



## 【業界初】住宅修理等に関するトラブル懸念業者 専門サービスセンターを設置

2022年4月1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：新納 啓介）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組織「火災保険サポートセンター」を本日より設置しましたので、お知らせします。

### 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ています。国民生活相談センターへの相談件数も年々増加し、2019年度と比較して、2020年度は大規模な自然災害が少なかったにもかかわらず、相談件数が前年度の約2倍に増えています。また、悪質なトラブル懸念業者に対しては行政処分や保険金詐欺による逮捕者も発生するなど、損害保険業界として対策が急務となっています。

当社では、2021年10月に業界で初めて、トラブル懸念業者が介入している可能性が高い事案について専門スキルを有する社員が集約対応するデスク<sup>\*1</sup>を設置し、4か月で約1,000件<sup>\*2</sup>対応しています。また、デスクでの対応を通じて、クーリング・オフ等によるお客さま保護も実現し、多くの感謝の声をいただいています。

今般、一層の対応強化を図るため、専門デスクの対応地域を全国に拡大し、デスク体制を強化・発展させた保険金支払部門「火災保険サポートセンター」を設置することとしました。

<sup>\*1</sup> リリース URL：[https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2021/news\\_2021092900905.pdf](https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2021/news_2021092900905.pdf)

<sup>\*2</sup> 首都圏を中心に集約して対応を行い、トラブル懸念業者が介入する全国の事故の半数程度を対応

### 2. 火災保険サポートセンターについて

#### (1) 火災保険サポートセンターの概要

業務概要	保険金支払いに付随する業務 (トラブルに関する相談・修理業者手配を含む)
設置場所	あいおいニッセイ同和損保 新宿ビル (東京都渋谷区代々木 3-25-3)
対応予定件数	700件/月 (2022年度中の全国拡大を予定)

全体像と今回の強化ポイント



#### (2) 期待される効果

- ・トラブル懸念業者の介入を防ぎ、お客さまを保護
- ・当社提携の優良な修理業者を紹介し、迅速な復旧を支援
- ・適切な保険金のお支払い

### 3. 今後の展開

当社では2021年8月に、修理トラブルの相談や優良な修理業者の紹介を24時間365日対応する専用窓口を設置し、当社独自の「24時間365日事故対応サービス“It's MORE”」<sup>\*3</sup>を拡充しています。

今後も、トラブル懸念業者が介入した状況からお客さまをお守りすることに留まらず、集約された情報や対応ノウハウを基に、トラブル懸念業者の介入自体を未然に防ぐ取り組みに繋げていきます。

また、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り組みを推進し、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。

<sup>\*3</sup> リリース URL：[https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2021/news\\_2021081300890.pdf](https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/about/news/pdf/2021/news_2021081300890.pdf)

<参考>It's MORE

2021年11月、火災・新種・傷害保険における「24時間365日事故対応サービス」について

「It's MORE」を新たなプロモーション名称としました。

(従来からのプロモーション名称である「I'm ZIDAN」は自動車保険における「24時間365日事故対応サービス」として引き続きサービス提供を行います。)

**It's MORE**  
日常から自然災害まで。安心をいつも。

**【It's MORE の取り組み内容】**

- 修理トラブルに関する専用窓口を設け、24時間365日相談受付や、住宅修理業者の紹介をしています。
- 今後24時間365日の相談受付体制をさらに拡充し、お客さまのトラブル回避をサポートしていきます。

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。

**SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS**

