

【拡大する取り組み】

2018年9月に発生した台風21号による、住宅被害は大阪府の全域に及び、その数は数万軒になる大災害をもたらしました。

全国各地の自然被害の爪痕にも、被害者の二重被害が多発している現実を目の当りにし、消費者被害の観点より、活動幅を拡大した取り組みを促進しています。

現実的な詳細は、台風による住宅への損傷被害に伴う住宅の修復工事が、何らかの原因で実施されずに放置されている状況が多く見られるのです。原因を確認していけば建築業者の人手不足もあります。建築資材の不足といった判断も、建設業界を少し把握されている方々なら理解はされていることになる範囲でもあります。

しかし実は、業界の盲点により知らず知らずのうちに消費者の利益が損なわれていたのが現実でした。当機構では、実際に被害住宅の被害が放置されているお宅への訪問を開始し、直接住人から遅れている理由を確認しました。

次の理由がありました。

- ①業者に頼んだが工事が多くて直ぐには行けない。他に頼める業者がない。
- ②被害の修復工事の件で保険会社に問い合わせしても、保険は使えないと断れた。
- ③保険金は受け取ったが工事費用を補われない見積金額より低い金額で、工事依頼はしていない。
- ④修理をする費用にあてがうお金がない。
- ⑤屋根の上などの被害については、見るのが難しいので確認ができない。



上記の①～⑤を解説



- ①現実として工事業者は多くあるのですが、安心感をもって信頼して頼める業者が少ない。
- ②問題点は、一般的には消費者が加入される火災保険会社への、風水害による被害を申請することにより台風による被害と認められた場合は、工事の費用を保険金により受け取れることになるのですが、電話で報告したが、**加入している保険会社より対象外と受付窓口で断れたという消費者が点在しています。**
- ③損害箇所の見積書と写真をもとに、保険会社に申請手続きをしても、**工事費用の全額ではない減額費用しか受け取りが出来ず、工事をするにも何十万円の自己負担になり工事の依頼が出来ない。**
- ④修理にあたり、加入する火災保険が利用できることなどの認識もなく、修理に結構な費用が掛かるので諦めていた。
- ⑤屋根の上で見えない場所や壁の損傷には、指摘されるまでは気がつかない状態だった。

【結果と今後の活動】

損害保険の規定では、その加入者の契約される特約や免責事項により、保険金の支払い内容にも様々な結果によるものだと判断もできます。しかし私どもが消費者に聞き取りをするなかで、現場の住宅被害を再調査し、保険会社に再申請をされるサポートを取らせて頂いた場合、大半のケースで納得される保険金の受け取りが可能となり、修理工事が適正に受けれる状況になります。

つまり消費者が知識不足の事により申請がされない場合、または説明が的確に保険会社に通じない場合などには、本来は利益を得られるはずの消費者が利益を得られない状況に陥り、適切な対応が受けられていないのが実態だったのです。

今後の促進活動には、修理工事費用が加入者の消費者に適切に支払われ、工事が適切に行われる状況になることを含め、自然災害が多い我が国の被害者救済の盲点の透明性を図り、より消費者が安全で安心のなかで、**契約上での権利による利益が損なわれない健全な環境を創造していきます。**

※台風災害による被害の申請時効は発生日より3年間の期限となり、このページを見て頂いてる消費者の皆様の中に、不安や現状に疑念されている方は、お気軽にお問合せ下さい >> ☎ 0120-69-0088