

故障紛失サポート with AppleCare Services 利用規約

第1条 (故障紛失サポート with AppleCare Services)

1. 故障紛失サポート with AppleCare Services (以下「本サポートサービス」といいます。)とは、KDDI株式会社、沖縄セルラー電話株式会社および Assurant Japan 株式会社 (以下併せて「当社等」といいます。)が故障紛失サポート with AppleCare Services 規約 (以下「本規約」といいます。)等に従って、本サポートサービス対象者 (以下「サポート会員」といいます。)に対し、移動機に対するサポートを共同で提供するサービスです。当社等が提供する AppleCare+ & au 端末サポート (以下「旧サポートサービス」といいます。)については、2018年9月14日 (以下「移行日」といいます。)をもって本サポートサービスに統合されるものとします。
2. 本サポートサービスは、本規約の他、当社等が別途定める諸条件 (以下「個別条件」といい、本規約と個別条件をあわせて「本規約等」といいます。)に基づき実施、運営されます。なお、本規約の内容と個別条件の内容が矛盾する場合は、個別条件の内容が優先するものとします。
3. 本サポートサービスへの入会に当たっては、本規約等の内容を契約の内容とすることに予め同意するものとします。

第2条 (入会申込および会員資格)

1. 本サポートサービスに入会するためには、当社等が別に定める販売店において新品の本サポート対象移動機 (Apple Inc. (以下「Apple」といいます。)が提供する端末のうち、当社等が別に定めるものをいい、以下同じとします。)を購入すると同時に、入会のお申込手続をしていただく必要があります。なお、本サポート対象移動機の購入時以外では、本サポートサービスに入会することはできません。
2. 入会希望者は、本サポート対象移動機毎に、前項および当社等が別に定める手続きに従って本サポートサービスへの入会申込みをするものとし、当社等がこれを承諾したときをもって、当該本サポート対象移動機に関し、サポート会員としての資格を取得します。
3. 前二項にかかわらず、移行日において当社等が提供する旧サポートサービスのサポート会員であった者は、移行日をもって、本サポートサービスのサポート会員としての資格を取得するものとします。

第3条 (月額料)

1. サポート会員は、当社等に対し、登録済移動機 (当社等の本サポートサービス管理システムに登録された本サポート対象移動機をいい、以下同じとします。)一台毎に、当社等が別に定める月額料 (以下「月額料」といいます。)を支払います。
2. 月の途中でご加入またはご退会された場合でも、月額料は日割とならず、1ヵ月分の月額料が発生します。
3. 月額料の請求、督促、その他債権・債務の管理等は、全て au 通信サービス、povo1.0 通信

サービス(povo1.0 通信サービス契約約款に定める「povo1.0 通信サービス」をいいます。以下同じとします。)または povo2.0 通信サービスの付加機能の月額使用料と同様に取り扱います。なお、登録済移動機に関して上記の通信サービスを契約していないサポート会員に対しては、本項は適用されません。

4. サポート会員は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの間の当社が定める日数について年 14.5%の割合（年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。）で計算して得た額を延滞利息として、当社が指定する期日までに支払っていただきます。
5. サポート会員は、料金その他の債務について、支払期日を経過した後コンビニエンスストアにおいて支払う場合、料金収納に係る費用として収納代行機関から請求される手数料を負担していただきます。この場合において、負担を要する手数料の額は、収納代行機関の定めるところによります。

第4条 （本サポートサービスの内容等）

1. 本サポートサービスの内容

当社等は、サポート会員に対し、以下の内容の本サポートサービスを提供します。それぞれの提供内容、条件については、次の各号に記載する条項に定めます。

- (1) 故障修理サービス 第5条
- (2) 紛失盗難時移動機交換サービス 第6条
- (3) テクニカルサポートサービス 第7条

なお、当社等は、第5条第1項に基づくサポート会員による故障修理サービス利用のお申込み、第6条第1項に基づくサポート会員による盗難紛失時移動機交換サービス利用のお申込みまたは第7条に基づくテクニカルサポートサービス利用のお申込み（以下併せて「個別サポート利用申込み」といいます。）を受けた場合、当該個別サポート利用申込みの内容にかかわらず、当該本サポートサービスの提供の可否、範囲等について、合理的に判断するものとし、サポート会員は当社等のかかる判断に対して異議を述べないものとし

2. 本サポートサービスの提供対象

本サポートサービスは、登録済移動機に限り提供されるものとします。

3. 本サポートサービスの提供範囲

本サポートサービスは、次の各号のいずれかに定める場合（以下「適用対象事故」といいます。）に限り提供されるものとします。

- (1) 登録済移動機の自然故障（以下「自然故障事故」といいます。）。詳細は、個別条件に定めるものとします。
- (2) 水濡れ、落下による破損、その他偶然の事故（紛失および盗難を含みません。）による登録済移動機の全損または一部の破損（以下「偶然故障事故」といいます。）。詳細は、個別条件に定めるものとします。
- (3) 登録済移動機の紛失、盗難（以下「紛失等事故」といいます。）。

(4) サポート会員から登録済移動機に関する電話および Web によるテクニカルサポートサービスの提供を求められた場合。詳細は、個別条件に定めるものとします。

4. 本サポートサービスの提供期間

本サポートサービスの提供期間（以下「提供期間」といいます。）は、サポート会員が第2条第3項に基づきサポート会員としての資格を取得した日に開始し、同日から起算して48ヵ月間後の応当日の前日、または第11条第1項ないし第3項に定める事由によりサポート会員が本サポートサービスから退会となった日（以下「本提供終了日」といいます。）までとします。

5. 本サポートサービスの適用除外（自然故障事故、偶然故障事故）

詳細については、個別条件に定めるものとします。

6. 本サポートサービスの適用除外（紛失等事故）

本規約等の他の規定にかかわらず、サポート会員が次の各号のいずれかに該当する場合は故障修理サービス及び紛失盗難時移動機交換サービスの提供を受けることができません。なお、サポート会員が故障修理サービス及び紛失盗難時移動機交換サービスを受けることができない場合で、当社等が、その理由をサポート会員に報告しないことが適切かつ合理的と判断した場合には、当該報告を行わないものとし、サポート会員は当社等のかかる判断に対して異議を述べないものとします。

(1) 適用対象事故が提供期間外に生じたとき

(2) 第11項に定める禁止行為のいずれかに該当する行為を行ったとき

(3) 過去に本規約等への違反をし、本サポートサービスに係る個別サポート利用申込み時においてなお当該違反の是正がなされていないとき

(4) 過去に同一名義にて本サポートサービスに係る個別サポート利用申込みを行っており、その際に虚偽申告があったと当社等が判断したとき

(5) 本サポートサービスに係る個別サポート利用申込み時において、支払期限を経過してもなお支払いを完了していない料金（同一のサポート会員名義の au 通信サービス料金その他の当社等の約款、サービス利用契約に係る利用料金を含みます。）があるとき

(6) 適用対象事故による損害が、登録済移動機の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害であって、登録済移動機の機能に影響が生じていないとき

(7) 適用対象事故による損害が、登録済移動機の消耗、変質、変色等による損害であるとき

(8) 登録済移動機が、加工、改造、解析（ソフトウェアの改造、解析（ルート化等を含みます。）、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含みます。）されたもの、または当社等が別途指定する正規の修理拠点以外で修理されたものであるとき

(9) 登録済移動機のシリアル番号が改変、汚損または除去されているとき

(10) 適用対象事故が、登録済移動機の誤使用により生じたものであるとき

(11) 適用対象事故による損害が、登録済移動機に保存されていた画像データ・電話帳データ・電子メールデータ・音源データ・IC カード内のデータ、その他一切の電子データの消去による損害であるとき

- (12)適用対象事故が、火災に起因するものであるとき
 - (13)適用対象事故が、コンピューターウイルスによる障害に起因するものであるとき
 - (14)適用対象事故が、サポート会員またはサポート会員より正当な権限を与えられた登録済移動機の使用者の故意または重大な過失により発生したものであるとき
 - (15)適用対象事故が、地震、噴火、津波、洪水等の天災により発生したものであるとき
 - (16)適用対象事故が、戦争、暴動またはテロにより発生したものであるとき
 - (17)適用対象事故が、差押え等の国または地方公共団体による公権力の行使により発生したものであるとき
 - (18)適用対象事故が、核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき
 - (19)適用対象事故が、充電機器類（AC アダプタ、DC アダプタ等の携帯電話本体を充電することができる機器類をいいます。）または付属品の紛失または盗難である場合
7. 本サポートサービスの適用除外（テクニカルサポートサービス）
詳細については、個別条件に定めるものとします。
8. 他のサービスの利用
サポート会員は、提供期間中に、登録済移動機に適用対象事故が発生した場合であっても、本サポートサービスの提供を受けずに、当社等が別途指定する会社以外の第三者が提供する他のアフターサービス（登録済移動機の修理等に関するサービスを含みますが、これに限りません。）を受けた場合、本サポートサービスの提供を受けることはできません。
9. 本サポートサービスに係る個別サポート利用申込の方法
サポート会員は、登録済移動機に適用対象事故が発生し、本サポートサービスの利用を希望する場合は、第5条、第6条、第7条および当社等が別途定める方法に従い、個別サポート利用申込みを行うものとします。また、個別サポート利用申込みは、適用対象事故が発生してから30日以内に行うものとします。当社等は、auショップ等の実店舗においては、本サポートサービスの申込みを受け付けないものとします。当社は、個別サポート利用申込みの受付にあたり、サポート会員の本人確認を行うものとします。ただし、サポート会員のご家族は、当社等が別に定める方法に従い、サポート会員の代理人として、個別サポート利用申込みを行うことができるものとします。
10. 本サポートサービスの利用回数およびサポート会員の負担金
- (1) 本サポートサービスの利用回数は、適用対象事故に応じて、次の各号に定めるとおりとします。
 - (a)自然故障事故による故障修理サービスの利用について、提供期間中、利用回数の上限はありません。
 - (b)偶然故障事故による故障修理サービスの利用について、提供期間中、利用回数は4回を上限とします。
 - (c)紛失等事故による紛失盗難時移動機交換サービスの利用について、適用期間中、利用回数は2回を上限とします。
 - (d)テクニカルサポートサービスの利用について、提供期間中、利用回数の上限はありません。
 - (2) サポート会員は、本サポートサービスの提供を受ける場合、以下に定める区分に従い、

以下に定める負担金（以下「負担金」といいます。）を当社等が別途指定する期日までに、別に定める方法により、支払う必要があります。

(a)故障修理サービス

詳細は、個別条件に定めるものとします。

(b)紛失盗難時移動機交換サービス

iPhone： 12,900円（税込）

iPad： 12,900円（税込）

(c)テクニカルサポートサービス

詳細は、個別条件に定めるものとします

- (3) 第6条第1項第9号に基づき当社等がサポート会員に au IC カード、SIM カードまたは eSIM(以下「SIM 等」といいます)等を送付する場合、サポート会員は、負担金に加え、au 通信サービス契約約款、povo1.0 通信サービス契約約款または povo2.0 通信サービス契約約款等（以下「通信約款」といいます。）の定めに従い、SIM 等再発行手数料を別途支払う必要があります。

11. 禁止行為

サポート会員は、本サポートサービスの利用にあたり、以下各号に該当する行為を行ってはならないものとします。なお、以下各号の行為に該当するか否かの判断は、当社等にて適切かつ合理的に判断するものとし、サポート会員はかかる当社等の判断につき異議を述べないものとします。

- (1) 本サポートサービスの利用（個別サポート利用申込みを含みますが、これに限りません。）にあたり、虚偽の届出または申告を行うこと。
- (2) 他者になりすまして本サポートサービスを利用する行為。
- (3) 本サポートサービスを不正の目的をもって利用する行為。
- (4) 本サポートサービスの利用に関し生じた権利もしくは義務または本サポートサービスの利用に関する契約上の地位を、当社等の承諾なく第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供する行為。
- (5) 当社等もしくは第三者を誹謗中傷し、名誉もしくは信用を棄損する行為、またはそのおそれのある行為。
- (6) 他のサポート会員による本サポートサービスの利用を妨害する行為
- (7) 本サポートサービスの提供に関する当社等もしくは第三者の設備に無権限でアクセスし、過度な負担を与え、その他本サポートサービスの提供およびその運営に支障を与える行為、またはそのおそれのある行為。
- (8) 当社等の営業活動を妨害する行為、またはそのおそれのある行為
- (9) 当社等または第三者に不利益もしくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為。
- (10) 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為。
- (11) 上記各号の他、法令、公序良俗もしくは本規約等に違反する行為、またはそのおそれのある行為。

12. データのバックアップ

適用対象事故の発生等により、登録済移動機に保存されているデータ（アドレス帳、データフォルダ、メール等）が変化、消失した場合であっても、当社等は、一切責任を負いません。サポート会員は、自らの責任において、個別サポート利用申込み前に当該データをバックアップするものとします。

13. サポート会員情報の確認および取扱い

- (1) 当社等は、個別サポート利用申込み受付時に必要と判断した場合は、各種確認書類（本人確認書類等）の写しの提出をサポート会員に求める場合があります。
- (2) 当社等は、本サポートサービスの提供にあたり取得する個人情報（他の情報と照合することにより、サポート会員本人を識別し得る情報を含みます。）の取り扱いについては各社の「プライバシーポリシー」が適用されます。

KDDI プライバシーポリシー：

<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>

沖縄セルラープライバシーポリシー：

<https://okinawa-cellular.jp/corporate/disclosure/privacypolicy/>

Assurant Japan プライバシーポリシー

<https://www.assurant.co.jp/プライバシーポリシー>

第5条 （故障修理サービス）

1. 故障修理サービスの内容

当社等は、サポート会員から故障修理サービスに係る個別サポート利用申込みを受け、当該申込みの内容を精査し、故障修理サービスの対象となると判断した場合は、サポート会員に対し、次項に定める方法で故障修理サービスを提供いたします。

2. 故障修理サービスの提供方法

当社等は、以下各号に定めるいずれかの受付方法により、故障修理サービスを提供するものとします。

(1) 持ち込み修理

サポート会員は、持ち込み修理の提供を受けることができます。詳しくはauのWebサイトまたは、AppleのWebサイト等でご確認ください。

(2) ピックアップ&デリバリー修理サービス

サポート会員は、ピックアップ&デリバリー修理サービスの提供を受けることができます。詳しくはauのWebサイトまたは、AppleのWebサイト等でご確認ください。

(3) エクスプレス交換サービス

サポート会員は、エクスプレス交換サービスの提供を受けることができます。詳しくはauのWebサイトまたは、AppleのWebサイト等でご確認ください。

3. 故障修理サービスに係る個別サポート利用申込みの取消し

詳細については、個別に定めるものとします。

第6条 （紛失盗難時移動機交換サービス）

1. 紛失盗難時移動機交換サービスの内容

- (1) 当社等は、紛失等事故の発生後、サポート会員から紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを受け、お申込みの内容を精査し、紛失盗難時移動機交換サービスの対象となると判断した場合は、紛失盗難サービスに係る個別サポート利用申込みに係る旧電話機1台につき、交換用電話機1台を、紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込み時にサポート会員が指定した住所（日本国内の住所に限ります。）に、当社等が別に定める方法により送付します。
- (2) 当社等は、第4条第9項に基づく代理人からの紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを受けた場合は、前号の規定にかかわらず、別途当社等が指定した方法によりサポート会員が届け出たサポート会員の住所または請求書送付先住所へ交換用電話機を送付するものとします。ただし、サポート会員は、au ショップ等の実店舗等本人確認ができる場所として当社等適切だと認める別の場所へ送付先を変更するよう求めることができます。
- (3) サポート会員は、交換用電話機が、第三者が利用した本サポート対象移動機を新製品の出荷時と同様の状態に初期化したものである場合があることを、予め承諾するものとします。
- (4) サポート会員に提供する交換用電話機は、原則として旧電話機と同一機種および同一色とします。ただし、旧電話機と同一機種または同一色の交換用電話機のご提供が在庫不足等の事由により困難な場合は、当社等が別途指定する機種または色の交換用電話機とします。
- (5) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて当社等が提供する交換用電話機の OS のバージョン並びに通信方式は、旧電話機の OS のバージョン並びに通信方式と異なる場合があります。
- (6) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて当社等が提供する交換用電話機には、付属品その他の製品は含まれないものとします。
- (7) サポート会員の不在、第1号もしくは第2号に定めるサポート会員の指定住所もしくは届出住所に誤りがあり、またはサポート会員による住所変更の届出が未了であること等により、当社等が別に定める期間を経過しても交換用電話機の配達完了しなかった場合は、紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みは取り消されたものとみなします。
- (8) 紛失盗難時移動機交換サービスの適用に伴いサポート会員から送付された旧電話機の本体、部品および外装ケース等は、サポート会員へ返却しません。
- (9) サポート会員が紛失等事故の発生により紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを行った場合であって、当社等が通信約款に基づきサポート会員に貸与している SIM 等も併せて紛失・盗難に遭っていたときは、当社等は、サポート会員に対し、交換用電話機とともに携帯電話回線契約の携帯電話番号を登録した SIM 等を送付する場合があります。なお、当社等は、当該 SIM 等の着荷日から起算して14日を経過するまでの間（以下「開通期限」といいます。）に、サポート会員が自ら開通手続きを実施されない場合には、開通期限経過後、当社等が別途指定する時点をもって当社等において当該 SIM 等の開通手続きを実施することがあります。

(10) 紛失等事故の発生により紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを行うにあたっては、紛失等事故の発生について、予め警察等公的機関への届出をしていただく必要があります。紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込み時に届出先の機関名、届出年月日、受理番号をご申告いただきます。

2. 交換用電話機の保証期間

サポート会員は、紛失盗難時移動機交換サービスにおいて当社等がサポート会員に送付した交換用電話機について、これを受領した時点で破損、自然故障その他不具合を発見した場合は、交換用電話機受領後14日以内（以下「申告期限」といいます。）にその旨を当社等が別に定める連絡先に申し出るものとし、当社等の指示に従い当該不具合の発見された交換用電話機を当社等に返送するものとし、なお、ここでいう交換用電話機の破損とは、登録済移動機の機能に影響がある破損を指し、軽微な傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の破損は含まれないものとし、当社等は、特段の事由がある場合を除き、サポート会員に対し、不具合の発見された交換用電話機と同一機種 of 交換用電話機を別途送付することにより、無料交換します。申告期限内にサポート会員より申出のなかった不具合または自然故障については、無料交換の対象外とします。なお、本項に基づく交換用電話機の無料交換は、第4条第10項第1号に定める利用回数には算入されません。また、サポート会員は、不具合の発見された交換用電話機を、別途当社等が送付する交換用端末の受領後14日以内に、当社等が別に定める方法により当社等の指定先に送付するものとします。但し、回収した不具合の発見された交換用電話機につき、サポート会員の正常な利用状態のもとでは発生し得ない著しい破損または故障であると当社等が適切かつ合理的に判断した場合には、当社等は、サポート会員に対し、当社等が別に定める修理費用の請求を行い、またはサポート会員自身にて修理を行うよう通知することがあります。

3. 3時間特急便のお申込みおよびご利用料金

(1) サポート会員が、当社等が別途定める対象地域内の住所への交換用電話機の送付を申し込む場合には、3時間特急便の申込みをすることができます。3時間特急便の申込みがあった場合には、当社等は、当社等が別途定める方法により、申込み完了から3時間以内に、交換用電話機を当該住所へお送りします。ただし、交通状況その他の事情により3時間以内のお届けができない場合があります。

(2) 3時間特急便については、補償のお申込みと同時のお申込みが必要であり、お申込み完了後の配送方法の変更はできません。

(3) サポート会員は、3時間特急便の申込みを行う場合、1回の配送につき3,300円（税込）のご利用料金をお支払いいただきます。

(4) サポート会員都合の場合を除き、当社等が3時間以内にお届け出来ない場合、前号のご利用料金は発生しません。

4. 旧電話機の所有権の移転

旧電話機の所有権は、当社等が交換用電話機をサポート会員へ発送した時点で、当社等に移転されるものとし、

5. 旧電話機の利用制限

- (1) 当社等は、次の各号のいずれかに該当する場合、当社等の判断により、旧電話機について、サポート会員または第三者による利用を制限する場合があります。
 - ① 紛失等事故の発生により紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを行った場合、または紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込み時点において次項に基づく旧電話機の送付が困難であると当社等が認めた場合
 - ② 次項第1号に定める送付期限までに旧電話機が当社等に送付されない場合
 - ③ 当社等による紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込み受付後、当該お申込みにおいて虚偽の登録、届出または申告があったと当社等が判断した場合
 - ④ 前項に基づき旧電話機の所有権が当社等に移転した後において、当社等が当該旧電話機の利用を制限する必要があると判断した場合
 - ⑤ 第4条第11項に定める禁止行為に該当すると判断した場合
- (2) 当社等は、本項の規定により旧電話機の利用制限を行うことをサポート会員に約束するものではなく、また、旧電話機の利用制限を行う義務を負うものではありません。
- (3) 当社等は、当社等が旧電話機の利用制限をしたことにより、または当社等が旧電話機の利用制限をしなかったこともしくは利用制限ができなかったことにより、サポート会員が何らかの不利益を被ったとしても、損害賠償責任その他一切の責任を負いません。旧電話機の利用に伴う問題は、すべて、サポート会員が自らの責任においてこれを解決するものとします。

6. 旧電話機の送付

- (1) サポート会員は、旧電話機を当社等が別に定める手続きに従い当社等に送付する前に、第1項に基づき当社等が送付した交換用電話機を受領したときは、紛失等事故である場合または紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込み時点において旧電話機の送付が困難であると当社等が認めた場合を除き、交換用電話機受領後14日以内に、旧電話機（au ICカード等、付属品その他の製品（以下併せて「指定外物品」といいます。）を除きます。）を当社等が別に定める方法により当社等の指定先に送付するものとします。なお、サポート会員は、紛失等事故の発生により紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを行った後、旧電話機を発見した場合には、速やかに当社等に送付するものとします。
- (2) サポート会員が当社等に対して指定外物品を送付した場合、当社等は、指定外物品にかかる所有権その他一切の権利をサポート会員が放棄したものとみなし、指定外物品を当社等が適当と判断する方法により廃棄、処分等することができるものとします。当社等はサポート会員に対し、指定外物品および指定外物品に含まれる情報等の取扱いおよび返送について責任を負いません。

7. 旧電話機内部のデータの消去

サポート会員は、紛失盗難時移動機交換サービスにおいて旧電話機を送付する場合には、旧電話機内に記録された発着信履歴・電話帳データ、電子メールデータ、画像データ、音

声データその他一切のデータ（ただし、旧電話機の出荷時点で記録されていたもの等、サポート会員において消去できないデータを除きます。）を自らの責任において予め旧電話機から消去するものとします。当社等は、サポート会員から送付された旧電話機にデータが保存されていた場合であっても、当該データに起因する損害について一切の責任を負いません。また、旧電話機内に記録されていたデータの交換用電話機への移行は、サポート会員にて自らの責任で実施するものとします。

8. 旧電話機の再生利用

サポート会員は、当社等または当社等が別途指定する製造業者等において旧電話機の故障部分の修理・交換等を行い、これを製品出荷時と同様の状態に初期化したうえで、再利用する場合（紛失盗難時移動機交換サービスにおける交換用電話機として当社等から他のサポート会員に提供する場合を含みますが、これに限りません。）があることを、予め承諾します。

9. 交換サービスに係る個別サポート利用申込みの撤回

サポート会員は、紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを行った場合であっても、正当な理由があると当社等が認めるときは、当社等から送付された交換用電話機等の梱包が開封されていない場合に限り、紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みを撤回することができます。この場合、サポート会員は、紛失盗難時移動機交換サービスに係る個別サポート利用申込みの撤回後14日以内に、当社等が送付した交換用電話機を当社等に返送するものとします。なお、当社等が返送された交換用電話機を受領したことをもって、返送が完了したものとします。

10. 交換用電話機の返送

サポート会員が第4条第11項に定める禁止行為に該当することが判明した場合、当社等は、当該サポート会員に対して発送した交換用電話機の返送を求める場合があります。この場合、サポート会員は、当社等の指示に従い直ちに交換用電話機を返送するものとします。

第7条 （テクニカルサポートサービス）

サポート会員は、第4条第4項にかかわらず、サポート会員が登録済移動機の購入日からAppleにより無償提供される登録済移動機に関する電話またはWebによるサポートサービスの期間満了後に、当社等から、これと同様のテクニカルサポートサービスの提供を受けることができるものとします。auのWebサイトまたは、AppleのWebサイト等でご確認ください。

第8条 （送料）

紛失盗難時移動機交換サービスの利用に伴う送料は、3時間特急便のご利用料金を除き、原則として当社等の負担とします。ただし、サポート会員が、旧電話機または当社等が別途指定する書類を、当社等所定の方法以外の方法により送付する場合は、サポート会員にて送料を負担するものとします。

第9条（損害賠償金）

サポート会員が次の各号のいずれかに該当した場合は、当社等は、サポート会員に対し、別途指定する期日までに、別に定める方法により、金49,500円（税込）を上限として指定した合理的な金額を損害賠償金として当社等に支払うよう請求することができるものとします。なお、サポート会員は、第4号に該当したことにより損害賠償金を支払うこととなった場合でも、第4条第10項第2号に定める負担金の支払いを免れるものではありません。

- (1) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて、第6条第2項に定める送付期限内に、不具合が発見された交換用電話機を当社等に送付しなかった場合
- (2) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて、第6条第6項第1号に定める送付期限内に（紛失等事故の発生による場合については旧電話機の発見後速やかに）当社等に旧電話機を送付しなかった場合
- (3) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて、第6条第9項に基づきお申込みを撤回したにもかかわらず、同項に定める送付期限までに当社等から送付された交換用電話機を当社等に返送しなかった場合
- (4) 第4条第11項に定める禁止行為のいずれかに該当する行為を行った場合
- (5) 紛失盗難時移動機交換サービスにおいて、第6条第2項、同条第6項第1号または同条9項に該当し、サポート会員が送付した交換用電話機等が、当社等が回収すべき交換用電話機等と異なっている場合、または回収すべき交換用電話機等のシリアル番号が改変、汚損もしくは除去されたことにより回収すべき交換用電話機等であると判断できない場合等、サポート会員が適切に交換用電話機等を送付しなかったと当社等が合理的かつ適正に判断した場合

第10条（権利の譲渡等）

1. 通信約款に基づき、KDDI株式会社の承認を得たうえで、au通信サービス、UQ mobile通信サービスII、povo1.0通信サービスまたはpovo2.0通信サービスの契約者回線に係るauサービス利用権、UQ mobileサービス利用権またはpovoサービス利用権の譲渡が行われた場合、当該利用権の譲受人に、当該回線に紐づく全てのサポート会員の資格も併せて譲渡されるものとします。この場合、サポート会員によるサポート特典の利用回数、利用可能期間等の利用条件は、当該譲受人に引き継がれるものとします。
2. サポート会員は、前項に定める場合を除き、本サポートサービスに関し生じた権利もしくは義務または本サポートサービスの利用に関する契約上の地位を、当社等の承諾なく第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはなりません。

第11条（サポート会員の退会）

1. サポート会員は、本サポートサービスからの退会を希望するときは、当社が別に定める方法に従い、当社等に対して本サポートサービスからの退会を申し出るものとします。なお、サポート会員が本サポートサービスを退会した場合、当該退会に係る本サポート対象移動機に関し、再度本サポートサービスに入会することはできません。

2. サポート会員は、登録済移動機の買い替え（機種変更を含み、以下同じとします。）、登録済移動機に係る au 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡ、povo1.0 または povo2.0 通信サービスの契約解除または一時休止を行う場合、本サポート制度の退会または継続をご選択いただくこととなります。本サポート制度の継続を選択された場合、従前の本サポートサービスの申込回数、時期等、本サポートサービスの提供期間の満了予定日等のサポート特典の利用状況は、手続き完了後もそのまま引き継がれるものとします。
3. 前項の定めにかかわらず、本サポートサービスに加入しているサポート会員が登録済移動機の買い替えを伴わずに当社が別途定める方法に従い次の各号のいずれかの手続きを行った場合、手続き完了後も本サポートサービスは継続するものとします。この場合、手続き前の本サポートサービスの申込回数、時期等、本サポートサービスの提供期間の満了予定日等のサポート特典の利用状況は、手続き完了後もそのまま引き継がれるものとします。
 - (1) au通信サービスの利用に係る契約から、UQ mobile通信サービスⅡの利用に係る契約への番号移行。
 - (2) au通信サービスの利用に係る契約から、povo2.0通信サービスの利用に係る契約への番号移行。
 - (3) UQ mobile通信サービスⅡの利用に係る契約から、au通信サービスの利用に係る契約への番号移行。
 - (4) UQ mobile通信サービスⅡの利用に係る契約から、povo2.0通信サービスの利用に係る契約への番号移行。
 - (5) povo1.0通信サービスの利用に係る契約から、au通信サービスの利用に係る契約への番号移行。
 - (6) povo1.0通信サービスの利用に係る契約から、UQ mobile通信サービスⅡの利用に係る契約への番号移行。
 - (7) povo1.0通信サービスの利用に係る契約から、povo2.0通信サービスの利用に係る契約への契約移行。
4. 前項柱書前段の定めにかかわらず、前項第1号、第3号または第6号の番号移行をau Online ShopまたはUQ mobileオンラインショップで行う場合、当該契約に紐づく登録済移動機の本サポートサービスの退会または継続をご選択いただくこととなります。
5. サポート会員が次の各号のいずれかに該当する場合、当社等は、何ら通知、催告なくサポート会員を本サポートサービスより退会させることができます。
 - (1) 月額料、負担金その他の本サポートサービスに係る料金、第9条に定める損害賠償金、

au 通信サービス料金その他の当社等の電気通信サービス等に係る料金の支払を、支払期限までに行わなかった場合

- (2) 第4条第11項に定める禁止行為のいずれかに該当する行為を行った場合
 - (3) その他当社等がサポート会員として不適格であると判断した場合
 - (4) サポート会員の連絡先に変更があった場合に変更届出を怠り、連絡不能となった場合
 - (5) 下取りプログラム等に申込み、本サポートサービスを退会していない登録済移動機が当社等に引き渡された場合
6. 退会に伴い、サポート会員が有する本サポートサービスに関するすべての権利は、失効するものとします。なお、退会したサポート会員は、退会をした日の属する月の月額料を当社等に対して支払わなければならないものとします。
 7. サポート会員（退会したサポート会員を含みます。）が提供期間中において当社等に支払った月額料および負担金は、当社等が合理的に必要と判断する場合を除き、返金されないものとします。

第12条（本サポートサービスの一時停止）

1. 当社等は、メールによるサポート会員への通知、ホームページによる公表その他当社等が適当と認める方法により予め周知したうえで、本サポートサービスの提供を一時的に停止することができます。
2. 前項の規定にかかわらず、当社等は、本サポートサービスの提供に関するシステム上の故障、部品または交換部品の欠品、天災地変その他やむを得ない事由により、サポート会員に事前に周知することなく、一時的に本サポートサービスの提供を停止する場合があります。

第13条（本サポートサービスの変更および終了）

1. 当社等は、本規約等の内容を変更することがあります。この場合、当社等は、変更後の本規約等をサポート会員に適用するものとし、サポート会員は予めこれを承諾するものとします。
2. 当社等は、当社等の都合により、本サポートサービスの全部または一部を変更し、停止し、または終了することができます。この場合、当該変更等が軽微なときを除き、当社等は、予め、メールによるサポート会員への通知、ホームページによる公表その他当社等が適当と認める方法により、当該変更等につき周知するものとします。

第14条（免責事項）

1. 当社等による本サポートサービスの提供の一時停止、変更、停止または終了等、サポート会員が本サポートサービスを利用したこと、または利用ができなかったことにより、サポート会員に損害が生じた場合、当社等は、当該損害が当社等の責めに帰すべき事由による場合に限り、その損害をサポート会員に賠償するものとします。ただし、当社等の賠償責任は、サポート会員に現実生じた通常かつ直接の損害に限られるものとし、賠償額は損害が生じた月を含む過去12ヵ月分の月額料の総額を超えないものとします。また、当社

等は、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任を負わないものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、サポート会員が消費者（消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項の定義によるものとします。）である場合、当社等に故意または重過失があるときは、前項を適用しないものとします。

第15条（裁判管轄）

本規約に関する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第16条（本サポートサービスに関する疑義等）

本規約等の解釈や本サポートサービスの運用等について疑義が生じ、または本規約等に定めがない事項が生じた場合は、当社等が決定する内容に従って処理するものとし、サポート会員はこれを予め承諾するものとします。

附則:2018年9月14日 から実施します

2019年10月1日 改定

2020年9月16日 改定

2021年3月23日 改定

2021年9月29日 改定

2021年11月17日 改定

2022年5月17日 改定