

## 日本損害保険協会会員会社のお客様相談窓口一覧

50音順 2018年3月現在

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	0120-101-101
アイペット損害保険株式会社	0800-919-1525
アクサ損害保険株式会社	0120-449-669
朝日火災海上保険株式会社	0120-115-603
アニコム損害保険株式会社	0800-111-1091
イーデザイン損害保険株式会社	0120-063-040
AIG損害保険株式会社	0120-016-693
エイチ・エス損害保険株式会社	0120-937-836
SBI損害保険株式会社	0800-8888-836
au損害保険株式会社	0800-700-0600
共栄火災海上保険株式会社	0120-719-112
ジェイアイ傷害火災保険株式会社	0120-532-200
セコム損害保険株式会社	0120-333-962
セゾン自動車火災保険株式会社	0120-281-389
ソニー損害保険株式会社	0120-101-656
損害保険ジャパン日本興亜株式会社	0120-888-089
そんぽ24損害保険株式会社	0120-474-024
大同火災海上保険株式会社	0120-671-071
東京海上日動火災保険株式会社	0120-071-281
日新火災海上保険株式会社	0120-17-2424
日立キャピタル損害保険株式会社	0120-777-970
三井住友海上火災保険株式会社	0120-632-277
三井ダイレクト損害保険株式会社	0120-312-770
明治安田損害保険株式会社	0120-255-400

※トーア再保険株式会社、日本地震再保険株式会社は再保険専門会社につき、一般の損害保険は取り扱っておりません。

### ご契約の損害保険会社とトラブルが生じたら…

一般社団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセンター

●電話番号  **0570-022808** (通話料有料)

●受付時間：月～金曜日 午前9時15分～午後5時 (祝日・休日・12月30日～1月4日を除く)

本冊子に関するお問い合わせ先

業務企画部 啓発・教育グループ 電話番号 03-3255-1215

2018.3. 10,000

# 安心・安全な生活に向けて

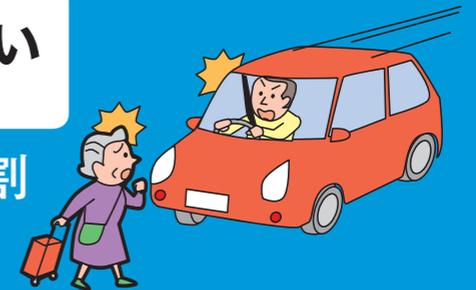
## 3つのポイント

リスクから高齢者を守る

### 1 交通事故の当事者にならない

(交通安全)

高齢ドライバーによる事故の約3割  
が出会い頭事故です！



### 2 自分の命を守るには

(災害避難)

自宅から避難所までの経路は  
知っていますか？



### 3 いざという時の備えとして

(契約トラブル防止)

保険の説明がよく分からない場合、  
どうしていますか？



# 本書の活用にあたって

日本は、生活が豊かになったことに加え、医療技術が大幅に進歩したこともあり、現在では4人に1人が65歳以上の高齢者となっています。このままのペースで高齢化が進むと2035年には3人に1人が高齢者という社会を迎えることとなります。このような超高齢社会において、本書は、安心・安全な生活に向け、主に3つのポイントでまとめましたので、ぜひ、ご活用ください。

## 1 交通安全

高齢ドライバー編 ..... 4～7ページ  
 高齢歩行者編 ..... 8～9ページ

## 2 災害避難

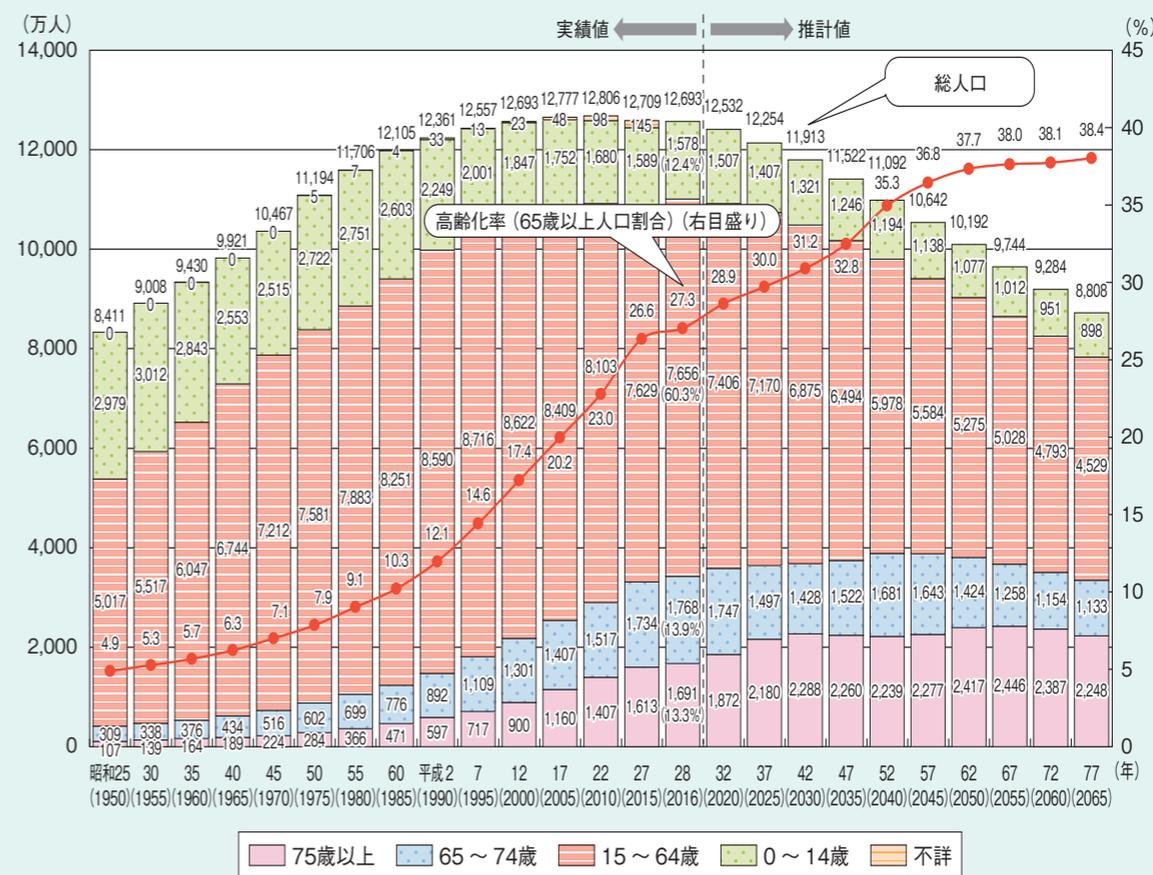
地震発生編 ..... 10～12ページ  
 参考 避難 ..... 13～15ページ  
 大雨・暴風編 ..... 16～17ページ

## 3 契約トラブル防止

備えとしての損害保険 ..... 18～22ページ  
 参考 住宅修理サービスでのトラブルにご注意！ ..... 23ページ

# 日本は超高齢社会の先進国

## 高齢化率の推移



資料：2015年までは総務省「国勢調査」、2016年は総務省「人口推計」（平成28年10月1日確定値）、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果  
 (注) 2016年以降の年齢階級別人口は、総務省統計局「平成27年国勢調査 年齢・国籍不詳をあん分した人口（参考表）」による年齢不詳をあん分した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950年～2015年の高齢化率の算出には分母から年齢不詳を除いている。

内閣府HPより抜粋

### 【高齢者の割合】

2036年には、33.3%(3人に1人は高齢者)になると推計されています。  
 なお、2016年9月現在は総人口の約27.3%が高齢者です。

### 【高齢化率】

老年人口(高齢者人口)÷総人口×100

- ・65歳以上人口の割合が7%超で「高齢化社会」
- ・65歳以上人口の割合が14%超で「高齢社会」
- ・65歳以上人口の割合が21%超で「超高齢社会」

※WHO(世界保健機関)と国連の定義による。

# 1

## 交通安全

交通事故の当事者にならない

### 高齢ドライバー編

みんなで実践!

## 交通事故防止!

加齢に伴い、視力・聴力・認知判断力や筋力など、身体機能が変化し、また、長年の「習慣」で危険な行動をとってしまうことも。交通事故の「加害者」にも「被害者」にもならないために、身体機能に応じた安全な行動を実践しましょう。

高齢ドライバーに多い事故パターン(※)と必ずやってほしい

## 3つの行動

※交通事故データは、2011年から2015年までの5年間における警察庁統計による(65歳以上、原付以上第1当事者)

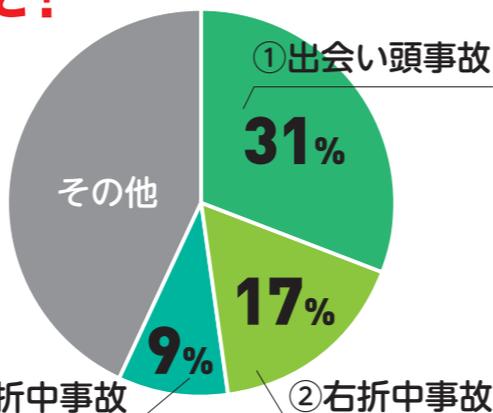
行動  
1

見通しが悪ければ、**徐行**が必要。  
**一時停止**の交差点は、しっかり**停止**!

行動  
2

**右折は急がず慎重に!**

高齢ドライバーによる事故パターン



行動  
3

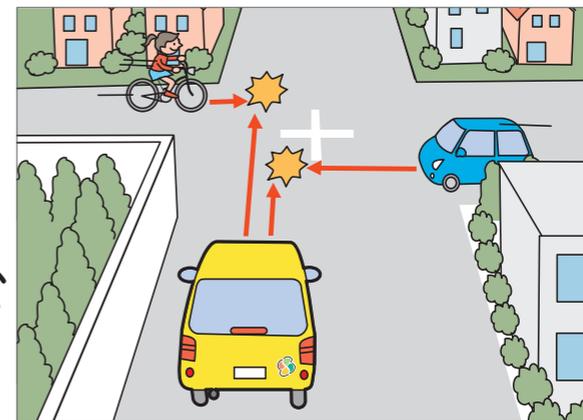
**左折は後方の確認も大切!**

自動車  
運転中

① 高齢ドライバーによる事故の  
**約3割が出会い頭事故**

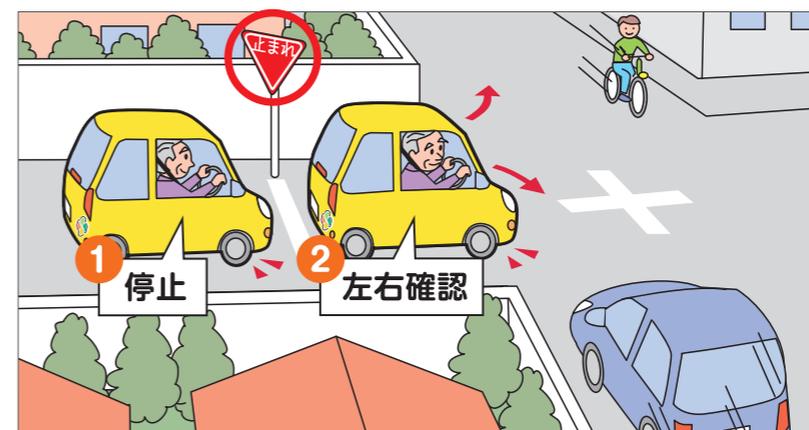
事故  
パターン  
1

出会い頭の事故が  
全体の**約31%**!



行動  
1

見通しが悪ければ、**徐行**が必要。  
**一時停止**の交差点では、しっかり**停止**!

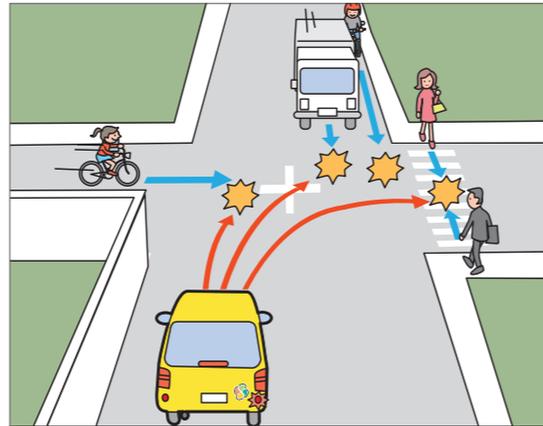


自動車  
運転中

② 高齢ドライバーによる事故の  
約2割が右折中事故

事故  
パターン  
2

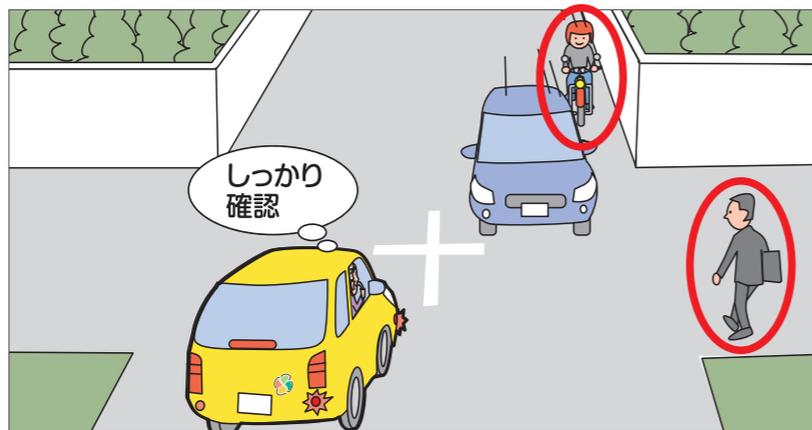
右折中の事故が  
全体の約17%!



行動  
2

右折は急がず慎重に!

急いで曲がると安全確認がおろそかに。  
対向車の速度を見誤ったり、対向車の陰のバイク  
などを見落とすことも!

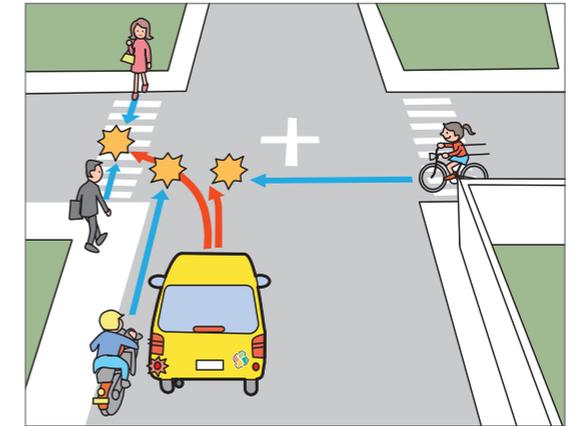


自動車  
運転中

③ 高齢ドライバーによる事故の  
約1割が左折中事故

事故  
パターン  
3

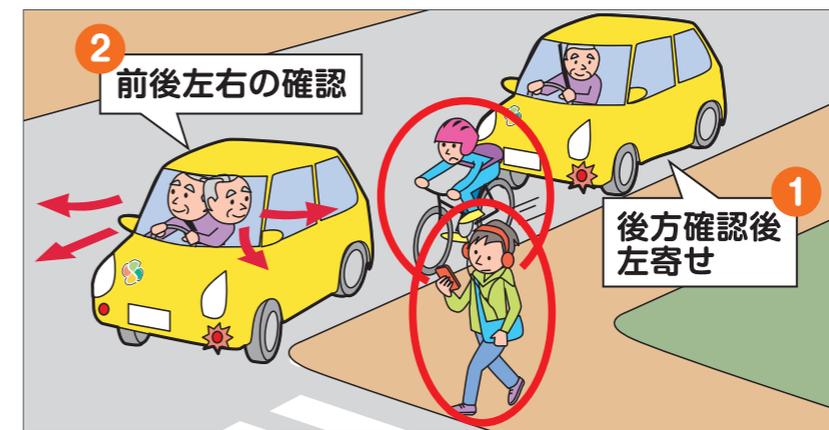
左折中の事故が  
全体の約9%



行動  
3

左折は後方の確認も大切!

左後方の安全を確認して道路の左端に  
寄りましょう。  
徐行して前後左右の安全確認。



# 高齢歩行者編

## 道路の横断中に交通事故に遭わないための実践

### 3対策!



対策 1

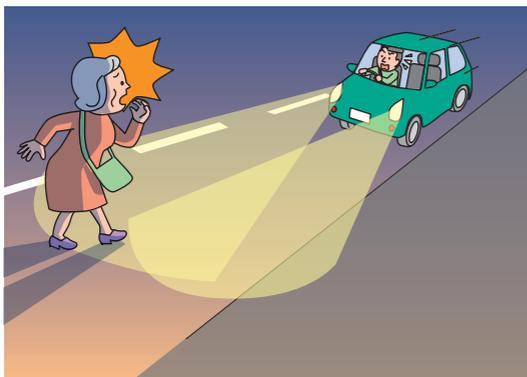
横断の前にひと呼吸おいて、左右の安全確認!

対策 2

昔からある生活道路と交差する広い道路に注意!

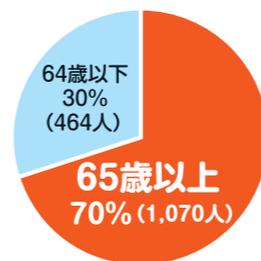
対策 3

夕暮れから夜間、早朝は反射材を付けて、自分の存在を車にアピール!



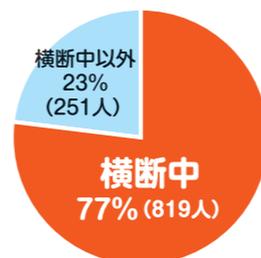
高齢歩行者は、夕暮れや夜間に注意!

歩行中事故の死者数のうち7割以上が65歳以上!



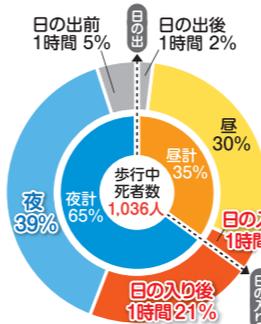
年齢層別歩行中の死者数(※)

65歳以上の歩行中の死者数は、その約8割が道路横断中!



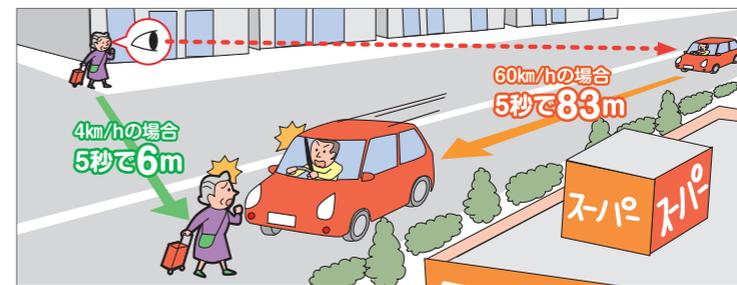
65歳以上の歩行中の死者数(※)

歩行中の死者数のうち2割以上が夕暮れの時間帯!



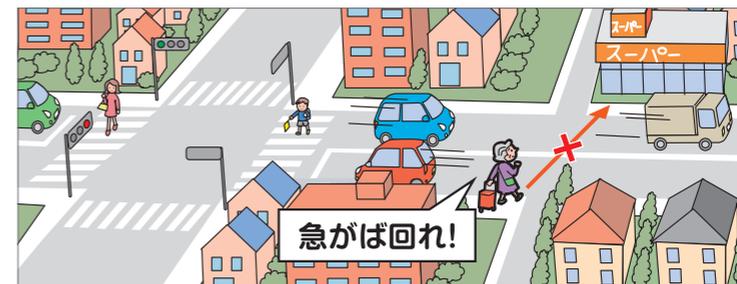
対車両の歩行中死者数(第1・第2当事者)(※)

対策 1 横断の前にひと呼吸おいて、左右の安全確認! 近づいてくる車が見えたら、遠くても要注意。通りすぎてから余裕をもって渡りましょう!



車が来るより先に渡りきれんと思っても、加齢に伴い歩行速度は低下します。さらに時間がかかって危険な「斜め横断」は禁止されています。

対策 2 昔からある生活道路と交差する広い道路に注意! 道路によって車の流れは大きく違います。また、道路環境は時代とともに変化します。信号機のある交差点や横断歩道などを渡りましょう。



「通行車両の直前直後の横断」は禁止されています。

対策 3 夕暮れから夜間、早朝は反射材を付けて、自分の存在を車にアピール! 車のライトがついていても、ドライバーから歩行者が見えているとは限りません。



※3 この結果はJPマークの付いた製品によるもので、面積2.5cm<sup>2</sup>かつ反射性能117mcd/lux以上の反射材を使用。反射材は靴の側面やかかと、杖などに付けると効果的! 明るい色の服を着るだけでも効果があります。

※交通事故データは、2015年中の警察庁統計による

はじめに

交通安全

災害避難

契約トラブル防止

# 2

## 災害避難

自分の命を守るには

### 地震発生編

#### ①地震発生時 最優先で自分の命を守る！

東京都発行『東京防災』P.17～P.18より引用

##### 地震発生その瞬間



##### 最優先で自分の命を守る

まわりの様子を見ながら、すぐに物が「落ちてこない・倒れてこない・移動しない」場所に移動。

##### 発災直後の行動



##### 揺れが収まってから行動する

揺れが収まっても、負傷しないよう、散乱したガラス・陶器の破片などに注意します。



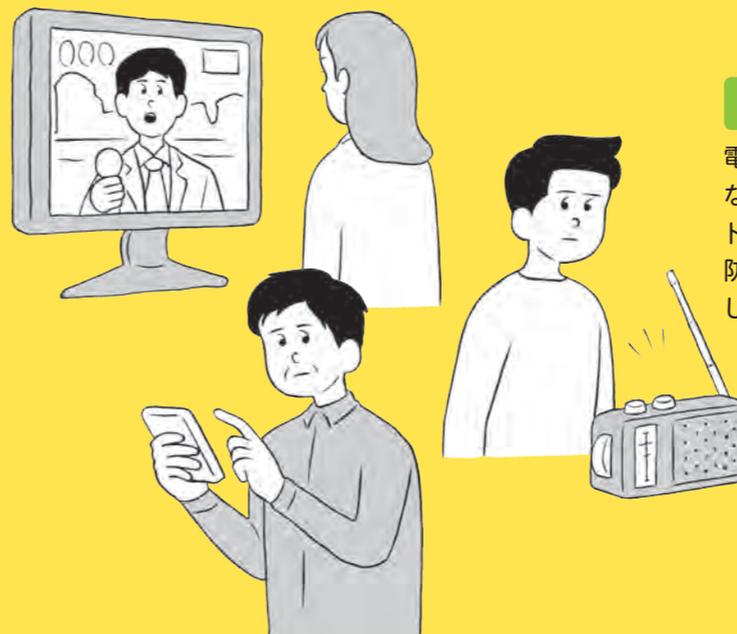
##### 火元を確認する

揺れが収まってから、あわてずに火の始末をします。

#### ②避難のために 正しい情報を得る！

東京都発行『東京防災』P.42～P.43より引用

##### 避難の判断



##### 正しい情報を得る

電池式のラジオ(または充電式など)やテレビ、そのほかスマートフォンのラジオ・テレビ、消防署や行政のサイトなどから正しい情報を得るようにします。



##### SNSを活用する

うわさをそのまま信じることなく、正しい情報を得るように心がけましょう。



##### 家族の状況を確認

揺れが収まったら、一緒にいる家族同士でケガがないか、家に危険がないかを確認します。



##### 家の内外を目視する

一緒にいる家族の状況が確認できたら、次は家の中をチェックします。

②避難のために

むやみな行動は危険！  
ご近所の安否確認も！

東京都発行「東京防災」P.44～P.45より引用



むやみに動くと危険

まずは落ち着いて、家族と家の中の安全を確認。



近所の安否確認

隣人・近隣の住民に目を向けましょう。いざというときは、助け合うことが重要です。



自宅以外で安全ならその場にとどまる

すぐに帰宅せずその場にとどまって様子を見ます。地震直後の連絡方法や行動をあらかじめ家族と話し合っておきましょう。

参考 避難 安全に避難するための注意事項

東京都発行「東京防災」P.48～P.49より引用

安全避難チェックポイント



人混みはパニックに注意

不正確なうわさや情報の流布によるパニックを防ぐために、まわりの人に配慮した行動を心がけます。



地下では壁伝いに移動

地下街には60mごとに非常口が設置されているので、ひとつの非常口に殺到せず、壁伝いに歩いて避難します。



マンションのベランダ避難

ベランダやバルコニーには、蹴破って移動できる隣戸との間にある「隔て板」、下階避難用のはしごを収納した「避難ハッチ」などが設けられています。



火災時は煙から逃れる

ハンカチなどで口・鼻を覆うなど、できるだけ低い姿勢で、煙を吸わないようにして移動。



川に津波が押し寄せる前に

津波は川下から川上に向かって押し寄せてきます。川の流れに対して直角方向に素早く避難します。



海辺の津波避難場所を知る

発災後はすぐに近くの高台や津波避難ビルに移動します。

はじめに

交通安全

災害避難

契約トラブル防止

参考 避難

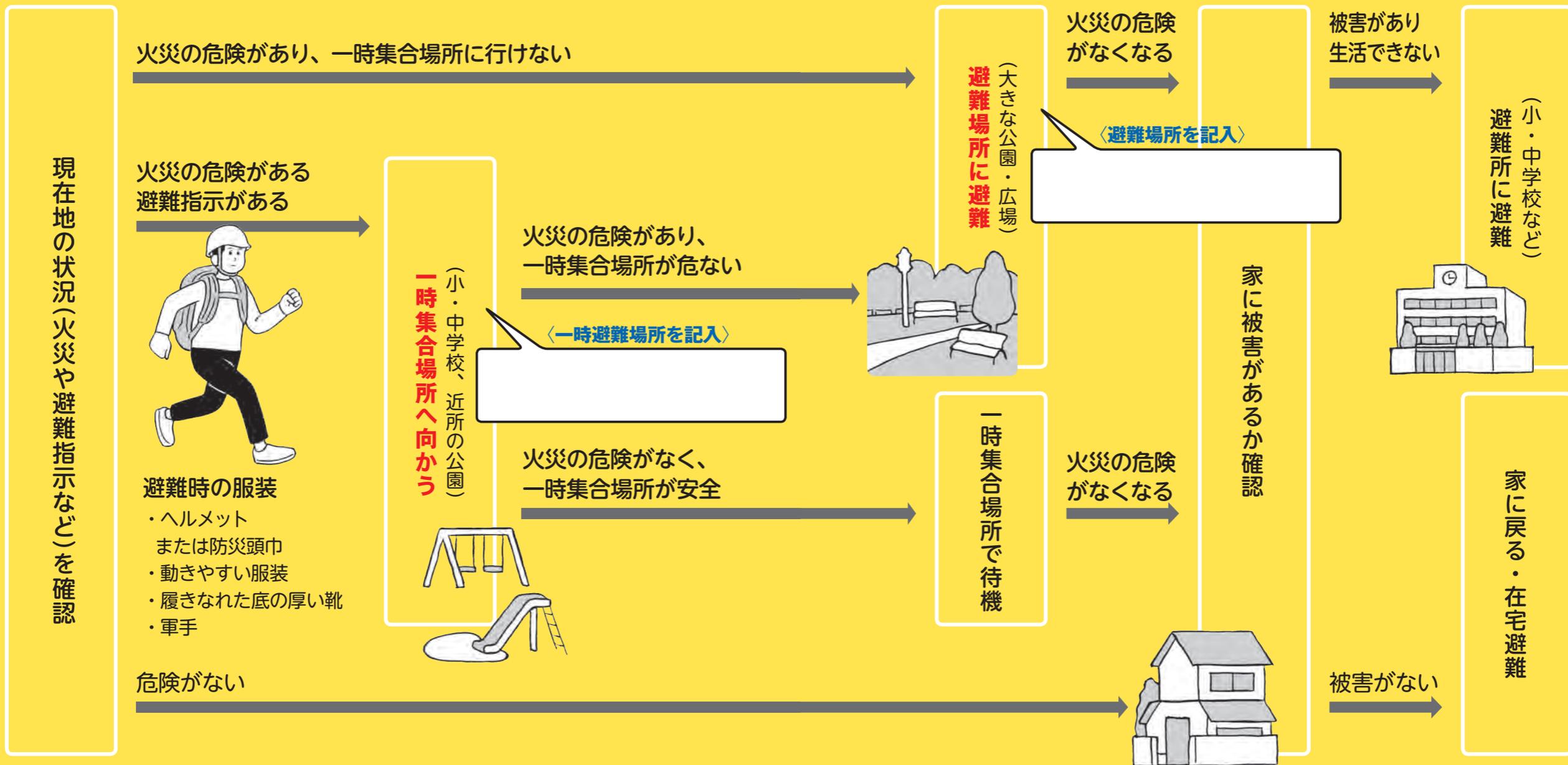
日頃から避難方法や避難場所を確認！

東京都発行『東京防災』P.40～P.41より引用

避難の流れ



※下記フローチャートは、二段階避難の例です。避難方法は区市町村ごとに異なりますので、お住まいの区市町村にお問い合わせください。



避難のタイミング

避難の判断によって、生死が分かれる場合があるということを覚えておきましょう。避難するかしらないかは人任せにせず、ラジオ・テレビや行政などからの情報、自分の目と耳で確かめた情報をもとに、上のフローチャートを参考に判断します。自宅の安全が確認できれば、在宅避難に努めましょう。

家族が離ればなれになったときは、自宅に残す安否メモや電話会社が提供する災害用伝言サービスなどを活用して落ち合う場所を確認します。

# 大雨・暴風編



## 避難 大雨・暴風時の注意事項

東京都発行『東京防災』P.145,147,149より引用

### 最新の気象情報に注意する



#### 注意報

大雨や強風などによって災害が起こるおそれのあるときに、気象庁が注意を呼びかけます。自治体が発表する避難準備情報に注意し、雨・風の影響を受けやすい地区では、避難行動要支援者は早めの行動を心がけます。



#### 警報

重大な災害が起こるおそれのあるときに発表され、該当する地域で警戒を呼びかけます。自治体が発表する避難情報に注意し、必要に応じ速やかに避難します。



#### 特別警報

警報の発表基準をはるかに超え、数十年に一度しかないような重大な災害の危険性が高まっている場合に発表されます。直ちに安全な場所へ移動する必要があります。

### 特に注意が必要な場所



#### 低地帯

大雨が降ると、低地帯では冠水するおそれがあります。



#### 地下室・半地下家屋

浸水に備えて「止水板」や「土のう」などを準備するとともに、危険を感じる前に避難しましょう。



#### 河川

河川沿いに住んでいる人は、地域の防災情報などに耳を傾け、すぐに避難できるようにします。



#### 山間部

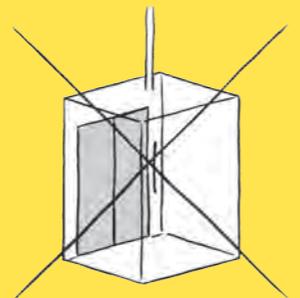
崖地周辺や山間部では、土砂災害に注意。

### 風水害から身を守るために



#### 台風は通り過ぎるのを待つ

外にいた場合は、近くの施設で通り過ぎるのを待ちます。自宅にいる場合は外出を控えます。



#### エレベーターは使わない

台風や大雨のときは、なるべく階段を使うようにしましょう。



#### ひざ下まで水が来る前に避難する

浸水時の歩行可能な水位の目安は、ひざ下まで。



#### 地下からより高いところへ避難する

より安全な場所へ避難しましょう。

はじめに

交通安全

災害避難

契約トラブル防止

# 3

## 契約トラブル防止

いざという時の備えとして

### 備えとしての損害保険

事故や災害に備える損害保険について、商品の概要を確認してみましょう。

※商品の名称は同じであっても保険会社によって補償内容・保険料に違いがあります。

すまいの保険	火災保険	建物や家財に対する火災や自然災害(地震災害を除く)などによる損害に備える保険
	地震保険 (火災保険とセットで加入)	建物や家財に対する地震・噴火・津波による損害に備える保険
からだの保険	傷害保険	ケガによる損害に備える保険(病気は補償されない)
	医療保険	ケガや病気による損害に備える保険
くるまの保険	自賠責保険 (加入は義務)	車の事故により、他人を死傷させた場合の損害に備える保険
	自動車保険 (加入は任意)	車の事故により、他人を死傷させたり、他人の車を壊してしまったりした場合の賠償金、自分のケガ、自分の車の損害などに総合的に備える保険
その他	海外旅行保険	海外旅行中のケガのほか、病気や身の回り品さまざまなリスクに備える保険
	個人賠償責任保険	自転車事故など日常生活において他人に損害を与えてしまった場合に備える保険

### 1 保険の説明がよくわからなかったら…

どんなときに  
保険金が  
支払われるの？



保険の内容についてわからないことがあれば、**理解できるまで** 損害保険会社・代理店に**説明を求めて**ください。

保険金が支払われない場合について教えてください



**納得できるまで  
聞いてください！**



**分からないことがあれば、納得できるまで損害保険会社や代理店に聞いてください。**

確認してみましょう

次のような項目を正しく理解していますか？

- 保険金が支払われる場合
- 保険金が支払われない場合
- 受取れる保険金の額
- 免責金額(自己負担しなくてはならない金額)
- 保険の始期日・満期日

## 2 一人で説明を受けるのが不安だったら…



複数人で説明を受けることで**理解が深まります**。また、万一の場合に、**ご親族のサポートも得やすくなります**。



**ご親族に同席してもらうこともできます!**



一人で説明を受けるのが不安であれば、**ご親族に同席してもらうことも一つの方法**です。

万一の際に慌てないよう、ご親族に契約内容を伝えておきましょう。

➡ ご契約者が亡くなった場合、ご親族が手続きを行わないと結果的に不利益を被る場合がありますので、ご親族から保険会社へ連絡することが必要です。

## 3 事故に遭ったら…事故を起こしたら…



保険金の受取りまでの流れや書類の書き方などについて、わからないことがあれば**損害保険会社・代理店に説明を求めてください**。



**すぐに損害保険会社・代理店に連絡を!**

保険金の請求には、どんな書類が必要ですか?



事故・災害に遭ったら**必ず損害保険会社または代理店に連絡**してください。

保険会社または代理店に連絡する際は以下の項目を確認してください。

- 契約している保険の内容
- 保険金の請求に必要な手続き
- 保険金の請求に必要な書類、およびその記載方法

### すまいの保険

すまいの保険(火災保険)では、火災だけでなく、風災・水災・雪災・落雷などの風水災等による損害を補償する商品があります。台風などの風災や、大雪などの雪災による損害について一定額以上に達するものであれば補償の対象としています。

〈例〉すまいの保険(火災保険)で補償される風水災等による被害



台風や暴風など



洪水や床上浸水など



大雪やなだれなど



**参考** 「保険金が見える」という住宅修理サービスでのトラブルに注意!

**トラブル 1** 自己負担ゼロを強調

自己負担ゼロ!!

保険金を使えば無料で修理できますよ。

え? 保険の支払い対象外...? 全額自己負担なの?!

**トラブル 2** 強引な契約

保険申請も代行します! 契約書はあとで持ってきますよ。

え、でも...

キャンセル料50%?! 契約書もらっていないよ...

**トラブル 3** うその理由で請求

古くなったところも先日の台風のせいにして、保険金を請求しちゃいましょう!

うその理由で本当に支払われるのかしら?

老朽化による損害は保険支払いの対象外です!

※うその理由による保険金請求は保険金詐欺に該当するおそれがあります。

**ストップ!!** 住宅修理やリフォームに関し、「保険金が見える」と言って勧誘されたときは、修理サービスなどの**契約前**にご加入先の**損害保険会社**または**代理店**にご相談をお願いいたします。

はじめに

交通安全

災害避難

契約トラブル防止