

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

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

* A P 5 3 7 *



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 契約者

検索

自動車保険ご契約者ページ

契約内容の確認 契約内容の確認・印刷 補償加入の証明書（付帯証明）の印刷はこちらから。	事故・トラブル対応 事故・ロードサービスのご連絡 事故経過報告
契約の更新 継続（更新）手続	お車の変更 お車の変更（車両入替）

※画面イメージは2023年2月現在のものです。

ウェブサイトでの変更手続・変更受付

変更手続

マイページへの
ログインが必要

同封の送付状に記載のマイページ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
- パスワードの変更
- 住所・連絡先の変更

二次元コードはこちら



変更受付

マイページへの
ログインは不要

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
- 改姓
- 運転者範囲の変更
- ナンバープレートの変更
- 契約距離区分の変更
- 解約
- 特約の追加・変更・削除
- 各種書類の発行

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 9:00～20:00
(年末年始を除く)

※最新の受付時間は当社ウェブサイトでご確認ください。

● 契約車両の変更 にあたっての ☒ チェックリスト

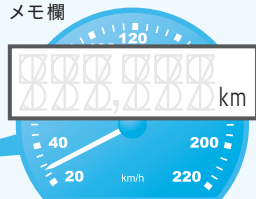
あらかじめ以下の必要事項のご確認と必要書類等をご準備ください。



現在のお車の
積算距離計の
数値



メモ欄



新しいお車の
積算距離計の
数値



メモ欄



新しいお車の車検証

自動車検査証 (写本)		車検日	車検場
型式	登録番号	車名	車台番号
初度登録年月	所有者氏名または使用者氏名		

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	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3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」にご連絡いただく必要があります。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



事故や故障により契約車両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：
100kmまでけん引無料
- 当社の指定する修理工場（S・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、契約車両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修理された契約車両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もあります。

 **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、当社ウェブサイト上にある「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

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。
(交通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。)

保険会社へ連絡



事故現場での
示談は禁物

安易に約束した賠償額が、正当
な賠償額を超えた場合、差額を
お支払いすることはできません。

セコム事故現場かけつけサービス

事故直後の現場へセコムの緊急対処員がかけつけ、
あなたに寄り添いサポートします。

※このサービスは追加費用はかかりません。(当社での契約車両が対象です)



※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。

※セコム事故現場かけつけサービスの詳細は、当社ウェブサイト上にある「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。

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 事故の現場を記録

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。

* 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。

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

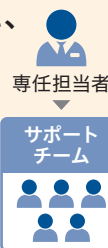
※1 自然災害発生時など、やむを得ない理由により実施できない場合があります。

1事故1担当者+チームサポート制

1つの事故に対して、1人の専任担当者と、サポートチームが事故を担当します。

専任担当者は、事故調査員、弁護士、車両鑑定人、メディカル・アドバイザーなどの専門家と連携して相手方との示談交渉を行います。※2

※2 相手方との示談交渉では、話し合いでの解決が困難な場合など、当社が必要に応じて被保険者の同意を得た上で弁護士に対応を依頼することがあります。



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

■ お客様専用のウェブサイトで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。

■ 事故対応タイムラインは、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。

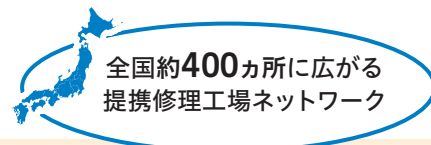
● 事故解決までの流れ ● 現在の進捗状況
をご覧いただけます。



※画面イメージは2023年2月現在のものです。

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400ヵ所に広がる
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

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
- 空港・駅の駐車場
- スポーツ観戦・舞台
- 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 ウェブサイトにアクセス

ソニー損保 契約者優待



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。

2 「ご契約者優待サービス」ページからログイン画面へ



「ログインしてサービス
を利用する」をクリック

※画面イメージは2023年2月現在のものです。

緊急時サポートアプリ

アプリでできること

ダウンロード
無料

1 知らない場所で事故・トラブル
が起きても安心！GPSで位置
情報を取得し、契約情報と共に
ソニー損保へ送信します。

2 ロードサービスを手配した場合、スタッフが
どこまで近づいているのか、確認できます。

※アプリからロードサービス要請をしていただき、現場
スタッフが位置情報を発信できる場合のみご利用いた
だけます。位置情報を発信できる現場スタッフは順次拡
大していく予定です。



※イメージ
画像

アクセス方法

App Store、
Google Playで

ソニー損保

二次元コードから
スマートフォンで



※ダウンロードや使用の際の通信料はお客様の負担となります。※対応機種については当社ウェブサイトにてご確認ください。

※「App Store」は、米国およびその他の国々で登録されたApple Inc.の商標または登録商標です。また「Google Play」は、Google Inc.の商標または登録商標です。