電気通信事業者	エックスモバイル株式会社
届出番号(電気通信事業者)	第Ａ-25-13424号
E-mail	faq@mosimosiix.jp
連絡先	050-3645-8865

SIM 重 要 事 項 説 明 書

下記の契約にまつわる内容について、ご確認ください。
この内容は重要ですので、十分理解されるようお願いいたします。

■契約者情報、プラン内容及び料金について

ラブモ by HORIE MOBILE SIM通信サービス（以下「本サービス」といいます。）は契約者本人のみ利用できます。
名義変更は[3親等以内の]家族間のみ可能です。
ご希望の場合、「エックスモバイルサポートデスク」（050-3645-8865　受付時間：10：00～18：00年末年始及び弊社休業日を除く。）へご連絡ください。
契約月の基本使用料に関しまして日割りにて請求いたします。
ユニバーサルサービス制度、電話リレーサービス制度に基づき当社が定めた料金が1契約ごとに月額利用料へ加算されます。
初期費用は右記の通りです。[事務手数料 3,000円（税込3,300円）　※口座振替登録手数料500円（税込550円）]※個人契約のみ
個人契約口座振替払いの場合は、口座振替手数料300円（税込330円）が毎月発生いたします。

■マイページ機能について

契約内容、利用料金の確認、各種解約等の手続きにつきましてはマイページ（
https://onlinestore.xmobile.ne.jp/c/login/lovemo）をご利用ください。
契約者情報（氏名、メールアドレス、住所、連絡先電話番号、クレジットカード情報等）に変更がある場合は、速やかにマイページより変更をおこなってください。
※クレジットカード情報は当社にて保管しておりませんので、カード更新の際は必ずマイページより情報更新をおこなってください。

■契約申込みから審査、開通まで

「即時開通」を選択できます（「即時開通」の場合でも、店舗の在庫状況等により対応し兼ねる場合がございますので、ご了承いただければ幸いです。）。

◯即時開通・・・店頭申込み日又はその他ご希望の日付において、店舗にて直接SIMをお受け取りいただけます（※申込み時間によってはご希望の日付でのお受け取りが難しい場合がございますので、ご了承いただければ幸いです。）。
申込み ⇒ 審査 ⇒ 初期費用お支払い ⇒ 開通 ⇒ 商品受け取り

■ eSIMについて

eSIM対応端末でお申し込みください。ご利用端末がeSIM未対応の場合は物理SIMカードをご選択ください。eSIMは、1つのSIMプロファイルにつき1端末のご利用となります。プロファイルをインストール後、プロファイルを削除された場合、ご利用端末の変更や交換、または初期化、契約以前の状態へデータを復元された場合等は再申込が必要です。eSIMは開通手続きにご利用端末のEIDの入力が必要です。EID登録メール受信から30日以内（他社からのお乗り換えの場合はMNP予約番号の有効期限内）にEIDの入力がなかった場合、お申し込みをキャンセルいたします。その場合は手数料として3,000円（税込3,300円）を請求いたします。EIDは[10:00～18:30]までに入力が必要です。なお、EIDの確認はご利用端末の設定情報もしくは外箱記載等をご確認ください。
eSIMを同じ端末で複数回線をご利用されたい場合、先にお申し込みされたeSIMの設定が完了してから、2回線目のeSIMをお申し込みください。同一のEIDに対して複数同時にお申し込みされた場合、1回線目のSIMプロファイルをダウンロードせずに2回線目のお申し込みをおこなってしまうと、1回線目のSIMプロファイルがダウンロードできない場合がございます。
本ご契約を解除された場合は、端末側でeSIMのSIM情報を削除ください。削除方法についてはご利用機種の取り扱い説明書やメーカーへご確認ください。

■お申込み後のキャンセルについて

お申込み後のキャンセル（申込みの撤回）は、法令上認められる場合を除き、一切お受けできません
（お申し込み後に、本サービスをご利用されるエリアがサービスエリア外であることが発覚した場合も、本サービスのキャンセルはできません。）。
キャンセルをご希望の場合には、本サービスの解約が必要です。
その場合は所定の料金を請求いたします（詳細については、「ご契約の内容」の「初期契約解除の案内」をご確認ください。）。

■初回特典（端末およびアクセサリーの進呈）について

1. 本契約の初回特典として提供されるスマートフォン本体(スマートWi-Fi端末)およびケース等のアクセサリーは、店頭にてお渡しいたします。本特典は数量限定であり、在庫がなくなり次第終了とさせていただきます。
2. 特典端末の製品箱内には「保証書」が同梱されている場合がありますが、本特典の端末および各種アクセサリーには当社およびメーカーによる補償・修理保証・初期不良交換対応は一切付帯いたしません。
3. お受け取り後の故障、破損、水没、動作不良、紛失等について、当社は理由を問わず一切の交換・修理・返金・代替機の貸出等の対応を行わないものとします(契約者ご自身の責任においてご使用ください)。
4. 本特典の補償・保証の不在、または端末の動作不具合等を理由とした、当社従業員への過度なクレーム、交換要求、不当な金銭補償の要求等は、カスタマーハラスメント行為とみなします。

2枚目に続く

■ 通話品質や通信速度について

通話品質や通信速度の保証はございません。
本サービスはベストエフォート方式を採用しているため、通信状況や時間帯による回線の混雑状況、条件により通信品質に差がでる場合がございます。また、利用中に地下や山間部、トンネルなど電波状態の悪い場所に移動した際、通信が切れることがございます。
5G通信機能をご利用の場合でも、通信速度の改善を保証するものではありません。

■ MNP(携帯電話番号ポータビリティ)転入について

・物理SIM
MNP有効期限内に、マイページより回線切替手続きを行ってください。
なお、ご申告いただいたMNP予約番号の有効期限が残り2日となった時点で、
当社所定の方法による回線切替手続きが完了していない場合には、当社の判断により自動的に回線切替を実施することがあります。
自動的に回線切替が行われた場合、SIMカードの到着状況またはご利用の有無にかかわらず、
切替完了時点をもってサービス提供が開始され、課金が発生いたします。
また、自動回線切替実施後は、当該切替処理の取消しおよび変更は一切お受けできません。
なお、回線切替に伴い、一時的に通信がご利用いただけない時間が発生する場合がありますが、
当該通信断により生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。

・eSIM
MNP予約番号の有効期限日から起算して3日前までに、マイページよりEIDの登録および開通手続きを完了してください。
※EIDのご登録可能なお時間は10：00～18：30までです。
EID登録は有効期限が残り2日となった時点で、EID登録が完了していない場合、本申し込みはキャンセルとなります。
キャンセルとなった場合、手数料3,000円（税込3,300円）を請求いたします。

■音声通話の仕様やオプション、データ容量について

本サービスは標準で「かけたい放題フル(国内通話が定額で利用いただけます)」がセットとなっており、かけたい放題オプションの解約、変更はできません。
他社接続サービス(0570、0180 など)、留守番電話、時報(117)、一部特番(188)、電話番号案内(104)など一部電話番号への発信は、無料通話の対象外となります。

※ご利用端末の標準通話アプリから発信するだけで「かけたい放題」が適用されます。
その他の対象外電話番号及び詳細につきましては、サービス提供元へご確認ください。
不正利用と思われる通話と当社が判断した場合、利用停止をおこなう場合がございます。
当月に利用されなかったデータ容量は翌月に繰越されます。繰越分から利用されます。
1ヵ月間の合計通信量が高速データ容量を超えた場合、通信速度が低速(最大200kbps)に制限されます。

■解約について

ご利用最低期間、解約金はございません。
現在契約している携帯電話会社の解約金等はお客様ご自身で確認ください。
解約はマイページ（https://onlinestore.xmobile.ne.jp/c/login/lovemo）よりお手続ください。
サポートデスクへお電話、メールいただいた場合、毎月 25 日 18 時 00 分(日本時間)までのお手続で当月解約が可能です。マイページにて解約申請を行った場合、毎月 25 日 23 時 59 分までのお手続きで当月解約が可能です。

■ 格安SIM（当社を含むMVNO） による利用制限や非対応機種について

現在契約している携帯電話会社が提供しているサービスはお使いいただけません。
お持ちの携帯電話にて当社SIMカードでの全機能が使用できる保証はございません。
（年齢認証・電子マネー・テザリング・その他）につき機能の一部制限や非対応となる場合がございます。

■お申込み後のプラン変更やSIMカードの再発行及びサイズ変更について

お申込み後のプラン変更は、前月26日～当月25日までの受付分より次月適用となります。
契約月でのプラン変更はできません。契約月を起算月として３カ月目（２カ月目のご依頼分）より適用が可能です。
SIMカードの再発行及びサイズ変更をおこなう場合、変更手数料として3,000円（税込3,300円）が必要です。
また、変更に数日かかります。
eSIMでの再発行の場合、変更手数料として1,000円（税込1,100円）が必要です。

■危険SMS拒否について設定について

フィッシング詐欺対策を目的とした、株式会社NTTドコモにてフィッシングSMSと判定されたSMSは自動で拒否されます。
すべてのフィッシングSMSの拒否を保証するものではありません。拒否されたSMS の復旧はできません。
検知したフィッシングSMSに関する情報をドコモサーバに蓄積し、匿名化および統計的なデータに加工したうえで、次に定める
目的で利用することがあります。
（１）本機能における判定精度向上のため
（２）フィッシングSMS送信者およびSMS中継事業者へ是正を求めるため
（３）フィッシングサイトへお客さまがアクセスすることを防止するため
（４）携帯電話事業者間でフィッシングSMSに関する対策をおこなうため
上記目的のために、匿名化および統計的なデータに加工したフィッシングSMSに関する情報を第三者に開示することがあります。

3枚目に続く

■初期契約解約制度について

契約後に交付される契約書面記載の利用開始日、または契約書面を受領した日のどちらか遅い方を起算日とし、8日以内に「エックスモバイルサポートデスク」にお申し出があった場合のみ、電気通信事業法に則り初期契約解約制度を適用する事が可能です。
ただし本契約の解除までの期間において提供を受けた""サービスの料金""、""契約事務手数料3,000円（税込3,300円）""を請求いたします。

■カスタマーハラスメント等への対応について

当社は、従業員・関係者の安全確保および良好なサービス提供体制を維持するため、契約者等からの以下に該当する行為(カスタマーハラスメント)を禁止します。
1. 禁止対象となる行為
・暴言、威嚇、脅迫、侮辱、差別的言動、または人格を否定する行為
・店舗またはサポートデスクにおける、長時間の拘束・居座り・過度な電話の継続等、業務に支障をきたす行為
・通信速度・電波状況等に関して、本契約の規定および法令上の範囲を超えた不当な金銭補償・特別な優遇措置・免責事項に反する要求
・端末の設定不良・アプリ動作・データ消失等(当社保証外事項)に関する過度な賠償請求や不当な謝罪(土下座等)の要求
・SNSやインターネット上への、当社従業員の個人情報・顔写真等の無断掲載や誹謗中傷行為
2. 禁止行為が発生した場合の措置(対応の中断および契約解除)
・当社の判断により、直ちに各種サポート・接客・電話対応等を中止・拒否いたします。
・悪質なカスタマーハラスメント行為が行われたと当社が判断した場合、当社は何らの催告(事前通知・警告)を要せず、直ちに本サービスの契約を解除(解約)いたします。
・本条項に基づく契約解除が行われた場合であっても、発生済みの利用料金等の支払義務は免除されません。また、以降の新規お申し込みもお断りいたします。
3. 対応時の録音・録画および法的対応
・当社は、事実関係の確認および安全確保のため、お電話での通話内容の録音、または店頭での録音・録画を行う場合があります。
・犯罪行為や悪質な業務妨害と判断した場合は、速やかに警察等の関係機関へ通報し、法的措置(損害賠償請求等)を講じます。