

保存版

お車のダッシュボードなどへ
保管してください

目次

- P1 ALSOK事故現場安心サポート
- P3 事故対応の流れ
- P5 事故の経過確認・お問い合わせ
- P6 修理はお近くの提携修理工場へ
- P7 事故時の対応

事故・トラブル サポートブック

もしものために
いつもつながる

●● おとなの
●● 自動車保険



安全確保 現場での二次災害防止のサポート!

- 三角表示板や発炎筒の設置作業をサポート
- 損害物の除去作業をサポート等



緊急連絡 お客様や事故相手等に損害・被害が認められる場合、お客様に代わってご連絡!

- 救急車を手配(119番への連絡を代行)
- 警察への届出に関するサポート
- ロードアシスタンスの出勤要請
ご契約のお車が、走行不能となった場合に限りです。
ロードアシスタンスは、ロードアシスタンス特約がセットされている方のみご利用いただけます。



事故状況の記録と報告 スムーズな事故処理のために

- 事故状況の聴取
- 事故現場の写真撮影
事故報告に必要な事故現場および車両などの損害物の写真撮影を行います。
一部対応できない地域がありますので、詳細は当社ホームページをご確認ください。
- セゾン自動車火災保険へ事故報告

適切なアドバイス 事故相手とのトラブルを防止!

- お客様へのアドバイス
- 事故解決までの流れを説明
ALSOK隊員がパンフレットをお渡しし、ご説明いたします。
- セゾン自動車火災保険に対する
ご要望やご意見をヒアリング



お客様の声

軽い事故だったのでよかったです、40年以上運転して初めての事故で少しショックでした。しかし、みなさんのサポートで安心しました。事故対応はスピードと安心感ですね。

隊員の方が、丁寧に親切な対応をしてくださったのが良かったです。自分と事故相手の方との間に入ってくださったので、安心できました。

事故直後は気が動転し、感情の起伏も激しくなりますが、冷静な対応力により私も冷静さを取り戻しました。

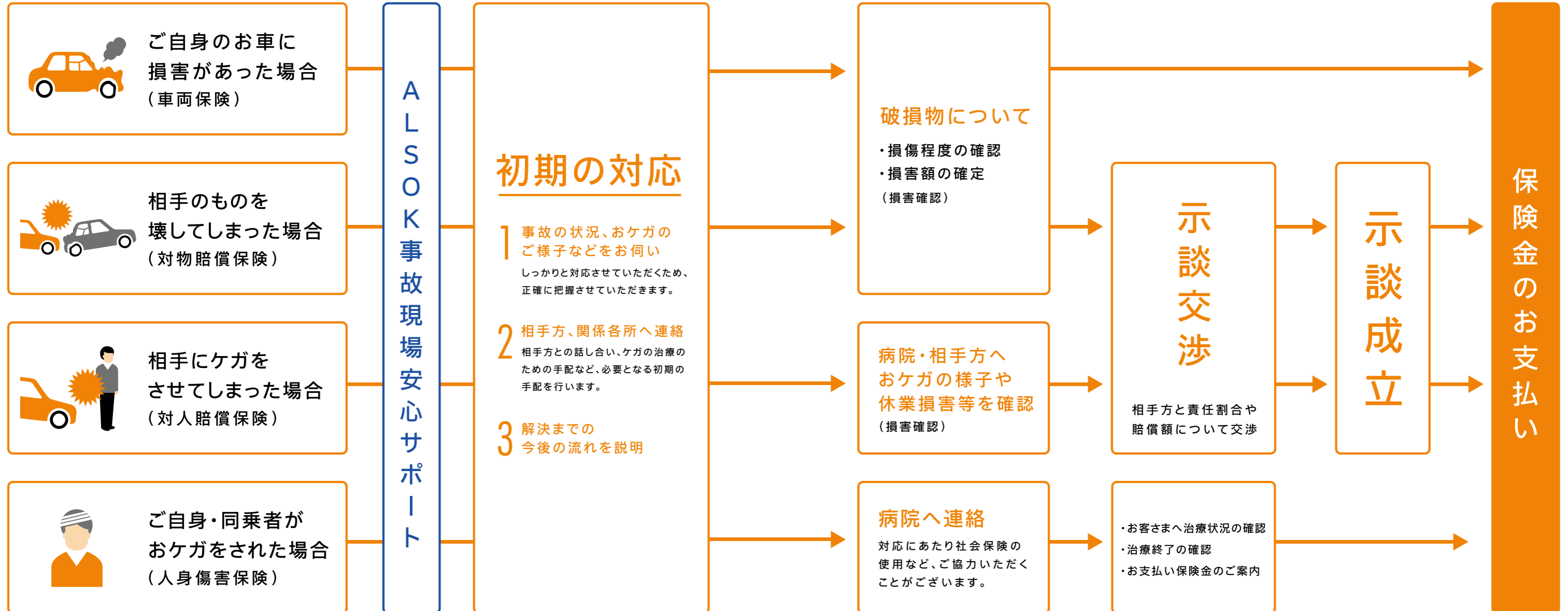
※ALSOK隊員は示談交渉を行うことはできません。交渉は「おとなの自動車保険」の専任担当者にお任せください。また、補償内容や保険金額などの契約内容のご質問も、「おとなの自動車保険」の専任担当者にお任せください。
※山間部や島しょ部、高速道路などかけつけサービスを提供できない場所や、一部サービス内容が限定的となる場合があります。また、交通事情、気候条件等によりサービスの提供ができない場合があります。
※ALSOK隊員とは、事故時のお客様サポートをするための教育を受けたALSOK(総合警備保障株式会社およびその委託先をいいます。)の警備員(ガードマン)をいいます。

事故対応の流れ



進捗状況をマイページから
24時間・365日
ご確認ください。


マイページから24時間いつでも、担当者へ
問い合わせ・質問できます。
(注)原則、翌営業日までに回答しますが、日数を要する場合がございます。
確認方法につきましては、P5をご参照ください。




事故の経過確認・お問い合わせ

マイページから、事故対応の進捗状況や、お支払い済みの保険金など24時間いつでもご確認いただけます。*

マイページにログインし、「事故経過の確認」をクリックします。




こちらの画面から、事故の受付内容をご確認いただけます。ご不明点や疑問点がありましたら、こちらからご質問ください。



「おとなの事故相談室」はこちら

事故対応の進捗状況をご確認いただけます。

車両保険、対人賠償保険、対物賠償保険など、補償項目ごとの進捗状況




お支払い済みの保険金

*お申し出いただいたお客さまのみマイページからご確認いただけます。マイページはあくまでも簡易的なご案内ツールですので、詳しい内容をご確認されたい場合には、事故担当者までご連絡をお願いいたします。


修理はお近くの当社提携修理工場がおすすめ!

提携修理工場の3つのメリット




引き取り無料

お車の引き取りをご希望の場合、修理工場スタッフが、お客さまご指定の場所まで引き取りに伺います。(同一県内)



代車無料

お車を修理期間中、無料で代わりにお車を手配いたします。(修理工場保有の車)
※ただし、代車が全車貸し出し中の場合など、ご要望に応じられないことがあります。



納車無料

修理完了後、工場のスタッフが、お客さまのご自宅等、ご指定の場所までお届けいたします。(同一県内)

提携修理工場は全国約630ヶ所

引き取りから納車まで、らくらく安心、お客さまの手を煩わせません!! セゾン自動車火災保険と修理工場が連携してお客さまを全力でサポートします。

安心・充実スピーディーなロードアシスタンス

ロードアシスタンスはロードアシスタンス特約をセットされている方のみご利用できます。

ロードアシスタンスのみのご請求は翌年度の等級に影響なし!

いざという時、24時間・365日いつでもお客さまをサポート!!

全国約13,000ヶ所から出動! 利用回数に制限なし(燃料切れ時の給油サービスは保険期間内1回のみ*)。『現場の住所が分からない...』そんな時でもGPS位置情報検索サービスでお客さまの位置情報を特定します(一部機種はサービスをご利用になれない場合があります)。もしものとき、まずは当社へご連絡ください。

*JAF会員の場合は保険期間内2回を限度とします。JAF会員でない場合は保険期間内1回を限度とします。

サポート内容

応急処置



バッテリーのジャンピング、鍵開け、スペアタイヤ交換、ボルトの締め付け、脱輪引き上げ、清掃費用

・オーバーヒート時の冷却水補充作業、各種灯火類のバルブ、ヒューズの取替え、各種オイル漏れ、点検、補充作業等

レッカーけん引



走行不能となった場所から、お客さま指定の修理工場や当社が指定する場所までレッカーけん引を行います。

ロードアシスタンスのご利用にあたっては、『事故・ロードアシスタンス受付デスク』へご連絡ください。

GPS機能を活用した位置情報検索サービス

旅行先など見知らぬ場所でも、GPSでお客さまの居場所を特定! 迅速なサービスを致します。万が一の時のため、ブックマーク登録をおすすめします。



事故時の対応

1 ケガ人の救護（救急車を呼ぶ）

ケガをされている方がいる場合は、その方の救護が最優先です。
救護・介抱し、救急車（119番）を呼んでください。

2 安全の確保

お車を安全な場所へ移動させ、二次被害の防止、
他の交通の妨げにならないようにしましょう。

3 警察を呼ぶ

単独の事故でも、警察（110番）へ事故発生の報告をしてください。

4 セゾン自動車火災へ連絡する

事故・ロードアシスタンス受付デスクが、
ALSOK受付センターに出動要請

事故・ロードアシスタンス受付デスク

0120-00-2446（24時間・365日・通話料無料）

IP電話をご利用の方で上記無料通話回線が繋がらない場合は、お手数ですが右記の電話番号におかけください。**050-3786-2446**（有料電話）

⚠ 事故現場での相手方との約束や示談はお控えください。

ALSOKを呼ばない場合、事故現場のセンターラインや標識・信号等の位置を
写真に撮っておくとその後の対応に役立ちます。