

アシスタンス・サービス規定

第1条 (規定の目的等)

- 1.本規定は、株式会社ジェーシービー（以下「当社」という）が発行するブルデンシャル カード JCB（以下「カード」という）の会員（以下「会員」という）に対して、当社とMS & AD グランアシスタンス株式会社（以下「グランアシスタンス」という）が提携し、グランアシスタンスが提供する第2条のサービス（以下「アシスタンス・サービス」という）に関する事項を定めたものとします。
- 2.会員は本規定を承認のうえ、アシスタンス・サービスの提供を受けることができます。
- 3.JCBおよびグランアシスタンスが提供するサービスおよびその内容については、JCBおよびグランアシスタンスが本規定および書面その他の方法により通知または公表します。
- 4.本規定の変更は、事前または事後に当社から会員へ文書で通知することにより可能であることを、会員は予め承諾するものとします。

第2条 (アシスタンス・サービスの内容)

ご提供するサービス内容は下記のとおりとします。

- (1)ロード・アシスタンス・サービス
- (2)ホーム・アシスタンス・サービス
- (3)電話法律相談・アシスタンス・サービス
- (4)緊急時医療相談・アシスタンス・サービス

第3条 (ロード・アシスタンス・サービスの内容)

- 1.ロード・アシスタンス・サービスとは、日本国内の対象地域でグランアシスタンスが認めた車両の事故・故障時の緊急サポートサービス及びアフターフォローサービス等をいいます。
- 2.ロード・アシスタンス・サービスの提供条件
 - (1)ロード・アシスタンス・サービスは、年中無休、24時間体制で提供されます。なお、ロード・アシスタンス・サービスの提供には第8条の規定に従いグランアシスタンスコールセンターに事前にご連絡いただくことを前提条件とします。
 - (2)ロード・アシスタンス・サービスの対象車両は、会員が運転する自家用乗用車・自家用貨物車（最大積載量2トン未満）・特殊用途自動車（キャンピング車に限る）・自家用二輪車（原動機付き自転車を含む）でかつ車両総重量3トン未満のものとし、車両の所有者は問わないものとします。
 - (3)ロード・アシスタンス・サービスの提供場所は日本国内の一般道路、高速道路、自宅駐車場、その他有料駐車場、公共駐車場とします。但し、一部離島は除く。
 - (4)本条第3項、第4項に記載するサービスは、但書および除外する項目以外は、グランアシスタンスのコミュニケーターの指示に従う限り無料で提供します。

3.基本サービス

基本サービスとは、グランアシスタンスが車両故障・車両事故により走行不能が発生した時に無料で提供するサービスで、次の項目を指します。

- (1)電話による応急措置のための技術アドバイス
簡単なアドバイスをコミュニケーターが行います。
- (2)路上などにおける応急サービス
サービス・スタッフが現場に到着してから30分以内に路上サービス対応できる作業で、以下のサービスを指します。
 - ・バッテリー上がり時のジャンピングサービス
 - ※バッテリー充電費用・部品交換は除外
 - ・パンク時の車載スペアタイヤへの応急交換サービス
 - ※タイヤを含む部品交換は除外
 - ※1事案あたりタイヤ1本まで
 - ・燃料の給油サービス
 - ※ガソリン代や油脂代を除く
 - ・キー閉じ込み時の開錠サービス
 - ※盗難防止付きの車両等、車種によっては開錠できない場合あり
 - ※キーの複製は除外
 - ※特殊作業発生時の特殊作業代を除く
 - ・路面から1m以内の落輪車両の引き上げサービス
 - ※クレーンや引き上げ装置などの特殊作業代を除く
 - ※落差1m以内であっても現場状況により作業時間が30分を超える場合を除く
 - ・その他30分以内で対応可能な現場応急作業
 - ※部品代・油脂代等の実費を除く上記のサービスには、チェーンやすべり止め着脱など、会員が本来は自力で行うべき作業やタイヤが空転して走行できない、スリップ等の引出し作業は含まない。
- (3)レッカーサービス
上記(2)に規定した応急サービスでは走行可能な状態に復旧しないとき、レッカー車などを派遣し現場からの移動距離15kmを限度に会員指定の場所に搬送する。
 - ※事故時の現場清掃などの特殊作業費用、ならびに車両搬送に関わるフェリー代、航空機代、有料道路通行代を除く
 - ※搬入すべき場所が営業時間外もしくは休日のとき、車両保管料が発生した場合は会員の实費とする
- (4)メッセージサービス
会員のご希望により、ご家族・会社等への緊急連絡、状況説明を行います。

4.アフターフォローサービス

アフターフォローサービスとは、会員の自宅から直線距離100km以上遠方における事故または故障で、本条第3項基本サービスに記載する(3)レッカーサービスを利用して自力走行不能車両を修理工場まで搬送した場合に乗車人数（車検証に規定される乗車定員以下）をサービス提供人数の上限とし無料で提供するサービスで、次の項目を指します。但し、車検証記載の乗車定員までとし、各人の利用可能金額を他者（他の同乗者を含む）に振り替えることは不可とします。また、レンタカーサービス、緊急宿泊費用サポートサービス、帰宅費用サポートサービスについては、1回のサービス提供にあたり、重複利用はできないものとします。会員の自宅から事故または故障の場所までの直線距離が100km以上であるかについては、グランアシスタンスの判断によるものとします。

- (1)レンタカーサービス：最長24時間までの基本レンタカー費用を負担します。
 - ※1,000cc～2,000ccクラスまでの手配可能な車両
 - ※燃料代、乗捨て代、オプション代を除きます
 - ※レンタカーは1台のみのご提供になります
- (2)緊急宿泊費用サポートサービス：同乗者を含め1名につき1泊15,000円（税込）以内でルームチャージの実費を負担します。
 - ※1名さまにつきトラブル当日の1泊のみ

※飲食代および電話代などの室料以外の費用を除きます

※宿泊施設を指定・選択することはできません。なお、宿泊施設の手配上の都合で、宿泊料金が15,000円（税込）以上となる場合の超過料金は自己負担となります

(3) 代替交通費用サポートサービス：電車・バス・タクシーなどの代替交通手段を利用して移動を継続する場合、同乗者を含め1名につき上限20,000円（税込）の交通費を負担します。

※費用は、後日当該料金をご請求いただくこととなります（現場ではお支払いいたしません）なお、ご請求に際しては、領収証が必要となりますので、必ず保管願います

※代替交通手段とは、電車（特急・新幹線を含む。ただし、グリーン車は除く）・タクシー・バス・飛行機（エコノミークラス）・船舶（普通客室）等指定されたものに限ります

※タクシーに相乗りする場合は、1台につき20,000円（税込）を限度とします（20,000円（税込）×同乗者人数となりません）

第4条（ホーム・アシスタンス・サービスの内容）

1. ホーム・アシスタンス・サービスとは、日本国内の対象地域で会員が居住している家屋を対象とします。但し、マンション等の共有部分は除きます。また、居住している家屋については、会員申込時の登録住所とします。

2. ホーム・アシスタンス・サービスの提供条件

(1) ホーム・アシスタンス・サービスは、年中無休、24時間体制で提供します。ホーム・アシスタンス・サービスの提供にあたり第10条を遵守することが条件となります。

(2) ホーム・アシスタンス・サービスは、水廻りの応急対応サービス、鍵開けサービス、ガラスの修理対応サービスとなります。

(3) 提供にあたり身分証明書の提示、カードの提示を要求された場合は速やかに提示するものとします。

3. 水廻りの応急対応

水廻りの応急対応サービスは、家屋内の給排水管の詰まり、トイレの詰まりなど30分以内の応急対応とします。30分以内であっても、洗面台の取り外しや、高圧洗浄などの特殊作業、部品代、応急対応を超える作業は除く。

4. 鍵開けサービス

鍵開けサービスは、家屋の鍵（玄関ドア）を紛失したり、閉じ込みの際の緊急開錠の手配を行う。但し、鍵の紛失の場合は、現場にて身分証明書等の提示など会員の本人確認ができることを条件に提供します。但し、鍵の複製や、部品代は除く。

5. ガラス修理対応サービス

ガラス修理対応サービスは、家屋のガラスの破損時に、ガラス交換などの応急対応を行う。なお、無料サービス範囲は、基本出動料1回分と基本作業料1回分とし、それを超える費用については、特殊作業代とし会員の負担とする。但し、部品代・ガラス代・破損ガラス処分代は除く。また、ガラスによっては納期がかり現場にて即日作業完了できないものもある。

第5条（電話法律相談・アシスタンス・サービスの内容）

身近な法律問題について弁護士との無料電話相談を提供します。

※完全予約制で、予約のみ24時間で受け付けます

※予約時に相談専用電話番号をお知らせします

※相談時間は原則15分以内です

第6条（緊急時医療相談・アシスタンス・サービスの内容）

相談等は10分以内とします。

(1) 夜間・休日診療当番医院の電話番号案内を行います。

※電話番号案内のみで、照会や実際の診療確認は会員が自ら行うものとします

(2) 緊急時の医療相談を行います。

※日常的な健康相談は除きます

※精神的な疾病等についての相談は除きます

(3) 受診科の相談を行います。

第7条（サービス対象外の場合）

1. ロード・アシスタンス・サービス対象外の場合

(1) 短期間に同一または類似内容の出動依頼が著しく多い等、会員の故意または意図的と考えられる場合。

(2) 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動・原子力等の場合。

(3) 無免許、無資格、酒酔い、酒気帯び、麻薬等、道路交通法上運転が禁止されている状態で対象者が運転していた場合、またはサービス実施後に違法運転がなされるおそれのある場合。

(4) 車検登録のない車両及び車両メーカーが定めるマニュアル等で定める使用方法と著しく異なる改造や装置を加えている場合や、車両メーカーが対応すべきリコール等に該当する場合。

(5) 航空機、船舶、鉄道、自動車等の輸送期間中の事故・故障。

(6) 第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の権限・侵害等を伴う場合に、当該第三者の承諾が得られない場合。

(7) レース・ラリーあるいは一般に自動車が走行しない場所での走行などに起因した事故・故障。

2. ホーム・アシスタンス・サービス対象外の場合

(1) 短期間に同一または類似内容の出動依頼が著しく多い等、会員の故意または意図的と考えられる場合。

(2) 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動・原子力等の場合。

(3) 第三者の所有物の破損、第三者の権利・利益の権限・侵害等を伴う場合に、当該第三者の承諾が得られない場合。

3. 電話法律相談・アシスタンス・サービス対象外の場合

(1) 係争中・裁判準備中の案件の場合。

(2) 同一案件に対する複数の相談依頼と考えられる場合の2度目以降のご相談。

(3) 予約時間外にお電話をいただいた場合。

4. 緊急時医療相談・アシスタンス・サービス対象外の場合

(1) 短期間に同一または類似内容の相談依頼が著しく多い等、会員の故意または意図的と考えられる場合。

(2) 台風・大雨・暴風雨・豪雪等の異常気象、地震・津波・噴火・洪水等の天変地異、戦争・暴動・原子力等の場合。

第8条（サービスの利用方法）

1. 会員は、JCBアシスタンス・サービスのフリーダイヤルへ事前に連絡することにより、グランアシスタンスよりサービスの提供を受けることができます。ご自身で異なるサービスの手配や、事前に連絡をしない場合は、無料サービスの対象外となります。

2. 会員は、サービスの提供を受ける場合、カードを提示するものとします。

3. カードの提示のない場合は、前項にかかわらずサービスの提供を受けることができません。

4. 会員本人以外アシスタンス・サービスを利用できません。

5. 会員は、グランアシスタンスコールセンターのコミュニケーターの指示に従うことがサービス利用の条件となります。

第9条（有償サービス）

1. 会員が無料サービスの内容以外もしくは無料サービスの限度を超えてサービスの提供を求めた場合は、すべて有償にてサービスプロバイダーが対応可能な範囲で実施することとします。

- 2.有償サービスは、会員とサービスプロバイダーの間の別途有償契約によるものとします。
- 3.有償サービスの料金は、会員が現場で実費精算することとします。

第10条 (会員の義務)

会員は、以下の事項を遵守するものとします。

- (1)会員は、サービスの権利を他人に譲渡・貸与・担保提供したり、相続させたりしないこと。
- (2)会員は、常に交通規則等の法律を遵守し、他人に迷惑を及ぼすような行為はしないこと。
- (3)会員は、サービスの提供を受けるとき、グランアシスタンスのコミュニケーターの指示または注意に従うこと。

第11条 (個人情報の取り扱いおよび開示・訂正・削除)

- 1.会員は、グランアシスタンスがサービスを提供および運営するために、会員の個人情報（本項(1)に定めるものをいう）を当社がグランアシスタンスに提供すること、およびグランアシスタンスが会員の個人情報につき必要な保護措置を行ったうえで以下のとおり取り扱うことに同意します。

(1)グランアシスタンスが以下の個人情報に関する情報（以下「個人情報」という）を収集・利用すること。

- ①氏名、生年月日、住所、電話番号等、会員が入会申込時および第12条において届け出た事項
- ②入会承認日、有効期限等、対象カードの契約内容

(2)グランアシスタンスが、会員に対する本規定に定められたサービスの提供の目的で個人情報を利用すること。

(3)グランアシスタンスが、サービス実施に必要な範囲で、個人情報をグランアシスタンスが委託する実施者に預託すること。

- 2.会員は、グランアシスタンスに対して、自己に関する個人情報を開示するよう請求することができます。（開示の請求は本規定末尾に記載する相談窓口に連絡するものとします。）万登録内容が不正確または誤りであることが判明した場合には、グランアシスタンスはすみやかに訂正または削除に応じるものとします。

第12条 (届出事項の共有)

会員が、グランアシスタンスまたはJCBに対して届け出た氏名、住所、電話番号、勤務先等に変更があり、グランアシスタンスまたはJCBの一方に対して変更の届出があった場合には、当該届出情報について、グランアシスタンス及びJCBの間で共有することに会員は予め同意するものとします。

第13条 (サービス提供時の責任)

サービス提供に起因する事故・損害等についてJCBは一切責任を負わないこととし、グランアシスタンスが責任を負うものとします。但し、グランアシスタンスに過失がない限り、その責を負いません。

第14条 (有効期限)

本規定におけるすべてのアシスタンス・サービスは、カードの有効期限内に限り無償で提供されます。但し、次の場合は理由のいかんを問わず、一切の権利は消滅するものとします。

- (1)会員がカードを退会する等、会員資格を喪失したとき。
- (2)所定の期限内に年会費等を納入していないとき。
- (3)会員が会員規約に違反したとき。
- (4)会員が本規定に違反したとき。
- (5)その他、会員の使用が不適当と当社が判断し、会員資格の喪失を通知したとき。

第15条 (サービスに関する疑義)

サービスに関する疑義は、合理的な判断に基づき当社の決するところによります。

第16条 (サービスの終了、中止、変更等)

- 1.当社は都合により、アシスタンス・サービスを終了若しくは中止、または内容の変更をすることがあります。
- 2.アシスタンス・サービスは日本国の法律の下に規制されることがあります。

第17条 (合意管轄裁判所)

会員と当社またはグランアシスタンスの間で、本規定に関し訴訟の必要が生じた場合は、訴額のいかんにかかわらず、会員の住所地、当社またはグランアシスタンスの本社所在地を管轄する簡易裁判所・地方裁判所を合意管轄裁判所とします。

第18条 (本規定の改定および適用関係)

- 1.本規定の改定は、JCB会員規約（会員規約およびその改定）およびプルデンシャルカード JCB会員特約の定めが適用されるものとします。
- 2.本規定に定めのない事項については、JCB会員規約およびプルデンシャルカード JCB会員特約が適用されるものとします。

<ご相談窓口>

グランアシスタンスに対する個人情報の開示・訂正・削除等の会員の個人情報に関するお問い合わせについては下記にご連絡ください。

MS & AD グランアシスタンス株式会社 品質向上推進部

〒112-0054 東京都文京区後楽2-5-1 住友不動産飯田橋ファーストビル7階

電話番号：050-3818-1052（受付時間 平日9:00～17:00 年末年始は除く）

(TK210801・20240902)