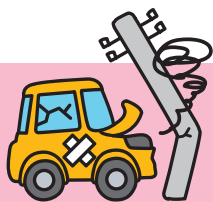


耳や言葉の不自由なお客さまへ

自動車保険 事故受付・ロードサービス(おクルマQQ隊)のご連絡方法

事故や故障等、お車のトラブルで困った際のご連絡方法をご案内します。



事故にあってしまった!
保険会社に連絡したい。



事故や故障で車が動かない...
保険会社に連絡しよう。

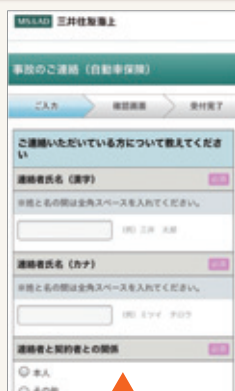
1 LINEで簡単に!



トーク画面から
サクサク登録。

※ご契約者さまのみご利用可能。

2 インターネットから入力!



落ち着いてから、
詳細な事故内容を入力。

3 テレビ電話で手話や筆談!



お客さま・
事故のお相手

手話通訳
オペレータ

三井住友海上
保険金お支払センター・事故受付センター・
おクルマQQ隊専用ダイヤル担当者

手話通訳サービス
を利用して安心、正確に!

4 メールを介してインターネットで!



GPS機能の活用で
位置情報も送れます!

事故
連絡

1

LINEで簡単に! ご契約者さま専用

24時間365日ご利用可能
※月曜日2:00~4:00は、
ご利用いただけません。

事故
発生時

万一事故が発生した場合、LINEのトーク画面の「事故・故障」
ボタンを選択し、さらに「事故の連絡をする」をタップ!



※LINEによるロードサービスの連絡は、お電話でのやりとりが必要となります。ロードサービスのご利用は「3 手話通訳サービス」もしくは「4 聴覚障がい者向けWebQQ隊」をご利用ください。

事故
連絡

2

インターネットから入力!

24時間365日ご利用可能
※月曜日2:00~4:00は、
ご利用いただけません。

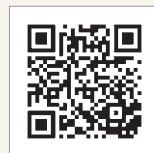
当社HPにアクセスし、事故内容をご入力ください。

当社HPにアクセスし「事
故連絡をする」をタップ。

ご連絡先や事故内容等
を入力。

今後の連絡先として、
「日中のご連絡先(電話
番号)」に窓口となる方
の電話番号を入力。

「その他連絡事項」にもご
要望等を入力し受付完了!



事故
連絡

ロード
サービス

3

テレビ電話で手話や筆談! 手話通訳サービス

利用可能時間
8:00~21:00(無休)

手話通訳サービ
スにアクセス。

通訳の種類(手話・筆
談、文字チャット)を
選択して、オペレータ
を呼び出し。

テレビ電話にて、オペレータを通じて
当社担当者で連絡可能!



ロード
サービス

4

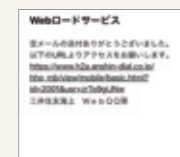
メールを経由してインターネットで! 聴覚障がい者向けWebQQ隊

24時間365日ご利用可能

下記^(注)を読み取り、表示されるア
ドレスに空メールを送信。

折り返し送られてきたURLリンク
付きメールを確認。

リンクをタップし、ガイダンスに
沿って必要事項を入力し、送信。



(注) 上記が読み取れない場合は、アドレス(Webqqtai@anshin-dial.ne.jp)を宛先に入れて空メールを送信してください。

専門スタッフがお客様のご自宅を訪問し、今後の対応の流れなどを説明する「まごころ訪問サービス」(無料)をご要望に応じて実施しています。
ご希望の方は、事故連絡時にお申し付けください。

- 画面はイメージであり、実際と異なる場合があります。
- LINEはLINE(株)の登録商標です。
- 詳細は、当社HP>ご契約者さま>事故にあわれたら>事故のご連絡にサポートを必要とされるお客様へ(<https://www.ms-ins.com/contractor/emergency/support/>)をご確認ください。
- 携帯電話・スマートフォンの利用料やインターネットの接続料等、通信費用はお客様のご負担となります。

三井住友海上火災保険株式会社

● ご相談・お申込先

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> こちらから
<https://www.ms-ins.com/contact/cc/> アクセスできます▶
<お客様デスク> 0120-632-277(無料)

