

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車種とは用途・車種が「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)」または「特種用途自動車(キャンピング車)」である自動車をいいます。

ロードアシスタンスの内容

ご契約の自動車は、事故・故障で自力走行できなくなった場合※は、ロードアシスタンス専用デスク(以下「専用デスク」といいます。)にお電話ください。ロードアシスタンス業者にお取り次ぎし、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下表記載のロードアシスタンスをキャッシュレスにて実施します。

(注)専用デスクにご連絡なく、損保ジャパン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は、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できなくなった場合※に、現場に急行し、最寄りの搬入先まで自動車をレッカーけん引します。 ロードアシスタンスの対象となるレッカーけん引距離</p> <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">JAF会員</td> <td style="text-align: center;">最長45km^(注)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">JAF会員 以外</td> <td style="text-align: center;">最長30km</td> </tr> </table> <p>(注) JAF会員の場合は、損保ジャパン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^(注)	JAF会員 以外	最長30km	
JAF会員	最長45km^(注)					
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できなくなった場合※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"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">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</td> </tr> <tr> <td>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"> 現場にて30分程度で対応できないケースは、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 style="text-align: center;">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なりません。 					

※「自力走行できなくなった場合」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。

ロードアシスタンスの費用

- 専用デスクにご連絡いただいた場合は、ご契約内容の確認を実施のうえ、ロードアシスタンスをキャッシュレスにてご利用いただけます。
- 専用デスクにご連絡なく、損保ジャパン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は、ロードアシスタンス費用のお支払いはできません。

(注) ロードアシスタンスの内容を超過する作業が発生した場合は、後日、超過分の費用についてお客さまにご請求させていただきます。

お客さまがJAF会員の場合

(ロードアシスタンスはJAFにお取り次ぎします。)

JAFにてロードアシスタンス実施時にJAF会員証をご提示いただくことで、ロードアシスタンスの対象となるレッカー距離を45kmとし、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とします。

(注) 事故・故障の形態によっては、損保ジャパンの判断により、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。

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にご連絡ください。
- ロードアシスタンス専用デスクにご連絡なく、損保ジャパン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は、ロードアシスタンス費用のお支払いはできません。
- 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
 - ・車検切れ、廃車予定、けん引不可能な構造の車両
 - ・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
 - ・道路交通法第65条第1項に定める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、津波など天災に起因する場合
 - ・戦争、暴動危険、原子力などに起因する場合
 - ・一部離島やレッカー車などの立ち入りができない場所など、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)
- 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
 - ・パ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
 - ・修理工場から他の場所(別の修理工場など)へ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
- 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、翌年度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。
- 損保ジャパンはロードアシスタンスの運営実施を(株)プレステージ・インターナショナルへ委託しています。
- 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。

損保ジャパンホームページ「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。

損保ジャパンホームページからアクセスしてください。

クルマのあんぜん教室

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



損保ジャパン公式ホームページ「よくあるご質問」

補償の内容や事故時の対応方法、お手続きなど、さまざまなお質問の答えを24時間いつでも簡単にご確認いただけます。

◆パソコン版ホームページ

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

損保ジャパン

検索

◆携帯電話版ホームページ

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

※iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ対応

※一部機種ではご利用できない場合があります。



相談窓口

社内相談窓口

損保ジャパン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。

損保ジャパン
支払ご相談窓口

 **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（平成21年10月末現在）

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、ご説明、ご相談を行っています。

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	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
郡山	郡山市駅前2-10-15	024(933)4850	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	岡山市北区幸町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	山口市京都町7-11	083(925)0999
東京	千代田区神田淡路町2-9	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	名古屋市中区栄4-5-3	052(263)7875	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、ご説明、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下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) (平成21年10月末現在)

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)5533
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 名古屋法律相談センター [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	岡山市北区南方1-8-29 弁護士会内	086(234)5888

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	熊本市水道町1番23号 加地ビル3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（平成21年10月末現在）

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