

au店頭サポート定額利用規約

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 店頭サポート定額利用規約（以下「本利用規約」といいます。）に従って「au 店頭サポート定額」（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ます。
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 サイトおよびその他相当の方法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ます。

- (1) 「申込者」とは、本サービスの利用会員への加入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) 「利用会員」とは、当社との間で利用契約を締結した者をいいます。
- (4) 「利用料」とは、本サービス利用の対価をいいます。
- (5) 「au ID」とは、KDDI が別途定める「ID 利用規約」に基づき KDDI が提供するものをいいます。
- (6) 「来店予約」とは、利用会員が 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。
- (7) 「au +1 collection」とは、当社が販売する au 公式アクセサリーをいいます。

第3条（利用契約の成立）

1. 申込者は、本利用規約等に同意の上、当社所定の手続きに従って本サービスの利用会員への加入申込

(以下「加入申込」といいます。)を行うものとし、当社が加入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、

2. 申込者は、本サービスの加入申込にあたり、当社発行の au ID への登録が必要になります。au ID の登録および利用に関しては、当社が別途定める「ID 利用規約」(以下「ID 利用規約」といいます。)が適用され、申込者および利用会員は au ID の利用および本サービスの利用にあたり、ID 利用規約に従う必要があります。
3. 利用契約は、申込者の au ID に紐づけられた上で成立するものとし、1つの au ID につき、2つ以上の加入申込はできないものとし、申込者が、利用契約と紐づく2つ以上の au ID を統合する場合、本サービスの利用契約が1つとなるように退会手続きを行って頂くものとし、
4. 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、当該申込者からの加入申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 加入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れません。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、本サービスの加入申込にあたり登録した au ID が法人名義である場合
 - (6) 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。以下同じ。)である場合
 - (7) 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
 - (8) その他当社が申込者を利用会員とすることが不適切であると判断した場合
5. 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、又、本利用規約に同意した時点で未成年であった申込者が、成年に達した後に本サービスを利用した場合、未成年であった間の利用行為を追認したものとみなします。

第4条 (利用料)

1. 利用料は、月額 1,078 円(税込)とします。
2. 利用会員は、本料金を、利用契約の開始日の属する月の翌月から、暦月で、当社が指定する方法で支

払うものとしします。なお、利用会員は、本サービスの利用の有無にかかわらず、本料金を支払うものとしします。

3. 前項の規定にかかわらず、利用会員は、本料金の支払いについて、当社の「請求統合」に係る取扱い規約（以下「請求統合規約」といいます。）に基づく「請求統合」、「KDDIまとめて請求」に係る取扱い規約（以下「KDDIまとめて請求規約」といいます。）に基づく「KDDIまとめて請求」、および「WEB de 請求書」に係る取扱い規約（以下「WEB de 請求書ご利用規約」といいます。）に基づく「WEB de 請求書」を利用することにつき当社からの承認を得た場合には、本利用規約の規定にかかわらず、請求統合規約、KDDIまとめて請求規約、およびWEB de 請求書ご利用規約に定める支払方法に従うものとしします。
4. 第2項の規定にかかわらず、本サービス利用契約の開始日の属する月に退会した場合、利用会員は、本料金の一月分に相当する金額を、当社が別途定める期日までに支払うものとしします。
5. 利用会員は、本サービス利用契約を暦月の中途に開始又は退会した場合であっても、当月の本料金を全額支払うものとしします。利用会員は、このような場合であっても、当社が本サービス利用契約の開始日又は退会日が属する月の本料金について日割り計算を行わないことを予め承諾します。
6. 本サービスの最低利用期間は4か月間としします。本サービス利用契約の開始日の属する月から4か月以内の退会の場合、月額利用料とは別にサービス退会料をご請求させていただきます。退会料は、本サービスを退会するタイミングによって異なり、次の各号の通りとしします。
 - (1) 本サービスの利用契約開始月に退会された場合は、4,312円(税込)
 - (2) 本サービスの利用契約開始月の翌月に退会された場合は、3,234円(税込)
 - (3) 本サービスの利用契約開始月の翌々月に退会された場合は、2,156円(税込)
 - (4) 本サービスの利用契約開始月の翌々翌月に退会された場合は、1,078円(税込)
7. 当社は、口座振替又はクレジットカード等による料金等の支払いに係る手続きが行われていない場合（手続きを行った後その取扱いができないこととなった場合を含みます。）等、当社所定の事由に該当する時は、当社が指定するサービス取扱所又は金融機関等における料金等の支払いに必要な取扱い、その支払いに係る払込取扱票の発行およびその他必要な取扱いを行います。
8. 前項の規定に基づいて払込取扱票の発行およびその他必要な取扱いを受けた場合には、以下に定める手数料を支払うものとしします。

区分	単位	手数料額	
		2024年11月までに当社が払込取扱票を発行する場合	2024年12月以降に当社が払込取扱票を発行する場合
払込取扱票発行等手数料 (払込取扱票発行手数料)	払込取扱票の発行 1回ごとに	200円 (税込220円)	230円 (税込253円)

区分	単位	手数料額	
		2024年9月までに当社が書面による請求書を発行する場合	2024年10月以降に当社が書面による請求書を発行する場合
紙請求書発行等手数料 (紙請求書発行手数料)	書面請求書の発行 1回ごとに	200円 (税込 220円)	230円 (税込 253円)

区分	単位	手数料額	
		2024年9月までに当社が払込取扱票付き書面請求書を発行する場合	2024年10月以降に当社が払込取扱票付き書面請求書を発行する場合
窓口取扱等手数料 (窓口取扱手数料)	払込取扱票付き書面 請求書の発行1回 ごとに	400円 (税込 440円)	430円 (税込 473円)

9. 第7項に基づく支払方法を利用し、本利用料の支払方法についてコンビニエンスストアによる収納代行を利用する場合には、当該収納代行をする事業者が定める手数料を支払うものとします。
10. 第7項に基づく支払方法を利用し、支払期日を過ぎて料金を支払う場合には、料金収納に係る費用として以下に定める手数料を支払うものとします。

区分	手数料額
1 当社指定の金融機関口座への振込又は金融機関の窓口において支払う場合	金融機関等が定める額
2 上記以外の場合(期日後料金支払手数料)	300円(税込 330円)

※備考 当社が別に定める条件に該当する時は、区分2に定める手数料の負担を要しません。

11. 当社は、利用会員から支払いのあった本料金について、本サービス利用契約に関して生ずる、支払期日が早く到来する債権から順に充当するものとします。
12. 利用会員は、利用料の支払いを遅滞した場合、年14.5%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとします。

第5条(本サービスの内容)

当社は、利用会員に対し、本サービスとして、以下の各号に定めるサービスを提供します。それぞれの提供内容、条件については、次の各号に定める条項に定めます。ただし、利用会員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。

- (1) 店頭サポート 第6条
- (2) 継続利用特典 第7条

第6条(店頭サポート)

1. 提供内容

利用会員が当社指定の店舗へ来店頂くことで、以下内容について店舗でご案内、サポートします。

1	データ移行	・Eメール、アドレス帳、画像/動画の移行サポート ※OSや機種により異なる場合あり
2	保護シート貼り	・保護シート貼りの代行 ※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）
3	Google アカウント/Apple ID 設定	・Google アカウント/Apple ID の設定サポート（新規取得/引き継ぎ/再設定）
4	設定/操作説明	・以下における一般的な個人利用の範囲内での設定/操作説明 ①端末の初期設定および基本操作 ②端末にプリインストールされているアプリの設定/操作説明 ③当社が提供しているコンテンツおよび推奨アプリの設定/操作説明 ④端末と当社提供機器との接続方法 ⑤Google Play および App Store の基本操作 ⑥当社が別途定める、当社以外の第三者が提供するサービス、アプリの設定/操作説明 ⑦当社が別途定める、当社以外の第三者が提供する機器との接続方法
5	定期点検	・OS/アプリのバージョンアップ等、別途当社が定める定期点検内容の実施

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）、その他当社 au +1 collection で取扱いのある商材（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) 利用会員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。なお、来店予約は利用会員が優先的に取得できるものではなく、利用会員以外のお客さまと同じ条件とする。
 - (2) 利用会員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、利用会員は、当社所定の様式による同意書兼確認書に署名を行う。
 - (4) 本サービスの提供は、1回の来店につき60分以内とし、これを超過する場合には、当社は本サービスの提供を拒否し、提供中のサポートを中止・中断できるものとする。
 - (5) 本サービスは、利用会員の端末に対してサポートを実施する。利用会員以外の端末に対するサポートは拒否できるものとする。
 - (6) 本サービスのサポート、特典提供にあたり、ご案内をSMS、メール、又はアプリ等の通知にて送信する。これらが受信可能な状態であること。

第7条（継続利用特典）

1. 本サービスの継続利用会員に対して、以下、特典を提供します。

特典内容	au PAY 残高還元 2,000 円相当
特典権利付与時期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスの加入申込から 12 か月経過後 ・ 前回の特典権利付与から 12 か月経過後
特典権利付与条件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本サービスを加入申込から特典権利付与タイミングまで継続利用していること ・ 継続利用特典のご案内通知（SMS、メール等）の受信が可能な状態であること
特典受領対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用会員 ※利用会員の au ID
特典受領条件	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社が指定する特典提供期間中に、当社指定の店舗にご来店頂き、当社所定の手続きを実施すること ・ 特典受領時点で、本サービスに加入していること ・ au PAY が利用可能な状態であること

2. 本サービスを退会した場合、利用期間はリセットされます。再度加入申込・利用契約締結した場合、利用期間は再度、利用締結した日より起算されます。
3. au PAY の登録および利用に関しては、当社が別途定める「au PAY 利用規約」が適用され、利用規約に従う必要があります。

第8条（権利の譲渡）

利用会員は、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。ただし、本契約に係る au ID 利用権の譲渡又は承継時に限り、本サービスの利用権の譲渡又は承継の請求をすることができ、当社は、当該譲渡又は承継を承諾するものとします。

第9条（利用会員の退会、本契約の終了）

1. 利用会員は、本サービスからの退会を希望される時は、当社が別に定める方法に従い当社に対して本サービスからの退会を申し出るものとします。当該申し出を当社が受領した日をもって、利用会員は本サービスから退会し、本利用契約が終了するものとします。
2. 利用会員が利用月の途中で退会申請を行った場合も、利用会員は当該退会申請を行った日が属する利用月に係る利用料の支払いを免れないものとします。又、この場合も利用料の日割り計算は行いません。
3. 利用会員が次の各号のいずれかに該当する場合、当社は、何ら通知、催告なく本サービスより退会させて本利用契約を終了することができます。
 - (1) 入会時に虚偽の内容を申告した場合
 - (2) 本利用規約に違反した場合
 - (3) 利用料およびその他の本サービスに係る料金、ならびに通信サービス料金その他の当社の電気通信サービス等に係る料金の支払いを、支払期限までに行わなかった場合
 - (4) その他、当社が利用会員として不適格であると判断した場合

4. 本利用契約の終了にともない、利用会員が有する本サービスに関する全ての権利は、失効するものとしてします。
5. 当社は、事由の如何を問わず本利用契約が終了した場合、利用会員の本サービスおよびのご利用に係る情報等を全て消去することができるものとしてします。

第10条（禁止事項）

1. 利用会員は、本サービス（本サービスの利用に関して当社から利用会員に提供した情報を含みます。）を利用会員個人のご利用のためのみ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てします。
2. 利用会員は、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てします。
 - (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) 当社又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又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不相当と判断される行為

第11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12条（免責）

利用会員は、本利用規約の内容を理解した上で、本サービスを利用会員の責任で利用するものとしてします。

1. 本サービスは、当社指定の店舗へ来店頂き、店頭で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、利用会員の問題・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、利用会員の問題・課題等の全てに対応できるものではありません。問合せの内容によっては、お応えできない場合や、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、利用会員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、利用会員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、利用会員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、利用会員の費用と責任において行うものとします。
8. 利用会員は、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。
9. 通信サービス契約が解約等により終了した場合でも、自動で本サービスは退会されません。本サービスの退会が必要な場合には、別途、退会手続きを実施頂くものとします。退会手続きをせずに発生した利用料金については、支払いを免れないものとします。

第13条（本サービスの停止・中断）

当社は、以下のいずれかに該当する場合には、利用会員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

第14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。なお、当社が本サービスの提供を終了する場合、当社は、利用会員に対し、事前に通知するものとします。

第15条（損害賠償）

1. 本サービスの提供にあたり、当社の責に帰すべき事由により利用会員が損害を被った場合、当社は、本サービスの月額料の1か月分を上限として当社はその損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社の故意又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。
2. 利用会員が本利用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、利用会員は、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。

第16条（準拠法、管轄裁判所）

1. 本利用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17条（協議解決）

当社および利用会員は、本利用規約に定めのない事項又は本利用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

2024年12月1日 改定