

ロードサービス利用規定

第1条（無料サービスの内容と提供条件）

無料サービスの内容と提供条件は、次のとおりとします。

（1）現場応急作業サービス

事故又は車両故障の現場において、作業員1名が30分（次号に定めるレッカーサービスにおける積込み作業を含めいくつかの作業を合わせて行う場合は、その合計所要時間が30分）以内で実施可能な次の現場応急作業サービスとします。

- ① キー閉じ込み時の開錠作業。
- ② バッテリー上がり時のジャンピング作業。
- ③パンク時のスペアタイヤ交換作業。
- ④ ガス欠時の給油作業。（10ℓ程度）
- ⑤ その他現場対応が可能な応急作業。但し分解作業を除きます。

（2）レッカーサービス

- ① 車両故障の現場からリース会社が指定する工場までのレッカーによるけん引または車両積載車による運搬。（事故及び使用者が指定する場所については10kmまで）但し、前項の現場応急サービスにより自力走行可能となる場合及びキーを紛失した場合は対象外とし、また積込み作業は前項の現場応急作業サービスを含めて作業員1名が30分以内で実施可能な範囲内とします。
- ② タイヤ1本落輪している場合（落差1m以内）の落輪車両の引き上げ作業。

第2条（有料サービスの内容と提供条件）

前項のサービスの適用範囲を超えるものは有料サービスとして実施します。また、現場若しくは工場入庫後の契約は、実際の作業を実施する者（以下「サービス実施者」といいます）と車両使用者との別途の契約によるものとし、車両使用者がサービス実施者に支払うものとします。

（1）現場応急作業サービス

- ① キーの閉じ込みにおいて、電子ロック等特殊構造の鍵や盗難防止装置等が付いているなどにより開錠が困難な車両の運搬・開錠等にかかる作業費用実費。
- ② キー（スペア含む）紛失等（車内に無い場合も含む）の全ての作業費用実費。
- ③ キーの閉じ込みまたは紛失時に車両使用者がスペアキーを取ってくる方が妥当であるとサービス実施者が判断した場合の作業費用実費。
- ④ バッテリーの充電費用実費。
- ⑤ タイヤ補修剤等によりパンクの応急処置を行う場合のサービス実施者所有の補修材等費用実費、及びタイヤ補修剤等により応急処置を行う場合の作業費用実費。

- ⑥ チェーン脱着、ノーマルタイヤとスタッドレスタイヤの相互の交換作業費用実費。
- ⑦ ガス欠時において、給油を行った燃料代金実費。
- ⑧ その他、消耗品・部品の交換・備付等を行った代金及び補充・交換等を行った部品代金等実費。
- ⑨ 天候状況に関係なくガラスウィンドーの昇降に関するトラブルや故障に対する作業費用実費。
- ⑩ 走行に支障の無い（保安部品に関連性の無い）電装品等（オーディオ、ラジオ、カーナビ、テレビ、ルームランプ、フォグランプ、エアコン等）のトラブルや故障に対する作業費用実費。

（２）レッカーサービス

- ① レッカーけん引又は車両積載車による運搬距離が無料サービス距離を超えた場合、1 km 毎の延長けん引費用実費。
- ② ドーリーの使用等、特殊な作業を要する場合の特殊作業費用実費。（手押し作業含む）
- ③ タイヤが2本以上落輪している車両の引上作業費用実費。
- ④ 車両が横転、転倒、落車している場合の作業費用実費。
- ⑤ クレーンを使用する場合のクレーン作業費用実費。
- ⑥ 車両が公共物、建物等に追衝突している場合の車両引出し作業費用実費。
- ⑦ 搬送する際に立体駐車場にトラブル車両があることにより、レッカー又は車両積載車に近づける所まで移動する車両引出し作業費用実費。（手押し作業含む）
- ⑧ 車両の形状（ロードダウン車、エアロパーツ装着車）等により、積み込むための困難な作業費用実費。（手押し作業含む）
- ⑨ 搬送移動先のスペースや立地関係の理由で車両を積み下ろしてから車両を移動する作業費用実費。（手押し作業含む）

その他

- ① 車両の破損による道路清掃作業、オイル漏れの後処理資材の油処理剤代及び作業費用実費。
- ② サービス実施者が事故又は車両故障の現場到着後、速やかに作業にとりかかれず、待機時間が発生した場合の待機費用実費。但し警察等の実況見分による待機や治療、救護活動等による待機は除きます。
- ③ サービス実施者が安全対策をするうえで使用した発煙筒等の費用実費。
- ④ サービス実施者が現場往復に要したカーフェリー乗船料金等、ならびにサービスの実施に必要な有料駐車場利用料金実費。

- ⑤ 一旦レッカーサービスを利用した後、トラブル車両の修理をせずに再度搬送依頼を受けた際の料金全額実費。
- ⑥ 片道一区間を超える有料道路使用時の有料道路料金実費。

第3条（ロードサービス提供条件—1）

車両使用者の乗車する車両が日本国内で走行中に発生した事故又は車両故障により自力走行不能となった場合の条件を以下のとおりとします。但し、航空機・船舶・鉄道・自動車等による輸送中の事故・故障等は含まないものとします。

※「自力走行不能」とは、物理的に走行不可能な場合（例えば、車が大破して動かない場合）か又は道路交通法上走行が禁止される場合（例えば、夜間でライトが作動しない場合）をいい、スタッドレスタイヤやチェーン等の整備が無いため雪道等で単にスリップする状態で走行できない場合などは含まないものとします。

第4条（ロードサービス提供条件—2）

ロードサービスの提供については、次の各号の条件を満たしていることを条件とします。

- (1) コールセンターにロードサービスの依頼をし、車両登録番号・車種・氏名又は会社名の告知をすること。
- (2) 車両使用者は、サービス実施者が自動車運転免許証、自動車検査証等の提示を求めた場合は、これを提示すること。また、ロードサービスを受けた後に車両使用者は、作業報告書を確認し、これに署名を行うこと。
- (3) ロードサービスの実施に伴い車両及び積載物に損傷等を生じる可能性が予測される場合には、当該損傷につきサービス実施者を免責する旨の念書に会員が署名すること。
- (4) 警察への届け出を要する事故については、車両使用者が警察への届け出を済ませており、かつロードサービスの実施につき警察の許可を受けていること。
- (5) ロードサービスを受ける際には、サービスが安全かつ円滑に実施されるようにサービス実施者の指示に従い、また必要な協力を行うこと。
- (6) ロードサービスの実施にあたって車両使用者が立ち会うこと。但し、レッカー車によるけん引及び積載車による運搬の場合は除き、また車両使用者が負傷時には車両使用者から委任された者による立会も可とします。
- (7) 危険物運搬車両のレッカー者けん引及び積載車による運搬については、危険物取扱者免許の保持者が同行すること。

第5条（対象車両）

本サービスの提供を受けることのできる車両は、ENEOS カーリースメンテナンスサービスのご契約車両に限ります。

第6条（ロードサービスを実施しない場合）

次の各号に該当する場合は、ロードサービスを提供する義務を負うものではありません。

- （1） 台風・豪雪などの気象状態、又は地震・噴火などの天災地変等によりサービス実施者の身体に危険を伴う場合。
- （2） 通行禁止道路、季節的閉鎖道路、主務大臣等が通行禁止を指定した地域、離島、フェリーボート上や、砂浜、林道、河原の不整地等でサービス実施者の車両出動が通行できない道路に対象車両がある場合。
- （3） 戦争・暴動、又は公権力の行使により運行が極めて困難な地域に対象車両がある場合。
- （4） 対象車両につき、違法な改造がなされている場合、車検登録がない場合、又は特殊工作装置等を装備している場合。
- （5） 法令に違反している場合・その他
例示として列挙すると以下の場合になります。
 - ① ロードサービス提供後に飲酒、薬物、無免許運転などの違法運転がなされるおそれのある場合。
 - ② 車両メーカー所定の範囲を超えた使用・改造等による事故・故障等。
 - ③ レース・ラリー等、一般の乗用目的以外での車両利用中の事故・故障等。
 - ④ ロードサービスの実施により、対象車両及び積載車に損傷等の損害を発生しうる場合。
 - ⑤ 対象車両に高価な品物、代替不可能な品物及び危険物を積載している場合。
 - ⑥ ロードサービスの実施により、第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の制限及びその他第三者への損害が想定されるが、当該第三者の承諾が得られない場合。
 - ⑦ サービス実施者が車両使用者の承諾を確認できない場合。
- （6） 前各号以外でも、実施が困難であると判断した場合。