

2022年4月14日

損害保険ジャパン株式会社

## 「雪災への対策・悪質な住宅修理業者に関する意識調査」と 「住宅修理トラブル相談窓口」の設置について

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、本格的な雪解けシーズンの到来に向けて、雪災による住宅修理サービスにおけるトラブルについての認識を調査するために、「雪災への対策・悪質な住宅修理業者に関する意識調査」を行いました。また、悪質な住宅修理業者対策として、今般新たに相談窓口を設置しましたので、お知らせします。

### 1. アンケート調査の背景・目的

雪災等の自然災害による住宅の損害について、悪質な住宅修理業者や保険金請求代行業者※<sub>1</sub>とのトラブルが多発※<sub>2</sub>しています。そこで、雪解けシーズンを迎えるにあたり、「①改めて災害への備えに関する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住宅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。

雪災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で補償される一方、住宅修理やリフォームに関し、不当な復旧修理を行ったり、保険金請求代行の契約を勧誘したりする悪質な住宅修理業者や保険金請求代行業者※<sub>1</sub>とのトラブルが多発※<sub>2</sub>しています。こういった業者によって、高額な手数料を要求され残った保険金で修理できない、損害保険会社・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深刻な被害が報告されています。損害保険会社として、被災後のトラブルに対しての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。

※<sub>1</sub> 「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」等、「保険が使える」と言って勧誘する業者

※<sub>2</sub> 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/caution/syuri.html>）

＝「保険金が見える」と勧誘する住宅修理サービスの年度別相談件数＝



## 2. アンケート調査結果のポイント（詳細は【別紙】参照）

### 【悪質な住宅修理業者について】

- (1) 悪質な住宅修理業者の訪問時期は春（3月～5月）が約4割と最も多く雪解け後に動きが活発化することがうかがえます。（参照：Q8-2）
- (2) 悪質な住宅修理業者による実際のトラブル（被害）では、「ずさんな工事をされた（46%）」  
「本来必要のない手数料を請求された（34%）」の割合が高い結果となりました。  
（参照：Q9-2）
- (3) 悪質な修理業者からの勧誘経験の割合はご高齢の方ほど高い傾向となりました。  
（参照：Q8）
- (4) 悪質な住宅修理業者とのトラブルは年代に関わらず注意が必要であることがわかりました。  
（参照：Q9）

### 【雪災に対する備えについて】

- (5) 最も心配な災害として約5割の方が「家屋の破損」「雪おろしなど作業中の事故」への不安が高いことがわかりました。（参照：Q2）

## 3. 今後の取組みについて

### ＝「住宅修理トラブル相談窓口」の設置＝

住宅修理トラブルに関して365日、ご相談・ご質問に対応します。修理業者の来訪を受けてお困りの場合や修理業者とトラブルになった場合のご相談だけでなく、火災保険の補償内容や保険金請求手続きについてのご相談も受け付けます。また、ご要望に応じて損保ジャパンが提携している修理業者も紹介します。

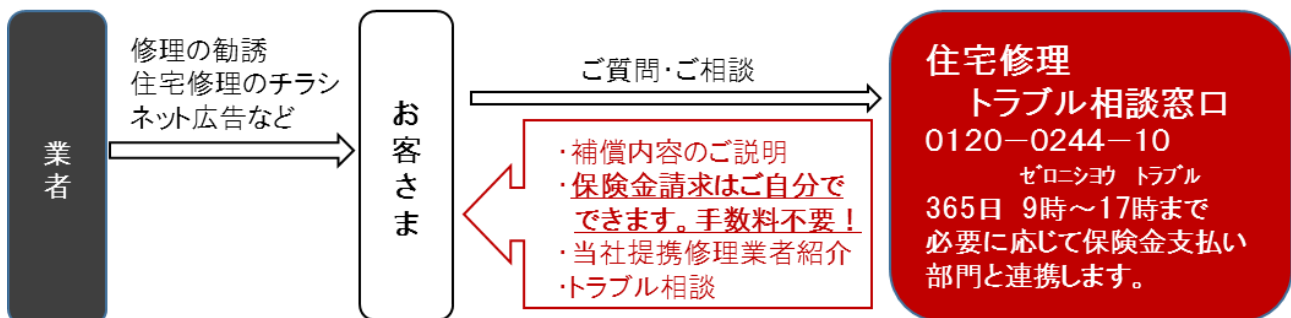
「住宅修理トラブル相談窓口」：0120-0244-10（ゼロにしようトラブル）通話料無料

※お客さまが発信した地域の電話基地局の最寄りの窓口につながります。

営業時間：年中無休で9：00～17：00

※損保ジャパンのお客さま専用のサービスです。

〈サービスイメージ〉 当社のお客さま専用のサービスです。



## 【別紙】

### 1. アンケート調査の概要

◆調査期間：2022年2月28日(月)～3月7日(月)

◆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：20歳以上の16,062人

【内訳】男性：9,446人 女性：4,604人 未回答：2,012人

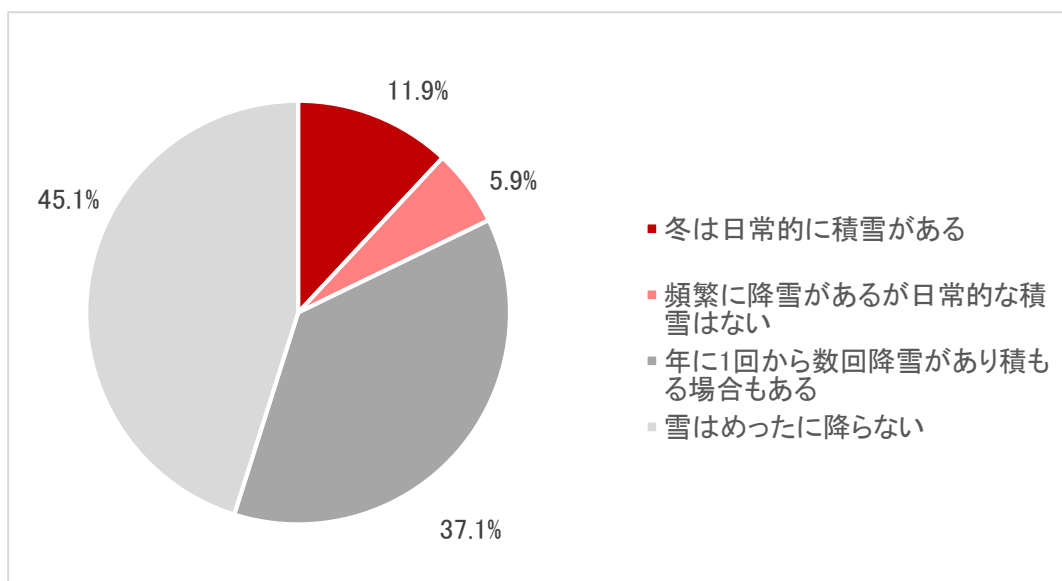
### 2. アンケート調査結果

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、小数点第二位を四捨五入し、表記しています。

**Q1. あなたのお住まいの地域は、どれくらいの頻度で雪が積もりますか。ご自身の感覚に近いものを1つお選びください。**

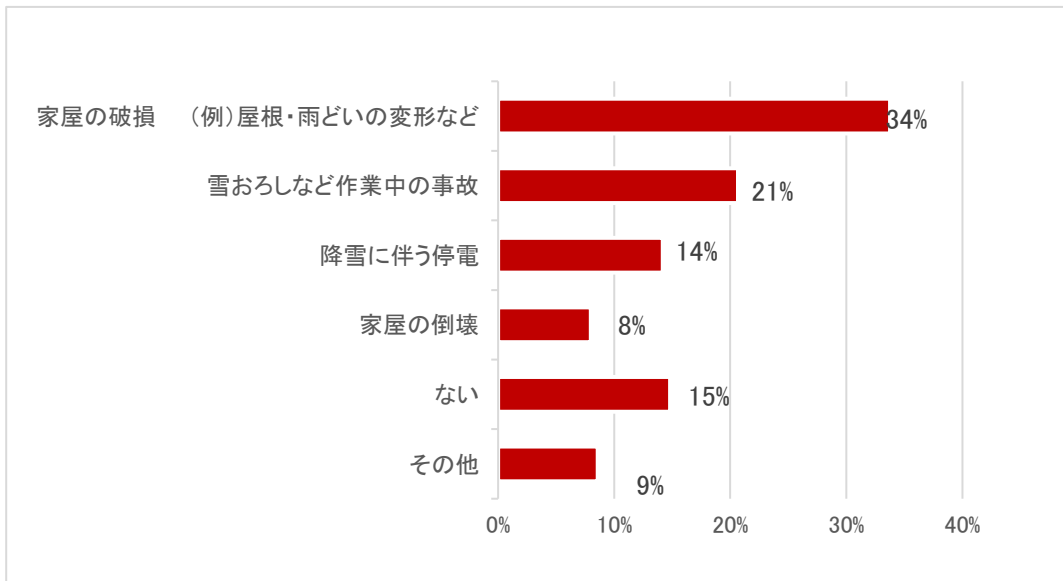
（単一選択・回答者数16,062人）



**Q2. 雪による災害や事故において最も不安を感じる被害を次から一つお選びください。**

（単一選択・回答者数2,855人【内訳】冬は日常的に積雪がある：1,914人、頻繁に降雪があるが日常的な積雪はない：941人）

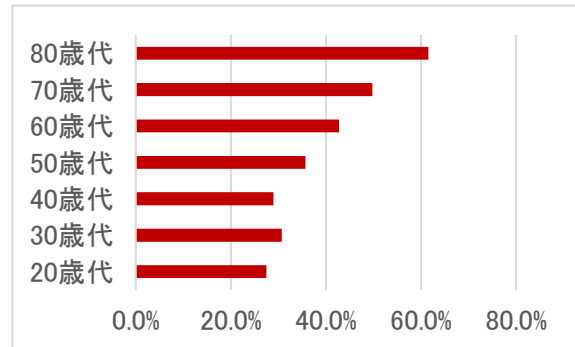
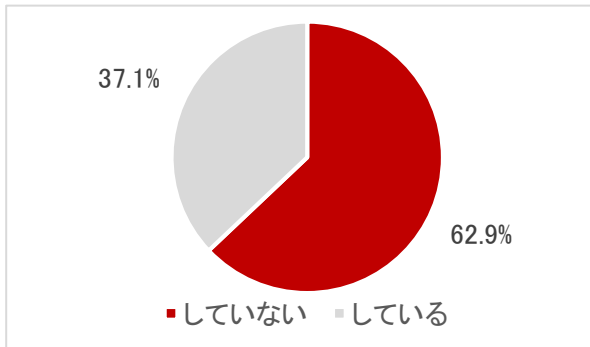
- ・屋根や雨どいの変形など家屋の破損に対する不安が最も大きいことがわかりました。
- ・雪おろしなど作業中の事故への不安も高いことがわかりました。



### Q3. 雪による災害や事故に対して備えをしていますか。

(単一選択・回答者数2,855人【内訳】冬は日常的に積雪がある：1,914人、頻繁に降雪があるが日常的な積雪はない：941人)

- ・降雪が頻繁にある地域においても約6割の方が雪災に対する備えをしていない実態が明らかとなりました。
- ・ご高齢の方ほど備えをしている割合が高い結果となりました。

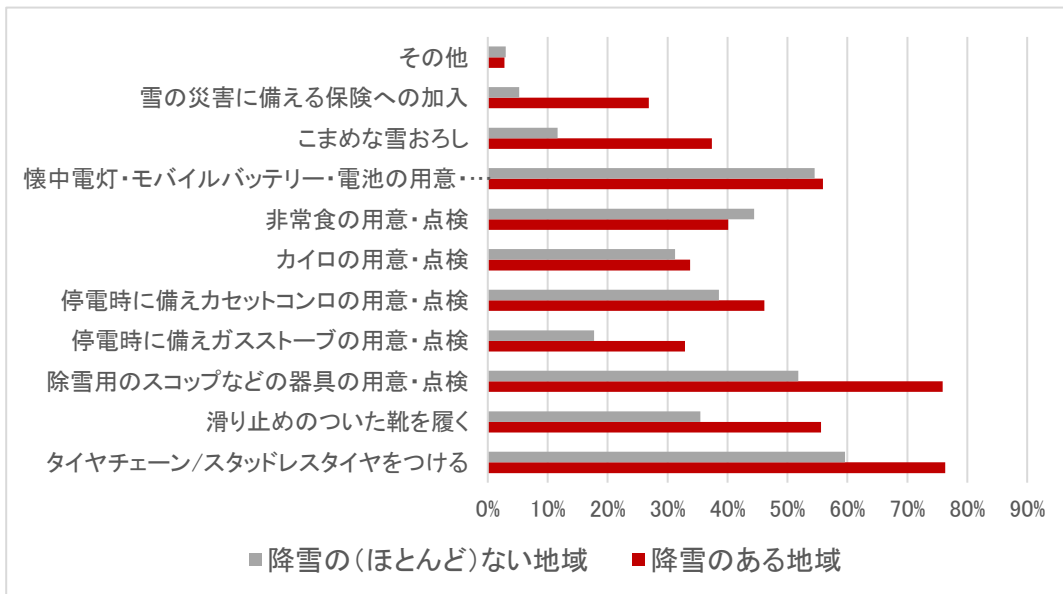


### Q4. 雪による災害や事故に対してどのような備えをしていますか。

((Q3)で「している」と回答された：2,791人)

※降雪の(ほとんど)ない地域：「年に1回から数回降雪があり積もる場合もある」「雪はめったに降らない」と回答された方  
降雪のある地域：「冬は日常的に積雪がある」「頻繁に降雪があるが日常的な積雪はない」と回答された方

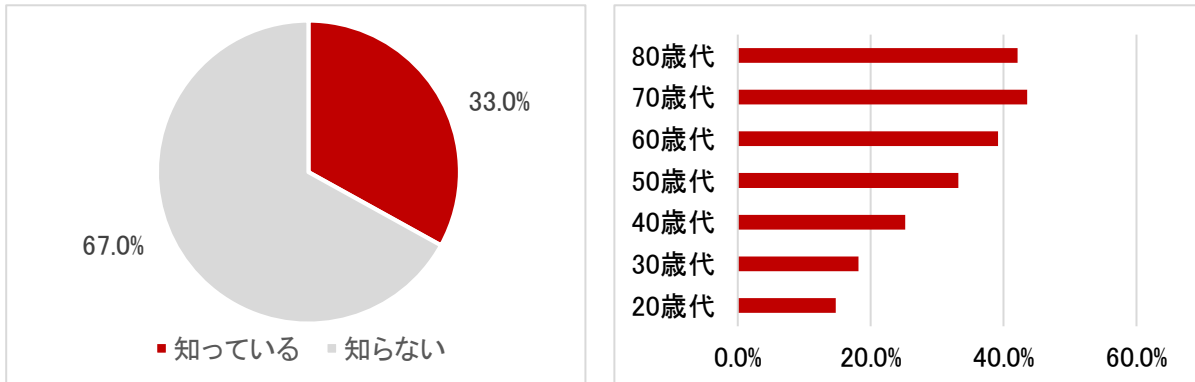
- ・非常食や懐中電灯、モバイルバッテリーについては地域差がなく一般的な災害時の備えとして定着していることがわかりました。
- ・降雪地域において滑り止めのついた靴や雪用タイヤへの準備意識の高さがわかりました。



**Q 5. 自然災害後や雪解け時期に、悪質な住宅修理業者が過大な保険金請求を目的として被害の有無に関わらず、訪問してくることや連絡がくることをご存知ですか。**

(単一選択・回答者数 16, 062人)

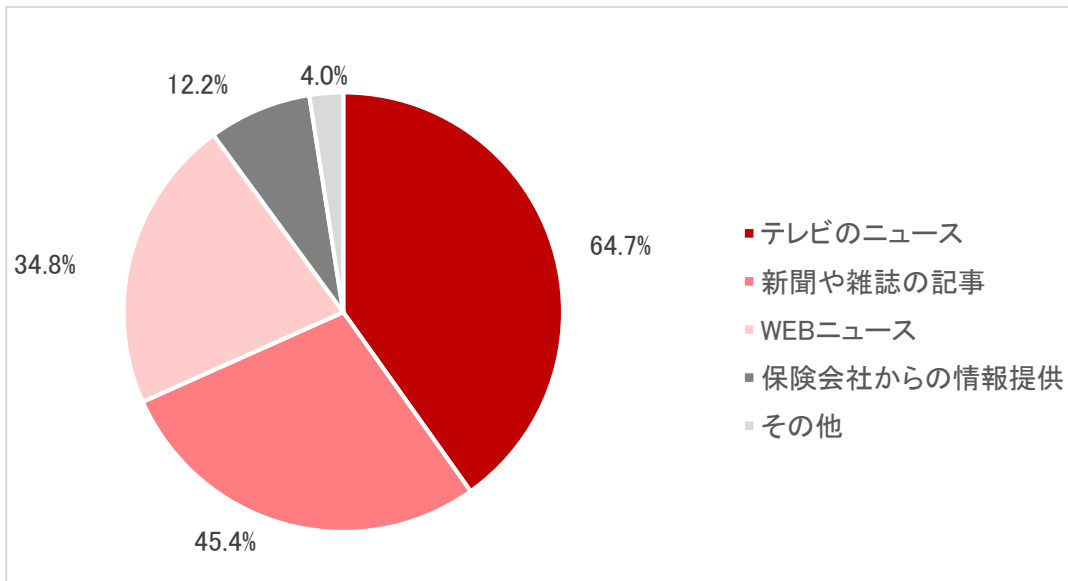
- ・約7割以上の方が悪質な住宅修理業者を認知していませんでした。
- ・悪質な住宅修理業者の認知は若年層ほど低くなることがわかりました。



**Q 6. 前問 (Q 5) で「知っている」と回答された悪質な住宅修理業者の存在は何で知りましたか。 ※あてはまるものすべて**

((Q 5) で「知っている」と回答された：5, 307人)

- ・多くの方はマスメディア等から情報を得ており、損害保険会社からの情報提供による認知も1割以上となりました。



**Q 7. 悪質な住宅修理業者が起こすトラブルや、被害について知っているものを選択してください。**

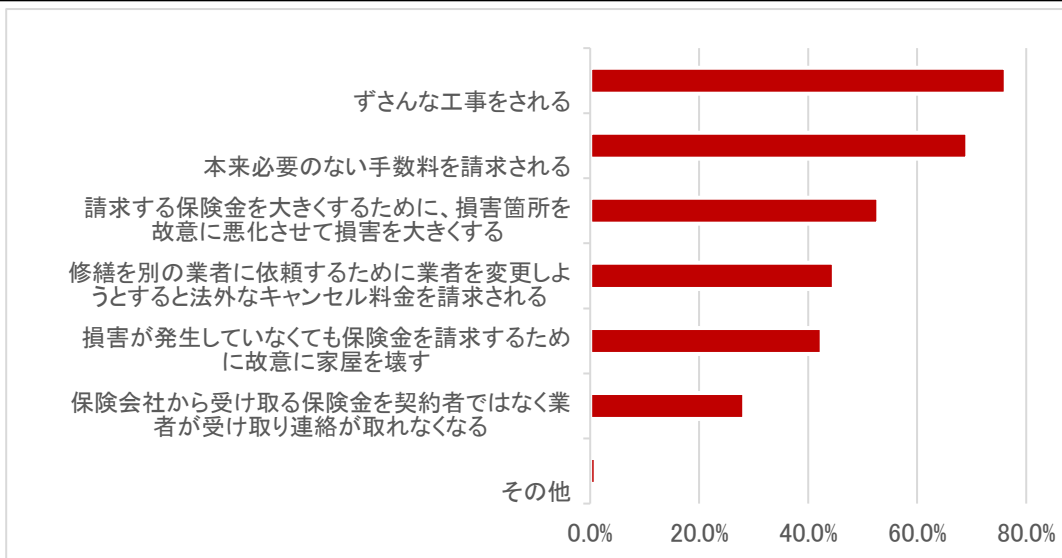
※あてはまるものすべて

((Q5)で「知っている」と回答された：5,307人)

・「ずさんな工事をされる」「本来必要のない手数料を請求される」がそれぞれ6割以上と広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。)

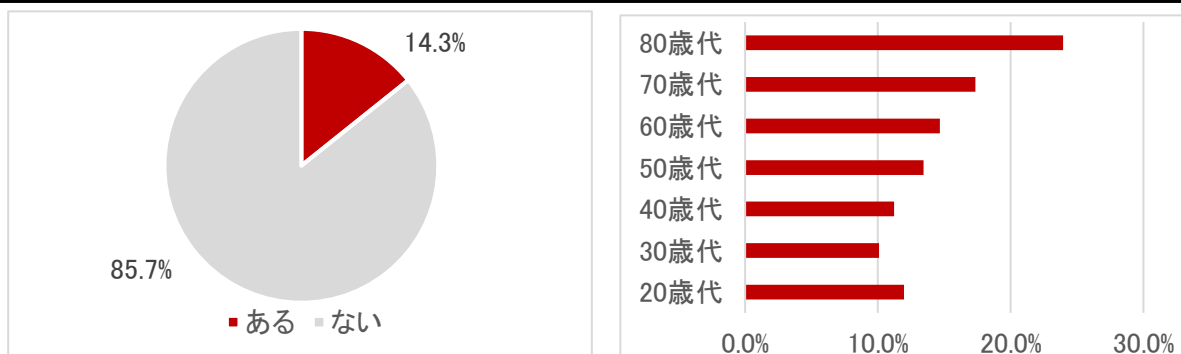
- ・保険対象外の箇所を保険対象として契約しようとする。
- ・プロパンガスボンベが雪でこわれている。避難してほしいといわれ、その間に窃盗する。
- ・修理を依頼しても実施しない、見当違いの修理、法外な修理代の要求、修理前より修理後が状況悪化する。



**Q 8. 前問 (Q 5) で「知っている」と回答された悪質な住宅修理業者の勧誘を受けたことはありますか。**

((Q 5) で「知っている」と回答された：5, 307人)

- ・悪質な住宅修理業者からの勧誘経験は1割以上にのぼり、動きが活発であることがうかがえます。
- ・ご高齢の方ほど悪徳な修理業者の勧誘経験割合が増加しました。

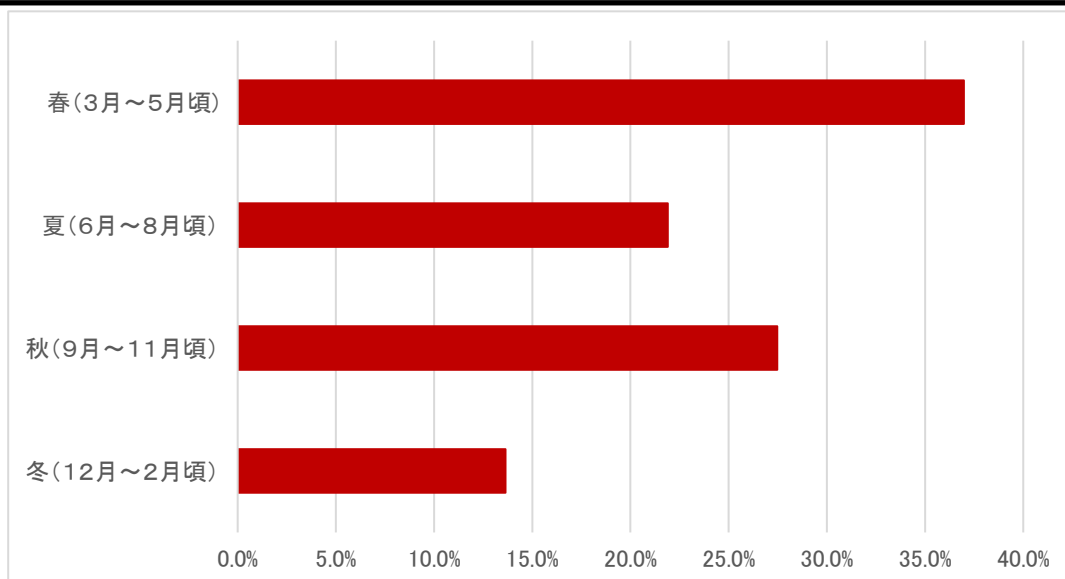


**Q 8-2. 前問 (Q 8) で「ある」と回答された方に伺います。**

**その修理業者にはいつごろ勧誘されましたか。**

((Q 8) で「ある」と回答された：756人)

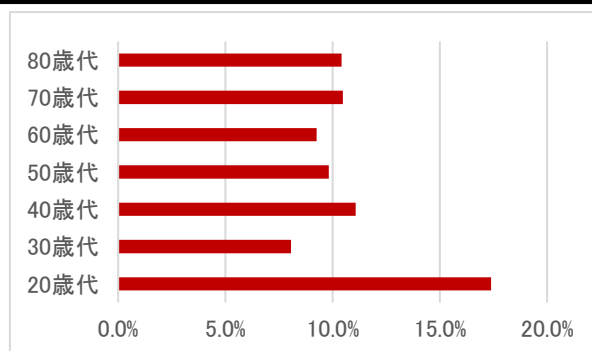
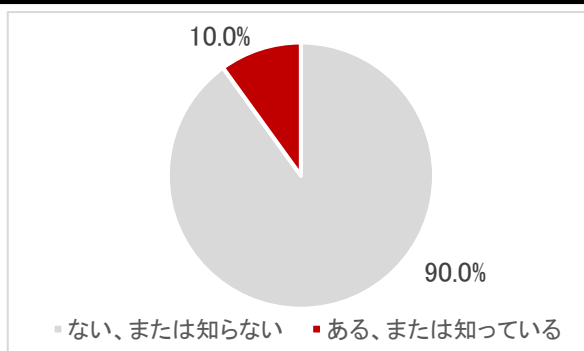
- ・4割近くの方が春(3月~5月頃)に来たと回答しており、これからのシーズンに注意が必要であることがわかりました。
- ・秋(9月~11月頃)も約3割であり、台風等の自然災害時の活動が活発であることがうかがえます。



Q9. 前問(Q5)で「知っている」と回答された悪質な住宅修理業者の被害にご自身が実際に遭われましたか。また、知人で被害に遭われた方をご存知ですか。

((Q5)で「知っている」と回答された：5,307人)

- ・悪質な住宅修理業者による被害を本人もしくは知人が受けた方は1割にのぼり、悪質な住宅修理業者が身近に存在することがうかがえます。
- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが多いように見られがちですが、年代別にみた場合、若年層でも特定業者の存在を知らず、かつトラブルも一定数発生していることから、年代に関わらず注意が必要であることがうかがえます。



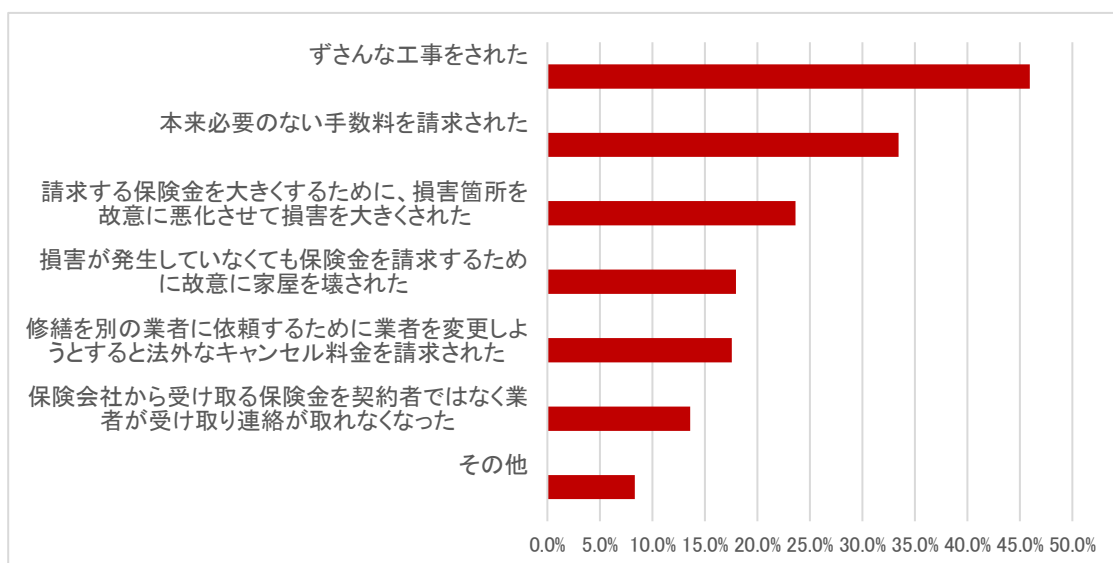
Q9-2. 前問(Q9)で「ある、または知っている」と回答された悪質な住宅修理業者の被害について、どのような被害に遭われましたか。

※あてはまるものすべて

((Q9)で「ある、または知っている」と回答された：529人)

- ・約5割の方が「ずさんな工事をされた」という経験があり、「本来必要のない手数料を請求された」割合も高い結果となりました。  
(「その他」の事例として以下の回答がありました。)
- ・ほんのちょっとの雨漏れが発生したが、現場調査の後雨漏れがひどくなった。そして高い金額での修理をさせられた。
- ・本来壊れていない箇所を今修理しないと危ないと言われた





### 3. 自然災害全般の情報提供（損保ジャパン代理店からのご提供となります）

損保ジャパンでは積雪のみならず、様々な自然災害の脅威に対し、独自の「THE すまいのハザードマップ」をご用意しております。「THE すまいのハザードマップ」は、公的機関等から入手した各種データおよび損保ジャパンが保有している保険金支払データ等を用いて、独自に評価・分析・作成した損保ジャパンオリジナルの総合的ハザードマップサービスです。

「THE すまいのハザードマップ」では、お客さま専用のハザードマップが作成できます。お客さまのお住まいの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。損保ジャパンの保険金支払実績等データを表示できますので、災害の程度がイメージし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（最寄りの避難施設、病院、消防署、警察署など）
- ・交通事故リスク

地震発生リスク | 液状化リスク | 津波リスク (南海トラフ地震) | 津波リスク (首都直下地震) | ログアウト



**リスク度合**

お住まいの住所における震度6弱以上の地震発生確率

**高** 54.7% (今後30年間)

(地震発生)

国立研究開発法人防災科学技術研究所 確率的地震動予測地図より※1

**事故発生率ランキング**

642位/1190 (市区郡単位)

全国1190市区郡における東京都新宿区の事故発生率の順位 ※3

1事故あたりの平均支払保険金

¥110.1 万円 (全国平均) ※4

お住まいの住所における今後30年間の地震発生確率および建物の被害予測※6

| 震度   | 発生確率  | 被害予測  |       |
|------|-------|-------|-------|
|      |       | 全壊確率  | 半壊確率  |
| 5強以上 | 94.7% | 0.0%  | 0.3%  |
| 6弱以上 | 54.7% | 2.3%  | 8.1%  |
| 6強以上 | 12.4% | 18.8% | 33.7% |

1事故あたりの支払保険金の分布 (全国平均) ※7

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、災害のイメージが付きやすいです。