

## 「JAFのホームライフサポート」サービス終了のお知らせ

2024年9月2日  
一般社団法人 日本自動車連盟  
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

日頃より、「JAFのホームライフサポート」をご愛顧いただき誠にありがとうございます。

このたび、JAFのホームライフサポートは、業務委託先であるジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下 JBR 社)の事情により、下記の日付をもちまして、順次サービスを終了させていただきますこととなりました。

これまでご愛顧いただいておりますお客様には深く御礼申し上げますと共に、このようなご案内となりましたことを心よりお詫び申し上げます。サービス開始から、多くのお客様にご利用いただき誠にありがとうございました。

### 記

#### 1 新規ユーザー登録受付および契約更新の終了について

##### (1)新規ユーザー登録受付終了

2024年9月2日より、JAFのホームライフサポートの新規ユーザー登録を終了いたします。

##### (2)ご契約中のお客様の契約更新終了

契約期間満了日が2024年10月31日以降のお客様は、JAFのホームライフサポートの次年度以降の契約更新ができなくなります。

※契約期間満了日は、JAFのホームライフサポートマイページからご確認ください。

契約期間満了日	ご対応内容
2024年9月30日以前 (契約期間の更新をご希望の方)	1年間のみ契約期間の更新が可能です。
2024年9月30日以前 (契約期間の更新ご希望されない方)	2024年9月30日までに、JAFのホームライフサポートマイページよりご解約手続きをおこなってください。 ※解約手続きを行った場合でも、契約期間満了日までサービスをご利用いただけます。
2024年10月31日以降	契約更新手続きはできません。現在の契約期間満了をもってサービス提供を終了いたします。

※JAFのホームライフサポート再契約手続きについては、2024年9月30日をもって終了いたします。

## 2 サービス提供終了日

ご契約中のお客様ご自身の契約期間満了日をもってサービス提供を終了いたします。

※本サービスは最終契約者様の契約期間満了日(2025年9月30日)をもって終了いたします。

※JAFのホームライフサポートマイページは、2025年9月30日をもって閲覧できなくなります。

## 3 現在JAFのホームライフサポートサービスをご利用中のお客様について

後日、JAFのホームライフサポートにご登録のメールアドレス宛にサービス終了のご案内を送付いたします。

## 4 問い合わせ先

本件に関する問い合わせは、次頁の「JAFのホームライフサポートサービス終了に伴うFAQ」をご確認いただくか、以下へお問い合わせください。

### JAFのホームライフサポートお問い合わせダイヤル

**0120-200-325**

[受付時間]平日 9:00~17:30(土日祝日及び年末年始等を除く)

※JAF総合案内サービスセンターでは、本件に関する問い合わせにはお答えできかねます。

以上

# 「JAFのホームライフサポート」サービス終了に伴うFAQ

2024.9.2現在

No.	ご質問	回答
1	なぜ、JAFのホームライフサポートはサービス提供を終了するのですか？	<p>事業終了に際し、皆様にはご不便をおかけすることとなり、ここに深くお詫び申し上げます。</p> <p>2022年4月から2年6か月にわたり、業務委託先であるジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下JBR社)が「JAFのホームライフサポートのサービス(以下、本サービス)」を提供してまいりました。このたび、JBR社が本サービス運営において、ユーザー会費とサービス提供費用の運営バランスが崩れ、その改善が困難であるという判断をされました。この理由からJBR社からJAFに対して本サービス終了の申し入れがあったものです。両社で交渉を続けてまいりましたが、この度やむを得ず終了に至りました。</p> <p>本サービスは多くの皆様にご愛顧いただきました。ここに深く感謝申し上げます。今後も皆様によるごんごでいただけることは何かを最優先に考え、サービス品質向上に取り組んでまいります。何卒ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>
2	各種ダイヤル(問い合わせダイヤル・ユーザー専用ダイヤル)はいつまで繋がりますか？	<p>各種問い合わせダイヤルの営業は、以下の日時をもって終了いたします。</p> <p>①お問い合わせダイヤル 2025年9月30日17時30分まで</p> <p>②ユーザー専用ダイヤル 2025年9月30日23時59分まで</p>
3	サービス終了にあたり、年額利用料の返金はありますか？	<p>年額利用料のご返金はございません。ただし、お客様ごとのご契約期間満了日までサービスをご利用頂けますのでご安心ください。なお、お客様のご契約期間は、JAFのホームライフサポートマイページの「ご契約内容」から確認いただけます。</p>
4	サービス終了に関して、ユーザー向けにメール等の個別連絡はありますか？	<p>お客様向けの個別通知は、JAFのホームライフサポートマイページにご登録いただいておりますメールアドレス宛てにお送りさせていただきます。</p> <p>メールが届かない場合は、「メール受信拒否設定をしている」可能性がございますので解除をお願いいたします。それでもメールが受信できない場合は、お使いのデバイスの設定等をご確認ください。</p> <p>※登録メールアドレスを変更されていた場合や、メールの受信拒否設定などにより、届いていない場合がございます。なお、お送りするメールの内容は、本お知らせと同じものがございます。</p>
5	JAFのホームライフサポートはいつまでサービスメニューが利用できますか？	<p>JAFのホームライフサポートのサービスは、お客様のご契約期間満了日までご利用いただけます。サービス利用のご予約につきましても、ご契約期間満了日まで可能でございます。</p> <p>※契約期間満了日を超えた日付の作業予約はできません。</p> <p>※予約状況により、日程のご希望に添えない場合がございます</p>
6	JAFのホームライフサポート終了に伴い、自身でJAFのホームライフサポートの解約手続きが必要ですか？	<p>ご契約中のお客様の契約期間満了日をもってサービス提供を終了させていただくため、お客様ご自身の解約手続きは必要ございません。ただし、現在JAFのホームライフサポートをご契約中で、ご契約期間満了日が2024年9月30日以前のお客様については、契約更新を希望されない場合、ご自身でJAFのホームライフサポートマイページよりご解約のお手続きをお願いいたします。</p> <p>※ご契約満了日は、JAFのホームライフサポートマイページの「ご契約内容」から確認いただけます。</p>
7	JAFのホームライフサポートのユーザー用マイページはいつまでログインできますか？	<p>2025年9月30日23時59分までログインおよび閲覧が可能です。</p>
8	JAFのホームライフサポート終了後、サービスの利用履歴は確認できますか？	<p>大変申し訳ございませんが、JAFのホームライフサポートのサービス利用履歴はお客様ご自身で確認することはできません。サービス利用履歴や過去のサービスご利用に関するお問い合わせは、JAFのホームライフサポートユーザー専用ダイヤルにお問い合わせください。</p> <p>ユーザー専用ダイヤルについてはJAFのホームライフサポートのマイページからご確認ください。</p>
9	作業予約をしていますが、キャンセルになりますか？	<p>既にサービス利用の予約が確定している場合には、予定通りお伺いいたします。</p>
10	サービス終了日までに実施した作業で、トラブルが解決しなかった場合はどうなりますか？	<p>サービス提供終了日以前のご利用において、トラブルが解決できなかった場合は、お客様と業務委託先であるJBR社にて継続可否を含めて協議させていただきます。</p> <p>なお、当日の作業状況・環境によってご対応が変わる可能性がございます。</p>
11	サービス利用時の追加料金の未精算が残っている場合や、精算期日までにサービス利用料金の支払いができなかった場合はどうなりますか？	<p>サービス利用時に作業員より案内された方法、もしくは、JAFのホームライフサポートコールセンターよりご案内させていただく方法でお支払いください。</p> <p>お支払い方法が不明な場合は、JAFのホームライフサポートユーザー専用ダイヤルにお問い合わせください。</p> <p>ユーザー専用ダイヤルについてはJAFのホームライフサポートのマイページからご確認ください。</p>
12	2か所目の駆け付け先に登録している家族についても、サービス終了日は主契約者と同様になりますか？	<p>2箇所目の駆け付け先にご登録いただいている方も、主契約者様のご契約期間満了日をもってサービスの提供を終了させていただきます。</p>
13	JAFのホームライフサポートに登録した個人情報はどうなりますか？	<p>JAFのホームライフサポートにご登録いただいた個人情報は、サービス終了後、利用する必要がなくなった時点で遅滞なく消去いたします。それ以前に消去を希望される方は、お客様のご契約期間満了日以降に、JAFのホームライフサポートマイページ内「アカウント・契約情報の削除」より消去が行えます。</p>