



サービスの詳細は当社ウェブサイトでご確認ください。

個人のお客さま用

アクサダイレクト総合自動車保険 サービスガイド

ご契約内容の変更や、事故・故障などが発生した場合のサービス内容についてご案内いたします。

事故にあってしまったら

事故受付・ロードサービスセンター

0120-699-644

通話無料
24時間年中無休

または 03-6628-3015 (有料)



インターネット事故受付
はこちらから▶



事故発生から保険金支払いまでの流れ (一例です)

事故発生!!

ご契約者さまにご対応いただくこと



- 負傷者の救護・二次被害の防止
- 警察への届け出
- 相手方連絡先や事故現場の住所確認
- 事故受付・ロードサービスセンターにご連絡

0120-699-644

通話無料
24時間年中無休

事故受付

- 事故状況や相手の方の確認、ロードサービスなどの手配を行います。
- 専任スタッフを決定します。



事故の相手方や医療機関・修理工場など関係先への連絡、代車の手配などの初期対応を事故受付当日中に行います。

*関係先の受付時間によっては事故当日中の対応ができない場合があります。また、ファミリーバイク特約や他車運転危険補償特約など一部の事案では初期対応を実施できない場合があります。

示談交渉・損害調査



- 経験豊富な専任チームが対応します。お客さまから事故状況の詳細を確認し、事故解決までの流れをご説明します。
- 事故の相手の方や修理工場など関係各所へ連絡し、損害調査や対人・対物事故の示談交渉を開始します。

経過報告



- 損害調査の結果や過失割合の交渉経過など、進捗状況をお電話・書面・SMS などでご連絡します。
- 事故解決に向けて、ご契約者さまのご意向を確認しながら事故対応を進めます。

示談・解決



- 損害金額の確定や、事故の相手の方との過失割合の合意後、示談の取り交わしとなります。
- 相手の方との示談内容を、ご契約者さまへお電話・書面・SMS などでご連絡します。

保険金のお支払い



- 確定した保険金を受取人の指定口座にお支払いします。
- お支払い手続き完了後に「保険金お支払いのご案内」を書面やSMS などでお送りします。

事故現場でどうしたらいいの?

くわしくは
こちら▶



自動車保険



バイク保険

事故発生から保険金支払いまでの流れ

くわしくは
こちら▶



自動車保険



バイク保険

安心のサポート体制

AXAフィールドサービス

電話対応だけでなく、事故対応のプロが直接お伺いしてサポートします。

AXAパイロットガレージ

※バイク保険は対象外

当社基準をクリアした修理工場をご紹介します。さまざまなサービスをご提供します。

くわしくはこちら▶



※大規模災害時、遠隔地での事故、深夜または休日の事故の場合、ご紹介できないことがあります。

裏面も必ずご確認ください



故障などのトラブルは

故障やパンクなどトラブルの際はロードサービスセンターへご連絡ください。

事故受付・ロードサービスセンター **0120-699-644**

通話無料
24時間年中無休

または
03-6628-3015 (有料)

※AXAプレミアムロードサービスをご利用になる際は必ず事前にご確認ください。ご連絡のない場合は、無料サービスの対象外となります。
また、サービスのご利用には条件がございます。詳しくは当社ウェブサイトをご確認ください。

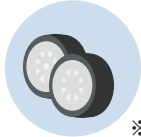
AXAプレミアムロードサービス

ロードサイドサービス



※2

バッテリー上がり



※3

タイヤのパンク



エンジンオイル・
冷却水補充作業



※1

ガス欠時の
燃料補給作業
など

サポートサービス



レッカーサービス



落輪引き上げ



帰宅費用サービス

など

その他のサービス

メッセージサービス 車検割引サービス ※3
到着予定時間・位置情報提供サービス

2年目以降は グレードアップ!



※1

ガス欠時の燃料補給
(10ℓ) 無料



※1

玄関カギ開けサービス

※1 保険期間中1回のみ ※2 保険期間中2回まで ※3 バイク保険はサービス対象外

AXAプレミアムロードサービスについて

くわしくはこちら ▶



自動車保険



バイク保険

ご契約内容の変更は

カスタマーサービスセンター

0120-193-877

通話
無料

平日 9:00-18:00
土日祝 9:00-17:00



インターネットでお手続き
ログインはこちらから ▶



ご契約内容に変更がある場合、お手続きが必要です。

当社ウェブサイト「ご契約者ページ」の「各種お手続きのご案内」をご確認ください。



インターネットでお手続きが可能な変更※

- 居住地の変更
- 自動車・バイクの変更
- 運転される方の条件変更
(「運転者年齢条件」の変更など)
- 用途車種・登録番号(ナンバープレート)の変更
- 年間予想最大走行距離区分の変更
- 補償内容の変更
- 使用目的の変更
- 免許証の色の変更
- など

※ご変更内容によってはインターネットでお手続きができない場合や、当社でのお引き受けができない場合がございます。
サービスの内容についてご不明な点はカスタマーサービスセンターへお問合せください。