シジンサポート24

サービス利用規約

第1章 総則

第１条（適用関係）
1.この会員規約は、株式会社シジン（以下「当社」といいます。）が運営するシジンサポート24（以下「本サービス」といいます。）の個人会員への提供及びその利用に関して適用されます。
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。それらの諸規定はこの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します。
第２条（定義）
1.「会員」とは、この会員規約に同意のうえ当社所定の加入申込手続を行い、当社がこれを承諾した方をいいます。会員希望者は当社の会員となった時点で会員規約に承諾したものとみなします。
2.「サービス対象者」とは、申込者会員本人とその同居人をいいます。
3.「同居人」とは、会員が加入申込時に登録した居住物件（以下「対象物件」といいます）に同居している方をいいます。
4.「対象物件」とは、会員が本サービスの提供を受ける住居として入会申込時に指定した住居を指します。対象物件は、集合住宅、戸建住宅、賃貸、分譲、（但し、いずれの形態においても専有部室内に限る）を問いません。
第３条（本サービスの利用）
1.会員は、この会員規約の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。
2.会員の同居人も会員と同様に本サービスを利用することができます。ただし、この会員規約または諸規定に別段の定めがある場合はこの限りではありません。
3.会員は、同居人による本サービスの利用に際して、同居人にこの会員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。
4.会員の同居人がサービス利用した場合は、会員がサービス利用したものとしてみなし、回数制限等の適用もこれに準じて行うものとします。
第４条（会費）
1.会員は新規申込みの際、本サービスの利用にかかる当社代理店(以下「代理店」といいます。)所定の金額を当社または代理店に支払うものとします。
2.会員が前項の支払いを滞っている期間は、本サービスは受けられないものとします。
3.会員は対象物件の代理店または当社があらかじめ行う更新の案内により、更新会費を支払うものとします。
4.本サービスの有効期間中、会員都合によって途中解約された場合でも、解約返戻金は発生しないものとします。
第５条（有効期間及び更新）
1.2年または1年契約の会員は、本サービスの有効期間は入居日から起算し、2年もしくは1年とし、有効期間満了14日前までに当社または会員から解約の申入れが無ければ、同期間、自動更新されるものとします。
2.会員が住居を移転し、次条に基づく住所変更の手続きを行わなかった場合、住居移転日をもって、本サービス有効期間は終了します。
3.2年または1年契約の会員は、対象物件の代理店または当社が行う更新案内により、更新会費を支払うものとします。
4.契約満了日の翌月末日を過ぎても更新会費の入金が行われない場合、本サービスは自動的に解約となります。
第６条（登録情報の変更）
1.会員は、当社に届け出た連絡先・住所等の情報（以下「登録情報」といいます。）に変更があった場合、当社指定の方法により速やかに変更手続きをとるものとします。
2.登録情報の不備、変更手続の不履行や遅延などにより会員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（退会・会員資格の取消）
1.会員の都合により退会を希望する場合には、当社にその旨を退会希望日の14日前までに届け出るものとします。
2.会員が次のいずれかに該当した場合、当社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）本規約または諸規定の定めに違反した場合
（3）不要な問合せや悪質ないたずら等で本サービスの業務に支障をきたした場合
（4）指定の期日までに入会金および会費の支払いをしなかった場合
（5）その他、当社が会員として不適切と判断した場合
第８条（個人情報）
1.当社は、本サービスの申込または利用等を通じて当社が知り得た会員の個人情報（以下「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」その他の法令を遵守し、善良なる管理者の注意を持って管理するものとします。
2.会員は、会員の個人情報を当社が次の各号の目的の範囲内で使用することに同意するものとします。
（1）会員またはその同居人より依頼を受けた各種サービスを当該会員または同居人に対して提供するため
（2）本サービスの運営上必要な事項を会員に知らせるため
（3）本サービスその他当社の商品等の改善等に役立てるための各種アンケートを実施するため
（4）本サービスの利用状況や会員の属性等に応じた新たなサービスを開発するため
（5）関連サービスや商品の情報を提供するため
3.当社は、本サービスの提供に関わる業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社は、業務遂行上必要な範囲で当該委託先に会員の個人情報を取り扱わせることがあり、会員はあらかじめこれに同意するものとします。
4.前項に定める場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、当社は会員の個人情報を第三者に開示・提供することがあります。
（1）個人または公共の安全を守るために緊急の必要があるとき
（2）裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分、または法令により開示が必要とされる場合
（3）当社の権利または財産を保護するために必要不可欠である場合
（4）当社が本サービスの運営維持のため必要不可欠と判断する合理的かつやむを得ない事由が生じたとき
第９条（規約の追加・変更）
サービスの運営上、目的の遂行に必要な場合またはその他必要に応じて、会員の承諾または会員への事前通知なく、会員規約を変更することがあります。
第１０条（免責）
1.当社は、本サービスの運営に関して故意または重大な過失がない限り、会員等に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。
2.当社は、会員が希望する日時に訪問ができない場合も同様に、会員等に対して損害賠償義務を一切負わないものとします。
3.当社は、会員がその有効期間中に本サービスを利用できなかったことによる不利益の発生等に関する場合も同様に、損害賠償義務を一切負わないものとします。
4.情報の利用については会員に強制するものではなく、利用した責任は会員に帰属するものとします。
5.当社は、その状況等を鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否する場合があります。

第2章 現場急行サービス

第１１条（内容）
1.対象物件における「現場急行サービス」対象トラブル発生時に、当社専用ダイヤルにて報告し、次の各号のサービスを受けることができる。
（1）対象物件における目に見える範囲の上水・下水トラブルの応急処置サービス。
（2）対象物件玄関（共用部を除く）の鍵紛失による開錠作業サービス
（3）対象物件外側に面するガラス破損もしくは交換作業サービス
（4）対象物件における電気設備の応急処置サービス
2.前項のトラブルが生じたときの対応言語は、原則日本語とします。但し、状況によりパンフレット記載の言語での対応も可能です。
3.会員は現場急行サービスを無料で受ける事ができます。但し次の各号の場合、利用者は別途実費を負担する場合があります。
（1）60分を超過した作業の代金（超過時お見積り再提示）。
（2）現場駆付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）会員の責に帰すべき事由により、現場急行サービス作業員到着後にキャンセルになった場合のキャンセル料
4.会員は現場急行サービスの訪問日時について、当社提携修理業者と直接交渉するものとし、必ずしも会員の希望する日時に訪問できるものではありません。
第１２条（利用料金）
1.会員は現場急行サービスを有効期限内において24時間365日、専用のフリーダイヤルで無料にて問い合わせが出来るものとします。但し第11条2の⑴～⑶に記載する、時間を超過した作業代金、部品交換費や特殊作業が必要になった場合の部品代や作業料金については、別途、会員の実費負担とします。
2.会員が法人の場合、前項の実質負担分の請求先は入居者（個人）及びサービス対象者に対して行います。但し、入居者及びサービス対象者が支払いを拒絶したり、支払いが出来ない状況にある場合には、当社は、その請求を会員である法人に対して行います。
3.現場急行サービスを受けた後に、二次的な対応が必要となった場合、会員は賃貸人又は賃貸代理人（管理会社）の了承を得た上で、別途有料で当社にサービスを依頼する事ができます。
4.当社は、利用料金等の請求業務を、当社の指定する第三者に委託する事があり、会員はこれを承諾するものとします。
第１３条（除外事項）
次の場合は現場急行サービスの対象外とします。
（1）対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応
（2）会員または同居人以外の場合
（3）午後9時～午前9時までの時間帯における破錠による開錠の場合
（4）原状回復に関するトラブルの場合
（5）入居当初からの故障・破損に関するトラブルの場合
（6）利用者が所有する家電製品等に関するトラブルの場合
（7）サービス提供時に本人確認ができない場合
（8）災害、天災暴動に起因するトラブルの場合
（9）その他当社が不適切と判断した場合

第3章 ガストラブルサポート

第１４条（内容）
対象物件におけるガスのトラブル発生時に、当社専用ダイヤルにて報告し、次の各号のサービスを受けることができる。但し、当社が直接駆けつけ対応し、トラブル解決を図るものではありません。
（1）対象室内に付随するガス設備のトラブルの電話によるサポートを実施
第１５条（除外事項）
次の場合はサービスの対象外とします。
（1）対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応
（2）会員または同居人以外の場合
（3）当社所定の手続き方法にて申請がなされなかった場合
（4）サービス提供時に本人確認ができない場合
（5）入居当初からの故障・破損に関するトラブル
（6）その他当社が不適切と判断した場合

第4章 鍵紛失宿泊補助サービス

第１６条（内容）
対象物件にて鍵の紛失もしくは故障等、鍵のトラブルが発生し開錠ができず、入室ができなかった場合、当社専用ダイヤルを利用して報告し、次の各号の対応サービスを会員1期間中に1回受けることができます。
（1）トラブル当日１泊分の宿泊費実費、および宿泊先に向かうために利用した交通費実費を合計で上限 10,000 円まで補助金として給付
第１７条（除外事項）
次の場合は鍵紛失補助サービスの対象外とします。
（1）対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応
（2）会員または同居人以外の場合
（3）当社所定の申請方法にて申請がなされなかった場合
（4）その他当社が不適切と判断した場合

第5章 盗難転居支援サポートサービス

第１８条（内容）
対象物件内（ベランダは除く）において侵入盗難被害に遭い、警察へ被害届を提出し受理され、発生より 14 日以内に当社専用ダイヤルを利用して報告し、当該盗難被害より3ヶ月以内に他の物件に転居することを条件とし、盗難転居支援サポートサービスを1期間中につき1回受ける事が出来ることとします。
（1）転居見舞金 として100,000 円を給付
第１９条（除外事項）
次の場合は盗難転居支援サービスの対象外とします。
（1）対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応
（2）警察への被害届が受理されていない場合
（3）会員または同居人以外の場合
（4）会員及び会員の同居人、親族、その他対象物件に出入りする事が可能な者による被害の場合
（5）不在中に施錠していなかった等、利用者の故意や重過失による場合
（6）当社所定の手続き方法にて申請がなされなかった場合
（7）その他当社が不適切と判断した場合

第6章 管球交換サービス

第２０条（内容）
1.対象物件内における60分以内で実施可能な管球交換作業を、年2回を上限に無料で受けることができます。ただし、60分を超過した作業の代金（超過分ごとにお見積りを提示）については、会員が別途実費を負担するものとします。
2.作業時の新しい管球は会員が事前に用意する事ことが条件となります。ただし会員が事前に管球を用意していなかった場合は、現場急行サービス作業員が管球を用意し（管球代金は会員の実費負担）日程調整の上、再訪問し取り付け作業を行います。その場合、再訪問に掛かる出張費用は会員の実費負担とします。
第２１条（禁止事項）
次の場合は管球交換サービスの対象外とします。
（1）対象物件以外の場所、および建物共有設備におけるトラブル対応
（2）会員または同居人以外の場合
（3）当社所定の手続き方法にて申請がなされなかった場合
（4）サービス提供時に本人確認ができない場合
（5）入居当初からの故障・破損に関するトラブル
（6）その他当社が不適切と判断した場合

Shizin 株式会社シジン
〒810-0022
福岡県福岡市中央区薬院 3-3-33 グランドキャビン天神南 5F

Shizin SUPPORT
専用フリーダイヤル 24時間365日 受付
0120-242-019

Shizin

いつもあなたの暮らしのそばに

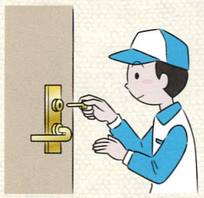
シジンサポート24

安心サポートサービス

■ 水まわり

キッチン、浴室、トイレにおいて目視で確認できる給排水設備の詰まり除去、故障による水漏れなどの際に、作業員が現場へ駆けつけ応急対応を行います。

■ 鍵のサポート



契約物件の玄関のドアを対象に、ご自身で開錠できない場合に、作業員が現場へ駆けつけ開錠作業を行います。

■ ガラスのサポート

対象物件内で室外に面している窓ガラスが破損してしまった場合に、作業員が現場へ駆けつけガラス養生等の応急対応を行います。

※ガラス交換については基本サービスの対象外となりますので、会員様ご自身もしくは管理会社様からご依頼いただいた場合に、別途費用をお支払いいただき対応いたします。

■ 管球交換

ご高齢の方や、お身体の問題でご自身での管球交換が難しい場合に、作業員が伺い管球交換を行います。

※新しい管球は会員様が事前にご用意頂いている事が条件となります。
※年間2回までの無料サービスとなります。
※照明器具の取り付けなどは対象外となりますのでご了承ください。

■ 電気のサポート

「エアコンから水漏れしている」「ブレーカーが落ちた」など、対象物件内の電気設備に関するトラブルが発生した場合に、作業員が現場へ駆けつけ応急対応を行います。

■ ガスのサポート（電話受付）

「ガスコンロが点火しない」「ガスくさい」など、何かと不安なガスのトラブルについて、お電話での問い合わせ受付を行います。

※現場への駆けつけはできませんのでご了承ください。

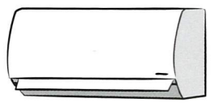
＼トラブルが起きたらまずチェック！／

洗濯機からの水漏れ

洗濯機のホースと排水口の接続部分が緩んでそこから水漏れが起きている可能性があります。

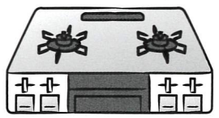
浴室・洗面の排水ができない

排水口(トラップ)などを確認してみてください。髪の毛などが詰まっている可能性があります。



エアコンが効かない

室外機の吹き出し口がふさがれていたり、フィルターが汚れているとエアコンの効きが悪くなる事があります。



ガスコンロが点かない

点火用の電池が切れている可能性があります。「カチカチ」と音が鳴るのに火がつかない場合は、新しい電池を入れてください。

バックアップサービス

■ 盗難時転居費用サポート

空き巣被害に遭われた方で、被害後3ヶ月以内のお引越しをされる方には、見舞金として**10万円**サポート致します。

■ 鍵紛失時宿泊補助

鍵を紛失し、駆けつけ対応でも開錠できなかった場合は、当日のホテル宿泊費・ホテルまでの交通費を**1万円**まで補償致します。

外国語対応いたします！

シジンサポートでは、24時間365日、入居者様のお困り事に21ヶ国語という業界トップクラスの対応数で対応させて頂きます。

Home emergency assistance in English is available 24 hours.

トラブル事例と料金見本

項 目	内 容	対応方法	通常費用	会 員
カ　ギ	カギを無くして家に入れない	特殊工具を使用して開錠した	9,975円	無 料
水まわり	台所の水が出ない	部品交換にて解消	9,920円	無 料
水まわり	トイレが詰まって流れない	ポンプを使用して詰まりを解消	8,400円 ～	無 料
ガ ラ ス	子供が誤ってガラスを割った	割れガラスの処理・養生など	8,000円 ～	無 料

お客様の声

キッチンで作業を始めたら、蛇口の水が止まらなくなっちゃって。自分でどうにかしようと思っても無理だったので連絡しました。連絡したらすぐ来てくれたのですごく助かりました。

（50代 女性）

トイレ詰まりの時に問合せさせて頂きました。使うことは無いけど「とりあえず」という気持ちで加入していましたが、いざトラブルに遭って連絡した時、親切丁寧な対応をして頂き、加入していてよかったなと思いました。

（20代 女性）