

ライフサポート倶楽部について

Q ライフサポート倶楽部とは？

A ライフサポート倶楽部は、法人・団体・組織様にご加入いただける「福利厚生サービス」です。企業(団体)にご所属しているご本人とご家族の皆様が、日々の生活や旅行等でご利用いただける多彩でお得なサービスを取り揃えております。お好みのサービスを、ライフサポート倶楽部会員専用ホームページ「メンバーズナビ」(本サイト)よりご利用ください。
なお、東京都報道事業健康保険組合様との契約は宿泊および日本旅行提供のJRセットプランがご利用可能なメニューです。

Q ログインの時に画像を選択する画面が出て来ました。どうしてですか？

A 2022年3月よりセキュリティ強化の為、Google社提供の「reCAPTCHA」の仕組みを導入しました。詳しくはコチラ(https://w7.lifesc.com/pdf/news_info_20220301.pdf)

Q 推奨ブラウザは？

A 当サイトを快適にご利用いただくためには、下記ブラウザを推奨いたします。

【PC】

Microsoft Edge 最新版

Apple Safari 最新版

Mozilla Firefox 最新版

Google Chrome 最新版

【スマートフォン・タブレット】

Apple Safari 最新版

Google Chrome 最新版

上記以外のブラウザでは正常に閲覧できない可能性があります。

予約・キャンセル等について

Q 空室検索してもなにも表示されないのですがどうしてですか？

A 「空室検索」は、指定日に予約できる可能性のある施設のみ表示されます。「施設検索」は、日付は設定されませんので「都道府県」または「施設名」「メニューNo.」で検索してください。

Q 「リクエスト予約」と「オンライン予約」の違いはなんですか？

A リクエスト予約 ⇒ インターネットで予約のご希望を受付し、宿泊施設に空室状況を確認、空室がある場合は成立となり、満室の場合は不成立となります。
オンライン予約 ⇒ お申込み時と同時に部屋を確保となり、即成約となります。

Q 「リクエスト予約」の回答が来ないのですか、どうすればいいですか？

A リクエスト予約の回答は24時間以内にご希望のメールアドレスに予約の可否を回答いたします。迷惑メール対策をされている場合は、yoyaku@resol.jpからの受信を許可してください。24時間以内にメールで回答がない場合(年末年始および休業日を除く)は、予約センターまでご連絡をお願いいたします。(直接宿泊施設へのお問合せはご遠慮ください。)

Q	予約はいつから可能ですか？
A	予約が取れるのは、翌日を起算として182日後(クレジットカード決済の場合は179日後)までとなります。 例)6月1日の予約⇒11月30日まで ※旅行会社よりプランの提供がある期間に限ります。
Q	仮予約はできますか？
A	仮予約はお受けいたしかねます。また、同一日、同一利用者のお申込みはできません。
Q	提携施設のホームページや他社の料金で予約できますか？
A	予約はお取りできません。
Q	直接、施設に申し込んでから会員料金での利用はできますか？
A	ライフサポート倶楽部経由のご予約以外でのお申込みは、会員料金へのお振り替えはいたしかねますのでご了承ください。
Q	子供Aと子供Bの違いは？
A	【子供設定の目安】※年齢制限は宿泊プラン提供元によって異なります。 子供A:【食事】参考年齢6歳～12歳(小学生)【寝具】あり 子供B:【食事】参考年齢3歳～未就学児【寝具】あり 子供C:【食事】なし【寝具】あり 子供D:【食事】なし【寝具】なし
Q	大人1名、子供1名です。子供料金の適用はできますか？
A	子供料金は、1部屋に大人が2名以上の場合に適用されます。大人人数が1名の場合は、同行されるお子様のうち1名様を「大人」としてご入力ください。
Q	添い寝がいます。
A	宿泊施設ごとに添い寝の条件がございますので各プラン詳細をご確認ください。
Q	予約内容は、どこから確認できますか？
A	ログイン後、マイページ内「補助・利用履歴」よりご確認ください。 ※マイページ内で履歴が確認できるのは利用代表者(予約申請をされた方)のみとなります。
Q	キャンセル待ちはできますか？
A	キャンセル待ちはお受けいたしかねますのでご了承ください。
Q	予約をキャンセルしたいのですが、どうすればいいですか？
A	ログイン後、マイページ内「補助・利用履歴」より対象日程のキャンセル処理が可能です。キャンセル料が発生する場合は「キャンセルリクエスト」となり、24時間以内にサポートセンターよりご連絡させていただきます。宿泊前日の17時以降はWEBでのキャンセルはできません。サポートセンター営業時間内もしくは急な場合は直接施設へご連絡ください。

Q	キャンセル料はいつからかかりますか？いくらかかりますか？
A	取消料は宿泊プランにより異なります。また、キャンセル料は補助適用前の料金に対して算出されます。補助適用前の料金についてはお申込み時の料金明細、またはマイページ内「補助・利用履歴」の料金明細をご確認ください。
Q	不明点の問い合わせ先はありますか？
A	お客様サポートセンター／フリーコール:0120-330-219 平日 10:00~18:00 土日祝 10:00~17:00 ※年末年始を除く。 ※営業時間の変更や休業日については当サイトでご案内いたします。 ※ご利用方法についてのお問合せ番号となります。新規予約、取消、変更の受付は行っておりませんので、あらかじめご承知おきください。
Q	料金が見れないです。
A	ログイン後、料金や特典をご確認いただけます。
Q	宿泊予約を変更したい
A	ご予約の変更はできかねます。すべてご予約のお取り直しとなります。 お客様サポートセンターにお問い合わせ(電話／メール等)頂きましても変更を承る事はできかねます。 不要な予約の取消(キャンセル)を行ってから、ご希望プランの予約をあらためてお取りください。 取消につきましては、マイページ内／補助利用履歴からキャンセル申請ボタンより、取消を行ってください。 ※ご予約のお取り直しをされる場合、以下の可能性がございますので事前によくご検討頂いた上で手続きください。 ■ご予約のキャンセルに伴い、キャンセル時期によっては各プランのキャンセルポリシーに基づき、キャンセル料が発生致します。 ■ご予約のキャンセルに伴い、申込期間が限定されている場合等でご利用中の補助がご利用頂けなくなる場合がございます。
補助適用について	
Q	補助金が適用されないのですがどうしてですか？
A	【会員ご本人が補助を適用したい場合】 予約操作を進めていただき、「宿泊施設オンライン予約申込みフォーム」ページの「会員情報」欄で「3,000円補助を〇人に適用」の人数タブを選択し、「確定」ボタンを押してください。 その後、「利用者」欄の「続柄」の「会員本人」を選択したうえで、「次に進む」ボタンを選択してください。 【同行者の方に補助を適用したい場合】 同行者の方を補助適用する際には、「同行会員追加」ボタンを選択し、同行者の方の会員情報(会員番号、記号、番号)と、補助内容「3,000円補助を〇人に適用」の人数を選択し、「確定」ボタンを押してください。「利用者」欄の「続柄」では「他 健保組合員(同行者)」を選択してください。 ※補助申請をされた方の中に、以下の条件等に該当する方が一人でもいる場合はエラーとなってしまいますのでお気をつけください。 ・補助利用回数の上限に達している方 ・資格を喪失している方

Q	補助対象範囲は？
A	東京都報道事業健康保険組合 被保険者・被扶養者
Q	友人も使えますか？
A	健保組合員以外(ご友人など)の同行者は補助をご利用いただけませんが、補助なしの料金にてご利用いただけます。 また、健保組合員以外の方だけのご利用はできません。(友人だけで利用など)
支払いについて・その他	
Q	前払いの支払いにデビットカードは利用できますか？
A	申し訳ございません。ご利用いただけません。
Q	クレジット払いの決済日はいつですか？
A	サービス利用日となります。予約日ではございませんのでクレジットカードの有効期限にお気をつけください。
Q	未成年だけで宿泊できますか？
A	ご宿泊者が18歳未満、または高校生以下の方でお一人様または未成年者同士の場合、親権者様に同意書の提出をお願いする場合がございます。
Q	宿泊税とはなんですか？
A	「宿泊税」とは、課税対象地域にあるホテルや旅館などの宿泊施設にご宿泊された場合に、料金に応じて課税される目的税です。 ライフサポート倶楽部では、プラン提供元(旅行契約形態)によって異なります。 リソル・名鉄観光・JTB・ベストリザーブが提供する手配旅行には宿泊料金に宿泊税が含まれておりません。 日本旅行が提供する募集型企画旅行には宿泊料金に宿泊税が含まれております。 上記のため、手配旅行においては「宿泊税」は現地にて別途ご精算いただく必要がございますので、あらかじめご了承ください。 なお、2023年5月1日時点の課税対象地域につきましては、こちら(PDF)をご確認ください。 (https://w7.lifesc.com/faq/shukuhakuzei.pdf)
Q	領収書を送っていただくことはできますか？
A	支払い方法が事前決済の場合、ログイン後のマイページ内「補助・利用履歴」より該当予約を選択して領収書印刷、または申請してください。現地払いの場合は宿泊施設へお申出ください。

会員情報(会員番号・パスワード等)について・その他

Q	住所・電話番号・パスワード変更・メールアドレス変更をしたいのですがどうすればいいですか？
A	ログイン後、マイページの「会員情報登録・変更」よりご変更いただけます。
Q	結婚して姓が変わったのですがどうすればいいですか？
A	ログイン後、マイページの「会員情報登録・変更」よりご変更いただけます。
Q	パスワードを忘れてしまいました。どうしたらいいですか？
A	メンバーズナビTOPページ「会員ログイン」欄のログインボタンの下に「パスワードを忘れた方へ」という項目があります。クリック後、手順に沿ってご入力いただき、ご確認をお願いいたします。
Q	メールのドメインを教えてください。
A	「@resol.jp」です。