

## au店頭サポート利用規約

### 第1条（適用）

1. KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社（以下「当社」といいます）は、au 店頭サポート利用規約（以下「本利用規約」といいます）に従って「au 店頭サポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。本サービスのご利用にあたっては、本利用規約にご同意の上、これに従って頂く必要があります。本サービスの利用に際しては、本利用規約の他、当社の定める各種の規約、注意事項、ガイドライン等（以下、併せて「個別規約」といいます。）が適用されます。個別規約は名称の如何に拘らず本利用規約の一部を構成するものとし、本利用規約の規定と、個別規約の規定とが異なる場合には、個別規約の規定が優先して適用されるものとし、
2. 当社は、民法の定めに従い、本利用規約および個別規約を変更することができます。この場合、本サービスの提供条件は変更後の本利用規約および個別規約によります。なお、当社は、変更後の本利用規約および個別規約ならびに当該変更の効力発生時期を、所定の Web サイトで周知するものとし、変更後の本利用規約および個別規約は、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。

### 第2条（定義）

本利用規約において使用する以下の用語は、以下各号に定める意味を有するものとし、

- (1) 「申込者」とは、本サービスの利用申込を行う者をいいます。
- (2) 「利用契約」とは、申込者と当社との間で成立する、本サービスの利用に係る契約をいいます。
- (3) 「利用者」とは、当社との間で利用契約を締結した者をいいます。
- (4) 「サポートメニュー」とは、本サービスで提供するメニュー名称をいいます。
- (5) 「サポート料」とは、本サービスにおけるサポートメニュー利用の対価をいいます。なお、サポート料には本サービスのサポートメニューが定めるサポート内容以外の二次対応に係る料金は含まれません。
- (6) 「サポート内容」とは、本サービスにおける各サポートメニューで当社が指定した項目をいいます。
- (7) 「来店予約」とは、利用者が au Style、au ショップ、UQ スポット等の本サービスを利用できる当社の指定する店舗に来店する際に、オンラインで事前に予約取得が可能な当社が提供するサービスをいいます。
- (8) 「au +1 collection」とは、当社が販売する au 公式アクセサリをいいます。

- (9) 本利用規約で使用する用語の意味は、本利用規約で別段の定めがない限り、所定の Web サイト上に掲載する契約約款で使用する用語の定義に従うものとします。

### 第3条（利用契約の成立）

1. 本サービスの利用申込を希望する申込者は、本利用規約の他、個別規約の内容を承諾した上で、当社が定める手続きに従って、本サービスの利用申込を行うものとし、当社が利用申込を承諾した時点で、申込者と当社との間に利用契約が成立するものとします。
2. 申込者は、au 又は UQ mobile 契約回線について、通信サービス（理由の如何を問わず、通信サービスの名称または内容が変更された場合には、当該変更後の通信サービスを含みます。以下同じ。）を利用し、または利用に係る契約が締結されているものとします。ただし、povo 契約回線は本サービスを利用することはできません。
3. 申込者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、当該申込者からの利用申込を承諾しないことがあります。
  - (1) 利用申込に係る申告内容その他当社に提供された申込者の情報に虚偽若しくは不備又はそれらのおそれがある場合
  - (2) 申込者が、当社の提供するサービス（本サービスを含みますがこれに限らない。以下本項において同じ。）に係る契約の解除若しくは当該サービスの利用停止等を受けたことがある又は現に受けている若しくはそのおそれがある場合
  - (3) 申込者が、当社の提供するサービスの利用に係る契約に違反する行為又は 違反のおそれのある行為を行ったことがある又は現に行っている場合
  - (4) 申込者が、当社の提供するサービスの利用に係る料金を所定の期日までに支払わなかったことがある又はそのおそれのある場合
  - (5) 申込者が反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動 等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他暴力、威力又は詐欺的手法を使用して経済的利益を追求する 集団又は個人を意味します。）である場合
  - (6) 当社が申込者に対して本サービスを提供するにあたり当社の業務遂行上支障がある場合
  - (7) その他当社が申込者に対しサービス提供が不適切であると判断した場合
4. 申込者が未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人である場合には、本サービスの利用を行う前に、必ず親権者等の法定代理人、後見人、保佐人又は補助人の同意（本利用規約等への同意を含みます。）を得るものとします。

### 第4条（サポート内容）

1. 当社は、本サービスとして利用者に対し、当社が指定する端末の各種設定等のサポートを提供するも

のとします。ただし、利用者の端末以外の端末では、本サービスをご利用いただけません。なお、本サービスの詳細については、別紙に定めるとおりとします。

2. 本サービスにおけるサポート対象の端末は、スマートフォン・タブレット（iPhone／Android）、ケータイ（4G LTE）、スマートウォッチ等とします。
3. 以下に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供するものとします。各号に定める条件を満たさない場合には、本サービスの提供を拒否する場合があります
  - (1) 申込者が当社指定の店舗に来店予約を行った上で来店する。予約のない来店の場合、本サービスの提供が受けられない可能性があることを予め承諾する。
  - (2) 申込者が来店できない場合、代理人が委任状、代理人の本人確認書類および当社が指定するその他の書類を持参の上、来店する。
  - (3) 本サービスの提供を受けるにあたり、利用者は、当社所定の様式による同意書兼確認書に署名を行う。

#### **第5条（サポート料等）**

1. 本サービスの料金（以下「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、利用者は、別紙のサポート内容の一部のみ提供を受けた場合でも、サポート料の全額を負担するものとします。
2. 当社は、利用者に対し、au 又は UQ mobile 契約回線の通信サービスに係る料金の請求と合算して、サポート料にこれに係る消費税およ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。利用者は、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。

#### **第6条（権利の譲渡）**

利用者は、本サービスに係るいかなる権利および義務も第三者に移転、譲渡、担保設定又はその他の処分をすることはできません。

#### **第7条（禁止事項）**

1. 利用者は、本サービス（本サービスの利用に関して当社から利用者に提供した情報を含みます。）を利用者個人のご利用のためだけに利用することができるものとし、商業・広告目的その他当社が許可していない目的での利用および二次利用を一切してはならないものとします。
2. 利用者は、本サービスに関して次の各号に定める行為を一切行ってはならないものとします。
  - (1) 当社又は第三者の権利を侵害する又はそのおそれがある行為
  - (2) 本サービスの運営を妨害する又はそのおそれがある行為（過度に問合せを繰り返す、本サービスの範囲を超える過度な問合せ又は要求を行う等の行為を含みます）
  - (3) 法令に違反する又は違反する可能性がある行為
  - (4) 当社が定めた方法以外の方法で本サービスを利用する行為、又はそのおそれがある行為

- (5) 当社または当社指定の店舗において、その事業活動に支障をきたしたまたは役職員を畏怖あるいは困惑させるおそれがある行為
- (6) その他合理的な理由に基づき当社が不相当と判断する行為

## 第8条（個人情報の取扱い）

本サービスの提供にあたり取得した個人情報の取扱いについては、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>

## 第9条（免責）

利用者は、本利用規約の内容を理解した上で、本サービスを利用者の責任で利用するものとします。

1. 本サービスは、当社指定の店舗へ来店頂き、サポートを提供するサービスとなります。来店せず電話等によりサポートを実施することは出来かねます。
2. 本サービスは、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、利用者の問題・課題等の全てに対応するものではありません。サポートメニューおよびサポート内容で定義された範囲のみサポートします。契約状況や端末状況によってはサポートできない場合や、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場合があります。
4. 本サービスは、対象端末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、アプリケーションの提供事業者、又は対象端末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端末、ソフトウェア、アプリケーション、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、利用者が本サービスを利用したことにより生じた不利益（データ（アドレス帳、データフォルダ、メール等）の変化、消失等を含むがこれに限らない。）について、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。
6. 本サービスのご利用の際に生じる接続料および通信料等は、利用者が負担するものとします。
7. 本サービスの利用に必要な対象端末、ソフトウェア、その他の機器、通信回線その他の通信環境等の準備および維持（ウィルス感染の防止対策等、セキュリティ対策を含みます。）は、利用者の費用と責任において行うものとします。

8. 利用者は、本サービスの提供を受ける対象端末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。本サービス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10条（本サービスの停止・中断）**

1. 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、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7条（禁止事項）その他本利用規約のいずれかの条項に違反した時

#### **第11条（本サービス等の変更および提供終了）**

当社は、当社の都合により、本サービスの内容を変更し、又は提供を終了（ならびに本サービス利用契約を終了）することができるものとします。

#### **第12条（損害賠償）**

1. 利用者が本利用規約および個別規約等に定める事項に違反したことにより当社が損害を被った場合、利用者は、当社に対し当該損害を賠償する責任を負うものとします。
2. 利用者は、本サービス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。

#### **第13条（準拠法、管轄裁判所）**

1. 本利用規約および個別規約等は日本法に従って解釈・適用されるものとします。
2. 本利用規約および個別規約等に起因し又は関連する一切の紛争については、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14条（協議解決）**

当社および利用会員は、本利用規約および個別規約に定めのない事項又は本利用規約および個別規約の解釈に疑義が生じた場合には、互いに信義誠実の原則に従って協議の上速やかに解決を図るものとします。

附則

2024年8月20日 制定

(別紙) サービス詳細

1. サポート料

サポート料は 1 契約あたり (申込の都度) 発生するものとします。

サポートメニュー種別	サポート料 (税込み)
コンプリートパック	5,390 円
ベーシックパック	4,620 円
アプリパック	2,420 円
スマホ点検パック	1,650 円
データ移行	3,960 円
保護シート貼り	1,650 円
Google アカウント設定	1,650 円
Apple ID 設定	1,650 円
ノートンセキュリティ設定	1,650 円
ノートン個人情報入力サポート	1,650 円
ペアリングパック	3,300 円
電子決済設定	1,650 円
au メール持ち運び設定	1,650 円

2. サービス内容

設定はお客様自身で行っていただき、それをサポートするものとします。

サポートメニュー種別	サポート内容
コンプリートパック	ベーシックパックとアプリパックのサポート内容 ※保護シート貼り、ノートン個人情報入力サポートは含まれません。
ベーシックパック	以下のサポートメニューのサポート内容 ・データ移行 ※OS や機種により異なる場合があります。 ・Google アカウント設定 ・Apple ID 設定 ・ノートンセキュリティ設定 ※ノートンモバイルセキュリティとノートンダークウェブモニタリングの設定 ※ノートンダークウェブモニタリングの個人情報の設定は対象外 ・au メール持ち運び設定
アプリパック	アプリのアカウント設定 (当社が指定するアプリから最大 3 つまで)  対象アプリ (一部) Amazon プライム、Netflix、YouTube Premium、Apple Music、 TELASA、DAZN、GeForce NOW Powered by au、ピッコマ

アプリパック（続き）	<p>（WEB版）、FOD プレミアム、U-NEXT、LINE など当社が指定するアプリ</p> <p>※Amazon プライムには、「Amazon ショッピング」「Prime Video」「Amazon Music」の3つのアプリが含まれています。</p> <p>※アプリパックのアカウント設定対象アプリは店頭へお問い合わせください。</p>
スマホ点検パック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・OS バージョン（確認、更新）</li> <li>・アプリの整理（削除、更新、通知の設定）</li> <li>・ホーム画面の整理（移動、フォルダ作成、ウィジェット設定／変更）</li> <li>・裏で立ち上がっているアプリやページの整理</li> <li>・データお預かりアプリのバックアップ設定</li> <li>・端末の再起動</li> <li>・ボタン診断（音量ボタン、モード切替、主電源ボタンの動作確認）</li> <li>・カメラ診断（アウトカメラ、インカメラ、フラッシュの動作機能）</li> </ul> <p>※お使いのスマートフォンによってはOSのバージョンアップなどサポートできない場合があります。</p>
データ移行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Eメール</li> <li>・アドレス帳</li> <li>・画像／動画</li> </ul> <p>※OSや機種により異なる場合があります。</p>
保護シート貼り	<p>保護シート貼りの代行</p> <p>※お客さまが店頭で購入した au +1 collection 商品が対象 （タブレット、スマートウォッチなども対象）</p>
Google アカウント設定	Google アカウントの設定（新規取得／引き継ぎ／再設定）とキャリア決済（auかんたん決済）設定
Apple ID 設定	Apple ID の設定（新規取得／引き継ぎ／再設定）とキャリア決済（auかんたん決済）設定
ノートンセキュリティ設定	ノートンモバイルセキュリティとノートンダークウェブモニタリングの設定 ※ノートンダークウェブモニタリングの個人情報の設定は対象外
ノートン個人情報入力サポート	ノートンダークウェブモニタリングの個人情報についてのお客さまの入力サポート（最大3つまで）
ペアリングパック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペアリング設定</li> <li>・LINE 通知設定</li> <li>・健康管理アプリ設定</li> </ul> <p>※設定対象アプリ：ヘルスケア、S Health、HUAWEI Health、Fitbit</p> <p>※OSや機種により異なる場合があります。</p>
電子決済設定	<p>スマートウォッチで電子マネー決済を行うための設定</p> <p>※設定対象アプリ：Suica、PASMO</p> <p>※OSや機種により異なる場合があります。</p> <p>※モバイルに対応している交通系 IC カードかつスマートウォッチに対応しているものに</p>



電子決済設定（続き）	<p>限ります。お使いのスマートフォン、スマートウォッチのソフトウェアのバージョンによってはサポートできない場合があります。</p> <p>※金銭的リスクのあるご案内や、金融取引の操作全般（ログインを含む、入金／チャージなど）、当社取り扱い商品（au +1 collection 商品）以外の設定などは対象外となります。</p>
au メール持ち運び設定	お申し込み手続きとキャリア決済（au かんたん決済）設定

※ サポート対象項目は変更となる可能性があります。

以上