

お客様サービス

ご契約者を対象とした各種サービス

ロードサービス

自動車保険では、お客様を24時間365日サポートする充実したロードサービスを提供しています。新規のご契約については、保険始期日前でも、お申込み手続きの後にお送りする「保険証券」または「保険契約引受のお知らせ」（それぞれに緊急連絡用携帯カードが添付されています）がお手元に届いた時点から、サービスをご利用いただけます。

■ 応急作業サポート

バッテリー上がりやパンクなど、お車が自力走行不能となった場合、または走行に著しく支障がある場合に、全国のサービス拠点から作業スタッフが現場に急行し、その場で応急作業を行います。

■ レッカーサポート

事故や故障で自力走行不能となった場合に、最寄りの修理工場やお客様ご指定の工場等までお車をけん引します。無料でレッカーする距離は、お客様ご指定の場所までの場合は100kmまで、ソニー損保が指定する最寄りの提携修理工場「S・mile工房（スマイル工房）」までの場合は上限無しとしています。

■ 宿泊・帰宅費用・ペット宿泊費用サポート

外出先での事故や故障で自力走行不能となり、ご自宅や、ご契約車両を運転して到着する予定だった目的地へ当日中の移動が困難となった場合に、最寄りのビジネスホテルクラスの宿泊施設1泊の宿泊費用をお支払いします。また、お客様のご希望により、「ご自宅への帰宅費用」「目的地までの費用」「レンタカー費用」のいずれかのサポートを提供することに加え、ペットの預かり期間を延長したときの延長料金や、ペットと一緒に外出し、帰れなくなったときのペットホテル代等をお支払いします。

スマートフォン向け無料アプリ

スマートフォンからの各種サービスのご利用をより快適にすることを目的に、スマートフォン向け無料アプリを提供しています。

■ ご契約者アプリ

もしもの時にソニー損保にすぐつながるツールとして、スマートフォン向け無料アプリ「ご契約者アプリ」を提供しています。知らない場所で事故・トラブルが起きても、GPSで取得された位置情報がご契約情報とともにソニー損保に送信され、すぐに事故受付担当のオペレーターと通話することができます。

ソニー損保の自動車保険のご契約者は、「ご契約者アプリ」の初期設定画面で登録番号（お車のナンバー）・氏名・電話番号の3点をご登録いただければ、万一のときに事故連絡機能をスムーズにご利用いただけます。

また、事故連絡だけでなく、「ご契約者アプリ」を通じてロードサービスも迅速に手配することができます。ロードサービス要請時にサービススタッフの接近状況を地図上で確認することができる機能も付いています。ロードサービスデスクへのお電話が不要ですので、耳や言葉の不自由なお客様でも安心してロードサービスをご利用いただけます。

ダウンロード方法やご利用方法は、ウェブサイトをご確認ください。

・ご契約者アプリ(<https://app.sonysonpo.mobi/capp030.html>)

セコム事故現場かけつけサービス

自動車保険では、ソニー損保への事故連絡時にご依頼いただければ、セコムの緊急対処員が現場に急行します。セコムの緊急対処員がお困りの点・事故の状況などのヒアリングや、カメラで現場の記録を行い、最も不安を感じる事故発生直後にお客様のそばでサポートします。このサービスはお客様全員が利用でき、追加費用はかかりません。



セコム事故現場かけつけサービス

ご要望に応じてかけつけます。一部エリアではサービス対象外です。セコムの緊急対処員は示談交渉は行いません。

提携修理工場ネットワーク

ソニー損保の自動車保険をご契約いただいているお客様は、万が一の際、大切なお車の修理に、ソニー損保の提携修理工場ネットワークをご利用いただけます。

■提携修理工場「スマイルS・mile工房(スマイル工房)」

スマイル工房は、全国約410カ所に広がるソニー損保の提携修理工場の愛称で、ソニー損保が定めた「規模や資格」「設備」「お客様に満足いただくためのサービス」を中心とした細かい選定基準をクリアした、高い技術をもつ修理工場です。

事故に遭われた際の修理先として、お客様のご希望に応じてスマイル工房を紹介します。スマイル工房をご利用いただいた際には、ご利用いただいたスマイル工房から、以下のサービスを提供します。

■無料引取サービス

お車の修理などをご依頼いただいた際、工場のスタッフがお車を自宅まで引取りに伺います。

■修理期間中の無料代車提供サービス

修理期間中、代車を提供します。

■無料納車サービス

修理などが完了したお車を、工場のスタッフが自宅まで納車します。

■修理箇所ワンオーナー保証

事故により修理を実施した箇所について、万が一不具合等が生じた場合に、修理を実施したスマイル工房が不具合への対応を保証します。ただし、お客様がそのお車を所有している期間中に限ります。



「スマイル工房」の看板

■スマイル工房以外の提携修理工場ネットワーク

■ヤナセ ザ・ボディショップネットワーク

輸入車にお乗りのお客様は、事故によるお車の修理の際、ヤナセの車両板金塗装ネットワークで、スマイル工房と同様のサービスをご利用いただけます。

■グラスピット

自動車ガラスのみの交換・破損修理には、旭硝子グループのグラスピットをご利用いただけます。部品代や工賃が通常より割引になることや、小さなヒビであれば補修(応急修理)で対応できるというメリットがあり、その結果、修理費が安くなり、保険を使わずにすむ可能性があります。ご自宅や会社駐車場など、作業スペースが確保できる場合は、ガラス交換・ガラスリペアの作業を「出張サービス」で提供することができます。

■提携修理工場の情報をウェブサイトで公開

ソニー損保の提携修理工場の情報はウェブサイトで公開しており、住所等でお客様のお住まいの近くにある修理工場を検索することができます。(*1)

(*1)ソニー損保の提携修理工場は、随時更新しています。

■テュフ ラインランド ジャパンの認証を取得した修理工場との提携を推進

第三者検査機関のエキスパートとして世界的な実績を持つテュフ ラインランド グループの認証を取得した「TÜV BP認証工場」との提携を推進しています。昨今の修理工場には、先進安全装置を搭載した自動車を適切かつ確実に修理できる高度な技術に加え、環境への配慮、法令遵守、業務の効率化、顧客満足の追求など、幅広い領域において高い水準でのサービス品質の提供が求められています。

こうした要請にお応えし、ご契約者に安定的に高品質な修理サービスを提供するため、「TÜV BP認証工場」との提携を進めています。また、すでにソニー損保と提携しているスマイル工房についても、テュフ ラインランド グループの認証の取得を推進しています。

ご契約者優待サービス

ソニー損保で自動車保険や医療保険、火災保険にご契約いただいているお客様を対象に、優待サービスを提供しています。

■クラブオフサービス

レンタカーやカー用品、駅・空港の駐車場のほか、レジャー施設・日帰り入浴施設など、カーライフに関連するさまざまなメニューを優待価格でご利用いただけます。また、国内外の宿泊施設やグルメチケットなどの割引サービスなども提供しています。さらに、ご契約が2年目以降となるお客様は、クラブオフのVIP会員向けのメニューを年会費無料で利用することができます。(*2)

(*2)本サービスは株式会社リロクラブが提供します。

健康や医療に関するサービス

入院実費型の医療保険ZiPPi〈ジッピ〉にご契約いただいているお客様を対象に、付帯サービスを提供しています。

■セカンドオピニオンサービス

無料でセカンドオピニオンが受けられるサービスです。電話でおお客様の病状などを伺い、総合相談医との面談を手配します。また、総合相談医が面談の結果、より高度な専門性が必要と判断した場合は、お客様の病状等に合わせて優秀専門臨床医を紹介します。

■医師へのWEB相談サービス

専用サイトから、匿名で医師に健康相談ができるサービスです。医師が朝9時～24時までスタンバイし、平均30分以内に回答します。また、専用サイトでは過去のQ&Aが閲覧可能なため、同じ状況や症状の人の相談内容を参考にすることもできます。

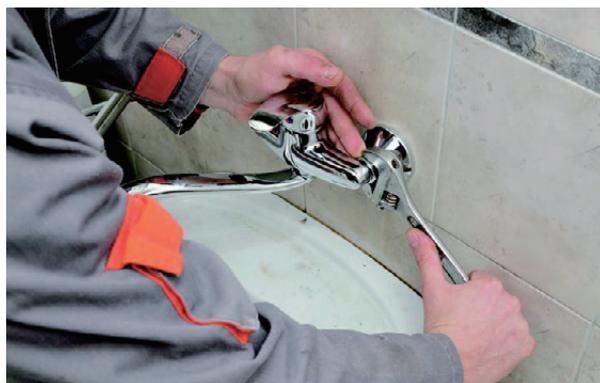


住まいに関するサービス

新ネット火災保険にご契約いただいているお客様を対象に、住まいのトラブル時に役立つ付帯サービスを提供しています。

■住まいの緊急かけつけサービス

「住まいの緊急かけつけサービス」をご用意しています。ご契約のお住まいの水まわりや鍵にトラブルが発生したときに、専門スタッフがかけつけて応急処置を行います。ご依頼は24時間365日で受け付けます。



海外旅行先での病気に関する相談サービス

海外旅行保険にご契約いただいているお客様を対象に、付帯サービスを提供しています。

■24時間日本語医療相談サービス

海外旅行先での病気に関する心配事を、24時間365日、医師や看護師、保健師に電話で相談することができます(*3)。旅行先での急な発熱といった、病院に行くべきかどうかの判断が難しいときなどに、症状に合わせた的確なアドバイスを提供します。

(*3) 本サービスはティーベック株式会社が提供します。

※ 各サービスのご利用にあたっては、ご契約時にお送りするサービスガイドや以下ウェブサイトをご確認ください。

- ・ロードサービス (<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/rsv/arsv000.html>)
- ・提携修理工場ネットワーク (<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/solution/asol005.html>)
- ・ご契約者優待サービス (<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/benefits/abnf000.html>)
- ・健康や医療に関するサービス (https://www.sonysonpo.co.jp/md/m_bnf000.html)
- ・住まいの緊急かけつけサービス (https://www.sonysonpo.co.jp/share/pdf/fire/sumai_rules_20181001.pdf)
- ・24時間日本語医療相談サービス (https://www.sonysonpo.co.jp/share/pdf/travel/24jpmr_rules.pdf)