



インターネットで依頼した
ロードサービスのトラブルにご注意!



【トラブルの例】

- サイトや広告とは異なる費用や事前説明のない費用を請求された
- ロードサービス業者から「損害保険会社に請求できる」と説明されたが、保険金が支払われなかった

トラブルにあわないためにも、
レッカー^{レッカー}牽引・搬送等が必要な場合は、
**必ず事前にあいおいニッセイ同和損保あんしん
サポートセンター等へご連絡ください!**



- インターネットで検索したレッカー業者に依頼した結果、法外な費用が請求されるケースが発生しています。レッカー^{レッカー}牽引・搬送等が必要な場合は、必ずあいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンター^(注)へご連絡いただくか、代理店・扱者にご相談いただくよう、運転されるご家族の方等にもお伝えください。
- お客さまご自身で手配されたレッカー^{レッカー}牽引・搬送等の費用は、ロードサービス費用特約の対象となる場合がありますが、限度額の範囲内であっても、当社が必要かつ妥当と認める費用に限ります。
(注)「タフ・つながるクルマの保険」をご契約の場合は、つながるクルマの保険事故受付デスクへご連絡ください。
- 「タフ・つながるクルマの保険」は「運転特性情報による保険料算出に関する特約(車両運行情報による保険料精算に関する特約用)」および「車両運行情報による保険料精算に関する特約」がセットされた個人総合自動車保険のペットネームです。
- 「タフビズ事業用自動車総合保険(つながるプラン)」は、「運転特性情報による保険料算出に関する特約(車両運行情報による保険料精算に関する特約用)」および「車両運行情報による保険料精算に関する特約」がセットされた「タフビズ事業用自動車総合保険」のプラン名称です。
- 「タフビズ事業用自動車総合保険」は一般総合自動車保険のペットネームです。
- この冊子は概要を説明したものです。ご不明な点につきましては、ご契約の代理店・扱者または当社にお問合わせください。

事故・
故障時

あんしん サポートブック

もしもの時は、この一冊でOK!
ご契約のお車の車検証入りに保管していただくと、
事故・故障時のご連絡がスムーズです。

もしも、事故が
起こってしまったら



P1

お車がトラブルで
動けなくなったら



P3

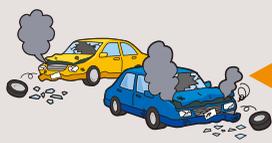
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1
(カスタマーセンター) TEL:0120-101-101(無料)
電話受付時間 平日:9:00~18:00 土日・祝日:9:00~17:00
(年末年始は休業させていただきます)
<https://www.aioinissaydowa.co.jp/>

下記内容をあらかじめご記入いただき、事故のご連絡や各種サービスご利用の際にご活用ください。

証券番号									
ご契約の代理店・扱者									
電話番号	()	-						



もしも、事故が 起こってしまったら

「あわてず」「落ち着いて」
以下の対応をお取りください。

1 負傷者の救護措置を行ってください。



負傷者がいる場合は**119番に連絡**し、消防機関の指示を仰いだうえ、**救護措置を優先して行ってください**。頭を強打した可能性がある場合は、むやみに動かさないようにしましょう。

2 二次災害に気をつけてください。

車を安全な場所に移動させてください。三角表示板を立てたり、発煙筒を焚くなどして、他の車に危険を知らせましょう。車が自力走行不能の場合は、下記「あいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンター」へ連絡し、レッカーを手配。

3 警察署への届出を行ってください。



110番に連絡し、警察署へ事故の届出を行ってください。なお、人身事故の場合は、**人身事故であることを必ず警察署へ届出**していただくようお願いします。

4 相手の方をご確認ください。



相手の方がいる場合は、**メモに書き留めて**おいてください。できるかぎりのことを確かめましょう。

5 目撃者についてご確認ください。



事故状況を正確に把握するために、**事故を目撃した人が近く**にいないか確かめましょう。**メモに書き留めて**おいてください。

6 その場での示談はしないでください。



相手の方から損害賠償の請求を受け、その全部または一部を承認する場合は、必ず**事前にあいおいニッセイ同和損保**にご相談ください。

7 ただちに下記にご連絡ください。



●お電話であいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンター(0120-024-024) ^(注)にご連絡ください。

(注)「タフ・つながるクルマの保険」をご契約の場合は、つながるクルマの保険事故受付デスク(0120-907-995)へご連絡ください。

●テレマティクス自動車保険をご契約のお客さまは大きな衝撃を検知すると

「タフ・つながるクルマの保険」「タフ・見守るクルマの保険プラス(ドラレコ型)」「タフ・見守るクルマの保険プラスS」の場合 ▶ 当社の専任オペレータから安否確認コールを実施します。

「タフ・見守るクルマの保険NexT」の場合 ▶ 専用アプリから当社への連絡を行うことができます。

お客さまの要請に応じてロードアシスタンスサービスの手配を実施します。

「事故報告メモ」を活用しましょう。

事故報告メモ

いつ	年	月	日	午前 午後	時	分頃
どこで	市区 郡	区 町村				付近
だれと (相手)	氏名	TEL				
	住所					
	免許証番号					
	勤務先	社名	TEL			
	車名 車の色	登録番号	ナンバープレートの色			
自賠責保険	保険会社					
	証明書番号					
自動車保険	保険会社					
	証券番号					
警察	警察	交番	担当:	扱い (人・物)		
目撃者	氏名	TEL				
事故 状況						
ケガ人	病院名					
	ケガの状況					
損壊物						
メモ (対応したこと)						

※相手のお客がだけでなくご自身・同乗者の方のお客についても、必ずご報告ください。



お車がトラブルで 動かなくなったら

ロードアシスタンスサービスをご利用いただけます。

※ロードアシスタンスサービスの概要はP.5~6をご参照ください。



以下のいずれかの方法で当社へご連絡ください。

●悪天候時など電話が集中しつづなりにくい場合でも要請可能なので便利で安心です！

LINEでロードサービス

LINEで「あいおいニッセイ同和損保ロードサービス」を友だち追加後、「ロードサービス依頼」をタップし、画面のご案内に沿って要請ください。



LINEの友だち追加はこちら！

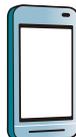


※本サービスは、LINEアプリおよび通話機能をご利用いただけるスマートフォン端末のみご利用いただけます。

かんたんWebシステム

電子メール・Web機能を使って、要請することもできます。

(スマートフォン専用)



上記システムを利用しない場合は、現場付近の町名・番地や目印となる建物等の情報をご確認のうえ、**0120-024-024** (IP電話からは0276-90-8850 (有料)) にお電話ください。

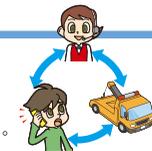
2 オペレータがお客さまのご契約内容を確認します。その後、オペレータに状況をご説明ください。

※1 位置情報に誤差が発生した場合は、現在地を再度確認させていただくことがあります。

※2 電子メール・Web機能だけで状況確認が完結する場合は除きます。

3 オペレータが最寄りの出勤業者を迅速に手配します。お客さまのお電話をオペレータが出勤業者におつなぎし、三者間通話で詳しい状況を確認します。

●迅速かつ適切に出勤・現場対応するため、事故・故障場所の詳細やお車の状況等を確認します(電子メール・Web機能だけで状況確認が完結する場合は除きます)。



出勤業者が到着するまで、現場の安全な場所で待機してください。

●事故の場合、警察・救急車の手配を優先してください。 ●万が一の場合に備え、スマートフォン・携帯電話の電源は切らずに待機してください。 ●事情により現場を離れる際は、あいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンターに事前にご連絡ください。



4 出勤業者がトラブルに迅速・適切に対応します。



耳や言葉の不自由なお客さまも以下のいずれかの方法で当社へご連絡いただけます。

Webロードサービスシステム

スマートフォン・携帯電話の電子メール・Web機能を使ってロードアシスタンスサービスをご利用いただけます。

ご利用手順

- ①事故・故障等が起こったら、右記二次元コードを読み取りもしくは右記メールアドレスを入力し、空メールを送信してください。
- ②折り返し、お客さまのメールアドレスにURLリンク付きメールをお送りしますので、リンクをクリックしガイダンスにそって必要事項を送信してください(GPS機能対応のスマートフォン・携帯電話をお持ちのお客さまは、ガイダンスにそって位置情報をお知らせいただくことにより、迅速な手配が可能となります)。



anshin@anshin-dial.ne.jp

※メール受信設定をしている場合は上記アドレス(ドメイン)が受信できるような設定してください。

手話・筆談通訳サービス

テレビ電話を通じて、お客さまとオペレータが手話や筆談でやりとりし、それと同時に当社担当者へ電話(音声)にて通訳します。詳しくは当社ホームページをご参照ください。





ロードアシスタンスサービス



ロードアシスタンスサービス(レッカー現場急行サポート(初期対応)
ニッセイ同和損保あんしんサポートセンター(0120-024-024)
は、クイック修理サービスの対象となりません。なお、お客さまご
対象となる場合がありますので、ご契約の代理店・扱者または当
社へご連絡ください。

レッカー現場急行サポート

ご契約のお車が事故または故障・トラブルにより自力走行不能
となった場合に、**出動業者を手配し、現場から修理工場等までの
レッカー牽引・搬送や、落輪等の際の路面への引き戻し作業等
を行います。**

※スタック(雪道、泥道、砂利道または凍結道等でタイヤが単にスリップまたは空転し走行できない
状態)時の引き出しは対象となりません。

例えば



事故で、車が動かなくなっ
てしまった。

そんなときは、

レッカー牽引・搬送を行います。



例えば



車を止めようとして、
溝にタイヤが落輪してしまった。

そんなときは、

引き上げ作業を行います。



※これらにかかる費用は、「ロードサービス費用特約」で補償します。

初期対応コンシェルジュサービス

レッカー現場急行サポートをご利用いただいた場合にご希望により、以下のサービスをご提供します。

- 移動・宿泊「安心」サポート(現場最寄りの公共交通機関、タクシー会社、宿泊施設のご案内)
- 修理工場のご紹介
- 夜間休日医療機関情報のご提供
- ご家族へのご伝言

※地域等によっては、ご案内できない場合があります。

- 「ロードサービス費用特約」をセレクトしないご契約には、ロードアシスタンスサービスをご提供し
ません(有料による出動業者への取次ぎも行いません)。
- ロードアシスタンスサービスの対象となる自動車は、保険証券・保険契約継続証に記載されたご
契約のお車となります。
- ※共同保険で当社が非幹事としてお引受けしたご契約は対象となりません。また、「ファミリーバイク(人身傷害型)特約」
外の自動車は対象となりません。
- ロードアシスタンスサービスをご利用いただける方は、ご契約のお車に乗車中の方(一時的にご
いたとみなされる方を含みます)となります。ご契約のお車の使用について正当な権利を有する
方の方の承諾を得ないでのご契約のお車に乗車中の方はご利用いただけません。
- 出動業者の到着は天候・交通事情等により遅延することがありますので、あらかじめご
了承ください。
- ロードアシスタンスサービスは、当社の提携会社であるMS&ADグランアシスタンス(株)がご
提供します。
- ロードアシスタンスサービス(レッカー現場急行サポート(初期対応)コンシェルジュサービス)・ク
(0120-024-024) (注)に必ず事前にご連絡ください。お客さまご自身で修理業者を手配された
引・搬送等の費用は、ロードサービス費用特約の対象となる場合がありますので、ご契約の代理
店・扱者または当社へご連絡ください。
- ルマの保険事故受付デスク(0120-907-995)へご連絡ください。

上記はサービスの概要を説明したものです。サービス内容の詳細およびご利用方法につ
きましては、ご契約後にお送りする「自動車保険サービスガイド」で
ご確認ください(Web約款を選択いただいた場合には、当社ホームページから「ご契約者さ
の代理店・扱者または当社にお問合わせください。

クイック修理サービス

ご契約のお車が故障・トラブル等により自力走行不能となつた
場合に、**現場で30分以内の応急作業を無料で行います。**

例えば



室内灯を消し忘れて、
バッテリーが上がって
しまった。

例えば



タイヤが
パンクしてしまった。

そんなときは無料で、
**ジャンピング(注1)を
行います。**



(注1) ケーブルをつないでエンジンをス
タートさせること

そんなときは無料で、
**スペアタイヤの
交換作業を
行います。**



※ご契約のお車にスペアタイヤを搭載
している場合に限りです。

例えば



ドライブ中に
ガス欠になってしまった。

例えば



キーを車の中に置いたまま
ドアのロックがかかって
しまい、開けられない。

そんなときは無料で、
**ガソリンまたは軽油を
最大10リットルまで
無料でお届けします。**



※1 保険期間(ご契約期間)中1回(注2)
のみ無料となります。

※2 自宅駐車場または同等と判断できる場所
でのガス欠の場合燃料代は有料となります。

そんなときは無料で、
**ドアの開錠を
行います。**



※セキュリティ装置付車両等の開錠は
対象となりません。

(注2) 保険期間が1年を超える場合は始期日から1年ごとに、明細付契約の場合は各明細1台ごと
に、1回のご利用が無料となります。ただし、フリート契約・ノンフリート多数割引適用契約は
回数制限がありません。

契約のお車となります。
「ファミリーバイク(自損・無保険車傷害型)特約」対象の原動機付自転車、「他車運転特約」対象のお車等、ご契約のお車に
乗車中の方(一時的にごいたとみなされる方を含みます)となります。ご契約のお車の使用について正当な権利を有する
方の方の承諾を得ないでのご契約のお車に乗車中の方はご利用いただけません。
- 出動業者の到着は天候・交通事情等により遅延することがありますので、あらかじめご
了承ください。
- ロードアシスタンスサービスは、当社の提携会社であるMS&ADグランアシスタンス(株)がご
提供します。
- ロードアシスタンスサービス(レッカー現場急行サポート(初期対応)コンシェルジュサービス)・ク
(0120-024-024) (注)に必ず事前にご連絡ください。お客さまご自身で修理業者を手配された
引・搬送等の費用は、ロードサービス費用特約の対象となる場合がありますので、ご契約の代理
店・扱者または当社へご連絡ください。
- ルマの保険事故受付デスク(0120-907-995)へご連絡ください。

契約のお車から離れた場合であっても、事故または故障・トラブルの前後の状況から乗車して
方の方の承諾を得ないでのご契約のお車に乗車中の方はご利用いただけません。

イック修理サービス)のご利用の際は、あいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンター
(0120-024-024) (注)に必ず事前にご連絡ください。お客さまご自身で修理業者を手配された
引・搬送等の費用は、ロードサービス費用特約の対象となりません。なお、お客さまご自身で手配されたレッカー牽
引・搬送等の費用は、ロードサービス費用特約の対象となる場合がありますので、ご契約の代理
店・扱者または当社へご連絡ください。

ルマの保険事故受付デスク(0120-907-995)へご連絡ください。

では、ご契約後に保険証券・保険契約継続証と共にお送りする「自動車保険サービスガイド」で
ご確認ください(Web約款を選択いただいた場合には、当社ホームページから「ご契約者さ
の代理店・扱者または当社にお問合わせください。