

AXAプレミアムロードサービス規定

【目的】

第1条

(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、AXA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フレステージ・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。

【対象自動車】

第2条 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)とします。

【対象期間】

第3条 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。

【対象住宅】

第4条 サービス対象住宅は保険証券記載の契約者の住所となります。

【サービスの利用条件】

第5条 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す。

※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す。

(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。

- 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。
- 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の他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。
- 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。
- 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。
- 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ち会うこと。ただし、負傷等により立ち会うことができない場合は、この限りではない。
- 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ち会うこと。
- 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。
- 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。

【サービス利用者情報の提供および利用への同意】

第6条 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・利用状況等を当社ロードサービスセンター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。

【サービスの内容および範囲】

第7条 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で車両を搬送します。

【サービス対象の代表例】

- 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す。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回の出動に限ります。)
- タイヤ鑑」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。>
- インロック開錠(国産・外車の一般インロック開錠が対象。イモバ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。>
- 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。また電気自動車・LPG車の場合は、現場から最寄りの充電もしくは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回に限ります。)
- 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。)
- 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ます。自宅駐車場でのトラブルは対象外となります。)
- 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>》

- 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】

- スノータイヤなど季節用タイヤへの交換作業
- 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
- チェーン脱着作業
- ドアガラスの開閉トラブルに対する作業
- エアコンなど室内空調機器のトラブルに対する作業
- バッテリーの充電作業
- タイヤパンクの修理作業
- 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
- 鍵紛失の場合
- 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
 - ①鍵作製代、各種部品代、燃料代(ご契約2年目以降の方は1度ののみ無料)、バッテリー代、バッテリー液代など　<すべて現地精算となります。>
 - ②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
 - ③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ないと判断した場合

【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35km(二輪自動車および原動機付自転車については50km)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、35km(二輪自動車および原動機付自転車については50km)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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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ます。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。

①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・レンタカー等を含みます。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、ご請求いただけます。

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。

②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、飲食費用・マッサージ代・電話代・入浴料等は除きます。

ロ.被保険者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す。

ハ.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。

③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、飲食費用等は除きます。
ロ.被保険者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す。

ハ.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。

④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、最寄の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す。

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す。

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・レンタカー等を含みます。二座車時の荷物引取りまたは宅急便利用費用は対象なりません。
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】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。

【5】玄関鍵開けサービス<ご契約2年目以降のグレードアップサービス>

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)の鍵を忘れてみちがえされた場合に、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。

①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、公的部分がであるため、サービスの提供はできません。

②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、責責の場合は責責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。

③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。

④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。

【サービスの提供ができない場合】

第8条

(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。

- サービス利用者の故意または重大な過失
- 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
- 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象または暴動
- 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- 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
- 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)
- 航空機、船舶、鉄道、自動車等による輸送中の事故
- 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、または限度を超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、工事用道路、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、未舗装道路、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測される場合や作業が困難な場合
- 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
- 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
- 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者によるサービス提供が不足した場合
- 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に判断した場合

【サービスの提供に伴う損害】

第9条 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。

【代位】

第10条 相手方のある事故で損害の請求ができる場合、当社が提供したロードサービス費用については相手方から求償するものとします。

【サービスの提供の変更・中止・終了】

第11条

(1)保険契約締結の後に当社およびロードサービスセンターがその都合により、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。

(2)前項の定めにより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。

(3)本条第1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。

【合意管轄】

第12条 サービス利用者は、本規定について紛議が生じた場合、訴訟のいかに拘らず、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(2020年4月1日施行)



アクサダイレクト総合自動車保険 サービスガイド

ご契約内容の変更や、事故、故障などのトラブルが発生した場合のサービス内容について、重要な情報が記載されています。ご確認のうえ、保管をお願いします。



ご契約内容の変更 P1~2

お手続きが必要なケースとお手続き方法

インターネットでのお手続きが便利です。



事故に遭ってしまったら P3~4

事故発生から保険金支払いまでの流れ



故障などのトラブル P5~7

AXAプレミアムロードサービスのご案内

ご契約内容の変更(カスタマーサービスセンター)

無料 0120-193-877

[月・金]9:00-20:00 / [土・日・祝]9:00-17:00

アクサダイレクト

www.axa-direct.co.jp

事故・故障のご連絡(事故受付・ロードサービスセンター)

無料 0120-699-644 [24時間年中無休]

または 03-6628-3015(有料)

ロードサービスをご利用になる際は、ご利用時の直前に必ずご連絡ください。

※ご連絡のない場合は、無料サービスの対象外となります。



ご契約内容に変更がある場合、お手続きが必要です*。

*車検証などの書類が必要な場合があります。

例えば

居住地の変更



例

引越しにより住所に変更があった場合。

使用目的の変更



例

「日常レジャー用」でご契約後、平均月15日以上通勤や通学でお車を使用されることになり、使用目的を変更する場合。

お車・バイクの変更



お車またはバイクを買い替えた場合。

⚠ 当社でお引受けができなくなる下記のお車への変更の場合、ご解約の手続きとなります。

- 新しい所有者が、お買い替え前の所有者/記名被保険者/記名被保険者の配偶者/記名被保険者またはその配偶者と同居の親族でない場合
- 事業用のお車(緑地に白文字、または黒地に黄文字のナンバー)
- 改造車、または当社で型式を確認できないお車(並行輸入車・発売直後の新型式のお車・年代の古いお車など)
- 原動機付自転車から二輪自動車、あるいは二輪自動車から原動機付自転車への変更

運転される方の条件変更



例

お子様が発許を取得し、運転することになり、「運転者年齢条件」を変更する場合。

免許証の色の変更



例

免許の更新により、免許証の色が変更になった場合。

・変更後の色の条件に基づいて継続時の保険料をご案内するためのもので、ご契約期間中の保険料は変更となりません。

用途車種、登録番号(ナンバープレート)の変更



例

引越しにより登録番号(ナンバープレート)を変更された場合。

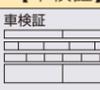
予想最大走行距離の変更



例

「5,000km未満」でご契約後、予想以上にお車を使用され、「5,000km以上10,000km未満」に変更する場合。

ご確認・ご用意いただくもの



【車検証】



補償内容等の変更



特約

例

補償内容の変更や特約の追加などを行う場合。

・補償内容の変更についてご相談がある場合は、お気軽にカスタマーサービスセンターまでご連絡ください。



ご不明な点は
カスタマーサービスセンター
通話無料 0120-193-877まで
お問い合わせください。

変更手続きはインターネットまたはお電話で!



インターネットでお手続き

便利!



アクサダイレクト

検索

www.axa-direct.co.jp

① マイ・アクサファイルにログイン



当社ウェブサイトへアクセスして、ユーザーID/パスワードで「マイ・アクサファイル」にログインしてください。

② ご変更内容のご入力



「マイ・アクサファイル」の「ご契約内容の変更」ページにて、お車やご住所の変更、補償内容の見直しのお手続きができます。

③ ご変更内容のご確認



ご変更内容をご確認いただき、「確定」をクリックしてください。ご変更内容によっては保険料の返還・追加や書類の送付が必要となる場合があります。

インターネットでお取扱いできないお手続き

以下の場合、インターネットでのお手続きはできません。カスタマーサービスセンターまでご連絡ください。

- 契約者、主な運転者の変更 ○お車の変更を伴わない場合の車両保険の追加・補償拡大 ○メーター値の変更 ○ご解約
 - 他の内容変更がお手続き中の場合 ○ご希望の変更適用日が70日より先の場合 ○夜間23時30分から24時の間(システムメンテナンスのため)
 - 保険満期日まで9日以内(一括払いの場合)、または保険満期日の前月15日以降(分割払いの場合)など
- (ご契約内容によっては、これらの他にもインターネットでお手続きができない場合がございます。)



お電話でお手続き [すべての変更手続きが可能です。]

ご契約者本人さまが、カスタマーサービスセンターまでお電話ください。

通話無料 0120-193-877 [月-金]9:00-20:00 / [土・日・祝]9:00-17:00

変更手続きに関するご注意事項

- 保険料の変更が伴わない場合、その場でお手続きは完了いたします。
- 追加保険料のお支払いがない場合、変更内容が適用されない場合があります。十分にご確認ください。
- ご変更内容は、変更適用日より有効となります。お取消はできませんのでご注意ください。
- 複数台のご契約またはお見積りをお持ちの場合、他のお車での変更についてもご確認ください。
- ご契約内容に変更が生じた場合、その内容に基づいて改めてお引受けの審査を行う場合があります。

【ご契約内容変更に伴う保険料の返還・追加】

ご契約内容の変更に伴い保険料の返還・追加が発生する場合、保険料のお支払い方法によって、返還・追加方法は異なります。詳しくは当社ウェブサイトまたは当社よりお送りする書類にてご確認ください。

【ご解約の場合】

ご解約の場合は、お手続き書類のご提出をお願いする場合がございます。「廃車」や「譲渡」、「海外渡航」される場合など、未経過のご契約期間に対して保険料の返還・追加を行います。

【中断証明書の発行をご希望の場合】

ご解約にともない中断証明書をご希望の場合、「中断証明発行申請書」のご提出が必要となります。ご契約を一時的に中断される場合、当社から中断証明書を発行することで、新しい契約に旧契約のノンフリート等級を適用することができます。



事故発生から保険金支払いまでの流れ

サービス拠点数

全国 **10,300**カ所
(2018年12月末日現在)



上記の流れは一例です。

事故受付	
AXAプレミアムロードサービス	レッカーの手配や帰宅・宿泊費用サービスなど、状況に応じたサービスをご案内します。詳しくはP.5~7をご確認ください。
事故の初期対応	平日、土日祝日*に関わらず19:00までに受付が完了した事故は、必要に応じて、当日中に相手方、修理工場、医療機関等の関係先に連絡を行い、お客さまにその結果をご報告します。 *年末年始は除く

示談交渉・損害調査	
1事故専任チーム	人身事故や過失事故、車両単独事故などは経験豊富な専門担当者が責任をもって対応します。
もらい事故相談	保険会社が示談交渉できない被害事故も専任のスタッフがアドバイスします。
損害調査ネットワーク	お車の修理費調査や過失割合に関する事故現場調査などは、当社が連携する損害調査会社のエキスパートが対応します。
弁護士ネットワーク	お客さまが損害賠償の請求を受け、複雑な示談交渉または調停、訴訟の手続きが必要になった場合、全国の顧問弁護士がお客さまをサポートします。

経過報告	
経過報告サービス	お電話や書面、メールなどで経過報告を行っています。

示談・解決	
保険金請求書省略サービス	車両・対物事故は電話による請求の確認を行い、保険金請求書を省略し迅速に保険金をお支払いします。(一部例外があります。)
示談書省略サービス	対物事故は電話による示談の確認を行い、示談書を省略し迅速に保険金をお支払いします。(一部例外があります。)

AXAフィールドサービス	電話対応だけでなく、事故対応のプロが直接お伺いしてサポートいたします。
重傷事故急行面談サービス	相手方が死亡・入院された対人事故でお客さまがご希望される場合、専任の面談担当者がお客さまのご自宅などを訪問し、お見舞いのアドバイスや事故解決までの流れをご説明します。
訪問・面談サービス	遠方にお住まいのお客さまや被害にあわれた方にもご安心いただけるよう、必要に応じてフィールドマネージャー(面談担当者)が直接お伺いがいし、面談による説明で事故解決までサポートします。

AXAパイロットガレージ [指定修理工場] について バイク保険は対象外

工場設備や資格はもちろんサービス業務提供体制など、種々にわたる厳しい当社基準をクリアした優良修理工場がAXAパイロットガレージです。事故によりAXAパイロットガレージでお車を修理する場合には、次のサービス・特典をご提供いたします。なお、サービス・特典のご提供にはアクサダイレクトからの紹介が必要となります。

全国807カ所 (2018年12月末日現在)

WEBで自宅近くの工場が検索できます!!

Step1 事故車両の無料引取り → **Step2** 修理期間中の無料代車*1 → **Step3** 修理完了車両のクリーニング → **Step4** 修理完了車両の無料納車 → **Step5** 修理箇所の保証*2

大規模災害時や遠隔地での事故、深夜、休日の事故の場合、AXAパイロットガレージをご紹介できないことがあります。また、輸入車・特殊車両など、一部お取扱いできない車種があります。
*1 代車の車種などは指定できません。代車の手配に時間を要する場合があります。代車をご使用中のガソリン代や高速代などの費用はお客さま負担となります。
*2 事故による修理で、かつお客さまが修理車両を所有されている期間中に限ります。なお、自然消耗などを除きます。

事故対応時の注意事項

<p>損害額をお立替えになる場合</p> <p>お客さまが被害者の方から、治療費、交通費、休業補償などを請求された場合は、必ず当社にご連絡ください。また、お客さまが賠償をお立替えになる場合、当社に事前に連絡のうえ、必ず領収書をお受取りください。</p>	<p>ご自身で示談交渉される場合</p> <p>対人・対物賠償事故の示談交渉は、お客さまに代わって当社の専任スタッフが代行いたします。お客さまご自身が示談をなさる場合は、必ず当社の承諾を得てください。ご相談なく示談された場合、保険金のお支払いができないことがありますので、ご注意ください。</p>	<p>事故車両を修理される場合</p> <p>お車を修理する場合、事前に損害確認が必要となります。修理を行う前に必ず当社までご連絡をいただき、損害確認終了後に修理を行ってください。</p>
---	---	---

*詳細は当社ウェブサイトでご確認ください。

サービスの詳細は、P7「AXAプレミアムロードサービス規定」を必ずご確認ください。



故障やパンクなどのトラブルの際にはロードサービスセンターにご連絡ください。

事前のご連絡がない場合、無料のサービス対象外となりますのでご注意ください。



ロードサイドサービス 故障などにより自力走行できなくなった場合に、現場での応急作業を無料で行います。

サービス	サービス内容と注意事項
バッテリーあがりの応急作業・点検・交換 保険期間中1回のみ	バッテリーがあがってしまった場合などの際に、ジャンピング作業やバッテリー交換作業を行います。 ・交換はバッテリーの事前準備がある場合や適合バッテリーが用意できる場合に限りです。 ・バッテリー部品代は有料です。 ・バッテリーの充電作業は対象外です。 ・バッテリーに起因するサービスの提供は保険期間中1回限りです。
ガス欠時の燃料補給作業 保険期間中1回のみ	ガス欠時の燃料補給作業を無料で行います。 ・電気自動車やLPG車の場合、現場から最寄の充電施設やガス補充可能施設までのレッカーサービスを提供します。 ・燃料代は有料です。(2年目以降は10リットルまで無料)
雪道スタック引出し作業	積雪路面で自力走行できなくなった場合に、引出し作業を行います。 ・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です。 ・自宅駐車場でのスタックは対象外です。
エンジンオイル・冷却水補充作業	自力走行できなくなった場合に、エンジンオイルや冷却水の補充を行います。 ・オイルの銘柄や補充量は指定できません。 ・冷却水の補充は、現場で確保できる水道水などを使用します。
スペアタイヤ交換作業・タイヤ周り点検 バイク保険はサービス対象外	タイヤパンク時のスペアタイヤへの交換作業を行います。 ・パンクしたタイヤの修理作業は対象外です。 ・ノーマルタイヤから季節用タイヤ、または季節用タイヤからノーマルタイヤへの交換は対象外です。
インロック開錠(カギ開け) バイク保険はサービス対象外	カギ閉じこみ時の開錠作業を行います。 ・イモビライザーの車種によっては現場でのサービス提供不可の場合があります。その場合、レッカーサービスを提供し、修理工場までの搬送費用を無料とします。 ・車両所有者やサービス利用者の本人確認ができない場合は対象外です。 ・カギを紛失した場合の開錠は対象外です。

ご好評 2年目以降はグレードアップ!! ご契約2年目以降の方にはさらにパワーアップしたサービスを提供!

ガス欠時の燃料補給作業 保険期間中1回のみ	ガンリン(ハイオク可)または軽油を10リットルまで無料で提供します。
玄関カギ開けサービス 保険期間中1回のみ	ご自宅玄関のカギをなくしてしまった場合などに、カギの専門業者を手配し、緊急開錠を行います。 ・対象住宅は保険証券記載のご住所となります。 ・集合住宅のエントランスなどの共有部分や公的部分は対象外です。 ・賃貸の場合、賃貸人の承諾なしに、破錠することができません。 ・サービス利用者の立会いと身分証明書の提示が必要となります。 ・シリンダー交換費用やカギ作製代などはサービス利用者の負担となり、現場精算となります。

レッカー・修理後車両搬送・サポートサービス 現場での復旧が困難な場合に、サービスを提供します。

サービス	サービス内容と注意事項
レッカーサービス	ロードサービスセンターが指定する最寄修理工場まで距離の制限なく無料で行います。 ・サービス利用者が修理工場を指定される場合、35Km(バイクの場合は50Km)を限度に無料でけん引します。
落輪引上げ	落差1m以内までの落輪引上げを行います。 ・すべての車輪の落輪は除きます。
修理後車両搬送費用サービス バイク保険はサービス対象外	修理完了後のお車をお客さまの指定先へ搬送いたします。 ・外出先の事故・故障により自力走行が不能になり、最寄の修理工場で修理した場合に限りです。
修理後引取り費用サービス★	修理完了後のお車をお客さまご自身が引取りに行かれる場合、引取り当日の片道交通費を1名分お支払いします。 ・外出先の事故・故障により自力走行が不能になり、最寄の修理工場で修理した場合に限りです。 ・税込で50,000円が限度となります。
帰宅費用サービス★	当日または翌日に帰宅される場合の交通費を、搭乗者全員分をお支払いします。 ・グリーン車等の合理的でない経路・方法は対象外です。 ・レンタカー利用の場合、サービス利用者と同クラスの車両となり、使用時間は24時間を限度とします。 ・帰宅費用または宿泊費用サービスのいずれか一方のご利用となります。
宿泊費用サービス★	当日帰宅不可能な場合に、搭乗者全員分の宿泊費を1泊までお支払いします。 ・原則ビジネスホテルクラスまでとなります。 ・宿泊費用または帰宅費用サービスのいずれか一方のご利用となります。
ペット宿泊費用サービス★	当日帰宅不可能な場合に、ご契約のお車に乗車のペットの宿泊費を1泊までお支払いします。

その他のサービス

サービス	サービス内容と注意事項
ガラス交換業者紹介サービス バイク保険は対象外	飛び石などによりガラスが破損した場合、お客様の指定先まで出張し、修理・交換作業ができる専門業者をご紹介します。 ・地域や部品の在庫状況によっては、一部ご希望に沿えない場合があります。 受付窓口:0120-699-644 受付時間:9:00~18:00(土・日・祝日含む)
車検割引サービス バイク保険は対象外	当社が紹介する修理工場で車検を受け、現金でお支払いをした場合、作業工賃の10%を割引します。 ・カード決済の場合は5%の割引になります。 ・ご紹介予定の工場が定休日等の場合、即日のご紹介ができない場合があります。

無料サービスに関するご注意事項

- ★のついているサービスは、費用を一旦お立替いただけます。後日当社よりお送りする費用請求書類に領収書を添付のうえ、事故または故障の発生日より50日以内に返送ください。
- 無料となるのは、「出勤基本料金」「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」等となります。
- 無料サービスの範囲を超えた場合、超過額のみサービス利用者の負担となり、原則現場で現金にてお支払いいただきます。
- クレジットカードのご利用について、一部ご利用いただけない場合がございます。あらかじめご了承ください。