

火災保険申請サポートのアウト返し(A4印刷用)

お客様から質問された際に適切に回答できると成約率も向上していきますので、よく聞かれる質問の返答方法を覚えていきましょう！

■赤字の部分がポイントとなっております。(話し言葉でアウト返しを作成しております。)

■一気に覚えるが難しい場合は、1日に覚える数を決めて細分化していきましょう！

アウト返し 参考例		
No.	質問内容	解答例
1	詐欺ではないの？	わざと壊して申請をしたり、台風でないのに台風の被害として嘘の申請する場合は保健金詐欺になります。当社では、わざと壊すことはもちろんですがしませんし、あとは台風の被害と言い切れない被害もあると思うのですがその場合、可能性があると見解を伝えて申請を進めておりますので、全く問題ございません。(また当社顧問弁護士に監修を頂きながら法律に則って進めておりますので、ご安心いただければと思います。)
2	申請したら保険料は上がるのか？	自動車保険と違い等級制ではないので、何度申請しても変わりません。なので、火災保険は申請しないと損をしてしまう保険となっております。
3	保険金で必ず修理しなくてはいけないのか？	規約上、修繕しなくても全く問題ございません。当社のお客様ですと何かあったときに貯金されるケースがほとんどで、あとは気になる箇所だけ修繕する方も多い印象です。ただ、申請サポート会社の中には必ず修理をして下さいと縛る業者もいますのでそちらは注意が必要です。当社は施工の縛りはないので、100%お客様で用途を選んで頂ける形となっております
4	築年数は関係あるのか？	築年数が浅いと受け取りづらい部分がございます。考え方として新築でも加入してから次の日に被害があれば申請が可能なので、そういった意味では築年数は関係ないのですが、やはり新築ですと被害が少ないため受け取りづらい傾向にはなっております。
5	依頼してから調査にいつこられるの？	関東、東海、九州などは案件がたくさんございますので依頼を受けてから翌週、翌々週でお伺いできるかと思えます。※北海道、東北、沖縄など依頼が少ない地域は1ヶ月以上かかる場合があり、依頼数が6件以上になってからお伺いする形になります。
6	どのような建物でも申請可能なのか？	基本的にはどの建物でも自己所有物件であれば申請サポート可能でございます。ですが、自己所有物件でもマンションだったりアパートの一室ですと申請サポートができません。ただ、賃貸でも飲食店に関してはテーブルや椅子などの営業備品がオーナー様の自己所有物ですのでサポート可能でございます。
7	どのような被害で申請可能なのか？	火災以外にも風災、雪災、雹災などの自然災害でも申請可能となっております。他にも外部からの衝突や物を落として床が傷ついたなどの突発的な被害でも可能でございます。
8	申請するのは誰でもできるの？	基本的には契約者の方でないと申請できません。ただ、契約者が高齢の場合や病気の場合は3親等内であれば代わって申請することも可能となっております。
9	保険金の用途は自由なの？	保険規約上、用途は自由なので修理をしなくても問題ございません。また当社は施工の縛りもしていないので、使い道はお客様に選んでいただいております。(他社様ですと施工の縛りがある場合があるので、その場合は必ず修繕しないといけないため注意が必要です)
10	以前リフォームした箇所も申請できるの？	リフォームされたのが直近三年以内で、修繕される前の写真があれば申請可能となっております。施工した業者が当時の施工前の写真のデータを持っているケースがございますのでそちらがあれば申請可能でございます。
11	申請サポート会社を利用したの申請は問題ないの？	本人が記載すべき書類を代行してしまうと法律上問題がございます。地方のリフォーム会社さんなど工事の契約をとるためにすべて代行して把握していないまま進めちゃうとケースがございますが、当社のように申請のサポートやアドバイスをすることは全く問題ございません。
12	ほんとに費用かからないの？	こちらのサービス自体は調査費、出張費は完全無料となっております。実際に保険金を受け取って頂いた場合のみ成果報酬38%頂戴しております。そのため損傷が見つからなかったり、申請したが保険金が受け取れなかった場合は完全無料となっております。

13	どのような申請が多い？	普段生活していてもあまり見ることが少ない屋根上での被害が一番多いです。 こどもの落書きやフローリングのちょっとした傷など申請できると知らないような被害での申請も多いです。	<input type="checkbox"/>
14	築年数が古いと劣化も多いし、保険金は下りづらいの？	劣化している部分が台風によって被害を受ければ申請可能ですので築年数が古いからと言って受け取れる金額が下がることはありません。	<input type="checkbox"/>
15	保険申請したけど保険金が下りなかった場合は？	一切の費用はいただいております。 ----- 保険会社が無理に減額していたり、理不尽な対応した場合、顧問弁護士による交渉または損保ADRセンターに問い合わせしていただくこともあります。 ADRセンターとは中立に保険申請が妥当かどうか判断してくれる機関でございます。	<input type="checkbox"/>
16	物件調査に立ち会いは必要ですか？	補償内容により建物の室内調査を実施する場合はお願いしております。 立ち合いが難しい場合は、事前に申込書を郵送させていただきます。ご記入いただいて返送していただければ立ち会いなしでも調査可能です。 調査自体に関しては、立ち合いをいただきましたほうが正確な調査ができる傾向がございます。	<input type="checkbox"/>
17	保険金がおおりるまでどのくらい時間はかかりますか？	調査してから1ヶ月～1ヶ月半程度になります。 ----- ・調査日から2週間で資料手配(申請する被害箇所のボリュームによっても異なります) ・報告書を保険会社に郵送し手続き開始: おおよそ2週間から1ヶ月(特定の地域の大規模災害の影響により、保険会社から立て込んでいる場合はそれ以上かかる場合もございます。)	<input type="checkbox"/>
18	何年前かの台風で被害があった場合は申請できますか？	3年以内のものであれば申請可能です。 グーグルのストリートビューなどで過去の建物の状態も確認できるので、そちらも当社の方で確認して申請を進めております。	<input type="checkbox"/>
19	どこまでサポートしてくれるの？	物件の調査、申請に必要な書類(写真報告書と見積書)保険申請のアドバイス等はさせていただきます。 お客様にさせていただくことは保険会社に 申請書類を取り寄せていただくこととその書類の提出のみとなっております。	<input type="checkbox"/>
20	個人でも申請できますか？	個人でも申請は可能となっておりますが、様々な課題があります。 劣化なのか自然災害なのか判断が出来なかったり、写真撮影が困難、根拠の説明が適切に行えなかったりします。そういった部分を含めてプロに任せることにより、個人で申請するよりかは高く受け取っていただいております。	<input type="checkbox"/>
21	受給率は？	弊社は平均で80%程度の受給率です。 台風が多い地域だったり、保険会社や補償内容によっても変わってきますが、全体で考えると大体10件に7,8件は保険金を受給できております。	<input type="checkbox"/>
22	平均受給額は？	自然災害が多い地域と少ない地域によっても異なりますし、アパートか戸建てなのかにも寄っても平均額は異なりますが、すべて均して(ならして)考えると平均100万円程度でございます。 ----- 戸建て60万円、アパート150~160万円、地震が多い地域(関東、東北)、台風が多い地域(九州)だと80万円、飲食店は30万円下回る程度	<input type="checkbox"/>
23	御社の実績は？	年間約700件以上の物件調査をさせていただいており、保険金の平均受給率は80%、平均受給額は100万円程度でございます。	<input type="checkbox"/>
24	手数料高くない？	この業界の平均手数料が40%でして弊社は38%なので業界の中ですと少し低くなっているのですが、実際当社よりも手数料が安い業者さんもいるのですが、工事の縛りがあったりするので、結局下りたお金が自由に使えないケースもございますのでそちらが違いとなっております。	<input type="checkbox"/>
25	被害の記憶がなくても申請できるの？	はい、申請可能です。 グーグルのストリートビューなどで過去の建物の状態も確認できるので、被害の記憶がなくても申請可能です。	<input type="checkbox"/>
26	築年数が古いと劣化も多いし、保険金はあまりもらえないの？	劣化している部分が台風によって被害を受ければ申請可能ですので築年数が古いからと言って受け取れる金額が下がることはありません。	<input type="checkbox"/>