

事故や故障等、お車のトラブルで困ったときは、おクルマQQ隊までご連絡ください。専門スタッフが24時間365日体制で対応します。

おクルマQQ隊

専用ダイヤル

おクルマ QQ 隊
0120-096-991(無料)

注意

- おクルマQQ隊はロードサービス費用特約をセットしたご契約に提供します。
- おクルマQQ隊をご利用の際は、事前に「専用ダイヤル」にお電話いただくか、「LINE公式アカウント」等からご連絡をお願いします。
- 自然災害等によりロードサービスの提供・実施が困難と判断した場合にご利用いただけないことがあります。
- 専用ダイヤルへの入電が一時的に集中した場合や利用対象者の通話音声が悪く不良な状況等により通話ができない場合には、ロードサービスをご利用いただけないことがあります。

レッカーQQ手配サービス

事故または故障等により走行不能となった場合に、レッカー業者を手配し、レッカーけん引等に必要な費用をお支払いします。



故障トラブル・ガス欠QQサービス

故障やトラブル、ガス欠により走行不能となった場合に、現場で応急修理・軽作業を行います。



移動サポートQQサービス・宿泊サポートQQサービス

事故または故障等により走行不能となった場合に、現場からご自宅や出発地への移動費用や宿泊費用をお支払いします。ただし、レッカーQQ手配サービスのご利用を条件とします。



おクルマQQ隊 LINEで受付サービス

LINEのトーク画面上で質問の回答を選択・入力いただくだけで簡単にロードサービスを依頼できます。



まずは二次元バーコードを読み込んで、「三井住友海上 おクルマQQ隊」を友だち追加してください!



※LINEおよびLINEロゴはLINE(株)の登録商標です。

- この冊子は、万一の事故に備えてあらかじめご覧いただき、保険証券・保険契約継続証コピー、またはドライバーカードと一緒に運転されるお車に常備しておいてください。
- この冊子は、事故が発生した場合の対応方法の概要をご説明したものです。ご不明な点については取扱代理店または当社までお問い合わせください。また、自動車保険の補償内容については別途パンフレットをご用意しておりますのでご請求ください。

三井住友海上火災保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

本店 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台3-9 三井住友海上 駿河台ビル
 〈チャットサポートやよくあるご質問などの各種サービス〉 はこちらから
<https://www.ms-ins.com/contact/cc/> アクセスできます▶
 〈お客さまデスク〉 0120-632-277(無料)



●取扱代理店

事故緊急時対応マニュアル

事故現場で
口約束や
示談は絶対に
しないで
ください!!

事故が起こった場合は、あわてず、落ち着いて、次の処置をしてください。



MS&AD 三井住友海上



①ケガ人の救護

救急車は

119番

注意

- ケガ人に近寄る前に、周囲を見渡して安全であること
- ケガ人が頭や首を強く打った可能性がある場合は、む

を確認してください。
やみに動かさないようにしてください。

ケガ人がいる場合は、周囲を見渡して安全であることを確認し、以下の手順に従って、救護してください。

① 反応

声をかける、肩をたたく等の刺激を与えて反応を確認する(体をゆすったり、動かしたりしない)。

あり

元気づけ、落ち着かせる。必要な応急手当を行う。

なし

助けを求める。119番通報、AED(注1)の手配を行う。
(ケガ人が頭や首を強く打った可能性がある場合は、むやみに動かさない)

② 呼吸

胸と腹部の動き(上下の動き)を見る。

あり

普段どおりの呼吸をしている場合は、気道確保を行い救急隊を待つ。
嘔吐や吐血などがみられる場合、回復体位にする。

なし

普段どおりの呼吸をしていない場合はただちに心肺蘇生を行う。
胸骨圧迫30回+人工呼吸2回(注2)をくり返す

心肺蘇生はAEDを装着するまで、専門家に引ける。圧迫は強く(成人は少なくとも5cm、小児/分)・絶え間なく行う。圧迫と圧迫の間は、胸が

き継ぐまで、またはケガ人が動き始めるまで続は胸の厚さの約1/3)・速く(少なくとも100回元の高さに戻るまで十分に圧迫を解除する。

AED(注1)が到着次第、心電図の解析を行い、必要に応じて電気ショックを加える。
AEDは電源を入れ、胸に電極パッドを貼り付けた後、音声メッセージに従って使用する。AED使用後、ただちに2分間続ける。以後、心肺蘇生とAEDの使用をくり返す。

電気ショックを与えて、正常な状態に骨圧迫のみを行います。

(注1) AED(自動体外式除細動器)は、突然心停止状態に陥った場合に、心臓に戻す、誰にでも簡単に取り扱える医療機器です。

(注2) 新型コロナウイルス感染症流行期においては、ケガ人が成人の場合、胸

③ 出血

外出血、特に大出血を認めた場合は、ただちに止血を行う。

あり

ガーゼや清潔なハンカチなどで出血部位を強く圧迫する。

なし

骨折、ねんざ、痛みなど、その他の異常がないか観察する。

※上記の救護方法は、「救急蘇生法の指針《2020》・市民用(監修:日本救急医療財団心肺蘇生法委員会)」を参考に作成したものです。実際に救護を行う際は、ケガ人の状況により適切な処置を行

ってください。

気道確保

気道とは、呼吸の際の空気の通り道で、「気道確保」とは、この通り道を開通させることをいいます。

とうぶこうくつ さききょじょうほう
頭部後屈あご先拳上法



静かに額を押さえ、あご先を人差し指と中指の2本の指でゆっくり持ち上げて、気道を確保する。

回復体位



あお向けにしたケガ人の横に座り、①ケガ人の手前側の腕を開く。②反対側の肩と腰を持って、手前に静かに引き起こし、体を横向きにする。③両ひじを曲げ、上になった手を顔の下に入れ、口元が床面に向くようにする。④姿勢を安定させるため、上になった足のひざを曲げ腹部に引き寄せる。以後、定期的に体の向きを変える。

止血

ちやくせつあつぱくしけつほう
直接圧迫止血法(止血法の基本)



出血部位にガーゼや清潔なハンカチ等を当て、その上から手で強く圧迫する。圧迫は止血するまで続ける(圧迫の継続が必要)。なお、ケガ人の血液に触れて感染症にかかることを防ぐため、可能であれば、ビニール手袋を着用するか、ビニール袋を手袋の代わりに使用する。

ケガ人の救護

二次災害の防止

警察へ連絡

相手の確認

目撃者の確認

取扱代理店または三井住友海上へ連絡



②二次災害の防止

注意

- 事故現場は、ガソリンが流れたり、積荷に危険があったりするた
- 二次災害の防止措置をとったら、車に残らず安全な場

め、火は絶対に使わないでください(発炎筒はガソリンや可燃物のそばで使用しない)。
所に避難してください。

二次災害に巻き込まれないよう、自分と相手
また、二次災害を発生させないよう、車両等

双方の安全を確保してください。
を安全な場所へ移動してください。

二次災害のおそれがない場合

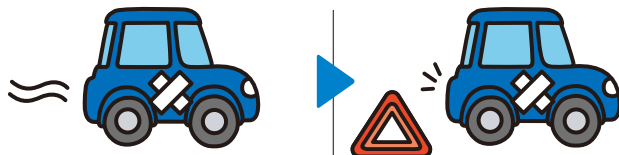
事故現場の保存



ハザードランプ(非常点滅表示灯)、停止表示器材等で
二次災害防止措置をとる。

二次災害のおそれがある場合

事故現場の状況を確認し、安全な場所へ移動



安全な場所に車を移動し、
エンジンを切る。

ハザードランプ(非常点滅表示灯)、
停止表示器材等で
二次災害防止措置をとる。

停止表示器材の置き方

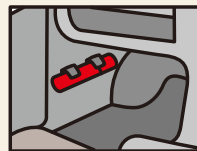
高速道路で運転することができなくなった場合は
次の対応が必要。

- 1 自動車の後方の道路上に停止表示器材を置き、後続車の運転者に停止していることがわかるようにする。
- 2 夜間(昼間で視界が200メートル以下の場合も同じ)は停止表示器材とあわせて、ハザードランプ(非常点滅表示灯)を点滅させる。
- 3 停止表示器材を置く時は、発炎筒を使って合図するなど後続車に十分注意する。
- 4 現場を立ち去る時は、停止表示器材を置き忘れないようにする。

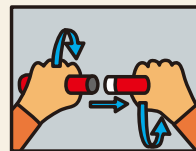


発炎筒の扱い方

点火方法



①万が一に備え、
日頃からどこに
あるのかを
確かめておく。



②本体を
ひねりながら
取り出す。



③すり薬でこすり、
点火する。

取扱いおよび保管上の注意

- ・ガソリンや可燃物のそばで使用しない。
- ・トンネル内では使用しない。
- ・使用中は、顔や体に向けたり、近づけたりしない。
- ・大雨の時には筒を横に向けて合図する。
- ・発炎筒に表示されている有効期限を確認しておく。

※ 上記の二次災害防止措置は基本的なものです。事故現場の状況により適切な 処置を行ってください。



③ 警察へ連絡

警察は

110番

注意

- 事故現場をよく確認し、落ち着いて的確に通報してください。
- 人身事故の場合は、人身事故である旨を正しく警察に届け出てください。

日時 月 日 時 分頃

場所 市区町村 丁目の あたりで

事故内容

ケガ人 名 病院名

損壊物

対応したこと **ケガ人の救護**
動かし物

届出警察 警察署 担当官

事故状況メモ欄

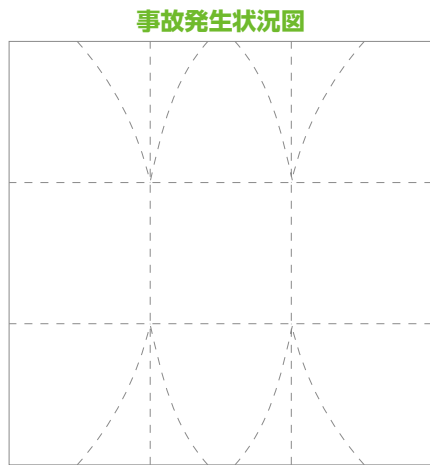
できる限りメモしておきましょう。

事故現場や車の停止位置、損傷箇所等の写真を残しておくことも有効です。

損傷箇所を記入してください。



記号例



自分と相手の運転状況



走行速度 _____ km/h

道路の制限速度 _____ km/h

道路幅 _____ m

センターライン 有・無

信号 有・無
↳ 有の場合 信号の色 (赤・黄・青)

一時停止の標識 有・無
↳ 有の場合 一時停止 した・しない

左折・右折の合図 有・無
↳ 有の場合 交差点手前 () m

衝突回避措置
ブレーキ・ハンドル・クラクション・加速

交通量
渋滞・混雑・普通・閑散



走行速度 _____ km/h

道路の制限速度 _____ km/h

道路幅 _____ m

センターライン 有・無

信号 有・無
↳ 有の場合 信号の色 (赤・黄・青)

一時停止の標識 有・無
↳ 有の場合 一時停止 した・しない

左折・右折の合図 有・無
↳ 有の場合 交差点手前 () m

衝突回避措置
ブレーキ・ハンドル・クラクション・加速

交通量
渋滞・混雑・普通・閑散

ケガ人の救護

二次災害の防止

警察へ連絡

相手の確認

目撃者の確認

取扱代理店または三井住友海上へ連絡



④相手の確認

注意 ■ 事故現場で相手と口約束・示談はしないでください。

その場で、できる限りのことを確認してください。

相手
①

フリガナ	名前
〒	住所
連絡先	

相手の車

車名
車の色
ナンバー

相手の保険

任意保険	会社名
	証券番号
自賠責保険	会社名
	証明書番号

相手
②

フリガナ	名前
〒	住所
連絡先	

相手の車

車名
車の色
ナンバー

相手の保険

任意保険	会社名
	証券番号
自賠責保険	会社名
	証明書番号



⑤目撃者の確認

注意 ■ 周囲に目撃者がいる場合は、後日のために連絡先を確認しておきましょう。

目撃者
①



フリガナ	名前
〒	住所
連絡先	

目撃者
②



フリガナ	名前
〒	住所
連絡先	

memo

ケガ人の救護

二次災害の防止

警察へ連絡

相手の確認

目撃者の確認

取扱代理店または三井住友海上へ連絡



⑥ 取扱代理店または 三井住友海上へ連絡

注意 ■ 取扱代理店または三井住友海上へ、できるだけ速やかにご連絡をお願いします。

三井住友海上へのご連絡は 24時間365日事故受付サービス **0120-258-365** (無料) へ 事故は 365日

取扱代理店または三井住友海上へ
ご連絡いただく際は、次の事項をご通知ください。

- ✔ 事故の日時・場所・状況
- ✔ 相手の方の住所・氏名・連絡先
- ✔ 相手の方のお車の登録番号
- ✔ 届出警察署・担当官
- ✔ 目撃者の方の住所・氏名・連絡先 (目撃者がいる場合)
- ✔ 損害賠償の請求を受けた場合は、その内容

事故の連絡についてのQ&A

Q.1 事故に関する情報がそろっていませんが、事故の連絡をしたほうがよいでしょうか？

A.1 事故に関して情報が不足している場合でも、取扱代理店または当社へ事故のご連絡をお願いします。

Q.2 事故にあいました。私に責任はないと考えていますが、事故の連絡をする必要はありますか？

A.2 お客さまの補償内容、事故の状況、および相手の方からの賠償内容によっては、お客さまがご加入の自動車保険で保険金をお支払いできる可能性があります。当社担当者にてご契約内容を確認のうえ、必要な手続きをご案内しますので、事故のご連絡をお願いします。

Q.3 私の車は損傷が小さく、自己負担額 (免責金額) 程度の損害ですが、事故の連絡は必要ですか？

A.3 以下の理由により、事故のご連絡をお願いします。

- (1) 損傷は小さく見えても、実際の修理費が予想以上の額になる場合があります。
- (2) 適正な修理範囲、修理内容を確認します (車両保険にご加入いただいている場合)。
- (3) 損害が小さい場合でも、お客さまにかわって当社が示談交渉を行うことができます。

Q.4 事故の連絡を行った後はどうすればよいのですか？

A.4 当社保険金お支払センターよりご連絡します。当社担当者より事故解決までの流れ、必要となる対応、お支払いの対象となる保険金、および保険金請求手続きのご説明を行います。また、お客さまからの事故に関するご質問にもお答えします。なお、当社担当者から連絡が入る前に、当社へ連絡を行う必要が生じた場合には、当初ご連絡いただいた事故の受付先へご連絡ください。

お客さま安心サポート

事故の発生から解決まで安心しておまかせください。
(事故の内容やご契約の状況等によっては、対応できない場合があります。)

事故発生!

車が壊れて動かない…

おクルマQQ隊



ロードサービス費用特約をセットしたご契約にロードサービスを^①ご提供します。

裏表紙

何をすればいいんだろう…

代わって安心サービス



夜間・休日でも事故受付時にお客さまのご要望に応じて、相手の方や医療機関・修理工場やレンタカー会社などへお客さまに代わってご連絡します。

安心して事故対応をまかせたい…

入院まごころ訪問



ご要望に応じてお客さまのもとをご訪問し、不安な点などにいち早くお応えします。

1事故1チーム制



スタッフがチームを組んで対応します。

どこに頼めばいいのかな…

示談交渉サービス



お客さまに代わって相手の方との示談交渉を行います。

今、どうなっているのかな…

紹介ネットワーク



独自のネットワークを活かして、ホームヘルパーやベビーシッター、弁護士、バリアフリーリフォーム事業者等をご紹介します。^②

保険金請求書類を書かないと…

ご契約者さま専用ページによる双方向コミュニケーション



対応の経過をお客さまに定期的にご報告し安心をご提供します。

事故解決!

スマホで簡単お手続き



一定の条件を満たす保険金のご請求の場合、必要事項をスマホにご入力いただくだけです。
※事故の内容によっては保険金請求書等のご提出をお願いする場合があります。

(注) 入院・後遺障害時における人身傷害諸費用特約または弁護士費用に関する特約の保険金をお支払いする場合に、それぞれの保険金に対応した専門家や事業者をご紹介します。なお、地域・時期等によっては、事業者をご紹介できない場合があります。また、ご紹介した事業者はお客さまの責任でご利用いただき、保険金額を超えて利用した場合の超過金額はお客さまのご負担となります。

ケガ人の救護

二次災害の防止

警察へ連絡

相手の確認

目撃者の確認

取扱代理店または三井住友海上へ連絡