



サービスの詳細は当社ウェブサイトでご確認ください。

# 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・故障などが発生した場合のサービス内容についてご案内しています。  
ぜひご一読のうえ、保管ください。

## 事故にあってしまったら

### 事故受付・ロードサービスセンター

# 0120-699-644

通話無料  
24時間年中無休

または 03-6628-3015 (有料)



インターネット事故受付  
はこちらから▶



## 事故発生から保険金支払いまでの流れ (一例です)

### 事故発生!!

ご契約者さまにご対応いただくこと



- 負傷者の救護・二次被害の防止
- 事故受付・ロードサービスセンターにご連絡
- 警察への届け出
- 相手方連絡先や事故現場の住所確認

# 0120-699-644

通話無料  
24時間年中無休

### 事故受付

- 事故状況や相手の方の確認、ロードサービスなどの手配を行います。
- 専任スタッフを決定します。



平日・土日祝日※にかかわらず、19時までに受付が完了した事故は、必要に応じて当日中に事故の相手の方・修理工場等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。  
※年末年始は除きます

### 示談交渉・損害調査



- 経験豊富な専任チームが対応します。お客さまから事故状況の詳細を確認し、事故解決までの流れをご説明します。
- 事故の相手の方や修理工場など関係各所へ連絡し、損害調査や対人・対物事故の示談交渉を開始します。

### 経過報告



- 損害調査の結果や過失割合の交渉経過など、進捗状況をお電話・書面・SMSなどでご連絡します。
- 事故解決に向けて、ご契約者さまのご意向を確認しながら事故対応を進めます。

### 示談・解決



- 損害金額の確定や、事故の相手の方との過失割合の合意後、示談の取り交わしとなります。
- 相手の方との示談内容を、ご契約者さまへお電話・書面・SMSなどでご連絡します。

### 保険金のお支払い



- 確定した保険金を受取人の指定口座にお支払いします。
- お支払い手続き完了後に「保険金お支払いのご案内」を書面やSMSなどでお送りします。

## 事故現場でどうしたらいいの?

くわしくは  
こちら▶



自動車保険



バイク保険

## 事故発生から保険金支払いまでの流れ

くわしくは  
こちら▶



自動車保険



バイク保険

## 安心のサポート体制

### 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します。

### AXAパイロットガレージ (指定修理工場)

### ※バイク保険は対象外

当社規準をクリアした優良修理工場をご紹介します。さまざまなサービス・特典をご提供します。

くわしくはこちら▶



※大規模災害時、遠隔地での事故、深夜または休日の事故の場合、ご紹介できないことがあります。

裏面も必ずご確認ください



## 故障などのトラブルは

故障やパンクなどトラブルの際はロードサービスセンターへご連絡ください。

事故受付・ロードサービスセンター **0120-699-644**

通話無料  
24時間年中無休

または  
03-6628-3015 (有料)

※AXAプレミアムロードサービスをご利用になる際は必ず事前にご確認ください。ご連絡のない場合は、無料サービスの対象外となります。また、サービスのご利用には条件がございます。詳しくは当社ウェブサイトをご確認ください。

### AXAプレミアムロードサービス

#### ロードサイドサービス



※1

バッテリー上がり



※2

スペアタイヤ交換



エンジンオイル・  
冷却水補充作業



※1

ガス欠時の  
燃料補給作業  
など

#### サポートサービス



レッカーサービス



落輪引き上げ



帰宅費用サービス

など

#### その他のサービス

ガラス交換業者紹介サービス・車検割引サービス

※2

※2

#### 2年目以降は グレードアップ!



※1

ガス欠時の燃料補給  
(10ℓ) 無料



※1

玄関カギ開けサービス

※1 保険期間中1回のみ

※2 バイク保険はサービス対象外

### AXAプレミアムロードサービスについて

くわしくはこちら ▶



自動車保険



バイク保険

## ご契約内容の変更は

カスタマーサービスセンター

**0120-193-877**

通話  
無料

平日 9:00-18:00  
土日祝 9:00-17:00



インターネットでお手続き  
ログインはこちらから ▶



ご契約内容に変更がある場合、お手続きが必要です。

当社ウェブサイト「ご契約者ページ」の「各種お手続きのご案内」をご確認ください。



### インターネットでお手続きが可能な変更※

- 居住地の変更
- 用途車種・登録番号(ナンバープレート)の変更
- 使用目的の変更
- お車・バイクのお買い替え
- 年間予想最大走行距離区分の変更
- 免許証の色の変更
- 運転される方の条件変更  
(「運転者年齢条件」の変更など)
- 補償内容の変更
- など

※ご変更内容によってはインターネットでお手続きができない場合や、当社でのお引き受けができない場合がございます。サービスの内容についてご不明な点はカスタマーサービスセンターへお問合せください。