


「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

- 安否確認
- 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きません。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。



24時間365日  
緊急サポート対応

トラブル発生!



月額 **880**円(税込)

「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



■代理店



第1章 総則

第1条(適用関係)

1. シャームゾンライフ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(積水ハウス不動産東北株式会社・積水ハウス不動産東京株式会社・積水ハウス不動産中部株式会社・積水ハウス不動産関西株式会社・積水ハウス不動産中国四国株式会社・積水ハウス不動産九州株式会社) (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不動産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ゾンライフ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。

2. 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。そ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。

3. 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)

1. 「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転貸するための賃借
- ③物件の所有者から家賃等の集金管理委託を受託

2. 「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は除きます。)をいいます。

3. 「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。

4. 「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。

5. 「入居者」とは、個人の会員及び法人入居者をいいます。

6. 「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)

1. 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。

2. 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。

3. 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させる義務を負うものとします。

第4条(会費)

1. 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。

2. 当社は前項に係る会費の受領を代理店に委託します。

3. 万一、会員が会費の支払を滞りした場合は、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。

4. 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)

1. 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、本サービスを提供しないことがあります。

2. 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)

1. 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。

2. 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すみやかに変更手続を行うものとします。

3. 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)

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。

- 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と違反した場合
- 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か月以上滞りした場合

■サービス事業者

**積水ハウス不動産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](http://www.mastpartners.co.jp)

- 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、適切に取扱います。

積水ハウス不動産パートナーズ株式会社個人情報保護方針  
[\(https://www.mastpartners.co.jp/privacypolicy/\)](https://www.mastpartners.co.jp/privacypolicy/)

第10条(本サービスの変更、中断、終了等)

1. 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。

2. 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同居者、同居人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)

1. 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
- ⑥安否確認

2. 前項の現場駆けつけ対応時には、入居者又は同居者の立ち会いが必要となります。

3. 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)

1. 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

2. 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。

3. 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できます。

4. 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。

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

■代理店

**積水ハウス不動産東京株式会社**  
 〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目1番1号 新宿メインタワー  
<https://www.sekisuuihouse-f-tokyo.co.jp/>

- 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)

入居者又は同居者は、健康・医療・介護・育児等の生活上の問題について、健康機関、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、入居者又は同居者が、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、かつ、サービス対象物件の貸室賃貸借契約を終了する場合において、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)不在中に施錠されていなかった等、入居者又は同居者の故意又は重過失による場合
- (2)入居者又は同居者がサービス対象物件の居室内に出入りすることを認められ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)

1. 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

2. 前項の申請が提出され、当社による審査が完了し次第、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支給とは無関係です。

第5章 ご優待サービス(クラブオブVIP)

第21条(内容)

1. 会員は、当社の委託先が提携する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(クラブオブVIP)」を利用できます。

2. 「ご優待サービス(クラブオブ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、育児施設等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、シャームゾンライフ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、シャームゾンライフ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(クラブオブ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が変更、又は休止されることがあります。

第24条(免責)

当社及び代理店は、ご優待サービス(クラブオブ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。

2023年5月11日制定  
 2023年6月1日運用開始