

「突然」やってくる日常生活のトラブルにしっかり対応！

シャーマゾン ライフ SUPPORT24

深夜や休日のお部屋のトラブルは
管理会社も対応できなくて
困った…！



カギ
のサポート

- 紛失、破損してしまった
- 内鍵がかかって開かない



水廻り
のサポート

- 水廻りの排水口やトイレが詰まった
- 蛇口からの水漏れ



ガス
のサポート

- 元栓を開けてもガスレンジが点火しない
- お湯が出ない



ガラス
のサポート

- 突風で窓ガラスが割れた
- 窓ガラスを割ってしまった



電気設備
のサポート

- 落雷でブレーカーが落ちた
- 交換しても電球が点灯しない



暮らし
のサポート

- 室内の警報機が鳴り止まない

お部屋の鍵の紛失や、
トイレの詰まりなど
トラブルはタイミングを
選んでくれません。
また、忙しくて平日や日中は
連絡ができないなんてことも。
そんなときに安心の
サービスです。

月額
1,320 (税込)
円



「駆けつけサービス」
無料の範囲について

出張費・基本作業(60分以内)は原則無料となります。
部品代や特殊な作業の場合は事前に利用者様や、
物件の管理者様へ相談させていただいてから作業を行いますのでご安心ください。

※利用者様の故意過失によるトラブルで部材代・特殊作業費が発生した場合は、利用者様のご負担となります。※60分を超える作業の場合、10分毎に1,650円(税込)の延長料金が必要となります。※地域や作業内容によっては即日対応が出来ない場合や、作業員が現場到着まで時間を要する場合がありますのであらかじめご了承ください。※遠隔地など一部対応が出来ない場合がございます。※トラブル内容によっては、利用者様ご本人様から警察や専門機関に対応をお願いする場合がございます。詳しくは利用規約をご覧ください。

さらに安心のサポート

健康・医療情報サポート

突然の健康面でのトラブルに
医療機関などの専門医のご紹介

※当社が治療・診断をおこなったり、
トラブルを解決するものではありません。

盗難転居サポート

お部屋の盗難被害で転居をご希望される
ご入居者さまに10万円の転居費用をサポート

※給付には条件がございます。
詳しくは利用規約をご覧ください。

アプリ限定
ご優待サービス

ホテルや温泉、グルメ、レジャーなど
全国約200,000施設が、
ご優待価格でご利用いただけます。

サービスはシャーマゾンライフCLUBアプリからご利用ください

■サービス事業者



積水ハウスシャーマゾンパートナーズ株式会社

■代理店



積水ハウスシャーマゾンPM東北株式会社

第 1 章 総則

第 1 条(適用関係)

- シャームゼンライフSUPPORT24利用規約(以下「本規約」といいます。)(は積水ハウス不動産グループ(積水ハウスシャームゼンPM東北株式会社・積水ハウスシャームゼンPM東京株式会社・積水ハウスシャームゼンPM中部株式会社・積水ハウスシャームゼンPM関西株式会社・積水ハウスシャームゼンPM中国四国株式会社・積水ハウスシャームゼンPM九州株式会社)(以下「代理店」といいます。))が管理する物件(以下「管理物件」といいます。))において、代理店を通して積水ハウスシャームゼンパートナーズ株式会社(以下「当社」といいます。))が提供するシャームゼンライフSUPPORT24(以下「本サービス」といいます。))の利用について定めたものです。
- 当社は、本サービスの運営上、個別のサービス毎に利用約款や利用上の注意等の諸規定(以下「諸規定」といいます。))を設けることがあります。これらの諸規定は会員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されます。

第 2 条(定義)

- 「管理物件」とは、代理店が以下のいずれかの形態により管理する賃貸住宅をいいます。
 - ①所有
 - ②転賃するための賃借
 - ③物件の所有者から家賃等の集金管理委託を受託
- 「サービス対象物件」とは、管理物件内の賃貸戸(事業用に供する場合を除きます。)をいいます。
- 「会員」とは、本サービスの会員登録を完了したサービス対象物件の賃借人である個人又は法人をいいます。
- 「法人入居者」とは、会員が法人の場合の法人が指定した居住者をいいます。
- 「入居者」とは、個人の会員及び法人入居者をいいます。
- 「同居者」とは、会員が個人の場合の貸室賃貸借契約において同居人として記載された者又は法人入居者の同居人をいいます。

第 3 条(会員登録)

- サービス対象物件の賃借人は、本規約に同意し、当社の定める方法により加入申し込みを行い、会員登録を完了することによって、本サービスを利用することができます。
- 加入申し込みにあたっては、会員となる本人自身が、真実かつ正確な情報を申告してください。
- 会員は、法人入居者及び同居者に対し本規約及び諸規定の定めを遵守する義務を負うものとします。

第 4 条(会費)

- 会員は、当社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、別途指定する方法等により支払うものとします。
- 当社は前項に係る会費の受領を代理店に委託します。
- 万一、会員が会費の支払を滞納した場合は、代理店が会費相当額を当社に支払い、代理店が会員に対して、会費相当額を求償します。
- 会費は、月の途中で会員登録が完了又は会員登録の取消、退会があっても日割り計算は行いません。なお、支払われた会費は、いかなる理由があっても一切返還しません。

第 5 条(サービスの提供期間)

- 本サービスは、会員が個人の場合は貸室賃貸借契約の開始日(会員が法人の場合は、法人入居者が居住を開始した日)又は会員登録日のいずれか遅い方の日からサービス対象物件を退去する日までの間に限り提供されるものとします。但し、前条の会費又は第14条に定める利用料金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ことがあります。
- 前項の期間内であってもサービス対象物件が管理物件でなくなった場合は、本サービスの提供は終了します。

第 6 条(登録情報の変更)

- 会員は、会員登録上の連絡先・住所や同居者等の情報(以下「登録情報」といいます。))に変更があった場合、当社所定の方法により速やかに変更手続を行うものとします。
- 会員が法人の場合において法人入居者が変更となる場合は、会員は、当社の指定する方法により速やかに変更手続を行うものとします。
- 登録情報の不備、変更手続を行わなかったことや遅延したこと等により会員、入居者又は同居者が不利益を被ったとしても、当社はいかなる責任も負いません。

第 7 条(会員登録の取消し)

会員、入居者又は同居者に次のいずれかが該当した場合、当社は会員の承諾なく会員登録を取り消すことができますものとします。

- ①登録情報に虚偽があった場合
- ②法令、本規約又は諸規定の定めに従反した場合
- ③不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの提供に支障をきたした場合
- ④第4条及び第14条に定める会費及び利用料金等に支払いを3か月以上滞納した場合
- ⑤反社会的勢力であることが判明した場合
- ⑥その他、当社が不適切と判断する行為を行った場合

第 8 条(退会)

会員は、代理店に対し、1か月前の書面による申入れにより、会員たる資格を終了することができます。

第 9 条(個人情報)

当社は、会員、入居者及び同居者の個人情報を当社の個人情報保護方針に従い、適切に取扱いします。

積水ハウスシャームゼンパートナーズ株式会社個人情報保護方針
(<https://www.mastpartners.co.jp/privacypolicy/>)

第 10 条(本サービスの変更、中断、終了等)

- 当社は、会員に事前に通知することなく、本サービスの内容の全部又は一部をその裁量によって変更又は追加することができるものとします。
- 当社は、事業に代理店の運営するホームページ上で告知、その他適切な

方法にて会員に通知することにより、当社の裁量で本サービスの提供を終了することができるものとします。

第 11 条(損害賠償)

当社は、本サービスの提供に関して、当社の故意又は重過失に起因して会員又は居住者、同居者に損害が生じた場合、当該損害が生じた者に対して直接かつ通常の損害の範囲に限り賠償する責任を負うものとします。

第 12 条(規約の追加変更)

当社が必要と判断した場合には、本規約を変更することができるものとします。この場合、当社は、事前に代理店の運営するホームページ上で告知、その他の適切な方法にて、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生日を周知します。

第 2 章 緊急サポートサービス

第 13 条(内容)

- 入居者及び同居者は、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、当社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(33,000円(税込)迄のガラス交換費用を含みます。)
 - ④ガスのトラブル
 - ⑤電気設備のトラブル
- 前項の現場駆けつけ対応時には、入居者及び同居者の立ち会いが必要となります。
- 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、当社の責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、再度の現場駆けつけサービスは利用できません。

第 14 条(利用料金)

- 入居者及び同居者は、現場駆けつけ対応を無料で受けることができます。但し、次の各号の場合、利用者は別途実費等が必要となります。
 - ①60分を超過した作業の代金(超過10分ごとに、1,650円(税込))
 - ②現場駆けつけ対応に部品交換や特殊作業が必要になった場合の代金
 - ③入居者及び同居者の責に帰すべき事由により、現場駆けつけ作業員(以下「作業員」といいます。))到着後に現場駆けつけ対応がキャンセルになった場合のキャンセル料(6,050円(税込))
 - ④その他前条第1項各号に関連し、当社が当社の責に帰すべき事由なく前各号以外の実費等を負担した場合
- 入居者及び同居者は、本章に定めるサービスの対象に含まれない事項についても、作業員と協議のうえ別途有料でサービスを受けられる場合があります。
- 現場駆けつけ対応ではトラブルが解決できない又は二次被害が発生することが予想される場合、入居者及び同居者は作業員等と協議のうえ別途有料でサービスを依頼することがあります。
- 当社は、前三項の別途実費等の請求業務を第三者に委託することがあります。
- 前条第1項各号に定めるサービスについて費用が発生する場合は、入居者が加入する損害保険を優先して利用するものとする。

第 15 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建物共用部分又は設備におけるトラブル
- ②破壊による開錠のトラブル
- ③入居者又は同居者が所有する家電製品等に関するトラブル
- ④サービス対象物件の貸室賃貸借契約の開始日から3か月以内の入居当初からの故障・破壊(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その他当社が緊急サポートサービスの趣旨目的からして対象外であると判断したトラブル

第 3 章 健康医療情報サポートサービス

第 16 条(内容)

入居者及び同居者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、医療機関、行政機関窓口等の紹介その他の相談を受けられる、健康医療情報サポートサービスを利用することができます。但し、このサービスは当社が治療・診療行為を行うものではなく、また当社が直接トラブル解決を図るものではありません。

第 4 章 盗難転居サポートサービス

第 17 条(内容)

会員は、入居者及び同居者が、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。))において侵入盗難被害に遭い、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、当社から見舞金10万円の支給を受けることができます。

第 18 条(見舞金の支給条件)

見舞金は以下の要件をすべて満たす場合に支給されます。

- ①所轄の警察署に対して被害届を提出していること
- ②侵入盗難被害から3か月以内に、サービス対象物件の貸室賃貸借契約を解約又は解約の申し入れをしていること
- ③他の管理物件を転居先として貸室賃貸借契約を締結していること
- ④本サービスの提供期間中1回目の申請であること(2回目以降は対象外となります。)
- ⑤次の各号のいずれにも該当しないこと
 - (1)不在中に施設されていなかった等、入居者及び同居者の故意又は重過失による場合
 - (2)入居者及び同居者がサービス対象物件の居室内に入居りすることを認めた者による盗難の場合

- (3)地震等の天災や火災、暴動等、非常時における盗難の場合
- (4)その他当社が不適切と判断するべき合理的な理由がある場合

第 19 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社に利用の申請を行うものとします。
 - ①当社所定の申請書(送金先の金融機関口座情報を含みます。)
 - ②転居先の貸室賃貸借契約書の写し
- 前項の申請が、当社による審査が完了した次第、会員の指定した金融機関口座に、速やかに見舞金を送金します。

第 20 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支給は、保険ではない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です。

第 5 章 ご優待サービス(クラブオフVIP)

第 21 条(内容)

- 会員は、当社の委託先企業から提供される会員限定優待サービスである「ご優待サービス(クラブオフVIP)」を利用できます。
- 「ご優待サービス(クラブオフVIP)」においては、ご優待サービス専用ホームページに掲載されている宿泊施設やレジャー施設、ショッピング、グルメ、エステ、育児施設を優待価格で利用することができます。

第 22 条(ご優待サービスの利用)

会員は、優待サービスの利用に際しては、シャームゼンライフCLUBアプリからご優待サービスの専用ホームページに記載されたご優待サービス会員規約に同意し、シャームゼンライフCLUBアプリからご優待サービスの専用ホームページにログインすることが必要です。

第 23 条(変更・休止等)

ご優待サービス(クラブオフVIP)は、会員の承諾なく又は会員への事前の通知なく、会員優待サービスの全部又は一部を変更、又は休止することがあります。

第 24 条(免責)

当社及び代理店は、ご優待サービス(クラブオフVIP)の利用において会員に生じた損害について、一切の賠償する責任を負いません。

第 6 章 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)

第25条(内容)

- 会員は、当社の委託先企業から提供される近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)を利用できます。
- 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)においては、会員が被る第三者によるつきまとい被害、居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣居住者などとのトラブルに関して、その初期対応のアドバイスや解決のために必要な手続きの案内のほか、行政機関、専門家や専門窓口の紹介など、会員に対し情報を提供し、会員のトラブル解決のサポートを行うことができます。
- 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)は、一般的なアドバイスを提供するものであり、弁護士等の法律専門家によって行われる法律相談、その他の法律事務を提供するものではありません。また、相談員が会員に代わって、第三者である相手方との交渉等を行うことは一切ありません。
- 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)は、第三者によるつきまとい被害、居住する家屋等への不法侵入、SNS利用等に伴うトラブル、近隣居住者とのトラブル等に関する相談が対象であり、下記の事項についての相談は対象外となります。電話相談中、サービス対象外の事項であると相談員が判断した場合には、相談を中止する場合があります。
 - ①本サービスの会員になる以前に発生したトラブル等に関する事項
 - ②解決支援の対象とならない近隣との日常的なトラブル等に関する事項
 - ③つきまとい行為とは直接関係のない恋愛に関する事項、信仰その他の精神的価値に関する事項
 - ④法令及び社会通念に反する事項
 - ⑤その他、情報提供が著しく困難と認められる事項
 - ⑥その他、相談員が対象外と判断した事項

第26条(相談方法等)

- 会員は、近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。
- 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)相談窓口

株式会社ヴァンガードスミス 電話番号 0570-062-001
(平日10:00~18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

第27条(変更・休止等)

近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)は、会員の承諾なく、又は会員への事前の通知なく、全部又は一部を変更、又は休止することがあります。

第28条(免責)

- 近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)により提供された情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための手段であり、これらの利用を会員に強制するものではなく、その利用については、会員本人の責任と判断において行うものとします。当社及び代理店並びに委託先は、会員が近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)により提供された情報、アドバイス等を利用した結果又はこれを利用しなかった結果、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他いかなる責任も負いません。
- 当社及び代理店は、近隣トラブル解決支援サービス(mamorocca)の利用において会員に生じた損害について、一切の賠償する責任を負いません。

2023年5月11日制定
2023年6月1日運用開始
2024年12月1日改定
2025年2月1日改定
2025年5月1日改定

■サービス事業者



積水ハウスシャームゼンパートナーズ株式会社

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目1番1号
www.mastpartners.co.jp

■代理店

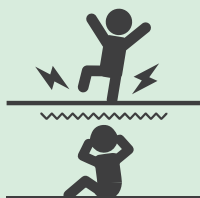


積水ハウスシャームゼンPM東北株式会社

〒980-8431 仙台市青葉区本町二丁目16番10号 メットライフ仙台本町ビル2階
www.sekisuihouse-f-tohoku.co.jp

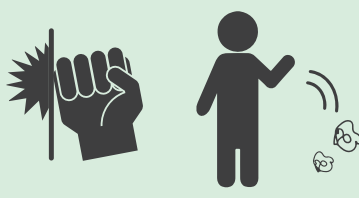
元警察官による 近隣トラブル解決支援サービス

騒音トラブル



周囲の部屋からの騒音に
気になる段階から対応

迷惑行為



近隣からの嫌がらせ、
マナーに関する迷惑行為等に対応

不法侵入・ストーカー



留守中の侵入、ストーカー等の
「かもしれない不安」にも対応

「少し気になる…」の段階からご相談ください。

全員元警察官で構成された専門の相談員が、警察では介入しづらい事件未満のトラブルを解決支援します。



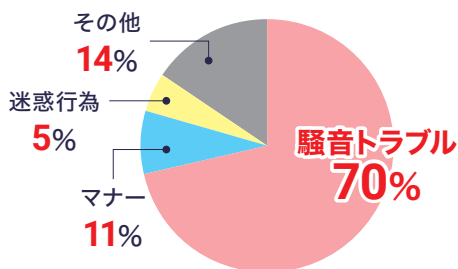
状況を詳しくヒアリングし、状況に応じて是正依頼をはじめとした、
解決に向けた相談や身辺警護※による安全確保、関連機関のご案内等をサポートいたします。

※身辺警護とは…人の身体に対する危害の発生を警戒・防止する警備業法をさす。
(案件対応の中で、会員様に危害がおよぶ可能性がある当社が判断した場合に、身辺警護員を派遣します。)

近隣トラブル相談内容

- 1位 騒音トラブル
- 2位 その他 (ストーカー含む)
- 3位 マナー
- 4位 迷惑行為

2023年当社近隣トラブル相談窓口
相談分類データ



生活再建費用保険つき

生活再建費用とは

生活を再建するための費用です。
不法侵入に遭われた会員様に対して
盗難された家財の補償、鍵交換、
セキュリティ機器購入の費用等に
該当します。

※支払い条件あり(裏面規約第3章参照)
※保険会社: 東京海上日動火災保険株式会社

