

サービスガイド

～事故や故障が発生したとき～

SBI損保安心ホットライン

事故や故障の際はこちらまでご連絡ください。



0800-2222-581

24時間365日受付／携帯電話・PHSからもご利用になれます

■IP電話などで上記フリーコール(0800-2222-581)が繋がらない場合は、恐れ入りますが下記の番号へお掛けください。
050-3786-0581(有料)



事故発生時の対応やロードサービスの
内容・ご利用方法についてご案内しています。
必ず内容をご確認のうえ保管ください。

〈 目次 〉

事故にあったら	P.1
事故対応サービスのご案内	P.1
ロードサービスのご利用案内	P.2
SBI損保安心ロードサービス規定	P.3

～事故にあったら～

SBI損保安心ホットライン



0800-2222-581

通話料無料

■IP電話などで上記フリーコール(0800-2222-581)が繋がらない場合は、恐れ入りますが下記の番号へお掛けください。
050-3786-0581(有料)

もしも事故にあったら、以下の対応をお願いいたします。

- 1** まずはケガ人を救護し、道路の安全を確保してください。
おケガをされた方がいる場合は、その方の**救護が最優先**です。その後さらなる事故の発生を防止するため、**お車を安全な場所に移動**してください。
- 2** 警察への届出をしてください。
おケガのある無しにかかわらず、必ず**警察に届出**をしてください。
- 3** 相手方や被害物の確認をお願いします。
相手方のある事故の場合は、**相手方のお名前、ご連絡先、お車の登録番号、車種**などについて確認してください。
- 4** SBI損保へご連絡ください。
SBI損保安心ホットライン(専用ダイヤル:0800-2222-581)へご連絡ください。弊社Webサイトから**オンライン事故報告**もできます。なおご連絡が遅れますと保険金のお支払いが遅れる場合がありますのでご注意ください。

事故にあった際は以下の点にご注意ください。

- 1. 示談交渉をなされる前に**
ご契約のお車の対人・対物賠償事故の示談交渉はお客さまに代わって弊社の専任スタッフが行いますが、お客さま自身が示談をなさる場合は、必ず事前に弊社の承諾を得てください。弊社の承諾がない示談については、全額の保険金のお支払いができないことがありますのでご注意ください。
- 2. 事故車両を修理される前に**
車両事故・対物賠償事故のお車の修理については弊社の事前の損害確認が必要となります。修理を始める前に必ず弊社にご連絡ください。
- 3. 損害額をお立替になる前に**
お客さまが被害者から治療費などの請求を受けた場合には、必ずご連絡ください。お客さまが賠償金をお立替になる場合は、必ず領収書をお受け取りください。事前のご連絡がなくお立替になった場合は、全額の保険金のお支払いができないことがありますのでご注意ください。
- 4. 事故車両を廃車、入替される前に**
代わりのお車をご購入されない場合は、任意解約のお手続きが必要となります。また、代わりのお車をご購入される場合は、車両入替のお手続きが必要となります。これらの場合、解約または入替の日は原則として弊社にご連絡いただいた日以降の日となりますのでご注意ください。

安心のサービスをご提供します(事故対応サービスのご案内)

1. 安心の事故対応

損害サービス体制

お客さまの方が一事故にそなえて、弊社では東京・大阪の損害サービスセンターが全国のお客さまの対応にあたらせていただきます。

専任スタッフによる示談交渉

ご契約のお車での賠償事故が発生した場合、人身事故・物損事故それぞれにプロの専任スタッフがチームで連携して対応します。SBI損保がお客さまに代わって示談交渉を行いますのでご安心ください。

お客さま訪問サービス

死亡事故や入院事故など、突然の交通事故で不安になられているとき、平日・休日を問わずスタッフがお客さまのもとにうかがい、必要な対応や書類について丁寧に説明させていただきます。

被害事故相談サービス

お客さまが被害にあわれた事故に関する相談についても、専任スタッフが親身に細やかなアドバイスをさせていただきます。

2. 迅速なお支払いのために

保険金請求書類省略サービス

車両事故・対物賠償事故に関しては、原則としてお電話により保険金請求の意思を確認させていただき保険金をお支払いします。

交通事故証明書取付代行サービス

交通事故証明書の取付が必要な場合には、弊社で取り付けます。

示談書省略サービス

対物賠償事故で、お客さま・相手の方、双方が希望された場合、電話による確認をもって示談書を省略して保険金をお支払いします。

診断書省略サービス

搭乗者傷害保険や自損事故保険で、ご請求金額が10万円以下の場合には、診断書の取付を省略し、通院日などのご申告で保険金をお支払いします。

※事故によっては上記省略対象の書類が必要となる場合もあります。

3. SBI損保安心工場(指定修理工場)のご紹介

SBI 損保安心工場ネットワークについて

全国約1,300カ所(2014年9月末現在)のSBI損保安心工場ネットワークが万全の体制でお客さまの大切なお車のサポートを行います。事故によりお車の修理が必要な場合には、もよりのSBI損保安心工場をご紹介させていただきます。SBI損保安心工場ではお客さまにご満足いただけるよう様々なサービスをご用意しております。



¥0 お引き取り・納車の無料サービス

お車の修理をご依頼いただいた際、無料で引き取りにうかがいます。また修理完了後も無料で納車いたします。



¥0 修理期間中の代車無料提供

修理期間中、代車をご提供いたします。車種などの指定はできません。代車をご使用期間中のガソリン代は、お客さまのご負担となります。



修理保証書の発行(6ヶ月以上)

修理箇所について万が一不具合が発生したときには無料で再修理いたします。お客さまが修理車両を所有している期間に限りです。自然消耗などは除きます。

*お客さまのご希望の修理工場がある場合、お客さまにとって一番便利な方法をお選びください。ただし、SBI損保安心工場以外ではお引き取り・納車の無料サービスや修理期間中の代車無料提供サービスがご利用いただけませんのでご注意ください。

*SBI損保安心工場が提供するサービスは、各工場毎に対応可能な地域内での提供となりますので、ご自宅から遠方での事故の場合などには各種サービスを受けられないことがあります。

4. インターネット(マイページ)によるサービス

オンライン事故報告

24時間365日「SBI損保安心ホットライン」で事故のご連絡を受け付けていますが、マイページで事故のご連絡をいただくこともできます。

*マイページから事故のご連絡をいただいた場合、弊社スタッフより後ほどご連絡をさせていただきます。

*弊社からの連絡時間9:00～17:00(平日)

インターネットでの経過確認・保険金支払状況の確認

マイページで対応状況・保険金の支払履歴などが確認できます。パソコンや携帯電話からアクセスできますので、いつでもどこでも気になったときにご確認いただけます。

*インターネットに接続できるパソコンまたは携帯電話の環境が必要となります。

Eメールでのご連絡サービス

ご登録いただいたメールアドレスに、対応状況の更新・保険金の支払いの都度、Eメールでご連絡します。

ロードサービスのご利用案内

SBI損保安心
ホットライン

24時間365日受付 / 携帯電話・PHSからもご利用いただけます
0800-2222-581

通話料無料

ご利用にあたって

P.3 SBI損保安心ロードサービス規定をご一読ください。
(ロードサービスのご提供に関する規定です。)

対象車両 弊社の自動車保険証券記載(マイページによる表示を含みます。以下同様とします。)のご契約のお車
よって、ファミリーバイク・他車運転車両は対象外となります。
対象地域 日本国内、一部離島並びに一般車両が通行できない道路(季節的閉鎖道路、工車用道路など)、出勤
車両の運行が極めて困難な場所(凍結道路、海浜、河川敷など)は除きます。

■IP電話などで上記フリーコール(0800-2222-581)が繋がらない場合は、恐れ入りますが下記の番号へお掛けください。
050-3786-0581(有料)
一部のIP電話などではつながらない場合があります。その場合、他の電話機からお掛け直しいただきますようお願い申し上げます。
このサービスのご利用は、上記専用ダイヤルへご連絡いただき弊社が提携するタイムズ
レスキュー株式会社が手配する業者をご利用いただくことが条件となります。

サービス内容		無料サービスとなる範囲	利用者負担または サービス対象外となる代表例
レッカーサービス	レッカー牽引 事故または故障などにより、 自力走行不能(※1)になった場合	自力走行不能になった現場から距離の制限なくもよりの修理 工場(※2)までのレッカーによる牽引または積載車による運搬 ただしお客様指定の修理工場などまでの場合は50kmま でとなります。	お客様指定の修理工場などまでの場 合において50kmを超過したレッカーによ る牽引または積載車による運搬牽引料金
緊急対応サービス 故障などにより、 自力走行不能 (※1)になった 場合	バッテリー上がり時の ジャンピング	ジャンピング(バッテリー上がり車両にケーブル をつないでエンジンをスタートさせること)・バッテ リーの点検(自動車保険証券記載の保険契約期間 内で合計2回まで)	バッテリーの充電作業・バッテリー交換時の バッテリー本体などの部品代および作業料金 自動車保険証券記載の保険契約期間内での 3回目以降の左記作業
	パンク時の スペアタイヤ交換	タイヤがパンクした際のスペアタイヤ交換・タイヤ 廻り点検	パンクしたタイヤの修理費用・タイヤパンク 以外の原因によるスペアタイヤ交換・ チェーン脱着作業
	鍵閉じ込み時の鍵開け(※3) 必ず車両所有者ご本人さまの開錠依頼で あることを確認の上、作業を行います。	鍵の閉じ込み時のドアキーの開錠 (対象車両内に鍵がある場合)	鍵の作製代などの部品代、特殊な鍵の開錠、 ドアキー以外の開錠など
	現場での緊急対応 (30分)	30分程度の現場復旧可能な軽作業	現場緊急対応が30分を超過した場合の 作業延長料金および緊急対応時に要した 部品代
落輪引き上げ・ 乗り上げ時の引き 降ろしサービス	引き上げ・引き出し・ 引き降ろし	落輪(※4)や縁石等への乗り上げ(※5)および雪道・砂 浜等でのスタック(※6)により自力走行不能となった 場合の引き上げ引き出し引き降ろし作業	すべての車輪が路上にない場合の作業
ガソリン補給 サービス	ガス欠で動けなくなった 場合	ガソリン車・ディーゼル車の燃料補給(自動車保険 証券記載の保険契約期間内で1回まで、10リット ル程度のお届け)	自動車保険証券記載の保険契約期間内 での2回目以降の燃料補給
サポート サービス 事故・故障など により、 自力走行不能 (※1)になった 場合	帰宅費用サービス	現地復旧できず代替交通機関で帰宅する場合、当 面の目的地まで移動または帰宅するための交通費 を1回の事故・故障につき1名あたり20,000円ま でお支払いします。(※7)	・特急、新幹線のグリーン車、航空機のスー パーシート ・レンタカー利用時の燃料代
	宿泊費用サービス	現地復旧できず臨時に宿泊せざるをえなかった場 合、客室料を、1回の事故・故障につき1名あたり1 泊15,000円までお支払いします。	・飲食費用、マッサージ代、電話代、入湯税等 ・当初から宿泊予定だったホテル等の宿泊費用
	修理後車両搬送・ 引取り費用サービス	修理完了後の車両を引き取る際に、車両搬送サー ビス(100,000円限度)のご提供、または、引取り のための費用を1回の事故・故障につき100,000 円までお支払いします。	・サービス利用者指定業者による搬送費用 ・廃車時の荷物引き取りまたは宅急便利用費用 ・サービス利用者引き取り時の燃料代

※1 自力走行不能:事故または故障で車両が動かない、もしくは道路交通法上運転してはいけない状態(夜間にヘッドライトがつかないなど)をいいます。 ※2 SBI損保安心ロードサービスデスク(SBI損保安心ホット
ラインへご連絡いただいた際の受付窓口)が指定するもよりの修理工場となります。 ※3 以下の場合は、業者の手配・作業を行うことはできません。車両所有者ご本人さまの確認ができない場合、車両所有者からの開
錠依頼であるが現場立会の方の本人確認ができない場合、車種・年式などによりサービス実施業者で開錠できない場合、トランクルームの開錠の場合、盗難防止装置(イモビライザーなど)付きの開錠の場合 ※4
落輪:道路から下方(側溝や用水路など)へ車輪を踏み出した状態(全ての車輪の落輪は除く)をいいます。 ※5 乗り上げ:縁石や中央分離帯などの障害物へ乗り上げた状態(全て車輪が道路上にない、車道・歩道・縁石
に残っていない状態は除く)をいいます。 ※6 スタック:雪道・砂浜等でタイヤが空転して動けなくなる状態をいいます。 ※7 タクシー・レンタカーご利用の場合は、1台あたり30,000円が限度となります。

サービスが受けられない場合

各サービス共通

利用者のご負担額の精算方法

自力走行不能となった原因が下記のいずれかに該当する場合

①サービス利用者の故意②無資格・飲酒(酒気帯び)運転、薬物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の運転中③戦争、外国の武力行使、革命、暴動危険、その他これら
に類似的事象・暴動④地震・噴火またはこれらによる津波⑤核燃料物質などの放射性、爆発性そ
の他有害な特性の作用またはこれらの特性に起因する事故⑥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理の場合は除く)⑦航空機、船舶、鉄道、自動車などによる
輸送期間中の事故⑧車両メーカーが発行するマニュアルなどに表示されている仕様・取扱方法
などと異なる方法、または限度を超えて使用したことによるトラブル

下記のいずれかに該当する場合

①このサービスの申込が適切に行われない場合②通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工車用道
路、レース・ラリーを目的とする場所などでの作業③レース・ラリーなどでご契約のお車を使用
し、発生したと考えられるトラブルの場合④自然保護・環境保全などの見地から主務大臣などが
通行禁止を指定した地域での作業⑤出勤車両の通行が極めて困難な地域(凍結道路、未除雪
道路、未整地地域、海浜、河川敷など)での作業⑥気象状況・周辺状況・自然災害などにより危険
が予知される場合や作業が困難な場合⑦改造または後付けパーツを装着している、もしくは車
高が低いため、通常の作業で二次破損などが生じる可能性があるか、または作業が不能となる
車両⑧車検切れの車両⑨サービス利用者が本規定に違反した場合、またはその他提携会社が
サービス利用者におけるサービスの利用方法などが不適切と判断した場合

後日請求させていただく費用

- ・お客様指定の修理工場などまでの場合において50kmを超過したレッカー牽引料金
- ・1回のトラブルで2回に分けてレッカー牽引した場合の2回目の全ての作業料金あるいは
入庫済修理工場から他の修理工場までレッカー牽引した場合の全ての作業料金
- ・車両の転落、横転、路外逸脱などの場合の車両引き上げ・引き出し・引き降ろしの作業料金
- ・ローダウン車やエアロパーツ付車両で積載作業が困難な場合の積載する作業料金
- ・鍵紛失によりレッカー牽引した場合の全ての作業料金
- ・サービス利用者の都合により、サービス実施業者が現場で待機した場合の待機料金
- ・車両破損などによるオイル漏れを処理するために使用した油処理剤代
- ・現場復旧作業が30分を超過した場合の作業延長料金
- ・ローダウン車やエアロパーツ付車両のタイヤ交換作業を行う場合のエアロパーツ取り外
しなどの作業料金

現地精算させていただく費用

- ・サービス実施業者がサービスの提供に際して必要となった有料駐車場料金など
- ・サービス実施業者が48時間を超えて保管した車両保管料金
- ・鍵作製代、各種部品代、燃料代、油脂代、冷却水代、バッテリー液代など
- ・お客様指定の修理工場への搬送時に有料道路を利用した場合の有料道路料金

SBI損保安心ロードサービスは弊社と提携しているタイムズレスキュー株式会社が提供するものです。本サービスの内容は、予告なく変更・中止する場合がありますのであらかじめご了承ください。

