

auスマートサポート「スマホ訪問サポート」利用規約

第1条(本規約の適用)

KDDI株式会社及び沖縄セルラー電話株式会社(以下併せて「当社」といいます。)は、この「auスマートサポート『スマホ訪問サポート』利用規約」(以下「本規約」といいます。)を定め、これに基づき、auスマートサポート会員に対して、スマホ訪問サポート(以下「本サポート」といいます。)を提供します。

第2条(本規約の変更)

当社は、利用者の事前の承諾を得ることなく、本規約(なお、諸規定等を含みます。)を随時変更できるものとし、本規約が変更された場合、本サービスの提供内容及び提供条件は、変更後の本規約によります。

2 当社は、前項の変更を行う場合は、変更後の本規約の内容及びその効力発生時期を、利用者に通知し、又は当社の運営するウェブサイト上に掲載することにより周知するものとし、

第3条(用語の定義等)

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
約款	au(WIN)通信サービス契約約款及び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
auサービス	約款に定めるau(WIN)通信サービス及びau(LTE)通信サービス及び au(5G)通信サービス
auスマートサポート会員	当社とスマサポ契約を締結している者
スマサポ契約	当社からauスマートサポートの提供を受けるための契約
本サポートセンター	auスマートサポート専用のサポートセンター
スマサポID	スマサポ契約に基づきauスマートサポート会員に付与される識別情報
本契約	当社から本サポートの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者

2. 本規約で使用する用語の意味は、本規約で別段の定めがない限り、約款及びauスマートサポート会員利用規約(以下「スマサポ規約」といいます。)で使用する用語の定義に従うものとし、

第4条(本サポートの内容)

当社は、本サポートとして、本契約者に対し、本契約者宅に訪問してのauサービスに係るスマートフォン・タブレット(以下「auスマートフォン等」といいます。)の各種設定を行うとともに、設定方法および操作方法等の説明を提供するものとし、なお、本サポートの詳細については、別紙に定めるとおりとし、

第5条(スマサポ規約等の適用)

本規約に定めのない事項については、スマサポ規約及び約款に定めるとおりとし、なお、本規約と、スマサポ規約又は約款の内容が矛盾する場合は、本規約の内容を優先します。

第6条(契約の単位)

当社は、1のスマサポ契約ごとに1の本契約を締結します。この場合、本契約者は、本契約に係るauスマートサポート会員と同一の者に限ります。

第7条(契約申込の方法)

本契約の申込みを希望するauスマートサポート会員(以下「申込者」といいます。)は、本規約のほか、スマサポ規約、約款及び当社が別途定める諸条件の内容を承諾したうえで、当社が定める手続きに従って、本サポ

ートセンターに申し出るものとします。

2. 申込者は、本サポートの提供を受けることを希望する日の4日前までに本契約を申込み必要があります。なお、当社の業務上の事情により、本契約者が希望する日に本サポートの提供を受けることができないことがあります。

第8条(契約申込の成立)

当社は、本契約の申込みがあったときは、その申込みを受け付けた順に従って承諾するものとし、当社が承諾した時点で本契約が成立します。

2. 当社は、前項の規定に拘らず、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、その申込みを承諾しないことがあります。

(1)申込者がauスマートサポート会員でないとき。

(2)第7条(契約申込の方法)に基づきなされた契約申込みの内容に虚偽又は不備があるとき。

(3)申込者が本規約、スマサポ規約、約款及び当社が別途定める諸条件の内容に承諾しないとき。

(4)申込者が当社の提供するサービス等(本サポートを含むがそれに限られない。以下同じとします。)に係る料金その他の金銭債務の履行を現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。

(5)申込者が自己のスマサポIDの届出を拒否したとき。

(6)申込者が日本国内に居住していないとき。

(7)申込者が離島島嶼部等、当社が別に定める本サポート提供対象外の地域に居住しているとき。

(8)申込者が第17条(当社が行う本契約の解除)に基づき本契約の解除を受けたことがあるとき。

(9)申込者が、本規約の規定に違反するおそれがあるとき。

(10)当社の業務遂行上その申込みを承諾することが著しく困難なとき。

3. 申込みの承諾後であっても、申込者が前項のいずれかに該当することが判明した場合は、当社はその承諾を取り消すことがあります。

第9条(契約内容の変更)

本契約者は、本契約者連絡先(氏名、名称、住所若しくは居所、連絡先の電話番号若しくはメールアドレス又は請求書の送付先をいいます。以下、同じとします。)に変更があったときは、そのことを速やかに当社が定める手続きに従って、本サポートセンターに届け出るものとします。

2. 当社は、前項の届出があったときは、本契約者に対し、その変更のあった事実を証明する書類の提示を求めることがあり、本契約者は、これに応じるものとします。

3. 本契約者は、第1項の届出を怠ったことにより、当社が従前の本契約者連絡先に宛てて書面等を送付したときは、その書面等が不到達であっても、通常その到達すべき時に本契約者が通知内容を了知したものとして扱うことに同意するものとします。

4. 本契約者が事実と異なる届出を行ったことにより、当社が届出のあった本契約者連絡先に宛てて書面等を送付した場合についても、前項と同様とします。

5. 前二項の場合において、当社は、その書面等の送付に起因して本契約者に発生した損害について、一切の責任を負わないものとします。

6. 当社は、本契約者連絡先が事実と反しているものと判断したときは、本規約の規定により本契約者に通知等を行う必要がある場合であっても、当該規定にかかわらず、その通知等を省略できるものとします。

第10条(本サポートの提供条件等)

本サポートの提供場所は、本契約に係るauサービス契約で本契約者が当社に登録している契約住所に限るものとします。

2. 本サポートの対象者は、1の本契約につき、1名の本契約者とします。ただし、本契約に係るauサービスの

契約時に利用者登録をしている場合で、本契約者の申し出があったときは、当社は、当該利用者登録された者1名に対して本サポートを提供します。

3. 本サポートの提供日は年末年始(毎年12月29日から翌年1月3日までとします。)を除く毎日とし、その提供開始時間は、10時から19時までとします。

4. 本サポートは、当社が別途指定する委託業者(以下「委託業者」といいます。)が行うものとします。

第11条(本サポートの事前準備等)

本契約者は、当社が別途指定する、本サポートを行うために必要な電源ケーブル、microSDカード、Wi-Fi機器等の物品等(以下「物品等」といいます。)を、本サポートが行われる前に予め準備するものとします。なお、物品等の準備に係る費用は、本契約者の負担とします。

第12条(本サポートの事前確認)

当社は、本サポートの作業に着手する前に、訪問した委託業者より本契約者へ次の事項についての確認を行うものとします。

- (1) 本サポートの内容、手順
- (2) 本サポートに関係する本契約者宅及び本契約者宅内の物品の損傷の有無
- (3) 本契約者宅内で本サポートを実施するうえで危険な場所の有無

第13条(本サポートの完了)

委託業者による本サポートに係る作業終了後、本契約者は、当社所定の完了報告書に署名又は捺印するものとし、その時点をもって本サポートは完了したものとします。

2. 本サポートの完了後明らかに当社の責による設定作業の内容の不備が発覚した場合、当該作業後14日以内に限り無償で対応するものとします。ただし、本サポートのうちauスマートフォン等に係る設定方法及び操作方法等の説明についてはこの限りではありません。

第14条(本サポートの利用中止)

当社は、次の各号に該当する場合は、本サポートに着手したか否かにかかわらず、本サポートを中止することができるものとします。

- (1) 委託業者が本サポートに着手できない、又は本サポートを継続できない相当の事由があるとき。
- (2) 本契約者宅又は本契約者宅内の物品に損害を与える可能性が高いと当社又は委託業者が判断したとき。

第15条(本サポート提供の終了)

当社は、本サポートを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サポートの提供を終了することがあります。

2. 当社は、前項の規定により本サポートの提供を終了する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。

第16条(本契約者による契約解除)

本契約者は、本契約を解除する場合、当社所定の方法により、本サポートセンターに通知するものとします。

第17条(当社による契約解除)

当社は、次の各号に該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。ただし、緊急やむを得ない場合は、当社は、本契約者への事前の通知なく本契約を解除できるものとします。

- (1) 第7条(契約申込の方法)に基づきなされた契約申込みの内容に虚偽又は不備があることが判明した場合。
- (2) 本契約者が第8条(契約申込の成立)第2項各号のいずれかに該当することが判明した場合。
- (3) 本契約者が本規約のほか、スマサポ規約、約款及び当社が別途定める諸条件に違反した場合。

(4) 本契約者が当社と締結している、又は締結していた当社の電気通信サービス(auサービスを含むが、これに限りません。以下、同じとします。)その他のサービスに係る利用契約に定める義務に違反したと当社が認めた場合。

(5) 本契約者が当社名誉又は信用を毀損した場合。

(6) 本契約者が本サポート若しくは当社の電気通信サービス等の提供に関する当社の業務遂行、若しくは当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をした場合。

(7) 本契約者が当社又は第三者に損害を与えた場合。

(8) 第15条(本サポートの提供の終了)第1項に定める場合。

(9) 本契約に係るスマサポート契約が解除された場合。

(10) 本契約者に次に定める事由のいずれかが発生した場合。

①手形交換所の取引停止処分を受けたとき。

②差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けたとき。

③破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算手続開始の申立を受け、又は自ら申立をしたとき。

④財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき。

第18条(本サポート料等)

本サポートの料金(以下「本サポート料」といいます。)は、別紙に定めるとおりとします。なお、本契約者は、別紙のサポート内容の一部のみ提供を受けた場合でも、本サポート料の全額を負担するものとします。

2. 本契約者は、当社設備状況、他回線との干渉又は本契約者宅内の通信設備の影響等により、本サポートの提供を受けることができない場合であっても、本サポート料を負担するものとします。

3. 次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約者は、別紙に定めるキャンセル料を負担するものとします。

(1)本契約者が本サポートの提供予定日の前日19:30以降に第16条(本契約者による契約解除)に基づき解除した場合。

(2)訪問時刻から起算して30分以上本契約者が不在で本サポートを提供できなかった場合。

(3)第14条(本サポートの利用中止)に定める場合であって、本契約者の責に帰すべき事由により当社が本サポートを中止した場合。

第19条(支払方法)

当社は、本契約者に対し、auサービスに係る料金の請求と合算して、本サポート料にこれに係る消費税及び地方消費税相当額を加えた金額相当額を請求するものとします。本契約者は、当該請求書に記載された支払期日、支払方法等により、これを支払うものとします。なお、前条(本サポート料等)第3項に定めるキャンセル料の支払方法については、本サポート料の支払方法に準じるものとします。

第20条(延滞利息)

本契約者は、本サポート料その他の金銭債務(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うものとします。

第21条(端数処理)

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第22条(免責事項)

当社は、本サポートが本契約者の利用目的に合致し、本契約者がその利用目的を達成できること並びに本契約者がauサービス及びauスマートフォン等で利用できる各種サービスを正常に利用できることを保証するものではありません。

2. 当社が本サポートを提供するにあたり本契約者に損害を与えた場合、当社は、本サポート料に相当する金額を上限として、当該損害を賠償するものとします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合は、この限りではありません。

3. 本契約者は、本サポートの提供を受けるauスマートフォン等に保存されているデータ等のバックアップを予め作成するものとします。本サポートの提供にあたり当該データ等が滅失した場合であっても、当社は、損害賠償の責任を負わないものとします。

第23条(本契約に基づく権利の譲渡の禁止)

本契約者は、本契約に基づいて本サポートの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

第24条(本契約者の義務)

本契約者は、本サポートの提供を受けるにあたって当社又は第三者に与えた損害について、一切の責任を負うものとします。

附則

(適用期日)

1. この改正本規約は、2013年6月6日から適用します。
2. この改正本規約は、2014年1月22日から適用します。
3. この改正本規約は、2014年7月31日から適用します。
4. この改正本規約は、2016年1月29日から適用します。
5. この改正本規約は、2018年5月18日から適用します。
6. この改正本規約は、2018年8月1日から適用します。
7. この改正本規約は、2018年11月1日から適用します。
8. この改正本規約は、2020年4月1日から適用します。

(別紙)

1. サポートコース別 本サポート料

コース種別	サポート内容	単位	本サポート料 ※1 (税抜)
60分サポートコース	下記サポートメニューより選択 (組み合わせ可 ※2)	1契約	8,500円
90分サポートコース			11,500円
120分サポートコース			14,500円

※1 訪問にかかる交通費は本サポート料に含まれます。ただし、当社が別途定める地域で本サポートを提供する場合に発生する交通費は実費を請求いたします。

※2 120分サポートコースにおいて、30分のサポートメニューを4つ組み合わせることはできません。

サポートメニュー

	内容	時間
初期設定／基本操作	【設定】 auID／GoogleIDの登録またはApple IDの登録 auメール(@au.com/@ezweb.ne.jp)設定	60分

	auスマートパス・auスマートパスプレミアム(別途有料/申込要) 内ウイルスバスターアプリ設定(Android™搭載機種のみ) Myauアプリバージョンアップ アドレス帳データ移行 【操作説明】 タッチパネル操作方法(タップ、スライド等) 電話帳登録方法 マナーモード設定方法 Wi-Fi接続方法(子機設定含む)	
Twitter	Twitterとは？ 自分のアカウントを作成する 自分のアカウントの登録確認をする ユーザーをフォローする ツイートを見る、ツイートする	60分
LINE	LINEとは？ LINEを設定する 友達とトークする スタンプを取得する スタンプを送信する	60分
Facebook	Facebookとは？ Facebookに登録する Facebookに近況報告する 自分宛てのメッセージを見る	60分
写真・動画	写真・動画を撮影する 撮った写真・動画を閲覧する 撮った写真・動画を編集する	30分
インターネットの利用	インターネットでホームページを見る 見たいホームページを検索する(キーボード入力) 見たいホームページを検索する(音声入力) 見たいホームページに登録する(お気に入り登録) お気に入り登録したホームページを呼び出す(お気に入り利用)	30分
YouTube	見たい動画を検索する 自分のIDを取得する 見たい動画(お気に入り)に登録する	30分
地図の利用	現在地を確認する 行きたい場所を検索する 行きたい場所までの道のりを確認する	30分
アプリインストール関連	アプリを検索する 欲しいアプリをダウンロード(インストール)する いらぬアプリを削除(アンインストール)する アプリをアップデートする	30分

2. キャンセル料

5,000円(消費税及び地方消費税を除く。)