

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。



① ケガ人の救護

救急車は
119番

P.1-2



② 二次災害の防止

P.3-4



③ 警察へ連絡

警察は
110番

P.5-6



④ 相手の確認

P.7



⑤ 目撃者の確認

P.8



⑥ 取扱代理店または
三井住友海上へ連絡

P.9-10

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

事故は 3 6 5日

0120-258-365 (無料) へ

立ちどまらない保険。

MS&AD 三井住友海上



① ケガ人の救護

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

ケガ人がいる場合は、周囲を見渡して安全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

なし

助けを求める。119番通報、(ケガ人が頭や首を強く打った可能性が

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
嘔吐や吐血などがみられる場合、回復

なし

普段どおりの呼吸をしていない
胸骨圧迫30回+人工呼吸2
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

AED(注)が到着次第、心電図の解析を行う
AEDは電源を入れ、胸に電極パッドを貼り付けた後、心肺蘇生(胸骨圧迫30回+人工呼吸2回)を再開し、2

じどうたいがいしきじょさいどうき
(注) 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、心臓に電誰にでも簡単に取り扱える医療機器です。

③ 出血

外出血、特に大出血を認めた場合は、直ちに止血を行う。

あり

ガーゼや清潔なハンカチなど

なし

骨折、ねんざ、痛みなど、その

※上記の救護方法は、「救急蘇生法の指針《2015》・市民用(監修:日本救急医
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

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。

であることを確認し、

要な応急手当を行う。

AED^(注)の手配を行う。

ある場合は、むやみに動かさない

は、気道確保を行い救急隊を待つ。
体位にする。

場合は直ちに心肺蘇生を行う。

回をくり返す。

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。

い、必要に応じて電気ショックを加える。

音声メッセージに従って使用する。AED使用后、直ちに
分間続ける。以後、心肺蘇生とAEDの使用をくり返す。

気ショックを与えて、正常な状態に戻す、

で出血部位を強く圧迫する。

他の異常がないか観察する。

療財団心肺蘇生法委員会)」を参考に
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
頭部後屈あご先挙上法



静かに額を押さえ、あご先を人
差指と中指の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

ちよくせつあっぱくしけつほう

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。



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

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

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。

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。



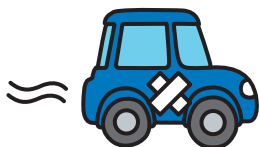
※ 上記の二次災害防止措置は基本的なものです。事故現場の状況により適切な

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。

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



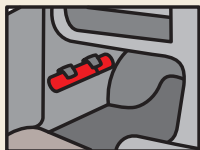
安全な場所に車を移動し、
エンジンを切る。



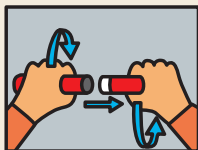
ハザードランプ (非常点滅表示灯)、
停止表示器材等で
二次災害防止措置をとる。

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。



③ 警察へ連絡

注意

- 事故現場をよく確認し、落ち着いた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

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

動かした物

届出
警察

警察署

担当官

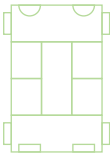
さい。
届け出てください。

事故状況メモ欄

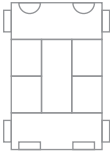
できる限りメモしておきましょう。

損傷箇所を
記入してください。

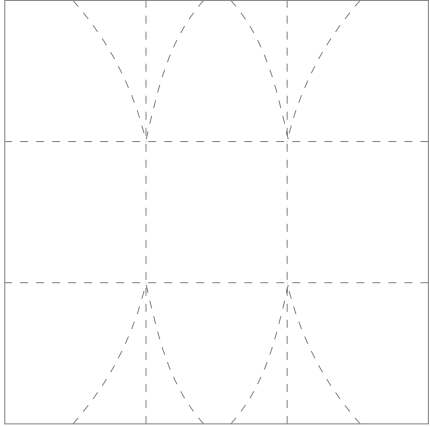
自分の車



相手の車



事故発生状況図



記号例



自分



相手



信号



一時停止



一方通行

自分と相手の運転状況



自分

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



相手

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

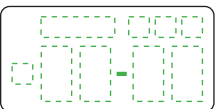
名前	フリガナ
	〒
	住所
連絡先	

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

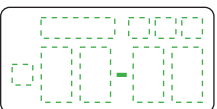
名前	フリガナ
	〒
	住所
連絡先	

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



名前	フリガナ
住所	〒
連絡先	

目撃者
②



名前	フリガナ
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

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。

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 事故の状況や相手の方からの補償の内容によっては、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、必要な手順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) 相手の方がいる事故の場合では、損害の発生要因を判断するため、お客さまの車両を確認する場合があります。

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。

三井住友海上へ連絡

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

事故は 365日

0120-258-365 (無料)へ

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。

どこに頼めば
いいのかな…

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。

今、どうなって
いるのかな…

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。

保険金
請求書類を
書かないと…

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、パリアフリーリ
フォーム事業者等をご紹介します。(注)

事故解決!

安心コール・安心レター



対応の経過をお客さまに定期的
にご報告して安心をご提供します。

手続書類省略サービス



車両・対物事故の「保険金請求書」
等、お客さまにとってお手間のかか
る書類のご提出を省略しています。

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

(注) 重度後遺障害時追加特約、ケアサポート費用特約、自動車事故弁護士費用特約または弁護士費用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、事業者をご紹介しますことができません。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。

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隊までお電話ください。
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)



ご注意点

おクルマQQ隊をご利用の際は、必ず「おクルマQQ隊専用ダイヤル」へご連絡をお願いします。

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するロードサービスです。なお、ロードサービス費用特約の対象となる費用については、ロードサービス費用保険金を優先して支払い、おクルマQQ隊のQQサービスでは重ねてお支払いしません。

レッカー QQ手配サービス

事故または故障等によりお車が走行できない場合に、レッカーけん引料金等をお支払いします!



故障トラブル・ガス欠 QQサービス

故障やトラブル・ガス欠によりお車が走行できなくなった場合に、現場で応急修理を行います!



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お車が走行できない場合に、現場から移動するため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。



各種情報提供サービス

レンタカー、ガソリンスタンドのご紹介等、快適なドライブをサポートするさまざまな情報をご提供します!



※事故や故障などでお車が自力走行できなくなった場合は、「ロードサービス費用特約」によりレンタカー代をお支払いします。

※移動費用対象外特約をセットした場合は、移動・宿泊・レンタカーにかかる費用をお支払いしません。

- 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

(お客さまデスク) 0120-632-277(無料)

東京都千代田区神田駿河台3-11-1 三井住友海上 駿河台新館

電話受付時間 平日9:00~20:00 土日・祝日9:00~17:00

(年末・年始は休業させていただきます)

<http://www.ms-ins.com>

- 取扱代理店