

損保ジャパンのサービスと 相談窓口



ロードアシスタンス (スーパー安心サポート)

ロードアシスタンスをご利用になる場合には、JAF・業者などへ連絡する前に必ずロードアシスタンス専用デスク(0120-365-110)にご連絡ください。

ロードアシスタンスの対象となるご契約

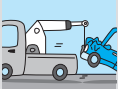


| | |
|--|----------|
| ご契約の自動車が自家用8車種*で「車両保険(リースカーの車両費用保険特約を含みます。)」を適用しているご契約 | 左記以外のご契約 |
| ○ | × |

*自家用8車種とは「自家用普通乗用車」、「自家用小型乗用車」、「自家用軽四輪乗用車」、「自家用小型貨物車」、「自家用軽四輪貨物車」、「自家用普通貨物車(最大積載量0.5トン以下)」、「自家用普通貨物車(最大積載量0.5トン超2トン以下)」、「特種用途自動車(キャンピング車)」のことをいいます。

ロードアシスタンスの内容

ご契約の自動車が、事故・故障で自力走行できなくなった場合、ロードアシスタンス専用デスクにお電話ください。JAF*にお取り次ぎし、JAFにてロードアシスタンスを実施します。なお、ロードアシスタンスの費用は、現場にてお客さまに一時的にお立て替えいただき、後日当社からお客さまに、レッカーけん引や、自力走行回復のための現場での30分程度の緊急修理などの下表記載の費用をお支払いいたします。

*事故・故障の形態などによっては、当社の判断により、他のロードアシスタンス業者にお取り次ぎする場合があります。(ロードアシスタンス専用デスクにご連絡なく、当社がお取り次ぎするロードアシスタンス業者以外を手配された場合、ロードアシスタンス費用のお支払いはできません。)

| | | | | | |
|--|---|--------------|--|---|----------------------------------|
| <p>レッカー (最寄り 搬入先まで)</p>  | <p>事故や故障により自力走行が不能な場合に、現場に急行し、最寄りの搬入先まで自動車をレッカーします。</p> <p>ロードアシスタンスの対象となるレッカー距離</p> <table border="1" data-bbox="267 883 942 1081"> <tr> <td>JAF会員</td> <td>最長45km* 事故・故障の現場から45km以内に搬入先がない場合にかぎり、45kmを超える最寄り搬入先までの費用も対象になります。</td> </tr> <tr> <td>JAF会員以外</td> <td>最長30km</td> </tr> </table> <p>*JAF会員の場合、当社が提供しているレッカーサービスにJAFが提供している会員サービスの15kmが加算され、最長45kmとなります。</p> | JAF会員 | 最長45km* 事故・故障の現場から45km以内に搬入先がない場合にかぎり、45kmを超える最寄り搬入先までの費用も対象になります。 | JAF会員以外 | 最長30km |
| JAF会員 | 最長45km* 事故・故障の現場から45km以内に搬入先がない場合にかぎり、45kmを超える最寄り搬入先までの費用も対象になります。 | | | | |
| JAF会員以外 | 最長30km | | | | |
| <p>緊急修理 (30分程度)</p>  | <p>故障やトラブルにより自力走行が不能となった場合に現場に急行し、現場にて30分程度で完了する応急修理を行います。</p> <table border="1" data-bbox="267 1226 942 1454"> <tr> <td rowspan="3">主な事例</td> <td>バッテリー上がり時のジャンピング (ケーブルをつないでエンジンをスタートさせます。)</td> </tr> <tr> <td>キー閉じこみ時の鍵開け (イモビライザーキーなどセキュリティ装置付車両では、サービスのご提供ができない場合があります。)</td> </tr> <tr> <td>パンク時のスペアタイヤ交換 溝に落輪した場合の引き上げ作業</td> </tr> </table> <p>【ご注意】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自力走行不能とは、「事故・故障で動かない、もしくは道路交通法上運転してはいけない状態」をいいます。 30分程度で対応できないケースについては、作業費用が有料になる場合があります。 クレーン作業などの特殊作業が発生した場合についてはお客さまのご負担となります。 | 主な事例 | バッテリー上がり時のジャンピング (ケーブルをつないでエンジンをスタートさせます。) | キー閉じこみ時の鍵開け (イモビライザーキーなどセキュリティ装置付車両では、サービスのご提供ができない場合があります。) | パンク時のスペアタイヤ交換 溝に落輪した場合の引き上げ作業 |
| 主な事例 | バッテリー上がり時のジャンピング (ケーブルをつないでエンジンをスタートさせます。) | | | | |
| | キー閉じこみ時の鍵開け (イモビライザーキーなどセキュリティ装置付車両では、サービスのご提供ができない場合があります。) | | | | |
| | パンク時のスペアタイヤ交換 溝に落輪した場合の引き上げ作業 | | | | |
| <p>燃料切れ 時の給油</p>  | <p>燃料切れで走行不能となった場合に、燃料をお届けします。</p> <p>最大10リットルまで無料</p> <p>【ご注意】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1保険年度1回かぎり対象となります。 自宅駐車場および同等と判断できる保管場所での燃料切れは対象となりません。 | | | | |

費用のご精算

- ロードアシスタンス費用は、クレジットカード払または現金払により、お客さまに現場で一時的にお立て替えいただけます。
- 作業実施後、再度ロードアシスタンス専用デスクにご連絡ください。お立て替えいただいた費用をご確認させていただき、後日当社にお支払い請求するための書類をお客さまあてに送付いたします。
- 作業終了時にお受け取りになる「ロードサービス書(領収書)」は、ご請求の際、必要となりますので必ず保管してください。

※当社所定のクレジットカードでお支払いいただいた場合、ロードアシスタンスの対象となる費用は、当社からカード会社に直接お支払いし、カード会社からのお客さまへの請求を相殺させていただきます。専用デスクではクレジットカード番号、利用金額などをお伺いします。なお、毎月の締切日の関係により、お客さまに一時的にお立て替えいただく場合がございます。
(ご注意)専用デスクにお知らせいただいた内容は、専用デスクを運営している(株)損保ジャパン・ハートフルライン社から当社に伝えられます。

当社所定のクレジットカード

《セゾン》カード、JCB、DC、UC

お客さまがJAF会員の場合

※JAFにてロードアシスタンス実施時にJAF会員証のご提示が必要です。

ロードアシスタンスの対象となる費用(燃料代を除きます。)は、お客さまに現場でお立て替えいただく必要がありません。

その費用は、当社からJAFへ直接お支払いします。ただし、最寄りの搬入先よりも遠方へ搬入し、距離が45kmを超える場合のレッカー費用はお客さまのご負担となります。

(注1)ロードアシスタンスの対象となる燃料代は、クレジットカード払または現金払により、お客さまに一時的にお立て替えいただき、後日当社からお客さまにお支払いします。

(注2)部品代や消耗品代、および特殊作業などで作業がJAFで完結しない場合の費用は、お客さまのご負担となり、現場でJAFにクレジットカード払または現金払によりお支払いいただきます。

ご利用にあたって(ご注意)

- ロードアシスタンスが必要な場合、JAF・業者などへ連絡する前に必ずロードアシスタンス専用デスクにご連絡ください。
- 下記の費用は、ロードアシスタンスの対象となりません。
 - ・JAF入会金、年会費
 - ・部品代
 - ・消耗品代
 - ・クレーン作業などの特殊作業費用
 - ・バンク修理の作業費用(出勤費などの基本料金はロードアシスタンスの対象です。また、JAF会員の場合は作業費用も対象となります。)
 - ・事故、故障以外での点検費用
 - ・事故、故障現場以外の場所(警察やレッカー会社に一時的に保管された場所など)からのレッカーけん引費用
 - ・故意による、事故や故障時の作業費用
- 下記の場合は、ロードアシスタンスの対象となりません。
 - ・自宅駐車場および同等と判断できる保管場所での燃料切れ
 - ・けん引不可能な構造の車両
 - ・最寄りに搬入場所がない場合
 - ・大事故、転落など保有する装備で作業が不可能な場合
 - ・チェーン脱着作業や積雪による走行困難など故障でない場合(JAF会員は対象)
 - ・違法改造車、無免許運転、飲酒運転など法律に違反している場合
 - ・酒酔い、酒気を帯びた状態もしくは麻薬など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運転している場合
 - ・地震、噴火、津波等天災に起因する場合
 - ・戦争、暴動危険、原子力に起因する場合など
 - ・一部離島、レッカー車などの立ち入りができない場所など、JAFがサービス提供不可能な地域
 - ・レース、ラリーまたはこれらに類似するモータースポーツなど使用方法が通常の自動車走行と異なる場合
 - ・雪道、泥道、砂浜などにおけるタイヤのスリップやスタックなど、単に走行が困難な場合(JAF会員は対象)
- 車両保険でお支払いの対象となる費用については、保険金でお支払いします。そのため、車両保険でお支払いした場合はノンフリート等級別料率制度における事故の件数にカウントされ、翌年の等級が下がったり、また、等級がすえおきとなったりすることがあります。
- ロードアシスタンスの内容は、ご案内せずに変更となる場合があります。

損保ジャパンのWEBサービス

～交通安全とハッピーなカーライフを願って～



<http://www.sompo-japan.co.jp/>

事故防止倶楽部

法人のお客さまに

企業の自動車事故防止活動をサポートする、お客さま専用のサービスです。安全運転管理体制チェック「RM診断25」や「WEB危険予測診断」など豊富なメニューをご用意しています。

当社ホームページ「法人のお客さま」コーナーからアクセスしてください。

※ログインはお客さまの自動車保険証券番号を入力してください。

すべてのお客さまに

クルマのあんぜん教室

インターネットで毎日の交通安全を考えるサイトです。

交通安全のための運転適性検査ゲームやアニメーションなどお子さまからベテランドライバーまでだれでもご利用いただけます。

当社ホームページからアクセスしてください。

相談窓口

社内相談窓口

当社の保険金お支払いに関するご相談・ご不満・苦情を承る窓口です。

お客さま
フリーダイヤル

 **0120-668-292**

【受付時間】 平日：午前9時～午後5時

※携帯電話・PHSからもご利用になることができます。
(土曜・日曜・祝日および年末年始を除きます。)

社外相談窓口

自動車事故のご相談または苦情の受付

自動車保険および自賠責保険の保険金のご請求について、ご不審な点またはご不満な点がある場合には、損保ジャパンの全国営業・サービス網のほか、次のような各種の交通事故相談機関が設置されており、無料でご相談などに応じていますので、あわせてご利用ください。なお、これらの設置場所および連絡先については、小冊子を用意いたしておりますので、損保ジャパンの全国営業・サービス網にお問い合わせください。

1. 自動車保険請求相談センター

日本損害保険協会が全国48か所に設置しており、自動車保険および自賠責保険の内容、保険金請求手続などについての説明、ご相談の受付を行っています。

| 名称 | 所在地 | 電話番号 | 名称 | 所在地 | 電話番号 |
|------|--------------------|--------------|-----|----------------------|--------------|
| 札幌 | 札幌市中央区北一条西7-1-2 | 011(290)1881 | 四日市 | 四日市市諏訪栄町1-12 | 059(353)5946 |
| 青森 | 青森市橋本2-19-3 | 017(722)1025 | 大津 | 大津市中央3-1-8 | 077(525)3954 |
| 盛岡 | 盛岡市中央通り2-2-5 | 019(651)4495 | 京都 | 京都市中京区烏丸通錦小路上手洗水町652 | 075(211)9601 |
| 秋田 | 秋田市山王2-1-43 | 018(823)5922 | 大阪 | 大阪市中央区北浜2-6-26 | 06(6202)2640 |
| 仙台 | 仙台市青葉区一番町1-3-1 | 022(223)9222 | 奈良 | 奈良市大宮町6-2-19 | 0742(35)1751 |
| 山形 | 山形市香澄町3-1-7 | 023(633)0589 | 和歌山 | 和歌山市美園町3-32-1 | 073(431)6290 |
| 福島 | 福島市栄町10-21 | 024(521)1295 | 神戸 | 神戸市中央区御幸通4-2-20 | 078(222)7220 |
| 新潟 | 新潟市中央区本町通七番町1082 | 025(228)8233 | 鳥取 | 鳥取市今町1-103 | 0857(24)4233 |
| 水戸 | 水戸市三の丸1-4-73 | 029(226)1693 | 松江 | 松江市御手船場町伊勢宮565-8 | 0852(24)2165 |
| 宇都宮 | 宇都宮市大通り1-4-22 | 028(621)6463 | 岡山 | 岡山市幸町8-22 | 086(232)7020 |
| さいたま | さいたま市中央区上落合1-12-16 | 048(854)9463 | 広島 | 広島市中区紙屋町1-2-29 | 082(247)5003 |
| 千葉 | 千葉市中央区弁天1-15-3 | 043(284)7955 | 山口 | 山口市泉都町7-11 | 083(925)0999 |
| 東京 | 千代田区神田淡路町2-7 | 03(3255)1377 | 高松 | 高松市塩屋町10-1 | 087(821)0389 |
| 立川 | 立川市曙町2-35-2 | 042(525)9216 | 徳島 | 徳島市八百屋町2-7 | 088(622)5279 |
| 前橋 | 前橋市南町3-9-5 | 027(223)2316 | 松山 | 松山市三番町4-12-7 | 089(945)2335 |
| 長野 | 長野市南千歳1-15-3 | 026(226)3582 | 高知 | 高知市堺町2-26 | 088(825)0318 |
| 甲府 | 甲府市丸の内3-1-6 | 055(228)8335 | 福岡 | 福岡市中央区大名2-4-30 | 092(713)7318 |
| 横浜 | 横浜市西区北幸1-4-1 | 045(323)6211 | 佐賀 | 佐賀市駅前中央1-4-8 | 0952(29)8768 |
| 静岡 | 静岡市葵区呉服町1-1-2 | 054(252)3334 | 長崎 | 長崎市万才町3-5 | 095(824)2571 |
| 富山 | 富山市桜橋通1-18 | 076(432)2294 | 大分 | 大分市都町1-1-23 | 097(536)5043 |
| 金沢 | 金沢市南町5-16 | 076(232)0214 | 熊本 | 熊本市辛島町8-23 | 096(324)8740 |
| 福井 | 福井市中央3-6-2 | 0776(22)3282 | 宮崎 | 宮崎市広島1-18-13 | 0985(28)1199 |
| 名古屋 | 名古屋市中区錦3-23-31 | 052(971)7161 | 鹿児島 | 鹿児島市中央町12-2 | 099(252)3466 |
| 岐阜 | 岐阜市橋本町2-20 | 058(252)7513 | 沖縄 | 那覇市久米2-2-20 | 098(868)8950 |

2. そんがいほけん相談室

日本損害保険協会が全国11か所に設置しており、自動車保険および自賠責保険を含む損害保険全般についての説明、ご相談の受付および苦情の受付を行っています。

中立の第三者機関による示談あっせん制度

損保ジャパンがお支払いする賠償保険金または損害賠償額について、ご不満が生じたときには、中立でかつ独立した次の機関をご利用いただくことができます。

1.財団法人日弁連交通事故相談センター

日弁連交通事故相談センターの相談所が次表の場所を含め全国（各弁護士会内等）に設置されており、専門の弁護士が交通事故に関するご相談や示談のあっせんに無料で対応しています。

(示談のあっせんをしている主な相談所)

| 相談所名 | 所在地 | 電話番号 |
|------|--|----------------------------------|
| 本 部 | 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館14階 | 03 (3581) 4724 |
| 札幌 | 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館2階 | 011 (251) 7730 |
| 岩手 | 盛岡市大通1-2-1 サンビル2階 弁護士会内 | 019 (623) 5005 |
| 仙台 | 仙台市青葉区一番町2-9-18 弁護士会館内 | 022 (223) 2383 |
| 山形 | 山形市七日町2-7-10 NANA-BEANS 8階 | 023 (635) 3648 |
| 水戸 | 水戸市大町2-2-75 弁護士会館内 | 029 (221) 3501 |
| 栃木 | 宇都宮市小幡2-7-13 弁護士会館内 | 028 (622) 2008 |
| 前橋 | 前橋市大手町3-6-6 弁護士会内 | 027 (234) 9321 |
| 埼玉 | さいたま市浦和区高砂4-2-1 浦和高砂パークハウス1階 埼玉弁護士会法律相談センター内 | 048 (710) 5666 |
| 千葉 | 千葉市中央区中央4-13-12 弁護士会内 | 043 (227) 8530 |
| 東京 | 千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館3階 | 03 (3581) 1782 |
| 横浜 | 横浜市中区日本大通9 弁護士会内 | 045 (211) 7700 |
| 山梨 | 甲府市中央1-8-7 弁護士会内 | 055 (235) 7202 |
| 新潟 | 新潟市中央区学校町通一番町1 弁護士会内 | 025 (222) 3765 |
| 富山 | 富山市長柄町3-4-1 弁護士会内 | 076 (421) 4811 |
| 福井 | 福井市宝永4-3-1 三井生命ビル7階 弁護士会内 | 0776 (23) 5255 |
| 岐阜 | 岐阜市端詰町22 弁護士会内 | 058 (265) 0020 |
| 静岡 | 静岡市葵区追手町10-80 弁護士会内 | 054 (252) 0008 |
| 沼津 | 沼津市御幸町21-1 弁護士会支部内 | 055 (931) 1848 |
| 浜松 | 浜松市中区中央1-9-1 弁護士会支部内 | 053 (455) 3009 |
| 名古屋 | [相談]名古屋市中区栄4-1-1 中日ビル3階 栄法律相談センター [示談あっせん]名古屋市中区三の丸1-4-2 弁護士会館内 | 052 (252) 0044 052 (221) 7097 |
| 三重 | 津市中央3-23 弁護士会内 | 059 (228) 2232 |
| 京都 | 京都市中京区富小路通丸太町下ル 弁護士会内 | 075 (231) 2378 |
| 大阪 | 大阪市北区西天満1-12-5 弁護士会内 | 06 (6364) 8289 |
| 神戸 | 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー13階 弁護士会分館内 | 078 (341) 1717 |
| 奈良 | 奈良市中筋町22-1 弁護士会内 | 0742 (26) 3532 |
| 岡山 | 岡山市南方1-8-29 弁護士会内 | 086 (223) 4401 |
| 広島 | 広島市中区基町6-27 広島そごう新館6階 紙屋町法律相談センター内 | 082 (225) 1600 |
| 高松 | 高松市丸の内2-22 弁護士会内 | 087 (822) 3693 |
| 愛媛 | 松山市三番町4-8-8 弁護士会内 | 089 (941) 6279 |
| 高知 | 高知市越前町1-5-7 弁護士会内 | 088 (822) 4867 |
| 福岡 | 福岡市中央区渡辺通5-14-12 南天神ビル5階 | 092 (741) 3208 |
| 北九州 | 北九州市小倉北区金田1-4-2 北九州法律相談センター内 | 093 (561) 0360 |
| 佐賀 | 佐賀市中の小路4-16 弁護士会内 | 0952 (24) 3411 |
| 熊本 | 熊本市花畑町7-10 産業文化会館5階 熊本法律相談センター内 | 096 (325) 0009 |
| 鹿児島 | 鹿児島市易居町2-3 弁護士会内 | 099 (226) 3765 |
| 那覇 | 那覇市楚辺1-5-17 プロフェスビル那覇203号室 | 098 (835) 4343 |

2.財団法人交通事故紛争処理センター

この紛争処理センターでは、学識経験者および弁護士からなる審査員が無料で、被害者の正当な利益を守るため、公正な立場から和解のあっせんを行っています。

| 名 称 | 所 在 地 | 電話番号 |
|---------|---------------------------------|--------------|
| 本 部 | 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル44階 | 03(3346)1756 |
| 札幌支部 | 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館4階 | 011(281)3241 |
| 仙台支部 | 仙台市青葉区中央2-2-1 仙台三菱ビル4階 | 022(263)7231 |
| 名古屋支部 | 名古屋市中村区名駅南2-14-19 住友生命名古屋ビル24階 | 052(581)9491 |
| 大阪支部 | 大阪市中央区北浜2-5-23 小寺プラザビル4階南側 | 06(6227)0277 |
| 広島支部 | 広島市中区立町1-20 広島立町NOFビル5階 | 082(249)5421 |
| 高松支部 | 高松市丸の内2-22 香川県弁護士会館3階 | 087(822)5005 |
| 福岡支部 | 福岡市中央区天神1-9-17 ダヴィンチ福岡天神10階 | 092(721)0881 |
| さいたま相談室 | さいたま市大宮区吉敷町1-75-1 太陽生命大宮吉敷町ビル2階 | 048(650)5271 |
| 金沢相談室 | 金沢市本町2-11-7 金沢フコク生命駅前ビル12階 | 076(234)6650 |