

自然災害の保険金ご請求手続きについて

火災保険
ご契約者の
皆様へ

台風や雪災等で建物に被害はありませんか？

火災保険で補償される場合があります。

台風や豪雨などの風水害により、ご契約の建物に被害はありませんか？

火災保険で補償される損害は、火災だけに限りません。

お支払対象となる事故で、ご契約いただいている建物・家財等が損害を受けている場合、保険金が支払われる場合があります。

事故					
主な商品	火災	落雷	風災・ひょう災・雪災	水災 (床上浸水等)	地震・噴火・津波
THE すまいの保険、THE 家財の保険	○	○	○	△※3	×※4
フルハウス	○	○	△※1	△※3	×※4
新住宅総合保険、住宅総合保険、店舗総合保険	○	○	△※2	△	×※4
新住宅火災保険、住宅火災保険	○	○	△※2	×	×※4

(○:補償される △:一定の制限つきで補償される ×:補償されない)

注意

保険では自然劣化等に対する修理はお支払い対象外となります。

- ※1 損害の額が20万円以上となった場合にお支払対象となります。ただしご契約内容によっては損害の額が20万円未満の場合もお支払対象となります。
- ※2 損害の額が20万円以上となった場合にお支払対象となります。
- ※3 ご契約の内容によっては補償対象外となる場合があります。
- ※4 地震保険をセットした場合に地震保険で補償されます。また、所定の地震火災費用保険金が支払われる場合があります。

まずはご連絡！

代理店または損保ジャパンの保険金サービス課にご相談ください。



「火災保険の保険金が使える」という住宅修理サービスでのトラブルにご注意！

- 「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」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、件数が増加しています。
- 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す。
- このような申請代行業者の中で、右記のような問題行為を行う業者がいます。

主なトラブル事例

- ・「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」
- ・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。

【出典】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-」

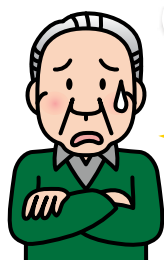


まずはご連絡！

火災保険の保険金の請求手続きは代理店または損保ジャパンの保険金サービス課にご相談ください。

詳細は裏面をご確認ください。

独立行政法人 国民生活センターでも、消費者保護の観点から、警戒を呼びかけています。



(70歳代／男性)

実際の相談例

業界団体のような名前のところから「**自然災害**で壊れた箇所はないか」と電話があり、昨年の**台風**で屋根が傷んでいることを話すと「**火災保険で修理できる**。うちの指定業者が**無料で調査し、保険申請も手伝う**」と言われ、後日業者が調査に来た。**保険金が出るなら**と思い、その業者と工事請負契約を結び、作成しても

らった見積書等で保険会社に申請すると、**60万円の保険金**が出るようになった。しかし、やはり工事はなじみの業者に頼んだほうがよいと思い、解約しようとしたところ、**保険金の50%もの解約料**が取られることがわかった。工事もしないのに**高額**すぎないか。

問題点

国民生活センター等への相談事例にみられる問題点

1	解約時に 高額な料金 を請求される。	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、契約が無効となるような契約である可能性もあります。
2	修理代金を前払いさせようとする。	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、大きな負担を被ることになる可能性があります。
3	特定商取引法で義務付けられている 書面が交付されなかったり、記載事項に不備がある 。	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、署名・押印だけをさせ、書面の控えを渡さない事例があります。
4	十分な説明を受けずに、強引に契約 させる。	詳細な契約書面や見積書を受け取っておらず、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、価格に見合った工事が行われているのかわからない事例があります。
5	申請代行業者が消費者に保険会社等に うその理由で保険金を申請するよう、勧めている可能性がある 。	火災保険は建物の経年劣化は補償対象にはならないが、消費者に対し、「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険金の申請を勧めている可能性がある事例があります。

アドバイス

トラブルにあわないために

契約検討時	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。	「無料で修理する」という説明を鵜呑みにしない。工事の内容や最終的な負担、解約した場合の対応等について、納得がいくまで確認すること。そのうえで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。
	複数の修理業者から見積もりを取り、慎重に判断する。	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ること。
保険金請求時	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。	まずは、契約している保険会社等や代理店に相談する。また、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、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。
代金の支払	修理の着工前に代金を全額前払うことは避ける。	業者が工事を行わなかったり、工事後に不調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可能性があるため、代金の全額前払いは避けること。
トラブル発生時	クーリング・オフできる場合があります。	クーリング・オフできる可能性があるため、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。

- このチラシは保険の募集を目的としておりません。
- 「THE すまいの保険」は、個人用火災総合保険のペットネームです。
- 「THE 家財の保険」は、賃貸住宅内収容家財を対象とした個人用火災総合保険のペットネームです。
- 「フルハウス」は、すまいの総合保険のペットネームです。
- 「新住宅総合保険」は、住宅総合保険基本特約をセットした新火災保険のペットネームです。
- 「新住宅火災保険」は、住宅総合保険基本特約をセットした新火災保険のペットネームです。
- このチラシは概要を説明したものです。詳しい内容については、取扱代理店または損保ジャパンまでお問い合わせください。

お問い合わせ先



損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1 TEL.03(3349)3111

URL <https://www.sompo-japan.co.jp/>