「持ち込み故障サポート」規定

第 1 条 （持ち込み故障サポート）

1. 持ち込み故障サポート（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「持ち込み故障サポート」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 5 条に定める本交換サービス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。

3. 当社等は、本サポート制度の提供または運営に関する業務の一部または全てを、業務委託先に委託することができます。

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本規定に同意の上、本サポート制度への入会のお申込み（以下「入会申込み」といいます。）に係る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。なお、一旦本サポート制度を退会された場合、再度入会することはできません。

2. 当社等は、入会申込みが、以下(1)～(3)の条件全てに合致している場合に限り、当該入会申込みを受け付けることとします。

(1)入会申込みが、以下①または②のいずれかに該当すること

①au 通信サービスまたは UQ mobile 通信サービスⅡ（UQ mobile 通信サービスⅡ契約約款に定める「UQ mobile 通信サービスⅡ」をいいます。以下同じとし、au 通信サービスおよび UQ mobile 通信サービスⅡを併せて、以下「対象通信サービス」といいます。）に係る契約（以下「対象通信サービス契約」といいます。）を新規に締結した際の申込みであること（他社が提供する通信サービスまたは povo2.0 通信サービス（povo2.0 通信サービス契約約款に定める「povo2.0 通信サービス」をいいます。以下同じ）をご契約中のお客様が、対象通信サービス契約を新規に締結した場合を含みます。但し、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）をご契約中のお客様が povo1.0 通信サービスに係る契約から、対象通信サービス契約に移行する場合、ならびに第 7 条第 3 項に定める au 通信サービスおよび UQ mobile 通信サービスⅡ間での番号移行(以下、「番号移行」といいます)の場合は含みません）

②お客様が、当社等が別途定める手続により対象通信サービスの利用を一時休止した後、

対象通信サービスの利用を再開した際の申込みであること
(2)第 3 条第 4 項に基づき製品登録された本サポート制度対象移動機（第 3 条第 1 項にて定義されます。以下同じ）が、入会申込み時点において、正常にご利用いただけない状態にないこと
(3) 第 3 条第 4 項に基づき製品登録された本サポート制度対象移動機が、当社等が提供する他の端末補償サービス（以下「他補償サービス」といいます。）の対象となる移動機（以下「他補償対象移動機」といいます。）でないこと

3. 本サポート制度の利用に係る契約（以下「本サポート制度契約」といいます。）は、対象通信サービスの一通信回線契約あたり一契約とします。

4. 入会申込みをおこなったお客様（以下「申込者」といいます）が、第 3 条第 5 項に基づき本サポート制度対象移動機の製品登録をし、当社等がそれを承諾したときをもって本サポート制度契約が成立します。但し、製品登録を完了したサポート会員が対象通信サービスの一時休止に伴い本サポート制度を退会し、その後対象通信サービスの利用を再開した際に本サポート制度への入会申込みを行う場合、入会申込みに係る手続を完了したときをもって本サポート制度契約が成立します。

第 3 条（本サポート制度対象移動機の製品登録および変更）
1. 本サポート制度の対象となる端末は、入会申込みに係る手続きを完了した後に当社等が別に定める方法でお客様が製品登録をし、当社等が承諾した「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。）とします。製品登録は一つの本サポート制度契約あたり一端末までとします。

2. 本サポート制度対象移動機は、お客様がご加入された対象通信サービスをご利用中かつお客さまが所有する携帯電話機に限ります。

3. 本サポート制度対象移動機は当社等が別に定める機種のみ対象とします。

4. 入会申込みに係る手続きをされたお客様は、当社等が別に定める方法で、本サポート制度対象移動機として製品登録をしようとしている端末の破損の有無およびタッチパネル機能、音声機能を確認し、当該端末の機種名および IMEI（各携帯電話端末に付与されている端末識別番号）情報を登録（次項に基づき行う製品情報の変更の登録を含み、以下「製品登録」といいます）する必要があります。

5. 製品登録は、お客様が入会申込みをされた際に別途当社と締結した対象通信サービス契約における回線開通日を起算日として 30 日以内に行うものとします。当該期間内に製品登録が行われない場合、当社等は当該入会申込みが取り消されたものとみなします。なお、お客様が、当社等所定の手続により対象通信サービスの利用を一時休止した後、対象通信サー

ビスの利用を再開した際の入会申込みである場合も、回線開通日を起算日として同様とします。

6. 第 2 条第 2 項第 3 号の定めに反して、他補償対象移動機が製品登録された場合、製品登録が完了しても本サポート制度または他補償サービスが提供できないなどの影響が生じる場合があります。この場合、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、当社等は損害賠償責任その他の責任を負いません。

7. 当社等は、製品登録において、本条第 2 項の定めに従いご利用中の携帯電話機であるか否かを確認するため、製品登録した日の前日末時点の対象通信サービスに係る SIM カードの最新の接続履歴を照会するものとします。なお、製品登録を回線開通日の当日に行った場合は、当日末時点の対象通信サービスに係る SIM カードの最新の接続履歴を照会するものとします。

8. サポート会員は本サポート制度対象移動機の変更を希望する場合、速やかに当社等が別に定める方法で製品情報の変更登録をするものとします。ただし、第 5 条に定める本交換サービスを利用した場合における本サポート制度対象移動機の変更については、当社等が製品情報の変更登録を行うため、サポート会員による製品情報の変更登録は不要です。

9. サポート会員が前号の変更登録を怠ったためにサポート会員に生じた損害については、当社等は一切責任を負いません。

第 4 条 （会員種別および月額料）

1. 当社等は、製品登録された本サポート制度対象移動機の機種に応じて、下記のいずれかの区分（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を適用し、サポート会員に対して当該月額料を請求するものとします。なお、月額料は製品登録が完了した日から発生します。ただし、製品登録を完了したサポート会員が対象通信サービスの一時休止に伴い本サポート制度を退会し、その後対象通信サービスの利用を再開した際に本サポート制度への入会申込みを行う場合、入会申込みに係る手続を完了した日より月額料が発生します。

会員種別	月額料（税込）
会員種別①-(1)	715 円
会員種別①-(2)	715 円
会員種別②	980 円
会員種別③	1,180 円
会員種別④	1,480 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)及び(2)の総称を意味するものとします。

3. 暦月の途中で本サポート制度契約が締結され、または終了した場合、当該暦月に係る月額料はご利用日数分の日割額となります。なお、本サポート制度対象移動機の変更登録に伴い会員種別の変更が生じた場合、変更登録を完了した日の前日までは旧会員種別に係る月額料、変更登録を完了した日以降は新会員種別に係る月額料での日割額となります。

4. 月額料、ご負担金（第 5 条第 6 項第 2 号で定義されます。以下同じ）およびサービス料金(第 5 条第 7 項第 3 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、全て対象通信サービスの料金と同様に取り扱います。

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等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、当社等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。

<table>
<tr><th colspan="2">区分</th><th>手数料の額</th></tr>
<tr><td rowspan="2">1.　2.以外の場合</td><td>（1）（2）以外の場合
（期日後料金支払手数料）</td><td>税抜額300円
（税込額330円）</td></tr>
<tr><td>（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</td><td>金融機関等が定める額</td></tr>
<tr><td colspan="2">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。</td><td>収納代行機関又は金融機関等が定める額</td></tr>
<tr><td colspan="3">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。</td></tr>
</table>

第 5 条（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携帯電話機お届けサービス（以下、「本交換サービス」といいます）の利用に係るお申込み（以下、本条において「本交換サービス申込み」といいます）を受けた場合、当社等は、ご申告内容を精査し、本交換サービスの対象となると判断した場合、本交換サービス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本サポート制度対象移動機の場合は、電池

パックはつきません）を、本交換サービス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。以下「送付先」といいます。）に、当社等が別に定める方法により、本交換サービス申込みを受け付けた日から 2 日以内に到着するようお送り致します(以下、本条に基づき提供されるサービスを本条において「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、サポート会員から本交換サービス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本交換サービス申込み、法人名義の本交換サービス申込みの場合は、前号にかかわらず、送付先は対象通信サービス契約に係る契約住所または請求書送付先に限ります。

(3) 本交換サービスの対象は、第 3 条第 1 項および第 8 項の定めに従い本サポート制度への入会申込み手続き後に製品登録、または変更登録が完了している本サポート制度対象移動機に限ります。なお、本サポート制度対象移動機の変更登録を行った場合、本交換サービスの利用回数、時期等は、そのまま引き継がれるものとします。

(4)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。

(5) サポート会員に提供する交換用端末は、本交換サービス申込みに係る本サポート制度対象移動機と同一または当社が同等の機能を有すると判断した機種とします。

(6) 本項第 1 号に基づき当社等が提供する交換用端末の OS のバージョン並びに通信方式は本交換サービス申込みに係る本サポート制度対象移動機の OS のバージョン、SIM カードの種別または通信方式と異なる場合があります。

(7) 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本交換サービス申込みに係る本サポート制度対象移動機と異なる機種の場合、当社等は、当該機種の付属品各 1 個も併せてお送りする場合があります。

(8)本交換サービス申込みをされた場合、本交換サービス申込みに係る本サポート制度対象移動機に係る対象通信サービス契約に基づいて、当社等がサポート会員に貸与している、au IC カード、SIM カードまたは eSIM（以下「SIM 等」といいます）についても、新たな SIM 等の貸与の請求がなされたものとして、当社等は、交換用端末とともに当該対象通信サービス契約に係る携帯電話番号を登録した SIM 等を発送等する場合があります。なお、当社等は、当該 SIM 等を送付先に送付した日の翌日から起算して 13 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 SIM 等の開通手続きを実施することができるものとします。

(9) ご不在または送付先の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が完了しなかった場合は、本交換サービス申込みは取り消されたものとみなします。

(10) 本交換サービスによって交換し、当社等に送付された本サポート制度対象移動機本体、

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。
(11) 本サポート制度対象移動機に係るデータのバックアップは、本交換サービス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。
(12) 本交換サービスの内容は民法の定めに従い、変更する場合があります。

2. 対象期間
本交換サービスの提供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 条第 4 項に基づき本サポート制度契約が成立した日を起算日とした 31 日後から、第 7 条に基づきサポート会員が本サポート制度を退会した日までとします。
ただし、対象通信サービスの一時休止に伴い本サポート制度を退会し、その後対象通信サービスの利用を再開した際に本サポート制度への入会申込み（以下「再入会申込み」といいます。）を行う場合、再入会申込みに係る手続を完了した日から、本交換サービスの提供を受けられるものとします。
また、第 3 条 8 項に定める製品情報の変更登録をした場合、本交換サービスの提供を受けられる対象期間は、変更登録が完了した日を起算日とした 31 日後から、第 7 条に基づきサポート会員が本サポート制度を退会した日までとします。
第 7 条第 3 項に定める番号移行をした場合、番号移行をした当日は、本交換サービスの提供を受けることができません。

3. 本交換サービスの対象故障等の範囲
本交換サービスの対象故障等（以下「対象故障等」といいます。）の範囲は前項に定める対象期間内において発生した、以下に定める故障等とします。
(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) 水濡れ、その他偶然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。

4. 本交換サービス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本交換サービスの提供を受けることはできません。
(1) 本サポート制度対象移動機の紛失または盗難、火災による焼失の場合
(2) 本交換サービス申込み、及び、製品登録が本条第 17 項に定める禁止事項のいずれかに該当するとき
(3) 過去に本規定等への違反があり、本交換サービス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) 本交換サービス申込みをされたサポート会員が、過去の本交換サービス申込みにおいて虚偽申告があったと当社等が判断したサポート会員と同一であると合理的に判断したとき
(5) 本交換サービス申込み時において、お支払期日を経過してもなお支払いただいていない本サポート制度に係る月額料、ご負担金、サービス料金および対象通信サービスに係るご

利用料金等（本交換サービス申込みをされたサポート会員と同一の会員であると当社等が合理的に判断するサポート会員に係る対象通信サービスの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)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あって、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)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に加工、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、逆コンパイルもしくは逆アセンブルを含みます）がなされ、または不正な修理が行われたと当社等が判断する場合

(9) 本サポート制度対象移動機の故障等が、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) 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)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・SIM 等内のデータ、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)本サポート制度対象移動機の故障等が、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

(13)本サポート制度対象移動機の故障等が、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

(14) 本サポート制度対象移動機の故障等が、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) 本サポート制度対象移動機の故障等が、戦争、暴動またはテロにより発生したものであるとき

(16) 本サポート制度対象移動機の故障等が、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) 本サポート制度対象移動機の故障等が、核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき

5. 本交換サービス申込みの方法

(1) 本サポート制度対象移動機について対象故障等が発生し本交換サービスの提供を受けることを希望される場合は、サポート会員は、当社等が別に定める方法に従い本交換サービスのお申込みをする必要があります。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、本交換サービス申込みの受付にあたり、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。

(2) サポート会員が個人契約のご契約者の場合、当社等は、代理人による本交換サービス

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。

(3) 当社等は、本交換サービスにおいて、本サポート制度対象移動機とは通信方式が異なる対象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、本交換サービス申込みのほか、当社が別途定める方法により、当該交換用端末の通信方式に該当する、対象通信サービス契約その他の当社等が別途指定する当社等の電気通信サービス等に係る契約に申込んでいただく必要があります。またこの場合、第 7 条第 2 項の定めにかかわらず、サポート会員は、本サポート制度から自動的に退会することとはならず、通信方式変更後もサポート会員と当社等との本サポート制度契約は継続するものとします。この場合、通信方式変更前の本交換サービスの利用回数、時期等は、通信方式変更後もそのまま引き継がれるものとします。

(4) 本交換サービスのお申込み後、サポート会員が交換用端末を受領するまでは以下のお手続きができません。

① 本サポート制度対象移動機の変更登録
② 本サポート制度の退会
③ 対象通信サービス契約の解除もしくは一時休止

6. 本交換サービスの利用回数およびサポート会員のご負担金

(1) 本交換サービス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。本交換サービス申込み時において、過去 1 年間に既に 2 回本交換サービスの提供を受けられている場合は、本交換サービスをご利用いただくことができません。

(2) サポート会員は、本交換サービスの提供を受ける場合、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、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。

	ご負担金（税込）	
会員種別	ご利用 1 回目	ご利用 2 回目
会員種別①-(1)	5,500 円	8,800 円
会員種別①-(2) 会員種別② 会員種別③ 会員種別④	13,200 円	13,200 円

(3) 本交換サービス申込み時において、当社等が指定する WEB サイトから本交換サービス申込みをされた場合、前号に定めるご負担金から 550 円（税込）を割引します。

(4) 本条第 1 項第 8 号に基づき当社等が対象通信サービスを契約しているサポート会員に SIM 等を発送等する場合は、本項第 2 号に定めるご負担金に加え、au 通信サービス契約約

款またはUQ mobile 通信サービスⅡ契約約款の定めに従い、SIM 等の再発行手数料を別途お支払いいただく場合があります。

7. 3 時間特急便のお申込みおよびサービス料金

（1）サポート会員が、本交換サービス申込み時に、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、本交換サービス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）のサービス料金（以下「サービス料金」といいます。）を支払う必要があります。

（4）サポート会員側の事情による場合を除き、当社等が交換用端末を 3 時間以内に送付先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。

8. 交換用端末等の保証期間

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、サポート会員が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、交換用端末等の受領後 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。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の交換用端末、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交換用端末等の不具合または故障については、後日サポート会員からのご申告があった場合でも、無料交換の対象外とします。なお、本項に基づく交換用端末等の無料交換は、本条第 6 項第 1 号に定める本交換サービスの利用回数には算入されません。なお、交換用端末の製造会社による保証期間の適用はありません。

9. 旧電話機の所有権の移転

本交換サービス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

②本交換サービス申込み受付後、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

③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、当社等が旧電話機の利用を制限したことにより、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したときは、本交換サービス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、交換用端末を受領した日から 14 日以内に、旧電話機を当社等が定める方法により指定する住所宛てに送付するものとします（SIM 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)。

(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当社等に対して送付した場合、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、サポート会員は以下の対応を行うものとします。

①旧電話機内に記録された一切のデータ（※）の消去。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するものとします。

※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、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)。

②画面ロック、PIN ロックなどロック機能の解除

③「iPhone を探す」の無効化

④その他セキュリティ機能およびサービスの解除

(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、本サポート制度に係る月額料（当該損害が生じた時点において、当該サポート会員に適用されていた月額料を指します）の 1 ヶ月分相当額を上限と

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。

(3) 旧電話機がおサイフケータイの場合は、おサイフケータイの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

本交換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、電池パック、付属品等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しないものとします。

会員種別	違約金（税込）
会員種別①-(1)	44,000 円
会員種別①-(2)及び③	88,000 円
会員種別②	66,000 円
会員種別④	132,000 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しなかった場合

(2) 本交換サービス申込み後に旧電話機を当社等に送付することができなくなった場合

(3) 本交換サービス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しなかった場合

(4) 本条第 17 項の定めに違反して本交換サービス申込みをされた場合

(5) 通常の製品利用によって生じる故障・破損の程度を逸脱した、「躯体の損傷」や「部品が欠損する程の破壊」等によって、返送いただいた旧電話機が本サポート制度対象移動機であることを客観的に確認できない場合

(6) 旧電話機の IMEI が製品登録されている IMEI と異なる場合

(7) 旧電話機が総務省が規定する技術基準に適合していないことが判明した場合

15. 旧電話機の再生利用

本交換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、本交換サービスまたは、当社等のその他のサービスにおける交換用端末として当社等から他のお客様に提供され、または当社等により第三者に転売されもしくは廃棄されることについて、サポート会員は承諾するものとします。

16. 本交換サービス申込みの取消し

本条第 4 項に基づき本交換サービス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、サポート会員が当社等の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本交換サービス申込み後 8 日以内にお申出いただいた場合に限り、サポート会員は本交換サービス申込みを取消すことができます。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、本交換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) 本交換サービス申込み時、その他本交換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交換サービスを利用する行為

(3) 本交換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) 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。

(6) 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

(7) 当社等また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。

(8) 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り扱い

当社等は、本交換サービス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。

第 6 条（権利の譲渡等）

1. au 通信サービス契約約款、UQ mobile 通信サービスⅡ契約約款に基づき、対象通信サービスの契約者回線に係るサービス利用権の譲渡が行われた時は、譲受人に、当該回線に紐づく本サポート制度契約上の全ての権利および義務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、本交換サービス申込みの回数、時期等、本交換サービスの利用状況は、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、本サポート制度契約上の権利および義務を、第三者に譲渡し、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 7 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。なお、機種変更、端末増設を行った場合、変更登録された本サポート制度対象移動機にて本サポート制度は継続します。

2. サポート会員は、サポート会員と当社等間の対象通信サービス契約の解除もしくは一時休止をもって、本サポート制度から自動的に退会することとなります。

3. 前項の定めにかかわらず、本サポート制度に加入しているサポート会員が本サポート制度対象移動機の機種変更、端末増設を伴わずに、当社等が別途定める方法に従い次の各号のいずれかの番号移行を行った場合、当該番号移行後もサポート会員との間の本サポート制度契約は継続するものとします。この場合、番号移行前の本交換サービス特典の利用回数、時期等の利用状況は、当該番号移行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) 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. 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。

① 入会時、または製品登録時に虚偽の内容を申告した場合
② 本規定等に違反した場合
③ 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、ならびに対象通信サービスの料金その他の当社等の電気通信サービス等に係る料金、その他当社等からの請求の支払を、支払期日までに行わなかった場合
④ 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
⑤ 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. 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全ての権利は、失効するものとします。

第 9 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、本規定等（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、当社等は、変更後の本規定等およびそ

の効力発生時期を、相当の方法で周知するものとし、変更後の本規定等は、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、その一部または全てを停止または終了する場合があるものとします。

第 10 条（損害賠償）
本サポート制度の提供にあたり、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、本サポート制度に係る月額料（サポート会員が当該損害を被った時点における会員種別に応じた月額料を指します。）の 1 ヶ月分相当額を上限として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 11 条（個人情報の取り扱い）
本サポート制度の提供にあたり取得した個人情報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/

第 12 条（裁判管轄）
本規定等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 13 条（本サポート制度に関する疑義など）
本規定等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、または本規定等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

2022 年 11 月 22 日　制定
2023 年 4 月 5 日　改定
2024 年 12 月 1 日　改定