

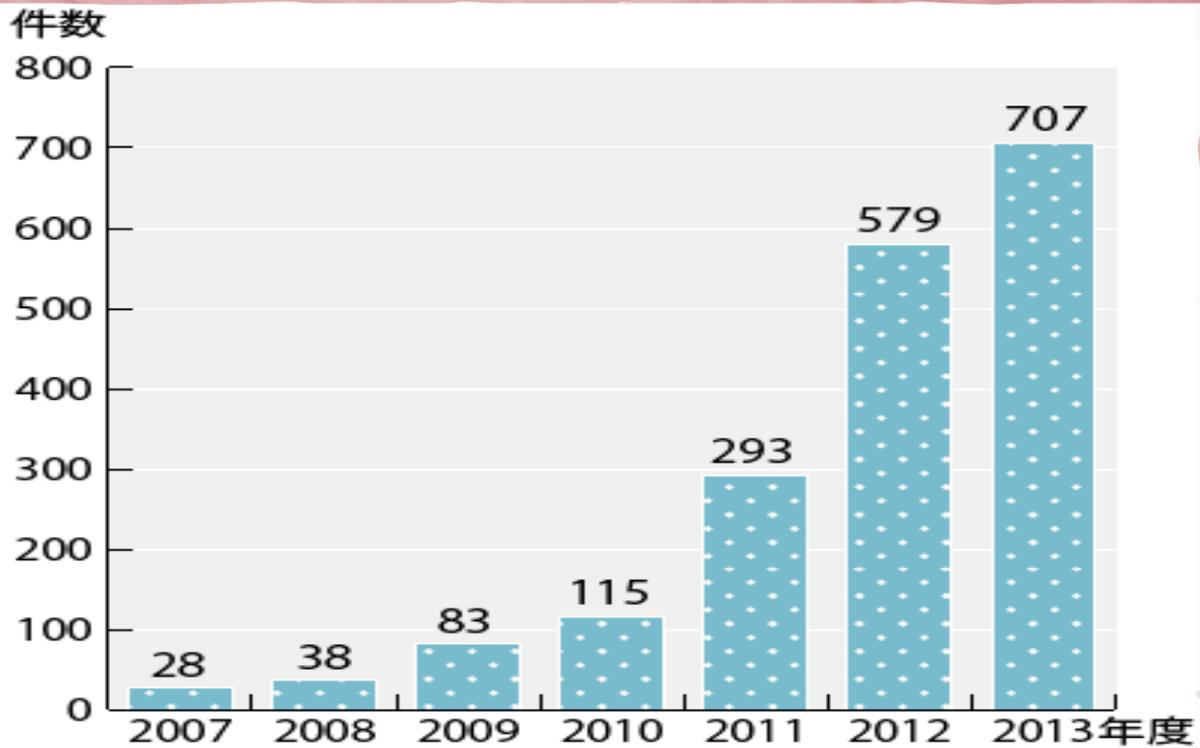
消費生活センターに入る 悩ましい保険の相談

(国民生活センターHPより一部抜粋)

消費生活相談員・マンション管理士
中川 千恵子

国民生活センター 2014年6月27日公表

- 「保険金が使える」という住宅修理サービスのトラブルに関する相談件数が近年急増。
- 2013年度は707件の相談が寄せられ、3年前の2010年度に比べて6倍超。



保険金が使えないという住宅修理サービストラブルに関する相談件数（国民生活センターHPより）

保険金請求の流れ①

- 台風などで家が壊れる
- 保険会社に電話する
- 見積を取るよう言われる
- 業者を探して見積を取る
- 見積を保険会社に提出する（請求）
- 見積が精査される
- 保険金額が決まり保険金が支払われる
- 工事を行う（緊急の場合は請求は後になる）

保険金請求の流れ②

- 業者が訪問（電話）してきて、ただで工事ができると勧誘する
- 調査と称して家を確認し、壊れている部分の確認をする
- できるだけ高い見積書を作って契約者に手続きさせる
- 見積りが精査される（高額な場合は鑑定人が来て確認する）
- 保険金額が決まり、保険金が支払われる
- 保険金が少ないと、その金額で工事が行われる（もしくは足りない分の請求がある場合もある）

事例1 「保険金を使えば自己負担は一切かからない」と勧誘

訪問してきた業者に雨どいが壊れていることを指摘され、「火災保険の保険金で屋根の修繕ができる」と勧められた。「保険金を使えば自己負担は一切かからない」という説明だった。屋根を点検され、50万円の見積書を渡された。また、保険会社に保険金を請求して下りた金額で工事をするという契約をした。保険金を請求してみたところ、8万円ほど下りることになったが、よく考えると50万円の見積もりを出しておきながら8万円で工事ができるのはおかしいので解約したい。

【事例2】解約料が高額

業者から「火災保険で住宅工事可能」と言われて、雪害で傷んだ屋根と内装の修繕を依頼。

契約書面には、「保険金が出たら速やかに全額を業者に振り込む」「お客様都合で工事しない場合、10%を調査費用として支払い、30%を違約金として支払う」などと書いてある。保険金額が決まってからその金額内で可能な工事をし、全額を業者に支払うことになっているが、工事前に全額を払うのは納得できない。内装工事も依頼しているが、詳細な書面もなく、工事内容の事前打ち合せもない。解約したいが、解約料が高額で迷っている。

【事例3】保険金の不当請求になると思い断ったら、嫌がらせされた

高齢の母が強引に勧誘され、申請代行業者から共済金請求の手続きを急せかされていた。

申請書類を見ると、屋根の損傷の原因は経年劣化によるものなのに、業者の勧めで4月の強風が原因としていた。うその理由で申請することになるので契約を断ると、申請代行業者は何度も訪問してきて、母に「すでに調査の手配をしているんだ。損害賠償請求してやる」と怒鳴って詰め寄ってくる。これ以上嫌がらせをしないでほしい。

なぜ悩ましいのか...①

- 順番が違う
 - ・ 業者に勧められている
 - ・ 保険金の範囲で工事をする
 - ・ 工事前に修理代金を前払いさせる
- 保険会社への詐欺？
 - ・ 契約解除
 - ・ 最悪、刑事罰になりうる

なぜ悩ましいのか...②

- 保険会社の悩み
 - ・ 請求があれば調査し保険金を支払う。
 - ・ そのなかでどの請求かどうかわからない。
- トラブルあれこれ
 - ・ 保険金が出ると、業者を切替える等でトラブルになる。
 - ・ 業者の選定ができず、雑な工事が問題になる。

アドバイス

- 保険金請求自体はするべき。ただし申請業者の説明を鵜呑みにしない。
- 事実に基づいて保険金を請求する。
- 複数の修理業者から見積を取り、慎重に判断する。
- 訪問販売や電話勧誘販売の場合は、クーリング・オフできる。

ご清聴ありがとうございました。

