

I ソニー損保の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「弊社」といいます。)が、弊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被保険者(以下「記名被保険者」といいます。)が個人である場合(法人の場合は対象となりません。)に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、以下の5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・帰宅費用サポート
- (4) 修理後搬送サポート
- (5) 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、弊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) 弊社の「総合自動車保険 TypeS 普通保険約款および特約条項」に従い、ご契約車両の入替が行われた場合、車両入替後の自動車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、記名被保険者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上限として、ご契約車両に搭乗中の方が対象となります。
- (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、対象に含みません。

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) 本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認知しうる明らかな整備不良
 - (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変または暴動
 - (ハ) 地震、噴火、津波
 - (二) 核燃料物質の放射性、爆発性、その他有害な特性
 - (ホ) 上記(二)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よる犯罪または（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、酒気を帯びた状態（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。
- ⑦ 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。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、弊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、弊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) 本サービスは、弊社の提携会社（株式会社安心ダイヤル、株式会社プレステージ・インターナショナルまたはその他の提携会社および当該提携会社のサポート事業者）を通じて提供します。なお、提携会

社および当該提携会社のサポート事業者では、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。

- (2) 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、弊社提携会社にて確認し、サービスの提供に必要な情報をサポート事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。
- (3) 「ロードサービスデスク」(提携会社)へご連絡いただいた際、聞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、この旨了承いただいたものとします。
- (4) 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、サポート事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、または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、弊社および提携会社ならびにサポート事業者は何らの責任も負いません。
- (5) 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、当該損傷等につき弊社および提携会社ならびにサポート事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。)
- (6) 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客様のご負担となります。また、弊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・利用後に虚偽ないし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。
- (7) 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、弊社および提携会社ならびにサポート事業者は一切の責任を負いません。
- (8) 弊社が、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対処を行った場合に、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、弊社は、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。
- (9) 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。
- (10) 車内の貴重品、お荷物の管理は、お客様ご自身でお願いします。紛失、破損などに関しまして、当社および提携会社ならびにサポート事業者は一切の責任を負いません。
- (11) 「ロードサービスデスク」やサポート事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くことがございます。
- (12) 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、弊社の解釈または定めるところに従っていただきます。
- (13) 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ていたものを、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。

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弊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 10 リットル程度のカソリンまたは軽油の補給

(ハ) キー閉じ込み時のカギ開け（一般的なシリンダーキーに限ります）

(ニ) タイヤパンク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

(ヘ) 冷却水補充

(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ます）

(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ます)

(リ) (イ)～(チ)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

② 次の費用はお客様のご負担となります。

(イ) 部品代・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) パンク修理代

(ニ) クレーン作業等の特殊作業費用

(ホ) 前項(リ)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、応急作業サポートの提供に伴い次の費用が必要となった場合は、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。）

(イ) 10 リットルまでのカソリンまたは軽油代

(ロ) エンジンオイル代

(ハ) 冷却水代

(ニ) バルブ代（汎用性が高く、トラブル現場でご用意できる場合に限ります）

(2) ご利用上のご注意

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。

(ロ) バッテリーの充電はサービス対象外となります。

(ハ) サービスを以前にご利用の際に、「ロードサービスデスク」またはサポート事業者からバッテリーの点検・交換が必要とのアドバイスを受けたにもかかわらず、何らのご対応もいただかないままに再度同一車両のバッテリー上がりが生じた場合は、サービスの対象外となります。

(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 ガス欠時のカソリン補給に関して

(イ) 短期間に、通常考えられる範囲を超えて複数回ご利用された場合には、サービスの提供をお断りすることがあります。

(ロ) (ロ) 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。

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) サポート事業者に対し、本人を証明できるものの提示をお願いします。
 - (ハ) キーの作成はサービスの対象外となります。
 - (ニ) お子様が開じ込められた際には一刻も早い対応が必要となりますので、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)パンク時以外のタイヤ交換(スタッドレスタイヤへの履き替え等)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) ディスチャージランプ、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 その他
- (イ) 脱輪(落輪)は「レッカーサポート」の項でご確認ください。
 - (ロ) 「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ことがあります。

2. レッカーサポート

(1) 「レッカーサポート」の内容

- ① 事故や故障でご契約車両が自力走行不能となった場合、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等まで、50kmを上限に牽引を行います。(50km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りの提携修理工場(S・mile 工房*)までは距離無制限で牽引を行います。
*S・mile 工房とは弊社の提携修理工場の愛称です。
- ② 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。)の際には車輪1輪までを上限に引上作業を行います。(2輪目以降の作業は、有料となります。)
- ③ 自力走行不能とは、事故や故障により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をいいます。次の場合は、自力走行不能と同様と見なします。
 - ・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
 なお、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、自力走行不能とは見なしません。

(2) ご利用上の注意

- ① トラブル発生場所・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では距離無制限で牽(けん)引を行います。
- ② 1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^{ひん}以外に、特殊作業や重作業を伴う場合、その費用は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 走行中に、降雪を原因とし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) 雪対応タイヤ、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。なお、チェーンの脱着・タイヤの履き替え（パンク時以外）や除雪費用は、サービス対象外となります。
- ⑧ 車両保険のご請求があり、かつ、弊社がお支払い可能と判断した場合は、牽引料金^{ひん}などを車両保険でお支払いします。
- ⑨ レッカー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

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宿泊が必要となった場合に、対象者それぞれに1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、最寄り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客様のご負担となります。

(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、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金をお支払いします。（レンタカー費用サポート）また、トラブル現場から最寄り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。ただし、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自宅への交通費はお支払対象外となります。

(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、弊社がお支払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等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 有料道路通行料金、ガソリン代、保険料（免責補償料を含む）等及び、私的に発生した費用はお客様のご負担となります。

4. 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、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て利用します。
- 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、1 万円を上限に 1 名分の片道交通費をお支払いします。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、有料道路通行料金、ガソリン代、保険料（免責補償料を含む）等及び、私的に発生した費用はお客様のご負担となります。（引取り費用サポート）
- ④ 「引取り費用サポート」において、公共交通機関を利用せず、知人からの借用車両など、使用料金が発生しない車両で引取りを行なう場合には、1 万円を上限に 1 台分の往復有料道路通行料金実額をお支払いします。

(2) 「引取り費用サポート」ご利用上の注意

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いします。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とりつけが困難な交通機関の場合は、所定の用紙にご記入の上ご請求いただきます。

5. 応急処置サポート

(1) 「応急処置サポート」の内容

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を行います。

(2) 「応急処置サポート」ご利用上の注意

アドバイスで解決できない場合は、「応急作業サポート」または「レッカーサポート」で対応します。