

学生生活お助け Go! 会員規約

第1章 総則

第1条（会員規約）

この会員規約は、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「学生生活お助け Go!」（以下「本サービス」といいます）を、第2条所定の会員（以下「会員」といいます。）が利用するにあたって適用されます。

第2条（本サービスの利用対象者）

1. 本サービスの利用対象者である会員とは、大学生協の組合員で、所属生協へ本サービスの所定会費の入金を行い、かつ本サービスへの入会を認められた者をいいます。
2. 前項に定める会員のほか、会員の2親等以内の親族（同居・別居を問いません。以下「利用者」といいます）は本サービスを利用することができます。ただし、就労相談サービス及び不安・お悩み専門家連携サポートについては、前項に定める会員のみ利用することができるものとします。また、在宅確認サービスについては、利用者からの依頼を受けて前項に定める会員の居住地に訪問するものとします。
3. 会員（利用者を含む）は、入会した時点でこの会員規約の内容を承諾しているものとみなします。

第3条（譲渡禁止等）

会員は、その権利を第三者に譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第4条（会員証）

1. 当社は、会費を入金した者に対し会員証（スマートフォン上に表示するデジタル会員証を含む）を発行します。ただし、当社が入会を認めなかった者に対しては、申込時点に遡って会員ではなかったものとし、会員証の返却を要求し、会費を返金します。
2. 会員証は、会員本人が携帯・使用するものとし、他人に使用させることはできません。

第5条（本サービスの利用方法）

本サービスを利用するには、専用フリーダイヤルにて、会員及び利用者ご本人からのご依頼が必要です。その際、会員証の提示または会員証に記載された会員番号をお申し出いただきます。

第6条（本サービスの利用期間と継続）

1. 会員の本サービスの利用期間は、入金日翌日から、会員証に表示される有効期限までとします。有効期限とは1年プランは翌年3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は同年3月31日迄）、2年プランは2年後の3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は翌年3月31日迄）、3年プランは3年後の3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は2年後の3月31日迄）、4年プランは4年後の3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は3年後の3月31日迄）、5年プランは5年後の3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は4年後の3月31日迄）、6年プランは6年後の3月31日（但し1月～3月ご入会の場合は5年後の3月31日迄）。また留学などによる利用期間の停止はできません。
2. 会員は、サービスを継続しようとする場合には、有効期限満了までに所属大学生協窓口にて、当社所

定の会費を当社指定の方法で支払うものとします。

3. 会員は会費入金前に発生したトラブルについては本サービス利用開始後でも免責とします。

第7条（変更の届出）

1. 会員は、氏名等、当社への届出内容に変更があった場合には、すみやかに所属大学生協窓口で変更の届出をするものとします。
2. 前項の届出がなかったことで会員が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負いません。

第8条（会員証の紛失）

会員は会員証を紛失した場合、すみやかに所属大学生協窓口に届出をし、会員証再発行のための手続をするものとします。

第9条（退会、会員資格の取消）

1. 会員の都合により退会する時は、所属大学生協あてにその旨の届出を行うものとします。
2. 会員が下記のいずれかに該当した場合、当社は会員に通知することなく、会員資格の取消を行うことができるものとします。
 - 1) 入会時に虚偽の申告をした場合
 - 2) 本規約のいずれかに違反した場合
 - 3) 組合を脱退した場合
 - 4) その他、当社が会員として不適格と判断した場合

第10条（個人情報）

1. 当社は、登録された会員情報ならびに本サービス利用状況などを第三者に開示・提供しないものとします。なお、登録された会員情報ならびに本サービス利用状況などは下記の利用目的及び方法にて使用します。
 - 1) 本サービスの提供や、会員へのご連絡、継続のご案内等のために活用します。
 - 2) 当社が各地の提携業者にトラブル出動サポート等を委託する場合において、その業務に必要な範囲の情報を提携業者に提供します。
 - 3) 学生生活をめぐる事故や危険に関する統計資料の作成や、広く注意喚起等を行うために、個人が特定できないような情報に加工して活用します。
2. 当社は、会員等又はその代理人から、会員等の個人情報の開示もしくは利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は、当社所定の手続に従ってこれに応じることとします。なお、当社の会員等の個人情報の取り扱いにつきましては、プライバシーポリシー (<https://www.jbr.co.jp/privacy/>) をご確認ください。

第 11 条（会費・返却金）

1. 会員は所属大学生協指定の方法で、以下の所定の会費を支払うものとします。

（税込）

1 年	4,160 円
2 年	6,240 円
3 年	8,320 円
4 年	10,400 円
5 年	13,000 円
6 年	15,600 円

2. 会員（利用者を含む）が以下のいずれかに該当した場合、会費の返却を認めないものとします。
 - 1) トラブル出勤サポート及び在宅確認サービスを 1 回以上利用した場合
 - 2) 第 9 条第 2 項所定の理由により退会した場合
3. 会費を返却する場合は、事務手数料を差し引き、当社の規定に沿った金額を返却するものとします。

第 12 条（免責）

1. 当社及び提携会社は、故意または重大な過失がない限り、本サービスの利用により発生した会員（利用者を含む）または他者の損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）に対し、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
2. 天変地異や道路状況、その他担当者の作業状況により、サービス提供ができない場合またはサービス提供が遅れる場合があります。その場合に発生した会員（利用者を含む）または他者の損害に対しても、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
3. 海外・離島では、サービスが提供できません。

第 13 条（規約の変更）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本規約を改定することができるものとします。この場合、当社は、本規約を改定する旨、改定内容及び効力発生時期を、当社ウェブサイト、もしくはその他所定の方法により告知するものとします。
 - 1) 本規約の改定が、会員の一般の利益に適合するとき
 - 2) 本規約の改定が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更内容の相当性その他改定に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 当社は、前項による場合のほか、事前に改定後の内容を当社ウェブサイトへの掲載、その他所定の方法により告知し、会員が、告知後に当社に特段の申出をすることなく本サービスを利用した場合、改定後の本規約について承諾したものととして扱うこととします。

第2章 生活相談電話サポート

第 14 条（目的）

生活相談電話サポートは会員の様々なトラブルに関して、必要手続の案内や専門家、行政機関、消費

者保護団体等の紹介などの情報提供を行うことで、可能な限りトラブル解決をサポートするものとします。

第 15 条（サービス内容）

1. 会員から専用フリーダイヤルにて問い合わせがあった事項に関して、下記の情報を提供することで、トラブル解決のサポートを行うものとします。
 - 1) トラブルの解決のために必要となる手続・必要措置等の案内
 - 2) 行政機関窓口、消費者保護団体、カウンセラー等の専門家の紹介
 - 3) 保険・補償等の申請手続のサポート
 - 4) 不安・お悩み専門家連携サポート
 - 5) その他、トラブル解決のために必要な情報
2. 不安・お悩み専門家連携サポートの定義は、会員の不安やお悩みをより専門的な視点から解決する為に外部相談機関（株式会社 cotree）によるオンライン相談サービスを紹介することです。
3. 以下の事項に関しては、サポートの対象外とします。
 - 1) 恋愛・信仰など、個人の価値観に関係する事項
 - 2) 進学・就職など、大学内にて既に所定の相談窓口が設けられている事項
 - 3) 法令や社会通念に反する事項
 - 4) 法律相談、あるいはそれに準じた対応
 - 5) 不安・お悩み専門家連携サポートにおいて、会員以外からの相談
 - 6) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

第 16 条（利用料金）

1. 会員は専用フリーダイヤルに対し、本サービス期間内において、無償で問い合わせを行うことができます。ただし、不安・お悩み専門家連携サポートについては、年 1 回までの利用とし、1 回あたり電話またはビデオの場合は 45 分、テキストの場合は初回の相談から 14 日間まで無償とします。
2. 下記に該当する、専用フリーダイヤルの情報提供後の費用については、会員本人の負担となります。
 - 1) 書類申請等にかかる費用等
 - 2) カウンセラー等と個別に相談を行う場合の報酬等
 - 3) 不安・お悩み専門家連携サポートで年 2 回以上利用する場合の 2 回目以降の費用
 - 4) その他、紛争解決のために発生する費用

第 17 条（提供情報の利用）

専用フリーダイヤルが提供する情報は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、会員に強制するものではないとともに、情報の利用についての責任は会員本人に帰属するものとします。

第 18 条（株式会社 cotree によるオンライン相談サービス）

1. 当社は不安・お悩み専門家連携サポートとして株式会社 cotree によるオンライン相談サービス（該当サービス）を紹介します。
2. 該 当 サ ー ビ ス の 利 用 規 約 に つ い て は <https://www.notion.so/cotree/cotree-110-539d1c40405f41f4b0ee1d943f031fc5?pvs=4>を確認ください。

3. 当社は、株式会社 cotree の行ったサービス内容について、一切責任を負わないものとします。

第3章 自動車・バイクロードサービス

第 19 条（サービス内容）

当社は会員に対して、緊急性を有する場合に、自動車・バイクのロードサービスを行います。ただし、下記に該当する場合、有料となります。

- 1) ディーラー・修理工場からの回収、依頼
- 2) 特殊な構造・部品を使用する場合
- 3) 自宅または同等の駐車場等からの回収
- 4) 事故の加害者または保険会社が費用を負担する場合

第 20 条（免責）

ロードサービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- 1) 会員（利用者を含む）本人以外が所有者の自動車またはバイク（自賠償が確認できない場合）
- 2) 災害・天災・暴動等に起因する場合
- 3) 車検・整備等を目的とする回収依頼
- 4) 違法改造車・飲酒運転等、法律に違反した状態での依頼
- 5) 部品交換もしくは使用方法の是正を催告したにもかかわらず、是正されない場合
- 6) 長期間保管・放置での回収依頼
- 7) 法人所有・営業ナンバーの車両
- 8) 大事故、転落等保有する装備で作業が不可能な場合、牽引不可能な構造の車両及び最寄りに搬入場所のない車両の場合
- 9) 通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工事用道路等一般車両が通行できない道路、凍結道路、未除雪道路、未整地地域、海浜、河川敷等出動車両の通行が極めて困難な地域及び自然保護、環境保全等の見地から、主管大臣等が通行禁止を指定した地域
- 10) 当社での対応が不可であると判断した場合

第 21 条（ロードサービス料金表）

（税込）

		一般	会員
基本 料金	昼 8:00~20:00	¥ 8,800	無料
	夜 20:00~8:00	¥12,100	
出張料金		¥220/km	
積込み料金		実費	
特殊料金			
移動料金		¥660/km	20km まで無料

- レッカー（移動）料金は 20km まで無料となります。20km を超えた部分は¥550/km となります。
- 部品代・燃料代（ガス欠時）・有料道路料金は実費負担となります。

第4章 カギ・ガラス・水まわりのトラブルサービス及び在宅確認サービス

第22条（サービス内容）

1. 当社は、会員に対して、カギ・ガラス・水まわりに関して緊急性を有するトラブルが発生した場合に、当該トラブル解決サービスを行います。また、利用者が会員と連絡が取れない場合には、会員の居住地に訪問する在宅確認サービスを行います。ただし、以下の条件の場合、会員サービスとは別に料金が発生します。
 - 1) 部品（ガラス・パッキン・薬剤など）を使用する場合
 - 2) リフォームなど緊急作業ではない場合
2. カギ・ガラス・水まわりのトラブル出動サポートの定義は、以下のとおりとします。
 - 1) 一次対応業務
初期のトラブル出動サポート対応をいい、トラブルを治める業務を指します。
 - 2) 二次対応業務
部品交換や特殊作業、特殊な構造・部品を使用する場合の作業、再度訪問を要するような作業等のトラブル出動サポート対応をいい、原則対応いたしません。
3. 在宅確認サービスの定義は、利用者が会員と連絡が取れない場合に会員の居住地に訪問し、在宅状況を確認します。状況確認後、在宅有無を利用者へ報告することです。

第23条（免責）

1. カギ・ガラス・水まわりのトラブルサービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
 - 1) 災害・天災・暴動等に起因する場合
 - 2) 会員証・免許証・学生証等の身分証明書が住宅物件の名義と一致しない場合
 - 3) オートロック等建物共用部分に関するトラブルの場合
 - 4) 店舗・会社事務所など、住宅物件とは異なる場合
 - 5) 特殊な構造・部品を使用する場合
 - 6) 雨漏りの場合
 - 7) 部品交換もしくは、使用方法の是正を催告したにもかかわらず、是正されない場合
 - 8) 当社作業員の作業状況、交通事情等やむを得ない事情が発生した場合
 - 9) 当社での対応が不可であると判断した場合
2. 在宅確認サービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。
 - 1) 緊急性が低いと当社が判断した場合
 - 2) 在宅確認に関して、玄関の開錠を希望する場合
 - 3) 在宅確認に関して、利用者以外からの依頼
 - 4) 在宅確認サービス本来の目的から逸脱した利用方法や、定期的又は定常的な在宅確認を希望されるなど、利用頻度が著しく多いと当社が判断した場合
 - 5) 大規模災害や天災、暴動等により、会員の居住地に円滑・安全に訪問することが困難な場合

6) 当社作業員の作業状況、交通事情等やむを得ない事情が発生した場合

第 24 条（カギ・ガラス・水まわりのトラブルサービス及び在宅確認サービスの料金）

（税込）

		一般	会員
基本 料金	昼 8:00~20:00	¥8,800	無料
	夜 20:00~8:00	¥12,100	
出張料金		¥220/km	
作業料金		実費（通常料金）	

- 部品（ガラス・パッキン・薬剤など）代は実費負担となります。
- 在宅確認サービスは、利用者からの依頼に限ります。

第5章 自転車のトラブルサービス

第 25 条（内容）

当社は、会員に対して、下記のトラブルが発生し緊急性を有する場合に、自転車のトラブル解決サービスを行うものとします。なお、当該トラブルサービスの提供時間は、当社の提携先であり、かつ対応場所周辺において手配可能な自転車店の営業時間に準ずるものとします。

- 1) 自転車のパンク
- 2) 自転車のチェーンはずれ
- 3) 自転車のカギ紛失・故障

第 26 条（免責）

自転車のトラブルサービスに関して、下記事項に該当する場合、サービスの提供をお断りする場合があります。

- 1) 会員（利用者を含む）本人以外が所有者の自転車の場合
- 2) 災害・天災・暴動等に起因する場合
- 3) 防犯登録のない自転車の場合
- 4) 電動アシスト自転車の電気系統（パワーユニット、バッテリー、液晶スイッチ等）に関わる場合
- 5) 特殊な構造・部品を使用する場合
- 6) 長期間保管・放置での回収依頼
- 7) 大事故、転落等保有する装備で作業が不可能な場合
- 8) 部品交換もしくは、使用方法の是正を催告したにもかかわらず、是正されない場合
- 9) 通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工事用道路等一般車両が通行できない道路、凍結道路、未除雪道路、未整地地域、海浜、河川敷等出動車両の通行が極めて困難な地域及び自然保護、環境保全等の見地から、主管大臣等が通行禁止を指定した地域
- 10) 当社作業員の作業状況、交通事情等やむを得ない事情が発生した場合
- 11) 当社での対応が不可であると判断した場合

第 27 条（自転車トラブルサービスの料金表）

会員	¥1,000（税込）
----	------------

- 作業費・出張費・カギの開錠・チェーン調整・パンクのパッチ修理までは、¥1,000（税込）に含まれます。
- 各種部品代、上記以外の修理代は別途必要となります。

2024 年 12 月改訂