

# COOP24 規約書

## 第1章 総則

### 第1条 (適用関係)

この規約は、島根大学生活協同組合（以下「当組合」といいます。）と以下「記載する方法により当組合が管理する物件（以下「管理物件」といいます。）上において、当組合が運営する COOP24（以下「本サービス」といいます。）の提供及びその利用に関して適用されます。尚、本サービスの一部を株式会社（以下、「当社」といいます。）に委託しています。本サービスの一部は「学生生活110番」と同じサービスを使用しており、その規約は「学生生活110番会員規約」といいます。COOP24の利用規約に学生生活110番会員規約と同様の内容が記載しております。当組合は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用規約や利用上の注意等（以下「諸規定」といいます。）を設けております。それらの諸規定はこの規約の一部を構成するものとします。会員規約と諸規定の定めが異なる場合、諸規定の内容が優先します。

### 第2条 (定義)

「会員」とは、この規約に同意し、本サービスの加入申込手続きを行い、当組合がこれを承諾した個人をいいます。「サービス対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住戸として加入申込時に指定した貸付物件（当組合の管理物件である場合を除きます。）をいいます。「利用者」とは、個人である会員に兄弟姉妹等であり、2人暮らしできる物件の場合はその同居人（以下、同居人とする）を合わせたものをいいます。また、「学生生活110番」のサービスに関しては、会員の2親等以内の親族（同居が別居を問いません）も受けられます。その場合も利用者といえます。

### 第3条 (本サービスの利用)

会員及び利用者は、この規約に定めるところに従い、本サービスを利用することができます。会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人に遵守させる義務を負うものとします。会員は、本サービスを利用する場合には、利用者であることが特定できる住所、氏名、生年月日、性別等の個人情報を窓口にまた、本サービスを円滑に利用できるよう行うため、当組合から当社や携業者に会員情報を共有する

に予め同意するものとします。

### 第4条 (会費)

会員は、当組合が別途定める本サービスの月額利用料（以下「会費」といいます。）を、別途指定する方法により月払いにて支払うものとします。会費は、本サービスが月の途中で開始又は終了する場合であっても開始日割りは行われず、当組合が申し込を承諾しなかった場合を除き、途中退会や資格取消その他理由を問わず一切返還されません。また、当組合が本サービス物件の貸主との間で家賃管理の委託を受けていない場合、引落開始月に徴収することとします。第5条 (消費税率又は地方消費税率の変更) 会員は、消費税率又は地方消費税率が変更になった場合、その税率が施行される時から自動的に当該変更後の税率に従って、前条第1項で定める会費に係る消費税及び地方消費税が変更されることに、予め同意するものとし、その他の税込価格の料金についても同様とする。

### 第6条 (有効期間)

本サービスの有効期間は、会員が別途締結するサービス対象物件の家賃借付契約の開始日からサービス終了する日のいずれか早い方とします。前項の記載に拘らず、本サービスの利用開始日が賃貸借契約の開始日と異なる場合、又は既に入居している住戸において、新たに本サービスの加入申込をする場合の有効期間は、申込日をサービス開始日とし、サービス終了日はサービス対象物件を退去日又は契約が終了する日のいずれか早い方とします。前2項において、本サービスの有効期間であっても会費の支払いが確認できない場合、本サービスを提供できない場合があります。この場合、当組合からサービス停止の通知をする。本サービスは、第1条に定めるところにより当組合の管理物件である場合に利用できるものとし、第1項に定められた有効期間内であっても当組合がサービス対象物件の管理を終了する日までとします。

### 第7条 (登録情報の変更)

会員は、当組合に届け出た連絡先・住所、同居人の氏名等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当組合所定の方法により速やかに変更手続をとるものとします。なお、登録情報の変更は会員本人からの申し出により行うものとします。登録情報の不備、変更手続の不履

行や遅延等により会員又は利用者が不利益を被ったとしても、当組合はいかなる責任も負いません。

### 第8条 (会員資格の取消し)

会員又は利用者が次のいずれかに該当した場合、当組合は会員の承諾なく会員資格を取り消すことができるものとします。  
①加入申込時に虚偽の申告をした場合  
②本規約又は諸規定の定め違反した場合  
③不要な問合せや悪質なたがら等本サービスの業務に支障をきたした場合  
④第4条に定める会費及び利用料金等を当初の支払期限より2か月以上支払わない場合  
⑤暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団若しくは個人（いわゆる反社会的勢力）に属する、又は密接な関係を有する場合  
⑥生協管理物件から引越しをされる又は、貸主等の都合により生協管理物件ではなくなった場合  
⑦その他、当組合が会員又は利用者として不適切とみなした場合

### 第9条 (個人情報)

当組合は、本サービスの申込又は利用等を通じて当組合が知り得た会員及び利用者の個人情報（以下「会員等の個人情報」といいます。）について、「個人情報の保護に関する法律」、当組合・当社の個人情報保護規則、その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。当社は、会員等又はその代理人から、会員等の個人情報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10条 (規約の追加変更)

本サービスの運営上、この規約に追加又は変更の必要が生じた場合は、当組合・当社が運営するホームページ上で告知するものとします。なお、本サービスの提供が当組合から変更になる場合も含まれます。

### 第11条 (損害賠償)

当組合・当社は、本サービスの運営に関して、会員又は利用者による損害が生じた場合、会員又は利用者に対して直接かつ通常の損害の範囲において賠償責任を負うものとします。但し、当組合・当社の故意又は重過失による場合に限りません。

## 第2章 緊急サポートサービス

### 第12条 (内容)

利用者は、サービス対象物件につ

いて、次の各号のトラブルが生じた場合、当組合指定の専用フリーダイヤルを利用して、24時間365日、トラブル解決を図るための情報提供又は現場駆けつけ対応のサービスを受けることができます。

- ①カギの紛失・故障等、カギのトラブル（但し、特殊構造の鍵に関しては開錠できない場合があります。）
- ②水廻りのトラブル
- ③ガラスのトラブル
- ④ガスのトラブル
- ⑤電気設備のトラブル（会員又は利用者が所有する家電製品は対象外とします。）
- ⑥エアコン、鍵の掛け忘れ、電気の切り忘れのトラブル
- ⑥以外の前項の現場駆けつけ対応時には、利用者の立ち会いが必要となります。尚、⑥については会員の申し出があった場合は不在入室の許可を得たものとし、且つ貸主から当組合に鍵を預けている対象物件のみ立ち合い不要でも対応できるものとします。鍵を預けられていない物件の場合は対応できない場合があります。

第1項の現場駆けつけ対応は、第1項各号に定めるトラブルについて、同一のトラブルにつき1回に限り提供されるものとし、当組合のために帰すべき事由がある場合を除き、既に現場駆けつけ対応を行ったものについて、当組合・当社は再度の現場駆けつけ対応を行わないものとします。また、夜間・休日にご依頼いただいた場合、内容によっては翌営業日以降の対応になる場合もしくは、トラブルサービスの提供の遅れまたは天候場や交通事情などの理由により現場に到着できない場合の損害は追わないものとします。

#### 第13条（利用料金）

利用者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。ただし、部品（ガラス・パッキン・薬剤など）代は、実費負担となります。

#### 第14条（除外事項）

次の場合は緊急サポートサービスの対象外とします。

- ①建物共用設備におけるトラブル
- ②破壊による開錠
- ③会員又は利用者が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④サービスの対象物件の賃貸借契約の開始日から3ヶ月以内の入居当初からの故障・破損（契約不適合）に関するトラブル
- ⑤原状回復に関するトラブル
- ⑥地震等の天災や火災、暴動等の非常事態におけるトラブル
- ⑦騒音などの迷惑行為に関するトラブル
- ⑧体調不良でご飯が買いに行けないときのトラブル
- ⑨その他当組合・当社が不適切と判断した場合

### 第3章 生活相談電話サポート

#### 第15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。

可能な限りトラブル解決をサポートするものとしますが、必ずしもトラブルの解決を保証するものではありません。

#### 第16条（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。尚、可能な限りトラブル解決をサポートするものとしますが、必ずしもトラブルの解決を保証するものではありません。

- 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) その他、トラブル解決のために必要な情報
2. 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) その他、情報提供が著しく困難と認められる事項

#### 第17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。
  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) その他、紛争解決のために発生する費用

#### 第18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4章 盗難転居サポートサービス

#### 第19条（内容）

会員又は同居人が加入期間中にサービス対象物件の室内（ベランダは除きます。）において住居侵入、窃盗又はスーター被害（以下「窃盗被害等」という。）に遭い、サービス対象物件の賃貸借契約を終了して転居する場合において、第20条、第21条の要件をすべて満たす場合に当組合から見舞金5万円を給付します。

#### 第20条（見舞金の給付条件）

見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に給付されます。

- ①所轄の警察署に対して被害届を提出していること
- ②本サービスの有効期間中かつ窃盗被害等から3か月以内に、サービス対象物件の賃貸借契約につき解約の合意を成立させ、又は解約の

申し入れの意思表示をし、当組合所定の申込書を提出していること

- ③当組合の管理する物件を転居先として賃貸借契約書を締結していること
- ④本サービスの有効期間中であること（見舞金の給付は契約の回数に拘わらず1回に限りです。）」

#### 第21条（除外事由）

次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金は給付されません。

- ①会員及び同居人の不在中に施錠されていない場合、及び会員又は同居人の故意又は重過失による場合、その他会員又は同居人の犯罪行為や闘争行為により招来された場合
- ②室外ベランダにおける窃盗被害等
- ③会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人、その他、サービス対象物件に出入りすることが可能な者が加担した行為による窃盗被害等
- ④会員及び会員の同居人、親族、使用人、止宿人、監守人、その他サービス対象物件に出入りすることが可能な者が在宅中の窃盗被害等
- ⑤戦争その他の変乱による窃盗被害等
- ⑥地震、噴火、風水雪災害、その他の天災の影響のもとでの窃盗被害
- ⑦核燃料物質又は核燃料物質に汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性の発生の影響のもとでの窃盗被害
- ⑧前号以外の放射線照射又は放射能汚染による窃盗被害等
- ⑨侵入盗難被害が発生した日から数えて6日以上、当組合に報告しなかった場合
- ⑩転居先の再入居住宅物件の「仲介・斡旋不動産業者」が当組合以外の場合
- ⑪会員が、会員規約等に違反した場合
- ⑫その他、当社が不適切と判断すべき合理的な理由がある場合

#### 第22条（手続）

会員は、盗難転居サポートサービスを利用する場合は、次の書類を提出して当組合に利用の申請を行うものとします。

- ①当組合所定の申請書（送金先の金融機関口座情報を含みます。）
  - ②転居先の賃貸借契約書の写し
- 前項の申請が、規約の定める要件をすべて満たす場合、満たした月の翌月末までに当組合は、会員の指定した金融機関口座に見舞金を送金します。

#### 第23条（他の補償制度との関係）

盗難転居サポートサービスによる見舞金の給付は、保険ではなく、会員への付加サービスであり、他の補償制度や保険等からの給付とは無関係に行うものとします。

### 第5章 自動車・バイク ロードサービス

#### 第24条（内容）

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合には、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

取、依頼

- 2) 特殊な構造・部品を使用する場合 ※防犯性の高いカギの場合（イモビライザー対応車など）はレッカー対応致します。
- 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25条（免責）

1. ロードサービスに関して、担当者の作業状況・天候・交通事情などの理由により、現場急行が遅れる場合または不可能な場合があります。
2. 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) 会員本人以外の依頼
  - 2) 会員本人以外が所有者の自動車又はバイク
  - 3) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - 4) 車検・整備等を目的とする回収依頼
  - 5) 違法改造車・飲酒運転等、法律に違反した状態での依頼
  - 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およ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、工専用道路等一般

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および自然保護、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

3. 当社および提携会社は、故意または重大な過失がない限り、下記事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。
  - 1) ロードサービス利用の際に生じた車両・住宅の損壊および人身事故等の損害
  - 2) 天候や道路状況によるロードサービスの遅れまたは、現場に到着できない場合の損害

#### 第26条（ロードサービス料金表）

第26条(ロードサービス料金表)

		(税別)	
		一般	会員
基本料金	昼8:00~20:00	¥8,000	無料
	夜20:00~8:00	¥11,000	
出張料金		¥200/km	
積込み作業 実費			
特殊料金			
移動料金		¥600/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¥500/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6章 カギ・ガラス・水まわりのトラブルサービス

##### 第27条（内容）

当社は、会員に対して、緊急性を有する場合に、カギ・ガラス・水まわりのトラブル解決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) 部品を使用する場合（ガラス・

パッキン・薬剤など）

- 2) リフォームなど緊急作業ではない場合

#### 第28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、担当者の作業状況・天候・交通事情などの理由により、現場急行が遅れる場合または不可能な場合があります。
2. カギ・ガラス・水まわりのサービスに関して、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) 会員本人以外の依頼
  - 2) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
  - 3) 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
  - 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
3. 当組合・当社および提携会社は、故意または重大な過失がない限り、カギ・ガラス・水まわりの作業に関して、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

#### 第29条（カギ・ガラス・水まわりのトラブルサービス料金表）

		(税別)	
		一般	会員
基本料金	昼8:00~20:00	¥8,000	無料
	夜20:00~8:00	¥11,000	
出張料金		¥200/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5,000円未満であれば当組合負担となりますが、5,000円以上の内容の場合は会員又は利用者が全額実費負担となります。

#### 第7章 自転車のトラブルサービス

##### 第30条（内容）

- 当社は、会員に対して、下記のトラブルでかつ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。
- 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
- ただし、上記のトラブル以外のサービスは提供致しかねます。

#### 第31条（免責）

1. 自転車のトラブルサービスに関して、担当者の作業状況・天候・交通事情などの理由により、現場急行が不可能な場合があります。
  2. 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) 会員本人以外の依頼
    - 2) 会員本人以外が所有者の自転車の場合
    - 3) 災害・天災・暴動等に起因する依頼
    - 4) 防犯登録のない自転車の場合
    - 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) 通行禁止道路、季節的閉鎖道路、工専用道路等一般
- 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

めて困難な地域および自然保護、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

3. 当組合および当社、提携会社は、故意または重大な過失がない限り、下記事項については、損害賠償等いかなる責任も負わないものとします。

- 1) 自転車トラブルサービス利用の際に生じた自転車の損壊および人身事故等の損害
- 2) 天候や道路状況による自転車トラブルサービスの提供の遅れまたは現場に到着できない場合の損害

#### 第32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・パンクのバッチ修理までは¥1,000（税込）に含まれます。

#### 第8章 お部屋無料定期メンテナンスサービス

##### 第33条（内容）

1. 当組合は、会員に対して契約開始1年後から定期メンテナンスサービスを提供します。
2. 原則、当組合が指定する日程により当組合または当組合の指定する業者が事前に借主に連絡し、借主の承諾を得たうえで本物件に立ち入ることができ、設備の点検を実施していきます。尚、会員との日程調整が難しい場合や事前に通知をしていなくても関わり不在の許可を得ての立ち入りも予め承するものとします。
3. 会員の責めに帰すべき事由によらない、日常生活に支障を及ぼす設備等の異常箇所が見つかった場合、貸主の負担により修繕を進めます。但し、定期メンテナンス時には修繕できない場合があるため、翌営業日以降で提携業者の都合の良い日程により対応します。
4. 会員の故意、過失、善管注意義務違反および通常の使用方法を超える使用などが原因による設備等の異常箇所が見つかった場合、本物件を使用するために必要な修繕を会員の負担にて行うものとします。尚、修繕業者は貸主又は管理会社が指定するものとします。

#### 第10章 優待サービス

##### 第34条（内容）

当組合は、会員に対して住生活に関する優待サービスとして以下を提供します。

1. 下表に定める交換にかかる部材については会員又は利用者は負担なく、当組合の負担で対応します。

電球・蛍光灯・ヒューズの交換
電器・消耗品の交換

尚、交換や修繕作業については会員又は利用者が行うものとし、当組合または提携業者に依頼する場合は、出張料や作業料は会員又は利用者が全額負担します。

2. 会員は転居する際に当組合を通じて生協管理物件を契約された場合は、家賃10%を生協電子マネー等により当組合が指定する方法でキャッシュバックします。
3. 鍵紛失をしたことによる鍵交換をした場合、会員又は利用者は鍵交換費用の内、1,100円（税込）を当

