

# 令和2年7月豪雨で被災された皆様へ

- 大規模災害の後は、**便乗した悪質商法**等のトラブルが発生する傾向にあります。
- 不審な勧誘や電話を受けた場合など少しでも心配なことがある場合は、**「188」などの相談窓口**へご相談ください。

(例)突然訪問してきた事業者に火災保険がおりのから無料で直せるといわれ、住宅の補修工事の契約を強引に迫られた・・・

## 【不審・不安に思ったら】

### 消費者ホットライン又は住まいるダイヤルにご相談ください。

- ・消費者ホットライン：188（局番なしの3桁）
- ・住まいるダイヤル：0570-016-100

➢被災した住宅の補修工事に対応できる近隣の事業者を知りたい場合は、こちらからご確認いただけます。

住まい再建事業者検索サイト：<https://sumai-saiken.jp/>

※国土交通省の「住宅リフォーム事業者団体登録制度」の登録団体や、住宅関係団体に所属しているリフォーム事業者等を一元的に検索できるサイトです。



### 保険に関することは、保険会社又は代理店にご相談ください。

➢損害保険会社の連絡先はこちらからご確認いただけます。

(一社)日本損害保険協会 会員会社連絡先ページ  
：<https://www.sonpo.or.jp/member/link/>

(一社)外国損害保険協会 会員会社連絡先ページ  
：<https://www.fnlia.gr.jp/member.html>



日本損保協会



外国損保協会

➢ご加入の損害保険会社が分からなくなった場合は、こちらへ問い合わせることも可能です（災害救助法が適用された地域に限る。）。

(一社)日本損害保険協会 自然災害等損保契約照会センター：0120-501331  
(受付時間：平日 午前9時15分から午後5時)

(一社)外国損害保険協会 自然災害等損保契約照会センター：03-5425-7850  
(受付時間：平日 午前9時から午後5時)

- 行政機関の職員等を名のり、**義援金・寄付金をだまし取る詐欺**にもご注意ください。
- 「架空請求と思われるメール」や「訴訟をすると不安をあおる封書」等が届いても、身に覚えがなければ連絡しないでください。

作成取りまとめ：消費者庁消費者政策課（電話：03-3507-8800（代表） FAX：03-3507-7557）



【作成：令和2年7月】

# 過去の豪雨で被災された皆様からの主な相談例とアドバイス

## 【保険金の申請】

**Q 来訪した業者に「保険で負担なく修理ができる。保険金の申請を代理する」といわれたが、信じてよいのか。**

A まずは表面の連絡先等を参考に、ご加入の保険会社又は代理店に相談しましょう。保険会社等に直接確認しなければ、保険金が実際にいくら支払われるのか、そもそも保険金が支払われるかどうかも分かりません。

また、住宅修理とは別に、保険金請求手続をサポートするという契約をさせられ、その手数料を請求される場合がありますが、保険金請求手続の手数料は損害保険の補償対象とはなりませんのでご注意ください。

## 【住宅の修理・リフォーム】

**Q 災害で壊れた住宅の修理をしないかと、点検に来た業者に勧誘されて契約したが、高額なのでクーリング・オフしたい。どのようにすればよいか。**

A 契約した後であっても、自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受けたりして修理やリフォームの工事を契約した場合、特定商取引法に基づき、不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。契約書面がそもそも交付されていなかったり、書面に不備があったりした場合には、改めて適正に書面が交付されない限り、いつでもクーリング・オフを行うことができます。クーリング・オフの仕方など、不明な点がある場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

## 【住宅の賃貸借契約】

**Q 賃貸住宅に住んでいるが、災害で被災し、住むことができなくなった。住むことができなかった期間の家賃について支払う必要はあるのか。**

A 家賃は、通常に住むことのできる部屋等が提供されることについての対価です。借家の使用が客観的に不可能であり、賃貸人が建物を使用させる義務を果たせない場合、賃料の支払義務は生じないと考えられます。

## 【架空請求】

**Q 携帯電話に災害情報サイト利用料を請求するメールが届いた。すぐ支払わないと訴えると書いてある。無視してよいのか。**

A 災害情報サイト等は、通信会社が利用料無料で提供している場合が多いと考えられますので、これらの請求については、架空請求の可能性ががあります。請求された内容について不明な点や不安があった場合には、相手に連絡したり、料金を支払ったりする前に、最寄りの消費生活センター等に相談してください。強引に金銭を要求された場合には、警察に相談しましょう。

おかしいと思ったら、  
心配なことがある場合は。

一人で悩まず、

**消費者ホットライン 188**

(局番なしの3桁番号)にご相談ください。

消費者ホットライン188  
イメージキャラクター「イヤヤン」



消費者庁ウェブサイト内の「災害関連情報」もご覧ください <https://www.caa.go.jp/disaster/>