

ロードアシスタンス規定

ロードアシスタンス規定において、使用される用語に関する説明は次のとおりです。

用語	説明
楽天保険の総合窓口あんしんダイヤル（以下、あんしんダイヤル）	ロードアシスタンスの利用申し込みを受け付けるロードアシスタンス運営者の専用窓口をいいます。
ロードアシスタンス	第6条（ロードアシスタンスの内容および範囲）に定める次のものをいいます。 ① 故障時緊急修理サービス ② 臨時代替交通費用サービス ③ 臨時宿泊費用サービス ④ 臨時ペット宿泊費用サービス ⑤ 搬送・引取
ロードアシスタンス運営者	当社がロードアシスタンスの運営を委託しているロードアシスタンス会社をいいます。
ロードアシスタンス実施業者	ロードアシスタンス運営者からの手配により、実際にロードアシスタンスを実施する者をいいます。
ロードアシスタンス特約	車両緊急時搬送・引取費用補償特約のことをいいます。
ロードアシスタンス利用者	ロードアシスタンスの対象となるご契約の契約者およびロードアシスタンスの利用者をいいます。

第1条（目的）

（1）本規定は、楽天損害保険株式会社（以下「当社」といいます。）が自動車保険（以下「保険」といいます。）の契約者に対して、ロードアシスタンスを提供することについて定めます。ロードアシスタンス利用者が、ロードアシスタンスの提供を受けるにあたっては、本規定に同意するものとします。

（2）ロードアシスタンスは、あんしんダイヤルを通じて提供します。

第2条（対象自動車）

ロードアシスタンスの対象自動車は保険証券記載の被保険自動車とします。

第3条（対象期間）

（1）ロードアシスタンスの対象期間は保険証券記載の保険期間となります。なお、解約（解除）等によって保険契約が無効となった場合は、解約（解除）日（注1）までがロードアシスタンス対象期間となります。ただし、保険期間の途中で契約内容の変更を行った場合は、第4条（対象契約）の対象となった日以降はロードアシスタンスの提供を行い、第4条（対象契約）の対象外となった日以降はロードアシスタンスの提供を行いません。

（注1）保険期間中にサービスの対象となる事案が発生した場合は、当日中（臨時代替交通費用サービスは翌日中を含む。）に発生した臨時代替交通費用サービス、臨時宿泊費用サービスおよび臨時ペット宿泊費用サービスの提供を行います。

（2）被保険自動車が検査対象自動車である場合は、被保険自動車の自動車検査証に記載された有効期間満了日までをロードアシスタンスの対象期間とします。

第4条（対象契約）

本規定に基づくロードアシスタンスの対象契約は、次に定めるとおりとします。

- ① 故障時緊急修理サービスは、ロードアシスタンス特約が付帯された個人用自動車保険契約および総合自動車保険契約に適用します。
- ② 臨時代替交通費用サービス、臨時宿泊費用サービスおよび臨時ペット宿泊費用サービスは、ロードアシスタンス特約が付帯された個人用自動車保険契約に適用します。
- ③ 搬送・引取は、ロードアシスタンス特約が付帯された個人用自動車保険契約および総合自動車保険契約に適用します。

第5条（ロードアシスタンスの利用条件）

本規定に基づくロードアシスタンスの利用条件は、次に定めるとおりとします。

- (1) 故障により、自力走行不能（注2）となった場合に故障時緊急修理サービスを利用できます。
（注2）「自力走行不能」とは、車両が自力で走行できない状態、または法令により走行が禁じられた状態（例：夜間にヘッドライトがつかない等）をいいます。
- (2) 事故または故障により自力走行不能となった場合、または被保険自動車が盗難された場合に臨時代替交通費用サービス、臨時宿泊費用サービスおよび臨時ペット宿泊費用サービスを利用できます。
- (3) ロードアシスタンスは、事故、故障または被保険自動車の盗難が発生した際にロードアシスタンス利用者がその現場からあんしんダイヤルへ連絡をし、あんしんダイヤルが手配するロードアシスタンス実施業者を利用することが条件となります。あんしんダイヤルに事前の連絡がなく、ロードアシスタンス利用者が業者を手配した場合は、ロードアシスタンスの対象となりません。
- (4) ロードアシスタンスを利用できる地域は日本国内とします。ただし、一部離島等対象外の地域もあります。
- (5) ロードアシスタンスの利用にあたっては、ロードアシスタンス利用者が、次の内容を実施および遵守されることが条件となります。
 - ① あんしんダイヤルへの連絡の際には、保険証券番号、契約者氏名、電話番号および車両登録番号等を通知すること。
 - ② あんしんダイヤルまたはロードアシスタンス実施業者から、運転免許証、自動車車検証等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。
 - ③ 事故または故障現場における作業で車体等に損傷等を生じさせる可能性が予測されるときは、損傷等が生じてもあんしんダイヤルおよびロードアシスタンス実施業者を免責とすることに同意し、その旨の念書に署名すること。
 - ④ 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、車両の移動等につき警察の許可を受けていること。
 - ⑤ 事故または故障現場におけるロードアシスタンス実施業者による現場作業に立会うこと。ただし、負傷等により立会うことができない場合は、この限りではありません。
 - ⑥ 危険物運搬車両の事故または故障の場合は、危険物取扱者免許の保持者が現場作業に立会うこと。
 - ⑦ あんしんダイヤルまたはロードアシスタンス実施業者に対してロードアシスタンスの提供に必要な協力を行うこと。
 - ⑧ 道路交通法およびその他の法令、規則を遵守すること。
- (6) ロードアシスタンスの内容について、定めのない事項や解釈が分かれる場合は、当社の定めるところ、または解釈に従っていただきます。

第6条（ロードアシスタンスの内容および範囲）

本規定に基づくロードアシスタンスの内容および範囲は、次に定める通りとします。

（1）故障時緊急修理サービス

故障等により自力走行不能となった場合に、サービス対象の事案に対して現場にて30分程度の応急修理軽作業を無料（注3）で行います。

（注3） 出動基本料金、基本料金加算（高速道路・悪天候での作業等の加算）、現場までの出張料金、現場作業料金等が無料になります。なお、作業前診断もしくは現場応急修理軽作業の結果として現場での復旧が困難である場合は、当社が定める金額を上限として緊急レッカーサービスを適用します。

【サービス対象】

① キーの閉じ込み時およびキーの紛失時の鍵開け（注4）（国産・外車の一般シリンダー開錠が対象。イモビライザー装着車についてもサービス対象となりますが、現場対応できない場合は、緊急レッカーサービスを適用します。）【二輪自動車および原動機付自転車を除きます。】

（注4） キーの紛失時の鍵開けは2015年9月1日以降受付分よりサービス対象に含めます。

② バッテリーあがり時のジャンピング作業（バッテリーあがりの車両にケーブルを接続してエンジンをスタートさせる作業）。ただし、バッテリーに関するサービスの提供は、1保険年度において1回に限ります。

③ タイヤパンク時のスペアタイヤへの交換（スペアタイヤ未搭載車の場合は、緊急レッカーサービスを適用します。）【二輪自動車および原動機付自転車を除きます。】

④ 各種オイル漏れ時の補充（オイルの銘柄および補充量の指定はできません。）

⑤ 冷却水の補給（現場で補充する冷却水は、現場で確保できる水道水等を使用します。）

⑥ その他現場で対応できる軽作業

⑦ ロープ使用程度による脱輪または落輪による引上げ作業（1m以内に限り。）

⑧ 燃料切れになった場合、ガソリン（レギュラー・ハイオク）もしくは軽油を無料でお届けします。また、電気自動車の場合は、緊急レッカーサービスを適用します。いずれも1保険年度において1回（※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1保険年度につき2回）に限ります。

ア 10リットルを限度として無料提供いたします。

イ 自宅駐車場および同等と判断できる場所での燃料切れは本サービスの対象外です。

ウ 本サービスはあんしんダイヤルがロードアシスタンス実施業者を手配した場合に限り、無料となります。

【サービス対象外となるもの】

① スタッドレスタイヤなど季節用タイヤへの交換作業

② スタッドレスタイヤなど季節用タイヤからノーマルタイヤへの交換作業

③ チェーン脱着作業

④ ドアガラスの開閉トラブルに対する作業

⑤ エアコンなど室内空調機器のトラブルに対する作業

⑥ バッテリーの充電作業

⑦ タイヤパンクの修理作業

⑧ 次のようなケースの鍵開け作業

- ア 車両所有者、またはロードアシスタンス利用者の本人確認ができない場合
 - イ 車種・型式により、ロードアシスタンス実施業者で開錠できない場合（この場合は緊急レッカーサービスを適用します。）
 - ウ トランクルーム（二輪自動車および原動機付自転車ではメットイン）の開錠の場合
- ⑨ 立体駐車場、地下駐車場または狭路等において、作業負荷が大きい場合または人員追加等の特殊作業が発生した場合の作業料金
 - ⑩ ローダウン車やエアロパーツ付車両のタイヤ交換作業等を行う場合のエアロパーツ取り外し等の作業料金
 - ⑪ ロードアシスタンス利用者の都合により、ロードアシスタンス実施業者が現場で待機した場合の待機料金
 - ⑫ 鍵作製代、各種部品代、燃料代（1保険年度につき1回のみ無料※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1保険年度につき2回）、バッテリー代、バッテリー液代など【すべて現地精算となります。】
 - ⑬ 雪道、砂浜、泥道、一時的な水たまり、ぬかるみ、轍、砂地、湿地、沼地または道路外などで、タイヤがスリップして走行できない場合
 - ⑭ その他、あんしんダイヤルまたはロードアシスタンス実施業者が走行に支障が無いと判断した場合

(2) 臨時代替交通費用サービス、臨時宿泊費用サービスおよび臨時ペット宿泊費用サービス

以下を前提条件とし、ロードアシスタンス利用者が①～③に定める費用を負担した場合に、本サービスを利用できます。

- 外出先で事故または故障により自力走行不能となった場合、または被保険自動車が盗難された場合で現場復旧ができない状態であること。
- 帰宅および宿泊を実施する際に、あんしんダイヤルに連絡すること。
- 臨時代替交通費用、臨時宿泊費用および臨時ペット宿泊費用の請求は、事故、故障または被保険自動車の盗難の発生日から50日以内に費用請求書類と領収書（原本）があんしんダイヤルに到着したものに限り、あんしんダイヤルは費用請求書類を受理後、サービス対象の費用をロードアシスタンス利用者宛てにお支払いします。なお、お支払いにあたり、領収書発行元へ内容を確認する場合があります。

① 臨時代替交通費用サービス

事故、故障または被保険自動車の盗難の当日または翌日に、代替交通機関を利用して合理的な経路および方法により、事故、故障または被保険自動車の盗難の発生地から居住地または当面の目的地に移動するために、ロードアシスタンス利用者の負担した交通費が、臨時代替交通費用サービスの対象となります。

ア 臨時代替交通費用は1事案1人につき2万円（※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案1人につき4万円）を上限とします。

イ 代替交通機関とは、バス・鉄道（特急、新幹線の指定席を含み、グリーン車は除く）・航空機（エコノミークラスのみ）・船舶（普通客室）・タクシー・レンタカー等をいいます。レンタカーを利用の場合、被保険自動車と同クラスの車両（乗り捨て料金も含まれます。ただし、使用開始より24時間を限度とし、燃料代はロードアシスタンス利用者の自己負担となります。）とします。また、すべてのオプション（例：タクシー・レンタカー利用時の有料道路料金、レンタカー利用時の追加保険料、私的に発生した費用）は対象外となり、ロードアシスタンス利用者の自己負担となります。

ウ 臨時代替交通費用は、被保険自動車に搭乗中の者を対象とし、車検証記載の乗員定員を限度とします。

エ どの交通機関についても、お支払いには領収書（原本）が必要となります。ただし、バスや電車等の領収書の取り付けが困難な交通機関の場合は、所定の用紙にご記入のうえ、ご請求いただきます。

オ 搭乗者の経路が同方向でタクシー・レンタカー等を利用する場合は、相乗りとします（1台につき2万円（※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1台につき4万円）を上限とします。乗車人数×2万円や4万円とはなりません。）。

カ 臨時代替交通費用は、一旦、ロードアシスタンス利用者に立替払いしていただき、後日あんしんダイヤルから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から50日以内）いただきます。

② 臨時宿泊費用サービス

事故、故障または被保険自動車の盗難の発生日の交通事情、またはそれらの発生日間などのために、同日中に帰宅が不可能である場合で、最寄のホテル等の宿泊施設に臨時に宿泊したときに、ロードアシスタンス利用者が負担した宿泊費用が臨時宿泊費用サービスの対象となります。

ア 宿泊費用は1事案1人につき1万円（※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案1人につき2万円）を上限とし、必ず領収書（原本）が必要となります。

イ 宿泊費用とは、客室料（消費税・サービス料込）をいい、飲食費用・マッサージ代・電話代・入湯税等は除きます。

ウ 被保険自動車に搭乗中の者を対象とし、車検証記載の乗車定員を限度とします。

エ 事故または故障発生日の宿泊が対象となります。

オ 当初から宿泊する予定だったホテル等の宿泊費用はサービスの対象となりません。

カ 宿泊費用は、一旦、ロードアシスタンス利用者に立替払いしていただき、後日あんしんダイヤルから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故障の発生日から50日以内）いただきます。

③ 臨時ペット宿泊費用サービス

事故、故障または被保険自動車の盗難の発生日の交通事情、またはそれらの発生日間などのために、同日中に帰宅が不可能である場合で、被保険自動車に搭乗していたペット（注5）を最寄のペットホテル等の宿泊施設に臨時に宿泊させたときに、ロードアシスタンス利用者が負担した宿泊費用が臨時ペット宿泊費用サービスの対象となります。

（注5）ロードアシスタンス利用者個人の家庭において、愛玩動物または伴侶動物として飼養している犬または猫をいいます。

ア 宿泊費用は1事案につき1万円（※ただし、保険始期が2020年1月1日以降のインターネット以外でご契約の場合は1事案につき2万円）を上限とし、必ず領収書（原本）が必要となります。

イ 宿泊費用とは、客室料（消費税・サービス料込）をいい、飲食費用等は除きます。

ウ 被保険自動車に搭乗中のペットを対象とします。

エ 事故または故障発生日の宿泊が対象となります。

オ 当初から宿泊する予定だったホテル等の宿泊費用はサービスの対象となりません。

カ 宿泊費用は、一旦、ロードアシスタンス利用者に立替払いしていただき、後日あんしんダイヤルから送付する費用請求書類を作成のうえ領収書（原本）を添付して請求（事故または故

障の発生日から50日以内) いただきます。

(3) 搬送・引取

事故または故障により自力走行不能となった場合に、ロードアシスタンス特約に従い、搬送・引取費用（搬送（レッカーけん引）費用、落輪時のクレーン作業費用および修理完了後の引取費用）の提供を行います。

《ご注意》

搬送（レッカーけん引）費用、落輪時のクレーン作業費用、修理完了後の引取費用については、ご契約のしおり（普通保険約款・特約）のロードアシスタンス特約に従いますので、そちらをご確認ください。

第7条（ロードアシスタンスの提供ができない場合）

(1) 自力走行不能となった事故または故障の原因が次のいずれかに該当する場合は、ロードアシスタンスの提供ができません。

- ① ロードアシスタンス利用者の故意または重大な過失
- ② 無免許運転、飲酒運転、麻薬、覚せい剤、シンナー等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
- 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
- ④ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波
- 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
- 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）
- ⑦ 航空機、船舶、鉄道、自動車等による輸送中の事故
- ⑧ 自動車メーカーがマニュアル等で定める使用方法を著しく逸脱した使用による故障

(2) 以下のいずれかに該当する場合は、ロードアシスタンスの提供ができません。

- ① 一般車両が通行できない道路（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等）、自然保護・環境保全等の見地から主務大臣等が通行禁止を指定した地域、また出動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、河川敷等）および自然災害により危険が予知される場合や作業が困難な場合
- ② 違法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等が生じる可能性があるか、または作業が不能となるような車両
- ③ ロードアシスタンス提供時に車検期間切れの車両の故障
- ④ 悪天候、災害、事故などによって、民間の路上サービス提供者によるサービス提供が不足した場合
- ⑤ 鍵紛失による緊急レッカーサービス
- ⑥ 詐欺または横領
- ⑦ 被保険自動車の競技、曲技のための使用。または、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の使用
- ⑧ ロードアシスタンス利用者が本規定に違反した場合、またはその他あんしんダイヤルがロードアシスタンス利用者におけるロードアシスタンスの利用方法等が不適切と判断した場合

第8条（ロードアシスタンス利用者情報の提供および利用への同意）

- （1）ロードアシスタンス利用者は、当社がロードアシスタンスを提供するため、ロードアシスタンス利用者に関する情報（住所、氏名、電話番号、保険証券番号、車両登録番号、生年月日、契約者資格に関する情報等）をロードアシスタンス運営者およびロードアシスタンス実施業者に対して提供することすることに同意するものとします。
- （2）ロードアシスタンス利用者は、ロードアシスタンスの記録・利用状況等を当社とロードアシスタンス運営者との間で相互に提供し、利用することすることに同意するものとします。

第9条（特約による保険金の支払）

ロードアシスタンスが提供対象外となる場合であってもロードアシスタンス特約の補償対象となる場合に限り、特約の保険金を支払うことができます。

第10条（ロードアシスタンス提供時の責任）

- （1）ロードアシスタンスはロードアシスタンス実施業者の責任において行われるものとし、提供したロードアシスタンスに起因する車両損害、人身事故、その他損害などについては、当社およびロードアシスタンス運営者は一切その責めを負わないものとします。
- （2）ロードアシスタンス提供後の車両の修理、整備および保管などについてはロードアシスタンス利用者と受け入れ工場などとの間の契約であり、その契約に起因する車両損傷、人身事故、その他損害などについては、当社およびロードアシスタンス運営者は一切その責めを負わないものとします。
- （3）ロードアシスタンス提供時において、被保険自動車に高価な品物、代替不可能な品物または危険物などが積載されている場合はロードアシスタンス運営者およびロードアシスタンス実施業者は、その判断によりロードアシスタンスの提供を行わないことができるものとします。また、これを原因として、当社、ロードアシスタンス運営者およびロードアシスタンス実施業者に損害が生じた場合は、ロードアシスタンス利用者はこれを賠償するものとします。
- （4）ロードアシスタンスの提供を行わない場合、またはロードアシスタンスの提供が遅延した場合であっても当社、ロードアシスタンス運営者およびロードアシスタンス実施業者は、これを金銭的補償で代替することは行いません。ただし、ロードアシスタンスの提供を行わない場合であっても、第9条（特約による保険金の支払）に規定する場合を除きます。

第11条（代位）

- （1）当社は、相手方のある事故で損害の請求ができる場合は、当社が支払いをしたロードアシスタンスのご提供にかかった費用を上限に、かつ、ロードアシスタンス利用者の権利を害さない範囲内で、ロードアシスタンス利用者の有する権利を取得します。
- （2）当社は、被保険自動車の故障の原因が、自動車メーカーの無償修理等の対象（リコール等）であった場合、ロードアシスタンスのご提供にかかった費用を自動車メーカー等に請求する場合があります。

第12条（ロードアシスタンスの提供の変更・中止・終了）

ロードアシスタンスの内容については、当社がその都合により予告なく変更できるものとし、変更後のロードアシスタンスが提供されることを契約者は承諾します。当社は、契約者に事前または事後に通知することにより、ロードアシスタンスの提供の中止または終了することができるものとし、契約者はこれを承諾します。

第13条（合意管轄）

ロードアシスタンス利用者は、本規定について紛議が生じた場合、訴額のいかんに拘らず、当社
の本社、各支店・サービスセンター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。

本規定は2014年12月1日以降保険始期のご契約から適用いたします。

2014年12月1日施行
2015年9月1日一部改定
2018年1月1日一部改定
2018年7月2日一部改定
2020年1月1日一部改定