

2021年8月30日  
損害保険ジャパン株式会社

## 台風シーズンに向けた「台風への対策・悪質な修理業者に関する意識調査」を実施

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、本格的な台風シーズンの到来に向けて、台風への対策と住宅修理サービスでのトラブルについての認識を調査するために、「台風への対策・悪質な修理業者に関する意識調査」を行いましたのでお知らせします。

### 1. アンケート調査の背景

近年、大規模な台風や大雨による自然災害が全国各地で多発しています。7月の熱海における土石流災害や8月にも大雨による災害が発生しております。被害を受けられました皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

そこで、本格的な台風シーズンを迎えるにあたり、①改めて災害への意識を高めていただくこと、②近年増加傾向にある悪質な修理業者とのトラブルについてご認識いただくことを目的に調査を実施しました。

台風や大雨、地震等による住宅の損害については、多くの場合、ご加入いただいている火災保険、地震保険等で補償される一方、住宅修理やリフォームに関し「保険が使える」と言って修理工事や保険金請求代行の契約を勧誘する悪質な修理業者や保険金請求代行業者<sup>※1</sup>がいます。損害保険会社や保険代理店へ連絡する前に業者と契約してしまい、解約しようとする高額な解約手数料を要求されるなどのトラブルが多発<sup>※2</sup>しています。損害保険会社として、災害対策のみならず被災後のトラブルに対しても実態調査を実施して公表し、広く注意喚起することで、お客さまの安心・安全な生活に貢献します。

※1 「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」等、「無料」を強調し訪問販売等で消費者を勧誘している業者

※2 参考：一般社団法人日本損害保険協会ホームページ

([https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2021/2107\\_06.html](https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2021/2107_06.html))

### 2. アンケート調査結果のポイント

#### 【台風への対策】

- ① 台風や洪水による被災経験の有無により、台風や洪水に対して備えている方の割合に約1.5倍の差がみられました。（参照：Q2）
- ② マスクやアルコールなどの感染症対策用品の準備を約6割の方が行うなど、新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化が災害への備えにも表れていることがわかりました。（参照：Q4）

- ③ 懐中電灯・モバイルバッテリー・電池などが非常食よりも重視されており、被災時における情報収集や連絡手段としてスマートフォン等モバイル機器の利用が増しているため、電源確保の重要性がうかがえます。（参照：Q4）

**【悪質な修理業者】**

- ④ 悪質な修理業者による被害を本人もしくは知人が受けた方は、被災経験がある場合で約2割にのぼるなど、**悪質な修理業者の動きが活発であることがうかがえます。**（参照：Q9）
- ⑤ 悪質な修理業者の認知率は、51歳以上では6割を超えるものの、41-50歳で約5割、40歳以下では約4割と、年齢が下がるほど認知度が低くなることが明らかとなりました。（参照：Q7）

**3. アンケート調査概要**

- ◆調査期間 : 2021年7月8日(木)～7月20日(火)
- ◆調査方法 : インターネット（PC、モバイルサイト）
- ◆調査対象地域 : 全国
- ◆調査対象者 : 21歳以上の男女 12,552人  
 【内訳】男性：6,959人 女性：4,059人 未回答：1,534人

**4. アンケート調査結果**

設問、回答状況および分析結果は以下のとおりです。

回答割合（%）は、小数点第一位を四捨五入し、表記しています。

**Q1. 台風や洪水といった災害に対してどのような不安がありますか？**

- ・ライフラインや食料、日用品に対する不安を回答する方が多く、日常生活が送れなくなることへの不安が大きいことがうかがえます。
- ・保険の補償についての不安も半数程度がありと回答しており、台風シーズン到来前にいまいちど現在加入している保険契約の補償内容について確認しておくことが求められます。

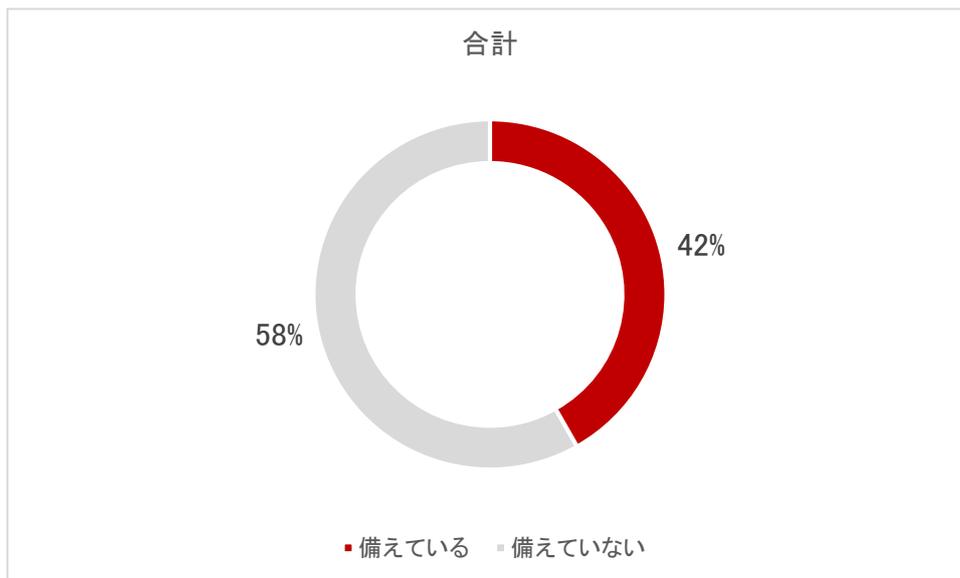
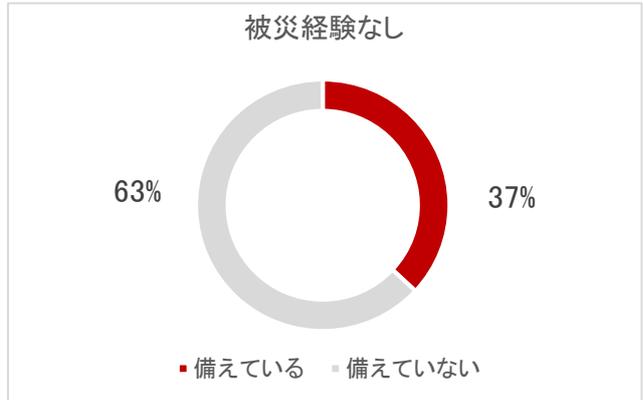
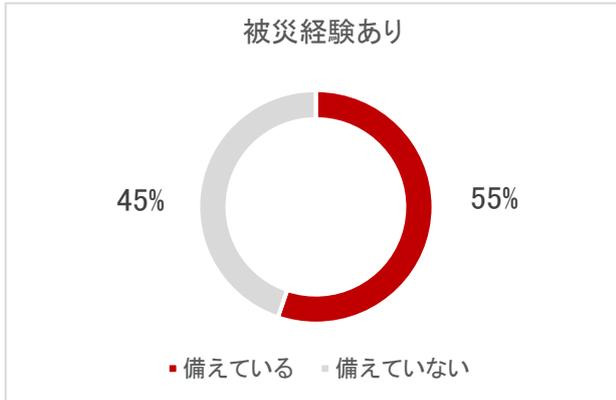
（複数回答・回答者数：12,552人）



## Q 2. 台風や洪水に対して備えをしていますか？

- ・約6割の方が台風や洪水に対する備えをしていない実態が明らかとなりました。
- ・被災経験の有無により台風や洪水に対して備えている方の割合に1.5倍程度の大きな差がみられました。

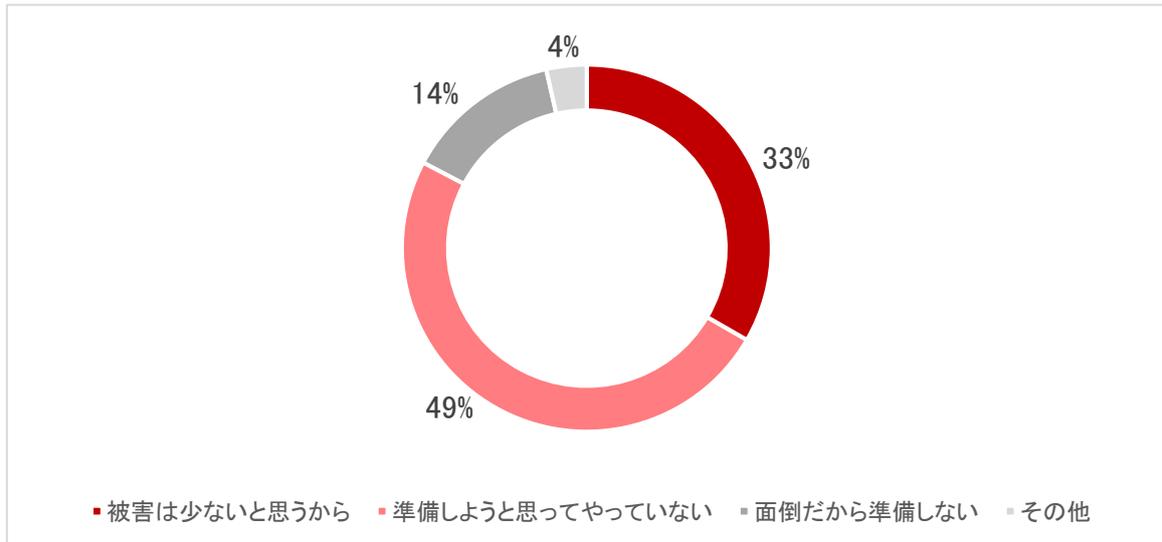
(単一選択・回答者数12,552人【内訳】被災経験あり：3,322人 被災経験なし：9,230人)



### Q 3. 台風や洪水へ備えていないのはなぜですか？

「準備しようと思ってやっていない」が49%と最も多く、意識はあるものの準備できていない状況がうかがえます。

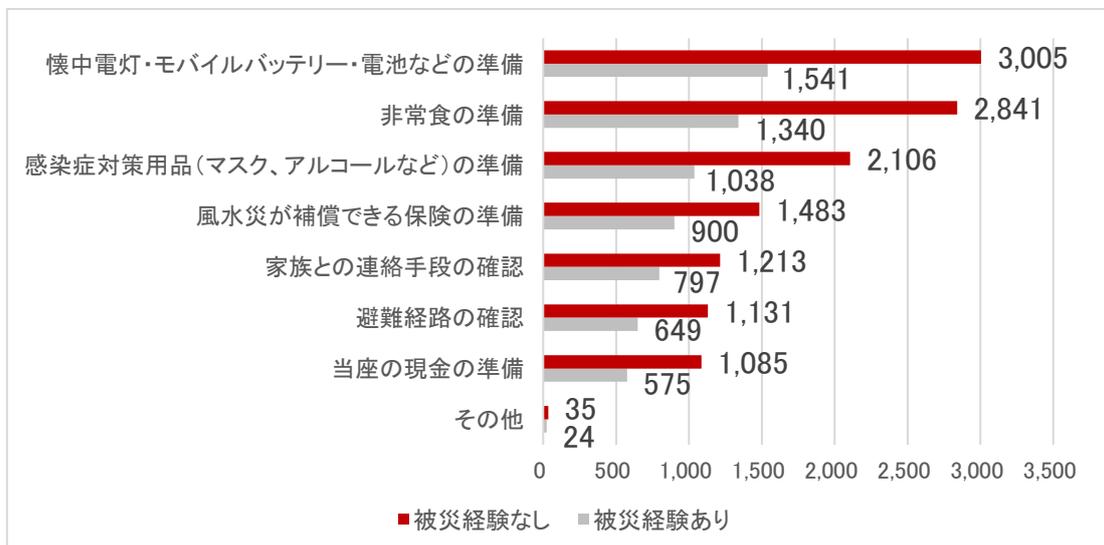
(単一選択・Q2で「備えていない」と回答した方・回答者数：7,307人)



### Q 4. 台風や洪水に対して具体的にどのような備えをしていますか？

- ・感染症対策用品の準備を約6割の方が行うなど、新型コロナウイルス感染拡大による生活様式の変化が災害への備えにも表れていることがわかりました。
- ・台風や洪水による損害を補償できる保険の準備は、被災経験者が約5割なのに対し、経験がない方は約4割と、被災経験の有無により保険の準備状況に差があることが明らかとなりました。

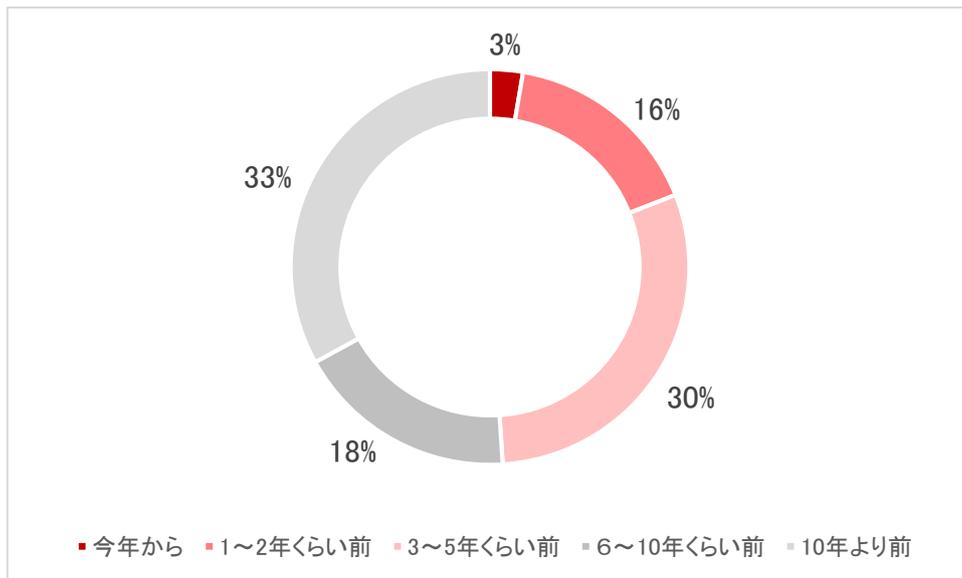
(複数回答・回答者数：5,245人【内訳】被災経験あり：1,835人 被災経験なし：3,410人)



### Q 5. 台風や洪水への備えはいつから始めましたか？

・約半数が5年以内に台風や洪水への備えを始めています。2年以内に備えを開始した方も約2割存在することから、近年の自然災害による意識の変化が見てとれます。  
・10年より前から準備をしていた方も3割超を占めています。東日本大震災をきっかけに準備を開始した方も多いと考えられます。

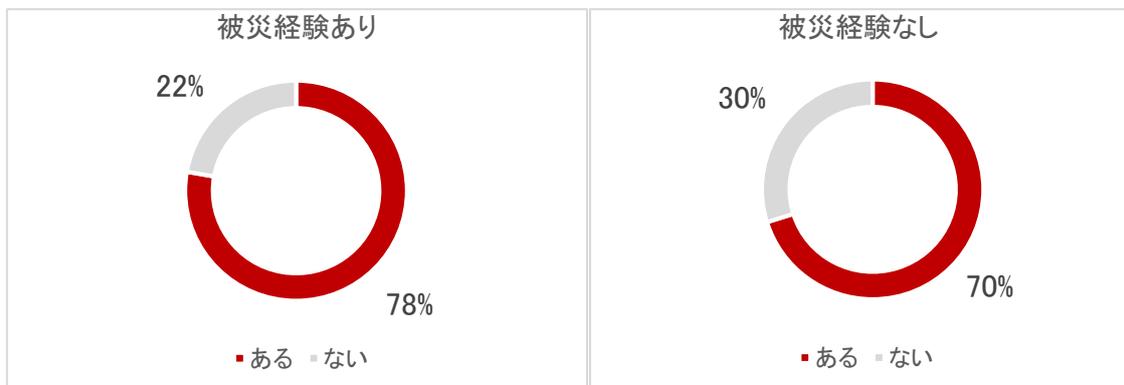
(単一選択・Q2で「備えている」と回答した方・回答者数：5,245人)



### Q 6. ご自宅周辺のハザードマップを確認したことがありますか？

・被災経験ありは約8割、被災経験なしは約7割の方がハザードマップを確認しており、被災経験の有無により防災への意識に差があることがうかがえます。

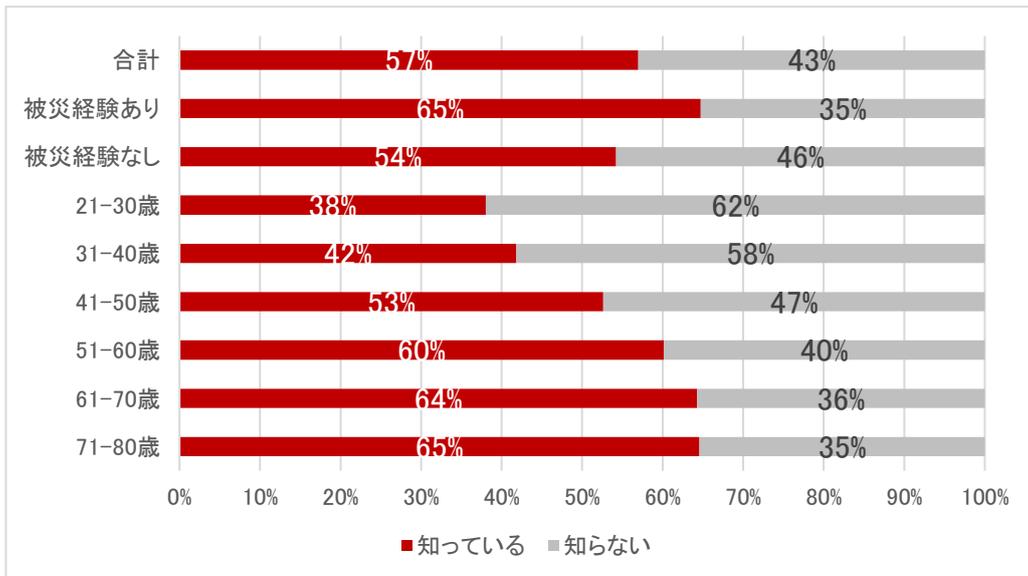
(単一選択・回答者数：12,552人【内訳】被災経験あり：3,322人 被災経験なし：9,230人)



**Q 7. 災害発生後、悪質な修理業者が過大な保険金請求を目的として被害のあった住居を訪問したり連絡がくるといふ事例があることをご存じですか？**

- ・悪質な修理業者の存在の認知度は、被災経験ありの方では6割以上であるのに対して、被災経験なしの方においてはでは5割程度に留まっています。
- ・悪質な修理業者の認知度は、51歳以上では6割を超えるものの、41-50歳で約5割、40歳以下では約4割と、年齢が下がるほど認知度が低くなることが明らかとなりました。

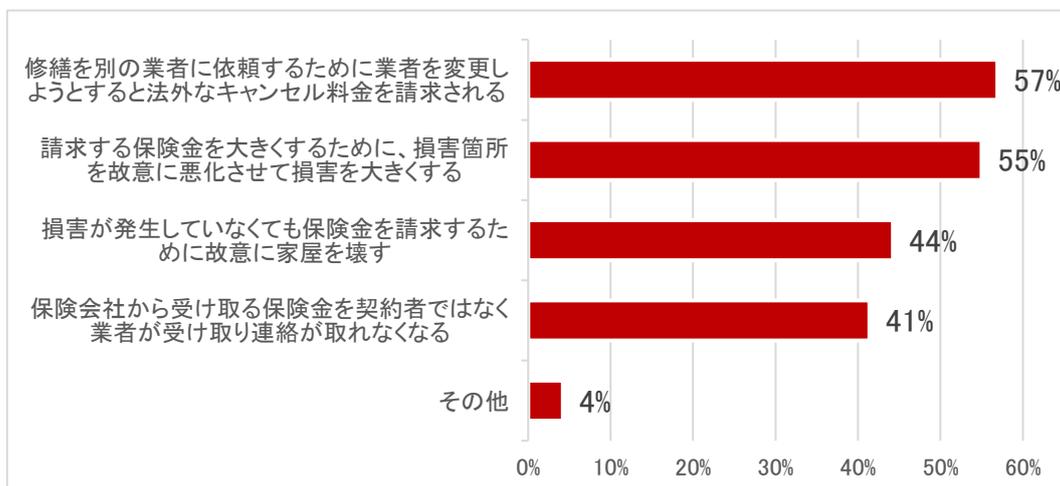
(単一選択・回答者数：12,552人)



**Q 8. 悪質な修理業者によるトラブルや被害について、知っているものを選択してください。**

- ・法外なキャンセル料を請求されることに加え、損害箇所を故意に悪化させて損害を大きくすることが多く認知されていました。  
(「その他」の事例として以下の回答がありました。)
- ・自治体を装い多額の費用を請求された。
- ・多額の保険金がおりの可能性があるとして持ちかけて調査費等を請求してくる。
- ・修理をすと言って話をもちかけて契約金だけとって連絡がつかなくなるようなことをきいた。

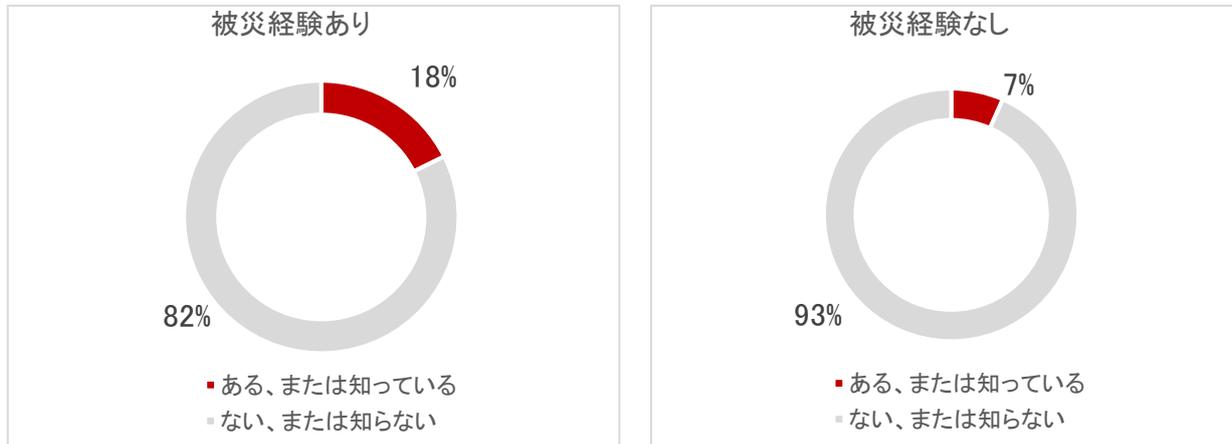
(複数回答・Q7で「知っている」と回答した方・回答数7,152人)



**Q9. Q8のような被害に遭われた経験はありますか？また、被害に遭われた方をご存じですか？**

- ・悪質な修理業者による被害を本人もしくは知人が受けた方は、被災経験がある方で約2割にのぼるなど、悪質な修理業者の動きが活発であることがうかがえます。

(単一選択・Q7で「知っている」と回答した方・回答数7, 152人)



**5. 今後の対応**

台風や洪水といった自然災害への不安はあるにもかかわらず、約6割の方は備えが不十分であるとの回答でした。

当社は、今後もお客さまの安心・安全を追求した保険の開発やサービスの提供を行ってまいります。

また、損害保険会社として防災への意識を高めていく活動を継続するとともに、近年問題となっている悪質な修理業者に関する注意喚起を推進してまいります。

調査結果に関連する追加情報を【別紙】にまとめておりますのであわせてご確認ください。

## 【別紙】

### 1. 住宅の修理などに関するトラブルにご注意ください

災害に便乗し台風等の被害を調査すると告げ、調査後、本来必要ないにもかかわらず「〇〇が壊れているから工事が必要」「保険を利用すれば実質的に無料で修理できる」などと契約を迫る悪質な修理業者とのトラブルが近年増加しています。

「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないよう注意が必要です。災害増加に伴い勧誘が増えるとされる秋の台風シーズンは特に注意してください。

保険に関することは、まず保険会社または代理店にご相談ください。

＝「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスの年度別相談件数＝



出典：独立行政法人国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/index.html>

### ■被害例

(出典：独立行政法人国民生活センターホームページ)

【事例1】なじみの担当者を信用して修理内容も金額も分からないまま契約したが、解約料として保険金の50%を請求された

【事例2】保険金で修理できると勧誘され契約したが、契約書面を渡されず、クーリング・オフにも応じない

【事例3】受け取った保険金が見積額より少なく、解約するといったら見積調査料を請求された

【事例4】代金として保険金全額を支払ったが、いつまでたっても着工されない

【事例5】うその理由で保険金を請求することになると思い、勧誘を断ったら嫌がらせをされた

一般社団法人日本損害保険協会では、「保険で直せる」等と勧誘する業者とのトラブル防止を目的に、住宅修理サービストラブル注意喚起動画」

([https://www.sonpo.or.jp/news/release/2019/2003\\_06.html](https://www.sonpo.or.jp/news/release/2019/2003_06.html)) を作成し、保険契約者に向けて注意喚起しています。詳しくは一般社団法人日本損害保険協会ホームページ

(<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>) もご参照ください。

## 2. ご自分専用のハザードマップが作成できます（当社代理店からのご提供となります）

お客さまのご住所における地震発生確率や洪水時想定浸水深などリスク度合をハザードマップ上に表示できます。当社保険金支払実績等データを表示できますので、災害のイメージがわかりやすく防災につなげることができます。

### <主なコンテンツ>

- ・地震リスク（地震発生確率、液状化の可能性、地震被害予測、津波浸水予測、保険金支払実績など）
- ・水災リスク（洪水時の想定浸水深、最大降水量、土砂災害危険箇所、浸水時被害予測、保険金支払実績など）
- ・他自然災害リスク（台風、竜巻、落雷、積雪）
- ・緊急時マップ（最寄の避難施設、病院、消防署、警察署など）
- ・交通事故リスク



当社の保険金支払実績等データを導入することで、リスクに加え実際の支払い情報がわかるので、災害のイメージがつきやすいです。

また、台風に備えるためのチェックシートもご用意していますので、緊急時の対応方法や準備が必要なものの確認にぜひご活用ください。

## 台風に備えての緊急チェック・シート 住宅用

### 日頃からの建物チェック

**■屋根■**

- 瓦やスレートなど屋根材に隙間やズレが生じていないか？
- 割れ、錆、曲がり、めくれなどの破損箇所がないか？
- 強風時に屋根から風切り音が聞こえないか？

**アドバイス** 屋根材や施工の劣化など、詳細な点検を行う場合には工務店などの専門業者に依頼しましょう。老朽化が進んでいる場合の応急処置としては、専門業者に頼み、ネットや針金を張り巡らせたり、丸太をロープで固定してもらおうなどの手段も効果があります。

**■外壁・内壁■**

- モルタルにヒビ割れや欠落箇所がないか？
- 羽目板に腐りねそり返り、止め釘の劣化などがないか？
- 内壁に雨がしみ出した跡がないか？

**アドバイス** モルタルの軽微な亀裂にはコーキング材を注入し、また羽目板釘の劣化などは、新しい釘を打ち直します。欠落などが激しい箇所は、ベニヤ板等で覆いますが、危険な作業は専門業者に依頼しましょう。

**■建具その他■**

- 雨戸や外装建具でガタつきや劣化の進んだ箇所がないか？
- 雨戸のない窓にはカーテンやブラインドがついているか？
- 門・塀などで倒壊のおそれのある部分がないか？
- 雨どいや側溝でつまっている箇所はないか？
- 固定用ワイヤーに断線や緩みがないか？ ワイヤー固定部にサビ、釘の抜けなどないか？

**アドバイス** 枝葉が生い茂っている庭木は、風をまともに受けやすく根こそぎ吹き飛ばされたり、折れて飛んだ枝木により家屋を破壊するケースがあります。風が通り抜ける程度に枝葉は切り落とし、幹にはそえ木を施しましょう。

### 台風襲来が予想される場合の緊急対処チェック

- ベランダや庭にある飛びそうなものは屋内に収納しておく。  
(物干し竿、植木鉢、ガーデニング用具、イス、テーブルなど)
- 雨戸のない窓ガラスにはビニールテープを貼り割れないように強化する。
- 割れたガラスの飛散防止のためカーテンやブラインドを閉める。
- カーポートの基礎に不具合がないこと、屋根の固定が十分であることを確認する。

**アドバイス** 風の影響をいちばん受けにくい出口(できれば引き戸がよい)は塞がず避難用に必ず確保しておきましょう。

### 浸水の危険がある場合の処置

- 畳を上げて積み重ね、水に濡れて困るものはその上におく。
- タンスの引き出しは抜いて高いところにおく。
- 押入の下のものは上段に、2階があれば移動可能な家財なども2階へ移動させる。
- 持ち出し非常用品や避難用の服装を揃え、いつでも避難ができるように準備を整える。
- 電気やガスの遮断体制を整える。
- 自家用車はあらかじめ高所や立体駐車場などの安全な場所に移動させておく。

### 日頃から準備しておくモノ

緊急処置用用品

<input type="checkbox"/> 大工道具	<input type="checkbox"/> 針金(直径1ミリ程度)
<input type="checkbox"/> 補強用木材(杉板・ベニア板)	<input type="checkbox"/> 幅の広いビニールテープ
<input type="checkbox"/> 大型のナイロンネット、金網	<input type="checkbox"/> ガムテープ
<input type="checkbox"/> ナイロンロープ	<input type="checkbox"/> 乾電池(ラジオ・懐中電灯用)
<input type="checkbox"/> 釘(3～5寸)	<input type="checkbox"/> ビニールシート

### 襲来・避難に備えての用品

<input type="checkbox"/> 携帯電話・携帯ラジオ	<input type="checkbox"/> 非常用の水・食料(2～3日分)
<input type="checkbox"/> 懐中電灯(一人に一本)	<input type="checkbox"/> 非常時の持ち出し品リスト
<input type="checkbox"/> 避難用服装(女性もズボン)	<input type="checkbox"/> 持ち出し用小型ナップザック
<input type="checkbox"/> 手袋・運動靴(長靴は不向き)	<input type="checkbox"/> その他(タオル・杖、その代用品)



損害保険ジャパン株式会社