

あいおいニッセイ同和損保

# 自動車保険 サービスガイド



365日24時間、お車のトラブルのときに駆けつけます！

カーライフの安心から  
日常生活のお悩みまでサポート！

## ロードアシスタンス サービス

## クルマの安心 サポート

※P.2をご覧ください。

**事故・故障の際は  
必ずご連絡ください**

サービスをご利用いただく際の電話番号およびクルマの安心サポートご利用時に必要となるサービスご利用番号は、ご契約後に保険証券と共にお送りする「自動車保険サービスガイド」でご確認ください。Web約款をお選びいただいた場合には、ID・パスワードを入力し「マイページ」にログイン後、Web上でのご確認をお願いします。

### ロードアシスタンスサービス

あいおいニッセイ同和損保(以下「弊社」といいます。)の提携会社である(株)安心ダイヤル(以下「提携会社」といいます。)が提供するロードアシスタンスサービスは次のとおりです。

**!** ロードアシスタンスサービスのご利用は、あんしん24受付センターにご連絡をいただき、提携会社の手配する業者をご利用いただくことが条件となります。  
お客さまご自身でレッカーまたは修理業者を手配された場合は、このサービスの対象となりませんのでご注意ください。

#### レッカー現場急行サービス

対象契約 **すべてのご契約**

##### レッカー牽引・搬送

ご契約のお車が事故または故障・トラブルにより自力走行不能となった場合に、現場から**60km\***以内の修理工場等まで、レッカー牽引・搬送を無料で行います。提携会社が最寄りの登録修理工場等をご契約のお車の入庫先としてご案内する場合、自力走行不能となった現場から最寄りの登録修理工場等まで、距離にかかわらずレッカー牽引・搬送を無料で行います。

※お客さまがJAF会員の場合、75km(レッカー現場急行サービス60km+JAF会員サービス15km)となります。

##### ご注意ください

- ・故障・トラブルの際のレッカー牽引・搬送については、自力走行不能となった現場での応急作業による復旧が困難なときに限り、サービスをご提供します。
- ・スタック(雪道、泥道、砂利道または凍結道等でタイヤが単にスリップまたは空転し走行できない状態)による引き出しを行う場合は無料サービスの対象となりません。



(注)「電気自動車」「圧縮天然ガス自動車」「LPG車」等、ガソリン(レギュラー、ハイオク)・軽油を燃料としないお車の燃料がなくなったことによりレッカー牽引・搬送する場合は、現場から60km\*以内のお客さまご指定の充電・燃料補充が可能な場所(自宅、自動車販売店等)までとなります。

##### 落輪引き上げ・乗り上げ時の引き降ろし

ご契約のお車が落輪\*や縁石等への乗り上げにより自力走行不能となった場合に、ご契約のお車の引き上げ・引き降ろし作業を無料で行います。  
※道路から道路外の側溝や用水路等下方へ車輪を踏み外した状態をいいます。ただし、路外逸脱(すべての車輪が道路上にない状態)を除きます。

#### クイック修理サービス

対象契約 **対人賠償責任保険・対物賠償責任保険・人身傷害保険がすべてセットされたご契約**

以下の故障・トラブル等で自力走行不能となった場合に、現場で**30分以内の応急作業を無料で行います。** (注) 保険期間が1年を超える場合は保険期間の初日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごとに、1回のご利用が無料となります。ただし、フリート契約・ノンフリート多数割引適用契約は回数の制限がありません。

(注) 保険期間が1年を超える場合は保険期間の初日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごとに、1回のご利用が無料となります。ただし、フリート契約・ノンフリート多数割引適用契約は回数の制限がありません。

<b>バッテリーあがり</b>	バッテリーの点検、ジャンピング(バッテリーあがりの車両にケーブルをつないでエンジンをスタートさせること)を行います。	<b>カギの閉じ込み、紛失または盗難</b> <p>カギの閉じ込み、紛失または盗難の際、ドアキーの開錠を行います。開錠の場合、必ず運転免許証等で車両所有者ご本人であることを確認した上で作業を行います。下記の場合は出動業者の手配・作業を行うことができません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車種・年式等により出動業者が開錠できない場合</li> <li>・トランクルームの開錠の場合</li> <li>・セキュリティ装置(イモビライザー等)付き車両の開錠の場合</li> </ul>
<b>タイヤのパンク</b>	ご契約のお車にスペアタイヤを搭載している場合に限り、タイヤがパンクした際のスペアタイヤ交換を行います。	<b>その他</b> <p>その他、自力走行不能となった現場での応急作業が可能な場合は、作業時間30分以内の応急作業を行います。</p>
<b>ガス欠</b>	外出先でガス欠になった場合、ガソリン(レギュラー、ハイオク)または軽油を最大10リットルまで無料でお届けします。 (注) 自宅駐車場または同等と判断できる場所でのガス欠の場合、燃料代は有料となります。なお、この場合も1回のご利用とさせていただきます。	

**ご注意ください** ・上記対象契約以外のご契約の場合はサービスの対象となりません。  
・バッテリーの交換・充電、自動車の充電、ガソリン・軽油以外の燃料の補充、パンクしたタイヤの修理、タイヤパンク以外の原因によるスペアタイヤ交換またはチェーン脱着はサービスの対象となりません。

見知らぬ場所での事故・故障も安心

**GPS-i 位置情報通知システム**

http://mb.aionissaydowa.co.jp/gps/

お客さまがGPS機能対応の携帯電話をお持ちの場合は、「GPS-i 位置情報通知システム」をご利用いただけます。位置情報をお知らせいただくことにより、レッカーまたは修理業者のより迅速な手配が可能となります。

あらかじめ「ブックマーク」または「お気に入り」にご登録ください。

**GPS-i アクセスはこちらから!!**

iPhone、Android端末からもご利用いただけます。

**ご利用手順**

- ①お電話をいただく前に、専用画面のガイドンスに必要事項を入力し、位置情報を送信してください。
  - ②送信完了後、画面に連絡先が表示されますので画面のご案内にそってお電話ください。
- (注)位置情報に誤差が発生した場合は、現在地を再度ご確認ください。



(注)競業障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステムについてはP.4をご覧ください。

**対象となる自動車 弊社の自動車保険証券記載のご契約のお車**

- (注1)ファミリーバイク特約対象の原動機付自転車等、ご契約のお車以外の自動車は対象なりません。
- (注2)ドライバー保険については、補償の対象となる自動車のうち、記名被保険者が正当な権利を有する方の承諾を得て使用または管理する借用自動車対象となります。

**ご利用いただける方 ご契約のお車に乗車中の方**

※一時的にご契約のお車から離れていた場合であっても、事故または故障・トラブルの前後の状況から乗車していたとみなされる方を含みます。

(注)ご契約のお車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のお車に乗車中の方はご利用いただけません。

**対象となる地域 日本国内**

(注)一部離島および自動車の運行が極めて困難な場所(通行禁止道路・季節的閉鎖道路・工事用道路等一般車両が通行できない道路、凍結道路・未除雪道路・未整地地域・海浜・河川敷等)ではご利用いただけません。

**●お客さまに費用をご負担いただく場合(有料)**

**レッカー現場急行サービス**

- ①スタックによる引き出しを行った場合
- ②路外逸脱、転落、横転等による引き上げ・引き出しまたは引き降ろし等の脱出作業を行った場合
- ③修理工場等へレッカー牽引・搬送した後に、サービスご利用者の希望により再度レッカー牽引・搬送した場合
- ④カギの閉じ込み、紛失または盗難によりレッカー牽引・搬送した場合
- ⑤ローダウン車、エアロパーツ付き車両または事故で大破した車両等で積載作業が困難な場合
- ⑥出動業者がレッカー牽引・搬送する際に有料道路料金およびカーフェリーの乗船料等が必要な場合 など

**クイック修理サービス**

- ①バッテリーあがりまたはガス欠によるそれぞれ2回目以降のご利用の場合(2回目以降も無料となるご契約の場合を除きます。)
- ②自宅駐車場または同等と判断できる場所でのガス欠の場合の燃料代 など

**レッカー現場急行サービス・クイック修理サービス共通**

- ①出動業者がサービス提供する際に駐車場料金が必要な場合
- ②各種部品代、消耗品代、カギ複製が必要な場合
- ③サービスご利用者の都合により、出動業者が自力走行不能となった現場等で待機した場合
- ④立体駐車場、地下駐車場または狭路等において、ご契約のお車の手押しまたは人員追加等の特殊作業が発生した場合 など

**●サービスをご提供できない主な場合**

- ①サービスご利用者の故意または重大な過失、地震もしくは噴火またはこれらによる津波による事故・故障・トラブルの場合
- ②提携会社が、著しく利用頻度が高いまたは意図的な利用と判断した場合
- ③無資格または酒気を帯びた状態でご契約のお車を運転している場合
- ④台風・暴風・豪雪等の気象状況などにより、このサービスが実施できない場合 など

**●その他**

- ①このサービスは、提携会社の取次ぎまたは手配により、出動業者の責任において行われるものとして、提供したサービスに起因する損害等については、弊社および提携会社はその責任を負わないものとします。
- ②サービスのご提供を行わない場合、またはサービスのご提供が遅延した場合であっても、弊社・提携会社および出動業者は金銭的な補償は行いません。
- ③包括契約、共同保険において弊社が非幹事としてお引受けしたご契約は対象となりません。
- ④このサービスは保険金としてお支払いするものではありませんので、ご利用いただいた場合でもノンフリート等級(フリート契約の場合は次の割引・割増算出)に影響しません。
- ⑤車両保険がセットされているご契約でも、このサービスを優先してご提供します。
- ⑥相手方に過失がある事故等で、このサービスをご提供した場合は、相手方にレッカー牽引・搬送費用などサービスに対する費用をご請求することを、あらかじめご了承ください。
- ⑦サービスご利用者がJAF会員の場合はJAFを優先手配します。

**JAF会員優遇サービス**

下記の条件をすべて満たし、弊社「ロードアシスタンスサービス」の範囲を超え有料となる費用が発生した場合は、保険期間中1回※に限り4,000円を限度に費用が無料となります。

- ・あんしん24受付センターにご連絡をいただき、提携会社がJAFに手配を行っていること
  - ・サービスご利用者がJAF会員であり、ご利用時にJAF会員証を携帯していること
  - ・トラブルの内容が弊社「ロードアシスタンスサービス」の対象であること
  - ・JAFにて対応可能な車種、サービス内容であること
- ※保険期間が1年を超える場合は保険期間の初日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごとに1回となります。

**クルマの安心サポート**

ご利用いただける方 弊社の自動車保険のご契約者または記名被保険者となります。ご契約者または記名被保険者が法人の場合はその法人の代表者となります。

**●健康・医療・介護ご相談**

ご利用日・ご利用時間 365日24時間

健康・医療のご相談	ドライブに起因する不調や日常生活における身体の不調に関するご相談、ケガや病気に関するご説明や治療方法に関する一般的なご相談に看護師等の専門スタッフが電話でアドバイスします。
病院情報のご提供	ドライブ先やご自宅で具合が悪くなったとき、病院を探すことになったときなど、全国各地の病院等の情報をご提供します。 (注)このサービスは情報提供のみで、紹介状の発行等は行いません。
夜間休日医療機関情報のご提供	夜間はもちろん休日に診療可能な全国各地の医療機関の情報をご提供します。 (注)このサービスは情報提供のみで、紹介状の発行等は行いません。
介護のご相談	介護認定手続きや介護サービスの利用方法など、介護に関するさまざまなご相談に、経験豊富な専門スタッフが電話でアドバイスします。

**●クルマのトラブル(法律)・税務ご相談**

ご利用日・ご利用時間 平日13~17時(土日祝日、12/29~1/5を除きます)

法律のご相談	日常生活のトラブル(法律)に関するさまざまなご相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。必要に応じて弁護士による電話相談もご利用いただけます(予約制)。 (注)既に弁護士に依頼している案件、訴訟となっている案件等のご相談は対象となりません。
税務のご相談	日常生活の税務に関するさまざまなご相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。必要に応じて税理士による電話相談もご利用いただけます(予約制)。

**●ベテランドライバーサポート ー平成24年10月1日よりご利用いただけますー**

ご利用日・ご利用時間 平日10~17時(土日祝日、12/29~1/5を除きます)

安全運転のご相談	安全運転に関するご相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。安全運転や高齢者講習制度、運転免許証更新等の各種情報もご提供します。主に50歳以上のベテランドライバーの方にお役立ていただけます。
----------	--

ベテランドライバーサポート デスク開設

**●エコなカーライフサポート ECO**

ご利用日・ご利用時間 平日9~17時(土日祝日、12/29~1/5を除きます)

レンタカーのご紹介	提携のレンタカー業者をご紹介します。エコカー(ハイブリッド車など低燃費・低公害車)もご利用いただけます。 (注)一部の車種は優待の対象となりません。事故時の代車の手配は行いません。
廃車手続きのご紹介	環境に配慮した廃車処理を行う業者をご紹介します。また廃車手続きの代行、廃車する車両の引き取り(レッカー)を行う事業者をご紹介します。 (注)自家用(普通・小型・軽四輪)乗用車、自家用(普通・小型・軽四輪)貨物車(営業車を除きます。)が対象となります。
リサイクル部品のご紹介	お車をお安く修理したい方に、エコロジーで経済的なりサイクル部品をご紹介します。 (注)国産の自家用(普通・小型・軽四輪)乗用車、自家用(小型・軽四輪)貨物車が対象となります。

優待 提携先の業者におけるサービスが優待料金にてご利用いただける場合があります。

ECO 環境にやさしいサービスをご利用いただくことができます。

〈ご注意〉保険金請求に関わる事故等のご相談は対象となりません。また、緊急の場合やご相談内容によってはサービスをご利用できない場合があります。サービス内容によりご利用日・ご利用時間が異なります。クルマの安心サポートは、事前にお知らせすることなく変更・中止・終了することがあります。クルマの安心サポートは、弊社が委託している提携サービス会社にご提供します。

提携会社は、各種サービスのご利用にあたって取得した個人情報およびご相談に必要な情報を弊社に開示することがあります。サービスの内容やご利用いただけない場合等の詳細につきましては、次ページ以降記載のご利用規約をご確認ください。



# ロードアシスタンスサービスご利用規約

## 用語のご説明

このロードアシスタンスサービスご利用規約において、使用される用語の説明はそれぞれ次のとおりとします。

用語	説明
サービス	レッカー現場急行サービスおよびクイック修理サービスにより構成される自動車保険サービス（ロードアシスタンスサービス）をいいます。
サービス提供者	サービスを提供する株式会社安心ダイヤルをいいます。
ご契約のお車	保険証券の「ご契約のお車」欄に登録番号、車両番号、標識番号、車台番号等が記載されている自動車（ドライバー保険については、補償の対象となる自動車のうち、記名被保険者が正当な権利を有する方の承諾を得て使用または管理する借用自動車）をいい、ファミリーバイク特約対象の原動機付自転車等、ご契約のお車以外の自動車を除きます。
あんしん24受付センター	当社が定めるサービスの利用申込みを受け付ける連絡先をいいます。
サービス実施者	サービス提供者からの取次ぎまたは手配により、実際にサービスを実施する者をいいます。
自力走行不能	車両が物理的もしくは機能的に走行できない状態、または法令により走行が禁じられている状態をいいます。
日本国内	日本国内全域をいいます。ただし、一部離島等を除きます。
登録修理工場等	サービス提供者が利用対象者（第4条【利用対象者】に定める利用対象者をいいます。以下同様とします。）に入庫先として案内するために登録した修理工場等をいいます。
落輪	道路から下方（道路外の側溝や用水路等）へ車輪を踏み外した状態（路外逸脱を除きます。）をいいます。
保険期間	ご契約いただいた自動車保険契約により、当社が補償する期間をいいます。
ガス欠	ガソリン（レギュラー、ハイオク）または軽油がなくなった状態をいいます。
電欠等	ガソリン（レギュラー、ハイオク）、軽油以外の燃料がなくなった状態をいいます。被保険者（自動車保険契約により補償の対象となる方をいいます。）の居住住所における通常の保管場所（自庫駐車場等も含みます。）をいいます。被保険者が法人または個人事業主の場合は、主としてご契約のお車を使用している支店・営業所または店舗の所在地等における保管場所をいいます。
自宅駐車場	道路運送車両法（昭和26年法律第185号）第2条（定義）第2項にいう「自動車」および同条第3項にいう「原動機付自転車」に該当するものをいいます。
自動車	「競技」とは、ロードレース（山岳ラリー、タイムラリー）やサーキットレース等をいい、これらのための練習も含めます。「曲技」とは、サーカス、カースタント・アクロパット等をいい、これらのための練習も含めます。
競技もしくは曲技	
路外逸脱	すべての車輪が道路上にない状態をいいます。
スタック	雪道、泥道、砂利道または凍結道等でタイヤが単にスリップまたは空転し走行できない状態をいいます。
GPS	地球の周囲軌道を回る衛星から放射される位置測位用の電波を利用して現在の位置を知ることができるシステム（全地球測位システム）をいいます。
JAF	一般社団法人日本自動車連盟をいいます。

## 第1条【規約の目的等】

- (1) この規約は、当社の自動車保険契約に対して日本国内で提供するサービスの事項を定めたものです。
- (2) 利用対象者は、この規約を承認の上、サービスの提供を受けることができます。
- (3) このサービスは、当社が提携するサービス提供者が、この規約に従い提供します。

## 第2条【サービス提供対象契約】

当社は、次表左欄に掲げるサービスの区分ごとに、次表右欄に掲げるそれぞれの自動車保険契約をサービス提供対象契約とします。ただし、包括契約および共同保険非幹事契約は対象契約となりません。

サービスの区分	対象となる自動車保険契約
レッカー現場急行サービス	すべてのご契約
クイック修理サービス	対人賠償責任保険・対物賠償責任保険・人身傷害保険がすべてセットされたご契約

## 第3条【サービス提供対象自動車】

サービス提供対象自動車は、ご契約のお車とします。

## 第4条【利用対象者】

利用対象者は、ご契約のお車に乗車中の方（一時的にご契約のお車から離れていた場合であっても、事故または故障・トラブルの前後の状況から乗車していたとみなされる方を含みます。以下同様とします。）とします。ただし、ご契約のお車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のお車に乗車中の方は利用対象者となりません。

## 第5条【サービスを提供する場合】

- (1) サービス提供者は、利用対象者が第8条【利用対象者の義務】(1)の規定に従い事前にあんしん24受付センターに連絡を行った場合であって、第6条【サービスの提供条件と内容】に該当するときは、サービス実施者により、そのサービスを無料で提供します。
- (2) 車両保険がセットされているご契約でも、サービスを優先して提供します。

## 第6条【サービスの提供条件と内容】

この規約により提供するサービスの提供条件および内容は次の①および②のとおりとします。

### ①レッカー現場急行サービス

レッカー現場急行サービスは次のア、およびイ、のとおりとします。なお、故障・トラブルの際のレッカー牽引・搬送の場合は自力走行不能となった場所（自力走行不能となった場所からご契約のお車を移動後にあんしん24受付センターに連絡を行った場合は、その移動先を自力走行不能となった場所とみなします。以下同様とします。）での応急作業による復旧が困難なときに限り、サービスを提供します。

### ア. レッカー牽引・搬送

提供条件	ご契約のお車が、日本国内で事故または故障・トラブルにより自力走行不能となること
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご契約のお車を自力走行不能となった場所から60km以内の修理工場等まで、レッカー牽引・搬送を行います。</li> <li>サービス提供者が最寄りの登録修理工場等をご契約のお車の入庫先として案内する場合、自力走行不能となった場所から最寄りの登録修理工場等まで、レッカー牽引・搬送を行います。ただし、電気自動車等の電欠等によりレッカー牽引・搬送する場合は除きます。</li> <li>※修理工場が営業時間外の場合は、一時保管の上、翌営業日に修理工場へレッカー牽引・搬送を行います。</li> </ul>

### イ. 落輪引き上げ・乗り上げ時の引き降ろし

提供条件	ご契約のお車が、日本国内で落輪または縁石等への乗り上げにより自力走行不能となること
内容	ご契約のお車の引き上げ・引き降ろし作業を行います。

### ②クイック修理サービス

クイック修理サービスは次の表のとおりとし、ア、およびウ、<sup>(a)</sup>は保険期間中1回（保険期間が1年を超える場合は保険期間の初日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごとに1回）のみ無料とします。ただし、フリート契約・ノンフリート多数割引適用契約については、回数の制限はありません。  
(注) ガス欠については、自宅駐車場または同等と判断できる場所でのガス欠の場合であっても1回の利用とします。

提供条件	ご契約のお車が、日本国内で故障・トラブル等により自力走行不能となること
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご契約のお車について自力走行不能となった場所以下での故障・トラブル等に対して、作業時間30分以内の応急作業を行います。</li> <li>ア. バッテリーあがり</li> <li>バッテリーの点検、ジャンピング（バッテリーあがりの車両にケーブルをつないでエンジンをスタートさせること）を行います。</li> <li>イ. タイヤのパンク</li> <li>ご契約のお車にスペアタイヤを搭載している場合に限り、タイヤがパンクした際のスペアタイヤ交換を行います。</li> <li>ウ. ガス欠</li> <li>外出先（自宅駐車場または同等と判断できる場所以外の場所をいいます。）でガス欠になった場合、ガソリンまたは軽油を最大10リットルまで無料で届けます。（注）自宅駐車場または同等と判断できる場所でのガス欠の場合、燃料代は有料とします。</li> <li>エ. カギの閉じ込み、紛失または盗難</li> <li>カギの閉じ込み、紛失または盗難の際、ドアキーの開錠を行います。（注）開錠の場合、必ず運転免許証等で車両所有者ご本人であることを確認した上で作業を行います。</li> <li>オ. その他</li> <li>その他、自力走行不能となった場所での応急作業が可能な場合は、作業時間30分以内の応急作業を行います。</li> </ul>

## 第7条【サービス提供を行わない場合】

(1) 第6条【サービスの提供条件と内容】にかかわらず、サービス提供者は、次の①から⑩のいずれかに該当する事由によって発生したご契約のお車の事故、故障またはトラブルに対しては、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、武装反乱またはその他これらに類似の事変もしくは暴動
- 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、これらに起因する事故、またはこれら以外の放射線照射もしくは放射能汚染
- ⑤ 上記①から④までの事由に随伴して発生した事故またはこれらに伴う秩序の混乱に基づいて発生した事故
- ⑥ 差押え、収用、没収、破壊等、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禁止を除きます。
- ⑦ 航空機、船舶、鉄道、自動車等によるご契約のお車の輸送
- ⑧ 自動車製造業者がマニュアル等で定める使用方法を著しく逸脱した使用、法令により禁止されている改造、または自動車製造業者が認めない改造

⑨ 事故、故障またはトラブルを誘発するおそれがある明らか整備不良  
⑩ 第6条【サービスの提供条件と内容】にかかわらず、サービス提供者は、次の①から⑩のいずれかに該当する場合に発生したご契約のお車の事故、故障またはトラブルに対しては、サービスの提供を行いません。

- ① 次のア. からウ. のいずれかの状態でご契約のお車を運転している場合
  - ア. 法令により定められた運転資格を有しない状態
  - イ. 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項に定める酒気を帯びた状態またはこれに相当する状態
  - ウ. 麻薬、大麻、あへん、覚せい剤、シンナー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
- ② 競技もしくは曲技のためにご契約のお車を使用している場合、または、競技もしくは曲技を行うことを目的とする場所においてご契約のお車を使用している場合、ただし、救急、消防、事故処理、補修、清掃等のために使用する場合は除きます。
- ③ 法令上、危険物取扱者の乗車が必要であるにもかかわらず、乗車していない場合
- ④ 自動車の進行が極めて困難な場所（通行禁止道路・季節的閉鎖道路・工用道路等一般車両が通行できない道路、凍結道路、雪道、未整地道路・海浜・河川敷等）、またはサービスの提供が不適切と判断できる場所（自然保護・環境保全等の見地から、主務大臣等が通行禁止を指定した地域等）においてご契約のお車を使用している場合

(3) 第6条【サービスの提供条件と内容】にかかわらず、サービス提供者は、次の①から⑩のいずれかに該当する場合は、サービスの提供を行いません。

- ① 利用対象者が、サービスの利用に際して、第8条【利用対象者の義務】(1)に違反し事前にあんしん24受付センターに連絡を行わなかった場合、またはその他の第8条に違反した場合
- ② 利用対象者、利用対象者から依頼を受けた方、またはそれらに準ずる方のお車がサービス提供時に立会いできない場合
- ③ 利用対象者がサービス提供者の指示に従わない場合
- ④ サービス提供者が、著しく利用頻度が高いまたは悪意のある利用と判断した場合
- ⑤ サービス提供者またはサービス実施者が次のア. からエ. のいずれかと判断した場合
  - ア. 地域、気象、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条（定義）第1項に規定する感染症をいいます。の流行、道路事情または天災等によりサービス提供が困難と判断した場合
  - イ. ご契約のお車に後付けパーツまたは工作装置等が装備または装着されている等の理由により、技術的にサービス提供が困難と判断した場合
  - ウ. サービスの内容、趣旨等に照らしてサービス提供が不適切であると判断した場合
  - エ. ご契約のお車に高価な品物、代替不可能な品物または危険物等（以下「特殊積載物等」といいます。）が積載されている等の理由により、サービス提供が困難であると判断した場合

- ⑥ サービス提供時に第三者の所有物に損害を与えることが想定される場合で、その第三者の承諾が得られないとき
- ⑦ このサービスを提供することにより、違法な運転または道路交通の安全もしくは第三者を害する危険性のある運転をされるおそれがある場合
- ⑧ バッテリーの交換・充電、自動車の充電、ガソリン・軽油以外の燃料の補充、パンクしたタイヤの修理、タイヤパンク以外の原因によるスペアタイヤ交換またはチェーン脱着を行う場合
- ⑨ ドアキーの開錠において、次のア. からエ. の場合
  - ア. サービス提供者またはサービス実施者が車両所有者の本人確認ができない場合
  - イ. 車種・年式等によりサービス実施者が開錠できない場合
  - ウ. トランクルームの開錠の場合
  - エ. セキュリティ装置（イモビライザー等）付き車両の開錠の場合

- ⑩ 修理工場等までのレッカー牽引・搬送後に、利用対象者の希望により再度牽引・搬送する場合
- ⑪ カギの閉じ込み、紛失または盗難によりレッカー牽引・搬送する場合
- ⑫ 路外逸脱、転落、スタックまたは横転等による引き上げ、引き出しまたは引き降ろし等の脱出作業を行う場合
- ⑬ ローダウン車、エアロパーツ付き車両または事故で大破した車両等で積載作業が困難な場合
- ⑭ ローダウン車またはエアロパーツ付き車両のスペアタイヤ交換を行う場合
- ⑮ バッテリーあがりまたはガス欠によるそれぞれ2回目以降の利用の場合（2回目以降も無料となるご契約の場合を除きます。）

## 第8条【利用対象者の義務】

- (1) 利用対象者は、サービスを利用する場合には、事前にあんしん24受付センターに連絡を行わなければならない。利用対象者があんしん24受付センターに連絡する前に自らレッカー・修理業者等を手配しているときは、その手配に対応するサービスは提供せず、また、手配に対応する費用等も支払いません。
- (2) 利用対象者は、サービスの提供を受ける場合、サービス提供者およびサービス実施者の要請に対し、必要な協力を行わなければならない。
- (3) 利用対象者は、第9条【利用対象者等の費用負担】の規定により負担すべき費用に対しては、その料金等を支払わなければならない。この場合において、サービス提供者は第9条(2)の費用については、同項の規定に従い請求を行うものとします。
- (4) 利用対象者は、警察に届出が必要な事故に関しては、警察に届出を行い、サービスの実施について警察の許可を得なければならない。
- (5) 利用対象者は、サービス提供者またはサービス実施者の判断により、保険証券、運転免許証、自動車検査証その他本人確認資料等の提示を求められたときは、それを提示しなければならない。
- (6) 利用対象者は、サービス提供時においてご契約のお車に特殊積載物が積載されている場合、サービス提供者およびサービス実施者にその旨を事前通知しなければならない。また、サービス提供時において特殊積載物等が積載されていることにより、当社、サービス提供者またはサービス実施者に損害が発生した場合は利用対象者はこれを賠償するものとします。

## 第9条【利用対象者等の費用負担】

(1) 第6条【サービスの提供条件と内容】にかかわらず、次の①から③に定める費用は有料とし、利用対象者が現地で精算するものとします。

- ① サービス実施者がレッカー牽引・搬送する際に要した有料道路料金およびカーフェリーの乗船料等、ならびにサービス提供に際して要した駐車場料金
- ② サービス実施者が48時間を超えてご契約のお車を保管した場合の車両保管延長料金
- ③ 各種部品代、消耗品代、カギ複製代および燃料代（ガス欠で無料サービスの対象となる場合のガソリンまたは軽油最大10リットル分を除きます。）

(2) 第6条【サービスの提供条件と内容】にかかわらず、次の①から⑩に定める費用は有料とし、うち①から⑩に定

## ロードアシスタンスサービスご利用規約

めるサービスにかかる費用(本条(1)の①から③に定める費用を除きます。)、利用対象者が、サービス提供者の請求に基づきサービス提供者に後日支払うものとする。

- ①サービス提供者が入庫先として案内する最寄りの登録修理工場等以外へ60kmを超えてレッカー牽引・搬送した場合の60kmを超えたレッカー牽引・搬送料(2回に分けてレッカー牽引・搬送した場合は、合算距離が60kmを超えたレッカー牽引・搬送料)
  - ②応急作業が30分を超えた場合の作業延長料金
  - ③修理工場までのレッカー牽引・搬送後、利用対象者の希望により再度牽引・搬送した場合のすべての料金
  - ④カギの閉じ込み、紛失または盗難によりレッカー牽引・搬送した場合のすべての料金
  - ⑤路外脱逃、転落、スタックまたは横転等による引き上げ、引き出しまたは引き降ろし等の脱出作業を行った場合のすべての料金(脱出作業後、自力走行不能であることが確認できた場合は、脱出作業に必要な費用のみ有料)
  - ⑥ロードアシスタンス車、エアロパーツ付き車両または事故で破損した車両等で積載作業が困難な場合の積載作業料金
  - ⑦ロードアシスタンス車またはエアロパーツ付き車両の作業を行った場合のエアロパーツ取り外し等の作業料金
  - ⑧バッテリーが残りまたはガス欠によるそれぞれ2回目以降の利用の場合(2回目以降も無料となるご契約の場合を除きます。)、のすべての料金
  - ⑨利用対象者の都合により、サービス実施者が自力走行不能となった場所等で待機した場合の待機料金
  - ⑩立体駐車場、地下駐車場または狭路等において、ご契約のお車の手押しまたは人員追加等の特殊作業が発生した場合の特殊作業料金
  - ⑪上記①から⑩のほか、第6条[サービスの提供条件と内容]に定める内容を超過して、サービス提供者の判断により作業・修理等を行った場合のその作業・修理等の料金
  - ⑫第11条[GPSによる通知の特則]の規定に基づいてサービス提供者に通知する場合の電話機の購入費用、通話料金、位置情報の発信にかかるパケット通信料金等
- (3) サービス提供後、利用者がサービスの利用対象者ではないことが判明した場合、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10条[JAF会員の特則]

利用対象者がJAF会員である場合には、JAFを優先手配することとします。なお、次の①から④に定める条件をすべて満たし、この規約により提供するサービス範囲を超え有料となる費用が発生した場合は、JAF会員優遇サービスとして保険期間中1回(保険期間が1年を超える場合は保険期間の初日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごとに1回)に限り4,000円を限度に費用が無料となります。

- ①利用対象者があんしん 24受付センターに連絡し、サービス提供者がJAFに手配を行っていること
- ②利用対象者がJAF会員であり、利用時にJAF会員証を携帯していること
- ③トラブルの内容がこの規約により提供するサービスの対象であること
- ④JAFにて対応可能な車種、サービス内容であること

### 第11条[GPSによる通知の特則]

利用対象者は、次の①から③に定める条件をすべて満たしている場合は、携帯電話機に搭載されたGPS機能を使って、自力走行不能となった場所の位置情報をサービス提供者に通知することができます。ただし、携帯電話事業者の回線障害、GPS衛星の障害、電波状況等により位置情報が取得できない場合、誤差が発生した場合、または位置情報の取得に時間を要する場合は、音声通話によって位置情報を通知するものとします。

- ①利用対象者が使用する携帯電話機が、サービス提供者が提供する携帯電話事業者の回線を利用するものであって、GPS機能を搭載していること
- ②利用対象者が、サービス提供者への位置情報の提供に同意していること
- ③利用対象者が、専用画面のガイダンスにそって位置情報を送信すること

### 第12条[サービス提供時の責任]

- (1) このサービスは、サービス提供者の取次ぎまたは手配により、サービス実施者の責任において行われるものとし、提供したサービスに起因する車両損傷、人身事故、積荷破損その他損害等については、当会社およびサービス提供者はその責任を負わないものとする。
- (2) 車体の形状や損傷状態等により、作業またはレッカー牽引・搬送時にご契約のお車に損傷を与えるおそれがある場合は、利用対象者から事前にサービス実施者が責任を負わない旨の書面による同意をいただく場合があります。
- (3) サービス提供およびサービス提供後の車両の修理、整備および保管等については、利用対象者とサービス実施者、受け入れ工場等との間の契約であり、その契約に起因する車両損傷、人身事故、積荷破損その他損害等については、当会社およびサービス提供者はその責任を負わないものとする。
- (4) サービス提供時においてご契約のお車に特殊積載物等が積載されていることに起因する車両損傷、人身事故、積荷破損その他損害等については、当会社、サービス提供者およびサービス実施者はその責任を負わないものとする。
- (5) サービスの提供を行わない場合、またはサービスの提供が遅延した場合であっても、当会社、サービス提供者およびサービス実施者は、これを金銭的補償で代替することはありません。

### 第13条[サービスの提供期間等]

- (1) サービスの提供期間は、サービス受付時において有効に締結された自動車保険契約の保険期間とし、その保険契約が保険期間の途中で失効し、または解除もしくは解約された場合はサービスの提供を行いません。
- (2) 提供期間の途中で補償内容の変更等により、第2条[サービス提供対象契約]に規定する対象契約となくなった場合はサービスの提供を行いません。

### 第14条[代位]

- (1) 当会社およびサービス提供者は、サービスの費用を他人に損害賠償金として請求することができる場合、提供した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するものとします。
- (2) 当会社およびサービス提供者は、ご契約のお車の故障によりサービスを提供した場合であっても、その原因が、自動車製造業者の無償修理等の対象であったときは、サービス提供にかかった費用を自動車製造業者等に請求する場合があります。

### 第15条[個人情報の取扱い等]

- (1) 利用対象者は、保険証券の記載事項およびサービス提供のために必要とされる情報が、サービス提供者に登録されることに同意するものとします。
- (2) サービス提供者は、保険証券の記載事項およびサービス提供のために必要とされる情報をサービス実施者およびあいおいニッセイ同和損害保険あんしん 24株式会社(当会社の委託を受け、ご契約者からの保険事故に関する報告の取次ぎ業務等を行う当会社の子会社をいいます。以下同様とします。)に開示できるものとします。
- (3) 当会社、サービス提供者およびあいおいニッセイ同和損害保険あんしん 24株式会社は、サービス提供者が取得した個人情報を保険契約の審査、引受および履行(保険事故の調査、適正な保険金支払い等を含みます。)等に利用することがあります。
- (4) サービス提供者は、利用対象者または利用者に迷惑をおかけすること等を防止するため、通話内容を記録および録音することがあります。また、記録または録音内容を当会社に開示することがあります。

### 第16条[訴訟の提起および準拠法]

- (1) この規約に関する訴訟については、当会社の本店所在地の管轄裁判所を合意管轄裁判所とします。
- (2) この規約に規定のない事項については、日本国の法令によります。

## クルマの安心サポートご利用規約

### 第1条[規約の目的等]

- (1) この規約は、第2条[サービス提供対象契約]に定める当会社の保険契約に対して日本国内で提供する「クルマの安心サポート」(以下「サービス」といいます。))の事項を定めたものです。
- (2) 利用対象者(第3条[利用対象者]に定める利用対象者をいいます。))は、この規約を承認の上、サービスの提供を受けることができます。
- (3) このサービスは、当会社が委託する提携サービス会社が、この規約に従い提供します。

### 第2条[サービス提供対象契約]

当会社は、自動車保険契約をサービス提供対象契約とします。ただし、包括契約および共同保険非幹事契約は対象契約となりません。

### 第3条[利用対象者]

利用対象者は、サービス提供対象契約のご契約者または記名被保険者となります。ただし、ご契約者または記名被保険者が法人の場合は、その代表者となります。

### 第4条[利用番号の管理]

- (1) 利用対象者は、保険証券送付時に付与された利用番号の管理・使用について責任を負うものとし、第三者に利用番号を使用させてはなりません。
- (2) 当会社は、利用番号が第三者に使用されたことにより利用対象者が損害を被った場合、責任を負わないものとします。

### 第5条[サービスの内容]

この規約により提供するサービスの内容は次の①から④のとおりとします。

#### ①健康・医療・介護ご相談

提供サービス	内容
健康・医療のご相談	健康や医療に関する相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。 ※緊急の場合や相談内容によってはアドバイスできない場合があります。
病院情報のご提供	全国各地の病院等の情報を提供します。 ※このサービスは情報提供のみで、紹介状の発行等は行いません。
夜間休日医療機関情報のご提供	全国各地の夜間休日医療機関の情報を提供します。 ※このサービスは情報提供のみで、紹介状の発行等は行いません。
介護のご相談	介護に関する悩みに専門スタッフが電話でアドバイスします。

#### ②クルマのトラブル(法律)・税務ご相談

提供サービス	内容
法律のご相談	日常生活のトラブル(法律)に関する相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。 ※保険金請求に関わる事故等の相談は対象となりません。 ※既に弁護士に依頼している案件、訴訟となっている案件等の相談は対象となりません。
税務のご相談	日常生活の税務に関する相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。

#### ③ベテラドライバースポーツ

提供サービス	内容
安全運転のご相談	安全運転に関する相談に専門スタッフが電話でアドバイスします。 安全運転や高齢者講習制度、運転免許証更新等の各種情報も提供します。

#### ④エコなカーライフサポート

提供サービス	内容
レンタカーのご紹介	レンタカー業者を紹介いたします。 ※一部の車種は優待の対象となりません。 ※事故時の代車の手配は行いません。
廃車手続きのご紹介	廃車処理業者を紹介いたします。 ※自家用(普通・小型・軽四輪)乗用車、自家用(普通・小型・軽四輪)貨物車(営業車を除きます。)が対象となります。
リサイクル部品のご紹介	国産車のリサイクル部品を紹介いたします。 ※国産の自家用(普通・小型・軽四輪)乗用車、自家用(小型・軽四輪)貨物車が対象となります。

### 第6条[サービス提供を行わない場合]

- 提携サービス会社は、次の①から⑨のいずれかに該当する場合(該当するおそれのある場合も含みます。))は、サービスの提供を行いません。
- ①公序良俗に反する行為
  - ②法令に違反する行為
  - ③第三者(当会社を含みます。))に不利益を与える行為(誹謗・中傷する行為、名誉・信用を傷つける行為のほか、迷惑行為を含みます。)
  - ④当会社または提携サービス会社の運営を妨害する行為
  - ⑤第三者になりすましてサービスを利用する行為
  - ⑥営利を目的(商業目的)としてこのサービスを利用する行為
  - ⑦提携サービス会社が、善し利用頻度が高いまたは意図的な利用と判断した場合
  - ⑧利用対象者が、サービス提供のために必要な情報を提供しない場合
  - ⑨保険金請求に関わる事故等の相談その他当会社または提携サービス会社が不適切と判断した場合

### 第7条[サービス提供時の責任]

- (1) このサービスは、利用対象者自らの責任において利用するものとします。万一、このサービスの利用によって発生した損害については、当会社は責任を負いません。
- (2) 利用対象者自身が、第三者(当会社を含みます。))に対して損害を与えた場合は、自らの責任と費用により対応するものとします。

### 第8条[サービスの変更・中止・終了]

- (1) このサービスは、当会社ホームページ等で告知または事前の通知により、変更・中止・終了することがあります。
- (2) 当会社は、次の①から③のいずれかに該当する場合は、告知または事前に通知することなくサービスを変更・中止・終了することがあります。
  - ①天災等により、サービスの提供ができないと当会社が判断した場合
  - ②当会社の営業上、技術上の事情により、サービスの全部または一部を変更・中止・終了せざるを得なくなった場合
  - ③不測の事態により、当会社または提携サービス会社がサービスの提供が困難と判断した場合
- (3) 利用対象者の保険契約が解約・解除・失効・終了したときは、それ以降はサービスの提供を行いません。

### 第9条[個人情報の取扱い等]

- (1) 利用対象者は、保険証券の記載事項およびサービス提供のために必要とされる情報が、提携サービス会社に登録されることに同意するものとします。
- (2) 提携サービス会社は、利用対象者または利用者に迷惑をおかけすること等を防止するため、通話内容を記録および録音することがあります。また、記録または録音内容を当会社に開示することがあります。

附則 この規約は平成24年10月1日現在のものです。

## 聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステムのご案内

携帯電話の電子メール・Web機能を使って  
ロードアシスタンスサービスをご利用いただけます。  
anshin@anshin-dial-ne.jp

(注) メール受信設定をしている場合は上記アドレス(ドメイン)が受信できるように設定してください。

Webロードサービスシステムのご利用はこちらから!!  
iPhone、Android端末からもご利用いただけます。



### ご利用手順

- ①事故・故障が起こったら、左記メールアドレスに空メールを送信してください。
- ②折り返し、お客さまの携帯電話メールアドレスにURLリンク付きメールをお送りします。リンクをクリックしガイダンスにそって必要事項を送信してください(GPS機能対応の携帯電話をお持ちのお客さまは、ガイダンスにそって位置情報をお知らせいただくことにより、迅速な手配が可能となります。))。

## あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

立ちどまらない保険。  
MS&AD INSURANCE GROUP

本社 〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1  
TEL : 03-5424-0101 (大代表)  
http://www.aioinissaydowa.co.jp/