

2022年4月14日

損害保険ジャパン株式会社

## 【業界初・業界最多拠点】「住宅修理トラブル相談窓口」の設置

～「保険で修理できる」と勧誘する業者との住宅修理トラブルからお客さまを守ります～

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、住宅修理トラブルの相談や修理業者の紹介を行う、「住宅修理トラブル相談窓口」を2022年4月1日から開設しました。

### 1. 背景

火災保険にご加入のお客さまに対し、「保険を使って自己負担0円で住宅修理ができる」、「専門知識にもとづいた保険金請求サポートが必要」と勧誘する住宅修理サービス業者とのトラブルに対して、消費者庁長官が注意喚起しています。特に「自己負担0円と言っていたにも関わらず、支払われた保険金の数十%を業者の手数料として請求され、残金だけでは修理ができなくなった」、「建物の経年劣化も自然災害の損傷として保険金請求をしようと勧誘された」、「断るとキャンセル料を請求すると言われた」などといったトラブルが増加しています。これらのトラブルから火災保険にご加入のお客さまをお守りするため、専用の相談窓口を各地域に設置することとしました。

### 2. 住宅修理トラブル相談の概要

#### （1）【業界初】地域に密着した相談窓口の設置

悪質な業者は雪が多い地域、過去に台風があった地域など、地域特性に応じて勧誘活動を行っています。損保ジャパンは地域ごとの災害を踏まえた悪質な業者への対応を可能にするため、相談窓口を各地域に設置します。地域のお客さまと密着していることにより、今後は悪質な業者がある地域に集中して勧誘活動を行った場合に、お知らせすることを実現します。また、地域の優良な修理業者をご紹介するなど、お客さまに寄り添ったサービスを提供します。

#### （2）【業界最多拠点】対面可能な38都道府県の相談拠点の設置（2022年4月1日現在）

損保ジャパンは住宅金融支援機構特約火災保険の幹事会社であり、個人向けの火災保険契約を多数保有しているため、火災保険の対応拠点を業界最多レベルで設置しています。（参考1）参照

(3)「住宅修理トラブル相談窓口」の詳細

電話番号：0120-0244-10（通話料無料）

ゼロにしようトラブル

※お客さまが発信した地域の電話基地局の最寄りの「住宅修理トラブル相談窓口」につながります。

対応時間：年中無休で9：00～17：00

3. 今後について

まず電話と対面によりお客さまのトラブルの相談を受けるサービスを開始しますが、今後はデジタル技術を活用してお客さまがトラブルに巻き込まれないよう未然にご案内するメッセージの発信や優良な修理業者のご紹介に取り組んで参ります。

(参考1)「住宅修理トラブル相談窓口」一覧

※以下拠点の営業時間は平日9：00～17：00となります。

組織	住所	
北海道火災新種保険金サービス第一課	北海道	札幌市中央区北1条西6-2 損保ジャパン札幌ビル 8F
青森保険金サービス課	青森県	青森市新町1-1-14 損保ジャパン青森ビル 6F
盛岡保険金サービス課	岩手県	盛岡市中央通2-11-17 損保ジャパン盛岡ビル 5F
仙台火災新種保険金サービス課	宮城県	仙台市宮城野区榴岡3-7-35 損保ジャパン仙台ビル 6F
秋田保険金サービス課	秋田県	秋田市大町3-3-15 ユニバース秋田ビル 4F
山形保険金サービス課	山形県	山形市松波1-1-1 損保ジャパン山形ビル 1F
郡山保険金サービス課	福島県	郡山市堤下町9-4 シゲキ郡山ビル 4F
茨城火災新種保険金サービス課	茨城県	水戸市南町2-6-13 損保ジャパン水戸ビル 6F
栃木保険金サービス課	栃木県	宇都宮市大通り1-1-11 損保ジャパン宇都宮ビル 3F
群馬保険金サービス課	群馬県	前橋市本町2-11-2 富士オートビル 7F
埼玉火災新種保険金サービス課	埼玉県	さいたま市大宮区桜木町4-82-1 損保ジャパン大宮第二ビル 2F
千葉火災新種保険金サービス課	千葉県	千葉市中央区弁天1-15-3 リードシー千葉駅前ビル 3F
本店火災新種保険金サービス第一課	東京都	中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス 5F
本店火災新種保険金サービス第二課	東京都	中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス 5F

本店火災新種保険金サービス第三課	東京都	中野区中野 4-10-2 中野セントラルパーク サウス 5F
団体保険金サービス第一課	東京都	中野区中野 4-10-2 中野セントラルパーク サウス 5F
団体保険金サービス第二課	東京都	中野区中野 4-10-2 中野セントラルパーク サウス 5F
東京火災新種保険金サービス第一課	東京都	豊島区東池袋 1-18-1 Hareza Tower 24F
東京火災新種保険金サービス第二課	東京都	豊島区東池袋 1-18-1 Hareza Tower 24F
神奈川火災新種保険金サービス第一課	神奈川県	横浜市中区本町 2-12 損保ジャパン横浜ビ ル 4F
新潟火災新種保険金サービス課	新潟県	新潟市中央区万代 1-4-33 損保ジャパン・ 新潟セントラルビル 5F
富山保険金サービス課	富山県	富山市本町 3-21 損保ジャパン富山ビル 2F
金沢火災新種保険金サービス課	石川県	金沢市香林坊 1-2-21 損保ジャパン金沢ビ ル 2F
福井保険金サービス第一課	福井県	福井市中央 3-6-2 損保ジャパン福井ビル 2F
山梨保険金サービス第一課	山梨県	甲府市丸の内 1-12-4 損保ジャパン甲府ビ ル 3F
長野保険金サービス課	長野県	長野市南石堂町 1293 長栄南石堂ビル 6F
静岡火災新種保険金サービス課	静岡県	静岡市葵区呉服町 1-1-2 静岡呉服町スク エア 10F
愛知火災新種保険金サービス第一課	愛知県	名古屋市中区丸の内 3-22-21 損保ジャパ ン名古屋ビル 14F
愛知火災新種保険金サービス第二課	愛知県	名古屋市中区丸の内 3-22-21 損保ジャパ ン名古屋ビル 14F
京都火災新種保険金サービス課	京都府	京都市下京区五条通河原町西入本覚寺前 町 801 損保ジャパン京都ビル 6F
大阪火災新種保険金サービス第一課	大阪府	大阪市中央区北久宝寺町 3-6-1 本町南ガ ーデンシティ 13F
大阪火災新種保険金サービス第二課	大阪府	大阪市中央区北久宝寺町 3-6-1 本町南ガ ーデンシティ 13F
大阪火災新種保険金サービス第三課	大阪府	大阪市中央区北久宝寺町 3-6-1 本町南ガ ーデンシティ 13F
兵庫火災新種保険金サービス課	兵庫県	神戸市中央区栄町通 4-2-16 損保ジャパン 神戸みなと元町ビル 3F
松江保険金サービス課	島根県	松江市御手船場町 549-1 損保ジャパン松 江ビル 2F
岡山火災新種保険金サービス課	岡山県	岡山市北区大供 1-2-10 損保ジャパン岡山 ビル 2F
広島火災新種保険金サービス課	広島県	広島市中区紙屋町 1-2-29 損保ジャパン広 島紙屋町ビル 9F
高松火災新種保険金サービス課	香川県	高松市中新町 2-8 損保ジャパン高松中新 町ビル 3F
松山保険金サービス第二課	愛媛県	松山市千舟町 4-6-3 アヴァンサ千舟ビル 6F

高知保険金サービス課	高知県	高知市はりまや町 1-5-1 デンテツターミナルビル 7F
福岡火災新種保険金サービス課	福岡県	福岡市博多区博多駅前 2-5-17 損保ジャパン福岡ビル 10F
長崎保険金サービス課	長崎県	長崎市五島町 3-25 松藤ビル 2F
熊本火災新種保険金サービス課	熊本県	熊本市中央区水道町 9-31 損保ジャパン熊本水道町ビル 7F
大分保険金サービス第二課	大分県	大分市末広町 2-10-22 損保ジャパン大分ビル 7F
宮崎保険金サービス第一課	宮崎県	宮崎市橘通東 5-3-10 損保ジャパン宮崎ビル 3F
鹿児島火災新種保険金サービス課	鹿児島県	鹿児島市中央町 11 番地 鹿児島中央ターミナルビル 5F
沖縄保険金サービス課	沖縄県	那覇市久茂地 3-21-1 國場ビル 5F

(参考2) 対応例

手数料を払えば保険金請求を代行すると業者が言っている。このようなサービス広告もたくさんあるが、気になるので教えてほしい。

自分で保険金請求することはできないのか？

建物修理をしたいので、業者を紹介してほしい。

保険金のご請求には、火災保険や建物修理の専門知識は必要ありません。保険金をご自分でご請求いただけます。また、面倒な手続きなどはありません。ご自分で保険金請求すれば、もちろん手数料は一切かかりません。

提携の建物修理業者をご紹介します。

以上