

SBI損保安心ロードサービス サービスガイド

事故または故障のトラブルの際は年中無休・24時間受付で対応します。



SBI損保安心ホットライン



0800-2222-581

通話料無料

*必ず事前にご連絡ください。

24時間365日受付／スマートフォン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。
0570-550-627(有料)

耳や言葉の不自由なお客さまへ

「SBI損保の手話・筆談サービス」がご利用になれます。詳細は、当社Webサイトをご覧ください。



SBI損保安心ロードサービスをご利用の際は、事前にSBI損保安心ホットラインへご連絡をいただき、SBI損害保険株式会社(以下「当会社」といいます)の提携する会社(以下「提携会社」といいます)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。

▶ 基本サービス

レッカーサービス



事故または故障により自力走行不能となったとき、レッカー移動を行います。

緊急対応サービス



鍵の閉じ込みやバッテリー上がりなどが発生したとき、現場復旧作業を行います。

落輪引き上げ・乗り上げ時の引き降ろしサービス



落輪・縁石への乗り上げなどが発生したとき、引き上げ・引き出し・引き降ろし作業を行います。

スタック引き上げサービス



雪道・ぬかるみ・砂浜などでのスタックが発生したとき、引き上げ作業を行います。

ガソリン補給サービス



ガス欠になったとき、ガソリンまたは軽油を補給します。

サポートサービス



レッカーサービスを利用し、トラブル現場からの移動が困難になったとき、帰宅費用や宿泊費用などをお支払いします。

*上記はサービスの概要を表したものです。サービスの内容および提供条件については、P2「SBI損保安心ロードサービス 作業一覧表」、P3「SBI損保安心ロードサービス規定」をご確認ください。

▶ SBI損保安心ロードサービスのご利用にあたって

ご契約しているお車のトラブル発生

SBI損保安心ホットライン
0800-2222-581
へご連絡ください。

ご契約内容やトラブル状況を確認後、出動業者手配のため、いったんお電話を切らせていただきます。その後、提携会社から業者の手配状況をお知らせします。

手配した業者が駆けつけ、緊急対応を行います。

*地域・時間帯により、到着までお時間がかかる場合があります。

*受付後、到着予定時刻をご案内します。

▶ SBI損保安心ロードサービスの対象となる条件

●対象となるご契約と期間

SBI損保でご契約の自動車保険契約すべてに自動的に適用され、自動車保険証券記載(マイページによる表示を含む)の保険期間が対象期間となります。なお、解約(解除)などによって保険契約が無効となった場合は、解約(解除)日までがサービスの対象期間となります。

●対象となるお車

自動車保険証券記載(マイページによる表示を含む)の契約自動車となります。

※ファミリーバイク・他車運転車両・臨時代替自動車は対象外となります。








●対象となる地域


日本国内(一部離島などは除く)における一般道路、有料道路、駐車場などとなります。

▶【プレミアム】サービス

一定の条件を満たしたお客さま(*)は、お手続き不要で基本サービスから【プレミアム】サービスへ無料でグレードアップいたします。

*一定の条件につきましては、下記の「以下いずれかに該当する場合は、【プレミアム】サービスの対象となります。」をご参照ください。

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>無料 レッカー範囲</p>  <p>お客さまがご指定する修理工場などの場合 50kmまで → プレミアム 150km まで</p> | <p>現場復旧可能な作業の対応時間</p>  <p>30分程度まで → プレミアム 時間の制限なし</p> | <p>キー紛失時の鍵開け・キー作成</p>  <p>基本サービスでは対象外 → プレミアム 無料対応 保険期間内で1回限り</p> | <p>落輪引き上げ／引き降ろし(引き出し)</p>  <p>車輪3輪まで → プレミアム すべての車輪まで</p> |
| <p>レンタカー</p>  <p>24時間上限 → プレミアム 48時間 上限</p> | <p>搭乗者宿泊費用</p>  <p>1人あたり15,000円上限/泊 1泊まで → プレミアム 2泊まで</p> | <p>ペット宿泊費用</p>  <p>基本サービスでは対象外 → プレミアム 2泊まで 10,000円上限/泊</p> | |

| 車両相談サービス | サービス内容 | サービス提供時間 | 受付窓口 |
|---|---|--|--|
|  | <p>お車に関する各種相談</p> <p>たとえば…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お車をご購入の際の相談 ・車検などで修理工場が見つからない場合のご相談など | <p>平日 9:00～17:00 (土・日・祝日および12/31～1/3は除く)</p> | <p>SBI損保安心ホットライン 0800-2222-581 ガイダンス9番</p> |

*当サービスは、お車に関する一般的なご相談について、各メーカーや関連機関の公開情報などを基にご案内させていただくものです。当サービスの窓口からのご案内に基づき何らかの損害が生じた場合でも、当会社および提携会社では責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

以下いずれかに該当する場合は、【プレミアム】サービスの対象となります。*1

- ・「SBI損保の自動車保険」のご契約を継続して3年目以降であること(*2)
 - ・「SBI損保の自動車保険」および「SBI損保のがん保険」に加入していること(*3)
 - ・「SBI損保の自動車保険」および「SBI損保の火災保険」に加入していること(*3)(*4)
 - ・「SBI損保の自動車保険」のご契約に、次の補償・特約をすべて付帯していること(*5)
- ご契約者さまが個人の場合：車両保険（一般車両）、全損時諸費用保険金特約、自宅・車庫等修理費用補償特約
車内外身の回り品補償特約、車両損害に関するレンタカー費用補償特約（保険金額10,000円）
- ご契約者さまが法人の場合：車両保険（一般車両）、全損時諸費用保険金特約
車両積載動産補償特約、車両損害に関するレンタカー費用補償特約（保険金額10,000円）

*1 条件に該当する「SBI損保の自動車保険」の契約自動車に適用されます。
 *2 3年目の契約の保険始期日より対象となります。
 *3 「SBI損保の自動車保険」のご契約者さままたは記名被保険者と「SBI損保のがん保険」または「SBI損保の火災保険」のご契約者さまが同一の場合に限ります。また、【プレミアム】サービスをご利用になる期間は、「SBI損保の自動車保険」の保険期間と、「SBI損保のがん保険」または「SBI損保の火災保険」の保険期間が重複している期間となります。「SBI損保のがん保険」または「SBI損保の火災保険」の契約を解約された場合などには【プレミアム】サービスはご利用になれません。
 *4 「SBI損保の自動車保険」のご契約者さまが法人の場合は、【プレミアム】サービスの対象外です。
 *5 ご契約内容の変更などにより条件に当てはまらなくなった場合は【プレミアム】サービスの対象外となります。

▶ SBI損保安心ロードサービスご利用にあたっての留意事項

●サービスのご利用にあたって

- 事故または故障(以下「トラブル」という)により、自力走行不能となった場合にサービスを利用できます。
- サービスは、トラブル発生の際に利用対象者がトラブル現場から事前にSBI損保安心ホットラインへ連絡をし、提携会社の手配する業者を利用することが条件となります。SBI損保安心ホットラインへの連絡がなく、利用対象者自身が業者を手配した場合は、サービス対象となりません。
- サービスを利用できる地域は日本国内とします。ただし、一部離島など対象外の地域もあります。
- サービスの提供を受けるためには、次の内容をすべて満たしていることが条件となります。
 - ① サービス実施業者から、運転免許証、車検証およびその他本人確認資料の提示を求められたときは、これを提示すること。
 - ② トラブル現場における作業で車体などに損傷などを生じさせる可能性が予測されるときは、損傷などが生じても免責とすることに同意し、その旨の念書に署名すること。
 - ③ 警察届出が必要な事故の場合は、警察への届出を済ませており、かつ車両の移動につき警察の許可を受けていること。
 - ④ トラブル現場におけるサービス実施業者による現場作業に立会うこと。ただし、負傷などにより立会うことができない場合は、この限りではない。
 - ⑤ 危険物運搬車両のトラブルの場合は、危険物取扱者免許の保持者が現場作業に立会うこと。
 - ⑥ 提携会社またはサービス実施業者に対してサービスの提供に必要な不可欠な協力を行うこと。
 - ⑦ 道路交通法その他法令、規則を遵守すること。
 - ⑧ 自動車保険契約が有効であり、自動車保険契約に基づく保険料の支払を怠っていないことを確認できること。

●サービスをご利用になれない主な場合 次のいずれかに該当する場合はサービスのご利用になれません。

- ① 利用対象者の故意によるトラブルの場合
- ② 無免許運転、飲酒運転、麻薬、覚せい剤、シンナーなどの影響により、正常な運転ができないおそれがある状態での運転中のトラブルの場合
- ③ 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によるトラブルの場合
- ④ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波が起因によるトラブルの場合
- ⑤ 核燃料物質（使用済燃料を含む）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の場合
- 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置の場合を除く）によるトラブルの場合
- ⑦ 航空機、船舶、鉄道、自動車などによる輸送期間中の事故の場合
- 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の場合
- ⑨ 通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工事用道路、レース・ラリーを目的とする場所などでの作業
- ⑩ レース・ラリーなどで契約自動車を使用し、発生したと考えられるトラブルの場合
- ⑪ 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
- ⑫ 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
- ⑬ 気象状況・周辺状況・自然災害などにより危険が予測される場合や作業が困難な場合
- ⑭ 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
- ⑮ 車検切れの車両
- ⑯ 利用対象者が「SBI損保安心ロードサービス規定」に違反した場合、その他当社もしくは提携会社が利用対象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

*詳しくは、P3のSBI損保安心ロードサービス規定をご確認ください。

▶ SBI損保安心ロードサービス 作業一覧表

| サービス内容 | | 無料範囲 | 有料範囲(例) ^(※1) |
|--|--|--|---|
| レッカーサービス | | <ul style="list-style-type: none"> 提携会社が指定する最寄りの修理工場へは距離無制限 お客さまが指定する修理工場などへは50kmまで | <ul style="list-style-type: none"> 無料範囲を超過した分のレッカー牽引費 無料作業範囲を超過した分の特殊作業 |
| | 【プレミアム】 ^(※2) | <ul style="list-style-type: none"> お客さまが指定する修理工場などへは150kmまで | |
| 緊急対応サービス | バッテリー上がり時のジャンピング ^(※3) | <ul style="list-style-type: none"> ジャンピング バッテリーの点検 | <ul style="list-style-type: none"> バッテリー充電 バッテリー本体の交換作業および部品代 |
| | パンク時のスペアタイヤ交換 | <ul style="list-style-type: none"> スペアタイヤ交換 タイヤ廻り点検 | <ul style="list-style-type: none"> パンクしたタイヤの修理 パンク以外が原因のスペアタイヤ交換 チェーン脱着 |
| | 鍵閉じ込み時の鍵開け | <ul style="list-style-type: none"> ドアキー開錠 (車内に鍵がある場合に限る) | <ul style="list-style-type: none"> 鍵作成の部品代 ドアキー以外(トランクなど)の開錠 |
| | 【プレミアム】 ^(※2) 鍵紛失時の鍵開け・鍵の作成 ^{(※3)(※4)} | <ul style="list-style-type: none"> ドアキー開錠 (車内に鍵がない場合も対応) ドアキー作成 | <ul style="list-style-type: none"> レッカーサービスに切り替えとなった場合の無料範囲を超過した分のレッカー牽引費 |
| | その他 | <ul style="list-style-type: none"> 30分程度の現場復旧が可能な軽作業 油脂類代、冷却水代^(※5) 各種灯火類のバルブ代^(※5) ボルトの増し締め サイドブレーキの固着解除 | <ul style="list-style-type: none"> 30分を超過した分の作業 無料範囲以外の消耗品代および部品代 |
| 【プレミアム】 ^(※2) | <ul style="list-style-type: none"> 現場復旧が可能な作業は時間の制限なし^(※6) | <ul style="list-style-type: none"> 無料範囲以外の消耗品および部品 | |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> 車輪3輪までの引き上げ・引き出し・引き降ろし作業 | <ul style="list-style-type: none"> すべての車輪が路上にない場合の作業 |
| | 【プレミアム】 ^(※2) | <ul style="list-style-type: none"> すべての車輪までの引き上げ・引き出し・引き降ろし作業^(※7) | <ul style="list-style-type: none"> 落差1mを超える作業 無料作業範囲を超過した分の特殊作業 |
| スタック引き上げサービス | 引き上げ | <ul style="list-style-type: none"> 雪道・ぬかるみ・砂浜などで自力走行不能となった場合の作業 | <ul style="list-style-type: none"> スタッドレスタイヤまたはチェーン未装着時の雪道スタック |
| ガソリン補給サービス | ガス欠時の燃料補給 ^(※3) | <ul style="list-style-type: none"> ガソリン自動車、ディーゼル自動車の燃料補給(10リットルまで) | <ul style="list-style-type: none"> 10リットルを超える燃料代 |
| | 電欠時の搬送 ^(※12) | <ul style="list-style-type: none"> 提携会社が指定する最寄りの充電施設までの搬送費 | <ul style="list-style-type: none"> 無料範囲を超過した分の搬送費^(※13) |
| サポートサービス (レッカーサービスを利用した場合に限り対象となります) | 帰宅費用サービス | <ul style="list-style-type: none"> 代替交通機関の費用(無制限)^(※8) レンタカー代24時間まで^(※8) | <ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関の一般料金を超える費用(新幹線のグリーン車など)の料金 レンタカーの利用時の燃料代・有料道路代 |
| | 【プレミアム】 ^(※2) | <ul style="list-style-type: none"> レンタカー代48時間まで^(※8) | |
| | 宿泊費用サービス | <ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設の客室料1泊まで(1名あたり15,000円上限) | <ul style="list-style-type: none"> 客室料以外の料金 |
| | 【プレミアム】 ^(※2) | <ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設の客室料2泊まで(1名あたり15,000円上限) | |
| | 修理後車両搬送・引取り費用サービス | <ul style="list-style-type: none"> 修理完了後の車両搬送費用(無制限) 修理完了後の車両引取り費用(無制限)^(※9) | <ul style="list-style-type: none"> [車両搬送の場合] 提携会社以外の搬送費用 [車両引取りの場合] 利用者1名分を超える車両引取り費用 公共交通機関の一般料金を超える費用(新幹線のグリーン車など)の料金 車両引取り時の燃料代 車両引取り時の帰宅費用 |
| 【プレミアム】 ^(※2) ペット宿泊費用サービス ^(※10) | <ul style="list-style-type: none"> ペット宿泊施設の宿泊料2泊まで(1泊あたり10,000円上限)^(※11) ペットシッター費用延長料金2日まで(1日あたり10,000円上限) | <ul style="list-style-type: none"> 無料範囲を超過した分のペット宿泊費用 無料範囲を超過した分のペットシッター費用 | |

※1 有料分については、お客さまの自己負担となります。
 ※2 【プレミアム】適用条件を満たしたお客さま(ご契約)専用のサービスとなります。
 ※3 保険期間内1回まで無料でサービスを提供いたします。なお、2回目以降のサービスご利用は有料となります。
 ※4 特殊な鍵・イモビライザー装着車など、現場での鍵作成が困難と見込まれる場合は、レッカーサービスでの対応となります。
 ※5 トラブル現場でご用意ができる場合に限ります。なお、汎用性の高いものを使用させていただく場合がございます。
 ※6 現場での復旧が困難とサービス実施業者が判断した場合、レッカーサービスでの対応となります。
 ※7 落輪しているタイヤの本数にかかわらず、落差1m以内の落輪が無料となり、落差1mを超えた場合や特殊作業が必要となった場合などは有料となります。
 ※8 交通手段は、トラブル現場からご自宅または当面の目的地までの最も合理的な経路および方法である場合の交通費を限度とします。タクシーについては原則として、トラブル発生現場最寄りの駅まで、または、帰宅/目的地までの移動が困難で宿泊せざるをえない場合に宿泊施設までの移動および宿泊施設から宿泊施設最寄り駅までおよびご自宅最寄り駅からご自宅までにかかった金額を支払います。レンタカー代は、同等以下のクラスのお車に限ります。
 ※9 利用対象者1名分までの片道交通費となります。
 ※10 外出時に同乗させているペットに予定外の宿泊が必要となった場合に宿泊費用を支払います。またペットを外出時に同乗させておらず、あらかじめご自宅付近のペット宿泊施設やペットシッターに預けていた場合、延長料金を支払います。
 ※11 ペット宿泊施設までの移動費などを含みます。
 ※12 保険期間内において回数無制限で無料となります。
 ※13 お客さまが指定する充電施設などへ搬送する場合、レッカーサービスの無料範囲を上限として無料となります。

▶ SBI損保安心ロードサービス規定は、こちらからご覧ください。

●SBI損保安心ロードサービス規定(ご利用日が、2023年9月1日以降の場合)



QRコードが読み取れない場合は、下記のURLをアドレスバーに入力してください。
https://www.sbisonpo.co.jp/car/download/pdf/road_service_2023_09.pdf

●SBI損保安心ロードサービス規定(ご利用日が、2022年9月1日～2023年8月31日の場合)



QRコードが読み取れない場合は、下記のURLをアドレスバーに入力してください。
https://www.sbisonpo.co.jp/car/download/pdf/road_service_2022_09.pdf