

エックスモバイル株式会社

エックスモバイル端末補償 サービス利用規約

令和5年度2月23日版

エックスモバイル株式会社（以下「エックスモバイル」といいます）は、エックスモバイル端末補償サービスご利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき「エックスモバイル端末補償サービス」（以下「本サービス」といいます）を提供致します。

本規約で使用する一部の用語を以下に定義します。

第1条（定義）

本規約における用語を以下のとおり定義します。

- 「通信回線」とは、本サービスの申込に際してお客様が使用されるお客様名義のエックスモバイルの通信回線をいいます。
- 「携帯端末機」とは、お客様が所有するエックスモバイルから購入した携帯端末機をいいます。
- 「交換携帯端末機」とは、本サービスによりエックスモバイルがお客様へ故障した端末と交換する携帯端末機をいいます。
- 「補償適用携帯端末機」とは、本サービスによりエックスモバイルが修理を行った携帯端末機をいいます。

第2条（本サービスの契約）

- お客様がエックスモバイルへ契約の申込みがあった後、必要な手続き等を行い、当社が申込みの承諾を行った時点で契約が成立するものとします。
- 本サービスの契約は、1つの通信回線に対して1台の携帯端末機が適用されます。
- エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法によって、お客様に通知または周知することにより、本サービスまたは本規約の一部または全部を変更できるものとします。変更日以降は、変更後の本規約またはサービス内容が適用されません。
- 登録されているお客様情報に変更となる場合、お客様は速やかにエックスモバイルに変更情報を報告する義務を負います。登録情報が異なる場合、エックスモバイルはお客様に対するサービスを停止する場合があります。
- 加入している期間は、本サービスを利用することができます。

第3条（本サービスの対象）

本サービスは、お客様がエックスモバイルより購入した携帯端末機に対して適用されます。エックスモバイルからの貸与もしくは他社から購入された携帯端末機は対象外となります。

第4条（本サービス対象の端末の変更）

本サービス対象の携帯端末機は、エクスモバイルが交換携帯端末機を提供した場合を除いて変更できません。

第5条（本サービスへの加入）

本サービスは、携帯端末機の購入時にのみ加入可能です。

第6条（本サービスの申請依頼）

本サービスに登録されている端末に不具合及び故障が発生した場合、お客様は本サービスの申請依頼をエクスモバイルに行います。申請依頼は、エクスモバイルのサポートデスクで承りますので、サポートデスクが示す所定の手続きにより申請を行ってください。

第7条（本サービスの内容）

本サービスは、お客様の携帯端末機に不具合及び故障が発生した場合の補償のサービスです。お客様からの不具合及び故障の申請依頼内容を当社側で判定し、携帯端末機の交換、もしくは部品交換により修理を実施致します。対応方法の判断はエクスモバイルが行います。

第8条（本サービスの適用範囲）

1. 本サービスは、携帯端末機の自然故障（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）、偶然の事故・水没にのみ適用されます。
2. お客様が不具合及び故障発生を申告される携帯端末機をエクスモバイルに送付いただけない場合は、適用されません。天災や焼失、盗難・紛失によって、対象の携帯端末機を送付できない場合も適用対象外となります。
3. 端末補償600においては、警察や消防等の公的機関が補償を利用する30日前までに発行した証明書類を提出した場合適用されます。
4. 部品の修理においても、各別表（別表1、別表2、別表3、別表4）で示す修理項目以外の修理は、本サービス適用外となります。

第9条（本サービスの適用回数）

1. 本サービスは、契約成立日を起算日として1年間で年度として定義します。
2. 年度内での本サービスの適用回数は、2回までとします。年度内での故障の発生が3回目以降の場合は、サービス適用外となります。
3. 適用回数を翌年度に繰り越すことはできません。
4. 天災や焼失、盗難・紛失で端末補償600を利用する場合の適用回数は1年度内に1回までとします。

第10条（エクスモバイルが本サービス申告をお断りするケース）

お客様が本サービスをご利用期間中である場合でも、以下に該当する事象がある場合、エクスモバイルは、本サービスの適用をお断りする場合があります。

1. 本サービスの解約後の場合
2. 第14条の禁止事項に該当する場合
3. 過去に本規約への違反があった場合
4. 過去にエクスモバイルに対して虚偽申告が行われた場合
5. お客様のエクスモバイルへの支払が未納となっている場合
6. 申請依頼が携帯端末機の消耗、変質、変色等による損害（電池パックの消耗を含みます）である場合
7. 申請依頼が、携帯端末機の傷、汚れ、塗装の剥離等の外見上の損害で機能に影響が生じていない場合

8. 携帯端末機が加工、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）された場合、エックスモバイルが指定する正規の修理拠点以外で修理された場合
9. 携帯端末機の誤使用により生じたものである場合
10. 故障が登録端末機または外部メモリ媒体に保存されていた画像データ・電話帳データ・電子メールデータ・音源データ・ICカード内のデータ、その他電子データなどの消去による損害である場合
11. 故障がコンピューターウイルスによる原因である場合
12. 故障が利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場合
13. 故障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場合
14. 故障が核燃料物質、放射能汚染により発生したものである場合

第11条（本サービスの適用過程）

お客様が本サービスの適用を申告された場合、以下の手順でエックスモバイルは対応致します。

1. お客様からのエックスモバイルへの所定の申告依頼と手続き
2. 代替機が必要な際は、エックスモバイルからお客様へ送付
3. お客様から不具合及び故障発生時の携帯端末機をエックスモバイルへ送付
4. お客様からの不具合及び故障申告と携帯端末機の不具合及び故障状態を確認し、エックスモバイルにて本サービスの適用の有無と修理方法を決定
5. エックスモバイルが携帯端末機の交換と判断した場合は、交換携帯端末機をお客様へ送付
6. エックスモバイルが携帯端末機を修理すると判断した場合は、修理作業を実施し、修理完了後、お客様へ送付
7. お客様からエックスモバイルへ代替機の送付
代替機の貸出期間は補償適用携帯端末機、または交換携帯端末機がお客様へ届いてから当社が定めた一定期間で返却

第12条（お客様との合意）

お客様とエックスモバイルが本サービスを契約した段階で、お客様とは以下の事項に合意することとなります。

1. エックスモバイルは、本サービスを実施するにあたりお客様がお使いの携帯端末機は一切のデータを保障しないこと
2. エックスモバイルは、交換携帯端末機を提供する場合、第12条で示す条件で交換携帯端末機を提供できること
3. エックスモバイルが本サービスでお客様へ交換携帯端末機を提供した段階で、お客様はお客様の故障端末の所有権はエックスモバイルに移転され、エックスモバイルは交換端末機の所有権はお客様に移転されることとする。但し、お客様の故障端末に関わる一切の債務はエックスモバイルには移転されないこと
4. エックスモバイルに対してお客様は、本サービスに関する一切の損害賠償を行わないこと
5. 本サービスの月額費用、負担金、違約金などの一切の費用は、別表1（限界突破Wi-Fiは別表2、エックスWiMAXは別表3、スマートWiFiは別表4）に定める方法でお客様が支払うこと
6. 本サービスの申請依頼とその後のエックスモバイルとの交渉に関わる電話料金、ショートメール料金などの一切の費用は、お客様が負担すること
7. エックスモバイルは、お客様からの本サービスの支払が滞ったとき、延滞利息として14.5%を請求できること
8. エックスモバイルのお客様に対する本サービスに関わる全ての債権に対して、一定

期間お客様の支払が滞った場合、エクスモバイルは債権回収業者に対して、債権を譲渡し、また、その際債権回収業者に対してお客様の個人情報を開示すること

第13条（交換携帯端末機の条件）

交換携帯端末機は、同等機種（リフレッシュ品）との交換が基本です。お客様が購入された端末と異なる機種の場合があります。機種が異なることによるお客様の操作性の混乱やデータ移行ができない等の事象が発生した場合において、エクスモバイルは一切の責任を負いません。

第14条（禁止事項）

本サービスをご利用のお客様は、以下の禁止事項を遵守するものとします。禁止事項が確認された場合、エクスモバイルは本サービスの停止、強制解約を実施し、全ての債権を請求する場合があります。

1. 虚偽の登録、届出または申告を行う場合
2. 他者になりすまして本サービスを利用する場合
3. 本サービスを不正の目的をもって利用する場合
4. 本規約により生ずる権利若しくは義務または地位を、エクスモバイルの承諾なく第三者に譲渡若しくは承継する場合
5. エクスモバイル若しく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、または侵害するおそれのある行為
6. 第三者のプライバシーを侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
7. エクスモバイル若しくは第三者を誹謗中傷し、名誉若しくは信用を毀損する行為、またはそのおそれのある行為。
8. 他のご利用者による本サービスの利用を妨害する行為
9. 本サービスの提供に関するエクスモバイル若しくは第三者の設備に無権限でアクセスし、過度な負担を与え、その他本サービスの提供およびその運営に支障を与える行為、またはそのおそれのある行為
10. エクスモバイルの営業活動を妨害する行為、またはそのおそれのある行為。
11. エクスモバイルまたは第三者に不利益若しくは損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
12. 犯罪行為若しくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為
13. 上記各号の他、法令、公序良俗、本規約若しくは約款等に違反する行為、またはそのおそれのある行為

第15条（お客様情報の開示依頼）

エクスモバイルは、お客様が本サービスの申請依頼をするときに、各種確認書類（ご購入時の領収書、本人確認書類等）の写しの提出を求める場合があります。

第16条（お客様からの解約申出）

お客様は、本サービスの解約を希望されるときは、エクスモバイルに解約を申し出る必要があります。解約申出が無い場合、エクスモバイルは契約が継続しているとしてお客様へ請求を実施致します。解約終了月は日割り請求は行いません。

第17条（エクスモバイルからの解除）

エクスモバイルは、お客様が以下のいずれかに該当した場合、催告することなく本サービスを解約できるものとします。

1. ご利用料金または本サービスにより生じた債務を、支払期日を経過しても支払いただけない場合
2. 第14条禁止行為のいずれかに該当する行為を行った場合
3. 前各号の他、本規約のいずれかに違反した場合

4. お客様の連絡先が不明となり、エックスモバイルからご連絡が不能になった場合
 5. その他本サービスのご利用状況が不適格であるとエックスモバイルが判断した場合
- 第18条（サービス利用契約の終了）

以下に定める事項に該当した場合、エックスモバイルはお客様とエックスモバイルとの間のサービス利用契約は終了します。

1. お客様からの本サービスの解約申出を受領した場合
2. エックスモバイルとの間の携帯回線契約が終了した場合
3. エックスモバイルがお客様との間の本サービスを解除した場合

第19条（本サービスの停止）

エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法により、お客様へ通知または周知することで、本サービスの提供を一時的に停止することができるものとします。

また、エックスモバイルは、本サービスの提供に関するシステム上の故障、災害その他やむを得ない事由により、お客様に事前に通知または周知することなく、一時的に本サービスを停止する場合があります。

第20条（本サービスの終了）

エックスモバイルは、エックスモバイルが適当と判断する方法により事前にお客様に周知または通知することにより、本サービスの提供を終了することができるものとします。

第21条（初期不良）

交換用携帯端末機を含む、携帯端末機に初期不良があり動作しない場合、以下を適用できます。

1. エックスモバイルはお客様の端末を本サービスの適用外として無償で交換致します。
2. 但し、利用者より商品到着後8日以内に初期不良の申出でない場合、本サービスの事故対象として適用し、所定の費用を請求致します。
3. 本サービスに加入していない方も「初期不良」については、上記対応の対象ですが、8日以降の申し出の場合は、お客様ご自身により各メーカーサポートデスクへご連絡頂きます。メーカー補償は端末を購入してから一年間受付可能です。エックスモバイルはお客様がメーカー補償を適用したことにより不利益を被ったとしても、損害賠償責任およびその他一切の責任を負いません。

※スゴい電話、スマートWiFi（DXmobileスマートWiFi含む）、エックスWiMAXへのメーカー補償は、エックスモバイルサポートデスクが窓口です。

第22条（免責事項）

エックスモバイルは、本サービスの提供の遅延、変更、中断、停止若しくは終了などにより、お客様が不利益を被ったとしても、エックスモバイルは損害賠償責任およびその他一切の責任を負いません。

第23条（連絡窓口）

本サービスの内容に関するご質問、その他ご利用に関する問い合わせ等については、エックスモバイルのサポートデスクで承ります。

第24条（合意管轄）

お客様とエックスモバイルとの間で本サービスまたは本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、エックスモバイル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。

以上

別表1 (X-mobile端末補償)

<p>ご利用料金</p>	<p>平成 30 年 10 月 1 日以降に、サービス利用契約の締結されたお客様のご利用料金</p>	<p>月額料金：700円（税込770円） 当該月におけるサービス利用契約のご契約日数が1ヶ月に満たない場合は、ご契約日数に応じた日割りとします。なお、月額料金の算出にあたり、その算出結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。</p>
<p>交換携帯端末機を提供する場合のお客様ご負担金（修理、交換を問わず一律）</p>		<p>端末のご購入価格が～99,999円(税込109,999円) の場合、 ①1回目:10,000円（税込11,000円） ②2回目:15,000円（税込16,500円） 端末のご購入価格が100,000円（税込110,000円）～ の場合、 ①1回目:12,000円（税込13,200円） ②2回目:18,000円（税込19,800円） ※ご負担金は翌月または翌々月に月額料金と合算でご請求させていただきます。 ※補償のご利用回数は第9条（本サービスの適用回数）をご参照ください。</p>
<p>携帯端末機サービスの適用修理項目</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル画面・液晶割れ ・基盤故障 ・ボタン故障 ・カメラ故障 ・スピーカー故障 ・マイク故障 ・ヘッドフォンジャック故障 ・充電コネクタ故障 <p>上記以外の修理については、補償適用外となります。</p>

別表2 (端末補償500 限界突破Wi-Fi)

<p>ご利用料金</p>	<p>令和元年 10 月 10 日以 降に、サービス利用契約 の締結されたお客様のご 利用料金</p>	<p>月額料金：500円（税込550円） 当該月におけるサービス利用契約のご契約日数が 1ヶ月に満たない場合は、ご契約日数に応じた日 割りとします。なお、月額料金の算出にあたり、 その算出結果に1円未満の端数が生じた場合は、 その端数を切り捨てます。</p>
<p>交換携帯端末機を提供す る場合のお客様ご負担金 （修理、交換を問わず一 律）</p>		<p>①1回目:0円 ②2回目:0円</p> <p>※ご負担金は翌月または翌々月に月額料金と合算 でご請求させていただきます。</p> <p>※補償のご利用回数は第9条（本サービスの適用 回数）をご参照ください。</p>
<p>携帯端末機サービスの適 用修理項目</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル画面・液晶割れ ・基盤故障 ・ボタン故障 ・カメラ故障 ・スピーカー故障 ・マイク故障 ・ヘッドフォンジャック故障 ・充電コネクタ故障 <p>上記以外の修理については、補償適用外となりま す。</p>

別表3 (端末補償500 (WiMAX) エックスWiMAX)

<p>ご利用料金</p>	<p>令和元年 10 月 10 日以 降に、サービス利用契約 の締結されたお客様のご 利用料金</p>	<p>月額料金：500円（税込550円） 当該月におけるサービス利用契約のご契約日数が 1ヶ月に満たない場合は、ご契約日数に応じた日 割りとします。なお、月額料金の算出にあたり、 その算出結果に1円未満の端数が生じた場合は、 その端数を切り捨てます。</p>
<p>交換携帯端末機を提供す る場合のお客様ご負担金 （修理、交換を問わず一 律）</p>		<p>①1回目:0円 ②2回目:0円</p> <p>※ご負担金は翌月または翌々月に月額料金と合算 でご請求させていただきます。</p> <p>※補償のご利用回数は第9条（本サービスの適用 回数）をご参照ください。</p>
<p>携帯端末機サービスの適 用修理項目</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル画面・液晶割れ ・基盤故障 ・ボタン故障 ・スピーカー故障 ・マイク故障 ・充電コネクタ故障 <p>上記以外の修理については、補償適用外となりま す。</p>

別表4 (端末補償600 スマートWiFi (DXmobileスマートWiFi含む))

<p>ご利用料金</p>	<p>令和4年 12 月 1 日以降に、サービス利用契約の締結されたお客様のご利用料金</p>	<p>月額料金：600円 (税込660円) 当該月におけるサービス利用契約のご契約日数が1ヶ月に満たない場合は、ご契約日数に応じた日割りとします。なお、月額料金の算出にあたり、その算出結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。</p>
<p>交換携帯端末機を提供する場合のお客様ご負担金 (修理、交換を問わず一律)</p>		<p>①1回目:0円 ②2回目:0円</p> <p>天災や焼失、盗難・紛失の場合 ①1回目：3,000円 (税込3,300円)</p> <p>※ご負担金は翌月または翌々月に月額料金と合算でご請求させていただきます。 ※補償のご利用回数は第9条 (本サービスの適用回数) をご参照ください。</p>
<p>携帯端末機のサービス適用修理項目</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル画面・液晶割れ ・基盤故障 ・ボタン故障 ・カメラ故障 ・スピーカー故障 ・マイク故障 ・ヘッドフォンジャック故障 ・充電コネクタ故障 <p>上記以外の修理については、補償適用外となります。</p>

平成28年度	08月01日版	改定
平成30年度	10月01日版	改定
令和元年度	10月10日版	改定
令和02年度	08月19日版	改定
令和03年度	04月01日版	改定
令和03年度	12月15日版	改定
令和04年度	12月22日版	改定
令和05年度	02月23日版	改定