

故障安心パックプラス B(2023 年 2 月 1 日以降にご加入のお客さま向け)

故障交換サービス重要事項

故障交換サービス(以下、「本特典」といいます)のご利用には、下記の注意事項の同意が必要です。

- (1) 本特典は、当社が指定する交換代金を支払うことで、以下に定義する「故障」をした提供対象無線装置(以下、「故障機」といいます)を当社が指定する移動無線装置(以下、「交換機」といいます)に交換するものです。
- (2) 上記の「故障」とは、故障機の状態が、以下に該当する状態と定義します。
 - ・自然故障(取扱説明書、添付ラベル等の注意書にしたがった正常なご使用状態のもとで、発生した故障)
 - または故意若しくは重大な過失ではない全損若しくは一部の破損(火災による焼失、その他偶然の事故、水濡れにより発生した全損または一部の破損)
 - ・取扱説明書に記載された機能や動作が正常に働かない状態であること。
 - ・当社指定の診断ツールに従っても改善しない状態であること。
- (3) (2)にかかわらず、以下に該当する場合は本特典に申込みできません。
 - ・故障安心パックプラス B 会員規約第9条に定める本サービス適用期間外に発生した故障であるとき。
 - ・故障の原因が、故障機の消耗(内蔵型バッテリーの劣化は除く)、変質、変色等による損害であるとき。
 - ・故障の原因が、傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害で、故障機の機能に影響が生じていないものであるとき。
 - ・故障の原因が、故障機の誤使用により生じたものであるとき。
 - ・故障の原因が、コンピューターウイルスによる障害に起因するものであるとき。
 - ・故障の原因が、地震、噴火、津波、河川の氾濫および流出による洪水により発生したものであるとき。
 - ・故障の原因が、戦争、暴動またはテロにより発生したものであるとき。
 - ・故障の原因が、差押え等の国または地方公共団体による公権力の行使により発生したものであるとき。
 - ・故障の原因が、核燃料物質、放射能汚染により発生したものであるとき。
 - ・故障が、契約者若しくは契約者より正当な権限を与えられた故障機の使用者の故意または重大な過失により発生したものであるとき。
 - ・故障機が加工、改造、解析(ソフトウェアの改造、解析(ルート化等を含む)、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む)されたもの、または当社が指定する正規の修理拠点以外で修理されたものであるとき。
 - ・本特典申込み時に故障機の国際移動体装置識別番号(端末識別番号:IMEI)を当社が判別できない状態であるとき。
 - ・本特典申込み時に本会員の資格を喪失している状態であるとき。
- (4) 本特典は、以下 2 つの特典の総称です。

	お申込み方法	交換機／故障機 受渡し方法	交換代金 お支払い方法
故障交換サービス (店頭)	当社指定のサービス取扱所にてお申込み	当社指定のサービス取扱所にて受渡し	交換機／故障機受渡し時に当社指定のサービス取扱所へお支払い
故障交換サービス (配送)	My Y!mobile および当社指定のサービス取扱所にてお申込み	配送にて受渡し	本サービスの月額使用料と合わせて当社へお支払い

- (5) 本特典はサービス契約者本人または当社が定める条件に限り利用できます。なお、本特典申込み時において本サービス加入日の属する月から4ヵ月目の末日が未経過のときは、故障交換サービス(配送)は利用できません。
- (6) 本特典の対象機種、交換代金は、当社ウェブサイト等にてご確認ください。
- (7) 原則、同一機種(シリーズ・容量・カラー)の交換機とします。在庫不足などにより同一機種への交換が困難な場合は、別途当社が指定する機種といたします。その場合、ご契約中の料金プランおよびオプションサービスの変更または解除を伴う場合があります、これにより契約変更事務手数料や解約金等の発生、または契約期間の変更となる場合があります。
- (8) 交換機は、未使用または短期間使用された携帯電話機、ならびに故障修理・外装交換などのリフレッシュを行い新品同様の状態に初期化した電話機です。付属品その他の製品は含まれないものとします。
- (9) 交換機は、外装に小傷が付いている場合があります。
- (10) 本サービスを含む当社との契約に基づく利用料金などの支払い債務に滞納がある場合、本特典をご利用いただけません。
- (11) 故障機を当社にお渡しする際に、故障機内に記録された一切のデータ(提供対象無線装置の出荷時点で記録されていたもの等、契約者において消去できないデータを除きます。)を事前に全て消去してください。故障機にデータが保存されていた場合であっても、当該データに起因する損害について当社は一切の責任を負いません。また、故障機内に記録されていたデータの交換機への移行および交換機であんしんフィルターをご利用中の場合の交換機での再初期設定は、契約者自身の責任で実施するものとします。
- (12) 本特典における故障機の所有権は、故障交換サービス(店頭)の場合は申込み時点、故障交換サービス(配送)の場合はお客さまが交換機を受け取られた時点で当社に移転したものとします。以降、故障機は返却いたしません。
- (13) 故障機に付属品等が添付されていた場合、本特典を適用した時点で所有権その他一切の権利を放棄されたものとみなします。当該付属品等を当社が適当と判断する方法により廃棄、処分等することができるものとし、お客さまはこれにより異議を唱えないものとします。
- (14) 故障機の割賦代金が残っている場合は、引き続きお支払い頂きます。
- (15) 故障交換サービス(配送)において交換機が Android 端末の場合、交換機の無償修理期間は故障機の無償保証期間の残期間を引き継ぎます(故障交換サービス(店頭)のご利用時よりも、交換機の無償修理期間は短くなりますのでご注意ください。)。その他の場合(故障交換サービス(配送)において交換機が iPhone 端末の場合、および故障交換サービス(店頭)の場合)は引き継ぎません。

	iPhone	Android
故障交換サービス(店頭)	交換機のアクティベート日から1年	店頭での交換日から1年
故障交換サービス(配送)		当初の端末(故障機)の購入日から1年

- (16) 交換機の利用期間は、故障機の利用期間を引き継ぎます。
- (17) 本特典は、メンテナンス等のため受付業務を一時中止する場合があります。
- (18) 充電器などの付属品、USIM カードの故障は対象外です。
- (19) USIM カードを紛失または破損し、再発行が必要な場合は、別途当社が定める USIM 再発行手数料をお支払い頂きます
- (20) 本特典ご利用により、「Apple Care+」を含む Apple 社が提供する修理サービスがご利用になれない場合があります。
- (21) 盗難・紛失の場合は本特典をご利用いただけません。
- (22) 交換機お受け取り後の契約者都合によるキャンセル・返金は一切応じられません
- (23) 故障機はリフレッシュ(工場出荷状態に戻す)などした上で、本特典の交換機として利用する場合があります。
- (24) 本特典をご利用後、機種変更の有無にかかわらず、6 か月間は再度本特典をご利用頂くことはできません。
- (25) 法人回線で契約のお客さまは、契約内容により故障交換サービス(店頭)を受付できない場合があります。故障交換サービス(配送)は法人回線で契約のお客さまはご利用いただけません。
- (26) 以下は、故障交換サービス(配送)のご注意点です。
- ・ 故障機で SIM ロックの解除を行っていた場合、交換機で再度解除お手続きが必要です。
 - ・ 故障機(iPhone)をご返送頂く際には、必ずアクティベーションロック(iPhone を探す)を解除してください。
 - ・ 離島など一部地域への配送や配送状況、天候不良などで配送が遅延する場合があります。
 - ・ 交換機に初期不良がある場合には、受領後 14 日以内に当社お問合せ窓口に出してください。当該交換機を当社に返送いただいたのち、代替品お届け手続きについてご案内いたします。
 - ・ 交換代金および USIM 再発行手数料のお支払いは、原則交換機をお届けした月の電気通信サービス料金等と合わせてご請求いたします。なお、配送業者からの配送完了連絡を当社が受領したタイミングによっては、ご請求月が前後する場合がございます。
 - ・ 交換機に USIM が同梱されている場合は、同梱冊子の手順に従い 6 日以内に USIM 切替手続きを行ってください。お手続きいただけない場合は当社にて切替手続きを実施いたします。
 - ・ 故障機は、交換機と共に届く故障機返送用封筒を使用し、受領後 14 日以内に必ずご返送をお願いいたします。故障機をご返送いただけない場合には、交換機種に応じた違約金をお支払い頂きます。違約金は当社ウェブサイト等にてご確認ください。
 - ・ 故障機のご返送が確認できるまでは、機種変更、MNP 等、当社の他のお手続きがご利用いただけません。
 - ・ 故障機のご返送が確認できない場合、故障機に対し、端末ロック等により、利用制限を行うことがあります。利用制限に関連し、お客さままたは第三者に損害が発生したとしても、当社は責任を負いません。
 - ・ 交換機のお届け先は、ご登録の契約住所または請求先住所のいずれかとなります。契約住所・請求先住所以外への配送をご希望の場合は当社指定のサービス取扱所またはカスタマーセンターへお問い合わせください。
- (27) 当社は、当社のプライバシーポリシーに定めるほか、以下の各号に定める目的のために、故障機の機種名、製造番号(IMEI 番号)、修理実施日等のお客さま情報を取り扱います。
- ①当社が本サービスを提供するため
 - ②本サービスの提供において確認が必要な事項についてお客さまへ通知を行うため
- (28) お客さまの故障機の製造元メーカーは、各製造元メーカー所定のプライバシーポリシーに従い、製造番号(IMEI 番号)等のお客さま情報を取り扱う場合があります。また、各製造元メーカーは、前項各号の目的のために、故障機の製造番号(IMEI 番号)、各種手続きの処理状況等のお客さま情報を当社に通知します。対象の製造元メーカーは <https://stn.mb.softbank.jp/z1m9e> にてご確認くださいませ。
- (29) 令和 7 年 8 月 4 日以降にご加入の場合は、本会員が、ネットワーク利用制限がかかっている提供対象無線装置で本特典を申込みの場合、当社は該当申込みを取り消す場合があります。

附則

(実施期日)

令和 3 年 7 月 1 日 作成

令和 3 年 9 月 14 日 更新

令和 4 年 3 月 1 日 更新

令和 4 年 4 月 1 日 更新

令和 7 年 8 月 4 日 更新