

平成31年4月1日制定  
令和6年5月15日改正

## A X A プレミアムロードサービス規定

### 第1条 (目的)

- (1) 本規定は、アクサ損害保険株式会社（以下「当社」という）がアクサダイレクト総合自動車保険（以下「保険」という）の契約者に対して、A X A プレミアムロードサービス（以下「サービス」という）を提供することに関して定めます。契約者および利用者（以下「サービス利用者」という）が、サービスの提供を受けるにあたっては、本規定に同意するものとします。
- (2) サービスは、当社が委託する株式会社プレステージ・コアソリューション（以下「ロードサービスセンター」という）を通じて提供します。

### 第2条 (対象自動車)

サービス対象自動車は保険証券記載の被保険自動車、被保険二輪自動車および被保険原動機付自転車（以下「被保険車」という）とします。

### 第3条 (対象期間)

サービス対象期間は保険証券記載の保険期間となります。なお、解約（解除）等によって保険契約が無効となった場合は、解約（解除）日までがサービス対象期間となります。

### 第4条 (対象住宅)

サービス対象住宅は法人契約を除く保険証券記載の契約者の住所となります。

### 第5条 (サービスの利用条件)

本規定に基づくサービスの利用条件は、次に定める通りとします。

- (1) 事故または故障により、自力走行不能（※1）となった場合にサービスを利用できません。  
※1：「自力走行不能」とは、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（例：夜間にヘッドライトがつかない等）をいいます。
- (2) サービスは、事故または故障発生の際にサービス利用者が事故または故障現場からロードサービスセンターへ連絡をし、ロードサービスセンターが手配するサービス実施業者を利用することが条件となります。ロードサービスセンターに事前の連絡

- がなく、サービス利用者が業者を手配した場合は、サービス対象となりません。
- (3) サービスを利用できる地域は日本国内とします。ただし、一部離島等対象外の地域もあります。
- (4) サービスの利用にあたっては、サービス利用者が、次の内容を実施および遵守されることが条件となります。
- ① ロードサービスセンターへの連絡の際には、保険証券番号、契約者氏名、電話番号および車両登録番号等を通知すること。
  - ② ロードサービスセンターまたはサービス実施業者から、運転免許証、自動車車検証等およびその他本人確認資料の提示を求められたときは、これを提示すること。
  - ③ 事故または故障現場における作業で車体等に損傷等を生じさせる可能性が予測されるときは、損傷等が生じてもロードサービスセンターおよびサービス実施業者を免責することに同意し、その旨の念書に署名すること。
  - ④ 警察届出が必要な事故の場合は、警察への届出を済ませており、かつ車両の移動等につき警察の許可を受けていること。
  - ⑤ 事故または故障現場におけるサービス実施業者による現場作業に立会うこと。ただし、負傷等により立会うことができない場合は、この限りではない。
  - ⑥ 危険物運搬車両の事故または故障の場合は、危険物取扱者免許の保持者が現場作業に立会うこと。
  - ⑦ ロードサービスセンターまたはサービス実施業者に対してサービスの提供に必要な協力を行うこと。
  - ⑧ 道路交通法およびその他の法令、規則を遵守すること。
- (5) サービスの内容について、定めのない事項や解釈が分かれる場合は、当社の定めるところ、または解釈に従っていただきます。

#### 第6条 (サービス利用者情報の提供および利用への同意)

サービス利用者は、当社がサービスを提供するため、サービス利用者に関する情報(住所、氏名、電話番号、保険証券番号、車両登録番号、生年月日、契約者資格に関する情報等)をロードサービスセンターに対して提供することおよびサービスの記録・利用状況等を当社とロードサービスセンターとの間で相互に提供し、利用することに同意するものとします。

#### 第7条 (サービスの内容と範囲)

本規定に基づく無料サービスの内容および範囲は、次に定める通りとします。

##### (1) ロードサイドサービス

故障等により自力走行不能となった場合に、現場応急作業を無料(※2)で行います。

※2：出動基本料金、基本料金加算(高速道路・悪天候での作業等の加算)、現場までの出張料金、現場作業料金等が無料になります。なお、作業前診断もしくは現場

応急作業の結果として現場での復旧が困難である場合は、対応が可能な工場等まで車両を搬送します。

【サービス対象の代表例】

- ① バッテリーの点検作業、ジャンピング作業（バッテリー上がりの車両にケーブルを接続してエンジンをスタートさせる作業）、およびバッテリーの交換作業（ただし、バッテリーを契約者が事前に準備しているか、あるいは車両に適合するバッテリーを用意できる場合に限り。またその場合でもバッテリー部品代金は有料となります。バッテリーに関するサービスの提供は、保険期間内において1回の出動に限り。）
- ② タイヤ廻りの点検、タイヤパンク時のスペアタイヤへの交換＜二輪自動車および原動機付自転車を除きます。＞
- ③ インロック開錠（国産・外車の一般シリンダー開錠が対象。イモビライザー装着車についてもサービス対象となりますが、現場対応できない場合は、レッカーサービスを適用のうえ対応いたします。）＜二輪自動車および原動機付自転車を除きます。＞
- ④ 燃料切れ時の燃料補給作業（ガソリン車、ディーゼル車が対象となり、燃料代は有料です。またLPG車の場合は、現場から最寄のガス補充可能な施設までのレッカーサービスを提供します。いずれも保険期間内において1回に限り。）
- ⑤ 電欠時の充電作業（電気自動車（電動バイクを含む）が対象となります。現地給電はお車の状況・条件によりご提供できない場合があります。ご提供できない場合は、充電可能な施設までのレッカーサービスを提供します。）
- ⑥ エンジンオイルならびに冷却水の補充（ただし、オイルの銘柄および補充量の指定はできません。また現場で補充する冷却水は、現場で確保できる水道水等を使用します。）
- ⑦ 積雪路面で自力走行できない場合の引出作業（ただし、スタッドレスタイヤ・タイヤチェーンなどの滑り止めを装着している場合に限り。自宅駐車場でのトラブルは対象外となります。）
- ⑧ その他現場復旧が可能な軽作業

《ご契約2年目以降のグレードアップサービス》

- ⑨ ガス欠時の燃料無料提供サービス  
ガス欠になった場合、ガソリン（レギュラー・ハイオク）もしくは軽油を無料でお届けいたします。  
イ. 保険期間内において1回に限り、10リットルを限度として無料提供いたします。  
ロ. 本サービスはロードサービスセンターがサービス実施業者を手配した場合に

限り、無料となります。

【サービス対象外の代表例】

- ① スノータイヤなど季節用タイヤへの交換作業
- ② スノータイヤなど季節用タイヤからノーマルタイヤへの交換作業
- ③ チェーン脱着作業
- ④ ドアガラスの開閉トラブルに対する作業
- ⑤ エアコンなど室内空調機器のトラブルに対する作業
- ⑥ バッテリーの充電作業
- ⑦ タイヤパンクの修理作業
- ⑧ 次のようなケースの鍵開け作業
  - イ. 車両所有者、またはサービス利用者の本人確認ができない場合
  - ロ. 車種・型式により、サービス実施業者で開錠できない場合（この場合はレッカーサービスを適用し、修理工場等までの搬送がサービス対象となります。）
  - ハ. トランクルーム（二輪自動車および原動機付自転車ではメットイン）の開錠の場合
  - ニ. 鍵紛失の場合
- ⑨ ロードダウン車やエアロパーツ付車両のタイヤ交換作業等を行う場合のエアロパーツ取り外し等の作業料金
- ⑩ サービス利用者の都合により、サービス実施業者が現場で待機した場合の待機料金
- ⑪ 鍵作製代、各種部品代、燃料代（ご契約2年目以降の方は1度のみ無料）、バッテリー代、バッテリー液代などくすべて現地精算となります。>
- ⑫ 海岸の砂浜、泥道または道路外で、タイヤがスリップして走行できない場合
- ⑬ その他、ロードサービスセンターまたはサービス実施業者が走行に支障が無いと判断した場合

(2) レッカーサービス

① レッカーけん引サービス

事故または故障（※3）により自力走行不能となった場合に、レッカー車によるけん引または積載車による運搬（以下「レッカーけん引」という）を、事故または故障の現場から、ロードサービスセンターが指定する最寄の修理工場まで距離の制限なく無料（※4）で行います。ただし、サービス利用者が修理工場を指定される場合（ロードサービスセンターが指定する以外の修理工場へのレッカーけん引）は150km（二輪自動車および原動機付自転車については100km）を限度に無料で行います。なお、ロードサービスセンターが指定する最寄の工場が休日または営業時間外の場合は、一時的にサービス実施業者に保管（48時間を限度）し、翌日以降に修理工場にレッカーけん引を行います。

※3：故障の場合は、現場での復旧が困難なときに限り、このサービスを提供しま

す。

※4：出動基本料金、基本料金加算（高速道路・悪天候での作業、ドーリー作業等の加算）、現場までの出張料金、レッカーけん引するための現場における作業料金、レッカーけん引料金等が無料になります。サービス利用者が指定する修理工場までの運搬時には、サービス実施業者が現場からレッカーけん引するために要した有料道路料金、カーフェリー乗船料金等は除きます。

#### 【サービス対象外の代表例】

- イ. サービス利用者が修理工場を指定された場合、150 k m（二輪自動車および原動機付自転車については 100 k m）を超過したレッカーけん引料金
- ロ. サービス利用者の都合により、入庫済修理工場から他の修理工場までレッカーけん引した場合のすべての作業料金
- ハ. サービス実施業者が 48 時間を超えて保管した車両保管料金
- ニ. サービス利用者の希望により高速道路等を利用した場合、サービス実施業者が現場からレッカーけん引するために要した有料道路料金、カーフェリー乗船料金等
- ホ. サービス利用者の都合により、サービス実施業者が現場で待機した場合の待機料金

#### ② 落輪引き上げサービス

落輪（※5）により自力走行不能となった場合に、引き上げ作業を無料で行います。

※5：落輪とは、道路から 1m 以内の下方（側溝や水路等）へ車輪を踏み外した状態をいい（すべての車輪の落輪は除く）、出動基本料金、基本料金加算、現場までの出張料金、基本作業料金、クレーン作業等の落輪引き上げ作業料金が無料になります。

#### （3）サポートサービス

以下を前提条件とし、サービス利用者が①～④に定める費用を負担した場合に、本サービスを利用できます。

##### ① 利用条件

- イ. 外出先で事故または故障により自力走行不能となり、現場復旧ができない状態であること。
- ロ. 帰宅、宿泊および修理後車両の引取りを実施する前に、ロードサービスセンターに連絡すること。
- ハ. 帰宅費用サービスと宿泊費用サービスについては、いずれか一方のサービスを提供します。
- ニ. 付随費用の請求は、事故または故障の発生日から 50 日以内に費用請求書類と領収書（原本）がロードサービスセンターに到着したものに限り、ロードサービスセンターは費用請求書類を受理後、サービス対象の費用をサービ

ス利用者宛てにお支払いします。なお、お支払いにあたり、領収書発行元へ内容を確認する場合があります。

## ② 帰宅費用サービス

事故または故障の当日または翌日に、代替交通機関を利用して合理的な経路および方法により、事故または故障発生地から旅行を継続または帰宅するために、サービス利用者の負担した交通費が、帰宅費用サービスの対象となります。

- イ. 代替交通機関とは、バス・鉄道（特急、新幹線の指定席を含み、グリーン車は除く）・航空機（エコノミークラスのみ）・船舶（普通客室）・タクシー・レンタカー等をいいます。レンタカーを利用の場合、被保険車と同クラスの車両（乗り捨て料金も含まれます。ただし使用開始より24時間を限度とし、燃料代はサービス利用者の自己負担となります。）とします。また、すべてのオプション（例：タクシー・レンタカー利用時の有料道路料金、レンタカー利用時の追加保険料、私的に発生した費用）は対象外となり、サービス利用者の自己負担となります。
- ロ. 帰宅費用は、被保険車に搭乗中の者を対象とし、車検証記載の乗員定員を限度とします。
- ハ. どの交通機関についても、お支払いには領収書（原本）が必要となります。ただし、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うえ、ご請求いただきます。
- ニ. 搭乗者の帰宅経路が同方向でタクシーを利用する場合は、相乗りとします。（乗車人数×運賃とはなりません。）
- ホ. 帰宅費用は、一旦、サービス利用者に立替払いしていただき、後日ロードサービスセンターから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から50日以内）いただきます。

## ③ 宿泊費用サービス

トラブル現場の交通事情、トラブル発生時間などのために、同日中に帰宅が不可能である場合で、最寄のホテル等の宿泊施設に臨時に宿泊したときに、サービス利用者が負担した宿泊費用が宿泊費用サービスの対象となります

- イ. 宿泊費用とは、客室料（消費税・サービス料込）をいい、飲食費用・マッサージ代・電話代・入湯税等は除きます。
- ロ. 被保険車に搭乗中の者を対象とし、車検証記載の乗車定員を限度とします。
- ハ. 事故または故障発生当日の宿泊が対象となります。
- ニ. 原則としてビジネスホテルクラスまでの利用とし、必ず領収書（原本）が必要となります。
- ホ. 当初から宿泊する予定だったホテル等の宿泊費用はサービスの対象となりません。

- へ. 事故または故障場所から宿泊施設までの交通費についても宿泊費に含み、宿泊費用サービスの対象となります。
- ト. 宿泊費用は、一旦、サービス利用者に立替払いしていただき、後日ロードサービスセンターから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から 50 日以内）いただきます。

#### ④ ペット宿泊費用サービス

トラブル現場の交通事情、トラブル発生時間などのために、同日中に帰宅が不可能である場合で、トラブル車両に同乗していたペットを最寄のペットホテル等の宿泊施設に臨時に宿泊させたときに、サービス利用者が負担した宿泊費用がペット宿泊費用サービスの対象となります。

- イ. 宿泊費用とは、客室料（消費税・サービス料込）をいい、飲食費用等は除きません。
- ロ. 被保険車に搭乗中のペットを対象とします。
- ハ. 事故または故障発生当日の宿泊が対象となります。
- ニ. 必ず領収書（原本）が必要となります。
- ホ. 当初から宿泊する予定だったホテル等の宿泊費用はサービスの対象となりません。
- へ. 事故または故障場所から宿泊施設までの交通費についても宿泊費に含み、ペット宿泊費用サービスの対象となります。
- ト. 宿泊費用は、一旦、サービス利用者に立替払いしていただき、後日ロードサービスセンターから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から 50 日以内）いただきます。

#### ⑤ 修理後車両搬送（二輪自動車および原動機付自転車を除く）・引取り費用サービス

事故または故障により自力走行不能となった車両を、AXA プレミアムロードサービスのレッカーけん引サービスを利用して搬送した修理工場にて修理完了後、サービス利用者指定先までロードサービスセンターの指定業者が搬送車等により運搬いたします。この際に必要となる運搬費用が、修理後車両搬送費用サービスの対象となります。なお、本サービスは修理完了車両を修理工場から搬送する費用が対象であり、修理前の修理工場間等の車両搬送費用は対象となりません。また、搬送日の指定はできません。サービス利用者自身が直接出向いて修理工場まで車両を引取りに行く場合は、引取り当日 1 名分の片道交通費に限り、公共交通機関による交通費（消費税込 50,000 円限度）をお支払いいたします。

- イ. サービス利用者が業者を指定した場合は、サービスの対象となりません。
- ロ. 修理を終えた車両で帰宅するとき、またはレンタカーを利用して引取りに行かれる場合の燃料代・有料道路料金等の費用は、サービスの対象となりません。
- ハ. サービス利用者自身が引取りに行く場合の公共交通機関とはバス・鉄道(特急・

新幹線の指定席を含み、グリーン車は除く）・航空機（エコノミークラスのみ）・船舶（普通客室）・タクシー・レンタカー等をいいます。

ニ. 廃車時の荷物引取りまたは宅急便利用費用は対象となりません。

ホ. 引取り費用は、一旦サービス利用者に立替払いしていただき、後日ロードサービスセンターから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から 50 日以内）いただきます。

#### （４） その他サービス

##### ① メッセージサービス

事故または故障により、車両が自力走行不能となった場合に、サービス利用者のご家族または旅行会社への連絡を希望される場合は、代行してメッセージをお伝えいたします。

##### ② 車検割引サービス

ロードサービスセンターが紹介する修理工場で車検を受け、現金でお支払いされる場合、作業工賃の 10% を割引します。

##### ③ SMS 送信サービス

ロードサービスの手配完了後、お客さまのスマートフォンへ SMS でロードサービススタッフの到着予定時間や位置情報を送信します。

#### 《ご契約 2 年目以降のグレードアップサービス》

##### ④ 玄関鍵開けサービス

サービス利用者が対象住宅（保険証券記載の契約者の住所）の鍵を忘れて紛失された場合に、専門業者を手配し、開錠を行います。このサービスは、保険期間内において 1 回に限り、無料となります。ただし、法人契約は対象外となります。

イ. 対象住宅の玄関のみが対象となります。集合住宅のエントランスなどの鍵は共有部分、公的部分であるため、サービスの提供はできません。

ロ. 鍵の開錠が困難である場合、破錠（鍵を壊して開錠する）までがサービス対象となります。破錠の際、賃貸の場合は賃貸人の承諾なしには破錠することができないため、サービスが提供できない場合があります。

ハ. 鍵の開錠の際は、サービス利用者の立会いと免許証等の身分証明証の提示が必要となります。提示をいただけない場合はサービスの提供はできません。

ニ. 鍵を紛失した場合や破錠を行った場合、開錠作業までがサービスの対象となりますが、シリンダー交換費用や鍵作製代金、および鍵の故障等で修理に必要な部品が生じた場合の部品代はサービス利用者の負担となり、現場での精算となります。



## 第8条 (サービスの提供ができない場合)

(1) 自力走行不能となった事故または故障の原因が次のいずれかに該当する場合は、サービスの提供ができません。

- ① サービス利用者の故意または重大な過失
- ② 無免許運転、飲酒運転、麻薬、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での運転中
- ③ 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
- ④ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- ⑤ 核燃料物質(使用済燃料を含む)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に起因する事故
- ⑥ 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の場合を除く)
- ⑦ 航空機、船舶、鉄道、自動車等による輸送中の事故
- ⑧ 車両メーカーが発行するマニュアル等に表示されている仕様・取扱方法などと異なる方法、または限度を越えて使用したことによる事故または故障

(2) 以下のいずれかに該当する場合は、サービスの提供ができません。

- ① 一般車両が通行できない道路(通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工所用道路、レース・ラリーを目的とする場所等)、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、また出動車両の通行が極めて困難な地域(凍結道路、未除雪道路、未整地地域、海浜、河川敷等)および自然災害により危険が予知される場合や作業が困難な場合
- ② 違法改造または後付けパーツを装着している、もしくは車高が低いため、通常の作業で二次破損等が生じる可能性があるか、または作業が不能となるような車両
- ③ サービス提供時に車検登録のない車両または車検期間切れの車両
- ④ 悪天候、災害、事故などによって、民間の路上サービス提供者によるサービス提供が不足した場合
- ⑤ サービス利用者が本規定に違反した場合、またはその他ロードサービスセンターがサービス利用者におけるサービスの利用方法等が不適切と判断した場合

## 第9条 (サービスの提供に伴う損害)

サービスの提供に伴い対象物の破損、人身事故その他の損害等が発生した場合、サービス実施業者および業者は故意または重大な過失がない限り、ロードサービスセンターまたはサービス実施業者はその損害等の賠償責任を負わないものとします。

## 第10条 (代位)

相手方のある事故で損害の請求ができる場合、当社が提供をしたロードサービス費用については相手方に求償するものとします。

#### 第11条 (サービスの提供の変更・中止・終了)

保険契約締結の後に当社がその都合により、サービスの提供の中止もしくは終了または内容を変更することがあります。

- (1) 規定を変更する場合には、その効力発生時期が到来するまでに、規定を変更する旨および変更後の規定の内容ならびにその効力発生時期を当社のウェブサイトへの掲載その他の方法により周知するものとします。
- (2) 前項の定めによる規定の変更が民法(2020年4月1日施行)第548条の4第1項第2号に該当する場合において、その効力発生時期が到来するまでに前項の定めによる周知をしなかったときは、その効力を生じません。

#### 第12条 (合意管轄)

サービス利用者は、本規定について紛議が生じた場合、訴額のいかんに拘らず、当社の本社、各支店・センター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合意します。

本規定は平成31年4月1日から適用いたします。

改正民法(令和2年4月1日施行)

本規定は、令和5年1月16日に改正いたしました

本規定は、令和6年5月15日に改正いたしました