

<災害に便乗する悪質な業者対策ツール一覧>

平素より災害に便乗する悪質な業者対策にご協力いただきまして、ありがとうございます。以下のとおり損保協会が提供する各種ツールをまとめましたので、お知らせいたします。代理店の皆様におかれましては、お客様へのアプローチに是非ご活用いただきたく、お願い申し上げます。なお、ご参考までにユースケースについても例示しております。

1. お客様向け注意喚起ツール

No.	カテゴリ	名称	概要	URL	QRコード	
1		注意喚起チラシ(協会本部作成)	「保険が使える」という営業勧誘に対して、具体的なトラブル事例や相談件数を示しつつ、まずは代理店への相談を呼びかけるチラシ	https://www.sonpo.or.jp/news/caution/ctuevu0000054tc-att/hokengatukaeru.pdf		
2	PDFデータ	注意喚起チラシ(各県別作成)	「保険が使える」という営業勧誘に対して、県別の特徴を盛り込んで注意喚起を促すチラシ 全県で作成しているわけではありません。			
3		保険金請求フロー案内チラシ(火災・地震保険)	お客様に保険金請求フローを理解いただくために、一般的な保険金請求の流れや必要書類等をまとめたチラシ	https://www.sonpo.or.jp/news/caution/ctuevu0000054tc-att/seikyutetsudoku.pdf		
4	動画 (30秒)	トラブル事例「保険金請求代行の悪質コンサル」(台風編)	自然災害で住宅修理を勧誘する業者の特徴や、実際にあった過去のトラブル事例から、4つの事例×2つの災害で作成したYouTube動画 【トラブル事例】 手数料について十分に説明せず 契約を迫る保険請求代行業者 うその理由で請求 強引な勧誘 自己負担ゼロを強調	https://youtu.be/XVb3inWesA		
5		トラブル事例「うその理由で請求」(台風編)	【対象災害】 ア. 台風 イ. 地震	https://youtu.be/EEIw1zGYI0		
6		トラブル事例「保険金請求代行の悪質コンサル」(台風編)	【画面イメージ】	https://youtu.be/xFd-wl2kmdo		
7		トラブル事例「保険金請求代行の悪質コンサル」(地震編)		https://youtu.be/r9UbanH2G1Y		
8		トラブル事例「うその理由で請求」(台風編)		https://youtu.be/AG9_zvTHHA8		
9		動画 (約2分)	トラブル事例「うその理由で請求」(地震編)		https://youtu.be/0Gc1irX6AaA	
10		トラブル事例「強引な勧誘」(台風編)		https://youtu.be/PGImM0_SIVg		
11		トラブル事例「強引な勧誘」(地震編)		https://youtu.be/FAYsQTg71AI		
12		トラブル事例「自己負担ゼロを強調」(台風編)		https://youtu.be/Z2-QqeTgNak		
13		Wordデータ	台風シーズン前のお客様向け注意喚起文案	6～8月頃を想定し、お客様向けメールへの転載や、口頭による説明での活用を想定して作成した文章サンプル 各代理店において適宜アレンジ可		
14		JPGデータ	注意喚起バナー	各代理店のHPに掲載のうえ、特設サイトのリンク(https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html)を設定いただくためのバナー		

上記No.1および3～12は、損保協会HP内の特設サイト「住宅の修理などに関するトラブルにご注意」(<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/syuri.html>)にも掲載しております。

2023/4/28

2. 募集人向け学習ツール

No.	カテゴリ	名称	内容	URL
1	動画	悪質な業者トラブルからお守りする取組み	トラブル事例や保険契約者をトラブルから守るために必要な対応を解説 【コンテンツ概要】 「保険が使える」と勧誘する業者 手口、トラブル事例、行政事例 保険契約者対応について 平時、災害発生時における注意喚起とクーリングオフ	https://www.sonpo-dairiten.jp/education/protect_policyholders/01.html

【参考】ユースケース(例)

	チラシ	動画	注意喚起文案
対面	・募集人、もしくはお客様のモバイル端末でQRコードを読み込んでチラシを表示する。	・対面で会話する際に、募集人のPC等で動画を流す。	・文案に沿ってお客様に問題の所在および対応方法を案内する。
電話	・電話で注意喚起をした後に、ショートメッセージでチラシや動画のリンクを送付する。		
郵送	・郵送物にチラシや動画のQRコードを掲載する。		・文案を印刷して封入する。

以上