

モバイル安心サポートサービス利用規約

第1条（サービス運営等）

株式会社モバイルサポート（以下「当社」といいます。）は、「モバイル安心サポートサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）に従い「モバイル安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

利用者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。

第2条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1) 利用者

本サービスへの加入申込手続を完了し、当社が本サービスへの加入を承諾した者で、かつ会員としての資格を喪失していない者をいいます。利用者は、本サービスへの加入申込手続を行った時点で、この規約の内容を承諾しているものとみなします。

(2) 移動体通信事業者

以下の各通信キャリアをいいます。

- ・ソフトバンク株式会社（平成26年6月1日以前の、イー・アクセス株式会社および株式会社ウィルコム 平成27年4月1日以前のワイモバイル株式会社 を含む）
- ・KDDI株式会社
- ・株式会社NTTドコモ

(3) 携帯電話

移動体通信事業者の通信サービスの適用された利用者の保有する移動無線装置をいいます。

(4) 契約者回線

移動体通信事業者と利用者との間で締結された、携帯電話の回線に関する契約の対象となる回線をいいます。

(5) 補填金

本規約に基づき、利用者が保有する携帯電話として当社に登録され、かつ移動体通信事業者が提供する各保証サービスの対象となっている携帯電話が、移動体通信事業者が提供する各保証サービスの適用となり、かつ利用者が自己負担金額を補填する金銭をいいます。

第3条（本規約の適用）

本規約は、当社が提供する本サービスを利用者が利用する際に適用されます。

第4条（譲渡禁止）

利用者は、本サービスの契約者としての権利義務について、第三者への譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第5条（本サービスの提供条件）

1. 本サービスは、移動体通信事業者が提供する契約者回線毎に申込みことができるものとします。
2. 本サービスの提供対象は、当社（当社の指定する代理店を含みます。）が販売した、契約者回線に接続されている携帯電話に限ります。
3. 移動体通信事業者の運営する「自動音声応答サービスの総合案内」や当社が指定をする以外の「EXPO コンテンツ取扱い代理店」で本サービスに関する詳細な説明やサポートを受けることはできません。利用者が本サービスについて問い合わせする場合は、当社が指定をする「EXPO コンテンツ取扱い代理店」または本規約末尾の連絡先まで連絡するものとします。

第6条（本サービスへの加入）

1. 本サービスへの加入を希望する者は、移動体通信事業者に対する回線利用契約の申込みを行う際に、本規約に同意の上、本サービスを申し込むものとします。
2. 当社は、本サービスへの加入申込があった際、以下の各号の条件を満たす場合に限り、本サービスへの加入を承諾するものとします。
 - (1) 移動体通信事業者の提供する携帯電話を新規契約または機種変更により契約者回線につい

- て回線利用契約を締結していること
(2) 移動体通信事業者が提供する、各保証サービスに入会していること

第7条（変更の届出）

1. 利用者は、住所、連絡先等、顧客情報に変更があった場合には、速やかに移動体通信事業者および当社にそれぞれ所定の方法で変更の届出をするものとします。
2. 前項の届出が無かったことで利用者が不利益を被ったとしても、当社は一切その責任を負わないものとします。

第8条（解約手続）

1. 利用者が本サービスの解約を希望する場合は、本サービスに加入した店舗に申し出ていただくか、本規約末尾の連絡先へご連絡いただき、解約手続が完了した時点で本サービスが解約されるものとします。
2. 利用者が移動体通信事業者の契約者回線を解約する場合は、解約前に本サービスの解約手続をとるものとします。なお本サービスの解約手続きを怠った場合、補填金の支払事由に該当する場合であっても、当社は補填金の支払義務を免れるものとします。

第9条（当社が行う解約手続）

1. 当社は、利用者が本サービスの月額料金その他の債務について、その支払期日を経過しても支払わないときは、当社は利用者に対し何らの催告等を要せず、利用者を解約させることができるものとします。
2. 利用者が、次のいずれかに該当した場合、その他当社が不適格と認めた場合には、当社は、利用者に対し本サービスの利用資格を喪失させることができるものとします。
 - (1) 入会時に虚偽の申告をした場合
 - (2) 本規約のいずれかの規定に違反した場合
 - (3) 月額料金等当社に対する債務の履行を怠った場合
 - (4) 本サービスの利用状況等が適当でないと判断された場合
 - (5) 住所変更等の届出を怠る等、利用者の責めに帰すべき事由により利用者の居所が不明となり、または当社が利用者への通知・連絡が客観的に不能と判断した場合
 - (6) 不正な行為があった場合
 - (7) 当社およびその関係者等に著しい迷惑や損害を与えた場合
 - (8) 本サービス利用時において、当社または業務提携先に対して、電話を長時間掛け続ける、必要以上に頻繁に掛ける等の行為を行い、当社および業務提携先の業務を妨害し、または業務に支障を与えた場合
 - (9) 利用者の対応、態度、行動等から、当社が適正に本サービスを提供することが困難であると判断した場合
 - (10) 利用者に本サービスを提供する際に、当社または当社の業務提携先の社員および第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害する恐れがあると当社が判断した場合
 - (11) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力の構成員または関係者であることが判明した場合
 - (12) その他当社が利用者として相応しくないと判断するに至る正当な理由がある場合
3. 前項各号の場合、当社は、当該利用者に対し、即時にサービスの利用を停止することがあるものとします。また、前項各号の事由が発生したことにより、第三者に損害が発生した場合でも、当社は一切の責任を負いかねます。
4. 利用者は、第1項、第2項に該当する場合は、その解約の日をもって、利用者の資格を喪失するものとします。

第10条（本サービスの適用期間）

本サービスの適用期間は、本サービスへの加入申込みを受け当社がそれを承認した日から解約手続きが完了した日を含む月の末日までとします。

第11条（月額利用料金）

本サービスの月額利用料金は、本サービスの対象となる端末機器に応じて、1契約者回線毎に以下のとおりとします。なお本サービスの月額利用料金は、日割計算しないものとし、申込日また

は解約日の如何を問わず、利用者は申込月または解約月に、以下の本サービスの月額利用料金を支払うものとします。

- ・フィーチャーフォン、モバイルデータ通信機器 : 月額 300 円 (税抜)
- ・スマートフォン、タブレット端末 : 月額 500 円 (税抜)

第 12 条 (月額料金のお支払い)

1. 利用者は、本サービスの月額料金を、①クレジットカード払いまたは②口座振替とします。
2. 利用者は、本サービスの月額料金を、当社が指定する期日までに当社へ支払うものとします。
3. 当社は、利用者が支払った本サービスの月額料金を理由の如何を問わず返還しないものとします。

第 13 条 (消費税相当額の加算)

第 11 条、前条の規定により利用者が支払う金額は、それぞれに規定する額に消費税相当額 (消費税法に基づき課税される消費税の額をいいます) を加算した額とします。

第 14 条 (遅延利息)

利用者は、本サービスの月額料金その他の債務 (遅延利息を除きます) について、その支払期日を経過してもなお、お支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払日の前日までの間当社が定める日数について、年 14.6%の割合で計算して得た額を遅延利息として、当社が指定する期日までに支払うものとします。

第 15 条 (本サービスの提供義務の免責)

当社は、次の場合には本サービスの提供義務を免れるものとします。

- (1) 利用者が月額料金その他の債務の支払いを怠っている場合
- (2) 天災等の不可抗力、その他の事由により、本サービスの継続運営が困難であると当社が判断した場合

第 16 条 (サービスの適用)

本サービスは、利用者が保有する携帯電話として当社に登録され、かつ移動体通信事業者が提供する各保証サービスの対象となっている携帯電話が、移動体通信事業者が提供する各保証サービスの適用となり、かつ利用者が自己負担した金額を補填 (以下「補填金」) するサービスとなります。ただし、盗難または紛失の場合は、第 17 条にて定める内容に補填金を提供するものとします。

第 17 条 (補填金を支払う場合および補填金額)

当社は、次の各号のいずれかの事由が発生した場合に、利用者に対し次の補填金のお支払または費用負担金額を割引します。

対象機器	対象事由	補填金
モバイルデータ通信機器 フィーチャーフォン スマートフォン タブレット端末機器	故障 外装破損 水濡れ全損	修理費用のうち、移動体通信事業者が運営する各保証サービス (移動体通信事業者が KDDI 株式会社の場合は、AppleCare、および AppleCare+ を含みます。) 適用後の修理金額のうち、利用者負担分を上限とします。
	盗難 紛失	対象機器の新品購入代金。ただし 5,000 円 (税抜) を上限とします。

第 18 条 (補填金の支払対象外となる場合)

当社は、次の各号のいずれかの事由に該当する場合は、補填対象としないものとします。

- (1) 利用者の故意、重大な過失、法令違反に起因する故障
- (2) 利用者と同居するもの、利用者の親族、利用者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する故障
- (3) 地震、噴火、風水災、その他の自然災害に起因する故障

- (4) 当社が指定した補填金請求に必要な書類の提出がない場合
- (5) 利用者が契約者資格を有していないときに発生した故障
- (6) 盗難が未遂であった場合
- (7) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動に起因する故障（群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます。）
- (8) 公的機関による差押え、没収等に起因する故障
- (9) 本項各号に定める事由の原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (10) 移動体通信事業者の各保証サービスの適用を受けなかった場合
- (11) 本サービスを解約した月の翌々月以降に補填金請求をした場合
- (12) 対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する費用・送料・Apple エクスプレス交換サービス利用料、ソフトバンク配送交換サービス利用料 など）

第 19 条（補填金支払の手續）

1. 利用者は、第 17 条に定めた事由が発生した場合は、あらかじめ移動体通信事業者の各保証サービスを受け、対象機器の修理に要した費用のうち自己負担額を特定した後に、また、新規購入・機種変更を行った後に、当社へ補填金を請求するものとします。
2. 利用者が前項の補填金の請求を行うときは、当社が指定する次の書類を添えて、ご本人、または、店舗より当社に郵送するものとします。
郵送先：申請書に記載
 - (1) 移動体通信事業者が発行する各保証サービスを受けたリペアレポートの写しまたは機種変更控えの写し
 - (2) 保証適用申請書
3. 当社は、利用者から第 2 項の補填金請求を受けたときは、被害の事実を調査する目的で、移動体通信事業者へ直接照会することがあります。また、利用者本人からの請求であるか否かの確認をする目的で、申請者へ本人確認書類（写し）の提出等を求める場合があります。
4. 利用者が当社の調査に協力しなかった場合は、補填金の支払いが遅延または不能となる場合があります。

第 20 条（補填金のお支払い）

当社は、本サービスの補填対象となる事由と判断した場合は、利用者に対し、補填金請求書類を受領した日（補填金請求書類に不備があるときは、不備を解消した日）の属する月の翌月末日までに補填金を支払います。ただし、当社がこの期間内に必要な調査を終えることができないときは、その旨を利用者へ連絡し、必要な調査を終えた後すみやかに補填金を支払うものとします。

第 21 条（補填金支払請求権の制限）

前条による補填金支払請求は、第 17 条各号の事由が発生した日から起算して 1 年を経過した場合は、これを行行使することはできないものとします。

第 22 条（通知）

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を電子メール（SMS を含む）の送信または本サービスのホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

第 23 条（本規約の変更）

1. 当社は、本規約（本規約に基づく利用契約等を含むものとします。以下、同じとします。）を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、利用者の利用条件その他の利用契約の内容は、改定後の新約款を適用するものとします。
2. 変更後の契約約款については、当社が別途定める場合を除いて、本サービスのホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

第 24 条（合意管轄）

利用者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、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 25 条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第 26 条（協議）

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、利用者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

第 27 条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第 28 条（本サービスの廃止及び変更）

1. 当社は、都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
2. 移動体通信事業者が提供する各保証サービスが変更された場合、本サービスの内容を変更することがあります。その場合、当社は利用者に対し、変更内容を周知するものとします。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
4. 本条第 1 項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第 29 条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。
2. 利用者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。
3. 利用者は、第三者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該第三者に対し、直接その旨を通知するものとし、その結果については、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
4. 当社は、利用者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に対し当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第 30 条（禁止事項）

利用者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

- (1) 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。
- (2) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (3) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
- (4) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為
- (5) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
- (6) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。
- (7) その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

第 31 条 (知的財産権)

1. 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属するものとします。
2. 申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、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行わないこと。

第 32 条 (個人情報の取扱)

1. 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する必要があることについて、同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページ上に定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針：URL <http://expo-contents.jp/privacy.php>）に従うものとします。

第 33 条 (保守等による本サービスの中止)

当社は、利用者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、または利用者宛に発送した郵物が宛先不明で当社に返送された場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

第 34 条 (利用の停止)

1. 当社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。
 - (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
 - (2) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
 - (3) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。
 - (4) 本サービスの利用料金の決済に用いる携帯電話会社の都合により決済ができなくなった場合。
 - (5) 利用者に対する破産の申立があった場合、または利用者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
 - (6) 本サービスの利用が第 30 条（禁止事項）の各号のいずれかに該当する場合。
 - (7) 利用者が過度に頻繁に問合せを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - (8) 前各号のほか本規約に違反した場合。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を利用者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。
3. 当社は、本条第 1 項第 2 号または第 3 号の事由による本サービスの利用停止の場合、利用者の希望により、利用者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。
5. 本条の定めは当社が利用者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

第 35 条 (損害賠償の制限)

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サ

ービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。
3. 当社は、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。
4. 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。
5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者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機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して申込者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
6. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業の内容について保証するものではありません。
7. 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した作業の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
8. 当社は、第 33 条（保守等による本サービスの中止）、第 34 条（利用の停止）、第 28 条（本サービスの廃止）の規定により本サービスの保守等によるサービスの中止、利用の停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、一切の責任を負いません。
9. サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
10. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを利用者に通知します。

以上

平成 26 年 9 月 1 日制定
平成 27 年 8 月 1 日改定
平成 27 年 10 月 1 日改定
平成 30 年 3 月 1 日改定
平成 31 年 5 月 22 日改定

運営元
東京都豊島区西池袋一丁目 4 番 10 号
株式会社モバイルサポート