

スマホサポート放題利用規約

株式会社 TOKAI コミュニケーションズ（以下「当社」といいます。）は、スマホサポート放題利用規約（以下「本規約」といいます。）を以下の通り定め、これによりスマホサポート放題を提供します。

第1条（定義）

本規約における用語の定義は以下の通りとします。

(1)「スマホサポート放題（以下「本サービス」といいます。）」とは、当社が運営する TOKAI モバイルショップ 及び iCraked Store（以下「モバイルショップ」と総称します。）の店頭でのスマートフォン又はタブレットの設定をサポート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)「契約者」とは、本規約に同意して本サービスに加入した者をいいます。

(3)「対象製品」とは、スマートフォン又はタブレットを意味します。

第2条（規約の適用）

本規約は、当社と契約者との間の、本サービスに関する一切の關係に適用されます。

2. 当社が本規約とは別に発表する本サービスの説明、案内、利用上の注意等は、名目のいかんにかかわらず本規約の一部を構成するものとします。

第3条（規約の変更）

当社は、必要と判断した場合、いつでも本規約を変更することができるものとします。

2. 変更後の本規約については、当社が定めた日（以下、「効力発生日」といいます。）から効力を生じるものとします。

3. 当社は、本規約を変更する場合は、契約者に対し、効力発生日の1か月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容ならびに当該変更の効力発生日を、当社ウェブサイトへの掲示によって通知します。

(<https://www.mb.tokai.jp/index.html>)

4. 契約者は、本規約の変更を承諾しない場合は、効力発生日までの間に、当社に対し、書面によって異議を通知するものとします。当該効力発生日までの間に当該書面が当社に到達した場合は、当該書面により異議を通知した契約者と当社との間の本サービスの提供に係る契約は、当該効力発生日をもって終了するものとします。

第4条（サービス概要）

本サービスは、契約者が利用する対象製品について、当社が運営するモバイルショップで1日1回・30分までの店頭サポートが受け放題のサービスとなります。ただし、当該モバイルショップでの営業時間内に限られるものとし、その他の本サービスの詳細は別表に定めるものとします。

第5条（本サービスの提供対象）

本サービスは、本サービスの申込時にお客様が指定した携帯電話番号で利用する対象製品に対して提供するものとし、携帯電話番号毎に契約が締結されるものとします。

第6条（利用契約の申込・成立）

申込は、申込者が本規約に同意のうえ、当社が別途定める手続きに従い行うものとします。

2. 前項の申込に対して当社が承諾することにより本サービスの利用契約（以下「利用契約」といいます）が成立します。

3. 当社は、申込者に本規約に反する事由がある場合または本サービスの利用申込が適当でないと当社が判断する事由がある場合もしくはそのおそれがある場合には、申込を承諾しないことがあります。

第7条（譲渡禁止）

契約者は、本規約に基づく権利義務の一部または全部を第三者に利用させる行為の他、譲渡、貸与、または質入等の担保権の設定その他一切の処分を行ってはならないものとします。

第8条（利用料金）

契約者は、別紙記載の本サービスの月額料金（以下「利用料金」といいます）を別途当社が定める支払方法に従い、当社に毎月支払うものとします。

2. 本サービスの課金開始日は、利用契約が成立した日とします。

3. 本サービスの課金開始日を含む月の利用料金は、暦月のいずれの日であるかにかかわらず、当該日の属する月の月額料金の額は、1ヶ月分となり、日割り計算はいたしません。

4. 本サービスの解除日が暦月のいずれの日であるかにかかわらず、当該日の属する月の利用料金の額は、1ヶ月分となり、日割り計算はいたしません。

5. 本サービスを利用するにあたり発生する通話料金、通信料金は契約者の負担とします。

6. 契約者がすでに支払った利用料金は、いかなる場合においても返還されないものとします。

第9条（遅延損害金）

契約者は、前条に定める利用料金を支払期日を経過してもなお当社に対して支払わない場合には、その免れた額のほか、未払い金につき年率14.6%（1年を365日とする日割計算による）の割合による遅延損害金を支払うものとします。

第10条（禁止事項）

契約者は、本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 本サービスを自己使用以外の商用その他不正の目的をもって利用すること
- (2) 本サービスに関連して使用される当社または第三者の著作権、商標権その他一切の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- (3) 本規約に反する行為
- (4) その他当社が合理的理由に基づいて、不適切・不相当と判断する行為
- (5) 上記各号に該当するおそれのある行為、またはこれに類する行為

第 1 1 条（損害賠償）

契約者が、本サービスの利用に関して契約者の責に帰すべき事由により当社に損害を与えた場合、契約者は当社が被った損害を賠償するものとします。

2. 契約者が本サービスの利用に関して第三者に損害を与えた場合、または第三者と紛争を生じた場合、契約者は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。また、当社が他の契約者や第三者から責任を追求された場合は、契約者はその責任と費用において当該紛争を解決するものとし、当社を一切免責するものとします。

第 1 2 条（保証・責任の制限）

当社は、本サービスの内容について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないものとします。

2. 契約者は、本サービスを本規約に従い、自己の判断と責任で利用するものとします。

3. 契約者が本サービスを利用することにより、または本規約に違反することにより、第三者（他の契約者を含む）に損害を与えた場合または第三者との間で紛争が生じた場合、契約者は自己の責任と費用をもって解決するものとし、当社に何ら迷惑をかけたり、損害を与えたりしないものとします。

4. 当社は、本サービスの利用により発生した契約者の損害（第三者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます）に対し、契約者が本規約を遵守したかどうかに関わらず、一切責任を負いません。

5. 第 1 3 条（本サービスの中止）第 1 項、第 1 4 条（本サービスの変更）第 1 項、第 1 5 条（利用の制限）第 1 項に定める他、当社は本サービスを提供できなかったことにより発生した契約者または第三者の損害に対し、本規約で特に定める場合を除き、一切責任を負いません。

6. 本規約の他の規定（別表を当然に含みます）にかかわらず、本規約に基づく契約者と当社との契約が消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第 2 条第 3 項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、当社の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。この場合において、契約者に生じた損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときには、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当社は、契約者が現実には被った直接かつ通常の損害についてのみ賠償責任を負うものとし、当該責任に基づく賠償額は本サービスの 1 か月分の利用料金に相当する金額を超えないものとします。

第 1 3 条（本サービスの中止）

当社は、以下の場合、契約者に何らの催告をすることなく本サービスの一切の利用を中止させることができるものとします。この場合、契約者は本サービスを一切利用することができません。

(1) 契約者が本規約に反する行為をし、または当社が不適切と認める行為があったとき

(2) 本サービスその他当社が提供するサービスについて、利用料金その他の支払いを遅延し、支払いが不能な状態に陥り、または支払いを拒否したとき

(3) 事由の如何を問わず、本サービスの利用契約を締結した際に対象製品において携帯電話事業者との間の契約に基づき提供を受けていた携帯電話端末サービス又は無線インターネット専用サービスの利用を停止または終了したとき

(4) その他当社が当該契約者による本サービス利用の継続が不適当と判断するとき

2. 前項により本サービスが中止された場合、契約者は、本サービスの利用料金その他本サービスに関連して当社に対して有する一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、当該債務の全額を直ちに支払うものとします。

3. 本サービスの中止日が暦月のいずれの日であるにかかわらず、当該日の属する月の利用料金の額は、1 ヶ

月分となります。

第14条（本サービスの変更）

当社は、本サービスの提供にあたり必要があると認めるときまたはやむを得ないときは、契約者に対して1か月前までに通知することにより、本サービスの全部または一部を変更または追加することがあります。

2. 当社は、前項の変更等に関し、一切責任を負いません。

第15条（利用の制限）

当社は、以下のいずれかの事態が発生した場合には、契約者に事前に通知を行うことにより、または緊急を要するときは通知を行うことなく、本サービスの全部または一部を停止できるものとします。

(1) 本サービスのサーバ等の設備、その他本サービスを提供するために必要なシステムの保守点検・更新を定期的または緊急に行う場合

(2) 火災、停電、天災、労働争議、戦争、テロ、暴動その他不可抗力または第三者による妨害等その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあり本サービスの提供が困難な場合

(3) 契約者が、第10条（禁止事項）の各号に該当する行為を行った場合

(4) 電気通信事業者の役務が提供されない場合

(5) その他、本サービスの運用上あるいは技術上の理由により、本サービス停止が必要ないし適切と当社が判断した場合

2. 前項に従い、当社が本サービスの停止を行った場合、当社は契約者およびその他の第三者に対して、いかなる責任も負担しないものとします。

3. 本サービスの停止日が暦月のいずれの日であるにかかわらず、当該日の属する月の利用料金の額は、1ヶ月分となります。

第16条（契約者による利用契約の解除）

契約者は、当社が別途定める手続きに従い、利用契約の解除を行うことができるものとします。

2. 前項による解除は、契約者から解除の申入れが当社に到達した日をもって効力を生じるものとします。この場合、契約者から当社に対してかかる通知があった日をもって、本サービスの利用契約は解除となります。

3. 利用契約の解除日が暦月のいずれの日であるにかかわらず、当該日の属する月の利用料金の額は、1ヶ月分となります。

第17条（当社による解除）

第13条（本サービスの中止）の措置に至った場合、当該契約者に対して是正を勧告したにも関わらず、改善に至らなかった場合には、当社は利用契約を解除できるものとします。

2. 前項により利用契約が解除された場合、当該契約者は、本サービスの利用料金その他本サービスに関連して当社に対して有する一切の債務につき当然に期限の利益を喪失し、当該債務の全額を直ちに支払うものとします。

3. 利用契約の解除日が暦月のいずれの日であるにかかわらず、当該日の属する月の利用料金の額は、1ヶ月分となります。

第18条（利用契約終了後の措置）

当社は、利用契約終了後は、契約者に対しサポートの提供その他本サービスに関する一切の責任を負わないものとしします。

2. 事由の如何を問わず、利用契約が終了した場合における本サービス利用中に係る契約者の一切の債務は、利用契約の終了後においてもその債務が履行されるまで消滅しません。

第19条（本サービスの廃止）

当社は、本サービスの全部または一部を廃止することがあります。

2. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、相当な期間前に契約者に告知します。

第20条（分離性）

本規約の一部が無効で強制力をもたないと判明した場合でも、本規約の残りの部分の有効性はその影響を受けず引き続き有効で、その条件に従って強制力を持ち続けるものとしします。

附則

本規約は2026年2月1日から実施します。

別表 本サービス内容と提供条件

【サービス内容】

・本サービスはモバイルショップにおいて、その営業時間内で以下内容を提供します。

- ① スマホサポート放題メニュー
- ② 継続利用特典

本サービスの提供条件

当社は、以下に定める条件をすべて満たす場合のみ、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、来店予約を行ったうえで、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。
2. 契約者が、当社所定の様式による「スマホサポート放題」申込書兼同意書に同意すること。
3. 本サービスの提供は、1日1回、1受付30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。
4. 契約者は、本サービスの利用に際し、対象製品に記録されているデータ等の消去、コピーまたはバックアップを取るなどの必要な措置を講じていただく場合があります。当該措置を講じていないことにより契約者又は第三者に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負いません。
5. 対象製品にパスワード、ロックその他セキュリティ措置が講じられている場合やその他対象製品の状況によっては、当社は本サービスを提供することができない場合があることを契約者はあらかじめ了解するものとします。

【サポート放題メニュー】

以下10のサービスを提供します。

1	端末初期設定	ご契約いただいた対象製品をすぐにご利用いただけるように設定
2	データ移行	電話帳、写真・動画をデータ移行
3	操作説明	対象製品の基本的な使い方をご案内します ※一部サポート対象外」の操作あり
4	アカウント設定	Apple ID、Google アカウントの作成、登録
5	メール設定	Gメール、iCloud.com アカウントの作成、登録
6	SNS 設定	LINE、Instagram、X（旧 Twitter）のアカウント設定
7	アプリ取得代行	アカウント設定後に希望アプリをインストール
8	本体設定サービス	・ソフトウェア更新 ・OS アップデート ・生体認証設定
9	スマホクリーニング	クリーニングクロスで対象製品を清掃
10	スマホ初期化	各種データ、設定を端末から消去

【継続利用特典】

特典内容	ガラスコーティング（撥水効果）
特典付与時期	加入時、及び継続加入 1 年ごと

【月額利用料金】

月額利用料金	・サポート放題：550 円（税込） サービス開始月の月額料金は、暦月のいずれの日であるかにかかわらず、1 ヶ月分となります。
--------	--

※月額利用料金は課金開始月より発生します。

上記記載の料金額は 2026 年 8 月 1 日現在の税込価格となります。