東京海上ダイレクトの総合自動車保険

ロードサービス 利用規約

Ⅰ．ロードサービス全般に関する事項

１．ロードサービス利用規約について

ロードサービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、当会社（東京海上ダイレクト損害保険株式会社および東京海上アシスタンス株式会社をいいます。以下同様とします。）が提供するロードサービスに関する事項を定めたものです。

ロードサービスを利用される方（以下「利用者」といいます。）は、本規約に同意いただいたものとします。

２．ロードサービスの概要

ロードサービスでは、次のサービスを提供します。詳細は後記『Ⅱ．各サービスの内容』に記載のとおりです。

（1）レッカーサービス
（2）応急対応サービス
（3）引き上げ・引き降ろしサービス
（4）燃料切れ時ガソリン配達サービス
（5）故障相談サービス
（6）情報提供サービス

３．ロードサービスの対象車両

（1）ロードサービスの対象車両は、「車両保険」の付帯有無にかかわらず、保険証券等（保険証券またはインターネット上に提示する契約情報画面をいいます。以下同様とします。）に記載の自動車（以下「ご契約のお車」といいます。）となります。

（2）「他車運転危険補償特約」の対象となる他の自動車や、「ファミリーバイク特約」の対象となる原動機付自転車などの、ご契約のお車以外の自動車や原動機付自転車は、ロードサービスの対象となりません。

（3）「総合自動車保険普通保険約款」の規定にしたがい、ご契約のお車の入替が行われた場合、車両入替後の自動車をご契約のお車として、本規約を適用します。

４．ロードサービスの利用者の対象範囲

（1）ロードサービスの利用者の対象範囲は、ご契約のお車に搭乗中の方となります。ただし、ご契約のお車に搭乗中の方が次のいずれかに該当する場合は、対象に含みません。

① 反社会的勢力（※）に該当すると認められる場合

② 反社会的勢力（※）に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる場合

③ 反社会的勢力（※）を不当に利用していると認められる場合

④ 法人である場合において、反社会的勢力（※）がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められる場合

⑤ その他反社会的勢力（※）と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる場合

※ 反社会的勢力とは、暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から５年を経過しない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

(2) 一時的にご契約のお車から離れていた場合であっても、事故、故障または車両トラブルの前後の状況から搭乗していたとみなされる方は、搭乗中とみなして本規約を適用します。

(3) 次のいずれかにあてはまる方は、ロードサービスの対象となりません。

① ご契約のお車の使用について正当な権利を有する方の承諾を得ないでご契約のお車に搭乗中の方

② 極めて異常かつ危険な方法でご契約のお車に搭乗中の方

③ 業務としてご契約のお車を受託している自動車修理業、駐車場業、給油業、洗車業、自動車販売業、陸送業、運転代行業など自動車を取り扱うことを業としている方（これらの方の使用人、およびこれらの方が法人である場合にはその理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関を含みます。）

５．ロードサービスの適用地域

(1) ロードサービスの適用地域は、日本国内のみとなります。

(2) 一部離島などの地域では、ロードサービスが提供できない場合があります。

６．ロードサービスの対象期間

(1) ロードサービスの対象期間は、保険証券等に記載の保険期間となります。

(2) 保険契約が解約または解除された場合や、保険契約が取消または無効となった場合は、ロードサービスの対象となりません。

７．ロードサービスの提供ができない主な場合

(1) ロードサービスの利用時に、事前に当会社が指定する窓口にご連絡いただけない場合

事前にご連絡いただけない場合、ロードサービスの提供および経済的補償は行いません。ただし、当会社が本規約とは別に定める一定の要件を満たしたと判断する場合に限り、当会社が定める額を上限としてお支払いすることがあります。

(2) 事故、故障または車両トラブルの原因が次のいずれかの場合

① 利用者の故意または重大な過失、走行不能となるおそれを認知しうる明らかな整備不良

② 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変または暴動

③ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波

④ 核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします。）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます。）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

⑤ ④以外の放射線照射または放射能汚染

⑥ ②から⑤までの事由の拡大、またはこれらに伴う秩序の混乱

⑦ 差押え、収用、没収、破壊など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として行われた場合を除きます。

⑧ 詐欺または横領

⑨ ご契約のお車を競技もしくは曲技（競技または曲技のための練習を含みます。）のために使用していること、またはご契約のお車を競技もしくは曲技を行うことを目的とする場所において使用（救急、消防、事故処理、補修、清掃などのために使用している場合を除きます。）していること。

⑩ ご契約のお車に危険物を業務（家事を除きます。以下同様とします。）として積載すること、またはご契約のお車が、危険物を業務として積載した被けん引自動車をけん引すること。

(3) ご契約のお車の運転者が､運転する地における法令で定められた運転資格を持たないで運転している場合、麻薬、大麻、あへん、覚せい剤、危険ドラッグ（医薬品、医療機器等の品質､有効性及び安全性の確保等に関する法律第２条第 15 項に定める指定薬物をいいます。)、シンナーなどを使用した状態で運転している場合、または酒気を帯びて（道路交通法第 65 条第１項違反またはこれに相当する状態をいいます。）運転している場合

(4) ご契約のお車が、有効な自動車検査証の交付を受けていない場合

(5) ご契約のお車に対して、違法改造またはメーカーの示す仕様と異なる改造、整備を加えている場合

(6) 故意によりメーカーが発行するマニュアルおよび車両貼付け注意､警告ラベルなどに示す使用限度を超えてご契約のお車を使用している場合

(7) 航空機または船舶によりご契約のお車を輸送中の場合

(8) 海岸、農地、原野、河川敷、港湾施設、造成地、工場跡地など、通常の自動車走行に不適な場所で、ご契約のお車を使用している場合

(9) 同一のサービスにおける利用頻度が著しく高い場合

(10) すでに緊急対応がなされており、二次的なご利用の場合

(11) 当会社がロードサービスの利用について不適と判断した場合

(12) レッカー車等の一般的な作業車では対応が困難である場合

(13) 現場での各種対応に著しく危険が伴う場合

８．ロードサービスをご利用いただく際のご注意事項

(1) ロードサービスは、当会社が委託する提携会社（以下「提携会社」といいます。）または一般社団法人日本自動車連盟（以下、JAF といいます。）を通じて提供します。なお、利用者による提携会社のご指定はできません。また、提携会社または JAF では自動車保険契約のお手続きやお問い合わせなどにはお答えできません。

(2) 利用者が JAF 会員の場合は、利用者のご了解のもと、原則として JAF に取次ぎます。

(3) 当会社は、ロードサービスを提供する際、自動車保険契約の証券番号などを確認のうえ、ロードサービスの提供に必要な契約内容情報や、利用者の情報などを提携会社または JAF との間で相互に共同利用します。

(4) 当会社の指定する窓口へご連絡いただいた際、聞き間違いを防ぐなど、ロードサービスの提供を適切かつ円滑遂行するために通話記録を保存します。

(5) 交通事情、気象状況、災害や感染症の影響、お車の状況などにより、ロードサービスの提供ができない場合があります。また、提携会社または JAF の到着にお時間を要する場合や事前のご案内と異なる場合があります。これらにより利用者に何らかの損害が発生しても、当会社および提携会社ならびに JAF は一切の責任を負いません。

(6) 警察届出が必要な事故の場合、警察への届出が未済のときや、車両の移動などについて警察の許可を受けていないとき、ロードサービスの提供をお断りすることがあります。

(7) ロードサービスを提供する過程において、ご契約のお車の車体などに損傷などが生じる可能性が予測される場合、当該損傷などにつき当会社および提携会社または JAF を免責とする旨の書類に、利用者の署名をいただく場合があります。損傷が生じる可能性が大きい場合は、ロードサービスの提供をお断りすることがあります。

(8) ロードサービスに伴う現場での各種対応は、当会社の取次ぎにより、当会社の提携会社または JAF の責任において提供されるものとします。そのため、各種対応に起因して生じた事故などにより、ロードサービスの利用者またはその他の第三者に損害が生じた場合について、当会社は一切その責めを負わないものとします。

(9)ロードサービスをご利用いただく際には､現場作業での利用者の立会いが必要となります。ただし、負傷などにより立会うことができない場合を除きます。

(10) 利用者は、当会社および提携会社または JAF に対して、ロードサービスの提供に必要不可欠な協力を行うことが必要です。正当な理由がなく協力いただけない場合は、ロードサービスの提供をお断りすることがあります。

(11) 各サービスに規定する上限額を超える費用や､各サービスの提供範囲外の費用は利用者のご負担となります。また、当会社がロードサービスを提供した後に、ロードサービスの対象ではないことが判明した場合、またはお申し出内容が事実と異なることが判明した場合、提供に要した費用は全て利用者のご負担となります。

(12) 相手方のある事故などが原因となってロードサービスを提供し､その費用について他人に

損害賠償の請求をすることができる場合には、当会社は、当会社がお支払いしたロードサービス費用の額の限度内で、かつ、利用者の権利を害さない範囲で、利用者がその者に対して有する権利を取得します。

(13) ロードサービスの提供により、生じた費用の一部または全部が保険金のお支払い対象となる場合で、保険金の請求があったときは、その費用は保険金としてのお取り扱いをします。

(14) ロードサービスのご利用後に利用者が行われた修理、点検などはロードサービスの対象外であり、当会社および提携会社ならびに JAF は一切の責任を負いません。

(15) ロードサービスを利用された場合も、ノンフリート等級や事故有係数適用期間に影響はありません。ただし、(13) の規定にしたがい、保険金としてのお取り扱いをした場合を除きます。

(16) ロードサービスの内容に関する解釈が分かれる場合は、当会社の解釈に準ずることとします。

(17)ロードサービスの提供ができないことやロードサービスの提供が遅延したことに起因して、ロードサービスの利用者またはその他の第三者に損害が生じた場合、当会社および提携会社ならびに JAF は一切その責任を負わないものとします。

９．ロードサービスの提供に伴う損害

ロードサービスの提供に伴い、対象物やご契約のお車に積載している貴重品や荷物が破損、紛失した場合、人身事故やその他の損害などが発生した場合、当会社および提携会社ならびにJAFに故意または重大な過失がない限り、当会社および提携会社ならびにJAFは損害などの賠償責任を負わないものとします。

10. ロードサービス内容の変更・中止・終了

(1) ロードサービスの内容は、変更(中止または終了を含みます。以下同様とします。)する場合があります。

(2) (1) の規定により本規約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、本規約を変更する旨および変更後の利用規約の内容ならびにその効力発生時期を当会社の Web サイトなどへの掲載その他の方法により周知するものとします。

11. 合意管轄

保険契約者および利用者は、本規約について紛議が生じた場合、訴額のいかんにかかわらず、当会社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。

Ⅱ．各サービスの内容

当会社のロードサービスでは、次のサービスを提供します。

なお、本規約において、「自力走行不能」とはご契約のお車が事故、故障または車両トラブルにより、自力で移動することができない状態、法令により走行してはいけない状態をいいます。天候を原因とする走行環境の悪化（積雪や凍結などによる道路環境の不具合など）は「自力走行不能」とはみなしません。

１．レッカーサービス

(1)「レッカーサービス」の内容

ご契約のお車が事故、故障、車両トラブルまたは電気自動車における「電欠」により自力走行不能となった場合に、自力走行不能となった場所から利用者が指定する修理工場等まで、100㎞の距離を限度として、レッカーによるけん引または積載車による運搬（以下「搬送」といいます。）を行います。

なお、当会社が指定する最寄りの修理工場等までは距離無制限で搬送を行います。

(2) ご利用上のご注意

① 故障または車両トラブルの場合は、現場での復旧が困難なときに限り、このサービスの対象となります。

② カギの紛失時または盗難時はこのサービスの対象となりません。

③ このサービスの対象は、事故、故障、車両トラブルまたは電気自動車における「電欠」の現場から 1 回目の搬送のみとなります。一度入庫した修理工場等からの二次搬送や廃車を目的とした 2 回目の搬送は、このサービスの対象となりません。

④ 利用者が JAF 会員の場合は JAF への取次ぎを行います。この場合、利用者が指定する修理工場等までは、JAF の無料サービス範囲を超過した分を 100㎞の距離を限度として、搬送を行います。なお、当会社が指定する最寄りの修理工場等までは距離無制限で搬送を行います。

⑤ 次の費用は利用者のご負担となります。

(a) 利用者が指定する修理工場等までの搬送距離（※）が 100㎞を超過した場合、その超過分の費用

※ 利用者が JAF 会員の場合、JAF の無料サービス範囲を超過した搬送距離をいいます。

(b) 通常のけん引作業や積み込み作業以外に、クレーン作業などの特殊作業や重作業などを伴った場合、その費用

(c) 提携会社等に保管した場合、48 時間を超える車両保管料金

⑥ 利用者が JAF 会員であることが確認できない場合および JAF 会員の利用者が、JAF 以外の業者による「レッカーサービス」を受ける場合は、④の記載のサービスを提供することはできません。

２．応急対応サービス

(1)「応急対応サービス」の内容

① ご契約のお車が、故障や車両トラブルにより自力走行不能となった場合に、次の応急対応を行います。

(a) バッテリーのジャンピング（※）

※ バッテリー上がりの際、バッテリーにケーブルをつないでエンジンをスタートさせることをいいます。

(b) カギ開け（一般のシリンダー錠に限ります。）

(c) パンク時のスペアタイヤ交換

(d) 各種オイル、冷却水の補充

(e) ボルトの増し締め（ジャッキアップを行わずに対応可能な場合に限ります。）

(f) サイドブレーキの固着解除

(g) (a)から(f)以外で、対応可能な場合には作業時間 30 分までの現場での応急作業

② ご契約のお車が、降雪を原因とし走行不能となった場合に、走行可能な場所への引き出しを行います。ただし、次の要件をいずれも満たす場合に限ります。

・雪対応タイヤまたはチェーンを装着している。 ・利用者ご自身で一定の除雪作業を行ったにもかかわらず、トラブルが解決しない。

(2) ご利用上のご注意

① 「応急対応サービス」の対象となる故障や車両トラブルであっても、現場での復旧が困難なときは、「レッカーサービス」の内容に基づきご契約のお車を修理工場等へ搬送します。

② バッテリーのジャンピングに関して

(a) サービスを以前にご利用の際に、当会社もしくは提携会社または JAF の作業スタッフからバッテリー点検・交換が必要とのアドバイスを受けたにもかかわらず、何らご対応いただかないまま再度同じお車でバッテリー上がりが生じた場合は、このサービスの対象となりません。

(b) バッテリーの充電はこのサービスの対象となりません。

③ カギ開けに関して

(a) カギの作製はこのサービスの対象となりません。

(b) カギの紛失時または盗難時はこのサービスの対象となりません。

(c) 車内に人が閉じ込められたときには一刻も早い対応が必要となりますので、利用者ご自身で消防署へ緊急通報していただくなどの対応をお願いします。安全上、ロードサービスの提供をお断りすることがあります。

(d) 提携会社および JAF に対し、本人を証明できるものの提示をお願いします。

(e) 一般のシリンダー錠であっても、お車の車種やカギの種類によっては、カギ開けができない場合があります。また、セキュリティー装置（警報装置）付車両のカギ開けも対応可能な範囲で行いますが、お車の車種やカギの種類によってはカギ開けができない場合があります。カギ閉じ込み時にカギ開けができない場合は、「レッカーサービス」の内容に基づきご契約のお車を修理工場等へ搬送します。

④ パンク時のスペアタイヤ交換に関して

(a) パンク時以外のタイヤ交換（スタッドレスタイヤへの履き替えなど）はこのサービスの対象となりません。

(b) スペアタイヤの搭載がない場合は、このサービスの対象となりません。「レッカーサービス」の内容に基づきご契約のお車を修理工場等へ搬送します。

⑤ 降雪時の引き出しに関して

タイヤの履き替え（パンク時以外）やチェーンの着脱作業、除雪作業はこのサービスの対象となりません。

⑥ 次の費用は利用者のご負担となります。

(a) 部品代、消耗品代

(b) クレーン作業などの特殊作業費用、重作業費用

(c) パンク修理代

(d) (1)①(g)に記載の、30 分を超えた場合の作業料

(e) 利用者が JAF 会員で「応急対応サービス」を受ける場合、(a)の規定にかかわらず、部品代、消耗品代について保険証券等の記載の保険期間中に１回、かつ、4,000 円を上限にその費用をお支払いします。

(f)利用者が JAF 会員で「応急対応サービス」を受ける場合、(d) の規定にかかわらず、30 分を超えた場合の作業料について、その費用をお支払いします。

⑦ 利用者が JAF 会員であることが確認できない場合および JAF 会員の利用者が、JAF 以外の業者による「応急対応サービス」を受ける場合は、⑥(e)および(f)に記載のサービスをご提供することができません。

３．引き上げ・引き降ろしサービス

(1)「引き上げ・引き降ろしサービス」の内容

ご契約のお車が落輪や縁石などへの乗り上げにより自力走行不能となった場合に、引き上げ・引き降ろし作業を行います。

(2) ご利用上のご注意

① 落輪とは、道路から 1m以内の下方（側溝や用水路など）へ車輪を踏み外した状態をいい、全ての車輪が落輪している状態は含まれません。

② 乗り上げとは、縁石や中央分離帯などの障害物へ乗り上げた状態であり、かついずれかの車輪が道路上（車道・歩道・縁石）に接している状態をいいます。

③ クレーン作業などの特殊作業や重作業などを伴った場合、その費用は利用者のご負担となります。

４．燃料切れ時ガソリン配達サービス

(1)「燃料切れ時ガソリン配達サービス」の内容

ご契約のお車が燃料切れとなった場合に、ガソリン（レギュラー、ハイオク）または軽油を 10 リットル提供します。

(2) ご利用上のご注意

①「燃料切れ時ガソリン配達サービス」は、保険証券等に記載の保険期間中に 1 回限度となります。

② 利用者が JAF 会員で JAF による「燃料切れ時ガソリン配達サービス」を受ける場合は、保険証券等に記載の保険期間中に 2 回限度となります。

③ 利用者が JAF 会員であることが確認できない場合および JAF 会員の利用者が、JAF 以外の業者による「燃料切れ時ガソリン配達サービス」を受ける場合は、②に記載のサービスをご提供することができません。

５．故障相談サービス

(1)「故障相談サービス」の内容

ご契約のお車の故障や車両トラブルに対して、専門スタッフが適切なアドバイスを行います。

(2) ご利用上のご注意

アドバイスで解決できない場合は、「レッカーサービス」や「応急対応サービス」の内容に基づき対応します。

６．情報提供サービス

(1)「情報提供サービス」の内容

ご契約のお車が事故、故障または車両トラブルの場合に、以下の情報を電話でご案内します。

① 帰宅手段

② 修理入庫先

③ 24 時間営業ガソリンスタンド

④ 緊急宿泊先

⑤ レンタカー会社

(2) ご利用上のご注意

「情報提供サービス」のご案内に伴い発生する費用の実費は、利用者のご負担となります。

東京海上ダイレクト損害保険株式会社
東京都新宿区西新宿 3-20-2　〒163-1413
https://www.e-design.net/
AA80870-010-5-2510　2025 年 7 月作成