

かながわ くらしテキスト

皆さんに、安心してよりよい生活を送っていただくための「応援テキスト」です。
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かっこいい消費者をめざしましょう！

台風で家の屋根が
壊れても、火災保険で
修繕の自己負担**0円!!**
保険の申請も無料で
代行しますよ!



台風で近所の家の屋根が壊れたニャ。
自分の家の屋根は大丈夫か心配だニャ!
壊れていたらどうしよう~~!



ニャン吉

まずは落ち着いて!
その場で契約しちゃ
だめだよ!

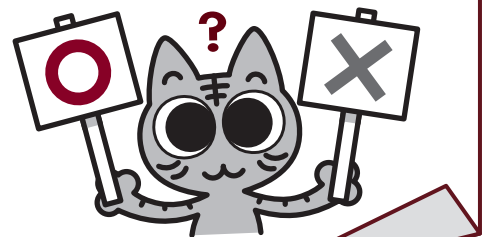


マキマキちゃん



台風が過ぎた数日後、家の屋根が壊れているか心配していたところ、訪ねてきた業者から「台風で損壊した場合、火災保険で修繕ができる。保険の申請手続きも無料で代行する。」と言われました。消費者の対応として正しいものはどれでしょう。

- ア** その場で契約せずに、複数の業者から見積りを取る。
- イ** 加入している保険会社に聞いてみる。
- ウ** 業者にすべて任せる。



答え・解説は P3

事例紹介 大型台風の数日後、訪ねてきた業者から「台風で家の屋根などが損壊した場合は、火災保険を使えば自己負担なしで修繕ができる。保険の申請も無料で代行する。」と言われ、詳細な工事内容を確認せずにその場で依頼した。その後よく考えキャンセルしようとしたら…。ここでは、桃子さん(60歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 先日の大きな台風で、自宅の屋根が壊れているか心配していたところ、工事業者が訪ねてきた。

業者 「近所で工事をしているんですが、よろしければ無料で屋根を見てあげますよ。もし台風で損壊した場合、火災保険が下りるので、自己負担なしで修繕ができます。火災保険の申請も無料で代行しますのでご安心ください！」

桃子さん「ちょうど良かったわ！屋根が壊れているか心配していたので、点検してくださると助かるわ。壊れていても、自己負担なしで修繕ができ、無料で保険の申請もしてくれるなんて、とても親切ね！」



2 屋根の一部が壊れていると言われ、工事内容の詳細をよく確認しないで、その場で保険申請の代行を申し込んだ。

業者 「屋根の一部が壊れているようなので、修繕工事をしませんか？この申込書に記名捺印していただければ、すぐに火災保険の代行申請と、保険金額内での修繕工事の準備を進めさせていただきます。」

桃子さん「詳しい工事内容はよくわからないけど、自己負担はないし、面倒な手続きもしてくれるなら助かるわ！お願いします。」



3 息子に「工事内容が不明確だからキャンセルしたほうがいい！」と言われ、翌日業者に電話をしたら、キャンセル手数料が発生すると言われた！

桃子さん「あの後よく考えて、今回はキャンセルしたいのですが…」

業者 「申込書に記載のとおり、火災保険が下りる前のキャンセルは、キャンセル手数料97,200円が発生します。」

桃子さん「申込書をよく読まずに記名捺印をしてしまったわ！どうしましょう…。」



こうなる前に
どうすればよかったの？
対処法は？

こんな手口にご注意!

- ◆「火災保険の申請をすれば自己負担なしで修繕ができます!」と勧める業者がいます。自然災害による損壊は、火災保険の対象になりますので補償されます。しかし、**補償額を決めるのは業者ではなく、保険会社**です。修繕代が全額補償されるとは限らず、自己負担が生じることがあります。
- ◆「保険の申請手続きも代行する」と言い、その場で契約をさせようとしています。「火災保険を使えば自己負担なしで修繕ができる」、「無料で保険の申請を代行する」などを強調し、詳細な工事内容の説明をせずに、その場で保険の代行申請契約をさせようとしています。キャンセルをする場合は、代行申請についてキャンセル手数料が発生するといった契約内容となっている場合があります。

どうすれば!?

- ✓ **修繕工事の必要性を確認しましょう。**
業者から「火災保険を使えば自己負担なしで修繕ができる」と言われても、本当に修繕工事をする必要があるかどうかを確認するために、複数の業者から工事の見積りを取りましょう。
- ✓ **その場ですぐに契約をしない!**
業者から「無料で保険の申請を代行する」と言われても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。まずは契約先の保険会社に自分で連絡をして確認しましょう。その後、保険申請の代行を依頼する場合は、条件や契約内容等をよく確認しましょう。
- ✓ **訪問販売による不意の契約は、クーリング・オフができます!**
訪問販売で契約をした場合、契約書面を受け取った日から8日間は、契約を無条件で解約でき、キャンセル手数料を支払う必要もない「クーリング・オフ」が可能です。契約書面が渡されない場合等、8日間を過ぎても解約できるケースもありますので、不審に思ったときや困ったときは、お早めに消費生活センターへご相談を!



消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を

消費者ホットライン (局番なし) **188** 番へ!



悪質な訪問販売撲滅!
かながわ宣言

◆自然災害時を狙ったその他の手口

- ケース 1** 「市のほうから委託されてお電話しました。お宅の家が自然災害に遭っていないかこれから調査しに伺います。」と電話があったが、市から委託された業者ではなかった。
- ケース 2** 台風の後、台風被害者への支援団体と名乗る者から、募金活動をしているという内容がスマホのSMS(ショートメッセージサービス)に届いた。実在しているかはっきりと確認することができない団体だった。

自然災害に便乗した
悪質な手口に注意!



P1の答え・解説 ▶▶▶

- 正しいもの…… **A** **イ** 「火災保険で修繕ができる」と言われても、すぐに契約しないようにしましょう。契約をする前に、まずは加入している保険会社に確認し、複数の業者から工事の見積りを取りましょう。
- × 間違っているもの…… **ウ** 損壊状況が保険の補償対象になるかどうかは、業者ではなく保険会社が判断します。下りた保険金が、工事の見積額より低額可能性があります。また、キャンセルを申し出た場合に、キャンセル手数料を請求される事例もあります。その場で契約しないようにしましょう。

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。

神奈川県消費生活相談概要

検索

令和元年度上半期の状況はどうなっているの?

- 令和元年度上半期に県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は**37,079件**で、前年度同期(38,217件)と比べ**3.0%減少**しています。
- 最も件数が多いのは「**商品一般**」の相談ですが、前年度同期比で見ると、**11.5%減少**しています。架空請求ハガキ等の相談もやや減少しましたが、依然多くの相談が寄せられており、注意が必要です。
- 屋根工事やリフォームなどの「**工事・建築**」については、前年度同期比で見ると、相談件数が**増加**しています。

苦情相談の多い上位品目

	品目名	件数	(前年度同期件数)	主な相談内容
1	商品一般	9,246	↓ (10,443)	「法務省管轄支局」等の名称で公共機関を装い、「訴訟」や「差押え」といった言葉で不安をあおる架空請求ハガキ等に関する相談
2	デジタルコンテンツ	2,796	↓ (4,481)	ショートメッセージサービスを悪用した「架空請求」や、アダルトサイトのワンクリック請求等の相談
3	健康食品	1,566	↑ (1,012)	「インターネット通販で「初回980円」との広告を見て、1回だけのつもりで注文したら、定期購入が条件だった」等の相談
4	不動産貸借	1,454	↑ (1,385)	賃貸アパートの原状回復や敷金の清算トラブル等の相談
5	工事・建築	1,429	↑ (1,217)	訪問販売による屋根工事やリフォーム工事トラブル等の相談

★目頃から災害に備えるためのミニコラム★

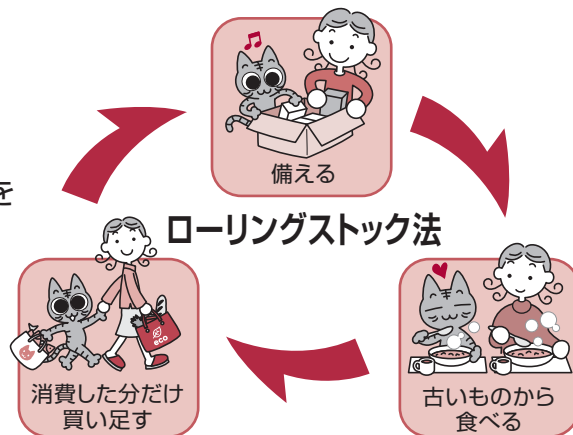
● 食料の備蓄方法について

災害時には、**最低1週間分**の食料備蓄があるとよいとされています。

しかし、災害時に食べるために**非常食(乾パン、アルファ米等)**を1週間分備蓄するためには、大きな収納スペースを確保する必要があります。また、気付いたときには食べられなくなり、食品ロスになってしまう可能性があります。そこで、日常生活で買い物をする際、日頃から口にする**日常食品(缶詰、レトルト食品等)**を普段より多めに買って備蓄しておき、定期的に消費しながら、消費した分を買い足していく**ローリングストック法**が有効です。備蓄した食料を定期的に消費し、循環させることで、常に新しい食料を備蓄することができます。非常食と日常食品をバランスよく買い、消費しながら上手に備蓄しましょう!

☆備蓄のポイント☆

- 賞味期限が一番古いものから食べるようにして、食べた分を買い足しましょう。
- あまり触れない場所などに食料を備蓄すると、食料の存在を忘れてしまう可能性があるため、収納場所はキッチンなど普段使う場所にしましょう!
- 災害時は、ガスや電気等ライフラインが使えない可能性があります。カセットコンロとガスボンベも併せて備えておきましょう!



「かながわくらしテキスト」は、県機関・公民館・図書館・金融機関・一部スーパーマーケット等においてあります。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

消費者被害未然防止に役立つ情報はこちら!

つながる・かながわ

検索

