

## スマホ交換保証プラス Office 利用規約

「スマホ交換保証プラス Office 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。）が楽天モバイル製品購入者（以下「購入者」といいます。）向けに提供する保証サービス（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、「楽天モバイル法人のお客さま通信サービス契約約款」（以下「会員規約」といいます。）および楽天モバイル 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会員規約と本規約が矛盾する場合は本規約が優先して適用されます。

### 第1条（用語およびサービスの定義）

本規約において、以下の用語およ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：新規に保証対象製品をご購入の方で、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利用者をいいます。
- (2) 保証対象製品：
  - ① 日本国内において当社により提供される、移動体通信システムを利用するための製品（以下「製品」といいます。）。ただし、iOS 製品、保証対象製品に関する 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させていただきます。
  - 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。）を含みます。
- (3) 本サービスの内容：契約者が本サービスを受けるために購入した製品に関し、本規約第5条に記載する条件に従い、当社が契約者に交換サービスを提供することを内容とするサービスをいいます。自然故障および物損故障による保証対象製品の全損または一部破損、盗難紛失を本サービス提供事由とします。
- (4) 本契約：当社が契約者からの申込みを承諾したことにより成立する本規約等の内容を合意内容とする契約をいいます。
- (5) 利用料：本契約に基づき、契約者が当社に支払う料金をいいます。毎月1日から同月末日までの月額単位で契約者に課金されます。本契約の成立後、利用料の金額が変更された場合は、変更後の金額が適用されるものとします。加入月については日割り計算されます。
- (6) 保証対象期間：本契約の締結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。本サービスの利用可能開始日は本契約締結日とします。本契約締結日とは、保証対象製品が購入者の指定した場所に届いた日とします。
- (7) 販売価格：契約者が製品の購入時に、当社が提示した製品の販売価格をいいます。
- (8) 対象事故：本サービスの提供の前提となる事象であり、本規約第5条に定めるものをいいます。

### 第2条（サービスの申込み）

1. 契約者は、本サービスの申込みおよび利用にあたり、当社所定の電話番号と端末識別番号を用いるものとします。
2. 本サービスの利用申込みは、保証対象製品の新規購入時のみとし、契約者が締結することができる本契約は、楽天モバイル通信サービス 1 回線につき、保証対象製品 1 台に限るものとします。契約者が本契約を解約した場合、同一の保証対象製品であったとしても、再度本サービスの利用の申込みはできないものとします。

### 第 3 条（本契約の成立）

契約者は当社所定の手続きにより本サービスの利用の申込みを行い、当社が本サービスの提供を受諾した時点で本契約は成立します。

### 第 4 条（利用料）

1. 利用料は、月額 650 円（税込 715 円）とします。
2. 利用料は、本契約が成立した日の属する月から、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. 利用料は、契約者が会員規約に定める料金の支払義務に従って毎月支払うものとします。
4. 本契約期間中、対象事故等が発生しない場合でも、利用料の課金は継続します。
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利用料は返金いたしません。

### 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事由のいずれかが生じた場合に、契約者が購入した製品に関し、本条に記載する条件に従い、当社が契約者に交換サービス（別表 2 第 2 項に記載のサービスをいいます。以下同じ。）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その裁量により判断する場合を除きます。
  - (3) 盗難または紛失による保証対象製品の喪失。
2. 本サービスの提供は 1 回線につき、年間 3 回までとします。うち、盗難紛失による本サービスの提供は 1 回線につき、年間 2 回までとします。本サービスのお申込み時において、過去 1 年間に既に指定の回数本サービスを受けられている場合は、本サービスをご利用いただくことができません。
  - (1) 契約者が事故受付を完了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契約者が故障と思ったが、故障機を修理センターで診断したところ、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。）
  - (2) 指定の回数本サービスを受けられた場合も、利用料の課金は継続します。

3. 本サービスの利用方法は次の各号によります。
  - (1) 下記および別表2記載の内容により、本サービスを提供します。保証対象製品と同等の当社が指定する製品の中からお選びいただいた機種を交換品としてお渡しします。ただし、1回の交換毎に、6,000円（税込6,600円）の自己負担金が発生します。
  - (2) 契約者は当社が別に定める方法により事故申請を行うことができます。また、契約者は交換品を必ず事故申請時に選択しなければならず、選択しない場合は本サービスを受けることができません。交換品は、宅配業者が契約者のご指定の住所にお届けします。契約者は、当該引渡し後速やかに故障機を返却（盗難紛失の場合は、当該盗難紛失を警察署に届け出た上で、紛失届受理番号を提出）するものとします。なお、交換品の受領後14日または当社が別途認めた期間を経過しても、故障機もしくは発見した旧製品の返却または盗難紛失を警察署に届け出た旨の証明書の提出がない場合は、違約金として40,000円（税別）を別途請求させていただきます。
4. 第1項にかかわらず、当社の裁量により、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、本サービスを提供しません。
  - (1) 対象事故が契約者等の故意または重大な過失により生じたものである場合
  - (2) 第1項第1号の自然故障について、対象製品を当社または当社の指定する業者以外の者が分解、改造、解析等したことにより生じたものである場合
5. 故障機の所有権および危険負担は、契約者が故障機を当社等（当社または当社が指定する第三者、以下同様）に発送した時点で、当社等に移転されるものとします。
6. 盗難紛失時の旧製品の所有権および危険負担は、当社等が交換品を契約者に発送した時点で、当社等に移転されるものとします。旧製品を発見した場合、当社等が発見した旧製品を送付するものとします。
7. 当社は、本サービスに関する業務を第三者に委託することができるものとします。この場合、本サービスに最低限必要となる個人情報を当該第三者に提供させていただきます。

#### **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) 対象事故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
- (3) 契約者が、本規約等を遵守していない場合
- (4) 対象事故が、バッテリーの消耗が早い等、バッテリーに関する場合

#### **第7条（本サービスの利用の審査）**

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、契約者本人以外の故障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、対象事故の発生日から30日以内に、第5条第3項に定める手続きにより申請するものとします。
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、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（本契約の有効期間）**

本契約の有効期間は、本契約締結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。

#### **第10条（本契約の無効）**

1. 契約者が、第2条第2項に違反して保証対象製品1台につき複数の本契約を締結したときは、後に成立した本契約をすべて無効とします。
2. 当社が別途定めるキャンペーン等により、利用料が無料となる期間において、契約者が本契約を締結した後、本契約の解除または解約により契約において利用料の支払義務が一度も発生しなかった場合、または、本契約に基づき支払うべき利用料が一度も支払われなかった場合は、本契約はその成立時に遡って無効とします。
3. 前二項により本契約が無効とされた場合、当社は、本契約の履行義務を負いません。また、その場合において、当社が既に契約者に対して本サービスを提供しているときは、当社は、契約者に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。

#### **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。本契約の解約日および課金される最終月の利用料は日割計算を行わず、満額請求いたします。解約日以降に事故が発生した場合、契約者は本サービス提供の請求を行うことはできず、本サービスの提供は受けられません。

#### **第12条（当社が行う本契約の解除）**

1. 契約者が、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場合、当社は、直ちに本契約を解除できるものとします。
2. 当社は、下記事項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対象事故を生じさせ、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、本規約等に違反した場合
  - (4) 契約者が、当社の通信利用料金を、当社との間の契約に従って支払わない場合
  - (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) 第 16 条第 1 項各号のいずれかに該当した場合
  - (7) その他、本サービスの提供を継続することが困難と認められる相当の事情が生じた場合
3. 前二項のいずれかにより本契約が解除された場合、解除前に発生した対象事故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利用料を返還しません。

### 第 13 条（本契約の終了）

1. 前三条に定めるほか、次の各号のいずれかに該当する場合、本契約は終了するものとします。
  - (1) 契約者が当社から決済を拒否される等、当社に対して利用料の支払いができないことが判明した場合
  - (2) 法人の吸収、合併、事業譲渡、解散等により法人の実態が無くなる場合または当社が本サービスを利用されないものと認めた場合
  - (3) 不渡り処分を受けた場合、または手形交換所の取引停止処分を受けた場合
  - (4) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申し立てを受けた場合
  - (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、もしくは特別清算開始の申し立てを受け、または自ら申し立てをした場合
  - (6) 解散、事業の全部もしくは重要な一部の譲渡、または自らが消滅会社となる合併を決議した場合
  - (7) 監督官庁から営業の取消または停止等の処分を受けた場合
  - (8) その他本契約を継続し難い重大な背信行為があった場合
  - (9) 当社が本サービスの提供を終了した場合
2. 本契約の終了時期は、前項（2）から（9）の場合は、終了原因が発生したときに直ちに、前項（1）の場合は、最後の決済が行われた利用料に係る月の末日をもって本契約は終了するものとします。ただし、前項（1）の場合において利用料の決済が一度も行われなかった場合は第 10 条第 2 項が適用され、本契約はその成立時に遡って無効とします。
3. 前項ただし書の場合を除き、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、本規約第 7 条第 2 項から第 4 項の規定が存続します。
4. 契約者は、本契約の終了後に発生した対象事故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。

5. 第2項ただし書の場合、当社は、無効とされた本契約に基づき本サービスを提供する義務を負いません。また、当社が本契約に基づき既に本サービスを提供していた場合は、当社は、契約者に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利用料を返還しません。

#### **第14条（地位の継承）**

契約者において、相続または法人の合併もしくは分割により本契約者の地位の承継があった場合は、相続人または合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて提出いただきます。

#### **第15条（契約者の禁止条項）**

契約者は、本サービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 虚偽の登録、届出または申告を行うこと
- (2) 貸与、転売、質入れ、その他本サービスの利用目的以外での使用
- (3) 他人になりすまして、本サービスを利用すること
- (4) 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
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 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
- (8) 法令、本規約等または公序良俗に違反する行為

#### **第16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。
  - (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
2. 当社は、当社所定の方法にて契約者に通知を行うことにより、本サービスをいつでも変更または終了させることができるものとします。

#### **第17条（違約金）**

契約者が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、違約金として 40,000 円(税別)を当社等にお支払いいただきます。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) 故障機もしくは発見した旧製品を送付期限内に当社等に送付されなかった場合、または盗難紛失を警察署に届け出た旨の証明書の提出がない場合
- (2) 初期不良の旧製品を送付期限内に当社等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 15 項および別表 1 の定めに違反して保証のお申込みをされた場合
- (4) 別表 2 の 1. (3)に定めるセキュリティが解除されない場合
- (5) 回収した故障機の端末識別番号が事前に当社等が把握している端末識別番号と異なる場合
- (6) 通常の端末使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」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

#### **第 18 条 (個人情報の取扱い)**

当社は、契約者の個人情報を、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、楽天モバイル Web サイトでご覧いただけます。

#### **第 19 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 20 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。

2023 年 1 月 30 日制定

## 【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. 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ていた場合
2. 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
3. 本サービスの利用料を支払っていない場合
4. 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
5. 交換品の送付先として日本国外の住所を指定した場合
6. 公序良俗、信義誠実の原則に反する行為があった場合
7. 不正請求の疑義があると判断した場合
8. 戦争・天災地変（地震、津波、洪水）等に基づき生じた場合また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
9. 対象事故が製品の価値、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
10. 対象事故が、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
11. 対象事故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
12. 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
13. 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
14. 対象事故が昆虫等に起因する保証対象製品の故障や不具合
15. 対象事故が、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
16. 対象事故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
17. 対象事故が製品の使用方法を誤ったことに起因する場合
18. 製品が改造されていた場合
19. 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
20. 対象事故が契約者のチャージしていたすべての電子マネー等の消失の場合
21. 保証対象製品について、メーカー以外の業者および個人による分解等の形跡が認められる場合
22. 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
23. 対象事故が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の不具合の場合
24. 対象事故が、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
25. 対象事故が契約者の闘争行為または犯罪行為に起因する場合
26. 対象事故が差押え、収容、没収、破壊等、国または公権力の行使に起因する場合
27. 対象事故が放射能汚染や核燃料物質に起因する場合

28. 対象事故の原因が環境汚染（大気汚染、土壌汚染、地盤沈下、水質汚染等）が原因の場合
29. 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対象事故が発生した場合
30. 契約者に対する刑の執行の場合
31. 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対象事故が発生した場合
32. 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（成年被後見人および成年後見人）に規定する成年被後見人、同法第 12 条（被保佐人および保佐人）に規定する被保佐人または同法第 16 条（被補助人および補助人）に規定する被補助人である場合
33. 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について一切の責任を負わないものとします。

#### (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 当社より、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（同一機種が在庫にない場合は、同等の当社が指定する機種）の中からお選びいただき、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、契約者のご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) microSIM 対応製品をご利用の契約者は nanoSIM 対応製品への交換となる場合があるため、my 楽天モバイル Office にて、必ず SIM サイズ変更のお手続きをお願いいたします。
- (4) 交換品は、当社の裁量でリファービッシュ品（返品機器、初期不良品等をメーカーまたはメーカー認定の第三者が修理調整し、性能およ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）を使用することができるとします。従って、プリインストールされたアプリケーション等についても、交換の対象外とさせていただきます。
- (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きましては、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する。

- (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、撤回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) 送料の費用負担について当社が対象機器の送料を負担するものとします。なお、当社または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当社の指定により、当社または契約者が送料負担するものとします。

以上