

## 持ち込みスマホあんしん保証利用規約

「持ち込みスマホあんしん保証利用規約」（以下「本規約」といいます。）は、楽天モバイル株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する携帯電話キャリアサービス「楽天モバイル」の通信回線契約（以下単に「通信回線契約」といいます。）の契約者に提供する携帯電話端末の保証サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めます。

本サービスの利用については、本規約の他、「楽天モバイル通信サービス契約約款（以下「通信規約」といいます。）」および当社 **Web** サイト上の記載事項を遵守するものとします（これらを総称して、以下「本規約等」といいます。）。なお、本サービスの利用に関して通信規約と本規約等が矛盾する場合は本規約等が優先して適用されます。

### 第1条（用語及びサービスの定義）

本規約において、以下の用語及びサービスの定義はそれぞれ次の意味で使用します。

1. 「契約者」とは、通信回線契約をご契約中の方で、本規約等に同意の上、所定の手続きにより本契約を締結した者をいいます。
2. 「本契約」とは、契約者と当社間に成立した本サービスに関する契約をいいます。
3. 「SIM カード」とは、契約者と当社との間で締結した通信回線契約の対象となる SIM カード（eSIM を含む）をいいます。
4. 「保証申込日」とは、通信回線契約と本サービスへのお申し込みが同日の場合、通信回線が開通した日、または SIM カードの配送が完了した日のいずれか早い暦日をいいます。ただし、通信回線契約と本サービスへのお申し込みが同日では無い場合は、本サービスへのお申し込み日をいいます。
5. 「保証対象製品」とは、次の各号いずれかに該当する製品をいいます。
  - (1) 当社と契約者の間で締結した通信回線契約を利用するために契約者が使用する、当社が別に定めたスマートフォン製品。詳細は当社 **Web** サイトに定めるものとします。ただし、保証対象製品に挿入される SIM カード、バッテリー（電池パック）およびその他の付属品については、本サービスの対象外となります。
  - (2) 本サービスの利用により修理された保証対象製品、および交換された場合の交換品（以下「交換品」といいます。）
6. 「製品登録」とは、契約者が保証対象製品を当社所定の方法により登録することをいいます。
7. 「製品登録日」とは、製品登録を完了した日をいいます。また、交換品の場合、当該交換品にかかる製品登録日は本規約第 7 条の本サービスの利用の審査が完了し、交換品が契約者に到着した日とします。
8. 「免責期間」とは、製品登録日を含めた 30 日間をいいます。免責期間は、保証対象製品が変更された場合にも、当該変更日を含めた日から 30 日間として適用されます。なお、交換品には免責期間は適用されません。
9. 「保証開始日」とは、免責期間の翌日をいいます。ただし、免責期間の適用されない交換品については、製品登録日を保証開始日とします。

10. 「保証対象期間」とは、本契約の保証開始日から本契約が解約または解除されるまでの期間をいいます。
11. 「月額利用料」とは、本規約第 3 条に定める本契約成立に基づき、契約者が当社に支払う料金をいいます。
12. 「故障等」とは、本サービスの提供の対象となる事象をいいます。
13. 「故障機」とは、故障等の理由により契約者が当社に対して交換を申し出た保証対象製品をいいます。
14. 「IMEI」とは、携帯電話製品等に付与された識別番号をいいます。

## 第 2 条（サービスの申込み）

1. 契約者は、本サービスのお申し込みおよび利用にあたり、当社所定の事項を申請するものとします。
2. 本サービスの利用のお申し込みは、契約者が通信回線契約を新規に締結する場合にのみ可能となりますが、予告なく変更する事がございます。また、契約者が締結することができる本契約は、通信回線契約 1 回線につき 1 契約に限るものとします。契約者が本契約を途中解約した場合、同一の通信回線契約を用いて再度本サービスの利用のお申し込みはできません。

## 第 3 条（本契約の成立）

契約者が本契約にかかる申し込みを行い、当社がそれを承諾することで本契約が成立します。なお、契約が成立した場合であっても、契約者が当社所定の製品登録を完了していない場合には本サービスの提供を受けることはできません。

## 第 4 条（月額利用料）

1. 月額利用料は、別途当社が Web サイトに定める通りとします。
2. 月額利用料は、最初の製品登録日から、本規約等に従い本契約が終了した日まで契約者に課金されるものとします。
3. 月額利用料は、契約者が通信規約第 42 条（基本使用料等の支払義務）に従って毎月支払うものとします。
4. 交換品として選択した保証対象製品の種類により利用料および自己負担金に変更になる場合があります。
5. 当社の責めに帰すべき場合を除き、一度お支払いいただいた月額利用料は返金することができません。また、本契約成立日または終了日が月の途中である場合は、当該日の属する月の月額利用料について、月額利用料を日割計算にて算定するものとします。なお、日割計算により 1 円未満の端数があるときは、小数点以下の端数は切り捨てするものとします。

## 第 5 条（本サービスの内容）

1. 本サービスは、本契約期間中に保証対象製品に以下の各号に定める故障等のいずれかが生じた場合に、本条および別表 2 に記載する条件に従い、当社が契約者に交換品を提供するサービスです。

- (1) 自然故障：保証対象製品の取扱説明書および一体貼りつけラベル等の注意書きに従った正常な状態で当該保証対象製品を使用していたにもかかわらず発生した故障。なお、消耗、変質、変色、傷、汚損、塗装の剥離等を含みません。
  - (2) 物損故障：偶発的事故による落下、水漏れ、水没等による保証対象製品の全損、一部破損または故障。ただし、契約者の故意または重過失によるものであると当社が判断する場合は除きます。
2. 本サービスの提供は1契約につき、年間2回までとします。本サービスの利用の請求時において、過去1年間に既に指定の回数、本サービスを受けている場合は、本サービスをご利用いただくことができません。
  3. 当社は、契約者が故障等を当社に申し出、当社が交換品の提供に承諾した時点で本サービスを1回利用したとカウントします。(①契約者が故障申告後、故障機を診断した結果、実際は故障ではなかった場合、および②故障機が改造されていた場合やバッテリー故障等の免責事項に該当し、修理が実施されなかった場合等を含みます。)ただし、当社から提供した交換品に故障等の不具合があり、別表 2-2- (6) の申し出を契約者が行なった場合はこの限りではありません。
  4. 本サービスの利用には所定の自己負担金が発生します。自己負担金の金額は、当社が Web サイトに定める通りとします。
  5. 当社は、交換品を契約者のご指定の住所に送付します。契約者は、当該交換品受取後速やかに故障機を当社宛に送付するものとします。なお、交換品の受領後当社が別途認めた期間を経過しても、故障機の返却がない場合は、本規約第 16 条に定める違約金を別途請求させていただきます。
  6. 第 1 項にかかわらず、第 6 条のいずれかに該当すると判断した場合、当社は本サービスを提供しないことができます。
  7. 故障機の所有権および危険負担は、契約者が故障機を発送した時点で、当社に移転されるものとします。

#### 第 6 条 (本サービスの提供を請求できない場合)

前条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者は本サービスの提供を請求することはできません。

- (1) 別表 1 のいずれかに該当する場合
- (2) 免責期間中である場合
- (3) 契約者が製品登録時に当社に申請した IMEI と当社に送付された保証対象端末の実際の IMEI が異なる場合
- (4) 故障等により契約者に生じた損害が、他の保険や補償により補填された場合
- (5) 契約者が、本規約等を遵守していない場合
- (6) 保証対象製品が、製品登録時にすでに故障・破損していた場合

#### 第 7 条 (本サービスの利用の申請および審査)

1. 本サービスの利用の請求は、本契約期間中に契約者本人が行うものとし、本人以外による申請

は認められないものとします。契約者は、本サービスの利用を請求する場合、本規約等に別段の定めがない限り、故障等の発生日から 30 日以内に、当社所定の手順により申請するものとします。製品登録時に申告した保証対象製品、画像などを当社は本サービスの利用の請求時に審査します。なお、申告した IMEI と画像の IMEI が異なる場合は、画像の IMEI を優先するものとします。

2. 契約者は、本サービスの利用の請求時に、当社が指定する損害査定のために必要とする書類の提出を求められた場合、これに応じなければならないものとします。なお、当該申請にかかる費用は、契約者の負担とします。
3. 当社は、契約者が本サービスの利用を申請した場合、契約者の申請内容が本サービスの利用の対象であるかについて審査を行います。かかる審査の結果、本規約等に従い、当社が、契約者の申請内容が本サービスの利用の対象ではないと判断する場合、申請日から 7 日以内にその旨を契約者に通知します。
4. 本サービスの提供方法は、当社が定めるところによるものとします。

#### **第 8 条（変更事項の届出）**

1. 契約者は、契約者情報および保証対象製品に変更が生じた場合は、速やかに当社所定の手続きにより登録情報を変更するものとします。
2. 契約者が、前項の変更を怠ったため、当社からの通知が延着し、または到達しなかった場合、当該通知は、通常到達すべき日時に到達したものとみなします。また、契約者が前項の変更を怠ったために契約者に生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

#### **第 9 条（再委託）**

当社は、本サービスの業務の一部または全部を第三者に委託することができるものとします。ただしその場合、当社は当該委託先に対し、当社が契約者に対し負担するのと同等の義務を負わせるものとします。

#### **第 10 条（本契約の有効期間）**

本契約の有効期間は、本契約の成立した日から本契約が解約または解除された時点までの期間とします。ただし、本契約の解約または解除された時点において、本サービスの利用申請中である等の場合、本サービスの提供に必要な条項は、当該提供が完了するまで有効に存続するものとします。

#### **第 11 条（契約者が行う本契約の解約）**

契約者は、本契約の解約を希望するときは、当社所定の手続きに従い、解約を申し出るものとします。

#### **第 12 条（当社が行う本契約の解除）**

1. 契約者が、次の各号のいずれかに該当する場合、当社は事前に契約者に催告することなく、直ちに本契約を解除できるものとします。
  - (1) 本サービスの申込みおよび利用にあたり、故意または過失により、虚偽の登録、届出または

申告をしたことが判明した場合

- (2) 契約者が反社会的勢力に該当する、またはそのおそれがあることが判明した場合
  - (3) 契約者が当社に対し、①暴力的な要求行為、②法的な責任を超えた不当な要求行為、③脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為、④風説を流布し偽計または威力を用いて当社の信用を毀損する行為、のいずれか、または⑤その他全各号に準ずる行為を行なった場合
2. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、当社所定の方法で契約者に通知することにより、本契約を解除できるものとします。
- (1) 契約者が、本サービスを詐取する目的で故障等を生じさせ、または生じさせようとした場合
  - (2) 契約者が、本サービスの利用の請求にあたり、違法な手段を用い、詐欺もしくは不正を行い、または行おうとした場合
  - (3) 契約者が、本規約等に違反（第 16 条の各号への違反を含むが、これに限らない）した場合
  - (4) 契約者が、本サービスの料金、当社の通信回線契約に係る利用料金、その他当社との間に締結しているサービス契約に係る料金を、支払わない、またはその虞がある場合
  - (5) 契約者が、当社グループが提供するサービスに関する規約等に違反した場合
  - (6) 契約者の死亡が判明した場合
  - (7) 契約者が破産開始手続申立をした、またされた場合
  - (8) その他前各号に準ずる場合
3. 前二項のいずれかにより本契約が解除された場合、解除前に発生した故障等を原因とする場合であっても、契約者は本サービスを利用できません。また、当社が既に本サービスを提供していた場合は、当社は、提供した本サービス相当額の賠償を請求できるものとします。また、当社は、本契約に基づき既に支払われた月額利用料を返還しません。
4. 本条第 1 項第 2 号または第 3 号による解除は、当社の契約者に対する損害賠償を妨げるものではなく、また、契約者は当該解除を理由に当社に対して損害賠償を請求することはできません。

### 第 13 条（本契約の終了）

1. 前三条に定めるほか、当社が本サービスの提供を終了した場合、本契約は終了するものとします。
2. 本契約終了時まで、契約者が本規約第 7 条第 1 項に基づき本サービスの利用の請求していた場合には、その請求について関してのみ、本サービス提供に関する本規約の規定は有効に存続します。
3. 契約者は、本契約の終了後に発生した故障等に関して本サービスを受けられません。この場合、当社は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。

### 第 14 条（契約者の禁止条項）

契約者は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為をいずれも行わないものとします。

- (1) 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出または申告を行うこと
- (2) 製品登録にあたり、使用する写真等が不鮮明、虚偽の写真等で登録すること
- (3) すでに故障している保証対象製品等を製品登録すること
- (4) 本サービス利用のために必要となる情報（顧客番号等を含みますがこれに限りません）の

- 不正利用、貸与、転売、質入れ、その他本サービスの利用目的以外で使用する事
- (5) 他人になりすまして、本サービスを利用すること
  - (6) 当社または第三者を誹謗中傷し、その名誉もしくは信用を棄損する行為またはそのおそれのある行為をすること
  - (7) 当社または第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為をすること
  - (8) 当社の営業活動を妨害する行為またはそのおそれがある行為をすること
  - (9) 第三者のプライバシーを侵害する行為またはそのおそれのある行為をすること
  - (10) 法令、本規約等または公序良俗に違反する行為をすること

#### 第 15 条（本サービスの中止・停止、終了）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスに係る業務を中止または停止できます。この場合、当社は、契約者に適切に事前に通知するよう努めるものとします。なお、本条の業務の中止または停止によって契約者に損害が生じた場合も、当社は一切その責を負いません。
  - (1) 当社のサーバー等の本サービスに係るシステムまたはその設置場所の緊急を要する保守その他管理上緊急の対応を行う必要がある場合
  - (2) 天災地変、戦争、内乱、暴動、火災、停電、通信回線設備の事故、通信事業者の債務不履行または緊急メンテナンスの実施、国内外の法令の制定・改廃、公権力による命令・処分・指導その他当社の責めに帰することができない事由により、本サービスの提供ができない場合
  - (3) 当社が実施している他のサービス（本サービスに限りません。）の運用上または技術上当社が必要と判断した場合
  - (4) その他、本サービスの中止または停止を必要とする事情が生じた場合

#### 第 16 条（違約金）

以下の各号のいずれかに該当した場合は、別途当社が指定する期日までに、当社が別に定める方法により、違約金を当社にお支払いいただきます。違約金額は、当社が Web サイトに定める通りとします。なお、当社は、契約者にお支払いいただいた違約金については、いかなる事由であっても返金に応じないものとします。

- (1) 故障機を送付期限内に当社に送付されなかった場合
- (2) 初期不良の旧製品を送付期限内に当社に送付されなかった場合、または初期不良の旧製品が破損した状態で返送された場合
- (3) 第 14 条および別表 1 のために違反して保証のお申込みをされた場合
- (4) 回収した故障機の IMEI が事前に当社が把握している IMEI と異なる場合
- (5) すでに故障した保証対象製品等を製品登録したにもかかわらず、交換品を受領し、当該交換品を当社に送付されなかった場合
- (6) 通常の製品利用によって生じる故障・破損の程度を逸脱した、「躯体の損傷」や「部品が欠損する程の破壊」等によって、回収した故障機が本サービスの保証対象製品であることが客観的に確認できない場合

- (7) 別表 2 に定める事前準備（製品を探す機能を無効にすることを含みますが、これに限られません。）を完了することなく保証のお申込みをされた場合

#### **第 17 条（個人情報の取扱い）**

当社は、お客様の個人情報を、当社規定のプライバシーポリシーに基づき取り扱うものと致します。プライバシーポリシーは、当社 Web サイトでご覧いただけます。尚、違約金に関する通知情報配信（電子メール、SMS、電話等）等にお客様の個人情報を利用することがあります。

#### **第 18 条（本規約等の変更）**

当社は、当社が適当と判断する方法により契約者に通知または周知することにより、本規約等の内容の一部または全部を変更し、またはサービスを終了できるものとし、この場合、変更日以降は変更後の本規約等が適用されるものとします。

#### **第 19 条（合意管轄）**

本契約等に関する訴訟については、訴額に応じ東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021 年 2 月 19 日制定

2022 年 11 月 22 日改定

2025 年 2 月 1 日改定

## 【別表1】本サービスの提供を請求できない場合（第6条第1項）

1. 海外版の製品である場合
2. 盗難、紛失品である場合
3. 契約者登録情報、保証申請書または資料に虚偽または不実の内容が含まれる等の不備がある場合
4. 過去または現在において、当社が提供するサービスを利用するにあたり当該サービスに係る規約、ガイドライン等に反する行為その他不正な行為を行っていた場合
5. 本サービスの月額利用料を支払っていない場合
6. 当社所定の申請書および資料を所定の期間内に提出しないなど、事故等の状況の調査に協力しない場合
7. 交換品の送付先として日本国外の住所を指定した場合
8. 公序良俗、信義誠実の原則に反する行為があった場合
9. 不正請求の疑義があると判断した場合
10. 戦争・天災地変（地震、津波、洪水）等に基づき生じた場合又はそれらに起因する著しい社会秩序の混乱の際に生じた場合
11. 故障等が製品の価値、性能、数量その他保証対象製品の内容に関する錯誤等に起因する場合
12. 故障等が、契約者または同居の親族等の故意または重過失に起因する場合
13. 故障等の原因が製品の欠陥やさび、変色または虫食いなどである場合
14. 製品の機能に直接関係のない汚損、擦損、塗料の剥落その他外形上の損傷に起因する場合
15. 本サービスの利用の請求を受けた製品の識別番号が、契約番号に紐づくものと一致しない契約
16. 故障等が昆虫等に起因する保証対象製品の故障や不具合
17. 故障等が、バッテリーの消耗が早い等、バッテリーおよび製品本体以外の付属品に関する場合
18. 故障等が水濡れまたは水没の事故のみで、その事故により製品の故障が発生していない場合
19. 故障等が製品の使用方法を誤ったことに起因する場合
20. 製品が改造されていた場合
21. 契約者が、当社の製品または通信利用料金を、当社との契約に従って支払わない場合
22. 故障等の内容が、契約者がチャージしていた「電子マネー等の消失」の場合
23. 保証対象製品について、メーカーおよび当社指定の修理業者以外の業者及び個人による分解等の形跡が認められる場合
24. 契約終了後（解約および解除を含む）30日以内に本サービス提供の請求がない場合、もしくは契約終了後に事故が発生した場合
25. 故障等がOSのアップデートおよび更新作業による不具合、アプリケーション等ソフトウェアの不具合、初期化に関する不具合、SIMカードの不具合の場合
26. 故障等が、メーカーのリコールの対象となる特定の機器、モデルに合致する場合
27. 故障等が契約者の闘争行為または犯罪行為に起因する場合
28. 故障等が差押え、収容、没収、破壊等国または公権力の行使に起因する場合



29. 故障等が放射能汚染や核燃料物質に起因する場合
30. 故障等の原因が環境汚染（大気汚染、土壌汚染、地盤沈下、水質汚染等）が原因の場合
31. 契約者が麻薬、大麻、あへん、覚醒剤またはシンナー等の影響を受けている場合およびその恐れがある状態で故障等が発生した場合
32. 契約者に対する刑の執行の場合
33. 契約者が被った身体的な傷病、障害、精神的ショック、精神的苦痛または精神障害に起因して故障等が発生した場合
34. 契約者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 713 条（責任能力）に規定する責任 無能力者、同法第 8 条（成年被後見人及び成年後見人）に規定する成年被後見人、同法第 12 条（被保佐人及び保佐人）に規定する被保佐人または同法第 16 条（被 補助人及び補助人）に規定する被補助人である場合
35. 契約者等が反社会的勢力（注）に該当すると認められる場合  
（注）暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から 5 年を経過していない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

以上

## 【別表 2】

### 1. 本サービス申込み前の事前準備について

#### (1) バックアップについて

- ① 契約者は、事前に契約者自ら製品のバックアップ等のデータ保全の対応を行うものとします。
- ② 当社は、本サービスの申込み前に、契約者の製品に関するデータ保全をバックアップ等の保全代行やデータ保全の補助を行いません。

#### (2) 製品内データについて

- ① 当社は、保証対象製品内のデータの変化・消失等に関して一切の責任を負わないものとします。
- ② 当社は、本サービスの提供の際に、契約者の製品のデータの初期化を必ず行いますが、データの初期化実施を契約者に対し保証するものではありません。

#### (3) セキュリティーについて

- ① 契約者は、製品を探す機能を無効にし、製品に暗証番号・PIN ロックなどの何らかのロックを行っている場合はロックを解除し、またその他のセキュリティーサービスに加入している場合は、当該セキュリティーサービスを解除後、本サービスを利用するものとします。
- ② 契約者がセキュリティーを解除できない場合、当社による本サービスは提供できません。

#### (4) アクセサリー等の付属品の取り外しについて

- ① 契約者は、保証対象製品の付属のカバー、ストラップ、画面保護フィルム等について、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ② 前号の取り外しが行われなかった場合、保証対象製品の付属のアクセサリー等の返却は行いません。

### 2. 本サービスについて

- (1) 保証対象製品と同一機種、同等レベルの当社が指定する機種の中からご選択いただき、ご選択いただいた機種の交換品と交換致します。当社が指定する交換品は、予告なく変更される場合がございます。なお、当社の裁量により、故障製品等の回収後に交換品を提供する場合もございます。
- (2) また交換品として、メーカー・型番・色など、契約者の希望に添えない場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- (3) 交換品は、当社の裁量でリファービッシュ品(返品機器、初期不良品等を修理調整し、性能及び信頼性において新品と同等の品質と確認された機能整備済製品)を使用することが出来るものとします。この場合、プリインストールされたアプリケーション等が異なる場合がございますが、あらかじめご了承ください。
- (4) 交換品はメーカーが提供する修理サービスをご利用いただけない場合があります。
- (5) 本サービスが提供された場合、契約者が当社に提出した故障製品等については、契約者は所有権を放棄したものとし、当社が管理または処分できるものとします。契約者は、当社に故障製品等を提出する際は、当該故障製品等に関するデータの消去を自ら行うものとします。

- (6) 契約者は、当社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障が確認された場合、契約者は交換品受領後 14 日以内に当社に連絡することとし、契約者からその連絡が当社にない場合は、交換品に故障がないものとみなします。
- 3. 本サービスのキャンセルについて
  - (1) 契約者は、交換品の入った梱包を開封した時点で、本サービスの利用請求を原則撤回できないものとします。なお、例外的に、当社により撤回が認められた場合、これにより契約者へ保証対象製品を返送する際、その費用は契約者負担とさせていただきます。
- 4. 本サービスの提供後の対応について
  - (1) 当社の責めに帰すべき事由によらず、交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から 14 日以内に該当製品を契約者が受領しない場合）は、契約者に問い合わせの連絡を行います。
- 5. 送料の負担
  - (1) 当社は、本サービスにかかる送料を負担するものとします。ただし、契約者に責めに帰すべき事由など特段の事情がある場合は、契約者が送料の負担をするものとします。

以上