



## 業界初！ 住宅修理等に関するトラブル懸念事案に対応する専門デスクを設置

2021年9月30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、自然災害発生時に住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な手数料を請求する業者等（以下、トラブル懸念業者）からお客さまをお守りするため、トラブル懸念業者が介入する可能性が高い保険金請求事案を集約して対応する専門デスクを、業界に先駆けて10月より設置します。

当社は、こうした業者介入の未然防止から、万が一介入した際の対応まであらゆる取組みを徹底的に進め、迅速かつ適切な復旧へのサポートを行います。

### 1. 背景

近年、大規模化する自然災害に乗じて、被災されたお客さまへ強引に住宅修理や保険金の請求手続き代行を勧誘し、不当に高額な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、重大な社会課題に発展しています。

このような社会課題について、損害保険業界では関係各所と協力のうえ、チラシ等を作成し注意を呼びかけています。また、当社でもHPやチラシを通じて注意喚起を行う等の啓発活動を行ってきました。加えて、2021年8月には、修理トラブルに関する相談や優良な修理業者の紹介を24時間365日対応できる専用窓口を設置し、未然防止に向けた取組みを進めてきました。

しかしながら、トラブル懸念業者の手口は複雑化・巧妙化しており、業界全体でトラブル・相談件数が増加傾向にある現状を踏まえ、今般、業界として初めて、トラブル懸念業者が介入する可能性が高い事案を集約して対応する専門デスクを設置し、お客さまをお守りする対策をより一層強化・拡大しました。

### 2. トラブル懸念業者への対応を行う専門デスクの概要

トラブル懸念業者が介入する可能性が高い保険金請求事案を、専門スキルを有する社員が集約対応することで、不正請求等のトラブルに対する検知力を高めていきます。また、早期に組織的な対応を行うことで、お客さまを不要なトラブルからお守りすると共に、こうした業者に対して抑止・牽制し、介入を未然に防止します。

(1) 設置日 : 2021年10月1日

(2) 設置場所：災害対応バックアップセンター\*内（東京都渋谷区代々木3-25-3）

\* 2019年に常設化された全国の災害事案を集約して対応を行う部署

(3) 専門デスクで対応する主なトラブル事例

トラブル懸念業者の例	お客さまへの影響
「保険請求には専門知識が必要で申請を代行する」と契約を交わし、30～50%の法外な手数料を要求する。また、お客さまが解約をしようすると法外なキャンセル料を請求する。	一般的に保険金の請求に手数料は発生しません。お客さまにとって不必要な金銭負担を強いられるケースがあります。
業者がお客さまに見えない所でわざと屋根を破壊し、「自然災害による損害があり、保険が使える」と虚偽の請求を勧める。	保険金を受け取ることができないだけでなく、業者から修理代として高額な請求を受け、本来不必要な出費を要するケースがあります。
手続きを代行すると言われ、業者主導で経年劣化による損害を台風による損害として、虚偽の理由で請求を行う。	保険金を受け取ることができないだけでなく、お客さま自身が詐欺に加担していたとみなされる恐れがあります。

### 3. 今後の展開

専門デスクでの対応状況を踏まえ、更なる対応拡大を図ると共に、集約された情報や対応ノウハウをもとに、トラブル懸念業者介入の更なる未然防止に繋げ、重大な社会課題の解決に尽力していきます。

今後も、真にお客さまに寄り添った対応を実現していくとともに、あらゆる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、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。

