

「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. 当社等は、第3条に定める会員種別が①-(8)のサポート会員には「故障紛失サポート ワイド with Cloud」、①-(5)～(7)のサポート会員には「故障紛失サポート with Cloud」、その他の会員種別のサポート会員には、「故障紛失サポート」の名称で、サポート特典を提供します。

3. 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。

4. 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新たに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、別の本サポート制度対象移動機を購入するまで再度入会することはできません。

2. 前項の定めにかかわらず、既にUQ mobile 端末補償サービスに加入されているお客様においては、新たに本サポート制度対象移動機を購入しない場合であっても、以下の各号の全ての条件を満たした場合には、当該加入済みのUQ mobile 端末補償サービスが終了し、自動的に本サポート制度の利用に係る契約が成立するものとします。この場合、本規定において

「本サポート制度対象移動機」とは、第4条第2項第1号の定義にかかわらず、本項第2号のUQ mobile 端末補償サービスの対象である携帯電話本体をいうものとします。

(1) UQ mobile 通信サービス契約約款「第1表 料金」に定める「(1) UQ mobile サービスの種類等」のうち、「第1種デュアルサービス」または「第1種シングルサービス」に該当するUQ mobile 通信サービス（以下総称して「第1種UQ mobile 通信サービス」といいます。以下同じ。）の利用に係る契約について、次の①～④のいずれかを行い、または該当すること。

①UQ mobile 通信サービスⅡの利用に係る契約への契約移行（当社等が別に定める方法により、UQ mobile 通信サービスⅡの利用に係る契約を解除すると同時に新たにUQ mobile 通信サービスⅡの利用に係る契約を締結することをいいます）。

②au 通信サービスの利用に係る契約への番号移行（本項において、当社等が別に定める方法により電話番号を変更することなく、UQ mobile 通信サービスの利用に係る契約を解除すると同時に新たに au 通信サービスの利用に係る契約を締結することをいいます）。ただし、当該番号移行を au Online Shop または UQ mobile オンラインショップで行う場合、UQ mobile 端末補償サービスから本サポート制度へ自動的に移行はせず、本サポート制度への移行可否をお客さまにご選択いただくこととなります。

③UQ mobile 通信サービスの契約解約。ただし、この場合 UQ mobile 端末補償サービスから本サポート制度へ自動的に移行はせず、本サポート制度への移行可否をお客さまにご選択いただくこととなります。

④UQ mobile 通信サービスのシステム切り替えによる、「第2種デュアルサービス」または「第2種シングルサービス」（いずれも UQ mobile 通信サービス契約約款「第1表 料金」に定める UQ mobile サービスの種類をいい、以下「第2種UQ mobile 通信サービス」という。）への種類変更。

(2) 前号の契約移行、番号移行、契約解約、種類変更時、当該第1種UQ mobile 通信サービスの利用に係る契約に関してUQ mobile 端末補償サービスに加入していること。

3. 本条第1項の定めにかかわらず、新たに本サポート制度対象移動機を購入しない場合であっても、以下の各号の全ての条件を満たした場合には、当社等とお客さまとの間で、本サポート制度の利用に係る契約が成立するものとします。この場合、本規定において「本サポート制度対象移動機」とは、第4条第2項第1号の定義にかかわらず、当社等より購入した履歴のあるもののうち購入日が最も新しい携帯電話本体をいうものとします。

(1) 当社等より「故障紛失サポート with AppleCare Services」保証期間満了を迎える旨のご案内を受け取ったお客さまであること。

(2) 前号のご案内を受け取った翌月末までに本サポート制度へのお申込みをいただくこと。

4. au(LTE)通信サービスをご利用のお客さまが本サポート制度への入会申込みを行う場合、

同時に、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)」へお申込みいただくことが必要です。

5. 申込者は、第3項に定める場合を除き、当社等が定める手続きにより、本サポート制度対象移動機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本サポート制度対象移動機の発売日および当該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。ただし、会員種別①-(8)に該当するサポート会員については、本サポート制度対象移動機の端末の種類に応じて下表のうち会員種別①-(8)に定める月額料のうちいずれかが適用されるものとし、当社は、各端末に適用される月額料を当社が指定する WEB サイトにおいて公表するものとします。サポート会員は、当社が指定する WEB サイトにおいて自己が購入した本サポート制度対象移動機に適用される月額料を確認するものとします。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。

(1) au 通信端末の場合(通信サービスを伴わない場合を含む)

会員種別	端末の種類および発売日	月額料(税込)
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)~(8)に該当するサポート会員を除きます)	693円
会員種別①-(2)	Galaxy Fold (SCV44)、Galaxy Z Fold2 5G (SCG05) または Galaxy Z Fold3 5G (SCG11) を購入したサポート会員	1,309円
会員種別①-(3)	Galaxy Z Flip (SCV47)、Galaxy Z Flip 5G (SCG04) または Galaxy Z Flip3 5G (SCG12) を購入したサポート会員	1,309円
会員種別①-(4)	2022年5月16日以前に発売された 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 ただし、会員種別①-(2)および会員種別①-(3)を除く	726円
会員種別①-(5)	2022年5月17日以降に新たに発売された 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	990円

	ただし、会員種別①-(6)～(8)を除く	
会員種別①-(6)	Galaxy Z Fold4 (SCG16)、Galaxy Z Fold5 (SCG22) または、Google Pixel Fold を購入したサポート会員	1,573 円
会員種別①-(7)	Galaxy Z Flip4 (SCG17) または Galaxy Z Flip5 (SCG23) を購入したサポート会員	1,573 円
会員種別①-(8)	2023 年 2 月 27 日以降に新たに発売された 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	1,590 円 1,190 円 990 円 のうちいずれか
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	418 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 ただし、他の会員種別に該当する場合を除く	418 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	418 円
会員種別⑤-(1)	当社等が別途定める条件を満たす本サポート制度対象移動機である“au Certified” (以下「au Certified」といいます)を購入したサポート会員または第 2 条第 3 項に定義されるサポート会員 ただし、会員種別⑤-(2)および会員種別⑤-(3)を除く	550 円
会員種別⑤-(2)	2023 年 12 月 27 日以降に新たに発売された au Certified(iPhone、iPhone SE、iPhone mini シリーズ)を購入したサポート会員	790 円
会員種別⑤-(3)	2023 年 12 月 27 日以降に新たに発売された au Certified(iPhone Pro、iPhone Pro Max、iPhone Plus シリーズ)を購入したサポート会員	880 円

(2)UQ mobile 通信端末の場合 (通信サービスを伴わない場合を含む)

会員種別	端末の種類および発売日	月額料 (税込)
会員種別①-(1)	2021 年 9 月 2 日以降に新たに発売された Android 搭載スマートフォンを購入したサポート会員 ただし、会員種別①-(4)、(5)および(8)に該当するサポート会員を除きます	693 円

会員種別①- (4)	2021年9月2日以降かつ2022年5月16日以前に新たに発売されたAndroid搭載の5Gスマートフォンを購入したサポート会員	726円
会員種別①- (5)	2022年5月17日以降に新たに発売された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 ただし、会員種別①-(8)に該当するサポート会員を除きます	990円
会員種別①- (8)	2024年2月27日以降に新たに発売された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	1,590円 1,190円 990円 のうちいずれか
会員種別②	2021年9月2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	418円
会員種別④	2021年9月1日以前に発売されたAndroid搭載スマートフォンまたは4G LTE ケータイを購入したサポート会員	418円
会員種別⑤- (1)	au Certifiedを購入したサポート会員 ただし、会員種別⑤-(2)および会員種別⑤-(3)を除く	550円
会員種別⑤- (2)	2023年12月27日以降に新たに発売されたau Certified(iPhone、iPhone SE、iPhone mini シリーズ)を購入したサポート会員	790円
会員種別⑤- (3)	2023年12月27日以降に新たに発売されたau Certified(iPhone Pro、iPhone Pro Max、iPhone Plus シリーズ)を購入したサポート会員	880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)～(8)の全てを含むものとし、「会員種別⑤」と記載がある場合は、会員種別⑤-(1)～(3)のすべ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）およびサービス料金（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、第2種UQ mobile通信サービス、UQ mobile通信サービスIIまたは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）の料金と同様に取り扱います。なお、

本サポート制度対象移動機に関して上記の通信サービスを契約していないサポート会員に対しては、本項は適用されません。

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を行わない場合には、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、当社が指定する期日までに支払うものとします。

6. サポート会員は、料金その他の債務について、支払期日を経過した後コンビニエンスストアにおいて支払う場合、料金収納に係る費用として収納代行機関から請求される手数料を負担するものとします。この場合において、負担を要する手数料の額は、収納代行機関の定めるところによります。

7. サポート会員が当社等 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）」に加入している場合、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に、以下のサポート特典を提供します（会員種別①～会員種別⑤により、サポート特典の提供範囲は一部異なり、第 2 号乃至第 4 号に定めるサポート特典は会員種別⑤のサポート会員に対しては提供されません。また、第 6 号に定めるサポート特典は会員種別①-(5)～(8)のサポート会員（2022 年 6 月 30 日以降に加入した法人契約者を除く）、第 7 号に定めるサポート特典は Android 搭載スマートフォンまたは 4G LTE ケータイを購入した会員種別④を除くサポート会員、第 8 号に定めるサポート特典は会員種別①-(8)のサポート会員に対してのみ提供されます）。それぞれのサポート特典の提供内容、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
- (6) 写真クラウドサービス 第 10 条
- (7) 交換用携帯電話機訪問設定サポート 第 11 条
- (8) デバイス補償 第 12 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本サポート制度対象移動機に

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)本サポート制度の対象は、当社等が別に定める移動機であって、本サポート制度への入会と同時に購入した履歴が当社等にある「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）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)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、逆コンパイルもしく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サポート特典の提供対象外となります。

(3)故障箇所が複数ある場合、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。

(4)本サポート制度の適用に伴い交換し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。

(5)当社等は、本サポート制度対象移動機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第1項第2号乃至第4号に定める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。

(6)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。

(7)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。

(8)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、本サポート制度対象移動機の故障、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。

(9)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. 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14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、当社等は、ご申告内容を精査し、補償の対象となると判断した場合、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本サポート制度対象移動機は除きます）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) サポート会員のうち、会員種別①乃至④のサポート会員は、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。サポート会員のうち、会員種別⑤のサポート会員は、交換用端末が au Certified 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 のバージョン並びに通信方式は補償のお申込みに係る本サポート制度対象移動機の OS のバージョンまたは通信方式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、サポート会員の会員種別が会員種別⑤の場合を除き、当社等は、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補償のお申込みをされた場合、当社等が当該本サポート制度対象移動機で利用する、au 通信サービス、第2種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービス II または povo1.0 通信サービスに係る契約に基づいてサポート会員に貸与している、auIC 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、交換用端末とともに当該契約の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 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。

(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支払っ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、第 2 種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービス II または povo1.0 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) 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、逆コンパイルもしく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 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) 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・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) 補償請求事由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) 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

(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。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。

(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サービス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・盗難などの事由につき警察または消防署等公的機関へ届出がな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、第 2 種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービス II または povo1.0 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、第 2 種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービス II または povo1.0 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 通信サービスの利用に係る契約、第 2 種 UQ mobile 通信サービスの利用に

係る契約、UQ mobile 通信サービスⅡの利用に係る契約または povo1.0 通信サービスの利用に係る契約、および 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)」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し込んでいただく必要があります。またこの場合、第 14 条第 2 項の定めにかかわらず、本サポート制度から自動的に退会することとはならず、通信方式変更後も本サポート制度は継続するものとします。この場合、通信方式変更前の本サポート制度の申込回数、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、通信方式変更後もそのまま引き継がれるものとします。

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、会員種別①-(5)～(8)のサポート会員は 1 年間に 3 回まで、その他の会員種別のサポート会員は 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 年間に既に上限の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、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 (税込)		
	ご利用 1 回目	ご利用 2 回目	ご利用 3 回目
会員種別①-(1) 会員種別①-(4) 会員種別② 会員種別③ 会員種別④	5,500 円	8,800 円	-
会員種別①-(2) およ び 会員種別①-(3)	11,000 円	16,500 円	-
会員種別①-(5)	5,500 円	8,800 円	8,800 円
会員種別①-(6) およ び 会員種別①-(7)	11,000 円	16,500 円	16,500 円
会員種別①-(8) ※			
月額料 990 円	5,500 円	8,800 円	8,800 円

	月額料 1,190 円	7,700 円	12,100 円	12,100 円
	月額料 1,590 円	11,000 円	16,500 円	16,500 円
会員種別⑤		5,500 円	11,000 円	-

※会員種別①-⑧に該当するサポート会員については、第 3 条第 1 項に定める月額料の金額に応じてご負担金の金額が決定するものとします。

(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もしくは法人割のグループに属するサポート会員を含みます。）、または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 2,200 円（税込）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 550 円（税込）を割引します。

③ 代用機なし割引

補償のお申込みの際し、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 550 円（税込）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 年以内にサポート会員より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。ただし、補償のお申込みが会員種別⑤のサポート会員からなされた場合については、当該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 30 日以内になされ、かつ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のみ、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 au 通信サービス、第 2 種 UQ mobile 通信サービスまたは UQ mobile 通信サービスⅡ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、UQ mobile 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必要があります。また、povo1.0 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、povo1.0 通信サービス契約約款の定めに従い、所定の再発行手数料がかかります。なお、povo1.0 通信サービス契約約款の定めに従い、当面の間、再発行手数料がかからない取り扱いとしている場合に、一旦所定の再発行手数料をご請求させていただいた後、翌月以降のご利用料金から同額を減算させていただく場合があります。

6.3 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。以下本項にて同じとします。)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3,300円(税込)のサービス料金をお支払いただきます。

(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。

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、補償のお申込みがなされた場合、当社等は、当該サポート会員からの別段の申込なくして、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。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、本条第5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、当社等に移転するものとします。

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。

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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（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）。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。

※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) 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。

(3) 前号にかかわらず、旧電話機がデータ復旧サポート対象端末（第 9 条第 1 項に定める意義を有します。）である場合、当該旧電話機については、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、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（税込）
会員種別①-(1) 会員種別①-(4) 会員種別①-(5) 会員種別②～⑤	44,000 円
会員種別①-(2)および 会員種別①-(6)	220,000 円
会員種別①-(3)および 会員種別①-(7)	154,000 円
会員種別①-(8)	
月額料 990 円	22,000 円
月額料 1,190 円	44,000 円
月額料 1,590 円	143,000 円 または 198,000 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

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. 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、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り扱い

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。

第6条(3年保証サービス)

1. サービス内容

(1) 次項に定める適用条件の全てを満たす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（本サポート制度対象移動機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、本サポート制度対象移動機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（ただし、次項に定める適用条件の全てを満たすものに限ります。）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) サポート会員(会員種別①～④のみ)に適用します。
- (2) 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。
- (3) 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。

(4)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年保証サービスは、当社等が別に定める方法でお申込みいただくものとします。

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(ただし、次項に定める適用条件の全てを満たす場合に限り)については、本会員の負担額上限5,500円(税込)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(ただし、次項に定める適用条件の全てを満たすものに限り)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)サポート会員(会員種別①～④のみ)に適用します。

(2)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。

(3)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。

(4)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は、当社等が別に定める方法でお申込みいただくものとします。

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

本サポート制度対象移動機の水濡れが原因の故障または全損故障の場合(ただし、次項に定める適用条件の全てを満たす場合に限り)、本サポート会員の負担額11,000円(税込)にて当該端末をリニューアル致します。リニューアルとは、本サポート制度対象移動機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)サポート会員(会員種別①～④のみ)に適用します。

(2)「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。当社等が指定する修理拠点において、「水濡れ・全損」と判定されない場合、本条に定めるリニューアルの対象になりません。

(3) 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本条に定めるリニューアル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は、当社等が別に定める方法でお申込みいただくものとします。

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、破損などにより、Android 搭載スマートフォン、4G LTE ケータイ、タブレットまたは iOS 搭載スマートフォン（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であって、次項各号に定める適用条件が全て満たされる場合に、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、当社等は、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 通信サービス、第2種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡまたは povo1.0 通信サービスに係る電話番号宛またはサポート会員指定の携帯電話番号宛に 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、会員種別②または会員種別⑤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ポート対象端末は、サポート会員が本サポート制度加入と同時に購入した Android 搭載スマートフォン、4G LTE ケータイ、タブレットもしくは iOS 搭載スマートフォン（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を含む。以下本号において「同時購入端末」といいます）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ポート対象端末は、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のもの、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。

と当社等との間で本アプリのご利用に係る契約（以下「本アプリ利用契約」といいます）が成立するものとします。

本アプリ利用契約の契約条件は、本規程のほか、本アプリの利用開始手続き時に提示される本アプリの利用規約（以下「本アプリ利用規約」といいます）が個別条件として適用されます。本アプリは、当社等が指定するスマートフォン等（以下「本アプリ対象端末」といいます）にインストールし、「写真クラウドサービス」をご利用いただくことを目的として提供されます。

当社等は、サポート会員に対し、本アプリ利用契約に従い、サポート会員がサポート会員の「本アプリ対象端末」上で当該機器の機能が許容する範囲内で本アプリを利用するために必要となる権利を許諾するものとします。当社等は権利を許諾する際に明示する範囲を超えたその他の権利をサポート会員に許諾するものではなく、その他の本アプリに係る権利は全て当社等または当社に権利を許諾する者に留保されます。提供条件の詳細については本アプリ利用規約をご確認ください。

4. 本アプリを利用して動画像をクラウド上にバックアップできる容量は「故障紛失サポート with Cloud」のご契約ごとに 512GB までとします。

同一 auID において複数ご契約の場合は、契約数×512GB までとします。

ただし、2022 年 6 月 29 日以前に加入した法人契約者は同一 auID の契約数に関わらず、バックアップ容量は 512GB までとします。また、サポート会員が本アプリを利用してクラウド上にバックアップしたデータの容量が本項に定める上限を超過する場合、新規にクラウド上でのバックアップができなくなるなど本アプリの提供機能に制限が課されます。

なお、バックアップできるファイルのサイズは、一つのファイルについて 10GB までとします。

5. 本アプリ利用契約の終了等

(1) サポート会員は、当社等所定の方法により、いつでも本アプリ利用契約を解除することができます。

(2) 当社等は、サポート会員が本規定または本アプリ利用契約に違反した場合、サポート会員に事前に通知することなく、本アプリ利用契約を解除することができます。

(3) 本アプリ利用契約は、サポート会員が本サポート制度から退会となった場合、その理由にかかわらず自動的に終了するものとします。

(4) 事由の如何を問わず本アプリ利用契約が終了した場合、サポート会員が本アプリを利用して保存した情報、サポート会員の本アプリご利用に係る情報等は終了から以下の期間経過後にすべて消去されます。

- ・ 2023 年 3 月 31 日以前に契約が終了した場合、2023 年 4 月 30 日まで保管します。
- ・ 2023 年 4 月 1 日以降に契約が終了した場合、契約終了日を起算日として 30 日間保管しま

す。

第 11 条 (交換用携帯電話機訪問設定サポート)

1. 訪問設定サポートの内容

(1) サポート会員が次項にしたがって交換用携帯電話機訪問設定サポート（以下「訪問設定サポート」といいます）のお申込みを行い、当社等が承諾した場合、当社等は訪問設定サポートを提供いたします。

(2) 訪問設定サポートの内容は、お客様が訪問設定サポートのお申込み時に指定した住所（以下、本条において「指定住所」といいます）に当社等が交換用端末を持参すること、当社等が当該交換用端末の初期設定又は旧電話機からのデータ移行を補助又は案内することを含み、詳細は別紙に定めるものとします。

(3) 訪問設定サポートの提供にあたって、当社等が派遣する訪問技術員（以下、本条において「訪問技術員」といいます）が交換用端末の持参および操作の補助を行います。当該交換用端末の操作は、原則としてお客様ご自身で行っていただきます。

(4) 訪問設定サポートは、商用サービス化に向けた検討の目的で実施するサービスであり、当社等は、訪問設定サポートを継続的かつ安定的に提供することが困難と判断した場合、訪問設定サポートの提供をいつでも終了することができます。

2. 訪問設定サポートの申込み・料金

(1) 訪問設定サポートの申込みを希望するサポート会員は、第 5 条に定める補償の申込みと同時に、当社等が別途定める手続きに従って、当社等の HP 上に設置する「故障紛失サポートセンター」で申込みを行う必要があります。

(2) サポート会員は、訪問設定サポートの提供を受ける場合、1 回につき 16,500 円（税込）をサービス料金として当社等に支払うことを要します。

(3) サポート会員は、第 1 号に基づき訪問設定サポートに申込んだ後、当該申込みをキャンセルし又は申込内容を変更する場合、当社が別途定める方法により、第 1 号に定める故障紛失サポートセンターに通知するものとします。

(4) 訪問技術員は、指定住所に出発する前に、サポート会員が訪問設定サポートのお申込み時に指定したご連絡先電話番号に架電し、おおよその到着予定時間などをご連絡いたします。サポート会員がその着信に応答するか否かに関わらず訪問技術員は架電後に指定住所へ出発します。

(5) 訪問技術員が出発した後に、サポート会員が訪問設定サポートに係る申込みをキャンセルし又は申込内容を変更した場合、『交換用携帯電話機訪問設定サポート』作業同意書に同意をいただけない場合、訪問技術員が指定住所を訪問した時にご不在の場合その他サポート会員の事情によりサポートが受けられなかった場合、キャンセル料金として 5,500 円（税込）を当社等に支払うことを要します。

3. 訪問設定サポートの提供条件等

- (1) サポート会員が、第5条に定める補償のお申込みをされた本サポート制度対象移動機を利用していることを要します。
- (2) 指定住所は、サポート会員が故障紛失サポート契約において当社に登録しているご契約先住所又は請求先住所が当社が定める対象エリア内である場合に限るものとします。
- (3) 訪問設定サポートの利用にあたっては、旧電話機等の暗証番号および各種サービスのID/パスワードなどをサポート会員ご自身で準備できることを要します（ID、パスワード、個人情報の入力代行はできかねます）。
- (4) 訪問設定サポートの申込みの受付時間は、9時から20時までとします。
- (5) 訪問技術員による作業開始前に、当社所定の『交換用携帯電話機訪問設定サポート』作業同意書に署名いただく必要があります。
- (6) 訪問技術員の空き状況等により、サポート会員が希望する日に訪問設定サポートを提供できないことがあります。
- (7) 悪天候や交通機関の混乱などが生じた場合には、訪問設定サポート提供の中止又は遅れが生じる場合がございます。また、お盆、年末年始、交通渋滞が見込まれる期間など、受付時間の短縮や休止をする場合がございます。
- (8) 当社等は、訪問設定サポートの提供にあたり、当社等が別途指定する設定業者に業務を委託する場合があります。
- (9) データ移行は当社等が指定する「データお引っ越しアプリ」を使用し、当該アプリで移行できるデータがデータ移行サポートの対象となります。
- (10) 訪問技術員が提供する設定内容（データ移行を含みます）によっては、通信料が発生する場合がございます。なお、当該通信料はサポート会員の負担となります。

4. 訪問設定サポートの事前準備等

サポート会員は、訪問設定サポートの提供を受ける前に以下を準備するものとします。

- (1) 旧電話機に設定されている各種サービスのID/パスワード、携帯電話の暗証番号等
- (2) 訪問設定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
- (3) 旧電話機に保存されているデータ等のバックアップ

5. 訪問設定サポートの完了

- (1) 訪問技術員による作業の終了後、当社所定の『交換用携帯電話機訪問設定サポート』作業完了報告兼確認書に署名いただく必要があります。
- (2) 訪問技術員による訪問設定サポートに係る作業の終了後、サポート会員にて初期化を実施いただいたうえで旧電話機は回収させていただきます。
- (3) 訪問設定サポートの提供の終了後、訪問技術員による訪問設定サポートに係る作業の不

備が確認できた場合であって、当該不備が当社等の責に帰すべき事由によるときは、当該作業後 7 日以内に限り無償で改めて訪問設定サポートを提供するものとします。

6. 訪問設定サポートの提供中止等

当社等は、次の各号のいずれかに該当する場合、訪問技術員が訪問設定サポートに係る作業に着手したか否かにかかわらず、訪問設定サポートの提供を中止又は訪問設定サポートに係る契約を解除することができるものとします。なお、当該事由がサポート会員の事情に基づく場合、サービス料金の返金をすることはできません。

- (1) 当社等又は訪問技術員が、訪問設定サポートに着手できない、又は訪問設定サポートの提供を継続できない相当の事由があるとき。
- (2) サポート会員宅又はサポート会員宅内の物品に損害を与える可能性が高いと当社等又は訪問技術員が判断したとき
- (3) 悪天候、交通事情、業務上の理由で訪問設定サポートの提供が困難と当社等が判断したとき
- (4) 申込み内容が訪問設定サポートの対象外である場合
- (5) 申込み内容に虚偽の事項が確認された場合
- (6) 訪問設定サポートの提供に必要な情報等が提供されない場合
- (7) 訪問設定サポートの提供に必要な機器や環境が準備されていない場合
- (8) 旧電話機に欠陥等があり、本業務を遂行することが困難である場合
- (9) サポート会員又はサポート会員の関係者に暴力的な言動があり、訪問設定サポートを提供することが不相当であると当社等又は訪問技術員が判断した場合
- (10) 違法コピー等、法令に違反するサポートを要求された場合

7. 免責事項

- (1) 当社等は、訪問設定サポートがサポート会員の利用目的に合致し、その利用目的を達成できること並びにサポート会員が通信サービスおよび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) 訪問設定サポートの提供にあたり、旧電話機に保存されていたデータその他の情報等が滅失した場合であっても、当社等は、当社等の責に帰すべき事由によるものを除き損害賠償の責任等を負わないものとします。また、当社等が損害賠償の責任を負う場合であっても訪問設定サポートの 1 回あたりの利用料金の金額を上限とします。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) 旧電話機又は交換用端末の状態（電源不良など）によっては設定サポートを提供できない場合があります。

第 12 条(デバイス補償 付帯保険)

1. 会員種別①-(8)のサポート会員(法人契約者を除く)は、KDDI 株式会社(以下、「本保険」といいます。))が保険契約者として損害保険ジャパン株式会社との間で締結する同社の特約条項付動産総合保険(以下、「本保険」といいます。))に、被保険者として自動的に加入します。本保険の詳細については、別紙2「デバイス補償 付帯保険のご案内 兼 重要事項等説明書」に定める通りとします。

2. 会員種別①-(8)のサポート会員は、本保険に関して損害保険ジャパン株式会社の重要事項等説明書、普通保険約款および特約に本保険の内容および保険金請求のために重要な内容が記載されていることを理解し、本保険の利用にあたり、その内容を確認することとします。

第13条(権利の譲渡等)

1. au 通信サービス契約約款、UQ mobile 通信サービス契約約款、UQ mobile 通信サービスⅡ契約約款またはpovo1.0 通信サービス契約約款に基づき、au 通信サービス、第2種UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡまたはpovo1.0 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、当該回線に紐づく全ての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。ただし、権利の譲渡により法人契約へ切り替わる場合は、本サポート制度への加入時期にかかわらず写真クラウドサービスをご利用いただけません。

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14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、下取りプログラム等に申込み、本サポート制度対象移動機が当社等に引き渡された場合も原則として同様とし、サポート会員から退会の申し出がない限り本サポート制度が継続します。

2. au 通信サービス、第2種UQ mobile 通信サービスもしくはUQ mobile 通信サービスⅡの回線契約に紐づいている本サポート制度対象移動機の買い替え、またはau 通信サービス、第2種UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡもしくはpovo1.0 通信サービスの利用に係る契約の解除もしくは一時休止を行う場合、本サポート制度の退会または継続をご選択いただくこととなります。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。本サポー

ト制度の継続を選択された場合、従前の本サポート制度の申込回数、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、上記通信サービス解除等の後もそのまま引き継がれるものとします。

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買い替えを伴わずに、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または契約移行を行った場合、当該番号移行または契約移行後も本サポート制度は継続するものとします。この場合、プラン変更前の本サポート制度の申込回数、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、当該番号移行または契約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。

(3) povo1.0 通信サービス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) povo1.0 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。

(5) au 通信サービスの利用に係る契約から、povo2.0 通信サービスの利用に係る契約への番号移行。

(6) UQ mobile 通信サービスⅡの利用に係る契約から、povo2.0 通信サービスの利用に係る契約への番号移行。

(7) 第2種 UQ mobile 通信サービス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。

(8) 第2種 UQ mobile 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契約移行。

(9) 第2種 UQ mobile 通信サービスの利用に係る契約から、povo2.0 通信サービスの利用に係る契約への番号移行。

4. 前項柱書前段の定めにかかわらず、前項第1号、第2号、第4号、第7号もしくは第8号の番号移行または契約移行を au Online Shop または UQ mobile オンラインショップで行う場合、当該契約に紐づく本サポート制度最新購入移動機の本サポート制度の退会または継続をご選択いただくこととなります。

5. 第3項第1号、第2号、第4号、第7号もしくは第8号の番号移行または契約移行を行う場合において本サポート制度を継続されたときは、第3項柱書後段の定めにかかわらず、

システム処理上の理由による例外的な扱いとして、番号移行または契約移行の当日に限り、過去 1 年間に既に 2 回補償を受けていても第 5 条に定める補償を受けることができる場合または同条に定める補償の利用回数にかかわらずご利用 1 回目のご負担額をご請求させていただく場合があります。

6. 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 au 通信サービス、第 2 種 UQ mobile 通信サービス、UQ mobile 通信サービスⅡまたは povo1.0 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、支払期限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

7. 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 15 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ります。

第 16 条(損害賠償)

1. 本アプリの利用において、対象端末の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェア消去された場合、当社は、これらによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いません。本サポートサービスを受ける前に、必要なバックアップを必ず行ってください。

2. 前項のサポート会員の損害・損失を除き、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 17 条(個人情報の取り扱い)

1. 本サービス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/>

2. 会員種別①-(8)に該当するサポート会員がデバイス補償を利用する場合、当社は、当該サポート会員から別途の同意を得たうえで、当該サポート会員に係る情報を損害保険ジャパン株式会社に提供することがあります。

第 18 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 19 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

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

2020 年 11 月 4 日 改定

2021 年 2 月 16 日 改定

2021 年 3 月 23 日 改定

2021年9月2日 改定
 2021年9月29日 改定
 2021年10月6日 改定
 2021年11月17日 改定
 2021年12月9日 改定
 2022年3月1日 改定
 2022年5月17日 改定
 2022年6月1日 改定
 2022年6月30日 改定
 2022年7月29日 改定
 2022年9月29日 改定
 2022年11月15日 改定
 2022年12月19日 改定
 2023年4月1日 改定
 2023年4月20日 改定
 2023年7月27日 改定
 2023年9月1日 改定
 2023年9月13日 改定
 2023年12月27日 改定
 2023年2月27日 改定
 2024年4月1日 改定

別紙 1

ベーシック	交換用端末への回線切替	
	交換用端末の初期設定	
	Wi-Fi 接続設定	
	データ移行（バックアップ/復元）	アドレス帳、画像、動画 (データお引越しアプリで移行できるデータが対象)
	au/My UQ mobile ID アカウント設定	<ul style="list-style-type: none"> My au/My UQ mobile アプリダウンロードとログイン (新規取得/引き継ぎ) 使い方サポートアプリのアプリダウンロードとログイン
	Google ID アカウント設定	<ul style="list-style-type: none"> Google アプリダウンロードとログイン (新規取得/引き継ぎ) Google Drive アプリダウンロードとログイン
	au メールアプリ/Gmail アプリの設定	<ul style="list-style-type: none"> au メールアプリダウンロードと Google Drive によるバックアップと復元

		・Gmail アプリダウンロードとログイン
オプション	アプリ設定・既存アカウント移行	au Pay、UQ mobile メールアプリ (CosmoSia)、LINE、X (旧 Twitter)、 Facebook、Instagram、Netflix、YouTube、FOD
	その他設定	Bluetooth 接続、セキュリティ設定、位置共有、通知設定
<p>訪問設定サポート時間 90 分/件(説明、新端末への回線切替含む)</p> <p>時間内で上記メニューのうち可能な範囲で対応</p>		

この書面（以下、本書面）ではデバイス補償に関する重要事項（「契約概要」「注意事項」等）について説明しています。デバイス補償への加入時に必ずお読みいただきますようお願いいたします。

I. 用語の定義

本書面では、次に掲げる用語は、下表の定義に従うものとします。

用語	定義
本サポート制度	「故障紛争サポート ワイド with Cloud」を指します。
サポート会員	本サポート制度に 2024 年 2 月 27 日以降に加入した者を指します。
本補償	デバイス補償を指します。
保険会社等	損害保険ジャパン株式会社（グループ会社及び業務委託先を含む）を指します。

II. デバイス補償の概要

サポート会員（被保険者）が au +1 collection 製品として購入したデバイスのうち、KDDI 株式会社が指定するデバイスに故障・破損・盗難・紛失等の事故が生じた際に、修理等にかかった費用を補償します。

- 保険契約者 : KDDI 株式会社
- 被保険者 : サポート会員
- 引受幹事保険会社 : 損害保険ジャパン株式会社
- 引受商品 : デバイス補償に関する特約条項等付動産総合保険

III. 補償の対象デバイス・対象事故

不測かつ突発的な次のいずれかの事故によって、KDDI 株式会社が指定する以下のデバイス（以下、「対象デバイス」）^{*1}について生じた損害に対して、損害保険金をお支払いします。

主な対象デバイス	補償対象となる事故の範囲
VR/XR ゴーグル（メガネ）	①盗難・紛失 ②電氣的・機械的の事故 ③その他不測かつ突発的な事故 （自然災害に起因する事故を除く） ※一部製品は①のみが補償対象となります。別表 ^{*1} にてご確認ください。
スマートウォッチ	
イヤホン・ヘッドホン	
スピーカー	
ポータブル充電器	
タブレット	
モバイル PC	

^{*1} 対象デバイスの詳細は、デバイス補償 対象商品一覧 (<https://www.au.com/mobile/service/kosho-funshitsu-wide-cloud/list/>) をご確認ください。

ただし、表に含まれるものであっても、次に該当するものについては対象デバイスに含まれないものとします。

- ・データ等の無体物
- ・事故発生前に対象デバイスの正規メーカー修理以外の修理、加工、または改造がなされたデバイス
- ・本サポート制度加入以前に購入したデバイス
- ・購入から 2 年以上経過しているデバイス
- ・au +1 collection 製品として購入した旨の確認ができないデバイス

IV. お支払いする保険金

補償対象となる事故が発生した場合にお支払いする保険金は下表のとおりとします。

下表に記載のない発生費用はすべて保険金お支払い対象外です（消費税を含みます。）

お支払いする保険金	概要
修理費用 ^{*2}	事故のあった対象デバイスについて、正規メーカー修理を実施した際に発生した費用
再調達費用 ^{*1}	事故のあった対象デバイスが修理不能だった場合、または盗難・紛失事故が生じた場合に、同じデバイスを再購入するために要する費用
送料 ^{*3}	事故のあった対象デバイスが修理不能であり、保険会社等から機器回収の要請があった場合に、対象デバイスを保険会社等に送付するために要する送料

^{*1} 「V.補償上限金額・自己負担額」に定める補償上限額を限度とします。

^{*2} 対象デバイスの修理がサポート会員の都合により実施されない場合、又は修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理見積費用、運送費用、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用はサポート会員の負担とします。（消費税を含みます。）

^{*3} 「V.補償上限金額・自己負担額」に定める補償上限額とは別で 5,000 円を上限とします。

V. 補償上限金額・自己負担額

本補償における 1 回の事故あたりの補償上限金額は以下の算式によって算出した額とします。

$$\text{補償上限金額} = \text{損害の額} - \text{自己負担額}$$

事故の種類	修理可否	損害の額	自己負担額
盗難・紛失	-	購入金額または 30,000 円のいずれか低い金額。	3,000 円
盗難・紛失以外	修理可能	実際に支払った修理代金の金額。	

		ただし、購入金額または 30,000 円のいずれか低い金額を限度とする。
	修理不能	購入金額または 30,000 円のいずれか低い金額を限度とする。

VI. 補償の上限回数

本補償におけるサポート会員が請求できる補償の上限回数は本サポート制度 1 契約につき、1 年間に 1 回とします。本補償の請求時において、前回のデバイス補償の請求受付日を起算日とし過去 1 年間に既に補償を受けられている場合は、本補償をご利用いただくことができません。

VII. 保険責任期間

本補償について、保険会社が保険責任を負う期間（以下、「保険責任期間」）はサポート会員ごとに次の表のとおりとします。

補償開始	補償終了
2024 年 2 月 27 日以降に本サポート制度に加入した時	本サポート制度の契約を終了した時

VIII. 補償の対象とならない主な場合

本補償では、次に掲げる事由によって生じた損害に対しては保険金をお支払いできません。

- ① 契約者または被保険者の故意もしくは重大な過失または法令違反
- ② 保険の対象の欠陥、自然の消耗・さび・変色・虫食いなどによる損害
- ③ 汚れ、擦傷、かき傷、塗料のはがれ等単なる外観の損傷であって保険の対象の機能に支障をきたさない損害
- ④ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他類似の事変または暴動
- ⑤ 地震、噴火、これらによる津波、水災による損害
- ⑥ その他自然災害による損害
- ⑦ 保険の対象の加工着事後に生じた損害
- ⑧ 詐欺または横領による損害
- ⑨ 修理、清掃、解体、据付、組立、点検、検査、試験または調整等の作業上の過失または技術の拙劣による損害（火災、破裂または爆発事故が生じた場合を除きます。）
- ⑩ 保険の対象のバッテリー消耗
- ⑪ サイバー攻撃等の結果として生じた損害（火災、破裂または爆発事故が生じた場合を除きます。） など

IX. 事故発生時の手続き

対象デバイスに故障や不具合が生じた場合、KDDI 株式会社指定の WEB ページ^{*1} から保険金請求をお申込みください。なお、本補償の請求にあたっては次の表の書類提出が必要となります。

事故の種類	修理可否	必要書類	
盗難	-	盗難届出番号が記載された盗難届の写真	
紛失		受理番号が記載された逸失届出書の写真	
上記以外	修理可能 ^{*2}	損害状況を証明できるデバイスの写真	正規メーカー修理の見積書、領収書、レポート等
	修理不能 ^{*3}		正規メーカーの修理不能証明等

*1 当社指定の WEB ページ (<https://www.au.com/mobile/service/kosho-funshitsu-wide-cloud/>)

*2 対象製品の修理期間中における貸出機（代用品）の提供は行っていません。

*3 保険会社等へ対象デバイスの送付が必要なケースがあります。

X. 対象デバイスの所有権の移転

対象デバイスが修理不能な場合にサポート会員が本補償の申込を行った上で、保険会社等へ対象デバイスが送付された時、対象デバイスの所有権は、保険会社等が受領した時点で、保険会社等に移転されるものとします。

XI. 波及損害等の取扱い

対象デバイスの故障又は損傷等に起因して生じる次に掲げる損害については、本補償の対象とはならず、KDDI 株式会社および保険会社等は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含みますがこれに限られません。）。
- (2) 他の財物（ソフトウェアを含みますがこれに限られません。）に生じた故障又は損傷等の損害。
- (3) 対象デバイス、その他の財物が使用できなかつたことにより生じた損害。
- (4) 日本国外で生じた損害。

XII. 引受保険会社

幹事保険会社：損害保険ジャパン株式会社

非幹事保険会社：au 損害保険株式会社

XIII. お問い合わせ窓口

本補償に関するお問い合わせは以下をご確認ください。

- ・よくあるお問い合わせ (<https://au-anshin-wide.com/faq>)
- ・お問い合わせフォーム (<https://au-anshin-wide.com/inquiry>)