

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

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

1. 故障紛失サポート ワイド 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 ワイド 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、テクニカルサポートサービス、交換用携帯電話機お届けサービス、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「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。）を購入するのと同時に、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か月目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、交換用携帯電話機お届け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ヵ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 (5G) 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号の交換用携帯電話機お届け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「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)交換用携帯電話機お届けサービス | 第6条 |
| (3)テクニカルサポートサービス | 第7条 |
| (4)「iCloud+ 50GB ストレージ付き」 | 第8条 |
| (5)デバイス補償 | 第9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交換用携帯電話機お届け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「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、その他偶発の事故（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「偶発故障事故」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 1 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、偶発故障事故、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、交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届け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、コンピューターウィ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
- (20)Find My iPhone「探す」をオンの状態で旧電話機を送付された場合
- (21)適用対象事故による損害が、甚大な損傷である場合

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 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および交換用携帯電話機お届け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)偶発故障事故による故障修理サービスおよび交換用携帯電話機お届け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年ごとに合計2回を上限とします。なお、偶発故障事故による交換用携帯電話お届けサービスの利用回数の計算には、紛失等事故による交換用携帯電話お届けサービスの利用回数は含めません。
 - (c)紛失等事故による交換用携帯電話機お届け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。なお、紛失等事故による交換用携帯電話お届けサービスの利用回数の計算には、偶発故障事故の回数は含めません。
 - (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、別表2に定める区分に従い、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。
- 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。

(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)他者になりますと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 条交換用携帯電話機お届けサービス

1. 交換用携帯電話機お届けサービスの内容

(1)当社およびAssurant は、共同にて、自然故障および偶発故障事故の発生後、サポート会員から交換用携帯電話機お届けサービスに係る個別サポート利用申込みを受け、また紛失等事故の発生後、サポート会員から交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届けサービスの対象となると判断した場合は、交換用携帯電話機お届けサービスに係る個別サポート利用申込みに係る登録済移動機（以下、「旧電話機」といいます。）1 台につき、交換用電話機 1 台を、交換用携帯電話機お届け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交換用携帯電話機お届け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あります。
- (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)交換用携帯電話機お届け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)交換用携帯電話機お届け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が完了しなかった場合は、交換用携帯電話機お届け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)交換用携帯電話機お届け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)サポート会員が故障修理事故の発生により交換用携帯電話機お届けサービスに係る個別サポート利用申込み、および紛失等事故の発生により交換用携帯電話機お届け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 等も併せて故障、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交換用携帯電話機お届け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。交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届け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の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、紛失等事故のみ、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による交換用携帯電話機お届け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、処分等ができるものとします。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、交換用携帯電話機お届けサービスにおいて旧電話機を送付する場合には、Find My iPhone「探す」をオフ(無効化)し、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（交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届け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、交換用携帯電話機お届け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

交換用携帯電話機お届け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.違約金

サポート会員が以下の各号のいずれかに該当した場合は、別途当社が指定する期日までに、別表1に定める方法により、指定した合理的な金額を違約金として、当社にお支払いただきます。なお、当社は、サポート会員にお支払いいただいた違約金については、正当な事由がある場合を除き返金されないものとします。なお、サポート会員は、第4号に該当したことにより違約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) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、第6条第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) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、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) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、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) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、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
- (6) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、お客様が返送された旧電話機が、第4条第5号第20号に該当するものであった場合、Find My iPhone「探す」をオンの状態で旧電話機を送付された場合
- (7) 交換用携帯電話機お届けサービスにおいて、お客様が返送された旧電話機が、第4条第5項第8号に該当する改造品等である場合、または以下のような甚大な損傷を受けており第4号第5号第21号に該当するものであった場合
- ・デバイスが破壊された状態、またはバラバラに分解された状態
 - ・側面ガラスまたは筐体に深刻な損傷がある状態
 - ・筐体が大きく湾曲している状態
 - ・筐体のアンテナバンドに隙間が有り、アンテナと筐体が分離している状態
 - ・基盤やその他の部品の破損につながる筐体の損傷の状態
 - ・基盤やその他の部品が欠落している状態

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」、「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（「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「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 Account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、「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17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 Accountにつき、1つのみ「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 Account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 Accountを使用している場合には、複数の「iCloud+ 50GB ストレージ付き」は提供されません。
- (5) 「iCloud+ 50GB ストレージ付き」は、同一のApple Account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. 「iCloud+ 50GB ストレージ付き」の有効化

- (1) 「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 Account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「iCloud+ 50Bストレージ付き」を有効化できます。

(4) 1つの Apple Account に対して無料オファーが提供されるのは 1 回です。

本サポートサービスに複数台加入している場合でも、同じ Apple Account をご利用の場合、無料オファーが適用されるのは一回のみです。

(5) 1 台の登録済移動機で「iCloud+50GB ストレージ付き」を有効化できる Apple Account は 1 つです。

(6) 本サポートサービスに加入の間は、何度でも「iCloud+ 50B ストレージ付き」を有効化できます。

(7) 「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「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、「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、「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、月額料の日割計算での返金は行われず、「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、「iCloud+ 50GB ストレージ付き」が有効となります。この場合、「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。

(8) 「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。

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、「iCloud+ 50GB ストレージ付き」プランは終了します。

(1) 有料 iCloud+ストレージプランを購入している場合、「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 ストレージプランの更新日よりプランに応じた月額料が課金されます。ただし「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の課金は開始されないものとします。

(2) これまでに有料 iCloud+ストレージ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+ストレージプランの申込みを行うものとします。「iCloud+50GB ストレージ付き」プラン提供期間中の月額料は発生しません。「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が課金されます。ただし、「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の課金は開始されないものとします。

第9条（デバイス補償）

- 1.サポート会員(法人契約者を除く)は、KDDI 株式会社が保険契約者として損害保険ジャパン株式会社との間で締結する同社の特約条項付動産総合保険(以下、「本保険」といいます。)に、被保険者として自動的に加入します。本保険の詳細については、別紙「デバイス補償 付帯保険のご案内 兼 重要事項等説明書」に定める通りとします。
- 2.サポート会員は、本保険に関して損害保険ジャパン株式会社の重要事項等説明書、普通保険約款および特約に本保険の内容および保険金請求のために重要な内容が記載されていることを理解し、本保険の利用にあたり、その内容を確認することとします。

第10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み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み機が当社に引き渡された場合
- 6.本サポート対象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12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13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できます。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ます。

第14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に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は負わないものとし、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。

別表1：以下表にて、各モデルの月額料および違約金を定めるものとします。

2024年9月20日以降に入会のお申込手続をしたサポート会員

モデル	月額料（税込）	違約金（税込）
iPhone 17 Pro Max／iPhone 17 Pro	2,090 円	176,000 円
iPhone Air	2,090 円	140,000 円
iPhone 16 Pro Max／iPhone 16 Pro	1,980 円	176,000 円
iPhone 15 Pro Max／iPhone 15 Pro		
iPhone 14 Pro Max／iPhone 14 Pro		
iPhone 13 Pro Max／iPhone 13 Pro		
iPhone 12 Pro Max／iPhone 12 Pro		
iPhone 11 Pro Max／iPhone 11 Pro		
iPhone XS／iPhone XS Max		
iPhone 16 Plus／iPhone 15 Plus／iPhone 14 Plus	1,780 円	110,000 円
iPhone 17	1,690 円	110,000 円
iPhone 16／iPhone 15／iPhone 14	1,580 円	110,000 円
iPhone 13／iPhone 13 mini		
iPhone 12／iPhone 12 mini		
iPhone XR／iPhone 11／iPhone 8 Plus／iPhone 7 Plus		
iPhone 16e	1,550 円	77,000 円
iPhone SE（第2世代・第3世代）	1,380 円	55,000 円
iPhone 8／iPhone 7		
13インチ iPad Pro (M5)	1,670 円	198,000 円
13インチ iPad Pro (M4)		
11インチ iPad Pro (M5)	1,470 円	198,000 円
11インチ iPad Pro (M4)		
12.9インチ iPad Pro (第5世代・第6世代)	1,370 円	198,000 円
13インチ iPad Air (M3)	1,270 円	143,000 円
12.9インチ iPad Pro (第3世代・第4世代)		
11インチ iPad Pro (第4世代以前)		
13インチ iPad Air (M2)	1,170 円	143,000 円
11インチ iPad Air (M3)	1,070 円	110,000 円
11インチ iPad Air (M2)	990 円	110,000 円
iPad (A16)	990 円	77,000 円
iPad Air (第3世代から第5世代)	970 円	77,000 円
iPad (第6世代から第10世代)		
iPad mini (A17 Pro)		
iPad mini 4／iPad mini (第5世代・第6世代)		

2024年2月27日～2024年9月19日に入会のお申込手続をしたサポート会員

モデル	月額料（税込）	違約金（税込）
iPhone 15 Pro Max／iPhone 15 Pro	1,870 円	176,000 円
iPhone 14 Pro Max／iPhone 14 Pro		
iPhone 13 Pro Max／iPhone 13 Pro		
iPhone 12 Pro Max／iPhone 12 Pro		
iPhone 11 Pro Max／iPhone 11 Pro		
iPhone XS／iPhone XS Max ／iPhone X		
iPhone 15 Plus／iPhone 14 Plus	1,670 円	110,000 円
iPhone 15／iPhone 14	1,470 円	110,000 円
iPhone 13／iPhone 13 mini		
iPhone 12／iPhone 12 mini		
iPhone XR／iPhone 11		
iPhone 8 Plus／iPhone 7 Plus		
iPhone SE（第3世代）／iPhone SE（第2世代）	1,270 円	55,000 円
iPhone 8／iPhone 7		
13 インチ iPad Pro (M4)	1,670 円	198,000 円
11 インチ iPad Pro (M4)	1,470 円	198,000 円
12.9 インチ iPad Pro（第5世代以降のモデル）	1,370 円	198,000 円
12.9 インチ iPad Pro（第2世代から第4世代のモデル）	1,270 円	143,000 円
11 インチ以下の iPad Pro（第2世代から第4世代のモデル）		
13 インチ iPad Air (M2)	1,170 円	143,000 円
11 インチ iPad Air (M2)	990 円	110,000 円
iPad Air（第3世代から第5世代モデル）	970 円	77,000 円
iPad（第6世代以降のモデル）		
iPad mini 4／iPad mini（第5世代以降のモデル）		

別表2：以下表にて、個別サポートサービスの負担金（税込）を定めるものとします。

2024年2月27日以降に入会のお申込手続をしたサポート会員

・故障修理サービス／テクニカルサポートサービス

自然故障	iPhone／iPad 全モデル	無償
偶発故障事故 (iPad)	iPad入力デバイス Apple Pencil Apple Pencil Pro： Apple ブランドの iPad用キーボード	3,700円
	画面のみの損傷 iPad Air 11 (M3／M2) iPad Air 13 (M3／M2) iPad Pro 11 (M5／M4) iPad Pro 13 (M5／M4) iPad (A16) iPad mini (A17 Pro)のモデルのみ	3,700円
	過失や事故によるその他の損傷 iPad Air 11 (M3／M2) iPad Air 13 (M3／M2) iPad Pro 11 (M5／M4) iPad Pro 13 (M5／M4)、iPad (A16) iPad mini (A17 Pro)	12,900円
	過失や事故によるその他の損傷 その他の全モデル	4,400円
偶発故障事故 (iPhone)	画面のみの損傷	3,700円
	背面ガラスのみの損傷 iPhone 12 より前にリリースされた iPhone のモデルおよび iPhone SE は対象外	3,700円
	過失や事故によるその他の損傷	12,900円
テクニカルサポートサービス	iPhone／iPad 全モデル	無償

・交換用携帯電話機お届けサービス

自然故障	iPhone／iPad 全モデル ※但し、内蔵充電式バッテリーに係る修理・ 交換サービスは対象外	無償
偶発故障事故／紛失等事故	iPhone／iPad 全モデル	12,900円

附則: この規約は 2024 年 2 月 27 日から実施します。

2024 年 5 月 15 日改定

2024 年 7 月 2 日改定

2024 年 9 月 20 日改定

2024 年 10 月 23 日改定

2024 年 12 月 1 日改定

2025 年 2 月 28 日改定

2025 年 3 月 12 日改定

2025 年 9 月 19 日改定

2025 年 10 月 22 日改定

別紙：デバイス補償 付帯保険のご案内 兼 重要事項等説明書 (デバイス補償に関する特約条項等付動産総合保険)

I. 用語の定義

本書面では、次に掲げる用語は、下表の定義に従うものとします。

用語	定義
本サポート制度	「故障紛失サポート ワイド with AppleCare Services & iCloud+」を指します。
サポート会員	本サポート制度に 2024 年 2 月 27 日以降に加入した者を指します。
本補償	デバイス補償を指します。
保険会社等	損害保険ジャパン株式会社（グループ会社及び業務委託先を含む）を指します。

II. デバイス補償の概要

サポート会員（被保険者）が au +1 collection 製品として購入したデバイスのうち、KDDI 株式会社が指定するデバイスに故障・破損・盗難・紛失等の事故が生じた際に、修理等にかかった費用を補償します。

- 保険契約者 : KDDI 株式会社
- 被保険者 : サポート会員
- 引受幹事保険会社 : 損害保険ジャパン株式会社
- 引受商品 : デバイス補償に関する特約条項等付動産総合保険

III. 補償の対象デバイス・対象事故

不測かつ突発的な次のいずれかの事故によって、KDDI 株式会社が指定する以下のデバイス（以下、「対象デバイス」）*1 について生じた損害に対して、損害保険金をお支払いします。

主な対象デバイス	補償対象となる事故の範囲
VR/XR ゴーグル（メガネ）	① 盗難・紛失
スマートウォッチ	② 電気的・機械的事故
イヤホン・ヘッドホン	③ その他不測かつ突発的な事故 (自然災害に起因する事故を除く)
スピーカー	※一部製品は①のみが補償対象となります。別表*1にてご確認ください。
ポータブル充電器	
タブレット	
モバイル PC	

*1 対象デバイスの詳細は、デバイス補償 対象商品一覧 (<https://cms-sd.au-anshin.com/plus-one-device/list>) をご確認ください。

別紙：デバイス補償 付帯保険のご案内 兼 重要事項等説明書 (デバイス補償に関する特約条項等付動産総合保険)

ただし、表に含まれるものであっても、次に該当するものについては対象デバイスに含まれないものとします。

- ・データ等の無体物
- ・事故発生前に対象デバイスの正規メーカー修理以外での修理、加工、または改造がなされたデバイス
- ・本サポート制度加入以前に購入したデバイス
- ・購入から2年以上経過しているデバイス
- ・au +1 collection 製品として購入した旨の確認ができないデバイス

IV. お支払いする保険金

補償対象となる事故が発生した場合にお支払いする保険金は下表のとおりとします。

下表に記載のない発生費用はすべて保険金お支払い対象外です（消費税を含みます。）

お支払いする 保険金	概要
修理費用 ^{*1*2}	事故のあった対象デバイスについて、正規メーカー修理を実施した際に発生した費用
再調達費用 ^{*1}	事故のあった対象デバイスが修理不能だった場合、または盗難・紛失事故が生じた場合に、同じデバイスを再購入するために要する費用
送料 ^{*3}	事故のあった対象デバイスが修理不能であり、保険会社等から機器回収の要請があった場合に、対象デバイスを保険会社等に送付するために要する送料

*1 「V.補償上限金額・自己負担額」に定める補償上限額を限度とします。

*2 対象デバイスの修理がサポート会員の都合により実施されない場合、又は修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理見積費用、運送費用、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用はサポート会員の負担とします。（消費税を含みます。）

*3 「V.補償上限金額・自己負担額」に定める補償上限額とは別で5,000円を上限とします。

V. 補償上限金額・自己負担額

本補償における1回の事故あたりの補償上限金額は以下の算式によって算出した額とします。

$$\text{補償上限金額} = \text{損害の額} - \text{自己負担額}$$

事故の種類	修理可否	損害の額	自己負担額
盗難・紛失	-	購入金額または30,000円のいずれか低い金額。	
盗難・紛失以外	修理可能	実際に支払った修理代金の金額。 ただし、購入金額または30,000円のいずれか低い金額を限度とする。	3,000円
	修理不能	購入金額または30,000円のいずれか低い金額を限度とする。	

VI. 補償の上限回数

本補償におけるサポート会員が請求できる補償の上限回数は本サポート制度 1 契約につき、1 年間に 1 回とします。本補償の請求時において、前回のデバイス補償の請求受付日を起算日とし過去 1 年間に既に補償を受けられている場合は、本補償をご利用いただくことができません。

VII. 保険責任期間

本補償について、保険会社が保険責任を負う期間（以下、「保険責任期間」）はサポート会員ごとに次の表のとおりとします。

補償開始	補償終了
2024 年 2 月 27 日以降に本サポート制度に加入した時	本サポート制度の契約を終了した時

VIII. 補償の対象とならない主な場合

本補償では、次に掲げる事由によって生じた損害に対しては保険金をお支払いできません。

- ① 契約者または被保険者の故意もしくは重大な過失または法令違反
- ② 保険の対象の欠陥、自然の消耗・さび・変色・虫食いなどによる損害
- ③ 汚れ、擦傷、かき傷、塗料のはがれ等単なる外観の損傷であって保険の対象の機能に支障をきたさない損害
- ④ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他類似の事変または暴動
- ⑤ 地震、噴火、これらによる津波、水災による損害
- ⑥ その他自然災害による損害
- ⑦ 保険の対象の加工着手後に生じた損害
- ⑧ 詐欺または横領による損害
- ⑨ 修理、清掃、解体、据付、組立、点検、検査、試験または調整等の作業上の過失または技術の拙劣による損害（火災、破裂または爆発事故が生じた場合を除きます。）
- ⑩ 保険の対象のバッテリー消耗
- ⑪ サイバー攻撃等の結果として生じた損害（火災、破裂または爆発事故が生じた場合を除きます。） など

別紙：デバイス補償 付帯保険のご案内 兼 重要事項等説明書 (デバイス補償に関する特約条項等付動産総合保険)

IX. 事故発生時の手続き

対象デバイスに故障や不具合が生じた場合、KDDI 株式会社指定の WEB ページ^{*1}から保険金請求をお申込みください。なお、本補償の請求にあたっては次の表の書類提出が必要となります。

事故の種類	修理可否	必要書類	
盗難	-	盗難届出番号が記載された盗難届の写真	
紛失		受理番号が記載された逸失届出書の写真	
上記以外	修理可能 ^{*2}	損害状況を証明できるデバイスの写真	正規メーカー修理の見積書、領収書、レポート等
	修理不能 ^{*3}		正規メーカーの修理不能証明等

*1 当社指定の WEB ページ (<https://www.au.com/mobile/service/kosho-funshitsu-wide-cloud/>)

*2 対象製品の修理期間中における貸出機（代用品）の提供は行っておりません。

*3 保険会社等への対象デバイスの送付が必要なケースがあります。

X. 対象デバイスの所有権の移転

対象デバイスが修理不能な場合にサポート会員が本補償の申込を行った上で、保険会社等へ対象デバイスが送付された時、対象デバイスの所有権は、保険会社等が受領した時点で、保険会社等に移転されるものとします。

XI. 波及損害等の取扱い

対象デバイスの故障又は損傷等に起因して生じる次に掲げる損害については、本補償の対象とはならず、KDDI 株式会社および保険会社等は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含みますがこれに限られません。）。
- (2) 他の財物（ソフトウェアを含みますがこれに限られません。）に生じた故障又は損傷等の損害。
- (3) 対象デバイス、その他の財物が使用できなかったことにより生じた損害。
- (4) 日本国外で生じた損害。

XII. 引受保険会社

幹事保険会社：損害保険ジャパン株式会社

非幹事保険会社：au 損害保険株式会社

XIII. お問い合わせ窓口

本補償に関するお問い合わせは以下をご確認ください。

・よくあるお問い合わせ (<https://au-anshin-wide.com/faq>)

・お問い合わせフォーム (<https://au-anshin-wide.com/inquiry>)