「楽天モバイルあんしんリモートサポート」※利用規約

※「楽天モバイルスマホサポート」は「楽天モバイルあんしんリモートサポート」に名称を変更し、リニューアルしました。

楽天コミュニケーションズ株式会社（以下「弊社」といいます。）は、お客さま（第１条に定義します。）に、対象商品（同前）について、本利用規約に基づき楽天モバイルあんしんリモートサポートサービス（以下「本サポートサービス」又は「あんしんリモートサポート」といいます。）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)本サポートサービス契約：本利用規約に基づく本サポートサービスの利用に関する契約をいいます。

(2)お客さま：弊社と回線契約を締結している方のうち、弊社と本サポートサービス契約を締結された方をいいます。

(3)スマートデバイス：スマートフォン、タブレット、及びその他 SIM カードの挿入が可能な情報機器並びにそれらの機器と接続可能な機器及び家電製品等をいいます。

(4)対象商品：スマートデバイスのうち、本サポートサービスの対象として弊社が指定した商品をいいます。

(5)契約番号：お客さまが弊社にお申込みされた SIM カードの回線契約が成立する際に発番される、当該回線契約を特定するための固有の番号をいいます。

(6)本サポートサービス：対象商品に関する各種サポートサービスをいいます。本サポートサービスに関する詳細は、本利用規約第５条に定めるとおりとします。

(7)本サポートアプリ：本サポートサービスを利用するにあたり、お客さまがその使用するスマートフォン及びタブレット等の SIM カードの挿入が可能な対象商品（但し、対応機種に限ります。）にインストールして利用することが可能な弊社指定アプリケーションをいいます。

第２条（本サポートサービス契約の申込み、契約の成立）

弊社と回線契約を締結された方が本サポートサービスの利用を希望する場合は、弊社店舗において、楽天モバイルウェブサイトを通じて、又は、その他弊社が指定する方法で、本サポートサービスの利用を申し込むものとします。

2　本サポートサービス契約は、前項の申込みを弊社が承諾し、購入者が対象商品を受領した時点で、申込みに係る対象商品を目的物とした本サポートサービス契約が成立します。

第３条（パック利用条件）

本サポートサービスは、弊社が別途ご提供する「端末補償」と合わせて利用すること（以下「パック」といいます。）が可能であり※、その場合、お客さまは、以下の事項にご同意い

ただくものとします。なお、本サポートサービスのみご利用されているお客さまが、その契約期間の途中でパックに変更することはできません。

(1)パックを希望するお客さまは、対象商品購入と同時に、弊社との間で「端末補償」の利用契約を別途締結すること。

(2)「端末補償」の内容、ご利用料金、その他の利用条件は、弊社が別途定める「楽天モバイル端末補償利用規約」に定めるとおりとすること。

※「端末補償」は、2018 年 11 月 20 日をもって新規受付を終了しました。

第 4 条（オプションの変更）

パックをご利用のお客さまは、その契約期間の途中で「あんしんリモートサポート」のみのオプション又は「端末補償」のみのオプションに変更することができます。但し、本サポートサービスの申し込みをした当日は、オプションの変更をすることはできません。なお、本サポートサービスのみご利用されているお客さまが、その契約期間の途中でパック又は「端末補償」のみのオプションに変更することはできません。

2　お客さまは、オプションの変更を希望されるときは、「楽天モバイルメンバーズステーション」から変更申込みを行ってください。

3　お客さまが前項によりオプション変更の申込みをした場合、オプション変更の申込日の翌日から変更後のオプションが適用されます。

4　月の途中でオプションが変更された場合、当該月の利用料金は、変更後のオプションの利用料金が適用されます。

5　オプション変更は、一ヶ月に一回を上限とします。

第 5 条（本サポートサービスの内容）

本サポートサービスの内容は、対象商品に関する各種サポートサービスで、以下に定めるものをいいます。但し、第 7 号及び第 8 号は、本サポートアプリを利用した場合に限られます（いずれも本サポートアプリの通知機能によるサービスとなります）。

(1)各種設定サポートの提供

(2)使い方（操作方法）サポートの提供

(3)アプリケーションに関するサポートの提供

(4)テクニカルトラブルへの対応に関するアドバイスの提供

(5)対象商品の購入前相談への対応

(6)その他スマートデバイスに関する質問への回答及びアドバイスの提供

(7)本サポートアプリをインストールした対象商品の利用状況の分析及びそれに基づく各種アドバイスの提供

(8)本サポートアプリをインストールした対象商品を通じた、本サポートに関連する各種情報配信サービスの提供

2　本サポートサービスには、「あんしんリモートサポート」に加入されているお客さまが、弊社が別途ご提供する「端末補償」サービスを受けた際に必要となる初期設定や、データ

移行に関するお客さまからのご相談に応じるサポートが含まれます。

3　本サポートサービスは、お客さまに楽天モバイルあんしんリモートサポートセンターへご連絡いただき、担当アドバイザーとお話しいただくもの及び本サポートアプリを利用する場合の本条1項第7号及び8号に規定するものとなります。弊社所定の方法により本サポートサービスの提供方法に関する別途のご案内がない限り、お客さまはこれ以外の方法により本サポートサービスを受けることはできません。

4　本サポートサービスの提供にあたり、お客さまの承諾がある場合には、担当アドバイザーが、必要に応じて、本サポートアプリをインストールした対象商品（一部を除く）の画面を参照したり、画面に図形等を描写したりしてお客さまに操作の案内をし、又はお客さまに代わって画面を操作することがあります。

5　本サポートサービスは、お客さまが対象商品に関する初期設定やデータ移行を完了することができることや、対象商品や関連するアプリケーション、周辺機器の使い方その他ご質問の事項の解決や問題の解決を保証するものではないものとします。

6　本サポートサービスを受ける過程で、対象商品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エアが消去された場合、弊社は、これらによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いません。本サポートサービスを受ける前に、必要なバックアップを必ず行ってください。

7　前項に定めるほか、本サポートサービスの利用に関しお客さまが損害を被った場合であっても、弊社は、当該損害が弊社の故意又は重過失に起因する場合を除き、一切責任は負わないものとします。

第6条（サポートアプリの利用）

本サポートサービスを受ける過程で本サポートアプリをご利用いただくには、以下の全ての条件を満たす必要があります。

(1)お客さまが、弊社が別途規定する本サポートアプリの使用許諾規約及びアプリケーション・プライバシーポリシーに同意していること

(2)本サポートアプリを利用する対象商品に弊社が販売したSIMカードが適切に挿入されていること

(3)本サポートアプリを利用する対象商品でインターネット接続が可能なこと。

2　本サポートアプリを使用する場合及び本サポートアプリのインストールやバージョンアップを行う場合などには、通信料がかかります。当該通信料を含め、本サポートサービスの利用に際し発生する通信料は、お客さまのご負担となります。

3　本サポートサービスの提供にあたり、担当アドバイザーが本サポートアプリを使用して対象商品の画面の参照、図形の描写、又は操作の代行等を行う場合、対象商品の操作感度等により、担当アドバイザーが意図した操作と異なる操作がなされる場合があります。

4　対象商品の状態（通信環境やサポートアプリの動作環境等を含む）によっては、サポートアプリを利用した本サポートサービスの提供ができない場合があります。

5　本サポートアプリをインストールしている期間中は、本サポートサービスに関連する情

報を、本サポートアプリを通じて配信する場合があります。

6　本サポートアプリを利用する対象商品に挿入されている SIM カードがデータ SIM である場合には、本サポートアプリの電話機能はご使用いただけません。

第 7 条（本サポートサービスのご利用方法）

本サポートサービスを受けることを希望するお客さまは、楽天モバイルあんしんリモートサポートセンターに直接お電話いただくか、又は、本サポートアプリをご利用の場合には、本サポートアプリの機能を使ってご連絡ください。その際、お客さまの氏名、契約番号及び回線契約時にご登録いただいた電話番号をお知らせいただき、対象商品の状況をご説明いただくほか、弊社所定の案内に従って本サポートサービスをご利用いただく必要があります。

2　本サポートサービス契約にもとづくサポートは、お客さまからご連絡をいただき、弊社が本利用規約に定める本サポートサービスの利用条件を満たすと判断したことを条件として提供されます。第 5 条に記載されているサービス以外のサービスを希望して楽天モバイルあんしんリモートサポートセンターにご連絡をいただいた場合、弊社はこれに対応することはできませんのでご注意ください。

第 8 条（本サポートサービスを受けられない場合）

次の各号に該当する場合は、本サポートサービスをご利用頂けません。

(1)前条第 1 項に基づきお客さまからお知らせいただいた氏名、契約番号又は回線契約時にご登録いただいた電話番号が、本サポートサービス契約に紐付く情報と整合しない場合

(2)本サポートサービス契約終了後にご連絡いただいた場合

(3)本サポートサービス契約のご利用料金の未払いがある場合

(4)日本国外から楽天モバイルあんしんリモートサポートセンターにご連絡いただいた場合

(5)日本語による意思疎通が困難な場合

(6)お客さまが第 14 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行った場合

(7)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使用方法等に関するお問い合わせがなされた場合

第 9 条（本サポートサービスのご利用料金等）

本サポートサービスのご利用にあたっては、別紙に定めるとおり、ご利用料金が必要になります。

2　お客さまは、前項に定めるご利用料金を、弊社指定の支払方法の中から、お客さまが選択された方法にてお支払いいただきます。なお、クレジットカード払いを選択された場合で、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、お客さま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　前項でクレジットカード払いを選択された場合、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サポート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。

第 9 条の 2（債権の譲渡）

当社は、本規約の規定により、契約者が支払いを要することとなった料金その他の債務に係る当社債権の全部又は一部を第三者に譲渡することがあり、契約者はその旨を予め承諾するものとします。

2　第 1 項に定める第三者は、楽天モバイル株式会社とします。

第 10 条（お客さまによる本サポートサービス契約の解約）

お客さまは、本サポートサービス契約の解約を希望されるときは、「楽天モバイルメンバーズステーション」から解約申請を行ってください。なお、パックをご利用のお客さまが解約申請をされた場合、本サポートサービス及び「端末補償」の契約のいずれもが同時に終了いたします。本サポートサービス契約のみの解約を希望される場合は、第 4 条の定めに従って「端末補償」のみのオプションへの変更申込みを行ってください。

2　前項の場合、本サポートサービス契約は、お客さまによる解約申請の時期に応じて、下表記載のとおり解約されます。解約申請の時期により本サポートサービス契約の解約の効力発生日が異なり、お客さまにお支払いいただくご利用料金も変わりますので、ご注意ください。

解約申請の時期	解約の効力発生日	ご利用料金の発生
毎月 1 日～25 日	解約申請のあった月の末日	解約申請のあった月のご利用料金をお支払いいただきます
毎月 26 日～月末日	解約申請のあった月の翌月末日	解約申請のあった月の翌月までのご利用料金をお支払いいただきます

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 11 条（弊社による本サポートサービス契約の解除）

弊社は、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、本サポートサービス契約（パック利用の場合には当該契約及び「端末補償」の契約）を解除することができます。

(1)本サポートサービスの利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合

(2)お客さまが本サポートサービスの依頼の際に、本サポートサービス契約において重要な事実について、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)本サポートサービス契約のご利用料金について、ご登録のクレジットカードによる月次の決済が、弊社の催告にもかかわらず 3 回連続でできない状態になった場合
(4) お客さまにおいて、破産，特別清算，民事再生，会社更生等の手続開始の申立てがあった場合またはそのおそれがある場合
(5)お客さまが第 14 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊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
(6) その他、本サポートサービスのご提供に著しい支障を来すと当社が判断した場合

第 12 条（サービス期間）
本サポートサービス契約は、本サポートサービス契約の成立日から開始し、第 10 条、第 11 条もしくは第 13 条又は民法等の法律に基づき本サポートサービス契約が終了するまで継続するものとします。

第 13 条（本サポートサービス契約の終了）
お客さまが、弊社との間で別途締結した SIM カードの回線契約を解約した場合、本サポートサービス契約も、SIM カードの回線契約の解約と同時期に終了するものとします (SIM カードの回線契約の終了時期に応じて、最大で解約を申し出た日の翌月末日まで本サポートサービスのご利用料金が発生しますので、ご注意ください。また、SIM カードの回線契約を解約する時点で「端末補償」もご利用のお客さまについては、その利用も同時に終了します。)。この場合、弊社はお客さまに対して、本サポートサービス契約終了のご連絡はいたしません。
2 事由の如何を問わず、本サポートサービス契約が終了した場合、弊社は、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サポート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。
3 本サポートサービスの利用にあたり本サポートアプリをインストールしたお客さまは、本サポートサービス契約が終了した場合、速やかに本サポートアプリをご自身でアンインストールしてください。
4 事由の如何を問わず、本サポートサービス契約が終了した場合であっても、本サポートアプリがアンインストールされるまでは、アプリは自動的にアップデートされ、また、弊社から各種通知が発せられる場合があります。

第 14 条（禁止事項）
お客さまは、本サポート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)本サポートサービスの利用申込時、その他本サポート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サポートサービスを利用すること

(3)弊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)弊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)弊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)ユーザーID 又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本サポートサービスの利用目的以外での使用
(8)本サポートサービスに関する弊社のサーバー等への無許可のアクセス
(9)本サポートアプリの本サポートサービスの利用目的以外での使用
(10)本サポートアプリの複製、改変、編集、頒布、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル等、及びその他サポートアプリの使用許諾規約に違反する行為
(11)本サポートアプリの利用に際し、担当アドバイザーに性的な又は残虐な描写を含む文章、画像、映像等を表示し、又は表示させる行為
(12)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 15 条（個人情報の取扱い）

弊社は、お客さまから提供を受けた個人情報を、弊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、楽天モバイルウェブサイトでご覧いただけます。本サポートアプリを利用するお客さまについては、別途定める本サポートアプリ・プライバシーポリシーが優先的に適用されます。

2　弊社は、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)本サポートサービスの提供に必要な範囲内で、弊社の業務委託先であるアシュリオンジャパン・ホールディングス合同会社若しくはそのグループ会社又はそれらの再委託先である第三者（二段階以上の再委託先を含む）に提供する場合。

2　お客さまは、弊社が前項第 3 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 16 条（委託）

弊社は、本サポートサービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとし、また業務委託先がこれを第三者に再委託（二段階以上の再委託を含む）することを同意することができるものとします。

第 17 条（変更）

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客さまに、変更後の本利用規約の内容及び当該変更の効力の発生時期を楽天モバイルウェブサイトへ掲載するなど適切な方法により告知いたします。

第 18 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、お客さま及び弊社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第 19 条（準拠法）

本サポート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。

附則

（実施期日）
この規約は、平成 31 年 4 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和元年 7 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和 2 年 6 月 10 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、令和 3 年 4 月 1 日から実施します。

（別紙）

ご利用料金

月額　500 円（税込 550 円）
ただし、本サポートサービスと「端末補償」のパックをご利用の場合※、パック割引が適用され、本サポートサービス及び「端末補償」の月額料金は合計で 800 円（税込 880 円）となります。

※「端末補償」は、2018 年 11 月 20 日をもって新規受付を終了いたしました。