



**被災後の修理トラブル防止！住宅修理サービスに関する専用相談窓口を設置  
～24 時間 365 日事故対応サービス「I'm ZIDAN」～**

2021年8月16日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：金杉 恭三）は、自然災害発生時のトラブルを未然に防止するため、住宅修理トラブルの相談や提携修理業者の紹介に関し、業界初となる24時間365日対応の専用相談窓口を2021年8月より設置します。

当社は、「I'm ZIDAN<sup>※1</sup>」の一環として、被災後のお客さまを住宅修理トラブル等から守り、迅速かつ適切な建物修理のサポートを行います。

※1 当社による「24時間365日事故対応サービス」のプロモーション名称

**1. 背景**

近年、大規模化する自然災害の発生後に、被災されたお客さまへ「保険金が使えない」「請求手続きを代行する」「保険金の請求手続きには、専門的な知識が必要だ」等、混乱に乗じて強引に住宅修理や請求代行業を勧誘し、高額な修理費や手数料を請求する修理業者やコンサルタント業者が増加しています。

これら業者の不正請求に対応するため、当社では従来からHP等で注意喚起を行ってききましたが、今般、より対策を強化することを目的に、24時間365日対応の専用窓口を設置することとしました。

**2. あんしんサポートセンター「専用窓口」の概要と効果**

**(1) 住宅修理トラブル等に関する相談受付**

修理トラブルに関する相談窓口として、相談内容に応じた注意喚起や助言を行います。夜間などに修理業者の来訪を受けた際にも、即座に保険金のご請求と修理の両面からご相談が可能となり、幅広いニーズに迅速な対応が可能となります。

また、夜間にしかご連絡が取りづらいお客さまも多く、24時間365日ご相談可能となることで、従来よりも約2日早くトラブルを検知することができます。適切な対応を素早く助言することで、お客さまに不要なご負担が発生しないようにします。

住宅修理サービスに関する相談窓口：0120-829-963(24時間365日)<sup>※2</sup>

※2 当社火災保険のご契約物件専用サービス

<想定されるご相談と当社からの注意喚起（例）>

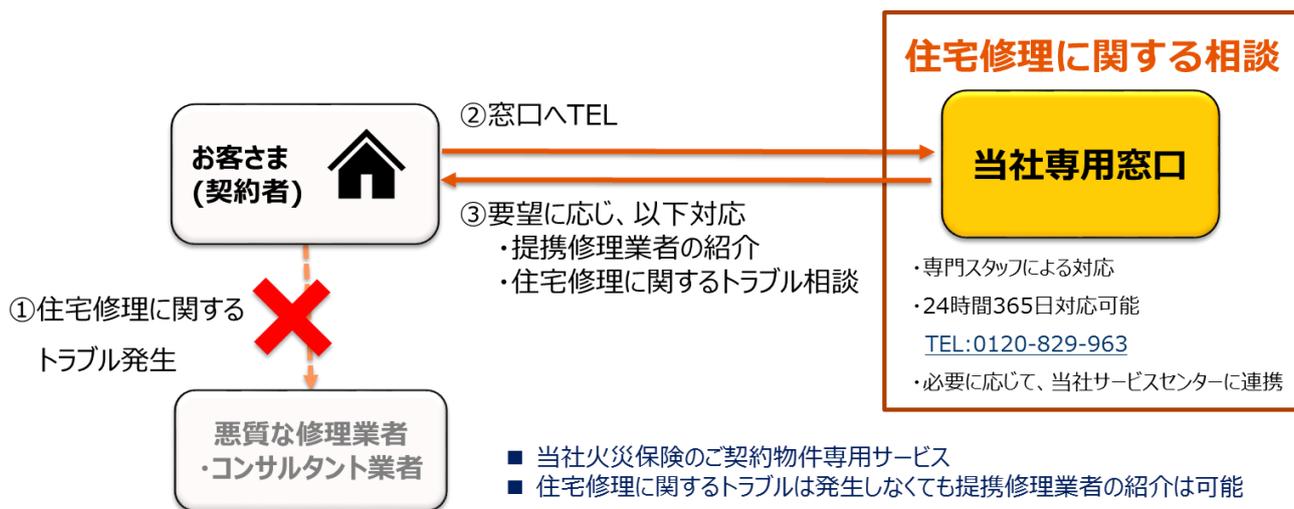
ご相談内容	注意喚起の内容
劣化箇所も台風のせいにして保険請求するようアドバイスを受けたが問題ないか。	申告内容が事実と異なる場合、詐欺に該当する恐れがあります。
保険金請求には費用が掛かると言われ、高額な申請手数料を請求された。	通常、保険金をご請求（申請）いただく際に、専門的な知識は必要ありません。また、ご請求いただくこと自体に費用はかかりません。

**(2) 当社ネットワークを活かした、優良な住宅修理業者紹介**

お客さまのご要望に応じ、優良な住宅修理業者の紹介を行い、早期復旧を支援します。

本サービスをご利用いただくことで、修理着工までの期間を最大2週間<sup>※3</sup>短縮することが可能です。

※3 修理業者への依頼が殺到した令和元年台風15号と同規模の災害が発生した場合で試算



### 3. 今後の展開

今後も、被災されたお客さまに1日も早く保険金をお支払いできる体制の構築を目指すだけでなく、お客さまニーズに合ったサービスの拡充に繋げ、一層の迅速かつ丁寧なお客さま対応に向けた取組みを推進していきます。

また、MS&ADグループ全体でお客さま体験価値の向上に努めていきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。

