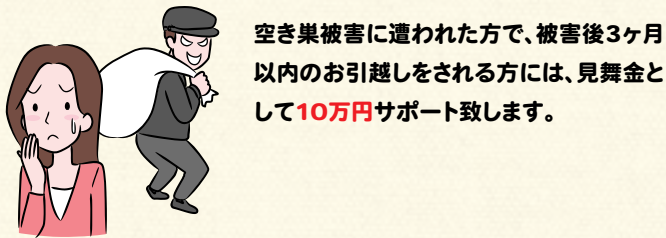


バックアップサービス

■ 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！

ティーズサポートでは、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いただきます。
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ごっく助かりました。

(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)

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規約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、当社がこれを承認した方をいいます。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のと同じとみなし、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。)所定の会費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が解約の申し入れがなければ、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、員の個人情報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に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下・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、状況によりハンフレット記載の英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)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で問い合わせが出来るものとします。但し第11条2の(1)～(3)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、前項の実費負担の請求先は入居者(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、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、会員は責任又は責任代理人(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綻による開錠の場合
(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 カストラルサポート

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ます。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、入居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して上限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)不在中に施設していなかった等、利用者の故意や重大過失による場合
(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



いつもあなたの暮らしのそばに

シジンサポート24 × Mamorocca

Shizin SUPPORT
専用フリーダイヤル 24時間365日 受付

0120-242-019

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

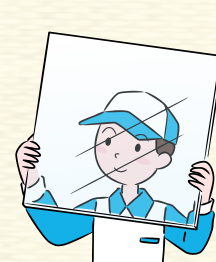
安心サポートサービス

■ 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。

■ 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。

■ 電気のサポート



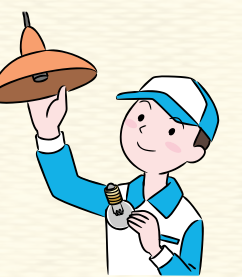
「エアコンから水漏れしている」「ブレーカーが落ちた」など、対象物件内の電気設備に関するトラブルが発生した場合に、作業員が現場へ駆けつけ応急対応を行います。

■ 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。

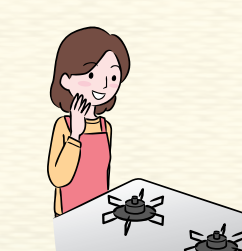
■ 管球交換



ご高齢の方や、お身体の問題でご自身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。

■ 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。



サービス1

警察 OB・OG による専門相談窓口

サービス2

トラブル被害時の生活再建費用のサポート



ストーカー被害

事件になる前段階でのストーカー被害に対応

ストーカーによる脅迫電話やメール、訪問などにより、安心して生活を送る事ができない場合、事件になる前段階から専門相談員^{※1}が相談を承ります。



不法侵入

不法侵入被害などによる生活への不安に対応

入居している住宅に不法侵入があった際、以後の生活を安心して過ごす事ができないと弊社が判断した場合は、次の住宅の転居費用^{※2}を当社が負担いたします。



近隣トラブル

近隣からの嫌がらせ・迷惑行為に対応

些細な衝突が原因で、嫌がらせ行為が始まり、エスカレートしていく場合があります。執拗な無言電話やドアベルを鳴らして逃げる、玄関に汚物や動物の死骸を置く、騒音で困らせる等、警察では応じてくれないような場合でも、専門相談員が親身に相談を承ります。

※1 専門相談員とは、近隣トラブル時、警察OB等、当社が指定する専門相談員で、解決に向け相談サポートやシェルターも含む関連機関のご紹介を致します。
※2 転居費用等（仲介手数料・引越費用等）をお支払いするには、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居の必要性を認めた場合となります。

Mamorocca 会員専用お問合せ先

専用ナビダイヤル

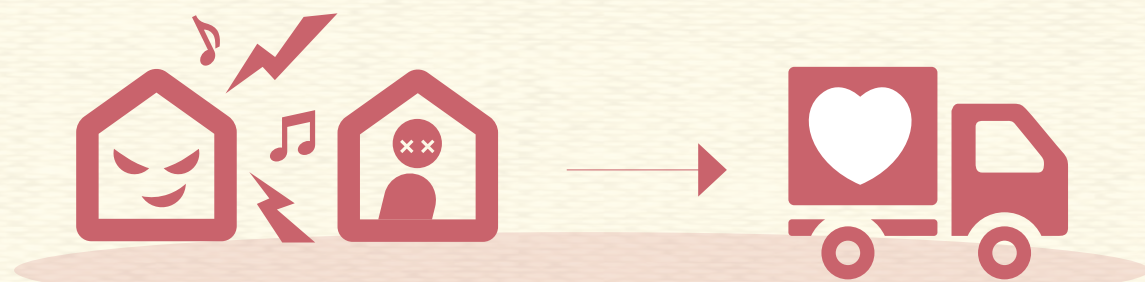
0570-007-001

平日 10:00 ~ 18:30 ※土日祝日、年末年始を除く

お問合せ専用フォーム

こちらの専用 QR コードを読み取り、ご相談ください

※24 時間以内に相談員が回答いたします。



近隣トラブル解決支援サービス mamorocca 会員規約

第1章 総則

第1条（準用）
総則の規定については、「シジサポート24」の会員規約のうち、第1条から第10条を準用する。
準用に際しては、条項中の「株式会社シジン」を「株式会社ヴァンガードスミス」に読み替え、「当社」とは「株式会社ヴァンガードスミス」を指すものとする。
第2条（管轄裁判所）
この会員規約に関し訴訟の必要性が生じた場合は、訴訟に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第3条（免責）
1. 本サービスから提供した情報、アドバイス等は、会員がトラブルを解決するための一手段であり、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なうものとします。
2. 当社は、会員が、本サービスからの情報、アドバイス等を利用した結果、あるいはこれを利用できなかったことにより、会員又は第三者に何らかの損害が発生したとしても、損害賠償その他のいかなる責任も負わないものとします。
3. 当社は、その状況等に鑑みて、やむを得ない理由により本サービスの提供を拒否場合があります。

第2章 近隣トラブル相談サービス

第3条（目的）
本サービスに係る加入者（以下「会員」という）を対象として、会員が被害第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS 利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業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、専門家や専門相談窓口の紹介など、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するものとします。
第4条（専門相談員）
本サービスは、以前に警察官の職にあった者のうち、前条に記載するつきまとい、不法侵入、SNS トラブル、近隣トラブル等に精通し、当社が専門相談員としてふさわしい能力を有していると判断し、指定した相談員によってなされるものとします。
第5条（利用資格）
本サービスは、会員及びサービス対象者に限り、利用できるものとします。

第6条（利用方法）
1. 会員は、会員規約等に記載された内容等に従って、自らの責任と負担により、本サービスを利用するものとします。
2. ご利用・受付時間は、平日の午前10時から午後6時30分まで（土、日、祝、年末年始を除く）とします。ご利用・受付時間以外の時間帯は会員専用メールフォームにて受付し、翌営業日以降の対応とします。
3. ご利用・受付時間内の利用方法は原則会員専用ダイヤルからのみとし、健康上の理由等やむを得ない場合を除き、利用資格のある相談者本人からの電話連絡を必須とします。正当な理由なく電話連絡を不可とされる場合、相談を中止することがあります。
第7条（サービス内容）
1. 会員から専用ダイヤル、又は、専用メールフォームで相談・問い合わせのあった、第3条に記載するつきまとい、不法侵入、SNS トラブル、近隣トラブル等に関する相談につき、下記の情報を提供するとして、トラブル解決のサポートを行なうものとします。
(1) トラブル解決のために必要な措置等の案内、注意点その他初期対応のアドバイス
(2) 警察署、行政機関等の専門窓口、専門家等の案内
(3) その他トラブル解決のサポートのために必要な情報
2. 本サービスは、弁護士その他の法律専門家にって行なわれる法律相談や法的交渉ではなく、法律相談等以外の情報提供その他の一般的なアドバイスを伴うものであり、何らかの法律事務を提供するものではありません。また、専門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。
3. 本相談において、法的相談や法的交渉に及ぶ可能性のある相談については、当社にて弁護士に相談のうえ、その対応の可否を検討するものとします。
4. 本サービスは、第三者によるつきまとい被害、その他会員が管理及び居住する家屋等への不法侵入、SNS 利用等に伴うトラブル、近隣の住民や事業者などとのトラブルに関する相談であり、下記の事項についての相談は対象外とします。電話相談中、サービス対象外の事項であると当社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) 本サービスの会員期間以前に発生したトラブルの相談
(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の相談

(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観に関する事項
(4) 法令や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、当社が対象外と判断した事項
第8条（相談方法等）
1. 会員は、近隣トラブル解決支援を受けるために、本相談ダイヤルを回数制限等なく利用できます。
2. 近隣トラブル解決支援サービス相談窓口
株式会社ヴァンガードスミス
相談方法：別途会員へ通知の専用ダイヤル、メールフォームによる
(平日 10:00 ~ 18:30 ※土日祝、年末年始を除く)

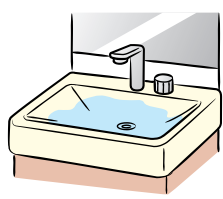
第3章 生活再建費用負担
第9条（目的）
生活再建費用負担サービスは、悪質かつ継続的な嫌がらせ行為や不法侵入、ストーカー被害に遭った会員に対し、生活を再建するためにかかる費用を一定の範囲で当社が負担する支援サービスです。
第10条（対象範囲）
1. 本サービスの開始後に次の事由のいずれかが発生し、会員がかかる事由を原因として転居を要する場合、又はその後も会員居住に住み続ける場合に、以後の生活を安心して過ごすために必要であると認められた対応にかかる費用（生活再建費用）について、本条第3項に定める範囲内で負担します。
(1) 会員およびサービス対象者を特定対象として、嫌がらせ等の近隣の住民による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居その他の対策の必要性を認めたとき
(2) 会員およびサービス対象者を特定対象として、つきまとい行為もしくは不法侵入等の特定の者による違法行為に起因した被害が認められ、警察等公的機関に被害の届出がなされ、当社が転居その他の対策の必要性を認めたとき
(3) その他会員およびサービス対象者を特定対象とした、特定の第三者による継続的な嫌がらせ・迷惑行為等の発生が客観的事実として認められ、当社が安全のため緊急の対策を要すると認めたとき
2. 本サービスにおいて負担する生活再建費用とは、転居にかかる費用と転居後住み続ける場合の居住物件の鍵交換や物件等の修理、一時避難にかかる費用、SNS 対策費用等とします。いずれかの費用も実費とし、費用負担は一年間1回までの利用且つ上限 10 万円とします。
3. 会員は、生活再建に係る費用の支払いが発生するまでに所定の方法にて申請を行うものとし、既に支払いが発生している場合には本費用負担の対象外とします。詳しくは、本サービス相談窓口にお問い合わせください。
4. 本条は、本条第1項の事由が本サービス開始後に新たに生じた場合に限り適用され、本サービス開始より前に生じていた事実を起因とした事由には適用されません。

＼トラブルが起きたらまずチェック！／



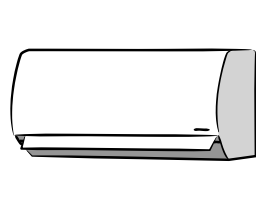
洗濯機からの水漏れ

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。



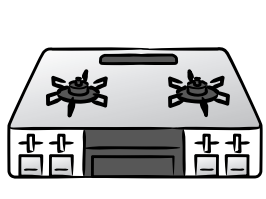
浴室・洗面の排水ができない

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。