

# 「イオンモバイル持ちこみ保証」お客さまご利用規約

2017年7月1日第1版改訂施行

イオンリテール株式会社

イオンリテール株式会社（以下「当社」といいます。）は、第1条に定義する対象商品について、当社と本ご利用規約（以下「本利用規約」といいます。）に基づき保証サービス（以下「本保証サービス」又は「イオンモバイル持ちこみ保証」といいます。）の利用に関する契約（以下「本保証サービス契約」といいます。）を締結されたお客さま（以下「お客さま」といいます。）に対し、本利用規約の定めに従い本保証サービスを提供します。

## 第1条 定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

- (1) 対象商品：イオンモバイル高速通信サービス加入者が同サービス専用SIMを挿入して使用する携帯電話端末及びタブレット端末のうち、本保証サービスの対象として当社が指定した商品をいいます。
- (2) メーカー保証：対象商品の製造者が行う保証をいいます。
- (3) 販売店保証：対象商品の販売者（販売者が製造者である場合を除く。）が行う保証をいいます。
- (4) 加入月：本保証サービス契約の成立日が属する月をいいます。
- (5) 端末診断：本保証サービスにご加入いただく際、及び、登録端末変更の際、お客さまの使用する携帯電話端末及びタブレット端末が本保証サービス加入の条件を満たしているか否かを、当社所定の方法により、専用のアプリケーション等を用いて確認することをいいます。
- (6) 登録端末：次条第1項に定義するとおりです。
- (7) 本保証サービス加入取扱店舗：当社ほか、イオングループ各社の各店舗及びイオンモバイル高速通信サービス取扱店のうち、ご契約即日お渡し店舗（一部店舗を除く。）及び一部の取扱代理店をいいます（詳しくはイオンモバイルウェブサイト又はイオンモバイルお客さまセンター（0120-025-260）でご確認ください。）。

## 第2条 本保証サービス契約の申込み、契約の成立

1. イオンモバイル高速通信サービス加入者は、本保証サービス契約の締結を希望する場合、下表のとおり申し込むものとし、対象商品につき端末診断を実施のうえ、当社がこの申込みを承諾し、端末診断に合格した対象商品を登録した後、本保証サービス契約を特定するために必要な固有の契約番号（以下「契約番号」といいます。）が発番された時点で、申込みに係る対象商品を目的物とした本保証サービス契約が成立するものとし、本保証サービス契約締結後の当該契約に係る登録済対象商品を「登録端末」といいます。本保証サービスへの加入手続きは、本保証サービス加入取扱店舗においてのみ可能です。

イオンモバイル高速通信サービスへの加入方法	申込み時期	申込み方法	契約番号の発番時期
本保証サービス加入取扱店舗での加入の場合	イオンモバイル高速通信サービスへの加入と同時	イオンモバイル高速通信サービス加入手続きをした本保証サービス加入取扱店舗において申し込む。	店頭での処理が完了した時点
	イオンモバイル高速通信サービスへの加入後、加入日を含めて14日以内	イオンモバイル高速通信サービス開通完了通知書を14日以内に持参して本保証サービス加入取扱店舗において申し込む。	店頭での処理が完了した時点

		込む。	
上記以外のイオンモバイル高速通信サービス取扱店及びウェブサイトでの加入の場合	イオンモバイル高速通信サービスへの加入後、加入日を含めて14日以内	イオンモバイル高速通信サービス開通完了通知書を14日以内に持参して本保証サービス加入取扱店舗において申し込む。	店頭での処理が完了した時点

2. 前項に定める申込みの時点で対象商品に故障があることが確認された場合、本保証サービス契約の締結を申し込むことはできません。また、イオンモバイル高速通信サービスへの加入後に本保証サービスに申し込まれる場合、完了通知書又はイオンモバイルマイページサイト画面の提示がないと申込手続きができませんので、紛失等には十分ご注意ください。

### 第3条 対象商品の条件

本保証サービスへの登録を受けられる対象商品は、イオンモバイルサービス契約約款 別紙2 別表3に記載するとおりです。ただし、以下のいずれかに該当するものを除きます。

- (1) 技適マーク（総務省令で定められた技術基準適合証明等のマーク）が付されていないもの
- (2) IMEI 番号の確認ができないもの
- (3) 本保証サービス加入取扱店舗において実施する端末診断において不合格となったもの

### 第4条 登録端末の変更

1. 本保証サービス契約締結後、登録端末の変更を希望されるお客さまは、新たに登録を希望する端末を持参し、本保証サービス加入取扱店舗にて端末診断を実施のうえ、所定の変更手続きを行ってください。但し、本保証サービスの利用に伴う修理又は交換により登録端末が変更となった場合には、登録端末の変更手続きは必要ありません。本保証サービスを経由せず、メーカー保証又は販売店保証を受けられて対象商品が交換された場合にも、登録変更の手続きを行ってください。なお、端末診断の結果、新たに登録を希望する端末が本保証サービス加入の条件を満たしていないと本保証サービス加入取扱店舗が判断した場合、登録端末の変更はできません。
2. 前項に定める登録端末の変更手続きの効力は、登録端末の変更手続き完了日の翌々日に発生します。

### 第5条 本保証サービスの内容

1. 本保証サービスの内容は、登録端末の修理又は交換とし、修理又は交換のいずれを選択するかは、本保証サービスの利用依頼に係る登録端末のメーカー、機種、状態、機種、カラー、本保証サービスの利用履歴等に応じて、当社が独自に判断することができるものとします。なお、修理が物理的に可能であっても、修理費用が登録端末の販売価格を上回る場合等においては、交換で対応させていただきますので、ご了承ください。
2. 本保証サービスの具体的な内容は、次の各号のとおりです。

#### (1) 保証対象となる商品の範囲

本保証サービス契約の目的物たる登録端末本体（本保証サービスの利用により修理された登録端末、交換された場合の交換機を含みます。）。ただし、登録端末に関するSIMカード、電池パックその他の付属品については、本保証サービスの対象外とします。

#### (2) 保証対象事由

- ① いわゆる自然故障と呼ばれる正常な使用状態（商品の用途に沿って一般的に想定される態様で使用した状態をいい、取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載された注意書等がある場合はそれらに従っている状

態)において登録端末に生じた故障。

② お客さま責による登録端末の水濡れ、落下、衝突等による部分損及び全損。

(3) 保証対象期間

保証対象期間は、本保証サービス契約の成立時から第 12 条ないし第 14 条に定める理由により本保証サービス契約が終了するまでとします。本保証サービスの利用を希望する場合、この保証対象期間中にご依頼いただく必要がございますので、ご注意ください。なお、お客さまが本保証サービス契約を自ら解約した場合、解約の効力発生日までに限り本保証サービスを利用可能とします。

(4) 修理方法

登録端末を修理する場合、メーカー保証の内容に準拠して修理します。ただし、純正品による修理が不可能であるか、純正品以外の部品を使った場合に廉価で修理可能になる場合には、当社は、純正品以外の部品を使用することができるものとし、この場合、当該対象商品において一般的に妥当と認められる水準で修理を行うものとします。

(5) 交換方法

登録端末を交換する場合、交換機として交付する機器は、別途当社が指定する機器とします。当社指定機器については、本保証サービス加入取扱店舗又はイオンモバイル持ちこみ保証受付センター(0120-966-356)にてご確認ください。また、交換機は、当社の裁量で、ファクトリーリファービッシュ品(返品機器、初期不良品等をメーカー又はメーカー認定の第三者が修理調整し、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)を使用することができます。そのため、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、交付の対象外といたします。

(6) 登録端末の集荷等

① 本保証サービスでは、当社が、登録端末を集荷します。また、当社は、修理・交換後の商品を、登録端末を集荷した住所宛て(日本国内に限ります。)にお送りします。集荷及び送付に要する費用は、当社が負担します。

② 本保証サービスの利用依頼に係る登録端末の機種が修理対応機種であり、登録端末の状態に関するお客さまの申告内容によると修理対応の可能性があると当社が判断した場合、登録端末の集荷後、修理の可否判断等の検証のため、当社所定の期間、登録端末をお預かりいたします。検証の結果、交換対応と当社が判断した場合、お客さまにご連絡のうえ、前号に従って交換機をお送りいたします。

③ 当社がお願いしていないにもかかわらず、お客さまご自身で登録端末をイオン店舗に持ち込まれたり、当社に送付するなどした場合、持ち込みや送付に要する費用は全てお客さまのご負担になりますので、ご注意ください。

(7) 貸出機

当社にて、修理対応の可能性のある登録端末をお預かりする場合、お預かり期間中、ご希望のお客さまに、貸出機をお貸しします。貸出機をご希望の場合、本保証サービスの利用を依頼する際にお申し出ください。お預かり期間終了時に、交換機又は修理済み登録端末と引き換えに貸出機をご返却ください。貸出機を紛失された場合等、お預かり期間終了時に貸出機をご返却いただけない場合や、お預かり期間中に貸出機が破損・故障・滅失等した場合、貸出機の購入価格相当額をお支払いいただきますので、ご注意ください。

(8) 本保証サービスのご利用料金

イオンモバイルサービス契約約款 別紙 2 別表 3 に記載するとおりです。

(9) 本保証サービスのご利用回数

本保証サービスの利用申込日を基準として、過去 1 年間に既に 2 回ご利用されている場合は、ご利用いただくことはできません。

1. 本保証サービス期間中に登録端末に保証対象事由が発生した場合、当該保証対象事由発生日を含めて 30 日以内にイオンモバイル持ちこみ保証受付センター（0120-966-356）にご連絡いただき、本保証サービスをご依頼ください。その際、登録端末の電話番号と IMEI 番号をお知らせいただくほか、保証対象事由の有無を確認するために登録端末の状況をご説明いただく必要があります。また、登録端末の集荷等について当社の案内に従っていただく必要があります。
2. 本保証サービスを受けるためには、以下のものを当社にご提出いただく必要があります。
  - (1) 本保証サービス契約の目的物たる登録端末
  - (2) メーカー保証書又は販売店保証書
  - (3) サービス依頼書（兼）同意書（本利用規約別添）
3. 修理の際、データ移行や初期インストール作業（標準出荷状態）等により、お客さまが登録端末の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去されます。また、交換に伴うデータ移行等が発生した場合も同様です。お客さまは本保証サービスを依頼する際には、必ず事前にデータのバックアップ等を行ってください。修理及び交換にあたり、電子マネー情報の移行等に関する手続きも当社では一切行いませんので、本保証サービスを依頼する前にお客さまご自身で残額を使用するか移行手続きを完了してください。当社は、お客さまがこれらを怠ったことによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いかねます。
4. 修理の際、お客さまの登録端末の OS アップデート、基板交換等（IMEI の変更を伴う場合があります。）が行われる場合があります。その場合、修理前の登録機器で使用し、バックアップ等をしていたソフトウェア等が使用できなくなる場合がありますので、本保証サービスを依頼する前にお客さまご自身で各ソフトウェア等の提供元にご確認ください。当社は、これによる損失・損害につきましては、一切その責任を負いかねます。

#### 第7条 サービス利用依頼の取消し

お客さまは、当社による登録端末の集荷前に限り、イオンモバイル持ちこみ保証受付センター（0120-966-356）にご連絡いただくことにより、本保証サービスの利用依頼を取り消すことができます。また、当社は、サービス利用依頼を受け付けた後であっても、本利用規約の定めに従いサービス提供不能と判断した場合、サービス提供を拒むことができるものとします。

#### 第8条 修理した登録端末、交換機の保証

修理した登録端末又は交換機について、お客さまが受領した時点で破損やその他不具合を発見された場合又は引き渡し日から 14 日以内に不具合が発生した場合は、当社は特段の事情がある場合を除き、当社判断の上、再度修理又は交換します。なお、当該修理又は交換は、本保証サービスの利用回数にはカウントしません。

#### 第9条 本保証サービス契約上の当社の責任の範囲

次の各号に該当するものは、本保証サービス契約における当社の責任の範囲外であり、本保証サービスでは保証されません。

- (1) 保証対象となる故障であるかどうかを問わず、登録端末の故障自体ではなく、登録端末の故障に起因する逸失利益、派生的損害、付随的損害又は間接的損害（本保証サービスの提供の遅滞により生じたもの及び対象商品が修理中である又は部品の待機中である期間中に対象商品を利用できなかったために生じた損失を含みますが、これらに限りません。）
- (2) 本保証サービスの利用依頼を受けた登録端末の製造番号が、契約番号に紐づくものと一致しない場合
- (3) 保証対象事由発生日を含めて 30 日以内にご報告いただかなかった場合
- (4) 登録端末について取扱説明書、本体貼付ラベル等に記載の注意書等がある場合に、当該取扱説明書又は注

意書等に従わないことにより生じた登録端末の故障や不具合（登録端末の滅失を含みます。以下本条において同じ。）

- (5) お客様の故意又は重過失により生じた登録端末の故障や不具合
- (6) ネットワーク利用制限（赤ロム）や遠隔ロックにより登録端末の使用ができなくなった場合
- (7) 盗難、詐欺、横領、紛失・置忘れによる損害
- (8) 火災、落雷、破裂、爆発又は外部からの物体の落下・飛来・衝突若しくは倒壊等の偶然かつ外来の事由により生じた登録端末の故障や不具合
- (9) 天災又は不可抗力（地震、噴火及び津波を含みますが、これらに限りません。）により生じた対象商品の故障や不具合
- (10) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な登録端末の故障や不具合
- (11) 登録端末の製造者がリコール宣言を行った後のリコール原因となった部位や製造者が行った修理行為（メーカー保証内外を問いません。）に係る登録端末の故障や不具合
- (12) 当社の了解なく修理、加工、改造（シリアル・ナンバーの除去及び改変を含みます。）等がなされている登録端末の故障や不具合
- (13) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れ、その他これらに類似の事由に起因する登録端末の故障や不具合
- (14) 昆虫等に起因する登録端末の故障や不具合
- (15) かき傷・すり傷・剥離・凹みなど使用上支障のない外観の傷その他これらに類似するもの
- (16) 商業目的（業務用の長時間使用、レンタル使用又は転売目的等）で使用される登録端末に生じた故障や不具合
- (17) 登録端末の装飾品、付属品類、周辺機器（登録端末のケーブル・アダプター類を含みます。）、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品に単独で生じた故障や不具合
- (18) コンピューターウイルス等による障害に起因する不具合
- (19) 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウト又は内乱に起因する登録端末の故障や不具合
- (20) 国又は地方公共団体による公権力の行使（差押え及び押収を含みますが、これらに限りません。）に起因する登録端末の故障や不具合
- (21) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。）もしくは核燃料物質に汚染された物質（核分裂産出物を含みます。）に起因する又はこれらの性質による事故に起因する登録端末の故障や不具合

#### 第10条 メーカー保証及び販売店保証の優先

故障時期及び内容がメーカー保証又は販売店保証の対象となる場合、本保証サービスの利用に対してメーカー保証及び販売店保証が優先します。従いまして、本保証サービス期間中であっても、メーカー保証又は販売店保証によるご対応をお願いする場合がありますので、ご注意ください。

#### 第11条 本保証サービスのご利用料金等

1. 本保証サービスのご利用にあたっては、イオンモバイルサービス契約約款 別紙 2 別表 3 に定めるとおり、ご利用料金（月額料金とサービス依頼時に必要な料金の両方）が必要になります。
2. お客様は、前項に定めるご利用料金を、当社指定のクレジットカードにて、イオンモバイル高速通信サービスの料金と併せてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても支払いがない場合、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、お客様ご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。

3. ご利用料金をお支払いいただくクレジットカードが有効期限を迎えた際の再登録手続きは、お客さまご自身で行うものとします。再登録手続きがなされないことにより生じる本保証サービス契約上の不利益は、お客さまのご負担となりますので、ご注意ください。
4. お客さまが次の各号のいずれかに該当した場合、別途当社が指定する期日までに対象商品の新品の端末代金相当額を当社にお支払いいただきます。
  - (1) 修理又は交換に際して、これと引換えに対象商品を当社にお引き渡ししていただけなかった場合
  - (2) 本保証サービス利用のご依頼を取り消されたにもかかわらず、当社が送付した交換機を当社の指定した期限までに当社で引き取りできなかった場合又は当社に返送されなかった場合
  - (3) 貸出機を当社が指定する期日までに当社に返送されなかった場合又は貸出機が破損・故障・滅失等した場合

## 第12条 対象商品の所有権

当社において登録端末を修理した場合における故障部品及び登録端末を交換した場合における当該登録端末の所有権は、すべて当社に移転し、帰属することとします。

## 第13条 お客さまによる本保証サービス契約の解除

1. お客さまは、本保証サービス契約の解約を希望されるときは、本保証サービス加入取扱店舗又はイオンモバイルお客さまセンター（0120-025-260）にご連絡いただき、解約を申し出るものとします。
2. 前項の場合、本保証サービス契約は、解約を申し出た日をもって終了します。月の途中で解約された場合、当該月中もイオンモバイルサービス契約約款 別紙 2 別表 3 に定めるご利用料金がかかりますので、ご注意ください。
3. 第 1 項の場合、未精算のご利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、予め請求した日に一括してお支払いいただきます。

## 第14条 当社による本保証サービス契約の解除

当社は、次の第 1 号又は第 2 号の場合、お客さまに催告することなく直ちに、また、第 3 号又は第 4 号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行ったうえで、本保証サービス契約を解除することができます。

- (1) 本保証サービスの申込み又は利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合
- (2) お客さまが本保証サービスの依頼の際に、本保証サービス契約において重要な事実（第 8 条各号に列挙されているものを含みますがこれに限りません。）について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合
- (3) お客さまが第 15 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、当社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

## 第15条 本保証サービス契約の終了

1. 本保証サービス契約締結後に登録端末が滅失したときは、お客さまのお申し出により本保証サービス契約を終了いたしますので、その後の課金処理を停止する為に、遅滞なく本保証サービス加入取扱店舗又はイオンモバイルお客さまセンター（0120-025-260）にご連絡ください。ご連絡が遅くなりますと、その分、課金処理が発生しますので、ご注意ください。
2. 事由の如何を問わず、本保証サービス契約が終了した場合、当社は、お客さまから受領済みのご利用料金を一切お返しすることができません。ただし、民法等の法律に基づきお客さまが本保証サービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

## 第16条 禁止事項

お客さまは、本保証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) 本保証サービス契約申込時、本保証サービスの利用申込時、その他本保証サービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
- (2) 他者になりすまして本保証サービスを利用すること
- (3) 当社又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又は侵害するおそれのある行為
- (4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (5) 当社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
- (6) 当社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
- (7) ID 又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本保証サービスの利用目的以外での使用
- (8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為

## 第17条 個人情報の取扱い

1. 当社は、お客さまの個人情報を、当社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。  
なお、個人情報の保護に関する方針は、ウェブサイトでご覧いただけます。
2. 当社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示又は提供しないものとします。
  - (1) お客さまご本人の同意がある場合
  - (2) 法令に基づく場合
  - (3) 本保証サービスの提供に必要な範囲内で、修理業者などを含む業務委託先に提供する場合
  - (4) 当社が損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき損害保険会社に提供する場合
3. お客さまは、当社が前項第 3 号及び第 4 号に従い第三者にお客さまの個人情報を開示又は提供することに同意するものとします。

## 第18条 変更

1. 当社は、お客さまの事前の承諾を得ることなく、本利用規約を変更することができます。
2. 本利用規約を変更する場合、当社は、ウェブサイトに最新版の利用規約を掲示する方法により、お客さまに告知いたします。

## 第19条 協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客さま及び当社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

## 第20条 準拠法

本保証サービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

## 連絡窓口

本保証サービスにおけるご質問、お問い合わせは、当社が定める連絡先を窓口とします。

イオンモバイル持ちこみ保証受付センター

フリーダイヤル： 0120-966-356

受付時間 9:00-20:00（年中無休）

2017年7月1日 初版制定施行