そこで、「保険金が見える」と勧誘する住宅修理サービスに関するトラブルの未然防止・拡大防止のため、最近の事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行います。

図 「保険金が見える」と勧誘する住宅修理サービスの年度別相談件数



(※は2017年度同期件数(2017年7月31日までのPIO-NET登録分))

<sup>1</sup> 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『「保険金が見える」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。

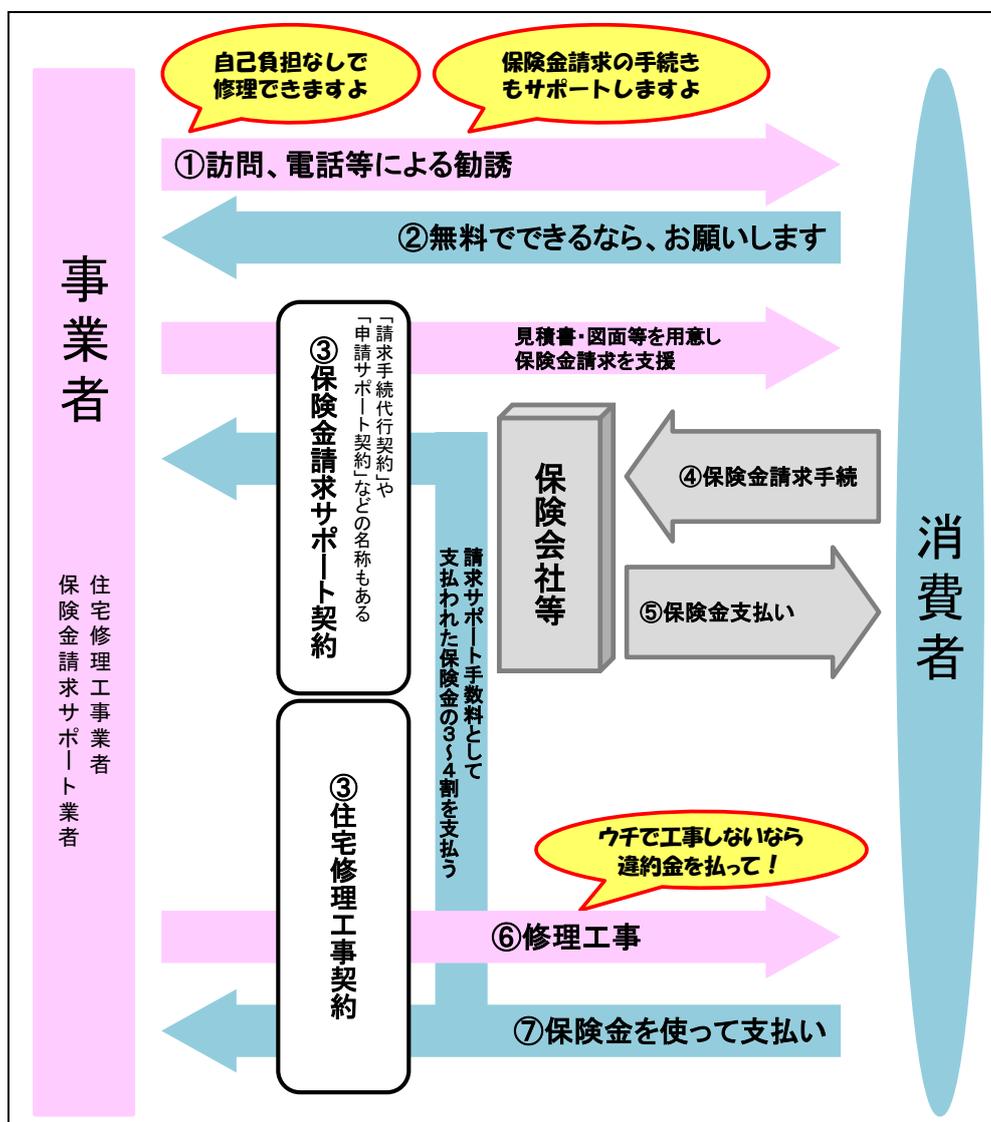
<sup>2</sup> 2012年12月6日『「保険金が見える」という住宅修理サービスの相談が増加！』

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20121206\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20121206_1.html)

<sup>3</sup> 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2018年7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. 「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスについて

### (1) 保険金で請求サポート手数料と修理代金の両方を支払わせるケースのイメージ



- 事業者は、住宅の修理工事を行ってもらう契約（以下「住宅修理工事契約」と）と保険金の請求手続きのサポートを受ける契約（以下「保険金請求サポート契約」と）の両方の締結を目的と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の締結だけを目的とする事業者もみられます。

### (2) 損害保険のしくみ

一般に、損害保険とは、火災や自然災害など一定の偶発の事故（以下「自然災害などの事故」）によって住宅等に生じた損害に応じて保険金を支払う保険のことをいいます。したがって、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。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とはいえないことから、損害保険の補償の対象とはなりません。

## 2. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】申込時に手数料に関する説明がない

突然事業者が訪れ「風水害や雪害などが原因で家屋に壊れたところはないか。損害保険で負担なく修理ができる。当社で見積もりを出し、保険適用されれば保険金が出る」と言われたので、数年前の大雪でベランダの屋根がゆがんだことを話した。後日その事業者の調査員が来ると言われ、申込書にサインした。

その後、契約している保険会社に問い合わせてみたら「あやしい話ではないか」と言われ、心配になった。申込書をよく見たら「保険会社に認定された保険金額が、見積金額より大幅に減額され修理工事が困難な場合は、30%の手数料を払う」と記載されていた。30%の手数料の話は聞いていないし、保険金額によって修理工事をするかどうかが決まるのも不審なので、この事業者への申し込みをやめたい。

(2018年2月受付 契約当事者：70歳代 女性 埼玉県)

### 【事例2】クーリング・オフをしたところ、手数料は支払うようにいわれた

「近隣で工事をしている。お宅も壊れている雨どいを保険で修理できる」と事業者が自宅を訪ねてきたので、その事業者に雨どいの修理を依頼したが、契約書はもらっていない。事業者は、保険金の請求に必要な見積もりや図面を作成して直接保険会社へ提出したようで、後日保険金が80万円支払われた。

その後、事業者には保険金請求の手数料として保険金の35%を支払うよう言われたが「そのような説明を受けていない。契約書ももらっておらず納得できない」と伝えると「最初に説明をしたはずだ」と言われた。

不審に思い事業者にクーリング・オフしたいと伝えると「修理工事の契約はクーリング・オフできるが、手数料は工事をしなくても払うことが法律上決まっているので、手数料は支払ってもらおう」と言われた。

(2018年6月受付 契約当事者：50歳代 女性 群馬県)

### 【事例3】保険金が少なくすぐに工事を頼めないと言ったら違約金を請求された

訪問してきた事業者が「雨どいがゆがんでいる。保険金で修理可能」というので、50万円の見積もりで保険金を請求したが、保険会社に認められて支払われた保険金は20万円だった。自分は今すぐに不足分の30万円を用意できないので、事業者に「お金の都合がいたら改めてお願いする」と電話で伝えたら「今すぐ保険金の30%を違約金として請求する。申込時に承諾している」と言われた。契約時に事業者が「お金は一切かからない」と何度も強調していたから自分は承諾をしたのに、違約金を支払わなければいけないのか。事業者からは「ボランティアじゃないんだから」と強い調子で言われている。

(2018年6月受付 契約当事者：50歳代 女性 埼玉県)

#### 【事例4】保険金が支払われた後、事業者が修理工事を始めない

「保険で自宅の修理工事が無料でできる」という新聞の折り込み広告を見た。広告を出した事業者に「数年前の大雪で雨どいや物置が壊れた」と電話で問い合わせると「保険を使って無料で修理工事ができる」と言われたので、見積もりなどを確認しないまま、雨どい修理と物置設置の契約をした。その際、保険金の請求手数料として「当社が工事した場合は保険金の20%、他社が工事した場合は保険金の40%」を支払うという誓約書にも署名をした。保険会社からは約100万円の保険金が支払われた。

その後、この事業者は何度問い合わせても修理工事を始めず、何度も催促してようやく持ってきた見積書では、ホームセンターなら30万円で買うことができる物置の設置だけで100万円という内容であった。このような修理工事の内容ならキャンセルしたいと言うと、また話が進まなくなった。事業者は修理工事をしなくても約40万円の手数料が入ってくるので、何もする気がないのではないかと。

(2018年6月受付 契約当事者：60歳代 男性 東京都)

#### 【事例5】うその理由で保険金を請求すると言われた

「保険適用で住宅修理」というチラシがポストに入っていた。数日後、チラシの事業者が訪問してきて「雨どいが一部破損しているので、保険を使ってすべて交換してはどうか。雪害、風水害で破損した場合は保険適用になるので費用負担なしで交換できる」と言われた。雨どいの破損は自然災害ではなく経年劣化だと思うし、破損は一部なのにすべて交換というのはおかしい。そのことを事業者に伝えると「保険の申請のとき、私どもでうまくやるので大丈夫」と言われた。そのようなことをすれば保険金詐欺になるのではないかと。

(2018年6月受付 契約当事者：60歳代 男性 神奈川県)

#### 【事例6】修理の必要がないのに、不具合があるかのように言われた

近所で屋根工事をしているという男性が突然訪れ「天井の方から何か音がしませんか」と言われた。何のことかと思ったら「お宅の屋根の板金をはがれて浮いているのが見えた。屋根に上って写真を撮っておきます」と言い、屋根に上がっていった。すると「屋根の銅板や板金の下の木が朽ちてきている。損害保険に入っているなら保険金を使って修理できる」と言われたが、家族と相談するとしてその場では契約しなかった。その後、住宅修理業に詳しい知人に屋根を見てもらったら「板金をはがれて浮いていると指摘したところは、屋根に上ったときにねじを抜いたようだ。ねじを締めれば問題なく、今すぐ修理が必要なところはない」と言われた。

(2018年6月受付 契約当事者：30歳代 女性 神奈川県)

### 3. 相談事例からみる問題点

#### (1) 自己負担がないことを強調し、契約の内容や手数料・違約金の説明が不十分

「保険金を使うから自己負担がない」ことを強調して「住宅の壊れているところを無料で修理できる」「保険金請求のサポートもする」と事業者から訪問や電話での勧誘を受け、消費者が「自己負担なく修理できるのであれば」と契約している事例が多くみられます。

トラブルとなるケースでは、契約の内容が十分に説明されていなかったり、契約書が渡されていなかったりしています。そのため、請求サポートの手数料について説明を受けていないにもかかわらず事業者から最初に説明をしていると言われたという事例や、請求サポートをした事業者と同じ事業者が修理工事をする契約になっていることを消費者が理解できず、保険金が支払われた後に消費者が別の事業者へ修理を依頼しようとしたところ、請求サポートをした事業者から違約金を請求されたという事例【事例1～3】もあります。

#### (2) 見積もりと違う工事をされたり、修理内容がずさんなことも

本来、保険金を利用した修理工事は、見積もりに基づいておおよその修理費用を算定した上で保険金の請求を行うこととなりますが<sup>4</sup>、相談の中には「支払われた保険金の範囲で修理工事の内容を決める」というものや「保険金額によって修理工事の可否が決まる」というもの【事例1】があります。また、保険金請求の手数料として保険金の3割～4割を支払うとしている事例も多数みられますが、請求サポート手数料は損害保険の補償の対象とはなりませんので、保険金で工事代金から請求サポートの手数料までのすべてをまかなおうとすると、手数料の分だけ修理工事費用を削らざるを得ないこととなります。

そのため、修理費用や修理内容が適正なのかどうか分からないという事例【事例4】のほか、予定の半分しか雨どいを交換してもらえなかったなど見積もりどおりの修理をしてもらえない、セメントが十分に塗られず作業内容がずさんなどのトラブルにつながっている事例がみられます。

#### (3) 保険会社にうその理由で保険金請求が行われている

損害保険では、契約の内容によって補償内容が異なりますが、基本的に火災・落雷・風災・水災などの自然災害などの事故によって建物等に生じた被害を対象とし、建物の経年劣化による損傷は、原則損害保険による補償の対象とはなりません。それにもかかわらず、被害が自然災害などの事故によるものかどうか分からない、もしくは被害が自然災害などの事故によるものではないと知りながら、保険金請求の際に保険会社に伝える請求の理由を「雪害・風水害で壊れたことにすればいい」と事業者が提案する事例【事例5】もあります。また、「保険会社には200万円の工事価格として保険金請求をするが、実際の工事費用は60万円だ」と保険金請求の際の工事費用の見積もりを水増ししていると思われる事例もあります。保険金請求がうその理由によるものと判明した場合、契約が解除される可能性や支払われた保険金の返金を求められる可能性があり、場合によっては刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もあります。

<sup>4</sup> サポートする事業者を通さない保険金請求の一般的な流れ：a 損傷の内容及び必要な修理内容の確認→b 保険会社への事故通知→c 保険金支払のための調査（保険会社から修理見積書の提出を求められる場合もある）→d 損害査定・損害額の確定→e 保険金請求書類の提出→f 保険会社から保険金の支払→g 修理工事

#### (4) 屋根に細工をしたり、クーリング・オフをさせないようにしたりする悪質な場合も

事業者が「点検する」といって屋根に上がり、問題のない屋根に細工をして「壊れているので修理しましょう」という悪質な事例【事例6】や、訪問販売や電話勧誘による契約をクーリング・オフしようとしたところ「クーリング・オフをしても手数料は支払うことになっている」と支払う必要のない金銭を払わせようとする悪質な事例がみられます<sup>5</sup>【事例2】。

また、保険金が支払われても工事が開始されないケースでは、事業者は実際に住宅修理をしなくても請求サポートの手数料収入があるため、手数料収入が目的ではないかと消費者に思われている事例もみられます【事例4】。

## 4. 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をしないこと

「自己負担なく住宅の修理ができる」と勧誘を受けても、すぐに契約をするのはやめましょう。勧誘を受けた時点では、修理工事の費用が保険金額の範囲で収まるかどうか、また、そもそも保険金が支払われるかどうかも分かりません。契約をする際は、請求サポート手数料の有無、キャンセル時の違約金など、住宅修理工事契約や保険金請求サポート契約の内容について、事業者へ確認することが重要です。また、住宅修理工事については複数の見積もりを比較することが大切です<sup>6</sup>。修理が必要ではない場合は、きっぱりと勧誘を断るようしましょう。

### (2) 保険契約の内容や必要書類を確認し、まず保険会社に相談すること

保険金が支払われるかどうかは、保険契約の内容や実際の損害の有無や損害発生の原因によります。住宅修理に関して「保険金が使える」といって勧誘を受けた場合は、まずご自身が加入している保険契約の内容や損害の内容について確認し、契約をしている保険会社や代理店等に相談するようにしましょう。

---

<sup>5</sup> 自宅を訪問されて契約した場合や、電話で勧誘を受け契約した場合は、特定商取引法に基づき、不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフによる解除をすることができます。クーリング・オフによる解除をすると、初めから契約が無かったこととなるため、手数料や解約料等を支払う必要はありません。

また、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、8日間を過ぎていてもクーリング・オフできる可能性があります。

<sup>6</sup> 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（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ること

建物の損傷の原因を経年劣化であることを知りながら、原因は自然災害などの事故であるとするなど保険金の請求がうその理由によると判明した場合、保険契約が解除される可能性や支払われた保険金の返金を求められる可能性があり、場合によっては刑事罰（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<sup>7</sup>に相談しましょう<sup>8</sup>。

### (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。「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスについて、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。

## 5. 情報提供先（カッコ内は法人番号）

- ・消費者庁（5000012010024）  
消費者政策課  
取引対策課
- ・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）

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 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>

(参考1) PIO-NET にみる「保険金使える」と勧誘する住宅修理サービスの相談概要  
(2013～2018年度<sup>9)</sup>)

図1 契約当事者の性別と年代（不明・無回答等を除く）

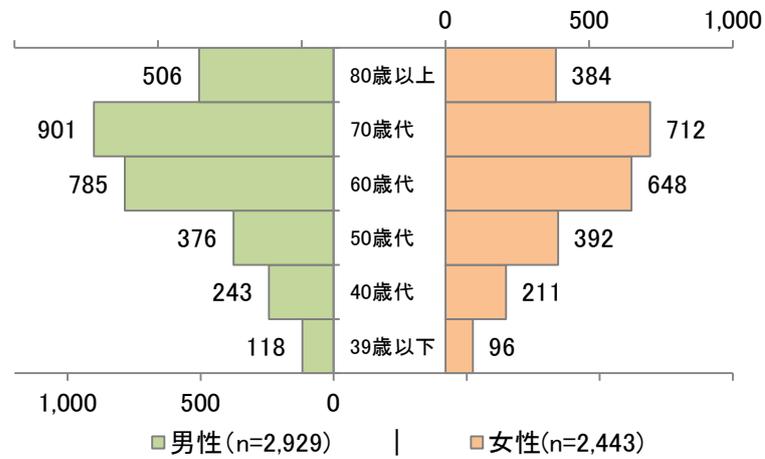
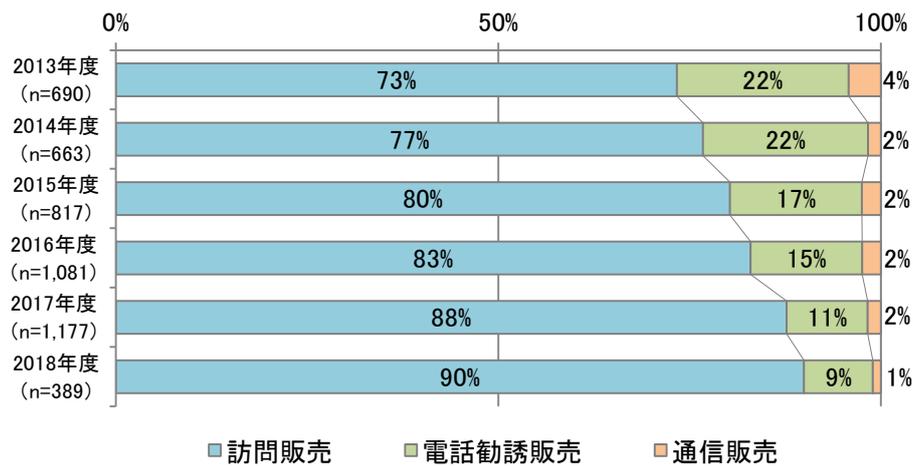


図2 販売購入形態の割合の推移



<sup>9</sup> 2018年7月31日までの登録分

### 図3 契約当事者の居住する地域性

「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、必ずしも自然災害に見舞われた地域に限ったものではありません。

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018
北海道	156	111	62	43	22	9	滋賀県	6	26	7	15	5	-
青森県	-	-	-	-	-	-	京都府	19	15	14	-	-	-
岩手県	-	-	6	-	-	-	大阪府	9	6	-	6	9	5
宮城県	17	24	6	5	-	-	兵庫県	11	6	11	-	-	-
秋田県	8	-	-	-	-	-	奈良県	-	-	-	-	-	-
山形県	-	-	-	6	8	-	和歌山県	8	16	-	-	-	-
福島県	-	-	-	5	-	-	鳥取県	-	-	-	5	16	6
茨城県	9	-	31	70	142	91	島根県	-	-	-	-	7	-
栃木県	-	6	8	19	57	20	岡山県	-	-	-	-	-	-
群馬県	10	19	69	66	71	26	広島県	9	6	11	9	6	7
埼玉県	53	56	76	194	161	48	山口県	-	-	-	-	-	-
千葉県	34	40	71	83	89	37	徳島県	-	-	-	-	-	-
東京都	70	104	170	194	228	69	香川県	-	-	-	-	-	-
神奈川県	54	77	100	141	121	26	愛媛県	-	-	-	-	-	-
新潟県	-	-	6	15	-	-	高知県	-	-	-	-	-	-
富山県	18	-	-	-	-	-	福岡県	52	27	50	75	49	6
石川県	11	-	-	7	5	-	佐賀県	6	-	7	5	-	-
福井県	-	-	-	8	-	-	長崎県	-	-	-	6	-	-
山梨県	-	6	-	5	-	-	熊本県	-	-	-	7	-	-
長野県	-	14	7	11	12	-	大分県	-	-	-	-	-	-
岐阜県	15	15	11	10	9	-	宮崎県	-	-	-	-	12	-
静岡県	12	8	-	12	-	-	鹿児島県	9	5	5	9	26	-
愛知県	30	19	30	11	16	-	沖縄県	13	14	-	-	-	-
三重県	14	8	-	8	44	-							

※ 色つきのマスは各年度の相談件数上位5番目までの都道県  
 ※ 相談件数が5件未満の場合は「 - 」としている

### ○災害救助法（平成22年法律第118号）が適用された災害（2018年8月16日時点）

年度	災害名〔( )は適用された都道府県〕
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>融雪等に伴う地すべり（山形県）</li> <li>7月22日からの大雨（山形県）</li> <li>7月28日からの大雨（山口県・島根県）</li> <li>8月9日からの大雨（秋田県・岩手県）</li> <li>8月23日からの大雨（島根県）</li> <li>9月2日に発生した突風等（埼玉県）</li> <li>台風18号（埼玉県・京都府）</li> <li>台風24号（鹿児島県）</li> <li>台風26号（東京都・千葉県）</li> <li>2月14日からの大雪（長野県・群馬県・埼玉県・山梨県）</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年台風8号接近に伴う大雨（長野県・山形県）</li> <li>平成26年台風12号（高知県）</li> <li>平成26年台風11号（高知県・徳島県）</li> <li>平成26年8月15日からの大雨（京都府・兵庫県）</li> <li>平成26年8月19日からの大雨（広島県）</li> <li>御嶽山噴火による被害（長野県）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長野県神城断層地震（長野県）</li> <li>・12月5日からの大雪（徳島県）</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口永良部島噴火（鹿児島県）</li> <li>・平成27年9月関東・東北豪雨（茨城県・栃木県・宮城県）</li> <li>・平成27年台風21号（沖縄県）</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>・熊本県熊本地方の地震（熊本県）</li> <li>・平成28年台風10号（北海道・岩手県）</li> <li>・平成28年鳥取県中部地震（鳥取県）</li> <li>・平成28年新潟県糸魚川市における大規模火災（新潟県）</li> </ul>
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年7月5日からの大雨（福岡県・大分県）</li> <li>・平成29年7月22日からの大雨（秋田県）</li> <li>・平成29年台風18号（大分県）</li> <li>・平成29年台風21号（三重県・京都府・和歌山県）</li> <li>・平成30年2月4日からの大雪（福井県）</li> <li>・平成29年度豪雪（新潟県）</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府北部を震源とする地震（大阪府）</li> <li>・平成30年7月豪雨（高知県・鳥取県・広島県・岡山県・京都府・兵庫県・愛媛県・岐阜県・福岡県・島根県・山口県）</li> </ul>

※内閣府ウェブサイト「災害救助法の適用状況」を元に作成

[http://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo\\_tekiyou.html](http://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo_tekiyou.html)

(参考2) 実際に使用されているチラシのイメージ

無料と強調していますが、全く自己負担なく  
修理ができるとは限りません。

# 住宅修理〈無料〉のお知らせ

## 損害保険の加入者の皆さまへ

これまでに当社が調査し 2,000 件以上の住宅で  
損害保険を使って自然災害による被害の無料修理を行うことができました。

本当の実績なのかどうかはわかりません

ご関心のある方は下記電話番号にまずご連絡をください。  
損害保険が適用された場合、修理いたします。

※ 保険金にて修理いたしますので、自己負担は一切ありません ※

保険金の額の範囲で修理・交換ができるかどうかは見積もりや保険の査定がされないとわかりません

### <お申込み電話番号>

〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

建設業の許可について表示しているものと思われませんが、  
許可があることをもって事業者の信用性が保証されるわけではありません

●●県知事許可 (X-XX) 第 xxxxx 号  
〇〇〇〇株式会社