

電波サポート 24 利用規約

第1条 総則

1. KDDI 株式会社（以下、「当社」といいます）は、この電波サポート 24 利用規約（以下、「本規約」といいます）に基づき、当社の提供する携帯電話サービス（au（LTE）通信サービス契約約款および au（5G）通信サービス契約約款に基づき提供される通信サービス（以下、「au 通信サービス」といいます）、povo1.0 通信サービス契約約款および povo2.0 通信サービス契約約款に基づき提供される通信サービス（以下、「povo 通信サービス」といいます）、UQ mobile 通信サービス契約約款および UQ mobile 通信サービス II 契約約款に基づき提供される通信サービス（以下、「UQ mobile 通信サービス」といいます））に関するお問い合わせ対応（以下、「お問い合わせサービス」といいます）およびご自宅における au 通信サービスの電波環境（以下、「本電波環境」といいます）に関する改善対応（以下、「電波改善サービス」といいます、併せて「本サービス」といいます）を提供します。
2. お客様は、本規約に同意の上、当社に本サービスを利用したい旨の申込をし、当社がこれを承諾した時点をもって、「本サービス利用契約」が成立します。

第2条 お問い合わせサービスについて

1. お問い合わせサービスは、当社携帯電話サービスご利用のお客様（以下、「本利用者」といいます）または当社が定める条件に該当するお客様が、当社に対して本サービスエリアに関する問い合わせを行い、当社がこれに対応するサービスです。
2. お問い合わせサービスは、本サービスエリアに関する問い合わせの解決を保証するものではありません。

第3条 電波改善サービスについて

1. 電波改善サービスは、本利用者が自宅（契約上の契約者住所および現住所を指します）における本電波環境の改善を依頼し、当社が改善提案を行うサービスです。
 2. 当社は、本利用者が au 通信サービスを契約し、かつ au 通信サービスエリア内にお住いの本利用者に対しては、電波改善機器の配送を行います。配送条件等詳細は電波サポート 24 ページに記載いたします。
- ただし、本利用者が、当社が指定するインターネット回線を契約されている場合は au 通信

サービスエリア外でも電波改善機器の配送・訪問対応（有償での訪問対応）の対象とします。当社が指定するインターネット回線は、au ホームページ内の電波サポート 24 ページに記載の通りとします。なお、タブレット端末・データ通信端末・スマートウォッチ・au HOME デバイス等は訪問対応または電波改善機器の配送の対象外となります。

3. 本利用者が電波改善機器の設置を当社に依頼する場合や、ご自宅の電波調査を希望する場合は、有償で訪問対応（以下、「訪問対応」といいます）を行います。訪問対応に対する料金等の詳細は電波サポート 24 ページに掲載いたします。
4. 以下の場合は、電波改善サービスのお申込みはできません。ただし、特別な事情がある場合には、例外的にサービスを提供することがあります。
 - povo 通信サービス・UQ mobile 通信サービスを契約している場合。

第 4 条 訪問対応について

1. 訪問対応は、本電波環境の改善を保証するものではありません。
2. 本利用者は、当社または委託先が、調査のために本利用者の同意のもと自宅に立ち入ることを予め了承します。
3. 一部地域では訪問できない場合があることについても了承します。

第 5 条 電波改善機器について

1. 電波改善機器の配送または設置提案に基づき設置された場合、当社と別途規定の設置契約（au フェムトセル設置規約または au レピータ設置規約）を締結します。
2. 設置契約に基づき設置された電波改善機器に関する通信料および電気料は、お客様の負担とします。
3. 電波改善機器は、本電波環境の改善を保証するものではありません。
4. その他の設置条件については、設置契約に従います。

第 6 条 利用料について

本サービスの利用料は無料ですが、Web サイト（以下、「本サイト」といいます）の利用・更新にかかる通信料はお客様の負担です。

第 7 条 本サイトの利用上の制約

本サイトおよび本サービスのシステムメンテナンス等により、利用できない場合があります。

第 8 条 本サイトの変更、提供の中止、廃止

1. 当社は、事前通知のうえ、本サイトおよび本サービスの内容を変更・中止・廃止できます。
2. 保守・システム復旧、天災、不可抗力などの事情により、一時的に提供を中断することがあります。

第 9 条 本規約の変更

当社は、民法の規定に従い、本規約を変更できます。変更後の規約は、当社の Web サイトにて周知し、効力は通知または周知の日から発生します。

第 10 条 著作権等

本サイトに関する著作権その他の知的財産権は当社に帰属します。

第 11 条 禁止事項

本サイトおよび本サービスの利用において、以下の行為を禁止します。

- 複製・改変・翻案・結合
- セキュリティ破壊行為
- 利用権の譲渡・再許諾
- 著作権表示の変更
- 営利目的の利用
- 不正アクセス
- 改変、翻訳等の改変行為
- 虚偽情報送信

- なりすまし
- 権利侵害
- 他者迷惑行為
- 公序良俗違反
- 助長行為
- その他当社が不適切と判断する行為

第 12 条 免責事項

1. 当社は、内容の正確性、安全性について保証しません。
2. バグ修正や改良義務は負いません。
3. 設定変更や操作結果についても保証しません。
4. 本サービス利用による損害について、当社の故意または重大な過失を除き、賠償責任は上限 300 円とします。
5. 利用者が第三者に損害を与えた場合、その責任と費用は利用者が負担します。

第 13 条 お客様情報の取り扱い

当社は、本サイトおよび本サービスを通じて取得した情報（個人情報を含む）を、以下の目的で利用します。

- 電波調査・対策検討
- 改善提案
- サービス品質向上

詳細は、「KDDI プライバシーポリシー
(<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>)」に従います。

第 14 条 準拠法

本規約の解釈・履行は、日本法に準拠します。

第 15 条 裁判管轄

本規約に関する訴訟については、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

附則

この規約は、2020年3月31日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年3月23日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年6月10日から実施します

附則

この改正規約は、2021年9月2日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年9月29日から実施します

附則

この改正規約は、2022年4月1日から実施します。

附則

この改正規約は、2023年1月24日から実施します。

附則

この改正規約は、2024年2月15日から実施します。

附則

この改正規約は、2024年5月15日から実施します。

附則

この改正規約は、2025年1月6日から実施します

附則

この改正規約は、2025年12月1日より施行します。