

# UQ あんしんサポート利用規約【UQ mobile 編】

## 第1章 総則

### (規約の適用)

第1条 KDDI 株式会社 (UQ mobile) 及び沖縄セルラー電話株式会社 (UQ モバイル沖縄) (以下、それらを併せて「当社」といいます。) は、この「UQ あんしんサポート利用規約【UQ mobile 編】」(以下「本規約」といいます。) により UQ あんしんサポート (電話により又は遠隔ツール (遠隔地のパソコンにアクセスして操作等を行うことができるソフトウェア等をいいます。以下同じとします。)) を使用してサポート対象機器等 (別紙に定めるサポート範囲に含まれる機器又はソフトウェア等をいいます。以下同じとします。) に係る設定又は操作方法の説明等 (以下「設定作業等」といいます。) を行うサービスをいいます。以下「本サービス」といいます。) を提供します。

なお、2021 年 9 月 1 日の経過をもって、本サービスの新規申込みの受付を終了します。

### (用語の定義)

第 2 条 本規約で使用する用語の意味は、本規約に別段の定めがない限り、当社が定める「UQ mobile 通信サービス契約約款」(以下「約款」といいます。) で定義する用語の意味に従うものとします。

2 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。

用 語	用 語 の 意 味
1 サポート契約	本規約に基づき当社から本サービスの提供を受けるための契約
2 契約者	当社とサポート契約を締結している UQ mobile 契約者
3 サポート要員	当社又は当社が業務を委託した者の使用人であって、本サービスの提供に係る業務に従事する者
4 UQ mobile 契約	約款に定める UQ mobile 契約のうち、当社が別に定めるもの

## 第2章 サポート契約の締結等

### (契約の単位)

第3条 当社は、1 の UQ mobile 契約ごとに 1 のサポート契約を締結します。

### (申込者の条件)

第4条 サポート契約の申込みをすることができる者は、現に当社との間に UQ mobile 契約を締結している者としてします。

### (申込みの方法)

第5条 サポート契約の申込みは、1 の UQ mobile 契約 (そのサポート契約の申込みを行う者が締結しているもの) に限ります。以下「主契約」といいます。) を指定のうえ、当社所定の方法により行っていただきます。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合には、その申込みを受け付けません。

- (1) サポート契約が終了した日と同一月内における再契約の申込みとなる時。
- (2) 指定された UQ mobile 契約が現に UQ あんしんパック (当社が定める「UQ あんしんパック販売規約【UQ mobile 編】」に基づき販売するサービスをいいます。以下同じとします。) を利用しているものであるとき。

- 2 前項の場合において、サポート契約の申込みを行う者は、本規約のほか、当社が定める「エンタメマーケット規約【UQ mobile編】」に同意のうえで申し込んでいただきます。

(申込みの承諾)

第6条 当社は、サポート契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

- 2 前項の規定にかかわらず、当社は、業務上の都合により、その申込みの承諾を延期することがあります。
- 3 前2項の規定にかかわらず、当社は、次の場合には、その申込みを承諾しないことがあります。
- (1) サポート契約の申込みをした者が、本規約に定める料金その他の債務の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
  - (2) サポート契約の申込みをした者が、約款に定める利用停止の要件に該当し、その利用を停止されたことがある又は契約の解除を受けたことがあるとき。
  - (3) サポート契約の申込みをした者が本規約の規定に違反するおそれがあるとき。
  - (4) その他当社の業務の遂行上支障があるとき。

(サポート契約に基づく権利の譲渡の禁止)

第7条 契約者がサポート契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利は、譲渡することができません。

(契約者の地位の承継)

第8条 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、サポート契約は終了するものとします。

(契約者が行うサポート契約の解除)

第9条 契約者は、サポート契約を解除しようとするときは、当社所定の方法により、そのことをあらかじめその契約事務を行うサービス取扱所に通知していただきます。

(当社が行うサポート契約の解除)

第10条 当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当した場合は、契約者に対し何らの催告等を要せず、サポート契約を解除できるものとします。

- (1) 本サービスに係る料金その他の債務について支払期日を経過してもなおお支払わないとき。
- (2) 契約者連絡先の変更の届け出を怠る等、契約者の責めに帰すべき事由により契約者の居所が不明となり、又は当社が契約者への通知・連絡が客観的に不能と判断したとき。
- (3) その他本規約又は約款のいずれかの規定に違反したとき。

(サポート契約の終了)

第11条 次の各号のいずれかに該当した場合は、その発生と同時にサポート契約は終了するものとします。

- (1) 主契約が終了したとき。
- (2) UQ あんしんパックの提供を受けるための契約が成立したとき。

### 第3章 本サービス

(本サービスの提供範囲)

第 12 条 本サービスの提供範囲は、別紙に定めるとおりとします。ただし、技術上又は業務の遂行上遠隔ツールの使用に支障がある場合は、全てのサポートを提供できないことがあります。

(提供区域等)

第 13 条 本サービスは、午前 10 時から午後 9 時までの間、日本国内に在住の契約者に限り提供します。

2 日本語以外の言語により本サービスを利用することはできません。

(利用停止措置)

第 14 条 契約者は、主契約に係る UQ mobile 通信サービスの利用が停止されているときは、本サービスを利用することができません。

(利用条件)

第 15 条 契約者は、本サービスの利用の請求に先立って、次の各号に定める事項に同意していただきます。

- (1) そのサポート対象機器等及びその設定作業等に必要なソフトウェア等が日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されていること。
- (2) 当社が設定作業等を実施する時まで、そのサポート対象機器等並びにその設定作業等に必要 ID 又はパスワード等の設定情報及びソフトウェア等を用意していること。
- (3) 当社が設定作業等を実施する時まで、そのサポート対象機器等の正規のライセンス及びプロダクト ID を契約者が保有していること。
- (4) 当社が設定作業等を実施する際に、当社が必要と判断するソフトウェア等のライセンスに同意し、サポート対象機器等へのインストールを承諾すること。
- (5) 当社が設定作業等を実施する際に、当社が要求する電力、照明、消耗品およびその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を当社に無償で提供すること。

## 第 4 章 料金

(月額サポート料の支払義務)

第 16 条 契約者は、サポート契約が成立した日を含む月からそのサポート契約が終了した日を含む月までの期間について、下表に定める月額サポート料をお支払いいただきます。なお、月額サポート料の日割りは行いません。

区 分	料金額
月額サポート料	1 サポート契約ごとに月額 385 円 (税込)

## 第 5 章 免責等

(除外事項)

第 17 条 当社は、次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、別紙の定めにかかわらず、本サービスの全部又は一部の提供を行わないものとし、それが当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、その一切の責任を負わないものとします。

- (1) 第 15 条 (利用条件) のいずれかの項目を満たさないとき。
- (2) 第 15 条 (利用条件) に規定する契約者の協力が得られず、当社の設定作業等の実施が困難となるとき。

- (3) 他人の財産、プライバシー、著作権若しくは肖像権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為を要求されたとき。
- (4) 不正アクセスに該当する行為、犯罪行為又はそれを誘発若しくは扇動する行為、又は公序良俗に反する行為その他当社が不適切と判断する行為を要求されたとき。
- (5) 企業内に構築されているネットワーク及びそれに付属する通信機器並びに企業内で使用されているプリンターその他の業務用機器の設定作業等を要求されたとき。
- (6) 契約者から要求された作業の遂行に必要な第三者の同意が得られていないとき。
- (7) クレジットカード番号又は銀行口座番号等の顧客情報の入力を伴う作業を要求されたとき。
- (8) 天災、災害又は事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく遅延又は不能となったとき。
- (9) 本サービスの用に供する建物、電気、通信回線又はサーバその他の設備の保守又は工事その他やむを得ない事由があるとき。
- (10) 本サービスの提供に必要な機器又はソフトウェアが不具合等により停止したとき。
- (11) 本サービスの提供に利用している電気通信サービスが中断又は中止されたとき。
- (12) その他契約者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となる時。

(免責事項)

第 18 条 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題の完全な解決を保証するものではありません。

- 2 当社は、問合せの内容又はサポート対象機器等の種類によっては、別紙に定めるサポート範囲であっても対応できない場合があります。
- 3 当社は、問合せの内容又はサポート対象機器等の種類によっては、サポート対象機器等を提供する事業者のホームページを紹介することや契約者自身で当該事業者と直接問い合わせるよう要請することに留める場合があります。
- 4 サポート対象機器等に契約者の機密情報を含む一切の情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に契約者が自らの責任において、それらの情報の複製その他の保護措置又は消去を実施するものとし、当社は、それらの情報の取扱いに関して一切の責任を負いません。
- 5 当社は、契約者からの問合せを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。
- 6 当社は、本サービスの提供を完了した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

(責任の制限)

第 19 条 当社は、サポート契約の履行に関し、当社の責めに帰すべき事由により契約者に損害が生じた場合、その請求原因の如何にかかわらず、その契約者に対して、当該損害発生の直接の原因となった本サービスに係る 12 ヶ月分の月額サポート料を上限として賠償するものとし

ただし、その損害が当社の故意又は重大な過失により生じたものである場合は、この限りではありません。

## 第 6 章 その他

(営業活動の禁止)

第 20 条 契約者は、本サービスについて、有償、無償を問わず、営業活動若しくは営利を目的とした利用又はその準備を目的とした利用を行ってはならないものとします。

(知的財産権等)

第 21 条 当社が、本サービスの提供に際して、当社が契約者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア及び取扱マニュアル等を含みます。）に関する著作権、特許権、商標権及び

ノウハウ等の一切の知的財産権その他の権利は、特段の合意が無い限り、当社又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 契約者は、前項の提供物を次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、改変又は編集等を行わないこと。
- (3) ソフトウェアの全部又は一部に対し、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、修正又は二次的著作物の創作を行わないこと。

(承諾の限界)

第 22 条 当社は、契約者から本サービスに関する各種請求があった場合に、当社に対する金銭債務の支払いを現に怠り若しくは怠るおそれがあるとき又はその請求を承諾することが技術的に困難であると当社が判断したときその他当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。

(個人情報等の取扱い)

第 23 条 当社は、本サービスの提供に当たって、契約者から取得した個人情報については、当社が別に定める「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、本サービスにおける設定作業等の過程で取得した ID、パスワード及びメールアドレス等の情報については、契約者の同意を得たものを除き、設定作業等が終了した時点で直ちに廃棄するものとします。

(合意管轄裁判所)

第 24 条 本規約に関する訴訟については、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。

(準拠法)

第 25 条 本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

附 則 (16-UQ-営推-002、16-OVE-002)

本規約は、平成 28 年 10 月 25 日から実施します。

附 則 (16-UQ-営推-008、16-OVE-008)

(実施時期)

1 本改正規定は、平成 29 年 2 月 1 日から実施します。

(経過措置)

2 この改正規定実施の日から平成 29 年 5 月 31 日までの間に成立したサポート契約については、その UQ mobile 契約の下で初めて成立したものに限り、その成立日を含む料金月の翌々月までの月額料金の支払いを要しません。

附 則 (17-UQ-営推-004、17-OVE-004)

本改正規定は、平成 29 年 6 月 8 日から実施します。

附 則 (18-UQ-営推-003、18-OVE-003)

(実施時期)

1 本改正規定は、平成 30 年 9 月 20 日から実施します。

(経過措置)

- 2 本改正規定実施前に成立したサポート契約に係る月額料金の適用については、なお従前のとおりとします。

附 則（19-UQ-営推-007、19-OVE-007）

（実施時期）

- 1 本改正規定は、令和元年10月1日から実施します。  
（経過措置）
- 2 本改正規定実施前に成立したサポート契約に係る月額料金の適用については、なお従前のとおりとします。

附 則（19-UQ-営推-14、19-OVE-14）

本改正規定は、令和元年11月11日から実施します。

附 則（20-UM-営企-002、20-OVE-002）

本改正規定は、令和2年3月18日から実施します。

附 則（20-UM-営企-014、20-OVE-014）

- 1 本改正規定は、令和2年10月1日から実施します。  
（経過措置）
- 2 本改正規定実施前に成立したサポート契約に係る月額サポート料の適用については、なお従前のとおりとします。

附 則（21-K 保開-006号）

本改正規定は、2021年2月1日から実施します。

附 則（21-K 保開-M5-001号）

本改正規定は、2021年9月2日から実施します。

別紙 サポート内容

サポートメニュー		サポート範囲
パソコン	パソコンの購入	○パソコンの購入に関する相談を行います。 ○メーカー・機種を選定は行いません。
	セキュリティソフトの購入	○セキュリティソフトの購入に関する相談を行います。 ○メーカー・ソフトウェアを選定は行いません。
	パソコンの設定	○パソコンの初期設定方法及び OS の各種設定方法を説明します。 ○OS のアップグレードについては説明しません。
	パソコンの初期化	○パソコン購入時の状態に初期化する場合のリスクの指摘及びパソコンメーカーの窓口の案内を行います。
スマートフォン・スマートパッド		○スマートフォン・スマートパッドの初期設定方法及び OS の各種設定方法の説明を行います。 ○OS のアップグレードについては説明しません。
インターネット接続サービス		○インターネット接続サービスの利用開始にあたっての設定方法を説明します。
外部機器	プリンター・スキャナー・複合機	○有線又は無線によるパソコンとの接続方法及び設定方法を説明します。
	有線/無線 LAN ルーター・HUB	○接続方法及び設定方法を説明します。
	Nintendo DS・Nintendo DS Lite・Nintendo DSi・PSP®・PlayStation® 3・Nintendo Wii	○Wi-Fi の設定方法及び基本的な操作方法を説明します。 ○ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法については説明しません。
	iPod touch	○Wi-Fi の設定方法及び基本的な操作方法を説明します。 ○ソフトウェアの使用方法及び詳細な操作方法については説明しません。
	スマートフォン・スマートパッド	○Wi-Fi 及びメールアドレスの設定方法並びにトラブルの解決方法を説明します。
	デジタルカメラ・Web カメラ	○パソコンとの接続方法、パソコンへの付属ソフトのインストール・アンインストールの方法及びドライバの設定方法を説明します。
	Wi-Fi 搭載機器	○Wi-Fi の接続方法及び設定方法を説明します。
	Bluetooth 搭載機器	○Bluetooth の接続方法及び設定方法を説明します。
パソコンアプリケーション	ウイルス対策	○ウイルス対策ソフトのインストール・アンインストールの方法及びウイルススキャンの方法を説明します。
	Microsoft Office Word・Excel	○基本的な操作方法を説明します。
	CD・DVD・ブルーレイ	○再生方法、記録方法（肖像権・著作権等他人の権利を侵害するコピー等を除きます）及び USB によるパソコンとの接続方法を説明します。
インターネットサービス	メール	○アカウントの登録方法及び複数アカウントの設定方法を説明します。
	メッセージャー・Twitter・Facebook	○アカウントの登録方法及びサービスの基本的な利用方法を説明します。 ○ファイル転送の操作方法については説明しません。
	オークション・ブログ・SNS・動画配信・ネットショッピング・地図情報・ナビ	○サービス紹介等を行います。

※サポート範囲となるパソコンは、Windows XP (SP3以降)、Windows Vista、Windows7又はMac OS X (v10.4以降インテル製チップ搭載機器のみ)の日本語バージョンが搭載された機種（自作パソコンを除きます）とします。

※サポート範囲となるスマートフォン及びスマートパッドは、Android OS又はiOSが搭載された機種とします。

21-K 保開-M5-001 号