

店頭スマホサポート定額 利用規約

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、この「店頭スマホサポート定額利用規約」（以下「本規約」といいます。）に定め、これにより店頭スマホサポート定額を提供します。
2. 本規約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（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) 「本サービス」：本規約にもとづき当社が「店頭スマホサポート定額」の名称で提供するサービスを意味し、その内容及び提供条件は別紙に定めるものとします。
- (2) 「お客様」：本規約にもとづき本サービスの申込みをする者を意味します。
- (3) 「店頭サポート」：契約者のサポートに対し、契約者の要請にもとづき、設定、メンテナンス、施工代行、スマホ定期点検のサポートを意味します。
- (4) 「店頭スマホサポート取扱店」：本サービスを取扱う店舗を意味します。
- (5) 「来店予約」：店頭スマホサポート取扱店に来店する際にオンラインで事前に予約できる当社が提供するサービスを意味します。
- (6) 「契約者」：当社との間で本契約が成立した本サービスの利用者を意味します。
- (7) 「本契約」：本サービスを利用するための契約を意味します。
- (8) 「対象製品」：ソフトバンクまたはワイモバイルより発売のスマートフォン又はタブレットを意味します。

第3条（本サービスの提供対象）

本サービスは、申込時にお客さまが指定した対象製品に対して提供するものとし、本契約は対象製品毎に締結されるものとします。

なお、当社が発行する機種契約番号のない対象製品は提供対象外とします。

第4条（本サービス申込の方法）

お客様は、本規約に同意の上、当社所定の手続きにより、本サービスを申込みことができるものとします。

第5条（申込の承諾）

当社は、お客様から本サービスへの申込があった場合、以下のいずれかに該当する場合を除き、その申込を承諾するものとし、当社による承諾をもってお客様と当社との間に本契約が成立するものとします。

- (1) 本規約により本サービスの提供ができない場合
- (2) お申込みを承諾する事が技術的に困難な場合
- (3) 申込者が当社に対して債務の履行を怠り、又は怠るおそれがあると当社が判断した場合

第6条（契約者による本契約の終了）

1. 契約者は、本契約の解除をしようとするときは、当社所定の手続きにより届け出るものとします。
2. 本契約は、前項の届出の日の属する月の末日をもって終了するものとします。
3. 前二項にかかわらず、契約者が、当社が提供する対象製品の回収を伴うサービス（下取りプログラムを含むが、これに限りません。）に申し込み、同サービスに基

ぶき対象製品を当社に引き渡した場合には、当該サービスの適用時をもって本契約は自動的に終了するものとします。

第7条（その他当社による契約の解除）

1. 当社は、法令で定める場合のほか、契約者が次のいずれかに該当した場合、契約者に対しなんらの催告等を要せず本契約を解除できるものとします。

- (1) 申込時に虚偽の申告をした場合
- (2) 本規約の規定に違反した場合
- (3) 月額使用料の支払い等の当社に対する債務の履行を怠った場合
- (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) メールアドレス変更の届けを怠る等、契約者の責めに帰すべき事由により当社から契約者への連絡等が客観的に不能と当社が判断した場合
- (6) その他当社が不適格と認めた場合

2. 当社は、本サービス契約者の死亡について当社に届出があり、当社がその事実を確認した場合は、死亡の事実を確認した日の属する月の翌月末までの当社が指定した日をもってその契約を解除するものとします。ただし、対象製品が第11条に基づき承継人に承継された場合には、同条に従うものとします。ただし、本項は、ワイモバイルをご利用の方にのみ適用されます。

第8条（本サービスの適用期間）

本サービスの適用期間は、第5条により申込みを当社が承諾した日から、第6条第2項および第3項により本契約が終了した日、又は第7条により当社が本契約を解除した日までとします。

第9条（月額使用料等）

1. 本サービスの月額使用料は、以下とします。本契約が月の途中で開始し又は月の途中で終了した場合でも、月額使用料の日割計算による減額は行われません。

フルプラン：月額 990 円（税込）

ライトプラン：月額 550 円（税込）

2. 本契約のうちフルプランの契約に関しては、当該本契約が第6条または第7条に基づき、本サービスの開始月に解除された場合には 2,970 円（不課税）を、本サービスの開始月の翌月に解除された場合には 1,980 円（不課税）を、本サービスの開始月の翌々月に解除された場合には 990 円（不課税）を、月額使用料とは別にご請求させていただきます。

第10条（月額使用料の支払い）

1. 当社は本サービスの月額使用料を、契約者が指定した支払い先に請求します。
2. 契約者は、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. 当社は、契約者が支払った月額使用料の返金はしないものとします。

第11条（対象製品の譲渡等）

本サービスの提供対象である対象製品の第三者への譲渡・承継が行われたときは、当社への対象製品の譲渡・承継に関する届出をもって、本サービス及び本契約は譲受人・承継人に継承されるものとします。この場合、譲渡人・被承継人の本サービスの利用継続期間及び特典の適用実績もまた、譲受人・承継人にそのまま継承されるものとし、譲渡月・承継月の月額使用料については譲渡者・被承継人及び譲受者・承継人のそれぞれに対して当月分の月額使用料全額をご請求させていただきます。対象製品の譲渡・承継が行われた場合、譲渡・承継月の月額使用料の日割計算による減額は行われません。対象製品の譲受人・承継人において本サ

サービスの継続利用を希望しない場合には、譲渡人又は承継人において、対象製品の譲渡・承継に関する届出の前に、第6条に基づく本契約の解除手続きを行ってください。この場合、本契約は、第6条第2項に基づき届出の日の属する月の末日をもって終了するものとします。

第12条（消費税の計算）

契約者が支払う金額は、本規約の各条に規定する額（消費税法に基づき課税される消費税の額が加算された総額をいいます。）とします。ただし、消費税計算上、本規約において規定する金額と請求金額は異なる場合があります。

第13条（遅延利息）

契約者は、本サービスの月額利用料その他の債務について、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日の前日までの当社が定める日数について年14.5%の割合で計算した額を遅延利息として、当社が指定する期日までに支払うものとします。

第14条（本サービスの提供停止）

当社は、契約者が以下の各号のいずれか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、これに対する責任を負わないものとします。

- (1) 別紙に定める本サービスの提供条件を満たさないとき。
- (2) 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幫助となる作業を当社に要求するとき。
- (3) 契約者になりすまして本サービスを利用するとき。
- (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) 契約者の責めに帰すべき事由より本サービスの提供が困難となるとき。

第15条（DM、宣伝物等の発送）

契約者は、当社が、契約者に係る情報を本サービスの提供に必要な範囲で利用する場合があることをあらかじめ承諾するものとする。

第16条（パーソナルデータの取り扱い）

当社は、本サービスの提供に当たって、契約者から取得したパーソナルデータについては、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。

第17条（第三者への委託）

当社は、本規約に基づく当社の業務の全部又は一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

第18条（サービスの中止・変更・廃止）

当社は、当社の都合により、本サービスの全部又は一部を変更、中止、又は廃止（以下「変更等」といいます。）することができるものとします。この場合、変更等が軽微なときを除き、当社はあらかじめ、メールによる契約者への通知、当社ホームページへの掲示、その他当社が適当と認める方法により告知を行うものとします。

第19条（免責等）

1. 当社は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、当社による本サービスの提供の中止、廃止、停止、利用不能又は変更等、契約者が本サービスを利用したこと、又は利用できなかったことにより契約者に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。
2. 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、契約者に対し、本サービスにつき契約者が1年間に当社に支払った月額利用料等の金額を超えて損害賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害及び逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。

第20条（管轄裁判所）

契約者と当社との間で本契約に関連して訴訟が発生した場合は、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。

第21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。

制定日：2022年9月14日

最終改定日：2025年11月19日

別紙 サービス内容と提供条件

【サービス内容】

・本サービスは以下内容を提供いたします。

- 1 サポートメニュー使い放題
- 2 定期点検
- 3 継続利用特典
- 4 ケータイなんでもサポート

・本サービスの提供条件

当社は、以下に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供するものとします。以下の条件を満たさない場合には本サービスの提供を拒否する場合があります。

1. 契約者が、店頭スマホサポート取扱店に来店予約を行った上で、来店すること。なお、契約者が優先的に来店予約を取得できるものではなく、来店予約の取得は本サービス外のお客様と同じ条件になります。また、本サービスは対象製品と同一ブランドの取扱店でご利用いただけます。
2. 契約者が来店できない場合は、代理人が委任状、代理人の本人確認書類及び当社が指定するその他の書類を持参の上、来店すること。
3. 契約者が、当社所定の様式による同意書兼確認書に同意していること。
4. 本サービスの提供は1受付60分以内とし、これを超過する場合には、当社は本サービスの提供を拒否し、提供中のサービスを中止・中断できるものとします。
5. 本サービスの加入プランは、1製品につき1プランとなります。なおプラン変更は不可とします。
6. 本サービスで提供する定期点検の実施、特典付与にあたり、ご案内をメールにてお送りさせていただきます。
ソフトバンク・ワイモバイル回線をお持ちの加入者はSMSへお送りさせていただきます。
ソフトバンク・ワイモバイル回線をお持ちでない加入者はご加入時にメールアドレスをご登録頂きます。
7. 本サービスは契約者が指定した対象製品に対して提供されます。機種変更をした場合、機種変更前の対象製品について本サービスを終了する場合には、本契約の解除が必要となり、機種変更後の対象製品について本サービスを利用する場合には、新たに機種変更後の対象製品での本サービスご加入が必要となります。また、端末回収を伴うサービスを利用される場合には、本サービスの契約状況について事前にご確認ください。

【サポートメニュー使い放題】

各種サポートメニューが使い放題のサービスを提供します。

メニュー詳細はホームページをご参照ください。

<https://www.softbank.jp/shop/service/sumahosetup-support/>

【定期点検】

・定期点検メニュー

定期点検メニュー詳細はホームページをご参照ください。

<https://www.softbank.jp/shop/service/sumahosetup-support/>

・点検回数

定期点検は、ご加入から1ヵ月後、3ヵ月後、6ヵ月後、12ヵ月後（以降6ヵ月おき）に実施いたします。

・事前案内メール

定期点検のご案内は、ソフトバンク・ワイモバイル回線をお持ちの加入者はSMS、ソフトバンク・ワイモバイル回線をお持ちでない加入者はご登録頂いたメールアドレスへご案内させていただきます。

また、定期点検ご案内メールはご加入頂いた店舗よりご案内させていただきます。（閉店等の都合によりご加入頂いた店舗が長期間営業を行っていない場合はソフトバンクまたはワイモバイルよりご案内させていただきます。）

ご案内メールは定期点検月の1ヵ月前より順次送付させていただきます。

【継続利用特典】

本サービスのフルプランに限り、以下特典を提供します。なお、特典付与期間及び特典の付与方法は、継続利用特典のご案内メールに記載します。

特典内容	以下1または2のどちらか1つを提供 1. ソフトバンクショップ・ワイモバイルショップで使えるスマホアクセスサリ 5,500 円(税込)相当のクーポン贈呈 ※一部商品除く ※一部ショップ・量販店では取扱いをしておりません 2. PayPay ポイント 2,000 ポイント贈呈
特典付与時期	本サービスご加入より 12 ヶ月経過後
特典受領条件	・SMS（回線をお持ちでないお客様の場合はご契約時に登録頂いたメールアドレス）で継続利用特典のご案内メールが受信可能な状態となっていること ・当社が別途指定する特典付与期間中に、店頭スマホサポート取扱店にご来店の上、当社所定の手続きを実施すること ・特典受領時点で本サービスに加入中であること

【ケータイなんでもサポート】

本サービスのフルプランに限り、当社が提供する「ケータイなんでもサポート」及び「ワイドサポート」の利用規約に基づき、無償で同サービスを提供します。

以上