

ロードサービス利用約款

第1章 総則

(適用範囲)

第1条 本約款は、一般社団法人日本自動車連盟（以下「JAF」という。）が実施するロードサービス（以下「JAFロードサービス」または「ロードサービス」という。）を利用するに際しての一切に適用されるものとします。

なお、本約款に定めのない事項については、法令または一般の慣習によるものとします。

2 JAFロードサービスを利用する場合は、本約款に同意のうえ利用してください。

なお、本ロードサービスをご利用された場合には、本約款に同意したものとみなします。

(本約款の改正)

第2条 JAFは、本ロードサービスの利用目的に反せず、かつ必要性、相当性その他の事情に照らして合理的な範囲内で、本約款を改正することができるものとします。

2 JAFは、本約款を改正しようとするときは、あらかじめ本約款を改正する旨および改正後の本約款の内容ならびに効力発生日をJAFのホームページおよび会員向け機関紙に掲載し、お知らせします。

3 改正後の本約款の効力発生日以降に、JAFロードサービスを利用するときは、利用者は本約款の改正に同意したものとみなします。

第2章 ロードサービスの内容

(ロードサービスの実施体制、実施地域)

第3条 JAFロードサービスは、JAFまたはJAFが委託する整備工場等（以下、「指定工場」という。）が実施します。

2 JAFロードサービスの実施地域は、一部の離島を除く日本国内を対象とします。
なお、離島におけるJAFロードサービスの利用については、個別にお問合せください。

(対象車種)

第4条 JAFロードサービスの対象車種および対象外車種は、別表1「ロードサービス対象車種」に定めるとおりとします。

(ロードサービスの内容および作業の範囲)

第5条 ロードサービスとは、自動車の走行に関し支障が生じた場合の救援をいい、JAFロードサービスの内容は、次のとおりです。

(1) 現場応急作業

- ① 鍵の閉じ込み、紛失等におけるドアロックの開錠作業
 - ② 燃料切れ時における燃料の補給作業
 - ③ タイヤパンク時におけるスペアタイヤ交換または応急修理
 - ④ バッテリー上がり、バッテリーの不具合に対する点検および応急作業
 - ⑤ スタック（積雪路面、砂浜またはその他の場所で自力では脱出できない状態）の引き出し作業
 - ⑥ 落輪・落ち込み時の救援作業
 - ⑦ その他現場において30分以内において対処が可能な作業
- (2) けん引・搬送作業
- 自動車故障や事故等により自力走行不能の状態となり、かつ、現場での応急作業では復旧が困難と認められる場合において、利用者と相談のうえ、最寄りの自動車ディーラー、または利用者が指定する場所までけん引または搬送する作業
- (3) 自動車の操作方法等に関する電話またはメール等によるアドバイザー業務
- 会員からの自動車の操作方法（機能操作を含む。）、自動車の取扱いに関するトラブル、お問い合わせ、ご相談に対し、電話等により必要な助言等をおこなうサービス
- 2 前項第1号および第2号に規定するロードサービスを高速道路・自動車専用道路等上で実施する場合には、作業の安全を図るため、原則として2車体制で出動し、そのうちの1車は後方警戒業務をおこなうものとします。

第3章 ロードサービスの利用等

（会員によるJAFロードサービスの利用）

第6条 JAFの個人会員および家族会員は、別表1「ロードサービス対象車種」に該当する車両であれば、運転中のほか同乗中であっても、また、車両の所有者名義に関係なく、マイカー、会社の車、レンタカーを利用している場合であっても、JAF会員としてJAFロードサービスを利用することができます。

ただし、バス、タクシー等の事業用自動車に旅客として乗車している場合、対象の自動車が事業者の商品もしくは商品用のものである場合、または業としておこなう駐車・保管等により預かった自動車もしくは陸送対象の自動車である場合は、JAFロードサービスを利用することはできません。

2 法人会員は、JAFに届出た自動車登録番号または車両番号（以下「車両番号等」という。）の車両を利用している場合（法人会員のうちレンタカー会員にあっては、当該届出に係る車両を「レンタカー会員規約」第6条の規定によりレンタカー会員証を使用できるとされたレンタカーの借受人が利用している場合を含むもの）とします。以下同じ。）は、JAFの会員としてJAFロードサービスを利用することができます。

- 3 JAFの会員としてJAFロードサービスを利用しようとする場合、ロードサービスの救援現場で、会員証またはデジタル会員証（以下「会員証等」という。）を提示してください。会員証等を提示いただけない場合は、会員としての取扱いはいたしません。

（入会していない方によるJAFロードサービスの利用）

第7条 入会していない方は、会員によるJAFロードサービスの利用に支障を及ぼさない範囲においてJAFロードサービスを利用することができます。

（JAFロードサービスの利用申込み等）

第8条 JAFロードサービスを利用しようとする者は、自動車の故障に関する情報その他ロードサービスを実施するために必要な情報を提供するものとします。

- （1）利用者の氏名、住所（法人会員の場合にあつては法人の所在地）、連絡先
- （2）利用者がJAF会員の場合にあつては会員番号
- （3）車両に関する情報（車両の製造メーカー、車名、車両番号）
- （4）電話番号、メールアドレスその他救援要請者と連絡のとれる連絡先
- （5）救援要請の内容
- （6）救援場所に関する情報
- （7）その他ロードサービスの利用に関し必要な情報

なお、利用の申込みは、電話またはJAFが提供する専用のスマートフォンアプリケーション、ウェブサイトからおこなうことができます。

- 2 利用申込み後、ロードサービスを利用する必要がなくなったときは、JAFが到着するまでの間であれば、電話またはスマートフォンアプリケーション、ウェブサイトにより、ロードサービスの申込みを取消することができます。

（JAFロードサービス利用上の注意とお願い）

第9条 JAFロードサービスを利用する場合、サービスを円滑に実施するため、次の諸点についてご協力とご理解をお願いします。

- （1）安全対策の実施について

道路上での故障、事故の場合、二次事故を防止するため、停止表示器材などを使って、安全対策をおこなってください。

特に、高速道路・自動車専用道路上で停止することは大変危険です。ロードサービス車両が到着するまでの間、ガードレールの外側で待機するようにしてください。

- （2）高速道路等でのロードサービスについて

高速道路、自動車専用道路での作業には危険をとまなうため、作業の安全確保に必要な措置を講ずるために時間を要する場合があります。

- （3）関係先への連絡

第三者が管理する場所でロードサービスをおこなう場合、または第三者が所有

する車両等に対してロードサービスをおこなう場合は、当該施設の管理者または車両の所有者等の関係者に連絡し、承諾を得ておくようにしてください。

(4) パンクの修理

チューブ入りタイヤや二輪車の前輪タイヤのパンク修理にあつては、現場での対応ができない場合があります。該当する場合は、ロードサービスの申込み時にその旨を申出てください。

(5) 自宅・駐車場におけるロードサービスについて

ロードサービスの作業場所が利用者の自宅や駐車場である場合は、救援に向かう車両が限定される場合があります。

(6) 救援要請集中時の対応

大雨や大雪、災害等の発生などで救援要請が急増した場合は、電話がつながりにくくなることや、ロードサービス車両の到着までに時間を要すること、あるいは道路事情等により到着することができないことがあります。

(利用者の遵守事項)

第10条 JAFロードサービスを利用する場合、利用者は次の事項を守ってください。

- (1) 係員の指示または注意に従うこと。
- (2) ロードサービス作業に立ち会うほか、円滑かつ適切なロードサービスの実施のため、必要な協力をおこなうこと。
- (3) ドアロックの開錠および自動車の所有者が不在の場合は、係員の求めに応じ、運転免許証、自動車検査証その他本人の確認に必要な書類を提示すること。

第4章 ロードサービスの実施等

(ロードサービスの実施)

第11条 JAFは、利用者の救援要請にもとづき、車両の故障状態や故障場所その他車両の状況を総合的に確認し、係員の判断により状況に応じた最適なサービスを提供するよう努めるものとします。

2 第6条第1項ただし書きの規定により、会員であってもロードサービスの利用ができない場合に該当するとき、または第14条各号に定める「ロードサービスをご利用いただけない場合等」に該当すると認めるときは、救援場所においてロードサービスの利用をお断りすることがあります。

3 ロードサービス実施の過程において、やむを得ず車体等に損害等が生じる可能性があるとして予見される場合、その損傷等につきJAFを免責とする趣旨の書類に、利用者の署名をいただく場合があります。

(ロードサービス完了時の確認)

第12条 利用者は、ロードサービスが完了したことを確認した場合は、JAFが提示する完了書に署名するものとします。

(ロードサービスの利用料金等)

第13条 会員がJAFロードサービスを利用した場合の利用料金は、別表2「ロードサービス料金表」に定めるところにより、一定の範囲までの料金は無料とし、これを超える場合は有料とします。

2 入会していない方がJAFロードサービスを利用した場合は全て有料とし、別表2「ロードサービス料金表」に定める利用料金を負担いただきます。

3 前2項の規定にかかわらず、JAFロードサービスの利用に際して、部品の交換、油脂、燃料代その他の実費が必要となった場合は、当該実費に相当する費用について、利用料金とは別に負担いただくものとします。

また、有料駐車場の駐車料金、カーフェリーの往復乗船料等、ロードサービス車両が作業場所に到着するまでに別途費用が必要となる場合は、当該到着までに要した料金等について、別に負担いただくものとします。

(ロードサービスをご利用いただけない場合等)

第14条 次のいずれかに該当する場合は、会員・入会していない方にかかわらずロードサービスは実施いたしません。

(1) 法令に抵触するおそれがある場合

- ① 違法改造車および正規のナンバープレート(臨時運行許可番号標および回送運行許可番号標を含む。)がない車両
- ② 自動車検査証の有効期間が切れている車両。ただし、これを放置すると交通の円滑を阻害するなどやむを得ない事情がある場合、自動車損害賠償保険(自賠責保険)の期間内の車両であればこの限りではありません。
- ③ 自動車の利用者が無免許運転、飲酒運転等の法令に違反し、または違反するおそれがある場合
- ④ 警察官に対する報告義務のある事故であって警察官への報告がおこなわれていない場合
- ⑤ ロードサービスの実施場所で作業をすることについて、当該土地・施設等の管理者の了解が得られていない場合

(2) ロードサービスをおこなうことにより、新たなトラブルや危険を生じさせるおそれがある場合

- ① 鍵の閉じ込み・紛失にともないドアロックの開錠をおこなう場合、または鍵がある場所まで車両をけん引・搬送する場合であって、自動車の所有者または利用者の本人確認ができないとき(正当な理由がなく会員証や自動車検査証を提示せず、または本人確認に必要な書類を提示しない場合を含む。)
- ② 自動車のけん引または搬送をおこなう場合であって、入庫先が特定されてお

らず、または入庫先の土地や施設等の管理者に必要な連絡がおこなわれていないとき

- ③ ロードサービスを実施することにより積載物に損害が生じるおそれがある場合
 - ④ 積載物が危険物であり、ロードサービスを実施することにより危険が生じる可能性がある場合
 - ⑤ その他、作業を実施することにより何らかの危険を生じるおそれがあると判断される場合
- (3) J A Fの有する装備、技術または資格等では対応が困難な場合
- ① 重要保安部品の分解整備をともなう作業が必要となる場合
 - ② けん引、搬送が困難な構造の車両
- (4) 自然的、地理的条件に制約があり、または作業環境等が危険なため、ロードサービスの実施が困難な場合
- ① 立ち入り禁止地域、一般車両が通行できない場所、または立ち入りに危険が予測される場所
 - ② 未除雪、冠水等により車両の運行が困難な地域
 - ③ 気象状況や周辺状況により作業の実施が危険と判断される地域
 - ④ 離島等であって救援車両の出動が困難な地域
- (5) 円滑かつ適切なロードサービスの実施が困難な場合
- ① 利用者が社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に属すると判断される場合
 - ② 第10条に規定する利用者の遵守事項を遵守いただけない場合
 - ③ 救援要請時または利用時の粗暴な言動により、ロードサービスの円滑な実施を妨げられる場合
 - ④ 利用料金の滞納がある場合
 - ⑤ 再三のアドバイスにもかかわらず、車両の整備、部品等の交換をおこなわず、またはトラブルの未然防止の措置をとらず、くりかえし同様の救援要請をおこなう場合
- 2 J A Fは、前項(2)に該当する場合にあつては、救援要請をした本人自らが問題を解決できる方法があればその方法を提案し、同項(3)に該当する場合にあつては、J A F以外に作業可能な代替業者を案内するものとします。

第5章 個人情報の取扱い

(個人情報の取扱い)

第15条 J A Fロードサービスの利用にともない取得する個人情報は、「個人情報保護方針」(URL:<https://jaf.or.jp/common/privacy/privacypolicy>) および「個人情

報の取扱いについて」(URL:<https://jaf.or.jp/common/privacy>)にもとづき適切に取扱います。

第6章 一般条項

(ロードサービス時等の責任)

第16条 JAFは、JAFに故意または重過失がある場合を除き、ロードサービスに起因する車両の損傷、人身事故について、JAFの責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について、利用者が消費者（消費者契約法2条1項が定めるもの。以下同じ。）である場合、当該個人会員または家族会員の会費の1年分相当額を上限として、入会していない方においては個人会員の会費の1年分相当額を上限として、当該損害を補償するものとします。ただし、利用者の生命・身体・財産に対して重大な損害が発生した場合は、当該上限を適用しないものとします。

2 前項において、利用者が消費者でない場合（法人会員）については、JAFに故意または重過失がある場合を除き、JAFはその責めを負いません。

(不可抗力による免責)

第17条 大雨や大雪、災害等の発生その他の不可抗力により、救援要請が急増した場合には、電話がつながりにくくなることや、ロードサービス車両の到着までに時間を要する場合、あるいは道路事情等により到着することができない場合があります。このような場合において、会員または第三者が被った損害については、前項の場合と同様、JAFの故意または重大な過失がない限りJAFはその責めを負いません。

(本約款の有効性)

第18条 本約款の一部の規定が、法令にもとづき無効と判断されても、当該規定以外の規定は有効に存続するものとします。

2 本約款の一部の規定が、ある利用者との間で無効となり、または取り消された場合であっても、その他の利用者との関係では有効性に影響を及ぼさないものとします。

(専属的合意管轄)

第19条 本約款に関し紛争が生じた場合は、紛争が生じたJAFの地方本部または支部の所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(附則)

第1条 この規程は、2018年5月1日から実施します。

別表1 ロードサービス対象車種一覧表

別表2 ロードサービス料金表

2023年12月1日 改正

2024年 4月1日 改正

別表1

ロードサービス対象車種

(利用約款)

1 ロードサービス対象車種

(1) J A Fが実施するロードサービスの対象車種は、自動車検査証に記載された車両重量^{注1)}が3,000kg以下であり、かつ最大積載量^{注2)}が2,000kg以下の自動車であること。

(2) 上記(1)に該当する車両であっても、車両の総重量^{注3)}が、3,000kgを超えている場合は、J A Fの装備能力の制限により次のロードサービスをご利用いただくことができません。

ア パンク修理

イ 落輪・落込み・スタック時の救援

ウ 車両のけん引・搬送

ただし、車両の総重量が3,000kgを超えている場合であっても、積載物等を降ろすことにより車両の総重量を、3,000kg以下にできる場合は、上記アイウのロードサービスをご利用することができます。

注1 車両重量・・・自動車本体の重量+満タン時の燃料の重量+規定量のオイルおよび冷却水の重量

注2 最大積載量・・・その自動車に積載することのできる最大限の貨物の重量

注3 車両の総重量・・・車両重量+積載物の重量。なお、車検証記載の「車両総重量」は、車両重量+(乗車定員×55kg)+最大積載量であり、ここでのいう実際の車両の総重量とは異なります。

【ロードサービス対象車種例】

◎ 自家用乗用自動車



乗用車



軽乗用車



ミニカー

◎ 事業用乗用自動車



法人タクシー



個人タクシー



介護タクシー

◎ 二輪自動車(倒車付きのものを含む)



大型二輪車



中型二輪車



小型二輪車



原動機付自転車

● 貨物自動車（自家用・事業用）



トラック（2t積以下）



バン型車（2t積以下）



軽トラック



軽バン

● 特種用途自動車（自家用・事業用）



キャンピングカー



軽トラック（保冷車）

（3）車両重量が3,000kgを超え、または最大積載量が2,000kgを超える大型バス（マイクロを含む。）、大型トラック（大型トレーラーを含む。）についても、燃料補給、ドアロック開錠作業に限りロードサービスをご利用いただけます。



燃料切れ



キーの閉じ込み

【燃料補給、ドアロック開錠のみロードサービスの対象車種例】

● 乗用車（自家用・事業用）



大型バス



スクールバス



マイクロバス

● 貨物自動車（自家用・事業用）



大型トラック



大型トレーラー

2 ロードサービスの対象外となる車種

大型特殊自動車および小型特殊自動車（下記の図参照）、車両重量または最大積載量にかかわらずロードサービスの対象外です。

なお、大型特殊自動車および小型特殊自動車には、オートトレーラー、キャンピングトレーラー、ボートトレーラー、バイクトレーラーおよびその他のトレーラーを含みます。

● 大型特殊自動車及び小型特殊自動車の種類



ショベルローダー



トラクター



ブルドーザー



クレーン車

	料 金 別	会 員	入会していない方		
			8時～20時	20時～8時	
一般道路	基本料	無 料	15,700円	19,630円	
	作業料	下記に主な料金例を記載しています。詳しくはロードサービス利用料金のご案内ページをご覧ください。HP: https://jaf.or.jp/common/about-road-service/estimate-costs			
	けん引・搬送料	20kmまで無料、 20km超過1km毎に830円	1km毎に830円		
	部品・油脂・燃料代	実 費	実 費		
高速・専用道路	基本料	無 料	A 料 金	本線上、加速・減速車線、バスストップ等の B料金以外の場合 31,410円	37,270円
			B 料 金	サービスエリア・パーキングエリア内 (加・減速車線を除く。)に出動し、 同所で作業が完了した場合 19,630円	23,540円
	作業料	下記に主な料金例を記載しています。詳しくはロードサービス利用料金のご案内ページをご覧ください。HP: https://jaf.or.jp/common/about-road-service/estimate-costs			
	けん引・搬送料	20kmまで無料、 20km超過1km毎に830円	1km毎に830円		
	部品・油脂・燃料代	実 費	実 費		
	ロードサービス車両 の通行料	無 料(※)	実 費		
	後方警戒車両の 通行料	無 料(※)	実 費		
	自動車の操作方法等に 関するアドバイザー業務	無 料	—		

- ・表示料金には消費税10%が含まれています。
- ・基本料は、入電時刻、到着時刻に対応するそれぞれの料金区分(昼間料金、夜間料金)のいずれか安い方の料金区分を適用します。
また、予約の場合は到着時刻の料金区分を適用します。
- ※ 故障車両等が停止している場所から次のインターまでの通行料金を無料とします。
ただし、次のインター以降も高速・専用道路を利用する場合、その通行料金は、会員についても実費とします。

ロードサービスの主な料金例(一般道路の場合)

	作 業 内 容	会 員	入会していない方	
			8時～20時	20時～8時
1	バッテリー上がり (ケーブルを繋いでエンジンを始動する作業。 充電は不可。)	無 料	21,700円	25,630円
2	JAF所有の販売用バッテリーと交換	バッテリー代金のみ実費	15,700円 +バッテリー代金	19,630円 +バッテリー代金
3	お客様所有のバッテリーと交換 (30分以内に交換できた場合の金額。 車種により交換ができない場合あり)	無 料 (時間工数を適用する場合あり)	21,700円 (時間工数を適用する場合あり)	25,630円 (時間工数を適用する場合あり)
4	スペアタイヤへの交換(1本) (前後タイヤの入れ替えをとまなわない場合)	無 料	21,700円	25,630円
5	キー閉じ込み(ドア開錠)	無 料	21,700円	25,630円
6	引き出し作業(落輪・落込) (側溝等に道路とほぼ平行にタイヤ 1輪が落輪している場合)	無 料	20,500円	24,430円
7	20kmけん引:一般道 (事故、故障等によりレッカー車で 二輪をつり上げ、20kmけん引した場合)	無 料	44,300円	48,230円
8	燃料切れ (燃料補給10Lの場合)	燃料代金のみ実費	16,900円+燃料代金	20,830円+燃料代金

- ※ ロードサービスの主な料金例には、基本料、作業料、けん引の場合のけん引料が含まれています。
- ※ 作業内容により作業時間の幅が大きいものについては、時間工数(作業時間6分 1,200円/工数0.1)とします。