

## スマホスタートサポート利用規約

スマホスタートサポート利用規約(以下「本規約」といいます。)は、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。)が提供する「スマホスタートサポート」サービス(以下「本サービス」といいます。)を利用するための利用者との契約(以下「利用契約」といいます。)に適用されます。

### 第1条(本規約の適用)

本規約は、本サービスの利用に関する当社と利用者との間の権利義務関係を定めることを目的とし、利用者  
と当社との間の本サービスの利用に関わる一切の關係に適用されます。

2 当社が、当社の運営するウェブサイト上で随時掲載する本サービスに関するルールその他の諸規定等(以下「諸規定等」といいます。)は、本規約の一部を構成するものとします。本規約の内容と諸規定等の内容とが矛盾する場合は、本規約の規定が優先して適用されるものとします。ただし、諸規定等に、当該諸規定等の規定が優先する旨定められている場合は、当該諸規定等の規定が優先するものとします。

### 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ます。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、利用者へ通知し、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ます。

### 第3条(用語の定義)

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及び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
LTE契約	au(LTE)通信サービスの提供を受けるための当社との契約
WIN契約	au(WIN)通信サービスの提供を受けるための当社との契約
5G契約	au(5G)通信サービスの提供を受けるための当社との契約
利用者	第4条の利用条件を充たす者で、当社指定の専用デスクに電話する等して本サービスを利用する意思を表示した者(又はこれに該当する者の登録利用者)

### 第4条(利用条件)

本サービスを利用するには、次の各号の要件の全てを充足する必要があります。

(1) 2018年11月16日以降に、次のアに該当する者が、次のイを行うこと。

ア 次の(ア)又は(イ)記載の全ての要件を充たす者。

(ア) 3Gケータイの場合

- ① 有効なWIN契約を締結していること。
- ② 前①の契約に紐付いて当社に登録されている利用機種が3Gケータイであること。
- ③ 前②の3Gケータイを、au取扱店で購入していること。

(イ) AQUOS K SHF31の場合

- ① 有効なLTE契約を締結していること。
- ② 前①の契約に紐付いて当社に登録されている利用機種がAQUOS K SHF31であること。
- ③ 前②の機種を、au取扱店で購入していること。

イ 前アの要件に係る3Gケータイ又はAQUOS K SHF31に対する、次の全ての要件を充たす機種変更もしくは端末増設(以下、機種変更には端末増設を含みます)。

- ① 機種変更の際に4G LTE対応スマートフォンまたは5G対応スマートフォンをau取扱店で購入し、当該スマートフォンに機種変更すること。
- ② 機種変更と同時に、当社のオプションサービスであるLTE NET(なお、LTE NET for DATAは含まず、以下「LTE NET」といいます。)または5G NET(5G NET for DATAは含まず、以下「5G NET」といいます。)を契約すること。

(2) 2020年4月1日以降に、次のアに該当する者が、次のイに該当すること。

ア MNPかつ他社における利用機種がケータイであること。

イ MNPIに際して、4G LTEスマートフォンをau取扱店で購入し、同時に「ケータイ→auスマホ割プラス」適用を受けるための当社が以下のURLに定める条件を満たす事。

※「ケータイ→auスマホ割プラス」条件

<https://www.au.com/mobile/campaign/fp-sp-wari-plus/>

(3) 前(1)のイの機種変更以降も、当該機種変更に係るスマートフォン(以下「対象スマホ」といいます。)に関し、有効なLTE契約又は5G契約及びLTE NET又は5G NETを契約していること。

(4) 前(2)のイのMNPIによる加入以降も、当加入契約に関する対象スマホに関し、「ケータイ→auスマホ割プラス」条件の対象となった料金プランに契約していること。

## 第5条(利用契約の成立等)

当社は、前条の利用条件を充たす全ての方に対し、本規約に従って本サービスを提供します。

2 当社は、前条(1)のイの機種変更および(2)のイのMNP加入の際、前条の利用条件を充たす方に対し、本サービスを利用するための当社指定の専用デスクの電話番号をお知らせします。前条の利用条件を充たす方は、本規約に同意の上、当該電話番号に電話をすることにより、本サービスを利用することができます。本サービスを利用するために当該電話番号に電話した時、本規約に従った利用契約が利用者と当社との間に成立します。

## 第6条(本サービスの内容)

本サービスは、第4条の利用条件を充たす方に対し、対象スマホに関し、次の各号の内容のサービスを提供するものです。

## (1) 電話サポート

ア 当社指定の専用デスクに電話をして頂くことで、次の事項を電話でご案内します。

なお、ご案内は、対象スマホに関するマニュアルの範囲内又は当社の定めるその他のマニュアルの範囲内に限られるものとします。

- ① 対象スマホの初期設定及び基本操作の案内
- ② au ID、Apple ID及びGoogleアカウント の設定方法の案内
- ③ 対象スマホにプリインストールされているアプリケーションの設定方法及び一般的な個人利用の範囲内の利用方法の案内
- ④ 当社が提供しているコンテンツ及び推奨アプリケーションの設定方法及び利用方法の案内
- ⑤ 対象スマホと当社提供機器との接続方法及び設定方法の案内
- ⑥ 当社提供の各サービスの概要及び同サービスの申込み・利用方法の案内
- ⑦ GooglePlay及びApp Storeの基本的な操作方法の案内

イ 電話サポートは24時間ご利用が可能です。ただし、22:00から翌日9:00までの間については、事前に、当社が指定する専用デスクに電話する方法で予約した方のみご利用頂けます。

## (2) 遠隔操作サポート

当社指定の専用デスクに架電の上、対象スマホにインストールされた、株式会社オプティムが提供する遠隔操作サポートに係るアプリケーションをご利用頂くことにより、当社のオペレータが次のサービスを提供します。なお、遠隔操作サポートは、対象スマホに関するマニュアルの範囲内又は当社の定めるその他のマニュアルの範囲内に限られます。

ただし、遠隔操作サポートを利用するには、利用者は、当社が定める「使用許諾契約書」等、同アプリケーションの利用に係る規約に同意する必要があります。また、遠隔操作サポートの提供を受けるには、当社のオペレータによって対象スマホ内の情報が遠隔で閲覧されることについて承諾して頂く必要があります。

- ① 当社のオペレータが利用者の対象スマホを遠隔で閲覧しながら、電話サポートを行うサービス
- ② 利用者が希望する場合、当社のオペレータが利用者の対象スマホを遠隔操作しながら、電話サポートを行うサービス

## (3) 使い方ガイド本のプレゼント

当社指定の専用デスクに架電の上、プレゼントを希望する旨の意思を表示して頂くことで、対象スマホの設定方法・利用方法について記載された当社指定の使い方ガイド本を、1回に限り、郵送します。

## 第7条(本サービスの利用料)

本サービスの利用の対価は発生しません。但し、遠隔操作サポートの利用に際して必要となる通信料は、利用者の負担となります。

## 第8条(本サービスの利用可能期間)

利用者は、次の日から、同日が属する月の翌々月の末日まで、本サービスを利用することができます。

利用可能期間の始期:第4条(1)又は(2)のイにおける対象スマホの開通手続きが完了した日。

## 第9条(禁止事項)

利用者は、本サービスを利用者個人の対象スマホの利用のためのみに利用することができるものとし、商業目的その他当社が許可していない目的での利用を一切してはならないものとします。

2 利用者は、本サービスの利用にあたり、以下の各号のいずれかに該当する行為をしてはなりません。

- (1) 当社又は第三者の名誉、信用その他の権利又は利益を侵害する又はその虞がある行為
- (2) 過度に問合せを繰り返したり、本サービスの範囲を超える問合せを行う等、当社による本サービスの運営を妨害する又はその虞がある行為
- (3) 法令に違反する又は違反する可能性がある行為
- (4) その他、当社が不適切と判断する行為

3 利用者は、利用契約上の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務につき、第三者に対し、譲渡、移転、担保設定、その他の処分をすることができません。

ただし、第4条(2)のLTE契約及び5G契約について次の各号のいずれかの行為を行う場合は、その譲受人、承継人又は新たな登録利用者に、利用契約上の地位を承継させることができます。

- (1) auサービスの利用権の譲渡
- (2) 契約者の地位の承継
- (3) 登録利用者の変更

#### 第10条(知的財産権の帰属)

当社ウェブサイト及び本サービスに関する知的財産権は、全て当社(又は当社にライセンスを許諾している者)に帰属しており、本規約に基づく本サービスの提供は、当社ウェブサイト又は本サービスに関する当社(又は当社にライセンスを許諾している者)の知的財産権の使用許諾を意味するものではありません。

#### 第11条(本サービスの停止・中断、終了)

当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用者に事前に通知することなく、本サービスの利用の全部又は一部を停止又は中断することができるものとします。

- (1) 火災、停電、天災地変等の不可抗力により、本サービスの運営ができなくなった場合
- (2) 本サービスに係るシステムの点検又は保守作業を、定期的又は緊急に行う場合
- (3) 本サービスに係るシステム、通信回線等が事故により停止した場合
- (4) その他、当社が停止又は中断を必要と判断した場合

2 当社は、事前に利用者に通知し又は当社の運営するウェブサイト等で周知することにより、当社の都合により、本サービスの提供を終了することができます。

3 当社は、利用者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合、事前に通知の上、当該利用者について本サービスの利用を一時的に停止することができます。

- (1) 利用者が当社と締結している又は締結していた電気通信サービスその他のサービス等の契約に係る料金その他の金銭債務について、履行を遅滞した場合
- (2) 第9条(禁止事項)その他本規約のいずれかの条項に違反したとき

#### 第12条(利用契約の終了、当社による利用契約の解除)

利用契約は、利用者が、第8条に定める利用可能期間を終了した場合、もしくは次の例のように第4条の利用条件を充たさなくなった場合、その日付をもって自動的に終了します。

ただし、第4条(3)および(4)のLTE契約または5G契約について、auサービスの利用権の譲渡又は契約者の地位の承継を行う場合は、利用契約は終了せず、その契約者としての地位が譲受人又は承継人に全て承継されるものとします。

- ① 対象スマホについて移動機の購入を伴う機種変更をした場合
- ② 第4条(3)および(4)のLTE契約もしくはLTE NET契約又は5G契約もしくは5G NET契約が終了した場合（なお、LTE NET契約又は5G NET契約を終了させ、LTE NET for DATA又は5G NET for DATAを契約した場合もこれに該当します。）
- ③ 第4条(3)および(4)のLTE契約又は5G契約に基づくサービスの利用を一時休止した場合

2 当社は、利用者が、第11条第3項の各号のいずれかの事由に該当し、同項に基づき本サービスの利用を停止されたにもかかわらず、相当の期間内に当該事由を是正しないときは、事前に通知又は催告することなく、当該利用者について利用契約の全部又は一部を解除することができます。

### 第13条(免責事項)

当社は、本サービスにおいて、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

2 当社は、本サービスにおいて、利用者の問題・課題等を特定できること、又は問題・課題等を解決できることを保証するものではありません。

3 本サービスは、当社指定の専用デスクにおいて、本サービスの内容の全てを提供できるものではありません。問合せの内容によっては、当社の別の窓口をご案内させて頂き、当該窓口へ問合せを行って頂く必要があります。

4 本サービスは、対象スマホの販売事業者若しくは製造業者、ソフトウェアの販売事業者、又は対象スマホに関するサービスの提供事業者(以下併せて「メーカー等」といいます。)が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる対象スマホ、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、利用者自身による当該メーカー等への問合せ依頼に留まる場合があります。

5 当社は、本サービスの利用にあたり、当社の責に帰すべき事由により利用者が損害を被った場合は、3000円を上限として当該損害を賠償するものとします。ただし、当社の故意又は重過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。

6 利用者が本サービスの利用により第三者(他の利用者を含みます。)に対して損害を与えた場合、利用者の責任においてこれを処理及び解決するものとし、当社に一切迷惑をかけないものとします。

7 当社は、第11条(本サービスの停止・中断、終了)に基づき当社が行った措置によって利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

8 当社は、本サービスを利用するための当社指定の専用デスクの電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、当社の運営するウェブサイト上に掲載する等、当社の指定する方法で、事前にその旨を公表します。

### 第14条(個人情報の取扱い)

当社は、利用者に係る個人情報を、当社が別に公表する「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとしま

す。

2 当社は、利用者に、EメールやSMSにて、当社の商品・サービスに関するメール広告の配信を行う場合があります。なお、当該配信を希望しない場合、その意思を、当社指定の専用デスクに電話する方法や、配信メール記載のURLから当社指定のウェブサイトへアクセスする方法等により当社にお伝え頂くことで、配信停止の手続きを行うことができます。

#### 第15条(利用者の賠償等の責任)

利用者は、本規約に違反することにより、又は本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償しなければなりません。

#### 第16条(準拠法)

本規約及び利用契約の準拠法は日本法とします。

#### 第17条(裁判管轄)

本規約又は利用契約に関する紛争等について協議により解決することができない場合、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。

#### 附則

##### (適用期日)

本規約は、2018年11月16日から適用します。

##### (改定期日)

本改定規約は、2020年3月26日から適用します。

本改定規約は、2020年4月1日から適用します。

本改定規約は、2020年7月1日から適用します。

##### (名称変更)

本規約は、2020年4月1日をもって、「初スマホ安心サポート利用規約」から「スマホスタートサポート利用規約」へ名称変更します。なお、2020年4月1日より前に「初スマホ安心サポート利用規約」に同意いただいた利用者についても本規約を適用します。