



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

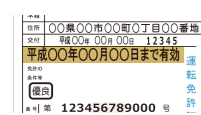
運転される方の条件変更



例

お様が免許を取得し、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。
※お電話のみでご変更可能です。

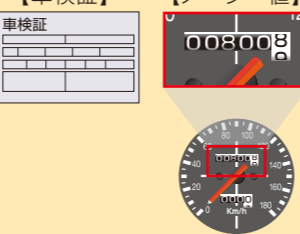
予想最大走行距離の変更



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。
※原付バイクは対象外となります。

ご確認・ご用意いただくもの



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補償内容変更 ○ご解約
- 用途車種・登録番号(ナンバープレート)の変更 ○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
- 保険満期日当日の変更(一括払いの場合)、または保険満期日を含む月の1日~満期日当日の変更(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。]

契約者ご本人さまが、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】

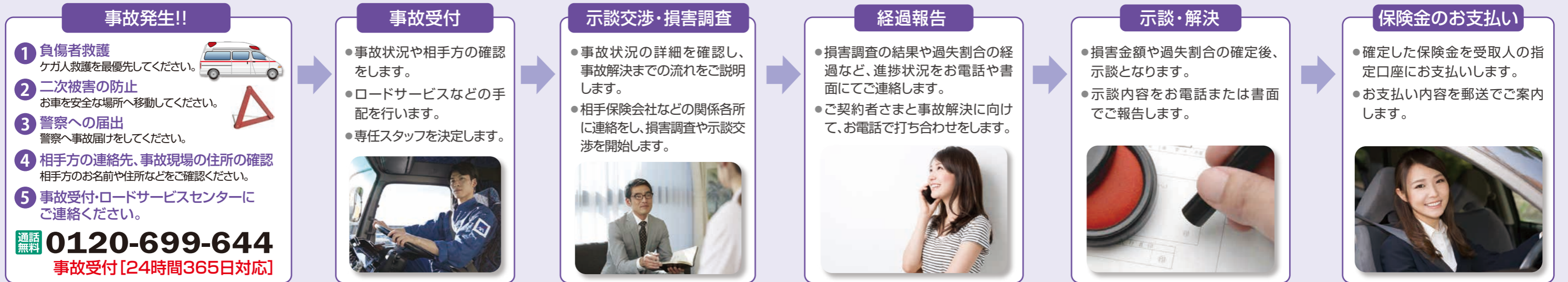
ご解約にともない中断証明書をご希望の場合、「中断証明発行申請書」のご提出が必要となります。ご契約を一時的に中断される場合、当社から中断証明書を発行することで、新しい契約に旧契約のノンフリート等級を適用することができます。



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 **10,700**カ所
(2019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*1にかかわらず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	お電話や書面にて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687カ所 (2019年12月末日現在)	WEBでご自宅近くの工場を検索できます!!	メリット1 事故車両の無料引取り	メリット2 修理期間中の無料代車*	メリット3 修理完了車両のクリーニング	メリット4 修理完了車両の無料納車	メリット5 修理費の割引
---------------------------	-----------------------	---------------------	----------------------	------------------------	----------------------	-----------------

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。
* 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。

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、お客さまが賠償金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>
--	---	---

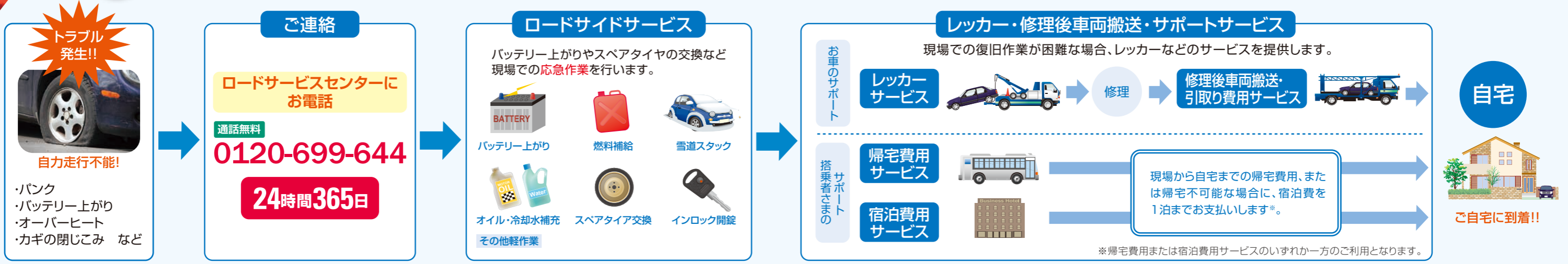
*詳細は当社ウェブサイトでご確認ください。



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。

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。



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
バッテリー上がりの応急作業・点検・交換 保険期間中1回のみ	バッテリーが上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。

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ません。あらかじめご了承ください。

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。