

サービスガイド

保存版 お車の中などに置いてご活用ください。



ご契約の変更手続き

1 ▶ 2

「車を買替えた」「引越した」など、
契約内容の変更の場合はお手続きください。



ロードサービス

3 ▶ 4

契約車両の故障やトラブルに車のプロが駆けつけます。

ロードサービスデスク

通話料 無料 **0120-101-789** 24時間
年中無休



事故解決サービス

5 ▶ 6

事故直後はスピーディーに対応、
その後の示談交渉はお客様の納得感を大切に。

事故受付サービスセンター

通話料 無料 **0120-303-709** 24時間
年中無休



ご契約者優待サービス

7

もしもの時だけでなく、あなたのカーライフを
お得に、便利にサポート



* A P 4 3 5 *



ご契約の変更手続

「車を買替えた」「引越した」など、
契約内容の変更の場合はお手続きください。

ソニー損保

検索



ウェブサイトでの変更手続



マイページへのログインが必要です。

同封の送付状に記載のご契約者ID・
パスワードでマイページにログイン。
必要項目をご入力ください。

- 契約車両の変更
- 住所・連絡先の変更
- パスワードの変更

マイページ



ウェブサイトでの変更受付



マイページへのログインは不要です。

各種手続の受付ページで
必要項目をご入力ください。

- 年齢条件の変更
- 運転者限定の変更
- 契約距離区分の変更
- 特約の追加・変更・削除
- 改姓
- 解約
- 各種書類の発行

各種手続の受付



お電話での変更手続

上記の変更を含むすべての変更手続が可能です。

カスタマーセンター

通話料 無料 **0120-505-307**

受付時間 9:00～22:00
(年末年始を除く)

● 契約車両の変更 にあたっての チェックリスト

あらかじめ以下の必要事項のご確認と必要書類等をご準備ください。

現在のお車の
積算距離計の
数値

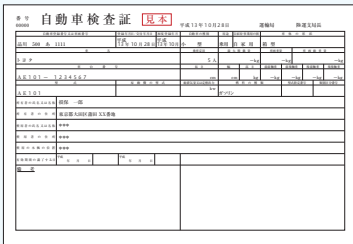


新しいお車の
積算距離計の
数値



新しいお車の車検証

車検証がない場合は、以下の項目をメモしてください。



型式			登録番号	
車名			車台番号	
初度登録 年月	年	月	所有者氏名 または 使用者氏名	

新しいお車の購入金額

車両本体価格 + オプション品価格 + 消費税 =

メモ欄

万円

保険料の追加または
返還が発生する場合がありますので、右記のものをご用意ください。

保険料の追加が発生する場合

クレジットカード



保険料の返還が発生する場合

金融機関口座が
わかるもの



※払込票によるお支払いも可能です。



ロードサービス

ロードサービスデスク

通話料
無 料 **0120-101-789**

24時間
年中無休

契約車両の故障やトラブルに車のプロが駆けつけます。

応急作業サポート

現場では以下のサポートを行います。



バッテリー上がりの
ジャンピング・
交換作業

※保険期間中1回に限ります。



キー閉じ込み時の
開錠



タイヤパンク時の
スペアタイヤ
交換作業



ガス欠時の
ガソリン補給

※ガソリン代はお客様のご負担になります。
ご契約2年目以降は、
10リットルまで無料となります。
※保険期間中1回に限ります。



各種オイル漏れ
点検・補充など

※オイル補充の場合、
オイル代はお客様のご負担になります。



冷却水(不凍液)
補充

※冷却水代はお客様のご負担になります。



各種灯火類の
バルブ交換

※バルブ代はお客様のご負担になります。



脱輪時の引上作業

※タイヤ1本分まで無料になります。



その他

記載のないトラブルでも、
お客様のお車まで
駆けつけます。

**30分以内の作業を
無料サービス**

※故意・重大な過失または明らかな整備不良に起因する場合等ではサービスの提供ができません。応急作業サポートは、お車のトラブルを一時的に回避するための応急処置で、完全な修理を行うものではありません。応急処置ができない場合、レッカーサポートでの対応となる場合があります。

※ロードサービスをご利用いただく場合は、必ず事前に本サービスの受付窓口である「ロードサービスデスク」にご連絡いただくことが必要です。ご連絡がない場合は、本サービスによる各種の案内や手配、付帯サービスの提供を行うことができません。なお、お客様による提携業者のご指定はできません。

自力走行が不能な場合には、以下のサポートを行います。

レッカーサポート

高速道路上での
トラブルにも対応



事故や故障によりお車が自力走行不能となった場合に、レッカー車が現場に急行し、最寄りの修理工場やお客様指定の修理工場などにお車をレッカーけん引します。

 **ココがポイント**

- ▶けん引先がお客様ご指定の修理工場の場合：
150kmまでけん引無料
- ▶当社の指定する修理工場（5・mile工房）の場合：
距離の制限なし

お車でのご帰宅が難しくなったら…

宿泊・帰宅費用サポート

+ ペット宿泊費用サポート



外出先での事故や故障により、お車が自力走行不能となった場合、トラブル現場から自宅または目的地まで、当日または翌日に移動する交通費をお支払いします。また、当日のご帰宅や目的地への移動が困難な場合は、最寄りのホテル1泊の宿泊費用をお支払いします。

さらに、大切なペットが同乗または預けられている場合、ペットの予定外の宿泊費（1泊分）や延長料金をお支払いします。

 **ココがポイント**

- ▶搭乗者全員分の宿泊費を全額お支払い
※原則、最寄りのビジネスホテルクラスの費用になります。
※車検証記載の定員数を限度にお支払いします。
- ▶大切なペットの宿泊費をお支払い
※10,000円（税込）を限度にお支払いします。

お車の修理が終わったら…

修理後搬送サポート



外出先での事故や故障により修理工場では修理されたお車を自宅まで無料で搬送します。お届けまでに通常1週間程度のお時間をいただきます。また、作業スタッフがお車を運転してお届けする場合があります。

 **ココがポイント**

- ▶搬送距離の制限なし
- ▶自宅からの距離によるサービス利用制限なし

- ロードサービスは保険始期日前でも「保険証券」または「保険契約引受のお知らせ」が届いた日よりご利用いただけます。
- ロードサービスのご利用は保険料やノンフリート等級に影響いたしません。

※各サービスは保険契約とは別に当社の提携会社から提供されます。サービスのご利用にあたっては所定の条件があります。また、作業等の内容によってはお客様に費用負担が発生する場合があります。

ロードサービスの詳細は、P.8～P.9の「ソニー損保のロードサービス 利用規約」をご覧ください。



事故解決サービス

事故受付サービスセンター

通話料 無 料 **0120-303-709**

24時間
年中無休

事故直後はスピーディーに対応、
その後の示談交渉はお客様の納得感を大切に。

事故発生現場でのお願い



事故現場での示談は禁物

安易に約束して正当な賠償額との間に差額が生じた場合、差額をお支払いすることはできません。



ケガ人の救護

119番

何よりもまず、人命が第一です。ケガ人がいる場合は、119番に電話をかけて救急車を呼んでください。



事故車を
安全な場所へ
移動

二次的事故を防止するために、お車を安全な場所へ移動してください。



警察へ連絡

110番

些細な事故だと思っても、必ず110番へ連絡し、警察に届け出てください。(事故証明書がないと、保険金をお支払いできない場合があります。)

セコム事故現場かけつけサービス

SECOM



※負傷者の救護・警察への連絡は、緊急対処員の到着を待たず行ってください。
※緊急対処員の現場滞在時間は15分程度です。
※緊急対処員は示談交渉を行うことはできません。
※事故現場が高速道路上・山間部・離島など一部のエリアではサービス対象外です。

3つのポイント

① 事故現場に急行

24時間365日、お客様からの要請にもとづき、セコムの緊急対処員が事故現場にかけつけて、お客様をサポートします。

② 事故現場でお客様をサポート

お客様からお困りの点をヒアリング。カメラで現場の記録を行います。※一部、ご対応できないエリアがあります。

③ 救急車やレッカーなどの手配

「警察」や「救急車」、車が故障している場合には「タクシー」や「レッカーサービス」など、事故の際は様々な連絡をサポートいたします。

詳細は、P.10の「セコム事故現場かけつけサービス
利用規約」をご覧ください。

専任担当者が最後まで責任を持って対応いたします。

スピーディーな初期対応 ※1

事故受付当日中に関係各所に連絡



お客様に対応結果をご報告

※1 平日・土・日・休日にかかわらず、0:00~20:00の間に事故受付が完了した当社が示談交渉できる賠償(対人・対物)事故に適用します。

1事故1担当者+チームサポート制



月~金(休日を除く)9:00~17:00の間に、お電話での事故受付を完了した場合、

1時間以内※2に専任担当者を決定し、ご連絡します。

※2 自然災害発生時など、やむを得ない理由により実施できない場合があります。

事故対応の進み具合は、お電話のほか、インターネットでもご確認いただけます。

納得感を大切にしたコミュニケーション

●事故解決までの流れ ●現在の進捗状況
をご覧いただけます。

■お客様専用のウェブサイトに対応状況などを確認できます。
また、情報更新時にはメールが届くので、最新の対応状況をタイムリーにご確認いただけます。

■お客様専用の伝言板(コミュニケーションボード)は、いつでもご都合のよい時に専任担当者との連絡にご利用いただけます。

※回答に多少の日数を要する場合があります。



お車の修理は「S・mile工房」をご利用いただけます。

S・mile工房 サービス特典

全国約410カ所に広がる
提携修理工場ネットワーク

S・mile工房に入庫のうえ、実際に修理をご利用いただいた場合、下記のサービスをお受けいただけます。

無料引取り
サービス

無料代車
サービス

無料納車
サービス

修理箇所
ワンオーナー保証
サービス※

※ご契約者がお車をお所有している期間中に限ります。自然消耗などを除きます。



ご契約者優待サービス

もしもの時だけでなく、あなたのカーライフをお得に、便利にサポート

毎日をもっとお得に、楽しく。クラブオフサービス

国内外の提携施設・サービスを優待価格で。

海外ホテル

映画チケット

スポーツ観戦・舞台

空港・駅の
駐車場

ツアー・航空券

カー用品・メンテナンス

ご契約
2年目以降の方は

さらにお得な
VIP会員に自動的に
アップグレード

★クラブオフサービスを、
(年会費なしで)VIP会員価格で
ご利用いただけます。

詳しい割引内容はウェブサイトでチェック!

サービスのご利用方法

1

ウェブサイトへアクセス

ソニー損保 契約者優待 🔍 検索

二次元コードはこちら



事前のご登録で、
外出先からでもすぐ
にご利用いただけます。

※当社ウェブサイトのご利用に関するパケット通信料はお客様負担となります。携帯電話の機種によってはインターネットでのお手続きができない場合があります。

2

「ご契約者優待サービス」ページから
ログイン画面へ



ソニー損保のロードサービス | 利用規約

始期日が2018年7月1日以降の契約に適用

I ロードサービス全般に関する事項

1. 本利用規約について

本利用規約は、ソニー損害保険株式会社(以下「当社」といいます。)が提供するロードサービス(以下「本サービス」といいます。)に関する事項を定めたものです。本サービスをご利用になるお客様は、本利用規約に同意いただいたものとします。

2. ロードサービスの概要

本サービスでは、「ロードサービスデスク」(当社の委託会社である株式会社お客ダイヤル、株式会社プリアージュ・インターナショナル)にて提携業者へ取次ぎ、以下の6種のサービスを提供します。サービスの詳細は、後述II各サポートサービスの内容に記載のとおりです。

- (1) 応急作業サポート (2) レッカーサポート (3) 宿泊・滞在費用サポート
- (4) ペット宿泊費用サポート (5) 修理後搬送サポート (6) 応急処置サポート

3. ロードサービスの対象車両

- (1) 本サービスは、当社の自動車保険証券・継続証または保険契約引受のお知らせに記載の自動車(以下「ご契約車両」といいます。)に対して提供します。
- (2) 「他車運転危険補償特約」の対象となる他の自動車や「ファミリーバイク特約」の対象となる原動機付自転車などの、ご契約車両以外の自動車や原動機付自転車は本サービスの対象となりません。
- (3) 当社の「総合自動車保険 TypeS 普通保険約款・特約」に従い、「ご契約車両の入替が行われた場合、車両入替後のTypeSをご契約車両として、本利用規約を適用します。

4. ロードサービスの対象者

(1) 本サービスは、ご契約車両の被保険者(以下「記名被保険者」といいます。)またはご契約車両を使用・管理中の方、および、ご契約車両の自動車検査証に記載の定員数を超えて、ご契約車両に搭乗中の方が対象となります。ただし、対象者が次のいずれかに該当する場合は、対象に含まれません。

- ① 反社会的勢力(注)に該当すると認められる場合
 - ② 反社会的勢力(注)に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合
 - ③ 反社会的勢力(注)を不当に利用していると認められる場合
 - ④ 法人である場合において、反社会的勢力(注)がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合
 - ⑤ その他反社会的勢力(注)と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合(注)反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者)を含みます。、暴力団関係構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。
- (2) 一時的にご契約車両から離れていた場合でも、車両トラブルの前後の状況から搭乗していたとみなされる方は、搭乗中とみなして本利用規約を適用します。
 - (3) ご契約車両の使用について、正当な権利を有する方の承諾を得ないでご契約車両に搭乗中の方は、対象に含まれません。

5. ロードサービスの適用地域

- (1) 本サービスは、日本国内でのみ適用されます。
- (2) 一部離島では本サービスの手配や提供ができない場合があります。

6. 本サービスの対象期間

- (1) 本サービスは、保険証券・継続証または保険契約引受のお知らせに記載の保険期間が提供対象期間となります。
- (2) 保険期間以前でも、保険証券・継続証または保険契約引受のお知らせに添付する「緊急連絡用携帯カード」がお手元に届いた場合はその日から対象期間となります。
- (3) 保険契約が解約または解除された場合や、取消、クーリングオフ、無効または失効となった場合は、本サービスの対象となりません。本サービスを提供後に、契約の有効性が本サービス提供前に失われていたことが判明した場合は、提供に要した費用はおお客様のご負担として請求させていただきます。

7. 本サービスを提供できない主な場合等

- (1) 本サービスは、以下の事項に該当する場合には、提供することができません。
 - ① 事故・故障・車両トラブルの原因が次のいずれかの場合
 - (イ) サービス対象者の故意または(交通事故の直接の原因としての道路交通法違反の場合を除く)重大な過失、走行不能となるおそれをご認知する明らか事整備不良
 - (ロ) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱、その他これらに類似の事象または暴動
 - (ハ) 地震、噴火、津波
 - (ニ) 核燃料物質の放射性、爆発性、その他有害な特性
 - (ホ) 上記(ロ)以外の放射線照射、放射能汚染
 - (ヘ) 上記(ロ)から(ホ)までの事由の拡大、またはこれらの事由にともなう秩序の混乱
 - (ト) 国または公共団体の公権力の行使
 - (チ) 本サービスの対象者に係る犯罪または(交通事故の直接の原因としての道路交通法違反の場合を除く)法令違反
 - ② ご契約車両が航空機または船舶によって輸送されている間である場合
 - ③ ご契約車両に、法令により禁止されている改造やメーカーの示す仕様と異なる改造、整備が加えられている場合
 - ④ 海岸、農地、河川敷等、通常の自動車の走行に不適な場所や、レース、ラリー等を目的とする場所でご契約車両を使用し、事故や故障が発生した場合
 - ⑤ 故意にメーカーが発行するマニュアルや警告ラベルなどに示す使用限度を超えて使用した場合
 - ⑥ 法令で定められた運転資格を持たないでご契約車両を運転している場合、酒気を含んだ状態(注)でご契約車両を運転している場合、麻薬などの影響により正常な運転ができないおそれがある状態で契約車両を運転している場合
 - (注) 道路交通法(昭和35年法律第105号)第65条(酒気帯び運転等の禁止)第1項に規定の状態をいいます。
- (2) ご契約車両が、有効な自動車検査証の交付を受けていない場合

- ⑧ 保険契約に必要な保険料が未払いの場合、およびご契約者・記名被保険者・本サービスの対象者が自動車保険契約または自動車保険約款を遵守していない場合
- ⑨ 車両が横転している事故、転落している事故、その他トラブル現場の状況などにより、作業スタッフの対応可能な範囲を超えている場合
- (2) 本サービスをご利用いただく場合は、必ず事前に本サービスの受付窓口である「ロードサービスデスク」にご連絡いただくことが必要です。ご連絡がない場合は、本サービスによる各種の案内や手配、付帯サービスの提供を行うことができません。なお、お客様による提携業者のご指定はできません。
- (3) 応急作業サポート、レッカーサポート、修理後搬送サポートは、いわゆる現物給付のサービスであり、何らかの事情により事前のご連絡がいただけなかったとしても経済的補償は行いません。ただし、当社が本規約とは別に定める一定の要件を満たしたと判断する場合に限り、当社が定める金額を上限としてお支払いすることがあります。

8. 本サービスをご利用いただく際のご注意事項

- (1) 「ロードサービスデスク」は本サービスを提供する提携業者を紹介し、提携業者へ支払うべき本サービスの費用は当社が負担します。
- (2) 「ロードサービスデスク」および提携業者では、自動車保険のお手続きやお問合せなどにはお答えできません。
- (3) 本サービスの提供に必要な契約内容情報やお客様の情報を、「ロードサービスデスク」にて確認し、サービスの提供に必要な情報を提携業者にお伝えしますので、この旨に同意いただいたうえで本サービスをご利用いただくものとします。
- (4) 「ロードサービスデスク」へご連絡いただいた際、開き間違いなどによりお客様にご迷惑をおかけしないよう、通話内容を記録・録音または保存しております。ご連絡をいただく際は、この旨を承いただいたものとします。
- (5) 交通事情や気象状況、お車の状況などにより、本サービスによる各種の案内や手配、サービスの提供ができない場合があります。また、提携業者の到着に時間を要することや事前のご案内と異なる場合があります。時間を要したこと、また本サービス提供ができなかったことで本サービスの対象者に何らかの損害が発生しても、当社および「ロードサービスデスク」ならびに提携業者は一切の責任を負いません。
- (6) 応急作業サポートやレッカーサポートをご利用の際、原則として現場作業での利用者の立会いが必要となります。また、作業の過程で、ご契約車両に損傷が生じる可能性が予測される場合、当該損傷等につき当社および「ロードサービスデスク」ならびに提携業者を免責とする旨の書類に、お客様のご署名をいただく場合があります。損傷が生じる可能性が大きい場合は、作業をお断りすることがあります。なお本サービスの提供に起因する車両損傷、人身事故、その他損害賠償等については、当社および「ロードサービスデスク」はその責任を負わず、提携業者にて対応いたします。
- (7) 本サービスの無料の範囲を超える費用や、提供範囲外の費用はおお客様のご負担となります。また、当社が本サービスの提供を行った後に本サービスの対象ではないことが判明した場合、お申し出の情報がサービスご利用時・利用後に虚偽でない事実と異なることが判明した場合、または保険契約に必要な保険料の未払いが解消されない場合、提供に要した費用は、全てお客様のご負担となります。
- (8) 本サービスのご利用後にお客様が行われた修理、点検などは本サービスの対象外であり、当社および「ロードサービスデスク」ならびに提携業者は一切の責任を負いません。
- (9) 当社が、本サービスの提供において必要な費用の負担または支払いの処置を行った場合にお客様が関係当事者にその費用について損害賠償の請求権を有する場合には、当社は、当該費用の額の限度内で、かつ、お客様の権利を害さない範囲で、お客様の請求権を取得し、当該関係当事者に求償できるものとします。
- (10) 本サービスをご利用いただいても、ご契約のノンフリート等級に影響はありません。
- (11) 車内の貴重品、お荷物の管理は、お客様自身でお願いします。紛失、破損などに関しまして、当社および「ロードサービスデスク」ならびに提携業者は一切の責任を負いません。
- (12) 「ロードサービスデスク」や提携業者の指示に従っていただくなどのご協力をお願いします。正当な理由がなくご協力いただけない場合には、やむを得ず本サービスの提供(費用の支払も含む)をお断りさせていただきますことがございます。
- (13) 本サービスの内容につき、定めのない事項、理解・解釈に不明または疑義がある場合は、当社の解釈または定めるところに従っていただきます。
- (14) 本サービスでは、ご契約2年目以降のお客様に特典をもうけておりますが、以前にご契約をいただいたものは、一旦「中断」とされ、その後に再度契約をされた場合などは(前回契約の年数にかかわらず)、1年目のご契約としてサービスを提供します。
- (15) 本サービスをご利用になるお客様は、本規約について紛議が生じた場合、訴訟のいかににかかわらず、当社を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を管轄裁判所とすることに同意いただくものとします。

II 各サポートサービスの内容

本サービスの内容は予告なく変更、一時中断となる場合がありますので、ご契約者にはその旨あらかじめご了承ください。ご利用の際にご希望のサービス内容についてご確認ください。また、サービス内容の変更は当社ウェブサイトにてお知らせします。

1. 応急作業サポート

- (1) 応急作業サポートの内容
 - ① ご契約車両に、故障やバッテリー上がりなどの車両トラブルが生じた場合、または、走行に著しい支障が生じた場合に(イ)~(リ)の応急作業を行います。
 - (イ) バッテリーの点検、ジャンピング(バッテリー接続によるエンジン起動)、交換作業
 - (ロ) ガス欠時の燃料補給(10リットルまでのガソリンまたは軽油の補給)※1
 - (ハ) キー入れ込み時のカギ開け(一般的なシリンダーキーに限りです)
 - (ニ) タイパンプ時のスペアタイヤへの交換
 - (ホ) 各種オイル漏れ時の点検・補充(適合するオイルをご用意できる場合に限りです)
 - (ヘ) 冷却水補充(種類のご指定はできません)
 - (ト) 各種灯火類のバルブ交換(汎用性の高いバルブを使用している場合に限りです)
 - (チ) ボルト増し締め(ジャッキアップを行わずに作業が可能な場合に限りです)
 - (リ) 脱輪、乗上げの引出し作業(車輪1輪までが上限になります。)

- (又) (イ)～(リ)に該当しないトラブルで、可能な場合には作業時間30分までの現場での応急作業※1電気自動車における「電欠」の場合は「レッカーサポート」により最寄の充電施設への搬送となります。
- ②次の費用はおお客様のご負担となります。
- (イ) 部品代・ガソリン代・軽油代・オイル代・冷却水代
(ロ) セキュリティ装置付車両のカギ開け代
(ハ) バック修理代
(ニ) クレーン作業・ウインチ作業・ジャッキアップ等の特殊作業費用や重作業費用
(ホ) 引出し作業に伴う人員追加費用、および車両追加費用
(ヘ) 前項(又)の、30分を超えた場合の作業料
- ③ご契約2年目以降のお客様は、ガス欠時の燃料代(10リットルまでのガソリン代または軽油代)は、無料となります。(ご契約1年目のお客様は、有料となります。)

2) ご利用上の注意

- ①バッテリーの点検、ジャンピング、交換作業に関して
- (イ) 交換期間中1回までのご利用に限りです。
(ロ) 交換するバッテリーは、原則として、お客様にご用意いただく必要があります。
(ハ) バッテリーの充電はサービス対象外となります。
(ニ) バッテリーの交換作業は、セキュリティ装置(イモビライザー等)付車両など一部の車種で、サービスの提供ができません。
- ②ガス欠時の燃料補給に関して
- (イ) 保険期間中1回までのご利用に限りです。
(ロ) 電気自動車における「電欠」による「レッカーサポート」も保険期間中1回までのご利用に限りです。
- ③キー閉じ込み時の開錠に関して
- (イ) セキュリティ装置(イモビライザー等)付車両など、トラブル現場での開錠作業が不可能な場合は、サービスの提供ができません。
(ロ) 提携業者に対し、本人を証明できるものの提示をお願いします。
(ハ) キーの複製はサービスの対象外となります。
(ニ) お子様か閉じ込められた際には一刻も早い対応が重要となりますので、お客様ご自身で消防署へ緊急通報していただくなどのご対応をお願いします。安全上、手配をお断りする場合がございます。
- ④スペアタイヤへの交換に関して
- (イ) バック時以外のタイヤ交換(チェーンの脱着・スタッドレスタイヤへの履替等)はサービスの対象外となります。
(ロ) スペアタイヤの搭載がないお車やスペアタイヤへの交換が困難な場合は「レッカーサポート」での対応となります。
- ⑤バルブ交換に関して
- (イ) ディスタチャーランプ、またはLEDバルブを使用している場合はサービスの対象外となります。
(ロ) 車両構造上、現場での応急作業が困難な場合には「レッカーサポート」での対応となります。
- ⑥脱輪、乗上げの引出し作業に関して
- 脱輪(溝に駆動輪がはまるなどして走行不能になった状態。落輪とも言います。)や、乗上げ(緑線にタイヤが乗上げるなどして走行不能になった状態。)の際には車輪1輪までを上限に引出し作業を行いますので、2輪目以降の作業は、有料となります。また、横転、転覆、落車などの現状復旧に伴うサービスはクレーン作業・ウインチ作業・ジャッキアップ等の特殊作業や重作業となるため有料となります。
- ⑦スタック(ぬかるみ等で駆動輪が空転して走行不能となった状態)の際には、自力走行可能な場所まで引出し作業を行います。ただし、走行中、降雪や原因としたスタックを含む自力走行不能となった場合は、以下の要件をすべて満たす場合に限り、自力走行可能な場所への引き出しをサービスの対象とします。
(イ) トラブル現場が、ご自宅の駐車場などの通常保管場所ではない。
(ロ) スタッドレスタイヤ、またはチェーンを装着している。
(ハ) お客様自身で一定の除雪作業を行ったにも関わらず、トラブルが解決しない。
(ニ) なお、チェーンの脱着・スタッドレスタイヤへの履替(パンク時以外)や除雪費用は、サービスの対象外となります。
- ⑧「応急作業サポート」の対象となるトラブルであっても、状況などにより現場での応急作業による解決が困難な場合には、「レッカーサポート」での対応となる場合があります。

2. レッカーサポート

(1) 「レッカーサポート」の内容

- ①事故や故障によりご契約車両が自力走行不能(車が動かない状態もしくは法令により運転してはならない状態)となった場合、自力走行不能となった場所からお客様が指定する修理工場まで、150kmを上限に牽引を行います。(150kmを超過する部分は、有料となります。)なお、ロードサービスデスクが指定する最寄の提携修理工場(S-mile工房*)または距離無制限で牽引を行います。
- *S-mile工房とは当社の提携修理工場の愛称です。
- ②次の場合も、事故や故障によりご契約車両が自力走行不能となった場合と同様に見なします。
- 運転者が運転中に発生した傷害および疾病により、当該車両の運転が不能となった場合(後日、診断書の提出が必要となる場合があります)。
- 眼鏡やコンタクトレンズの運転中の紛失・破損により運転が不能となった場合
- 夜間にヘッドランプがつかない場合

(2) ご利用上の注意

- ①トラブル発生の場所・時間帯、トラブル内容によっては、受入れ可能な提携修理工場(S-mile工房)がない可能性もございます。この場合には、ロードサービスデスクの指定する修理工場または距離無制限で牽引を行います。
- ②1回のトラブルにつき、原則として1回までのご利用となります。
- ③通常の積込み作業や牽引作業以外に、特殊作業や重作業を伴う場合、その費用はおお客様のご負担となります。
- ④廃車を目的とした搬送は、サービスの対象外となります。
- ⑤搬送時にお客様のご希望により有料道路を利用する場合、通行料金はお客様のご負担となります。
- ⑥キー閉じ込み時や、キーを紛失されている場合はサービスの対象外となります。
- ⑦天候を原因とする走行環境の悪化(積雪や凍結などによる道路環境の不具合等)はサービスの対象外となります。
- ⑧車両保険のご請求があり、かつ、当社がお支払い可能と判断した場合は、牽引料金を車両保険でお支払いします。

- ⑨提携業者などでの保管料は、入庫予定の修理工場等の翌営業日までを無料サービスの範囲とします。それ以降は1日につき、2,000円(税別)を上限にお客様のご負担となります。

3. 宿泊・帰宅費用サポート

(1) 「宿泊費用サポート」の内容

- ①外出先での事故や故障によりご契約車両が自力走行不能となり、当日の移動が困難で予定外の宿泊が必要となった場合に、対象者それぞれに泊分の宿泊費用をお支払いします。

(2) 「宿泊費用サポート」ご利用上の注意

- ①宿泊費は一旦お客様にお立替いただきます。後日請求書類とあわせて領収書の原本をご提出いただきます。
- ②宿泊費のご請求は、原則として所定の用紙を、領収書記載の日付より50日以内にご返送いただいた場合に限り有効とします。
- ③原則として、最寄のビジネスホテルクラスの費用をお支払いします。
- ④飲食費・通信費等の費用はおお客様のご負担となります。
- ⑤ホテルの手配は、お客様ご自身にて対応をお願いします。

(3) 「帰宅費用サポート」(「目的地到着費用サポート」・「レンタカー費用サポート」)の内容

- ①外出先での事故や故障によりご契約車両が自力走行不能となり、当日または翌日の移動のために代替の交通手段が必要となった場合に、お客様のご自宅へ移動するための交通費をお支払いします。帰宅されない場合は、当面の目的地までの交通費をお支払いします。(目的地到着費用サポート)
- ②「宿泊費用サポート」と併用される場合は、トラブル現場から宿泊施設、および、宿泊施設からご自宅または当面の目的地までの片道の交通費をお支払いします。

- ③交通手段としてレンタカーを利用する場合は、24時間までの利用を限度にレンタカー料金と車両の乗り捨て料をお支払いします。(レンタカー費用サポート)また、トラブル現場から最寄のレンタカー営業所および、レンタカーを返却した営業所からご自宅までの交通費もお支払いします。

(4) 「帰宅費用サポート」(「目的地到着費用サポート」・「レンタカー費用サポート」)ご利用上の注意

- ①交通費は一旦お客様にお立替いただきます。後日請求書類とあわせて領収書の原本をご提出いただきます。バスや電車等の領収書の取り付けが困難な交通機関の場合は、所定の用紙に経路および金額をご記入の上ご請求いただきます。
- ②交通費のご請求は、原則として所定の用紙を、領収書記載の日付より50日以内にご返送いただいた場合に限り有効とします。
- ③事故時レンタカー費用補償特約のご請求があり、かつ、当社がお支払い可能と判断した場合は、レンタカー費用を事故時レンタカー費用補償特約でお支払いします。
- ④交通手段が、トラブル現場からご自宅または当面の目的地までの最も合理的な経路および方法である場合の片道の交通費を限度とします。飛行機の場合はエコノミークラス、電車の場合は特急・新幹線の指定席、船舶の場合は普通客室、レンタカーの場合はご契約車両と同程度程度のレンタカーを利用した場合の費用を上限にお支払いします。
- ⑤有料道路通行料、燃料代、保険料(免責補償料を含む)、レンタカー会員費等、および私的に発生した費用はおお客様のご負担となります。
- ⑥レンタカーの手配は、お客様ご自身にて対応をお願いします。
- ⑦レンタカーのご利用が24時間を超えた場合は、乗り捨て料金およびレンタカーを返却した営業所からご自宅への交通費はお支払対象外となります。
- ⑧保険の支払対象となる場合は、当該保険金の支払が優先されます。

4. ペット宿泊費用サポート

(1) 「ペット宿泊費用サポート」の内容

- ①外出先での事故や故障によりご契約車両が自力走行不能となり、当日の移動が困難で同乗していたペットに予定外の宿泊が必要となった場合に、10,000円を上限に1泊分のペットホテル費用およびペットホテルまでの交通費をお支払いします。また、トラブル当日、ご契約車両にペットが同乗し、預けていたペットホテルもしくは依頼していたペットシッターの延長料金が発生した場合に、10,000円を上限にその延長料金をお支払いします。

(2) 「ペット宿泊費用サポート」ご利用上の注意

- ①ペットホテル費用および交通費は一旦お客様にお立替いただきます。後日請求書類とあわせて領収書の原本をご提出いただきます。
- ②ペットホテル費用および交通費のご請求は、原則として所定の用紙を、領収書記載の日付より50日以内にご返送いただいた場合に限り有効とします。
- ③原則として、最寄のペットホテルの費用をお支払いします。
- ④ペットの飲食費・シャンプー代等の費用はおお客様のご負担となります。
- ⑤ペットホテルの手配やペットの移動は、お客様ご自身にて対応をお願いします。

5. 修理後搬送サポート

(1) 「修理後搬送サポート(引取り費用サポート)」の内容

- ①外出先での事故や故障によりご契約車両が自力走行不能となり、修理工場で修理された場合、提携業者を通じて、修理後のお車をご自宅へお届けします。
- ②修理後のお届けには、通常1週間程度お時間をいただきます。お届け日時のご指定はできません。また、搬送が長距離となる場合には、複数車両を搭載運搬する陸送車を一部区間に利用します。
- ③「修理後搬送サポート」を利用されずにお客様が引取る場合には、10,000円を上限に1名分の片道交通費(有料道路通行料金を含む)をお支払いします。ただし、最も合理的な経路および方法である場合の片道の交通費を限度とします。(引取り費用サポート)

(2) 「引取り費用サポート」ご利用上の注意

- ①お車の引取りに要する費用は一旦お客様にお立替いただきます。後日、上限額の範囲内でお支払します。後日請求書類とあわせて領収書の原本をご提出いただきます。バスや電車等の領収書の取り付けが困難な交通機関の場合は、所定の用紙に経路および金額をご記入の上ご請求いただきます。
- ②燃料代(免責補償料を含む)、レンタカー会費、知人への謝礼等、および私的に発生した費用はおお客様のご負担となります。

6. 応急処置サポート

(1) 「応急処置サポート」の内容

- ①ご契約車両の故障やトラブルに関して、お電話でご相談を承りアドバイスを行います。

(2) 「応急処置サポート」ご利用上の注意

- ①アドバイスで解決できない場合は、各サポートサービスで対応します。

セコム事故現場かけつけサービス | 利用規約 |

第1条(本利用規約について)

(1)本利用規約は、ソニー損害保険株式会社(以下「当会社」といいます。)の自動車保険契約に対して提供する「セコム事故現場かけつけサービス」(以下「本サービス」といいます。)に関する事項を定めたものです。

(2)本サービスの利用者は、本利用規約に同意したものとします。

第2条(セコム事故現場かけつけサービスの内容)

(1)本サービスは、事故が発生した際、本サービスの利用者の要請にもとづいて、事故現場にセコム(セコム株式会社および同社の地域関連会社を含みます。以下、同様とします。)の緊急対応員(以下、「緊急対応員」といいます。)がかけつけるサービスです。

(2)本サービスにおいて、緊急対応員が行う内容は以下の通りです。

- ①所定のリフレットの交付、およびその概要の説明
- ②救急車の手配
- ③警察への連絡
- ④レッカーやタクシーの手配
- ⑤事故状況の確認
- ⑥事故現場や車両などの損傷物の写真撮影(一部地域を除く)
- ⑦事故の相手方からの聴取
- ⑧お困りの点をヒアリング

(3)(2)にかかわらず、緊急対応員は以下の対応は行わないものとします。

- ①保険金の請求手続きに関する手配
- ②示談交渉・事故の過失割合についての見解の表明
- ③救急車への同乗
- ④金銭の立替
- ⑤事故車両の移動および修理の助力
- ⑥事故現場での交通誘導

(4)本サービスの内容は、予告なく変更、一時中止となる場合があります。また、サービス内容の変更は当会社ウェブサイトにてお知らせします。

第3条(セコム事故現場かけつけサービスの対象となる自動車)

(1)本サービス提供の対象となる自動車は、当会社の自動車保険証券・継続証または保険契約引受のお知らせに記載の自動車(以下「契約車両」といいます。)となります。

(2)「他車運転危険補償特約」の対象となる他の自動車や「ファミリーバイク特約」の対象となる原動機付自転車等は、本サービスの対象となりません。

第4条(セコム事故現場かけつけサービスの利用対象者)

(1)本サービスの利用対象者(以下、「利用対象者」といいます。)は、以下の通りとします。

- ①保険証券記載の被保険者(以下、「記名被保険者」といいます。)
- ②契約車両に搭乗中の者(注)
- ③契約車両の所有者

(注)一時的に契約車両から離れた場合でも、事故の前後の状況から契約車両に搭乗していたとみなされる者も含みます。

(2)(1)の規定にかかわらず、次のいずれかに該当する場合は、利用対象者に含みません。

- ①反社会的勢力(注)に該当すると認められる場合
- ②反社会的勢力(注)に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合
- ③反社会的勢力(注)を不当に利用していると認められる場合
- ④法人である場合において、反社会的勢力(注)がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合
- ⑤その他反社会的勢力(注)と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合(注)暴力団、暴力団員(暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。)、暴力団準構成員、暴力団関係者その他の反社会的勢力をいいます。

(3)(1)の規定にかかわらず、次のいずれかに該当する者は利用対象者に含みません。

- ①契約車両の使用について、正当な権利を有する者の承諾を得ないで契約車両に搭乗中の者
- ②業務として契約車両を受託している自動車取扱業者(注)
(注)自動車修理業、駐車場業、給油業、洗車業、自動車販売業、陸送業、運転代行業等自動車を取り扱うことを業としている者をいい、これらの者の使用者、およびこれらの者が法人である場合はその役員を含みます。

(4)本サービス提供後、利用者が利用対象者でないことが判明した場合は、本サービス提供に要した費用は、すべて利用者の負担とします。

第5条(セコム事故現場かけつけサービスの対象期間)

(1)本サービスの対象期間は、保険証券・継続証または保険契約引受のお知らせに記載の保険期間となります。

(2)本サービスを提供後に、本サービスの対象とならないことが判明した場合は、本サービス提供に要した費用は、すべて利用者の負担とします。

第6条(セコム事故現場かけつけサービスの提供を行わない場合)

(1)当会社は、次のいずれかに該当する場合には、サービスの提供を行いません。

- ①契約車両による事故ではない場合
- ②契約車両が日本国外にある場合
- ③契約車両が、有効な自動車検査証の交付を受けていない場合
- ④対象期間外に事故が発生した場合
- ⑤事故現場が特定できない場合
- ⑥緊急対応員の生命身体に危険が生じるおそれがある場合
- ⑦事故現場が、次のいずれかの場合

ア、第三者の承諾、同意または許可がなければ進入できない場所
イ、緊急対応員の対応地域外
ウ、山間部、海上、離島および契約車両の捜索が困難な場所
エ、高速道路(有料道路を含みます。)上

⑧天災・大規模災害等の影響により緊急対応員が事故現場に到着できない場合等

⑨法令で定められた運転資格を持たないで契約車両を運転している場合、酒気帯びた状態(注)で契約車両を運転している場合、または麻薬、大麻、あへん、覚せい剤、シンナー(薬品)、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条(定義)に規定する指定薬物等の影響により正常な運転ができないおそれがある状態で契約車両を運転している場合
(注)道路交通法(昭和35年法律第105号)第65条(酒気帯び運転等の禁止)第1項の規定に違反している状態をいいます。

⑩自動車保険契約の保険料が所定の期限までに支払われていない場合

⑪警察へ届け出が必要な事故に関して、警察へ届け出を行わない場合

(2)当会社は、次のいずれかに該当する事由によって生じた事故に対しては、本サービスの提供を行いません。

- ①利用対象者の故意または重大な過失
- ②戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱、その他これらに類似の事変または暴動
- ③地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- ④核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性の作用またはこれらに起因する事故
- ⑤上記④に規定した以外の放射線照射、放射能汚染
- ⑥上記②から⑤までのいずれかの事由に随伴して生じた事故またはこれらに伴う秩序の混乱に基いて生じた事故
- ⑦国または公共団体の公権力の行使
- ⑧利用対象者による犯罪または法令違反(交通事故の直接の原因としての道路交通法違反の場合を除く。)
- ⑨契約車両に、法令により禁止されている改造やメーカーの示す仕様と異なる改造、整備が加えられている場合
- ⑩海岸、農地、河川敷等、通常の自動車の走行に不適な場所や、レース、ラリー等を目的とする場所で契約車両を使用した場合
- ⑪故意にメーカーが発行するマニュアルや警告ラベルなどに示す使用限度を超えて使用した場合

(3)(1)および(2)に該当する場合において、当社が既に本サービスを提供していた場合は、その費用を利用対象者に請求することができます。

第7条(セコム事故現場かけつけサービス利用時の注意事項)

(1)本サービスを利用する場合は、事故現場より本サービスの受付窓口である当社事故受付サービスセンターに連絡することが必要です。事故現場からの連絡がない場合は、本サービスの提供を行うことができません。

(2)本サービスは、セコムを通じて提供します。なお、セコムでは、自動車保険のお手続きやお問合せなどにはお答えできません。

(3)交通事情や気象状況等により、本サービスの提供ができない場合や、緊急対応員の到着に時間を要する場合があります。サービス提供ができなかったことまたは到着に時間を要したことで本サービスの利用対象者に何らかの損害が発生しても、当社およびセコムは責任を負いません。

(4)緊急対応員は、事故現場到着後、概ね15分を経過した時点で、原則、事故現場を離脱するものとします。

(5)お申し出の情報がサービス利用時・利用後に虚偽ないし事実と異なることが判明した場合、サービス提供に要した費用は、全て利用対象者の負担となります。

(6)本サービスを利用しても、保険契約のノンフリート等級に影響はありません。

(7)契約車両に積載している貴重品、荷物については、利用対象者の責任で管理するものとします。紛失、破損などが生じた場合であっても、当社およびセコムは一切その責任を負わないものとします。

(8)事故受付サービスセンターやセコムの指示に従っていただくなどの協力をお願いします。正当な理由がなく協力いただけない場合には、やむを得ず本サービスの提供をお断りすることがあります。

(9)本サービスの内容につき、定めのない事項、理解・解釈に不明または疑義がある場合は、当会社の解釈または定めるところに従っていただきます。

第8条(個人情報の取扱い)

(1)利用者は、当社が本サービスの提供に必要な契約内容情報や利用対象者の情報を、セコムに提供することに同意するものとします。

(2)利用者は、事故受付サービスセンターへ連絡した際、通話内容を記録、録音または保存されることに同意するものとします。

(3)セコムが取得した個人情報は、当会社の業務遂行上必要な範囲内で利用することがあります。

第9条(代位)

当会社は、本サービスの提供において必要な費用を第三者に損害賠償として請求することができる場合は、提供した本サービスに対する費用を上限とし、かつ利用対象者の権利を書きない範囲内で、利用対象者が有する権利を取得します。

第10条(訴訟の提起)

本規約について紛争が生じた場合、訴額のかいにかかわらず、当社を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を管轄裁判所とするものとします。

第11条(準拠法)

本規約に規定のない事項については、日本国の法令に準拠します。