

トラブル激増！「火災保険で無料修理」に巻き込まれない

「保険を使って自己負担ゼロで住宅修理ができる。保険申請もサポートする」。住宅の修理工事契約と、保険金請求手続きサポートをセットしたこの手の訪問勧誘がきたら要注意です。「無料なら」と依頼したら、ずさんな修理工事をされた、災害で被害を受けたと保険会社に言うようウソを強要された、不審に思い解約を申し出ると保険金の50%を違約金として請求されたなどの深刻なトラブルが相次いでいるからです。

●「無料」かどうかは損害調査次第

「自己負担ゼロ」といっても、住宅に生じた損害のすべてを、火災保険でカバーできるわけではありません。

火災保険は、火災や自然災害などの“偶然な事故”が原因で住宅等が損害を受けたとき保険金を受け取れるもの。地震が原因なら、地震保険から保険金を受け取れます。

一方、事故ではなく経年劣化で発生する住宅損傷もありますが、こちらは時間とともに発生するいわば“必然”。よって火災保険の補償対象ではありません。

損害の原因が何であるかにかかわらず「保険を使えば自己負担なし」と当然のように業者はアピールしてきますが、自己負担なく修理ができるかは、見積もりや損害調査の結果次第で決まることであり、勧誘時点

でわかることではありません。

さらに悪質なのは、実際は被災していないのに、「災害で被害に遭ったことにして請求を」と保険金詐欺をそそのかす業者です。もし、保険金を得るために事実を捻じ曲げる不正請求をすれば、契約者自身が詐欺罪に問われる可能性もあるのです。

「タダほど高いものはない」とはよく言ったもの。「住宅修理が無料でできる」と言われた時点で「これは怪しい」と捉えるのが賢明です。

●損害発生後はまず損保会社に連絡

「保険の請求は非常に難しい」と言い募り、請求サポートと称する手数料として、保険金のなんと3～4割という法外な請求をする業者もいます。そんなに手数料を支払ったら、そもそも修理ができません。保険金請求までの一連の手続きも、特に難しいことはないので心配は無用です。

損害発生後、代理店や損保会社に連絡をするところから保険金請求手続きは始まります。災害直後にわからなかった損害が後で見つかった場合も、保険金を受け取れることがあるので遠慮なく連絡しましょう。

連絡を受け、損保会社は損害調査の専門知識を持つ鑑定人を手配、損害を調査します。通常は鑑定人と契約者が一緒に住宅を見て回り、損害箇所の確認をしていきます。見落と

しや不明点があれば、鑑定人に伝えましょう。損害に応じた保険金が決定されたら保険金請求書提出、その後保険金支払い、という流れです。

●高齢者が狙われている

国民生活センターや自治体、日本損害保険協会などは、このトラブルについて消費者への注意喚起を繰り返し行ってきました。しかし相談件数は、2008年度から2017年度までの9年間で30倍以上に激増。訪問勧誘は被災地に現れることが多く、災害が相次ぐ2018年度の相談件数は、前年を上回るペースで増加中です。

相談の7割超は60歳以上の当事者から寄せられており、高齢者が巻き込まれるケースが多いようです。離れて住む実家の親がいる場合、訪問勧誘が来たら、その場で依頼したり契約したりしない、すぐに家族に相談の連絡をいれりと決めておくなど被害を水際で防ぐ対策が必要です。

うっかり契約してしまったらクーリング・オフがあります。訪問業者・電話勧誘業者には、契約時に特定商取引法の法定書類を交付することが義務付けられていますが、書類受け取りから8日以内なら、工事開始後でもクーリング・オフで契約を一方的に解除できますし、書類が交付されていなければ期限無制限に契約解除ができます。トラブル時や不安な時は、下表の連絡先で相談できます。覚えておきましょう。

(クルー 清水香)

【住宅修理等のトラブル相談・連絡先】

実施団体	内容
消費者庁「消費者ホットライン188(いやや!)」 Tel188(全国共通3ケタ) (10:00～16:00 原則毎日利用可能。年末年始を除く)	「188」とダイヤルし、郵便番号等を入力すると、最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等の消費生活相談窓口の案内を受けられる
公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター 「住まいるダイヤル」 Tel0570-016-100 (10:00～17:00 土・日・休祝日、年末年始を除く)	国土交通省から指定を受けた住宅専用の相談窓口。住宅リフォーム工事のほか、住宅取得トラブルや不安に関して電話で相談を受けられる
一般社団法人 日本損害保険協会「損保ADRセンター」 Tel0570-022808 (9:15～17:00 土・日・休祝日、年末年始を除く)	専門の相談員による損害保険に関する相談を無料で受けられる