お問合せ先一覧

シマダハウス株式会社

【営業時間】10：00～18：00　【定休日】日曜日・祝日

新宿オフィス

〒151-0053 東京都渋谷区代々木３丁目 22-７新宿文化クイントビル 14F

烏山オフィス

〒157-0062 東京都世田谷区南烏山４丁目 12-5 T.S 烏山ビル 2F

契約・更新・解約・各種変更・お急ぎでない設備関係のお問合せ

しまサポ　⇒　ご相談　⇒オンライン問合せ　⇒　カテゴリを選択してお問合せ

※しまサポにログインしなくてもお問合せ可能ですが、ログイン後にお問合せいただいた方が便利です。

※設備関係のお問合せは、緊急の場合以外はしまサポよりお願いします。お問合せいただく場合は、

①状況がわかる写真を添付　②いつからその状態になっているのか　③メーカー・品番を明記してお問合せください。

緊急時のお問合せ

シマダハウス コールセンター：0120-490-273

※24時間年中無休　※緊急時以外のお問合せについては、しまサポよりご相談ください。

シマダハウス振込先

三菱 UFJ 銀行 烏山支店 普通 1019353 シマダハウス（カ

しまサポでのお問合せはこちら

https://shimasapo.palette.cloud/service_contacts/new

FAQ（よくあるお問合せ）はこちら

https://shimasapo.palette.cloud/help_categories

シマダハウス 住まいのしおり

ごあいさつ

このたびはシマダハウスの管理物件にお住まいいただきありがとうございます。

みなさまが快適な暮らしができるよう、シマダハウス一同サポートしてまいりますので、

どうぞ宜しくお願いいたします！

新しい生活をスタートするにあたり、重要なポイントを絞ってこの冊子に載せています。

ご入居される前に、ひと通り目を通していただくようお願いいたします。

入居者専用アプリ『しまサポ』の登録を

(Android版)　(iPhone版)

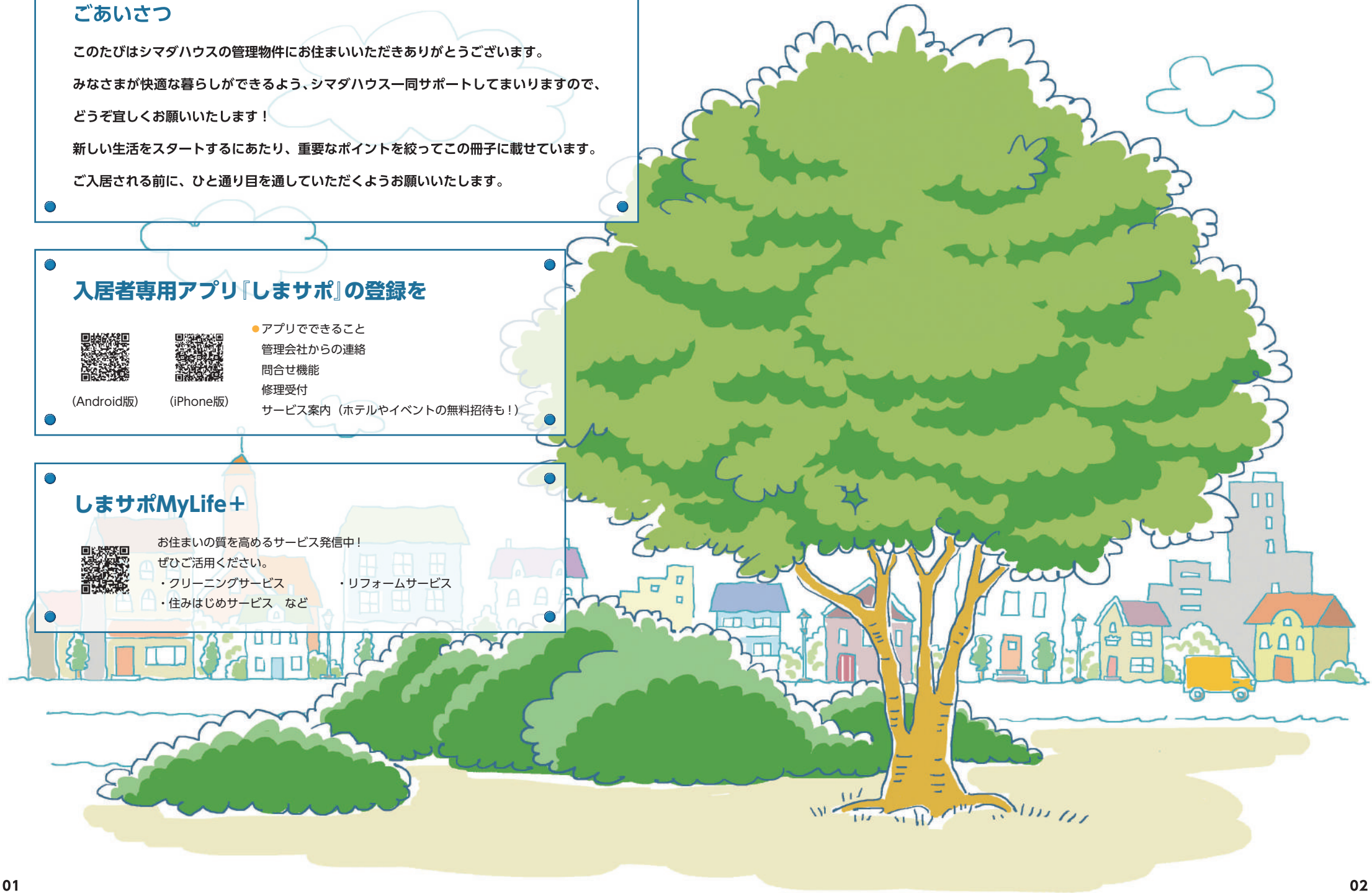
- アプリでできること

管理会社からの連絡
問合せ機能
修理受付
サービス案内（ホテルやイベントの無料招待も！）

しまサポMyLife＋

お住まいの質を高めるサービス発信中！
ぜひご活用ください。

・クリーニングサービス　・リフォームサービス
・住みはじめサービス　など



入居されたら

しまサポチェック

FAQ》"ご入居時によくあるお問合せ"

お引っ越しされる前に、まずはライフラインを整えましょう！
電気・ガス・水道・インターネットなどの手続きは、
あらかじめ引越し前にご自身で行ってください。

水道、電気について

契約開始日の前日までに、余裕を持って各供給会社へ使用開始の届け出を行ってください。
電気設備は特に、通電していないと故障するものもありますので、使用開始日は引っ越し日に関わらず、必ず「契約開始日」からにて設定をお願いします。

電気給湯器の物件についての注意

給湯に夜間電力を使用する関係上、契約開始日より入居する場合は、契約開始日の前日より電気契約（深夜電力を含む）を行わないとお湯が利用できませんので、事前に余裕を持って使用開始の手続きをするよう、ご注意ください。※電力会社によっては深夜電力の契約ができない場合がありますのでご注意ください。
入居開始日が後日になる場合は、入居日の前日までに必ず電気契約を行ってください。
また、夜間にブレーカーを落としていると、翌日お湯が使えませんのでご注意ください。

ガスについて

ガスを使用する際は、開栓作業が必要です。ガスの開栓はご契約者もしくはご家族の立会いが必要になりますので、お早めにガス会社へ連絡のうえ、立会日の日程調整を行ってください。

テレビ視聴について

地上デジタル放送（CS,BS 以外の無料のもの）については、アンテナ端子に差し込み、テレビの設定を行えば、視聴可能です。JCOM 導入物件などで、有料放送もご利用になりたい方は、各自にて直接ご契約をお願いします。

ポストダイヤルについて

ポストダイヤルの暗証番号は、ご契約時にお渡しした「ご案内」に記載していますので、ご確認ください。
もしわからなくなってしまった場合は、しまサポよりご連絡ください。
ポストダイヤルの開け方がわからない場合は、「よくあるお問合せ」に動画がありますので、そちらをご確認ください。

駐輪場について

鍵渡し時にお渡しした、駐輪シールを必ず貼るようにお願いします。駐輪シールのお渡しがなかった場合は、駐輪不可の物件です。もし、シールの再発行や追加を希望される場合は、しまサポよりお問合せください。

鍵について

退去時には、契約時に渡したすべての鍵の返却が必要ですので、失くさないようにしてください。
万が一、鍵を紛失された際には、シリンダーの交換費用を負担いただきます。
鍵を追加したい場合は、しまサポよりお問合せください。費用をお知らせいたします。鍵によっては、ご依頼いただいてから 3 週間ほどかかる場合があります。

インターネットの個別契約（光回線）について

工事の際に建物にビス止めや穴あけなどのキズを付ける行為を行ってしまった場合、高額な原状回復費用をご請求することとなってしまいます。
下記窓口ではそのような工事をしないように共有されておりますので、ご自身で光回線を導入される際はこちらからお申込みいただきますようお願いいたします。（WiMAX、SoftbankAir などの無線型も案内可能）

050-1790-8200　取次店：株式会社日本 IT センター　（10：00 ― 21：00）

また、退去時には必ず回線の撤去をお願いします。（既設の場合を除く）
回線の撤去がなされていない場合や両面テープ跡が残っていた場合は、原状回復費用を請求させていただきますのでご注意ください。
（回線撤去費用の目安：33,000 円（税込）／本）

無料インターネット（JCOM･イッツコムなどのケーブルテレビを除く）が導入されている物件について

無料インターネット導入物件は、基本的には手続きは不要です。LANの差込口に LANケーブルを差し込んでいただければすぐに使用可能です。wi-fi 設備付きの物件は、SSID と暗号キーを入力していただくことでスマートフォン等への接続が可能です。
※サービス提携業者によっては事前の手続きが必要になる場合もありますのでご注意ください。

無料インターネットの接続方法や不具合に関するお問合せ

契約時にお渡ししております「ご案内」のインターネット連絡先 - 無料インターネット欄に記載の連絡先へお問い合わせください。

入居中のマナー

しまサポチェック

FAQ》〝その他のトラブル・ご相談〟

共同住宅では、入居者の皆さんが気持ちよく暮らすために、
お互いに気を配りながら生活することが大切です。

共用部・ベランダには私有物を置かないでください

共用部に私有物を置いてしまうと、災害時の避難の妨げになり、他の入居者の迷惑になりますので、私有物は置かないでください。
ベランダも同様に、災害時の避難の妨げとなるようなものは置かないようにお願いします。
放置がひどい場合は、告知後に処分させていただくことがございます。
(処分費用は入居者様へご請求させていただきます)

喫煙について

ベランダでの喫煙による周辺住戸からのクレームが増えています。周辺の方への十分な配慮をお願いします。

ゴミ出しについて

ゴミの回収日時や収集場所、分別方法については、鍵お渡し時に添付しているごみ収集表にしたがって出してください。ごみ収集表は自治体のホームページにも掲載されています。
もし自治体の指定日を守らない場合は、ゴミ出しが禁止になることがあります。
粗大ごみは、各自治体の清掃局・清掃事務局に連絡のうえ、ルールに従って出してください。
自治体の回収が間に合わない等、お急ぎの場合は弊社でも回収依頼を承りますのでしまサポよりご連絡ください。（撤去処分費用は入居者様ご負担）
不法投棄された場合は、撤去処分費用及び違反金を別途ご請求致します。

騒音について

共同住宅である以上、ある程度の音は「生活音」として許容しなくてはなりません。
特に木造アパートは音や振動が響きやすい構造となっています。
深夜・早朝の掃除、洗濯、テレビなどの音は騒音となりますので、十分にご注意してください。
また、ご友人等を自宅に呼ばれた際の声や音はとても響きやすいので特にご注意ください。

ペットの飼育

ペット可物件を除いては、犬・猫などの飼育（一時的な預かり含む）は禁止しています。
発見した場合は、契約違反金のご請求及び契約解除となり退去いただく可能性があります。
また、ペットの臭いやひっかき傷などペットによる損害は全額費用負担していただきます。

宅配ボックスについて

宅配業者からの連絡票を確認したときは、速やかに回収をお願いします。
長期不在で受取ができない場合、管理会社にて回収撤去する場合があります。
もし宅配業者が設定した番号で開かない場合は、宅配業者へ直接ご連絡ください。

設備使用時の注意

しまサポチェック

FAQ》〝キッチンのトラブル〟

FAQ》〝エアコンのトラブル〟

FAQ》〝その他のトラブル・ご相談〟

エアコンの試運転および定期的な清掃をお願いします

エアコンを頻繁に使用する夏季・冬季の前には、試運転および清掃いただき、不具合のある場合は早目にご連絡をお願いします。専門業者へ依頼もできますので、しまサポよりログインの上、ご活用ください。
夏季・冬季中は、修理依頼が重なり、すぐに対応できない場合があります。

給湯器の凍結について

気温が氷点下になると、給湯器の給水管が凍結して、お湯がでなくなることがあります。
冷え込みが予想されるとき（注意報がでるときなど）は、下記対策をしてください。

1. 就寝前に蛇口から少量の水を流し、凍結を防いでください。(水の量は1分間に牛乳ビン１本程度が適当です)
   水道管が破裂すると、数日間お風呂やトイレが使用できなくなります。

2. ガス給湯器には凍結防止機能がついていますので、長期外出される時には、ブレーカーを切らないようにお願いします。冬季に退去される際もブレーカーは切らないようにお願いします。

お部屋の換気について

結露やカビ防止のため、お部屋の窓を時々開けて空気の入れ替えをしてください。
結露は、屋外と室内の温度差が大きくなったときに発生します。
水滴を放置しておくと、カビが発生したり、窓の木枠部分が腐食してしまいますので、水滴がついたら、乾いたタオルでこまめにふき取ってください。
結露放置が原因による補修費用は、ご入居者様の負担となりますのでお気を付けください。

しまサポの「ご相談・お問合せ」の「オンライン問合せ」よりカテゴリを選んでお問合せください。
https://shimasapo.palette.cloud/service_contacts/new

賃料のお支払について

しまサポチェック

FAQ》"家賃について"

賃料のお支払が引落になっている方は、お問合せ先がそれぞれ異なりますので
契約内容を確認し、下記連絡先を参照のうえ、お問合せください。

引落に関するお問合せ先

引落開始日・引落されているかの確認・引落口座変更・引落がされなかったなど、引落に関するお問合せは
下記にてお願いします。

保証会社に加入されている方

ご自身が加入されている各保証会社までお問合せください。

全保連株式会社　0570-01-1083
日本セーフティー株式会社　0120-34-6225
株式会社エポスカード　0120-75-0101
グローバルトラストネットワークス株式会社　03-6804-6801
株式会社イントラスト　0120-200-715
株式会社ルームバンクインシュア　03-5468-3315

当社にて引落の方

当社より引落の方は、しまサポよりご連絡ください。
なお、当社にて引落をしている場合は、毎月 26 日が引落日（金融機関が休業日の場合は、翌営業日）となります。
引落日の変更、再度引落をかけることはできません。
もし、口座の残高不足で引落ができなかった場合は、当社口座【三菱UFJ銀行／烏山支店／普通／1019353 ／シマダハウス株式会社】まで直接お振込ください。

更新・解約について

しまサポチェック

FAQ》"更新について"

FAQ》"解約について"

更新の流れ

当社より、契約満了日までに下記いずれかの更新手続書類をお送りします。
なお、自動更新で更新手続費用が発生しない場合はお送りする書類はありません。

・賃貸借契約更新同意書兼請求書

お手元に届きましたら、ご署名・ご捺印のうえ、記載の返送期限までに返送用封筒にてご返送ください。

・更新のご案内兼御請求書

ご請求内容をご確認のうえ、お支払期限までにお支払更新手続費用の総額をお支払いください。
書面の返送は不要です。

解約の流れ

解約日がお決まりになりましたら、しまサポより解約の申込を行ってください。
自動返信メールが到着されましたら、解約申込完了となります。

解約の申込はいつまでに行えばいいか

当社の管理物件は原則２ヶ月以上（一部契約では１ヶ月以上）の予告期間が必要です。
解約予告期間は契約内容によって異なりますので、詳細は建物賃貸借契約書をご確認ください。

退去立会いについての流れ（用意いただくものなど）

立会日までには、必ず荷物を全部出した状態にしておいてください。
また、退去時に出たごみは責任を持って処分してください。
不法投棄された場合は、撤去処分費用及び違反金を別途ご請求致します。

【解約立会日当日に必要なもの】
①認印（シャチハタ不可）
②契約時にお渡ししている全ての鍵
③敷金返金口座情報
④転居後の住所がわかるもの

しまサポの「ご相談・お問合せ」の「オンライン問合せ」よりカテゴリを選んでお問合せください。
https://shimasapo.palette.cloud/service_contacts/new

緊急時の対応について

しまサポチエック

FAQ》"緊急(災害・犯罪被害)のトラブル"

緊急時は許可なく入室する可能性がありますので、ご了承ください。

火災が発生した場合

小さなボヤでも必ず消防署へ届け出を行ってください。
保険金請求には罹災証明書が必要となり、届け出がない場合は保険金の支払いが受けられません。

漏水が発生した場合

水漏れ事故が発生した場合は、まず水道の元栓を閉めるなどし、被害の拡大を防いでください。
そのうえで当社および相手方への連絡を至急お願いします。
保険金請求には事故証明が必要になりますので、状況を写真に撮っておくことをお勧めします。

盗難が発生した場合

被害にあったものを調べ、必ず警察へ届け出てください。保険金請求には警察での受理番号が必要です。
被害による窓ガラス修理やピッキングによる鍵の修理などについても当社へ必ずご連絡ください。

緊急の設備不具合について

緊急の設備不具合の場合は、シマダハウスコールセンターへご連絡をお願いします。
コールセンターの連絡先は、末尾「お問合せ先一覧」を参照してください。
※時間帯によってはつながりにくい場合がありますので、ご了承ください。

鍵の開錠・鍵を紛失した場合

紛失により鍵の開錠でお急ぎの場合は、有償で鍵業者の出張対応手配をさせていただきます。
シマダハウスコールセンターまでご連絡ください。手配後、ご本人様確認の上、開錠してその場でご精算となります。費用は時間帯、鍵の種類にもよりますが約２万円～４万円程度となります。
鍵紛失時は、セキュリティーの関係上、新しい鍵に交換するため、別途鍵交換費用をご負担いただきます。
なお、当社営業時間内であれば、一時的に鍵の貸し出しが可能です。急な対応はできない場合がありますので、事前にシマダハウスコールセンターもしくは、しまサポよりご連絡をお願いします。
貸し出しは烏山オフィスにて行っています。

設備のトラブルについて

しまサポチエック

FAQ》"よくあるお問合せ"

各種設備のトラブルに関しては、しまサポのFAQにカテゴリ別でまとめていますのでご覧ください。

各種変更について

しまサポチエック

FAQ》"各種変更手続き"

FAQ》"ご入居時によくあるお問合せ"

名義変更の方法を教えてほしい

お客様のご都合により、賃借人名義が変更になる場合は、しまサポより変更内容をご連絡ください。
所定のお手続きおよび費用負担が必要になります。
名義変更のお手続きは２ヶ月ほどいただきますので、ご希望の際はお早めにご連絡ください。

氏名・連絡先の変更などのお知らせ方法

携帯番号・メールアドレスなどを変更した、ご入居人数の追加・変更などのお知らせは、しまサポより変更内容を記載のうえ、ご連絡ください。

車庫証明について

保管場所使用承諾証に必要事項を記入の上、新宿オフィス・営業推進課宛てに郵送にてお送りください。
送付時は「車庫証明書在中」と記載をお願いします。
申請書は、警視庁のホームページからダウンロードが出来ます。
発行の際、事務手数料として 3,300 円（税込）がかかりますので、事前に当社口座【三菱 UFJ 銀行／烏山支店／普通／ 1019353 ／シマダハウス株式会社】へお振込ください。お振込が確認でき次第発行します。

しまサポの「ご相談・お問合せ」の「オンライン問合せ」よりカテゴリを選んでお問合せください。
https://shimasapo.palette.cloud/service_contacts/new