

# 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!!

事故が起こったときは、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

- 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を確認してください。
  - 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ようにしてください。

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(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)の手配、気道の確保を行う。(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

口と鼻先に頬をできるだけ近づけて、胸の上下の動きを見る、呼吸音を聞く、吐息を感じる。

**あり**

普段どおりの息をしている場合は、回復体位にして様子を見守る。

**なし**

普段どおりの息をしていない場合は 人工呼吸を2回行う(省略可能)。

心肺蘇生(胸骨圧迫30回+人工呼吸2回)をくり返す。  
心肺蘇生はAEDを装着するまで、専門家に引き継ぐまで速く(約100回/分)・絶え間なく行う。圧迫と圧迫の間、胸が元の高さに戻るまで十分に圧迫を解除する。

AED(注)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。メッセージに従って使用する。AED使用后、直ちに心肺蘇生(2分間)続ける。以後、心肺蘇生とAEDの使用をくり返す。

(注) AED(自動体外式除細動器)は、突然心停止状態に陥った時、心臓に電気ショックを与えて、正常な状態に戻す、誰にでも簡単に取り扱える医療機器です。ただし、1歳未満の乳児には使用できませんので注意してください。

### ③ 出血

外出血、特に大出血を認めた場合は、ただちに止血の処置を行う。

**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《2005》・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。

を参考にしてください。

### 気道の確保

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

#### 頭部後屈あご先上法



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



十分な呼吸が確認できたら回復体位にする。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。

### 止血法

#### 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)。



## 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とき

### 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とき

### 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

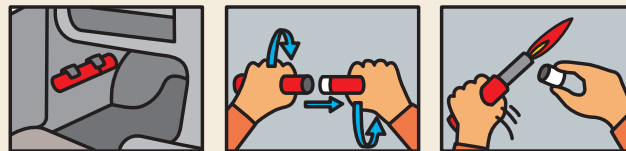
高速道路で運転することができなくなったときは  
次の対応が必要。

- 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ときは、発炎筒を使って合図するなど後続車に十分注意する。
- 4 現場を立ち去るときは、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。
- ・大雨のとき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

- 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。

**いつ** 月 日 時 分頃

**どこで** 市区町村 丁目の あたりで

**事故内容**

**ケガ人** 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

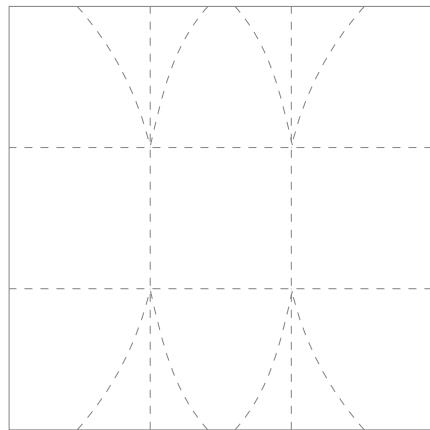
## 事故状況メモ欄

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。



### 事故発生状況図



記号例

- 自分 (Arrow pointing left)
- 相手 (Arrow pointing right)
- 信号 (Traffic light symbol)
- 一時停止 (Yield sign)
- 一方通行 (One-way sign)

## 自分と相手の運転状況

自分	相手
走行速度 _____ km/h	走行速度 _____ km/h
道路の制限速度 _____ km/h	道路の制限速度 _____ km/h
道路幅 _____ m	道路幅 _____ m
センターライン 有・無	センターライン 有・無
信号 有・無 ↳有の場合 信号の色 (赤・黄・青)	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	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	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	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	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** ■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
	電話

### 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
	電話

### 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
	電話

## 目撃者 ②



フリガナ	名前
〒	住所
	電話

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

事故は 365日

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

**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に  
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ございます。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させていただきますので、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させていただく場合があります。

**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を差し上げます。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いたします。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、お手数ですが、当初ご連絡をいただきまし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。

事故発生!

車が壊れて  
動かない...



**おクルマQQ隊**

ご契約のお車が自家用8車種<sup>(注1)</sup>の場合、運搬・搬送・引取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。

何をすれば  
いいだろう...

**代わって安心サービス**



夜間・休日でも、相手方や病院・修理工場などへお客さまに代わってご連絡します。

安心して私の  
事故対応を  
まかせたい...

**入院まごころ訪問**



お客さまなどが入院された場合は、お客さまのご要望に応じ、スタッフがお客さまのもとをご訪問し、今後の対応をご説明します。

**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**



相手方との交渉は、もちろん当社におまかせください。

今、どうなって  
いるのかな...

**紹介ネットワーク**



ホームヘルパーやベビーシッター、弁護士等をご紹介します。<sup>(注2)</sup>

保険金  
請求書類を  
書かないと...

**安心コール・安心レター**



事故が解決に至るまで、対応経過を取りまとめお客さまにご報告します。

**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。(事故の内容等によっては省略できない場合があります。)

事故解決!

(注1) 自家用8車種とは、用途車種が自家用 (普通・小型・軽四輪) 乗用車、自家用普通貨物車 (最大積載量0.5トン超2トン以下・最大積載量0.5トン以下)、自家用 (小型・軽四輪) 貨物車、および特種用途自動車 (キャンピング車) に該当する自動車をいいます。

(注2) ケアサポート費用特約、重度後遺障害時追加特約、交通事故弁護士費用特約、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、事業者をご紹介できない場合もあります。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

このマニュアルは  
 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。



私たちは、万一、お客さまが事故にあわれた際に、  
 少しでも不安を和らげていただくことを願い、  
 この冊子を作成し、お配りしています。

安全運転を心からお願い申し上げます。

事故のご連絡は

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)

- 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。ご不明な点がございましたら取扱代理店または当社までお問い合わせください。なお、自動車保険の補償内容につきましては、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

〒104-8252 東京都中央区新川2-27-2

お客さまデスク 0120-632-277 (無料)

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