

故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+利用規約

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

- 1.故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+ （以下「本サポートサービス」といいます。）とは、故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+ 利用規約（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、KDDI 株式会社、沖縄セルラー電話株式会社（以下あわせて「当社」といいます。）および Assurant Japan 株式会社（以下「Assurant」といいます。）が共同で提供する故障修理サービスおよびテクニカルサポートサービス、紛失盗難時移動機交換サービス、ならびに Apple Japan 合同会社（以下「Apple Japan」といいます。）が単独で提供する無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを組み合わせたサービスです。
- 2.本サポートサービスは、本規約の他、当社、または Assurant 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。

第3条（月額料）

- 1.サポート会員は、登録済移動機（当社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または本サポートに基づく交換があった場合は当該交換後の端末をいい、以下同じとします。）1 台毎に、当社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。サポート会員は、初めの 24 か月間の月額料について、Assurant からサポート会員に対して債権が生じ、Assurant が当該債権を当社に譲渡することに同意します。また、25 か月日以降の月額料については、当社からサポート会員に対して債権が生じるものとします。なお、支払時期にかかわらず、かかる月額料の当社への支払いを

もって、故障修理サービス、テクニカルサポートサービスおよび紛失盗難時移動機交換サービスに関する月額料の当社および Assurant への支払いとします。

2. サポート会員が本サポートサービスに基づく登録済移動機の交換を行い、交換後の登録済移動機の機種が変更されることにより、月額料が変更となる場合はサポート会員の同意を得ることとします。
3. 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 ヶ月分の月額料が発生します。
4. 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、UQ mobile 通信サービスⅡ、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。
5. 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。
6. サポート会員は、料金その他の債務について、支払期日を経過後に支払う場合、料金収納に係る費用として次表に定める手数料を負担していただきます。

区分		手数料の額
1. 2.以外の場合	(1) (2) 以外の場合 (期日後料金支払手数料)	税抜額 300 円 (税込額 330 円)
	(2) 当社指定の金融機関口座への振込 又は金融機関の窓口において支払う 場合	金融機関等が定める額
2. サポート会員が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）であるとき。		収納代行機関又は金融機関 等が定める額
備考 次のいずれかに該当するときは、区分 1 の (1) に定める手数料の負担を要しません。		
ア 指定契約サービス（5G サービス又は LTE サービスに限ります。）について、当社等の au（5 G）通信サービス契約約款又は au（LTE）通信サービス契約約款に定める障がい者等に係る基本使用料の割引適用を受けているとき。		
イ その他当社が別に定める条件に該当するとき。		

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、Assurant および Apple Japan 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。ただし、第2号の紛失盗難時移動機交換サービスの提供については、Apple Japan は一切関与せず、かかる提供に関して何ら権利または義務を有さないものとし、第4号の無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きについては、当社は一切関与せず、かかる提供に関して何ら権利または義務を有さないものとします。

(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

(4)無料 iCloud+ 50GB ストレージ付き 第8条

なお、当社または Assurant 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、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。）または第8条に基づく無料 iCloud+ 50GB ストレージ付き利用のお申込みを受けた場合、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、それぞれ合理的に判断するものとし、サポート会員は当社または Assurant のかかる判断に対して異議を述べないものとします。

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、第5条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、第5条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。）。詳細は、個別条件に定めるものとします。

(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、第7条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2項に基づきサポート会員としての資格を取得した日（以下「本提供開始日」といいます。）に開始し、第10条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、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およ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およ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、当社または Assurant 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および Assurant のかかる判断に対して異議を述べないものとします。詳細は、個別条件に定めるものとします。

- (1)適用対象事故が提供期間外に生じたとき
- (2)第9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または Assurant 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または Assurant 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、または当社または Assurant 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

6.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、当社または Assurant が各社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。

7.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、第8条において当社、Assurant または Apple Japan 合同会社（以下「Apple Japan」といいます。）が各社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。当社または Assurant は、au ショップ等の実店舗においては、個別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、当社または Assurant 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。

8.個別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)個別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、利用回数は本提供開始日から1年ごとに2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、利用回数は本提供開始日から1年ごとに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、個別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。）を当社または Assurant 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-1)故障修理サービス（自然故障）

無償

(a-2)故障修理サービス（偶発故障事故）

iPad: 4,400 円（税込）

iPad 入力デバイス: 3,700 円（税込）

iPhone 画面のみの損傷: 3,700 円（税込）

背面ガラスのみの損傷: 3,700 円（税込）

（iPhone 11 以前の iPhone および iPhone SE は対象外）

その他すべての損傷: 12,900 円（税込）

iPad 入力デバイスに対する故障修理サービスは、iPad に対する故障修理サービスとは別個の偶発故障事故として見なされ、iPad および iPad 入力デバイスが同時に損傷した場合でも、2 回分の利用回数としてカウントされます。

iPhone の画面と背面ガラスの両方に損傷があるが、登録済移動機の画面および背面ガラスを交換する上で妨げとなる筐体の変形やへこみ（ただしこれらに限定されません）がない場合、画面のみと背面ガラスのみの個別の負担金が適用されますが、これらの2つの故障修理サービスは1回の故障修理サービスとしてカウントされます。その他の損傷がある登録済移動機は、iPhone のその他すべての損傷として請求されます。画面および背面ガラスの修理は、iPhone 以外のデバイスでは利用できません。背面ガラスの修理は、iPhone11 以前の iPhone のモデルおよび iPhone SE では利用できません。

サポート会員は、日本国外で故障修理サービスを受けた場合、現地のサービス方針に基づいた負担金を現地通貨で支払う必要があります。

(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

無償

(3)第6条第1項第9号に基づき当社がサポート会員に 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、UQ mobile 通信サービスⅡ契約約款、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。

9.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、当社または Assurant がそれぞれに発生する責任の範囲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または Assurant 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、当社または Assurant 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、Assurant 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、Assurant 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)当社または Assurant 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、Assurant 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。

10.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、当社および Assurant 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。

11. サポート会員情報の確認および取扱い

- (1) 当社または Assurant 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) 当社および Assurant 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/>

Apple プライバシーポリシー

www.apple.com/jp/legal/privacy/jp/

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

当社および Assurant 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共同にて提供いたします。

サポート会員が、本サポートサービスの期間中に当社および Assurant に対し、材質上または製造上の不具合が登録済移動機において生じた、または内蔵充電式バッテリーを使用する登録済移動機に関して、電源を維持する登録済移動機のバッテリーの容量が最初の仕様の 80%未満しか発揮できなくなったことのいずれかを通知することにより有効な請求を行った場合、当社および Assurant は、(i)新品の部品、または性能および信頼性において新品と同等の部品を使用して無償で不具合品の修理を行うか、(ii)当該登録済移動機を新品の交換用製品、または性能および信頼性において新品と同等の交換用製品との交換を行うものとします。

本サポートサービスに基づいて提供されるすべての交換用製品は、元の製品と少なくとも機能的に同等のものです。当社および Assurant が登録済移動機を交換した場合、元の製品は Assurant の所有物となり、交換用製品はサポート会員の所有物となり、本サポートサービスの残存期間の保証が交換用製品に適用されます。

2.故障修理サービスの提供方法

当社および Assurant 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共同にて提供するものとします。

(1)持ち込み修理

持ち込み修理はほとんどの登録済移動機で利用可能です。持ち込み修理を提供する Apple Store 直営店の拠点または Apple 正規サービスプロバイダ（以下、「対象拠点」といいます。）に登録済移動機をお持ち込みください。故障修理サービスは対象拠点で提供される場合もあれば、その対象拠点が登録済移動機を Apple Japan へ送付して修理が行われる場合もあります。サポート会員はすみやかに登録済移動機を引き取る必要があります。詳しくは当社の Web サイトでご確認ください。

(2) ピックアップ&デリバリー修理サービス

サポート会員の登録済移動機がピックアップ&デリバリー修理サービスの対象になると当社および Apple Japan が判断した場合、当社および Apple Japan の指定業者が登録済移動機を引き取りに伺います。故障修理サービスが完了すると、当社および Apple Japan は、登録済移動機または交換用製品をサポート会員に返送します。すべての手順に従っていただいた場合、当社および Apple Japan は、サポート会員の所在地からの往復のピックアップ&デリバリーの送料を負担します。詳しくは当社の Web サイトでご確認ください。

(3)エクスプレス交換サービス

エクスプレス交換サービス（以下「ERS」といいます。）サポート会員は ERS を受けることができます。ERS は、iPhone の画面のみまたは背面ガラスのみの故障修理サービスは利用できません。詳しくは当社の Web サイトでご確認ください。

3.当社および Assurant は、サポート会員に対して故障修理サービスを提供する方法、およびサポート会員の登録済移動機が特定のサービス手法の適用対象であるか否かを変更する場合があります。

4.故障修理サービスは、サポート会員が本サポートサービスを依頼する国で利用可能なオプションに限定されます。本サポートサービスのオプション、部品の在庫、および対応にかかる時間は異なる場合があります。購入国以外の国で登録済移動機に対する故障修理サービスを利用できない場合、故障修理サービスが利用可能な国で故障修理サービスを受けるための送料および取扱手数料をサポート会員にご負担いただく場合があります。購入国以外の国で故障修理サービスの利用を請求する場合、サポート会員には輸出入に適用されるすべての法律および規制を遵守していただくとともに、すべての関税、付加価値税、その他の関連する売上税および諸費用をご負担いただきます。海外でのサービスが行われる場合、登録済移動機および部品を、現地の基準に合致する同等の製品および部品を使用して修理または交換することがあります。

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) 当社および Assurant は、共同にて、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、当社および Assurant が別に定める方法により送付します。
- (2) 当社および Assurant は、第 4 条第 7 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、別途当社または Assurant 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および Assurant が適切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、当社および Assurant 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および Assurant 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および Assurant 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、当社および Assurant 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、当社および Assurant 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、当社および Assurant 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、当社および Assurant 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、当社および Assurant が別途指定する時点をもって当社および Assurant 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および Assurant 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。）にその旨を当社および Assurant が別に定める連絡先に申し出るものとし、当社および Assurant 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に返送するものとします。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ます。当社および Assurant 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 8 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、別途当社および Assurant が送付する交換用端末の受領後 14 日以内に、当社および Assurant が別に定める方法により当社の指定先に送付するものとします。ただし、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および Assurant が適切かつ合理的に判断した場合には、当社および Assurant は、サポート会員に対し、当社および Assurant 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、当社は、当社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、当社および Assurant が交換用電話機をサポート会員へ発送した時点で、当社または Assurant に移転されるものとします。

5. 旧電話機の利用制限

- (1) 当社および Assurant は、次の各号のいずれかに該当する場合、当社および Assurant 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または Assurant 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に送付されない場合
 - ③ 当社および Assurant 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または Assurant 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または Assurant に移転した後において、当社または Assurant 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 9 項に定める禁止行為に該当すると判断した場合
- (2) 当社および Assurant 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)当社および Assurant は、当社もしくは Assurant が旧電話機の利用制限をしたことにより、または当社もしくは Assurant 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、旧電話機を当社および Assurant が別に定める手続きに従い当社に送付する前に、第1項に基づき当社および Assurant 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および Assurant 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（SIM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。）を当社および Assurant が別に定める方法により当社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、速やかに当社に送付するものとします。
- (2)サポート会員が当社に対して指定外物品を送付した場合、当社および Assurant 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、指定外物品を当社または Assurant が適当と判断する方法により廃棄、処分等することが出来るものとします。当社および Assurant 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。当社および Assurant 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、当社および Assurant または当社および Assurant 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および Assurant 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および Assurant が認めるときは、当社および Assurant 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、当社および Assurant が送付した交換用電話機を当社に返送するものとします。なお、当社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 9 項に定める禁止行為に該当することが判明した場合、当社および Assurant 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、当社または Assurant 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。

11.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、原則として当社または Assurant 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および Assurant が別途指定する書類を、当社および Assurant 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。

12.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、当社または Assurant 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 8 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および Assurant から送付された交換用電話機を当社および Assurant に返送しなかった場合
- (4)第 4 条第 9 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号または第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、当社および Assurant 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または Assurant が合理的かつ適正に判断した場合

第7条（テクニカルサポートサービス）

1.テクニカルサポートは、サポート会員が登録済移動機を購入した日から開始される無償テクニカルサポートの期限切れ後に当社および Assurant からこれと同様の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。詳細は、当社の Web サイトでご確認ください。

2.テクニカルサポートの対象範囲は以下に制限されます。

(i)登録済移動機

(ii) Apple ブランドのオペレーティングシステム（以下「OS」といいます。）、および登録済移動機にあらかじめインストールされている、または登録済移動機で動作するように設計された Apple ブランドまたは Beats ブランドのソフトウェアアプリケーション（以下「コンシューマソフトウェア」といいます。）

(iii) 登録済移動機への接続仕様を満たし、登録済移動機に対応するオペレーティングシステムを使用しているノートパソコン、デスクトップパソコン、またはその他の互換性のあるワイヤレス機器と登録済移動機との接続の問題。

なお、以下に規定されるものは、テクニカルサポートの対象範囲外となります。

(a) OS およびコンシューマソフトウェアをサーバーベースのアプリケーションとして使用している場合

(b) ソフトウェアをその時点での最新バージョンに更新することで問題が解決される可能性がある場合

(c) 他社製品に関するサポート、または他社製品が登録済移動機に与える影響や相互作用に関するサポート

(d) コンシューマソフトウェアまたは登録済移動機の接続の問題に関連しないコンピュータまたは OS の使用に関するサポート

(e) コンシューマソフトウェア以外のソフトウェアに関するサポート

(f) 「ベータ版」、「プレリリース」、「プレビュー」またはこれらと同様の呼称が適用されているコンシューマソフトウェアに関するサポート

(g) 登録済移動機に保存または記録されているソフトウェアまたはデータの一切に関する損害や損失に関するサポート。（ソフトウェアプログラムおよびユーザのデータの復元または再インストールは、本サポートサービスの対象ではありません。）

第 8 条（無料 iCloud+ 50GB ストレージ付き）

1.提供期間

本サポートサービスとしての無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの有効期間は、第 3 項に定める有効化から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までとします。ただし、(1)元の本サポートサービスを解約した後に新しい本サポートサービスを有効化し、(2)当該元の本サポートサービスの解約から 28 日以内に最初に当該元のサポートサービスのために使用した Apple ID で iCloud にサインインした場合、当該新しい本サポートサービスは、当該元の本サポートサービスと同じ条件で、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きが引き続き有効になります。

2.提供条件

- (1)令和 4 年 5 月 1 7 日以降に本サポートサービスに加入した場合に 1 つの Apple IDにつき、1 つのみ無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを提供します。
- (2)登録済移動機から iCloud にサインインする必要があります。なお、iCloud は、Apple が提供するサービスです。iCloud の利用規約はこちらを (<https://www.apple.com/jp/legal/internet-services/icloud/jp/terms.html>) ご参照ください。
- (3)登録済移動機から iCloud にサインインする際に使用する Apple ID の国は日本に設定されている必要があります。
- (4)登録済移動機を複数台保有している場合であっても、同一の Apple ID を使用している場合には、複数の無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きは提供されません。
- (5)無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きは、同一の Apple ID でサインインすることで、複数の端末からアクセスすることができます。

3.無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの有効化

- (1)無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの利用には、登録済移動機において Apple ID でサインインの上、翌日以降に届く通知に従って、サポート会員自身で有効化を行う必要があります。
- (2)有料 iCloud+ ストレージプランをご利用の場合、設定の「ストレージを管理」で 50GB を選択し、無料になったことをご確認ください。設定の詳細はこちらを (<https://support.apple.com/ja-jp/HT204247>) ご参照ください。
- (3)登録済移動機購入日翌日以降、本サポートサービスに加入していれば、いつでも無料 iCloud+ 50B ストレージ付きを有効化できます。
- (4)1 つの Apple ID で無料 iCloud+50GB ストレージ付きを有効化できるのは 1 回です。
- (5)1 台の登録済移動機で無料 iCloud+50GB ストレージ付きを有効化できる Apple ID は 1 つです。

(6)無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを有効化する前に利用していた iCloud ストレージプランによって、以下のとおり無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの開始時期が異なります。

(a)5GB 無料ストレージプランをご利用の場合、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを有効化すると、直ちに利用開始となります。

(b)50GB 有料ストレージプランをご利用の場合、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを有効化すると、直ちに利用開始となります。50GB 有料ストレージプランの月額料金に残期間がある場合には、日割計算で Apple から返金されます。

(c)200GB または 2TB 有料ストレージプランをご利用の場合、月額料金の日割計算での返金は行われず、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きを有効化した後、200GB または 2TB 有料ストレージプランの 1 ヶ月間が満了してから、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きが有効となります。この場合、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの有効期間は、第 1 項の定めに従います。

(7)無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの有効化後、サポート会員は、いつでも 200GB または 2TB 有料ストレージプランにアップグレードすることができます。この場合、容量に基づき通常の月額費用が課金されます。ただし、一度アップグレードすると、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きは二度とご利用できなくなり、50GB ストレージをご利用いただくためには通常の月額料金をお支払いいただく必要があります。

4.有料 iCloud+ストレージ付きプランへの移行

本サポートサービスの提供期間の終了もしくはサポート会員による本サポートサービスの退会をもって、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きプランは終了します。

(1)有料 iCloud+ストレージ付きプランを購入している場合、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きプランの期間が終了すると自動的に有料プランに移行されます。有料 iCloud ストレージ付きプランの更新日よりプランに応じた月額料金が課金されます。ただし無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの終了後 28 日以内は少なくともかかる月額料金の課金は開始されないものとします。

(2)有料 iCloud+ストレージ付きプランの購入がなく、継続して本サービスの利用を希望する場合、サポート会員は有料 iCloud+ストレージ付きプランの申込みを行うものとします。無料 iCloud+50GB ストレージ付きプラン提供期間中は月額料金は発生しません。無料 iCloud+50GB ストレージ付きプランが終了すると自動的に有料プランに移行され、更新日(直後に到来する請求日)前日までに解約手続きをしないかぎり、プランに応じた月額料金が課金されます。ただし、無料 iCloud+ 50GB ストレージ付きの終了後 28 日以内は少なくともかかる月額料金の課金は開始されないものとします。

第9条（権利の譲渡等）

- 1.通信約款に基づき、当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、povo2.0 通信サービスの契約者回線および登録済移動機に係る 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、当社および Assurant 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10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、当社または Assurant が別に定める方法に従い、当社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、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。
- 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。

- 4.前項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、当社または Assurant 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6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9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)その他当社または Assurant 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に引き渡された場合
- 6.本サポート対象移動機の修理受付ができなくなった場合、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または Assurant が適当と認める方法により、当該サービス停止を周知し、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るものとします。
- 7.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に対して支払わなければならないものとします。
- 8.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に支払った月額料および負担金は、当社または Assurant 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11条（本サポートサービスの一時停止）

- 1.当社または Assurant 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または Assurant 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、当社または Assurant 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 12 条（本サポートサービスの変更および終了）

- 1.当社および Assurant は、本規約等の変更内容および変更の効力発生日について当社または Assurant が適当と認める方法により周知を行うことにより、本規約等の内容を変更することがあります。この場合、当社および Assurant 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します。
- 2.当社または Assurant は、自らの都合により、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、当社または Assurant 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または Assurant 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します。

第 13 条（免責事項）

- 1.当社または Assurant 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、当社または Assurant は、当該損害が当社または Assurant 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します。ただし、当社および Assurant 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 ヶ月分の月額料の総額を超えないものとしします。また、当社および Assurant 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、プログラムまたはデータの復元、再プログラミング、再生に係る費用、登録済移動機に保存されたデータの機密保持の不履行、商業機会、利益、収入、想定される費用節減の損失等の間接的または結果的な損害に関して責任を負いません。

特に、故障修理サポートの提供に際し、(i)プログラムまたはデータに対してリスクや消失を発生させることなく登録済移動機を修理または交換できること、(ii)データの機密性を維持すること、(iii)製品が支障なくまたは誤りなく動作することを保証しません。

- 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します。）である場合、当社および Assurant 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します。

第 14 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 15 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、当社または Assurant 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: この規約は 2 0 2 1 年 9 月 2 4 日から実施します。

2 0 2 1 年 9 月 2 9 日 改定

2 0 2 1 年 1 1 月 1 7 日 改定

2 0 2 2 年 3 月 1 8 日 改定

2 0 2 2 年 5 月 1 7 日 改定

2 0 2 3 年 9 月 2 2 日 改定

2 0 2 4 年 1 2 月 1 日 改定