

あんしん操作サポート利用規約

あんしん操作サポート利用規約（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「あんしん操作サポート」（以下「本サービス」といいます。）を楽天モバイルサービスの契約者（以下「利用者」といいます。）が利用するにあたり、利用者と当社との間における利用条件を定めたものです。

本サービス利用の申し込みをもって、本規約の内容が承諾されたものとし、その時点で、利用者と当社との間に、本規約に定める内容のあんしん操作サポート利用契約（以下「本契約」といいます。）が締結されるものとします。

第1条（本規約等の適用）

1. 当社は、本サービスの提供に関して本規約の上位規約、下位規約、ガイドライン、注意事項並びにヘルプ等（以下「本規約等」といいます。）を定めることがあります。利用者は、本規約等を遵守するものとします。
2. 本サービスの申込者または利用者が本規約等の内容に同意していただけない場合、本サービスを利用することはできません。

第2条（本規約等の変更）

当社は、利用者へ事前に通知することなく、本規約等を変更できるものとします。本規約等が変更された場合、本サービスの提供内容および提供条件は、変更後の本規約等によります。

第3条（用語の定義等）

本規約において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

（1）約款

楽天モバイル通信サービス契約約款または楽天モバイル通信サービス（5G）契約約款

（2）楽天モバイルサービス

約款に定める楽天モバイルの通信サービスまたは通信サービス（5G）

（3）楽天モバイル契約

当社から楽天モバイルサービスの提供を受けるための契約

（4）楽天モバイル契約者

当社と楽天モバイル契約を締結している者

（5）楽天モバイルサービス利用権

楽天モバイル契約に基づき、当社から楽天モバイルサービスの提供を受ける権利

（6）本サービス取扱所

当社が別に定める本サービスに関する業務を行う取扱所（当社 Web サイトを含む。）

第4条（本サービスの内容）

1. 当社は、本規約に基づき、本サービス取扱所において、楽天モバイル契約者に対して以下各号に定めるサービスを提供します。
 - （1）利用者が楽天モバイルサービスを利用するために使用するスマートフォン端末等（以下「端末等」といいます。）の初期設定および基本操作の案内
 - （2）当社が別途定めるアプリケーションやサービス等（以下「アプリ等」といいます。）の設定および利用方法の案内
 - （3）その他、当社が本サービスの内容として別途定めるサービス
2. 前項に規定するサービスの詳細については、当社が別に定めるところによります。
なお、前項各号に該当する場合であっても、端末等やアプリ等の仕様その他の事情により、対応できない場合があります。

第5条（本サービス利用申込み）

1. 本サービスの利用を希望する者（以下「申込者」といいます）は、本規約を遵守することに同意し、かつ当社の定める情報（以下「登録事項」といいます。）を当社の定める方法で当社に提供することにより、当社に対し、本サービスの利用を申し込むことができます。
2. 当社は、当社の基準に従って、前項申込みの応諾の可否を判断し、当社が申し込みを承諾する場合には、その旨を申込者に通知します。
3. 当社は、申込者が、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、登録及び再登録を拒否することがあり、またその理由について一切開示義務を負いません。
 - （1）申込者が、当社が提供するサービス等の料金の支払いを現に怠り、または怠るおそれがある場合
 - （2）当社に提供した登録事項の全部または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合
 - （3）未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、法定代理人、後見人、保佐人または補助人の同意等を得ていなかった場合
 - （4）反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。）である、または資金提供その他を通じて反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与を行っている場合
 - （5）過去当社との契約に違反した者またはその関係者である場合
 - （6）その他申込者による本サービスの利用が適当でない場合
4. 当社は、本条に定める本サービス利用申込みとは別に、利用者が前条第1項各号に定める個別のサービスの利用を希望するとき、別途当社の定める方法による申し込みを

求める場合があります。

第6条（登録事項の変更）

1. 利用者は、前項の登録事項に変更があった場合、当社の定める方法により当該事項の変更を遅滞なく当社に通知するものとします。
2. 利用者が、前項の変更通知を怠ったため、当社が本サービスに関し発した通知が延着し、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、利用者が前項の変更通知を怠ったために利用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7条（本サービス利用料の支払い）

利用者は、当社が別途定める本サービス利用料及びこれに係る消費税および地方消費税相当額を、支払期日までに当社に支払うものとします。なお、月の途中から本契約が開始した場合、または月の途中で本契約が終了した場合、当該月の利用料金の請求額については、日割り計算により決定するものとします。

第8条（禁止事項）

利用者は、本サービスの利用に関して、次の各号に掲げる行為及びこれらに該当するおそれのある行為を行ってはならないものとします。

- （1） 本規約又は約款等に違反する行為
- （2） 法令に違反する行為
- （3） 本サービスにて利用するサーバー、コンピュータ等に過度の負担を及ぼす行為
- （5） 本サービスに影響を与えるツールの利用、作成、販売その他関与をする行為
- （6） 当社、当社グループ、提携事業者その他第三者にコンピュータウイルス等の有害なプログラムを送信し又は流布する行為
- （8） 本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
- （9） 第9条（知的財産権等）に違反する行為
- （10） 当社又は第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為
- （11） 本人の同意を得ず、又は詐欺的な手段により本サービスを通じて第三者の個人情報収集する行為
- （12） 当社若しくは第三者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
- （13） 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為（当社の認めたものを除きます。）、性行為やわいせつな行為を目的とする行為、面識のない異性との出会いや交際を目的とする行為、他のお客様に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為

為、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為

- (15) 本サービスを本サービス利用者本人以外の第三者に利用させる行為
- (16) 本サービスを第三者になりすまして利用する行為
- (17) 詐欺等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれのある行為
- (18) 反社会的勢力に対する利益供与その他の協力行為
- (20) 前各号の行為を助長、強制、幫助又は勧誘する行為
- (21) その他当社が禁止し、又は不適切と判断する行為

第9条（知的財産権等）

1. 本サービスに係る著作権等の知的財産権その他一切の権利（以下「知的財産権等」）は、当社又は当社が指定する第三者に帰属します。本契約の締結は、利用者に対してこれらに関する何らの権利を移転するものではありません。当社は、本契約に基づく利用者による本サービスの利用に必要な範囲に限り、利用者に対し知的財産権等を主張せず、または第三者に帰属する知的財産権等の権利行使をさせないものとします。
2. 利用者は、知的財産権等について、複製、公衆送信（自動公衆送信の場合にあっては、送信可能化を含む）、伝達、譲渡、貸与、変形、翻案等の利用を行うなど、前項に定める範囲を超えて利用し、又は使用する行為をしてはなりません。
3. 利用者は、本サービスを通じて当社が利用者提供する媒体等に付される著作権表示その他の権利表示について、これを除去し、又は変更する行為をしてはなりません。

第10条（秘密保持）

利用者は、本サービスに関連して当社が利用者に対して秘密に取扱うことを求めて開示した非公知の情報について、当社の事前の書面による承諾がある場合を除き、秘密に取扱うものとします。

第11条（個人情報の取扱い）

当社は、本サービスの提供に関して取得した個人情報については、当社が別に定める「楽天モバイルによるお客様の個人情報の取扱いについて」（表題が変更された場合は変更後の表題による）に基づき取り扱うものとします。

第12条（権利の譲渡）

利用者は、本サービスの利用権を第三者に譲渡することはできません。ただし、本契約に係る楽天モバイルサービス利用権の譲渡または承継時に限り、本サービスの利用権の譲渡または承継の請求をすることができ、当社は、当該譲渡または承継を承諾する場合があります。

第13条（本サービスの中断・終了及び変更）

1. 当社は、次の各号の一に該当する場合には、利用者に事前に通知することなく一時的に本サービスの全部又は一部を中断することができるものとします。その際、本サービス利用者に損害が発生した場合であっても、当社は責任を負わないものとします。
 - （1） 本サービス取扱所の移転や閉鎖、サーバー、通信回線、その他の設備の故障、障害の発生又はその他の理由により本サービスの提供ができなくなった場合
 - （2） 当社のシステム（サーバー、通信回線や電源、それらを収容する建築物等を含みます。）の保守、点検、修理、変更を定期的に又は緊急に行う場合
 - （3） 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合
 - （4） 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービス又は本サービスの提供ができなくなった場合
 - （5） 戦争、変乱、暴動、騒乱、労働争議等その他不可抗力により本サービスの提供ができなくなった場合
 - （6） 法令又はこれに基づく措置により本サービスの提供ができなくなった場合
 - （7） その他当社が本サービスの一時的な中断を必要と判断した場合
2. 当社は、任意の理由により、いつでも本サービスの全部又は一部を終了又は変更できるものとします。当社は、本サービスの終了及び変更による損害について、利用者及び第三者に対して責任を負わないものとします。
3. 当社は、前項により本サービスの終了又は変更を行う場合、その影響及び本サービスの運営状況などに照らし、適切な時期及び適切な方法により、利用者に情報提供を行うものとします。

第14条（利用停止）

1. 当社は、利用者が次のいずれかに該当するときには、当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - （1） 第7条（本サービス利用料の支払い）に定める本サービス利用料又は本契約に基づき生じるその他の金銭債務について、支払期日を経過してもなお支払わない場合
 - （2） 利用者が当社と締結している楽天モバイル契約に係る料金その他の金銭債務について、支払期日を経過してもなお支払わない場合
 - （3） 利用者が本規約等の規定に違反した場合
 - （4） その他、当社の業務遂行に支障を及ぼすと当社が判断した場合
2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日および期間を利用者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第15条（本サービス提供の終了）

1. 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
2. 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を利用者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第16条（利用者による契約解除）

利用者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知するものとします。

第17条（当社による契約解除）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ利用者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- （1）第14条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された利用者が、なおその事実を解消しない場合
- （2）第14条（利用停止）各号のいずれかに該当する場合であって、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼす場合
- （3）本契約に係る楽天モバイル契約が解約その他の理由により終了した場合

第18条（非保証等）

1. 当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
2. 当社は、本サービスにおいて、利用者の問題・課題等を特定できること、または問題・課題等を解決できること並びに次の各号に係ることについて一切保証しておりません。
 - （1）本サービスの提供により、利用者の端末等やデータに不具合やエラーや障害が生じないこと
 - （2）本サービスから得られる情報等が正確なものであること
 - （3）不具合やバグが修正されること
 - （4）第三者の権利を侵害しないこと
 - （5）本サービスの利用にあたり、本サービス及びインターネットへの接続が停止されないこと
3. 本サービスは、端末等の販売事業者もしくは製造業者、アプリケーション、ソフトウェアの販売事業者またはサービス提供事業者（以下併せて「メーカー等」といいます）

す。)が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる端末等、アプリケーション、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、利用者自身による当該メーカー等への問合せ依頼に留まる場合があります。

4. 利用者が本サービスの利用により当社または第三者（他の利用者を含みます。）に対し損害を与えた場合、利用者は自ら当該損害の賠償責任を負うものとし、当社に一切迷惑をかけないものとします。
5. 当社は、第15条（利用中止）、第16条（利用停止）、または第17条（本サービス提供の終了）の規定による本サービスの提供中止、利用停止、または本サービス提供の終了に伴い利用者に生じる損害について、一切責任を負いません。
6. 自然災害、感染症、テロ行為、第三者による妨害等の当社の責めに帰すべからざる不可抗力に起因して発生した損害については、当社は一切責任を負いません。

第19条（損害賠償）

1. 当社が本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき事由によりその提供をしなかった場合の当社が負う損害賠償責任の範囲等は、通常生ずべき直接の損害（逸失利益を除く。）に限られ、かつ利用者が当社に支払った過去12ヶ月分の本サービス利用料相当額を上限とするものとします。ただし、本規約等の別の規定により明示的に免責されている場合は当該規定によるものとします。
2. 当社の故意又は重大な過失により本サービス利用者に損害を与えた場合は、前項の定めは適用しません。

第20条（残存効）

本契約が終了した後も、第2条（本規約等の変更）、第8条（禁止事項）、第9条（知的財産権等）、第10条（秘密保持）、第11条（個人情報情報の取扱い）、第18条（非保証等）、第19条（損害賠償）、本条、第21条（準拠法）及び第22条（合意管轄）の定めはなお有効に存続するものとします。

第21条（準拠法）

本規約等および本契約の成立、効力、解釈および履行については、日本法に準拠するものとします。

第22条（合意管轄）

本規約等に関する紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021年12月16日制定

