

## 「故障紛失サポート」規定

### 第1条（故障紛失サポート）

1. 故障紛失サポート（以下「本サポート制度」といいます）とは、KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社（以下「当社等」といいます）が故障紛失サポート規定（以下「本規定」といいます）などに従って、本サポート制度対象者（以下「サポート会員」といいます）に対し、第3条に定める会員種別ごとに、一定の補償および特典（以下「サポート特典」といいます）を提供する制度です。

2. 本サポート制度は、本規定の他、当社等が別途定める諸条件（以下「個別条件」といい、本規定と個別条件をあわせて「本規定等」といいます）に基づき実施、運営されます。なお、本規定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。

### 第2条（入会申込および会員資格）

1. 本サポート制度への入会を希望されるお客様は、当社等が別に定める販売店において新品の au 通信端末を購入すると同時に、本規定に同意の上、本サポート制度への入会のお申込み手続きをしていただく必要があります。お客様が、かかる入会のお申込み手続きを行った時点で、本規定を当社等とお客様との間の契約の内容とすることに合意されたものと見なします。

2. 当社等は、本サポート制度への入会申込みについて、以下の場合に限り受け付けることとします。なお、一旦本サポート制度を退会された場合、別の au 通信端末を購入するまで再度入会することはできません。

（1） au 通信サービスの新規加入時に、新品の本サポート制度対象移動機（第4条第2項第1号で定義されます。以下同じ）を購入される場合

（2）機種変更および端末増設のため、新品の本サポート制度対象移動機を購入される場合

（3） au 通信サービスの一時休止後、再利用するに際し、新品の本サポート制度対象移動機を購入される場合

3. 前二項に定めるほか、au (LTE) 通信サービスをご利用のお客様は、本サポート制度への入会申込みを行うにあたり、当社等が au (LTE) 通信サービス契約約款で定める「故障紛失サポート (LTE)」のお申込みが必要です。

4. 申込者は、当社等が定める手続きにより、au 通信サービスの契約者回線毎に入会の申込みをし、当社等が承諾したときをもって本サポート制度のサポート会員としての資格を取得します。

### 第3条（会員種別および月額料）

1. 当社等は、サポート会員が購入した au 通信端末の発売日および端末の種類に応じた以下の区分（以下「会員種別」といいます）ごとに、それぞれ以下に定める月額料(以下「月額料」といいます)を請求するものとします。なお、本規定に定めるとおり、会員種別ごとに、提供されるサポート特典が一部異なります。

会員種別	発売日および端末の種類	月額料（税抜）
会員種別①-(1)	2018年10月25日以降に新たに発売された Android 搭載スマートフォンまたはタブレットを購入したサポート会員（ただし、会員種別①-(2)～(4)に該当するサポート会員を除きます）	630円
会員種別①-(2)	Galaxy Fold（SCV44）を購入したサポート会員	1,190円
会員種別①-(3)	Galaxy Z Flip（SCV47）を購入したサポート会員	1,190円
会員種別①-(4)	Android 搭載の 5G スマートフォンまたは 5G タブレットを購入したサポート会員	660円
会員種別②	2018年10月25日以降に新たに発売された 4G LTE ケータイを購入したサポート会員	380円
会員種別③	2018年10月25日以降に新たに発売されたデータ通信端末、宅内 Wi-Fi ルーターまたはストレージ端末を購入したサポート会員	380円
会員種別④	2018年10月24日より前に発売された Android 搭載スマートフォン、タブレット、3G ケータイ、4G LTE ケータイ、またはデータ通信端末を購入したサポート会員	380円

2. 本規定において枝番を付さず「会員種別①」と記載がある場合は、会員種別①-(1)～(4)の全てを含むものとします。

3. 月の途中でご加入またはご退会された場合、月額料はご利用日数分の日割額となります。

4. 月額料、ご負担金（第5条第5項第2号で定義されます。以下同じ）およびサービス料（第5条第6項第3号および第9条第4項第2号で定義されます。以下同じ）の請求、督促、その他債権・債務の管理等は、全て au 通信サービスの付加機能の月額使用料と同様に

取り扱います。

5. 当社等が au (LTE) 通信サービス契約約款で定める「故障紛失サポート (LTE)」にご加入いただいている場合、本サポート制度の月額料は無料とします。

#### 第 4 条 (サポート特典の提供、内容など)

1. 当社等は、本サポート制度に加入しているサポート会員 (会員種別①～会員種別④により一部異なります) に、以下のサポート特典を提供します。それぞれの提供内容、条件については、次の各号に定める条項に定めます。

(1) 交換用携帯電話機お届けサービス 第 5 条

(2) 3 年保証サービス 第 6 条

(3) 修理代金割引サービス 第 7 条

(4) 水濡れ・全損時リニューアルサービス 第 8 条

(5) データ復旧サポートサービス 第 9 条

2. 当社等は、サポート会員が本サポート制度に加入している au 通信端末に故障や盗難・紛失などが発生した場合、以下の適用条件に基づきサポート特典を提供します。

(1) 本サポートの対象は、当社等が別に定める au 通信端末であって、最新の購入履歴のある「携帯電話本体」(以下「本サポート制度対象移動機」といいます) および「充電機器類」に限ります。ただし、データ復旧サポートサービスの補償範囲については、第 9 条第 2 項に従います。

(2) 「充電機器類」とは、AC アダプタ、DC アダプタ等の携帯電話本体を充電する事ができる機器類とします。

(3) 本サポート制度対象移動機が加工、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、または当社等が指定する正規の修理拠点以外で修理されたものは保証対象外または修理をお断りする場合があります。

(4) 故障箇所が複数ある場合は、一部のみの修理は受け付けできません。一部分の修理だけでは製品の品質が保証できないため全て修理してご返却します。

(5) 本サポート制度の適用に伴い交換した au 通信端末本体、機械部品および外装ケース等は、サポート会員へ返却することはできません。

(6) 当社等は、au 通信端末およびその周辺機器の補修用性能部品(その製品の機能を維持するために必要な部品)を製造終了後 4 年間保有しております (一部機種は 6 年間)が、補修用性能部品の保有期間超過後はサポート特典の申込みを承ることができません。なお、保有期間内であっても故障箇所によっては補修用性能部品の不足などにより修理できない場合もあります。

(7) 補修用性能部品の保有期間の超過または補修用性能部品の不足などにより、本条第 1 項第 2 号および第 3 号に定めるサポート特典の申込みを承ることができない場合は、本条第 1 項第 1 号に定める交換用携帯電話機お届けサービスを提供します。

(8) データのバックアップは、サポート特典の申込み前および定期的にサポート会員自身の責任で実施してください。

(9) 前号に定めるサポート会員によるデータのバックアップの実施にかかわらず、当社等の責に帰すべき事由により、au 通信端末の故障、修理、紛失等により、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、これによってサポート会員に生じた損害については、本サポート制度月額料の 1 ヶ月分を上限として当社等はその損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社等の故意または重大な過失に基づく損害については、この限りではありません。

(10) サポート特典の内容は民法の定めに従い、変更する場合があります。

### 3. 対象期間

サポート特典を受けられる対象期間は、特段の定めのある場合を除き、第 2 条に基づき本サポート制度に入会する時点から第 11 条に基づき本サポート制度を退会する時点までとします。

## 第 5 条（交換用携帯電話機お届けサービス）

### 1. サービス内容

(1) サポート会員から本条に規定する補償（以下、本条において「補償」といいます）の請求に係るお申込み（以下、本条において「補償のお申込み」といいます）を受けた場合は、ご申告内容を精査し、補償の対象となると判断した場合は、補償のお申込みに係る本サポート制度対象移動機 1 台につき、交換用端末 1 台、電池パック 1 個（電池パック内蔵型の au 通信端末は除きます）を、補償のお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、2 日以内にお送り致します（以下、本条において「本サービス」といいます）。ただし、サポート会員の指定した住所、サポート会員から補償のお申込みを受けた時刻等によっては、2 日以内にお送りできない場合があります。

(2) 本条第 4 項第 2 号に基づく代理人からの補償のお申込み、法人名義の補償のお申込み、ならびにデータ復旧サポートサービスを同時にお申込みの場合は、前号にかかわらず、送付先は契約住所または請求書送付先に限ります。

(3) サポート会員は、交換用端末が、本条第 15 項に基づき他のサポート会員が利用した本サポート制度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ことを、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端末は、原則として補償のお申込みをされた本サポート

制度対象移動機と同一機種および同一色とします。ただし、本サポート制度対象移動機と同一機種または同一色の交換用端末のご提供が在庫不足等の事由により困難な場合は、別途当社等が指定する、同等の機種または色の交換用端末とします。

(5) 本項第 1 号に基づき当社等が提供する交換用端末の OS のバージョンは補償のお申込みに係る本サポート制度対象移動機のバージョンと異なる場合があります。

(6) 本項第 1 号に基づき当社等が提供する交換用端末には、電池パックのほかは原則として付属品その他の製品は含まれないものとします。ただし、本項第 4 号に基づき当社等がサポート会員に提供する交換用端末が補償のお申込みをされた本サポート制度対象移動機と異なる機種の場合は、当該機種の付属品各 1 個も併せてお送り致します。

(7) 本サポート制度対象移動機の紛失、盗難または火災による焼失を補償請求事由として補償のお申込みをされた場合で、当社等が約款等に基づきサポート会員に貸与している au IC カード等も紛失、盗難または焼失した場合は、交換用端末とともに本件携帯電話回線契約の携帯電話番号を登録した auIC カード等をお送り致します。なお、当社等は、当該 au IC カード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、ご利用者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指定する時点をもって当社等において当該 au IC カード等の開通手続きを実施することができるものとします。

(8) ご不在または届け出られた住所の誤り等により、当社等が別に定める期間を経過しても交換用端末の再配達完了しなかった場合は、補償のお申込みは取り消されたものとみなします。

## 2. 補償範囲

補償対象事故の範囲は以下に定めるとおりとします。

- (1) 本サポート制度対象移動機の自然故障（取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態のもとで発生した故障）。
- (2) 本サポート制度対象移動機の紛失、盗難。
- (3) 火災による焼失、水濡れ、その他偶発の事故による本サポート制度対象移動機の全損または一部の破損。

## 3. 補償の対象とならないケース

前項にかかわらず、以下に該当する場合は補償を受けることはできません。

- (1) 補償請求事由が本サポート制度対象移動機の紛失または盗難の場合であって、本サポート制度対象移動機が補償のお申込み以前に発見されたとき。
- (2) 補償のお申込みが本条第 17 項に定める禁止事項のいずれかに該当するとき。
- (3) 過去に本規定への違反があり、補償のお申込み時においてなお当該違反が是正されていないとき。

- (4) 過去に同一名義のサポート会員の補償のお申込み内容に虚偽申告があったと当社等が判断したとき
- (5) 補償のお申込み時において、お支払期限を経過してもなおお支払いいただけていない月額料金ご負担金、サービス料金およびご利用料金(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かかるご利用料金を含みます) があるとき
- (6) 補償請求事由が、本サポート制度対象移動機の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害で本サポート制度対象移動機の機能に影響が生じていないものであるとき
- (7) 補償請求事由が本サポート制度対象移動機の消耗、変質、変色等による損害(電池パックの消耗を含む) であるとき
- (8) 本サポート制度対象移動機が加工、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) 補償請求事由が本サポート制度対象移動機の誤使用により生じたものであるとき
- (10) 補償請求事由が前条第2項第1号に定める「充電機器類」ならびに付属品の自然故障、紛失、盗難、焼失、水濡れ、その他偶然の事故による全損または一部の破損の場合
- (11) 補償請求事由が本サポート制度対象移動機または外部メモリ媒体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) 補償請求事由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
- (13) 補償請求事由がサポート会員もしくはサポート会員より正当な権限を与えられた本サポート制度対象移動機の使用上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
- (14) 補償請求事由が地震、噴火、津波、洪水等の天災により発生したものであるとき
- (15) 補償請求事由が戦争、暴動またはテロにより発生したものであるとき
- (16) 補償請求事由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
- (17) 補償請求事由が核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき

#### 4. 補償のお申込みの方法

本サポート制度対象移動機について補償対象事故が発生し補償を受けることを希望される場合は、当社等が別に定める方法に従い補償のお申込みをしていただく必要があります。au ショップ等の実店舗ではお申込みいただけませんのでご注意ください。なお、補償のお申込み受付にあたり、サポート会員ご本人からのお申込みであることを確認させていただきます。

- (1) 本サポート制度対象移動機について補償対象事故が発生し補償を受けることを希望される場合は、当社等が別に定める方法に従い補償のお申込みをしていただく必要があります。

- (2) 個人契約のご契約者の場合、当社等は、代理人による補償のお申込みを受け付けます。ただし、当社等がお申込みを受け付けるのは、代理人がサポート会員のご家族である場合のみとし、代理人がご家族以外の第三者の場合は、受け付けません。また、データ復旧サポートと同時申し込みの場合、代理人による補償のお申込みは受け付けません。
- (3) 紛失、盗難もしくは火災による消失を補償請求事由として補償のお申込みをいただく場合は、紛失・盗難などの事由を警察または消防署等公的機関へ届出をされている必要があります。補償のお申込み受付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。
- (4) 当社等は、au 通信サービスに係る本サポート制度対象移動機の補償として、通信方式が異なる au 通信サービスに係る交換用端末を提供することがありますが、この場合、サポート会員は、補償のお申込みのほか、当社が別途定める方法により、交換用端末の通信方式に該当する au 通信サービス契約、au (LTE) 通信サービス契約約款で定める「故障紛失サポート (LTE)」およびその他の当社等の電気通信サービス等に係る契約に申し込んでいただく必要があります。

#### 5. 補償の利用回数およびサポート会員のご負担金

- (1) 補償のお申込みをされた日を起算日として、1 年間に 2 回までご利用可能です。補償のお申込み時において、過去 1 年間に既に 2 回補償を受けられている場合は、補償をご利用いただくことができません。
- (2) サポート会員は、補償を受ける場合、会員種別とご利用回数に応じて以下の表の金額（以下「ご負担金」といいます。）を、別途当社等が指定する期日までに、当社等が別に定める方法により、お支払いいただきます。なお、当社等は、サポート会員にお支払いいただいたご負担金は、返金されないものとします。

会員種別	ご負担金（税抜）	
	ご利用 1 回目	ご利用 2 回目
会員種別①-(2)および 会員種別①-(3)以外	5,000 円	8,000 円
会員種別①-(2)および 会員種別①-(3)	10,000 円	15,000 円

- (3) 補償のお申込み時において、以下に定める条件を満たす場合、前号に定めるご負担金から以下に定める金額を割引します。なお、以下に定める割引は併用できる場合があります。

##### ① au 通信サービスの長期契約者に対する割引

当社所定の条件を満たす au 通信サービスの長期契約者であるサポート会員（当該長期契約者を含む家族割または法人割のグループに属するサポート会員を含みます。）、および

当社所定の条件を満たす au 通信サービスのセット割の長期契約者であるサポート会員からの補償のお申込みの場合、ご負担金から 2,000 円（税抜）を割引します。

#### ② WEB 割引

当社等が指定する WEB サイトから補償のお申込みをされた場合、ご負担金から 500 円（税抜）を割引します。

#### ③ 代用機なし割引

補償のお申込みに際し、当社等が代用機貸出の申込みを受け付けなかった場合、ご負担金から 500 円（税抜）を割引します。

(4) 補償のお申込みが、本サポート制度対象移動機のお買い上げ日から 1 年以内になされたものであって、補償請求事由が本条第 2 項第 1 号に規定するものである場合は、前二号の規定にかかわらず、無償で補償を提供します。

(5) 本条第 1 項第 7 号に基づき当社等がサポート会員に au IC カード等をお送りする場合は、前号に定めるご負担金に加え、au 通信サービス契約約款に定めるに従い、au IC カード再発行手数料 2,000 円（税抜）を別途お支払いいただく必要があります。

### 6.3 3 時間特急便のお申込みおよびサービス料金

(1) サポート会員(会員種別④を除きます。以下本項にて同じ)が、当社等が別途定める対象地域内の住所への交換用端末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、交換用端末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 3,000 円（税抜）のサービス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、前号のサービス料金は発生しません。

(5) 2019 年 9 月 30 日以前に、本利用規約改定前の本項に定めるサービスの申込みを行ったサポート会員への当該申込みに対するサービスに関しては、本利用規約における「3 時間特急便」という語を「4 時間特急便」と読み替え、「3 時間以内」という語を「4 時間以内」と読み替え適用するものとします。

### 7. 液晶保護フィルムの提供

(1) 会員種別①または会員種別②のサポート会員により、本サービスの申込みがなされた場合、当社等は、交換用端末に当社等が指定する専用液晶保護フィルムを貼付した上で配送するものとします。ただし、交換用端末の形状などにより専用液晶保護フィルムの



提供が行われない場合があります。

(2) 当社等が、前号により交換用端末に貼付した専用液晶保護フィルムに不具合があったと判断した場合は、改めて専用液晶保護フィルムの配送を行うものとします。

#### 8. 交換用携帯電話機の保証期間

サポート会員は、本条第 1 項に基づき当社等がサポート会員にお送りした交換用端末、電池パックまたは付属品について、受領された時点で破損、自然故障その他不具合を発見された場合は、交換用端末受領後 14 日以内にその旨を当社等が別に定める連絡先に申出るものとし、当社等の指示に従い当該不具合の発見された交換用端末、電池パックまたは付属品を当社等に返送するものとします。ただし、専用液晶保護フィルムの不具合は前項に基づき、専用液晶保護フィルムのみ再送致します。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交換用端末と同一機種 of 交換用端末、電池パックまたは付属品を別途お送りすることにより、無料交換致します。本項に基づき交換用端末受領後 14 日以内にサポート会員よりお申出のなかった不具合または自然故障については、後日サポート会員からのご申告があった場合でも、本条第 5 項第 4 号に基づく無償の補償である場合を除き、無料交換の対象外とします。なお、本項に基づく交換電話機等の無料交換は、同項第 1 号に定める補償の利用回数には算入されません。

#### 9. 旧電話機の所有権の移転

補償のお申込みに係る本サポート制度対象移動機（以下「旧電話機」といいます）の所有権は、当社等がお送りした交換用端末をサポート会員が受領された時点で、当社等に移転されるものとします。

#### 10. 旧電話機の利用制限

(1) 当社等は、次のいずれかに該当する場合、当社等の判断により、旧電話機または補償のお申込みがあった本サポート制度対象移動機について、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。

- 紛失、盗難または火災による焼失を補償請求事由として補償のお申込みをされた場合、もしくは補償のお申込み時点において本条第 11 項第 1 号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
- 本条第 11 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
- 補償のお申込み受付後、当該お申込みにおいて虚偽の登録、届出もしくは申告があったと当社等が判断した場合
- 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、当社等が利用制限することを判断した場合

(2) 本項の規定は当社等が旧電話機または補償のお申込みがあった本サポート制度対象移

動機の利用を制限することをサポート会員にお約束するものではなく、また、当社等は旧電話機または補償のお申込みがあった本サポート制度対象移動機の利用制限をする義務を負うものではありません。

(3) 当社等は、当社等が旧電話機または補償のお申込みがあった本サポート制度対象移動機の利用を制限したことにより、または当社等が旧電話機または補償のお申込みがあった本サポート制度対象移動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、サポート会員または第三者が何らかの不利益を被ったとしても、サポート会員および第三者はご自身の責任において解決するものとし、当社等の責に帰すべき事由がある場合を除き、当社等は損害賠償責任その他の責任を負いません。

#### 11. 旧電話機の送付

(1) サポート会員は、本条第 1 項に基づき当社等がお送りした交換用端末を受領されたときは、補償請求事由が火災による旧電話機の焼失である場合または補償のお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、受領後 14 日以内に、旧電話機を当社等が定める方法により当社等指定先に送付するものとします (au IC カード等、外部メモリ媒体および付属品その他の製品を除いた状態で送付してください)。なお、旧電話機の紛失または盗難を補償請求事由として補償のお申込みをされた場合で送付期限までに旧電話機が発見されないときは、旧電話機が発見された際に速やかに当社等に送付するものとします。

(2) 万一、サポート会員が当社等の指定する物品等以外のものを送付された場合、当社等は、サポート会員が当該送付された物品等にかかる所有権その他一切の権利を放棄されたものとみなし、当該物品等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、サポート会員はこれに異議を唱えないものとします。当社等はサポート会員に対し、当該物品等および当該物品等に含まれる情報等の取扱いおよび返送について当社等の責に帰すべき事由がある場合を除き、責任を負いません。

#### 12. 旧電話機内部のデータの消去

(1) 旧電話機の送付時には、旧電話機内に記録された一切のデータ (※) をサポート会員において事前に全て消去してください。また、旧電話機内に記録されていたデータの交換用端末への移行は、サポート会員自身の責任で実施してください。

(2) 前号に定めるサポート会員による旧電話機内に記録されていたデータの交換用端末への移行の実施にかかわらず、なお、当社等の責に帰すべき事由により、当該データに関してサポート会員に生じた損害については、本サポート制度月額料の 1 ヶ月分を上限として当社等はその損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社等の故意または重大な過失に基づく損害については、この限りではありません。※発着信履歴・電話帳データ・電子

メールデータ・画像データ・音源データ・おサイフケータイの IC カード内のデータその他一切のデータを含みます（ただし、携帯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）。

(3) 前号にかかわらず、データ復旧サポート対象端末については、送付時に、電話機内に記録されたデータをサポート会員において事前に消去する必要はありません。

(4) 旧電話機がおサイフケータイの場合は、IC カード固有の番号が、全てのおサイフケータイ対応サービス提供者に開示される場合がありますのでご了承ください（サポート会員の氏名、住所、ご利用内容等は開示されません）。

### 13. 送料

本サービスのご利用に伴う送料は、3 時間特急便のサービス料金を除き、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指定する書類を当社等が定める方法以外の方法により送付される場合は、当該送付にかかる送料はサポート会員のご負担となります。

### 14. 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、別途当社等が指定する期日までに、当社等が別に定める方法により、違約金として、会員種別に応じて以下の表に記載の金額を当社等にお支払いいただきます。なお、当社等は、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。

会員種別	違約金（税抜）
会員種別①-(2)および 会員種別①-(3)以外	40,000 円
会員種別①-(2)	200,000 円
会員種別①-(3)	140,000 円

(1) 本条第 11 項第 1 号の定めに違反し、旧電話機を送付期限内に当社等に送付されなかった場合

(2) 補償のお申込み後に旧電話機を返送いただけなくなった場合

(3) 補償のお申込みを取消されたにもかかわらず、本条第 16 項の定めに違反し当社等が送付した交換用端末を当社等の指定した期日までに当社等に返送されなかった場合

(4) 本条第 17 項の定めに違反して補償のお申込みをされた場合

### 15. 旧電話機の再生利用

サポート会員は、本サービスに基づきサポート会員よりお送りいただいた旧電話機は、製造会社において故障部分を修理等し、筐体を交換して新製品の出荷時と同様の状態に初期

化したうえで、本サービスにおける交換用端末として当社等から他のサポート会員に提供することについて、サポート会員は承諾するものとします。

#### 16. 補償のお申込みの取消し

本条第 4 項に基づき補償のお申込みをいただいた場合であっても、正当な理由があると当社等が認めるときは、当社等が送付した交換用端末等の梱包を開封されていない場合でかつ補償のお申込み後 8 日以内にお申出いただいた場合に限り、サポート会員は補償のお申込みを取消することができます。

この場合サポート会員は、当社等が別途指定する期間内に当社等が本条第 1 項に基づき送付した交換用端末、電池パックまたは付属品を当社等に返送するものとします。

#### 17. 禁止事項

サポート会員は、本サービスのご利用にあたり以下の行為を行わないものとします。

- (1) 本サービスにおける補償のお申込み時、その他本サービスのご利用にあたり、虚偽の届出または申告を行う行為。
- (2) 他者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (3) 本サービスを不正の目的をもって利用する行為。
- (4) 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。
- (5) 上記各号の他、法令、公序良俗、本規定もしくは約款等に違反する行為、またはそのおそれのある行為。

#### 18. サポート会員の情報の確認および取扱い

- (1) 当社等は、補償のお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、本サービスの提供にあたり取得する個人情報（当該情報によりまたは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いいます）を当社等が別途定めるプライバシーポリシーに従い取り扱います。

### 第 6 条（3 年保証サービス）

#### 1. サービス内容

- (1) 本サポート制度対象移動機について、サポート会員の故意または過失によらず故障した場合、無償で修理致します。保証期間は、ご購入から 3 年間（au 通信端末の製造会社による保証 1 年、当社等による保証 2 年）と致します。なお、第 4 条第 3 項にかかわらず、サポート会員が本サポート制度を退会しない場合であっても、当社等による保証期間は、au 通信端末の製造会社による保証期間満了のときから最大 2 年とします。
- (2) 前条第 1 項に基づき当社等がサポート会員にお送りする交換用端末についても、前号

の保証を適用します。この場合、その保証期間については、前号に定める交換前の本サービス制度対象移動機に係る保証期間を引き継ぐものとします。

### 2.3 年保証サービス適用条件

- (1) 保証期間内の無償修理は、取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態で機器が故障した場合を保証対象とします。
- (2) サポート会員の故意または過失による損害の場合には、保証対象となりません。
- (3) 一部の機種では、修理が不可能な場合があります。

### 3.3 年保証サービスのお申込み

本サポート制度対象移動機の3年保証サービスのお申込みの際は、当社等の指定する au アフターサービス受付店へお持ちいただきます。

## 第7条（修理代金割引サービス）

### 1. サービス内容

- (1) 本サポート制度対象移動機の破損修理および保証期間外の修理の場合、本会員の負担額上限 5,000 円（税抜）にて修理（以下、本条において「補償」といいます）を実施致します。
- (2) 第5条第1項に基づき当社等がサポート会員にお送りした交換用端末についても、前号の補償の対象とします。

### 2. 修理代金割引サービス適用条件

- (1) 水濡れが原因の故障、または全損の修理は、補償の対象となりません。
- (2) サポート会員の故意・改造（分解改造・部品の交換・塗装等）による損害や故障の場合は補償の対象となりません。
- (3) 外装ケースの汚れや傷、塗装の剥れ等によるケース交換は補償の対象となりません。

### 3. 修理代金割引サービスのお申込み

本サポート制度対象移動機の修理代金割引サービスのお申込みの際は、当社等の指定する au アフターサービス受付店へお持ちいただきます。

## 第8条（水濡れ・全損時リニューアルサービス）

### 1. サービス内容

当社等の定める au 通信端末の水濡れが原因の故障、または全損故障の場合、本会員の負担額 10,000 円（税抜）にてリニューアル致します。リニューアルとは、au 通信端末の機械部品および外装ケース、電池パックを交換して、新品同等の状態にすることをいいます。

## 2. 水濡れ・全損時リニューアルサービス適用条件

- (1) 「水濡れ・全損時リニューアルサービス」適用の前提となる「水濡れ・全損」の判定は、当社等が指定する修理拠点で行います。
- (2) サポート会員の故意・改造（分解改造・部品の交換・塗装等）による損害や故障の場合は補償の対象となりません。

## 3. 水濡れ・全損時リニューアルサービスのお申込み

本サポート制度対象移動機の水濡れ・全損時リニューアルサービスのお申込みの際は、当社等の指定する au アフターサービス受付店へお持込いただきます。

## 第9条（データ復旧サポートサービス）

### 1. サービス内容

(1) 当社等は、サポート会員が、水濡れ、破損などで、**Android** 搭載スマートフォン、**4G LTE** ケータイまたはタブレット（以下「データ復旧サポート対象端末」といいます）に保存した画像、動画または電話帳のデータが取り出せなくなった場合に、サポート会員の申込みに従い、当該データを、当社等が別途定めるファイル形式にて取り出しを行うものとします(以下、本条において「本サービス」といいます)。ただし、データの取出しの成功を保証するものではありません。

(2) 当社等は、前号により取り出したサポート会員のデータを、**USB フラッシュメモリ (USB Type-A)** 上のフォルダ内にパスワードを設定の上で保存し、当該 **USB フラッシュメモリ** を、当社等が別途指定する方法で当該サポート会員へ送付します。なお、当社等は、当該パスワードをサポート会員の **au** 電話番号宛に **SMS** にて通知するものとします。

(3) 当社等は、書類不備またはデータ受領におけるトラブル等により、サポート会員と連絡がとれない場合、本サービスのお申込みを取り消されたものとみなします。

### 2. 補償範囲

(1) 本サービスは、会員種別①または会員種別②のみに適用されます。

(2) 本サービスの対象となるデータ復旧サービス対象端末は、サポート会員が購入した **Android** スマートフォンもしくはタブレット、またはサポート会員がその1つ前に購入した **Android** スマートフォン、**4G LTE** ケータイもしくはタブレットに限るものとします。

(3) 本サービスの対象となるデータ復旧サービス対象端末は、水濡れにより、電源が入らなくなり、データが取り出せない状態、または破損により画面操作ができなくなった状態のものに限ります。

(4) サポート会員が端末上の操作により初期化を行い、または削除したデータについては、

本サービスの対象外となります。

### 3.お申込みの方法

(1) サポート会員が、本条に従い、本サービスを受けることを希望する場合は、当社等が別に定める方法に従い、お申込みをしていただく必要があります。

(2) 前号に基づくお申込みは、データ復旧サービス対象端末に係る au 通信サービスの契約者または当社等が別途データ復旧サービス対象端末の利用者と確認できたサポート会員によって行われる場合に限り、有効とします。当社等は、サポート会員のご家族を含むサポート会員の代理人からのお申込みは受け付けません。

### 4.利用回数およびサービス料金

(1) 本サービスは、サポート会員による本サービスの申込日を起算日として、1年間で1回に限り、利用できるものとし、その後も同様とします。

(2) 本サービスによりデータ復旧が成功し、当社等が取り出したデータを保存した USB フラッシュメモリをサポート会員宛てに発送した時点にて、1回あたり 5,000 円（税抜）のサービス料金が発生するものとし、復旧に成功したデータが一部のみである場合も、同様とします。

(3) 当社等は、サポート会員の都合により、サポート会員が前号の USB フラッシュメモリを受け取っていない場合でも、返金に応じないものとし、ます。

### 5.データ復旧サポート対象端末の所有権の移転

(1) データ復旧サポート対象端末の所有権は、当社等が別途定める方法により、サポート会員が本サービスの申込みを行った上で、当社等へデータ復旧サポート対象端末が送付され、当社等が受領した時点で、当社等に移転されるものとし、ます。

(2) サポート会員が、交換用携帯電話機お届けサービスと同時に本サービスを申し込んだ場合には、当社等が送付した交換用端末をサポート会員が受領した時点で、データ復旧サポート対象端末の所有権が当社等に移転されるものとし、ます。

(3) サポート会員から当社等へ送付されたデータ復旧サポート対象端末については、当社等は、データ復旧の可否にかかわらず、サポート会員へ返却しないものとし、ます。

## 第 10 条（権利の譲渡等）

1. au 通信サービス契約約款に基づき、au 通信サービスの契約者回線に係る au サービス利用権の譲渡が行われた時は、譲受人に、サポート特典を受ける権利も併せて譲渡されるものとし、ます。この場合、譲渡人による、交換用携帯電話機お届けサービスの補償のお申込みの回数、時期等、3 年保証サービスの対象期間の満了予定日等のサポート特典の利用状況は、そのまま譲受人に引き継がれるものとし、ます。

2. サポート会員は、前項に定めるほか、本サポート制度にかかわる権利および義務を、第三者に貸与し、質入し、または担保の用に供することはできません。

#### 第 11.条 (サポート会員の退会)

1. サポート会員は、本サポート制度の退会を希望されるときは、当社等が別に定める方法に従い当社等に対して本サポート制度の退会を申し出るものとします。

2. au 通信端末の買い替えならびに au 通信サービスの契約解除および一時休止をもって、本サポート制度から自動的に退会することとなります。また、au (LTE) 通信サービスをご利用のサポート会員について「故障紛失サポート LTE」の適用が廃止された場合も同様とします。

3. サポート会員が以下のいずれかに該当する場合、当社等は、何ら通知、催告なく本サポート制度より退会させることができます。

入会時に虚偽の内容を申告した場合

本規定などに違反した場合

月額料ご負担金およびサービス料金その他の本サポート制度に係る料金、ならびに 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

そのほか、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. 退会にともない、サポート会員が有する本サポート制度に関するすべての権利は、失効するものとします。

#### 第 12 条 (本サポート制度の変更および終了)

1. 当社等は、民法の定めに従い、本規定など（本規定およびカタログなどの内容、サポート特典の内容など）を変更することがあります。なお、当社は、変更後の本規定などおよびその効力発生時期を、相当の方法で周知するものとし、変更後の本規定などは、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

2. 本サポート制度は当社等の都合により、サポート会員へ事前に周知のうえ、その一部またはすべてを停止または終了するものとします。

#### 第 13 条 (損害賠償)

サポート特典の実施にあたり、当社等の責に帰すべき事由によりサポート会員が損害を被った場合、当社等は、本サポート制度月額料の 1 ヶ月分を上限として当社等はその損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社等の故意または重大な過失に基づく損害については、この限りではありません。



#### 第 14 条 (裁判管轄)

本規定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 (本サポート制度に関する疑義など)

本規定などの解釈や本サポート制度の運用などについて疑義が生じ、または本規定などに定めがない事項が生じた場合は、当社等とサポート会員は誠意をもって協議するものとします。

#### 附則

2012年2月14日 制定

2017年1月19日 改定

2018年10月25日 改定

2019年10月1日 改定

2019年10月25日 改定

2020年2月18日 改定

2020年3月24日 改定