－「ケータイなんでもサポート」規約－

第1条（本規約の適用）

1 ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます。）は、以下の（1）及び（2）の条件を満たす方（以下「本サービス加入者」といいます。）に対し、「ケータイなんでもサポート」（以下「本サービス」といい、詳細は第2条第1号で定義します。）を提供いたします。

（1）以下の①から③のいずれかの条件を満たすこと

①当社の定める「4G通信サービス契約約款」「ソフトバンクモバイル（E）データ通信サービス契約約款」（併せて以下「サービス約款」といいます。）を承諾し、当該通信サービス、データ通信サービス（以下総称して「回線サービス」といいます。）を利用していること

②当社が指定する販売店舗で別紙【対象オプションサービス】記載のサービス（以下「対象オプションサービス」といいます。）の対象となる携帯電話等の端末（以下「当社対象端末」といいます。）を購入の上、対象オプションサービスに加入していること

③当社が指定する販売店舗で「店頭スマホサポート定額（フルプラン）」に加入していること（ただし、上記①又は②のいずれにも該当しない場合は、ソフトバンク会員規約（https://www.softbank.jp/help/terms/）に同意の上で作成したSoftBank IDと、ご利用中の端末（以下「その他対象端末」といい、当社対象端末と総称して「対象端末」といいます。）の連携が必要です。）

（2）「ケータイなんでもサポート」規約（以下「本規約」といいます。）に基づき当社の本サービスを申し込み、当社が本サービス提供を認めたこと

2 当社は本規約に基づき、本サービスを提供いたします。

3 本規約に記載されていない内容で特段の規定がないものについては、サービス約款に記載されている内容によるものとします。

4 本規約において使用する用語で特段の規定がないものについては、サービス約款の用語の定義によるものとします。

第2条（定義）

本規約において使用する以下の用語の定義は、次の通りとします。但し、本規約で別途定義が記載されている場合は、その定義によります。

（1）「本サービス」：本規約に基づき当社が提供する「ケータイなんでもサポート」をいい、電話/チャットサポート、遠隔サポート及び出張サポートがあります。

（2）「電話/チャットサポート」：本サービス加入者のサポート対象に対し、本サービス加入者の要請に基づき、当社が電話、又はパソコン及びスマートフォン上のテキスト

形式のチャットアプリ等を使用して行う、設定、接続、操作方法の説明等のサポートを意味します。詳細は、別紙の【電話/チャットサポートと遠隔サポートのサービス範囲】に定めます。

(3) 「遠隔サポート」：本サービス加入者のサポート対象に対し、本サービス加入者の要請に基づき、当社が電話及び遠隔ツールを使用して行う、設定、接続、操作方法の説明等のサポートを意味します。詳細は、別紙の【電話/チャットサポートと遠隔サポートのサービス範囲】に定めます。

(4) 「出張サポート」：本サービス加入者の要請に基づき、本サービス加入者の指定場所を訪問の上、本サービス加入者が利用するサポート対象機器、サポート対象ソフトウェア、アプリケーション、WEBサービス、マルチメディアなどに関する問診を行い、その設定、接続、操作方法の説明等を行うサービスを意味します。詳細は、別紙の【出張サポートのサービス範囲と料金】に定めます。

第3条（本サービスの対象単位）

本サービスは、本サービス加入者の契約形態に応じて契約者回線又は対象端末ごと（以下「対象単位」といいます。）に提供します。

第4条（本サービスの提供期間）

本サービスの提供期間は、本サービス加入の申込みを受け当社が加入を承諾した日から解約の日までとします。

第5条（提供区域・提供時間）

1 電話/チャットサポートと遠隔サポートは、日本国内のみで、午前9時から午後8時までの時間帯に提供します。

2 出張サポートの提供区域・提供時間は、別紙の【出張サポートのサービス範囲と料金】に定めます。

第6条（本サービスの料金）

本サービスの月額使用料は、第3条に定める対象単位ごとに、別紙の【月額使用料】に定める金額とします。なお、出張サポートをご利用の場合は、月額使用料に加えて、別紙の【出張サポートのサービス範囲と料金】に定める料金を支払うものとします。

第7条（月額使用料の計算）

月額使用料は、請求月に従って計算するものとし、請求月の途中で本サービスを申し込み、又は解約された（加入月途中の解約含みます。）場合でも、月額使用料全額の請求を行います。

第8条（料金の支払い）

1 当社は、本サービスの月額使用料を、本サービス加入者による回線サービス利用の有無によって、以下のとおり請求します。

回線サービスを利用している場合：サービス約款に基づく料金等に合算して請求

回線サービスを利用していない場合：当社対象端末購入時又は本サービス加入時に設定された請求先

2 本サービス加入者は、月額使用料を当社が指定する期日までに支払うものとします。

3 出張サポートを利用した場合、月額使用料の他に、出張サポートの基本料金とメニュー料金が発生します。基本料金とメニュー料金の詳細は、別紙の【出張サポートのサービス範囲と料金】に定めます。

4 出張サポートの基本料金とメニュー料金は、本サービス加入者の指定場所において出張サポートを提供した際に、訪問スタッフが請求します。

5 本サービス加入者が支払った本サービスの料金は理由の如何を問わず返還しないものとします。

第9条（延滞利息）

本サービス加入者は、月額使用料その他の金銭債務（延滞利息を除きます。）について、その支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの間の当社が定める日数について年14．5%の割合で計算して得た額を延滞利息として、当社が指定する期日までに支払うものとします。

第10条（本サービスへの申込み）

1 本サービスへの申込みを行うときは、当社所定の手続きにより申し込むものとします。

2 当社は、申込者が、サービス約款に関する金銭債務の支払い又は当社から購入した携帯電話等の端末に係る賦払金若しくは分割支払金の支払いを過去に怠り、又は現に怠るおそれがあるときは、前項の申込みを承諾しないことがあります。

第11条（本サービス提供条件）

当社は、以下の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

（1）本サービスの提供を受ける方が、本サービス加入者であること。

（2）出張サポートとして本サービス加入者の指定場所を訪問した際に、本サービス加入者がサポート対象機器等の設置場所まで案内し、かつ設定・接続作業等へ立ち会うこと。

（3）出張サポートによる設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサポ

ート対象機器等が用意されており、設定作業等に必要なIDやパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。

(4) サポート対象機器等及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、且つそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであり、当社がWEB上で確認可能であること。

(5) 当社の設定作業等の実施の時点で、本サービス加入者が、そのサポート対象機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること。

(6) 当社の設定作業等の実施において、当社が必要と判断するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サポート対象機器等へのインストールを承諾すること。

(7) 当社の設定作業等の実施の際に、本サービス加入者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること。

第12条（本サービスの譲渡）

1 本サービス加入者が、本サービスに係る契約者回線又は対象端末の譲渡に伴い本サービス利用権を譲渡するときは、当社は、本サービス利用権の譲渡を承諾します。但し、第1条第1項（1）③の条件を満たすことによって本サービスに加入した本サービス加入者は、本サービス利用権を譲渡することはできません。

2 前項に基づく本サービス利用権の譲渡が承諾された場合、当社は、譲渡者に譲渡申込月の月額使用料を全額請求するものとし、譲受者にも譲受月より月額使用料を全額請求します。また、譲渡の際は加入履歴も引き継がれます。

第13条（本サービスの承継）

1 本サービスに係る契約者回線又は当社対象端末の承継が行われたときは、本サービス加入者の地位は承継人に承継され、加入履歴も引き継がれるものとします。但し、第1条第1項（1）③の条件を満たすことによって本サービスに加入した本サービス加入者は、その他対象端末の承継により、本サービス加入者の地位を承継させることできません。

2 前項にかかわらず、承継人から本サービスの承継を希望しない旨の申し出があった場合は、本サービスの承継はなかったものとみなして、承継の日をもって解約されるものとします。

第14条（提供言語）

本サービスの提供言語は、日本語のみとします。

第15条（除外事項）

当社は、本サービス加入者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの全部又は一部の提供を行わないものとし、原因に関して当社に責任ある場合を除き、これに対する責任を負わないものとします。

(1) 第11条（本サービス提供条件）のいずれかの項目を満たさないとき。
(2) 第11条（本サービス提供条件）に規定する、本サービス加入者の協力について、その協力が得られず、当社の設定作業等の実施が困難となるとき。
(3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幇助となる作業を当社に要求するとき。
(4) 天災・災害・事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく遅延又は不能となったとき。
(5) 本サービスの用に供する建物、電気、通信回線、サーバその他の設備の保守、工事その他やむを得ない事由があるとき。
(6) 本サービス提供のために使用する機器・ソフトウェアが不具合等により停止したとき。
(7) 本サービスにおいて利用している、電気通信事業者が提供する電気通信が中断・中止したとき。
(8) その他、本サービス加入者の責により本サービスの提供が困難となるとき。

第16条（サービスの変更、中断、中止、廃止）

当社は、本サービス加入者の承諾を得ることなく、本サービスの全部又は一部を変更・中断・中止し、又は廃止する（併せて以下「変更等」といいます。）ことができるものとします。この場合、当社から本サービス加入者に対し、当社ホームページ上で本サービスの変更等を通知するものとします。

第17条（免責事項）

1 当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウイルスの完全な発見及びその駆除、ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含みます。）の完全なインストール、アップグレード、アンインストール又は本サービス加入者のデータの完全なバックアップ及びその移行等を保証するものではありません。

2 サポート対象機器に本サービス加入者の機密情報を含む一切の情報が保存されていた場合、本サービスの提供前に本サービス加入者が自らの責任においてそれらの情報の防護措置（複製等）又は消去を実施するものとし、当社はそれらの情報の防護措置又は消去に対して一切の責任を負いません。

3 本サービスの提供を完了した後は、当社の設定した内容等を保証しません。

第18条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により本サービス加入者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、本サービス加入者に損害賠償責任を負うものとします。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。但し、当該損害が当社の故意又は重過失による場合は、この限りではありません。

(1) 本サービス加入者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
(2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
(3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
(4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した本サービス加入者の損害

第19条（営業活動の禁止）

本サービス加入者は、有償、無償を問わず、営業活動若しくは営利を目的とした利用、第三者への付加価値サービスの提供又はその準備を目的として本サービスの利用を行うことはできません。

第20条（知的財産権等）

1 当社が、本サービスを提供するに当たって、本サービス加入者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア及び取扱マニュアル等を含みます。以下同じとします。）に関する著作権、特許権、商標権及びノウハウ等の一切の知的財産権その他の権利は、特段の規定の無い限り、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者に帰属するものとします。

2 本サービス加入者は、前項に定める提供物を以下の通り取り扱っていただきます。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと
(2) 当社が提供する一切の物品の複製、改変又は編集などを行わないこと
(3) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと

第21条（解約手続）

本サービス加入者が本サービスの解約を希望する場合は、当社所定の手続きにより届け出るものとし、手続きが完了した時点で本サービスは解約されるものとします。

第22条（自動解約）

本サービス加入者が以下のいずれかに該当した場合は、本サービスも解約されるものとします。

（1）回線サービスの解約（ただし、第12条に該当する場合を除きます。）

（2）対象端末の譲渡又は下取り（ただし、第12条に該当する場合を除きます。）

（3）対象オプションサービスの解約（機種変更に伴い自動的に解約される場合を含みます。ただし、「店頭スマホサポート定額（フルプラン）」に引き続き加入している場合を除きます。）

（4）「店頭スマホサポート定額（フルプラン）」の解約（ただし、対象オプションサービスに引き続き加入している場合を除きます。）

第23条（当社が行う解約手続）

1 当社は、本サービス加入者が、本サービスの月額使用料その他の金銭債務について、その支払期日を経過しても支払わないときは、当社は本サービス加入者に対しなんらの催告等を要せず、本サービスを解約することができるものとします。

2 本サービス加入者が、法令に定めるほか、次のいずれかに該当した場合、その他当社が不適格と認めた場合は、当社は本サービス加入者に対しなんらの催告等を要せず、本サービスを解約することができるものとします。

（1）申し込み時に虚偽の申告をした場合

（2）本規約又はサービス約款のいずれかの規定に違反した場合

（3）月額使用料等当社に対する金銭債務の履行を遅滞した場合

（4）本サービスの利用状況等が適当でないと判断された場合

（5）住所変更の届けを怠る等、本サービス加入者の責めに帰すべき事由により本サービス加入者の居所が不明となった場合、又は当社が本サービス加入者への通知・連絡が客観的に不能と判断した場合

第24条（本サービスの業務委託）

本サービスは、当社の指定する契約事業者に業務を委託して提供する場合があります。

第25条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの提供に当たって、本サービス加入者から取得した個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が設定作業等の過程で取得したID、パスワード及びメールアドレス等の情報については、別に本サービス加入者に同意を得たものを除き、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。

第26条（メール配信、ダイレクトメール・宣伝物等の送付）

本サービス加入者は、当社が、サービス約款の規定に従い、本サービス加入者に係る情報を利用し、以下の利用目的のためにメール配信（メールマガジン、アンケート、その他）、ダイレクトメール、宣伝物等を送付する場合があることをあらかじめご承諾いただきます。

（1）本サービスの適切な履行、アフターサービスの実施のため。

（2）本サービスに付随・関連する新商品・新サービスに関する情報のご案内（懸賞及びキャンペーン等の実施等も含みます。）を行なうため。

第27条（本規約の変更）

当社は、本規約（本サービスの内容を含みます。）を、本サービス加入者の承諾を得ることなく変更することがあります。変更の内容は、当社が定める日より効力が発生します。但し、効力発生日の定めをしないときは、当社のウェブサイトの該当ページに表示された日より効力が発生します。

第28条（管轄裁判所）

本サービス加入者と当社との間で本規約に関連して訴訟が発生した場合は、当社の本店所在地を管轄する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29条（本規約の準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

発効日：2013年8月1日

更新日：2021年3月29日

更新日：2023年12月13日

更新日：2024年8月1日

更新日：2024年11月27日

【「ケータイなんでもサポート」規約 別紙】

【対象オプションサービス】
第1条第1項第1号②で規定する「対象オプションサービス」は、以下のとおりです（既に新規受付を終了しているサービスを含みます。）。
・「あんしん保証パック with AppleCare Services」
・「あんしん保証パック with AppleCare Services B」
・「あんしん保証パック（i）プラス」
・「あんしん保証パックプラス」
・「あんしん保証パックプラスB」
・「あんしん保証パックネクスト」
・「あんしん保証パック W with AppleCare Services B」

【月額使用料】
ケータイなんでもサポートの月額使用料は次のとおりです。
対象単位ごとに　550円／月額（税込）

【電話/チャットサポートと遠隔サポートのサービス範囲】
電話/チャットサポートと遠隔サポートのサービス範囲は次のとおりです。なお、サポート範囲内であっても対応できない場合があります。

種類	サポート対象機器等	内容
電話/チャットサポート	パソコン及び周辺機器、携帯電話機（スマートフォンを含む）、タブレット端末	インターネット接続設定、ルータ設定、モバイル接続、メール設定、パソコンの一般的な操作方法、OSアップグレード又はインストール、リカバリー、迷惑メール対策、ホームネットワーク設定、Wi-Fi接続設定、有線又は無線LAN設定、携帯電話機（スマートフォンを含む）やタブレット端末の一般的な操作・設定方法、プリンタ設定、CD又はDVDドライブ接続、Bluetooth対応機器設定、スキャナ又は複合機設定、各種トラブルシュート
	WEBサービス	ブラウザ一般設定、ブログ利用方法、SNS利用方法、ネットショッピング利用方法、ネットオークション利用方法、オンラインゲーム利用方法、動画閲覧設定、メッセンジャー利用方法、各種プラグインの設定、各種トラブルシュート
	マルチメディア機器	携帯音楽プレーヤー設定、各種ゲーム機設定又は利用方法、デジタルカメラ操作方法、各種デジタル家電設定又

		は利用方法、各種トラブルシュート
遠隔サポート	パソコン及び周辺機器	パソコン本体及びパソコンに予め内蔵された周辺機器（WEBカメラなど）のインターネット接続、初期設定、パソコン及び家庭内ネットワークとの接続、その他付属マニュアル等に記載された基本操作
	各種ソフトウェア	オペレーティングシステム（本ソフトの動作環境に準ずる）、ブラウザ（本ソフトの動作環境に準ずる）、メールソフト、セキュリティソフト、その他パソコンに関連したソフトウェア（家庭用として市販されているものに限ります）のインストール及び初期設定、個人での利用を想定した基本操作、最適化、その他の簡易操作

※上表のサービス範囲項目であっても、企業内で構築される社内外ネットワークやServerなどが関係する各サービス項目（ネットワークやServerなどの各種対応を含みます。）、プログラミング、データーベース、Webなどの設計や開発については対応範囲外となります。

※パソコンのサポート対象は、以下に掲げる環境のものとさせて頂きます。また、バージョンは日本版のみといたします。

オペレーティングシステム（OS）：WindowsOS、MacOS（WindowsOS/MacOS提供会社のサポート対象範囲の基本操作・設定に限ります。）

ブラウザ：（Internet Explorer,Safari,Chrome最新及び一世代前バージョンの操作・設定に限ります。）

接続環境：インターネット接続された状態（ブロードバンド環境推奨）

※遠隔サポートでは、より効果的にサポートする上で有用な情報として、オペレーターと接続されたパソコン等の情報（システム情報／ハードウェア情報／ソフトウェア情報／稼働中のプロセス・インストール済みプログラム一覧）を取得します。

※遠隔サポートを提供するにあたり、本サービス加入者の同意のもと、必要に応じて当社オペレーターが対応端末の画面の参照、又は対応端末の操作・設定を行う場合があります。

【出張サポートのサービス範囲と料金】

出張サポートのサービス範囲と料金は次のとおりです。出張サポートを利用した場合、月額使用料の他に、出張サポートの基本料金とサービスごとのメニュー料金が発生します。サポート対象機器及びソフトウェアは以下のとおりです。なお、サポート範囲内であっても対応できない場合があります。

※急なキャンセルにつきましては、キャンセル料（出張基本料相当）を、徴収させて頂く

場合がございます。

1.　サポート対象機器

- パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- パソコン本体に予め内蔵されている周辺機器（WEB カメラなど）

2.　サポート対象ソフトウェア

- オペレーティングシステム（WindowsOS/MacOS提供会社のサポート対象範囲の基本操作・設定に限ります。）
- ブラウザ（Internet Explorer,Safari,Chrome最新及び一世代前バージョンの操作・設定に限ります。）
- メールソフト
- ウィルス対策ソフト
- その他、家庭用として市販されているパソコンに関連したソフトウェア

※いずれも各提供会社サポート対象期間内であるものに限ります。

3. 提供時間・提供地域

・出張サポートの提供時間は午前９時から午後９時までとなります。
・海外への出張サービスはございません。また日本国内であっても本州及び北海道、四国、九州を除く島嶼部の場合、別途、遠隔地出張手数料が発生する場合がございます。

4. 出張サポート　基本料金

名称	内容	単位	金額（税込）
出張基本料	出張サポートの提供に係る基本料金	1．サポート対象機器に関する派遣ごと	3,300円
時間外出張加算額	本サービス加入者からの要請があり当社が認めた場合であって、3．提供時間で定める提供期間外に出張サポートを提供する場合に係る基本料金	3．提供時間の時間外派遣ごと（午後9時から午後10時までの間に派遣する場合）	5,500円
		3．提供時間の時間外派遣ごと（午後10時から翌日午前0時までの間に派遣する場合）	13,200円
		3．提供時間の時間外派遣ごと（午前0時から午前７時までの間に派遣	16,500円

		する場合）	
		3．提供時間の時間外派遣ごと（午前７時から午前９時までの間に派遣する場合）	5,500円
遠隔地出張手数料	本州及び北海道、四国、九州を除く島嶼部、その他当社が別に定める遠隔地において出張サポートの提供を行う場合に発生した交通費、宿泊費等の実費を加算	遠隔地派遣　1回ごとに	実費

5.出張サポート　メニュー料金

名称	内容	単位	料金(税込)
PCセットアップ	パソコンの初期設定（開梱・組み立て、インターネット接続設定及びメールアカウント設定等	1の作業ごと（60分以内）	5,500円
PCレクチャー	パソコンの基本操作、インターネット基本操作、メールソフト基本操作、パソコンに予めインストールされているソフトウェアの基本操作等の説明・指導	1の作業ごと（60分以内）	7,700円
スマートフォン設定	各種スマートフォンの基本設定	1の作業ごと（60分以内）	5,500円
スマートフォンの利用	アプリケーションのインストール	1の作業ごと（60分以内）	3,300円
トラブル診断&リカバリ	パソコンの状況診断、ウイルス診断、及び初期購入状態に戻す作業（パソコン初期設定等は含まない。）	1の作業ごと（60分以内）	7,700円

トラブル診断	パソコンの状況診断、 ウイルス診断等	1の作業ごと （60分以内）	5,500円

以上