

I ロードサービス全般に関する事項

1. ロードサービス利用規約について

- (1) ロードサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）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。
- (2) 本規約は、サービス対象期間中であっても変更する場合があります。また、その場合、あらかじめ当社ウェブサイトにて変更内容や効力発生日をお知らせします。

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」（当社の業務委託会社である MS&AD グランアシスタンス株式会社、株式会社プレスステージ・コアソリューション）にて提携業者へ取次ぎ、以下のサービスを提供します。サービスの詳細は、後記「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) 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) ロードサービスの対象車両は、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「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などの、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) 当社の自動車保険「普通保険約款・特約」の規定に従い、契約車両の入替が行われた場合、車両入替後の自動車を契約車両として、本規約を適用します。

4. ロードサービスの利用者の対象範囲

- (1) 本サービスは、記名被保険者または契約車両を使用・管理中の方、および、契約車両の自動車検査証に記載の定員数を上限として、契約車両に搭乗中の方が対象となります。ただし、次のいずれかに該当する場合は、対象に含みません。
 - 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）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。）、暴力団準構成員、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、対象とします。

- (3) 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. ロード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. ロードサービスを提供できない主な場合等

- (1) 事故・故障・車両トラブルの原因が次のいずれかの場合。
- ① 本サービス利用者の故意または重大な過失、走行不能となるおそれを認知しうる明らかな整備不良
 - 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の特性
 - ⑤ 上記④以外の放射線照射、放射能汚染
 - ⑥ 上記②から⑤までの事由に随伴して生じた、またはこれらの事由にともなう秩序の混乱
 - ⑦ 差押え、収用、没収、破壊など国または公共団体の公権力の行使（ただし、消防または避難に必要な処置として行われた場合を除きます。）
 - ⑧ 本サービス利用者による詐欺または横領
 - ⑨ 契約車両の競技もしくは曲技（競技または曲技のための練習を含みます。）のための使用、または契約車両の競技もしくは曲技を行うことを目的とする場所における使用（救急、消防、事故処理、補修、清掃等のための使用を除きます。）
 - ⑩ 契約車両への業務（家事を除きます。以下同様とします。）としての危険物の積載、または契約車両による、業務として危険物を積載した被牽引自動車の牽引
- (2) 事故・故障・車両トラブルが次のいずれかの状況下で発生した場合。
- ① 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
 - ② 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
 - ③ 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
 - ④ 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
 - ⑤ 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、酒気を帯びた状態（注）で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。

- ⑥ 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
 - ⑦ 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
 - ⑧ 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
- (3) 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。
- (4) 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原則として経済的補償は行いません。
- (5) 過去に本サービスを利用したことがあり、これに伴うお客様のご負担費用が発生した場合で当該費用の未払いが解消されない場合、新たに発生した車両トラブルに対するサービスの提供をお断りする場合がございます。

8. ロードサービスをご利用いただく際の注意事項

- (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、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。
- (5) 提携業者の到着見込み時間を事前にご案内する場合がありますが、交通事情等により見込み以上に時間を要することがあります。時間を要したこと、またそれによりサービス提供ができなかったことで本サービスの利用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、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、提携業者にて対応します。
- (7) 本サービス提供中に生じた地震、噴火、津波のほか台風、竜巻、洪水、高潮等の自然災害に起因して生じた車両損傷については、当社および「ロードサービスデスク」ならびに提携業者は責任を負いません。
- (8) 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、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

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。

- (9) 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。
- (10) 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、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します。
- (11) 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。
- (12) 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「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。
- (13) 「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くことがございます。
- (14) 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。
- (15) 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。
- (16) 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、訴額のいかにかわらず、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します。

II 各サポートサービスの内容

1. 応急作業サポート

- (1) 「応急作業サポート」の内容
 - ① 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（適合するオイルをご用意できる場合に限りします）
 - (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します）※2
 - (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します）
 - (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。）
 - (ヌ) (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 契約車両の構造上、現地でのバルブ交換ができない場合がございます。
- ② 次の費用は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) パンク修理代
- (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) 保険期間中3回までのご利用に限ります。
- (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。また、バッテリーの廃棄や回収はサービスの対象外となります。
- (ハ) バッテリー交換作業によりデータ消失等の恐れがある場合は、サービスの提供ができない場合がございます。
- (ニ) バッテリーの充電はサービス対象外となります。

- 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) 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) キーの作製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（チェーンの脱着・スタッドレスタイヤへの履替え等）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 ハルブ交換に関して

- (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 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（縁石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、走行中に、降雪を原因としたスタックを含む走行不能となっ

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。

なお、チェーンの脱着・スタッドレスタイヤへの履替え（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」での対応となることがあります。ただし、応急作業により解決が期待できるにも関わらず、回数制限のあるサポートにおいてご利用回数を増加させないことのみを目的としたレッカーサポートの提供はできません。

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等まで、100km を上限に牽引を行います。（提携業者にて契約車両を一時保管した場合、保管場所を経由した牽引距離の合算で100km までが無料となります。100km 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*）まで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

- ③ 次の費用はお客様のご負担となります。

(イ) 通常の積込み作業や牽引作業以外に発生する、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

(ロ) 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の通行料金

(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では距離無制限で牽引を行います。
- 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 廃車を目的とした搬送は、サービスの対象外となります。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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、牽引料金などを車両保険でお支払いします。
- ⑦ 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

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、利用者それぞれに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。
- 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、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

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、契約車両にペットが同乗しておらず、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、提携業者にて、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、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、保険料（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

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いたします。

(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、各サポートサービスで対応します。