

電波サポート24利用規約

第1条 総則

1 KDDI株式会社および沖縄セルラー電話株式会社（以下、併せて「当社」といいます）は、この電波サポート24利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき、当社の提供する携帯電話サービス（au（LTE）通信サービス契約約款およびau（5G）通信サービス契約約款に基づき提供される通信サービス（以下「au通信サービス」といいます）、povo1.0通信サービス契約約款およびpovo2.0通信サービス契約約款に基づき提供される通信サービス（以下「povo通信サービス」といいます）並びにUQ mobile通信サービス契約約款およびUQ mobile通信サービスII契約約款に基づき提供される通信サービス（以下「UQ mobile通信サービス」といい、au通信サービス、povo通信サービスおよびUQ mobile通信サービスを併せて「当社携帯電話サービス」といいます）におけるサービスエリア（以下「本サービスエリア」といいます）に関するお問い合わせ対応（以下「お問い合わせサービス」といいます）およびご自宅における当社携帯電話サービスの電波環境（以下「本電波環境」といいます）に関する改善対応（以下「電波改善サービス」といい、お問い合わせサービスと併せて「本サービス」といいます）を提供します。

2 お客様は、本規約に同意の上、当社に本サービスを利用したい旨の申込をするものとします。当社が当該申込を承諾した時点をもって、当社とお客様との間で本サービスのご利用に係る契約（以下「本サービス利用契約」といいます）が成立するものとします。

第2条 お問い合わせサービスについて

1 お問い合わせサービスとは、当社携帯電話サービスご利用のお客様（以下「本利用者」といいます）または当社が別途定める条件に該当するお客様が当社に対し本サービスエリアに関するお問い合わせを行い、当社が本利用者の問い合わせに対応するサービスです。

2 お問い合わせサービスは、本サービスエリアに関するお問い合わせの内容等を解決することを保証するものではありません。

第3条 電波改善サービスについて

1 電波改善サービスとは、本利用者がそのご自宅（本利用者の当社携帯電話サービス契約上の契約者住所および現住所を指します。以下同じとします）の本電波環境の改善を依頼し、当社が本利用者へ本電波環境の改善に向けた提案を行うサービスをいいます。

2 当社は、本利用者が au 通信サービスを契約し、かつ au 通信サービスエリア内にお住い

の場合、当該本利用者に対する電波改善サービスの提供においては、本利用者のご自宅へ訪問の上、本電波環境を調査し、改善提案（以下「訪問調査」といいます）または電波改善機器の配送を行うものとします。ただし、本利用者が当社が指定するインターネット回線を契約されている場合は au 通信サービスエリア外でも訪問調査または電波改善機器の配送の対象とします。当社が指定するインターネット回線は、au ホームページ内の電波サポート 24 ページに記載の通りとします。なお、タブレット端末・データ通信端末・スマートウォッチ・au HOME デバイス等は訪問調査の対象外となります。

3 当社は、本利用者が povo 通信サービスまたは UQ mobile 通信サービスを契約されている場合、当該本利用者に対する電波改善サービスの提供においては、電波改善機器の配送により対応を行うものとし、当該本利用者は、訪問調査が行われないことについて予め了承するものとします。ただし、UQ mobile 通信サービスについては、ご契約のインターネット回線によっては訪問により電波改善機器の設置を行う場合があります。当社が指定するインターネット回線は、UQ mobile ホームページ内の電波サポート 24 ページの通りとします。

第4条 訪問調査について

1 訪問調査は、本利用者のご自宅の本電波環境の改善を保証するものではありません。

2 本利用者は、訪問調査において、当社または当社の委託先が、本利用者の同意を得た上で、当該調査を目的として本利用者の自宅に立ち入ることがあることを予め了承するものとします。

3 本利用者は、本利用者が第3条第2項に定める訪問調査の対象者となる場合であっても、一部地域では訪問できない場合があることについて予め了承するものとします。

第5条 電波改善機器について

1 第3条第3項に基づき電波改善機器を配送した場合、または訪問調査において当社が電波改善機器の設置を提案し設置することとなった場合、本利用者は、設置する電波改善機器に応じて、別途当社が定めるauフェムトセル設置規約またはauレピータ設置規約に基づき当社と設置契約を締結するものとします。

2 前項に基づき設置契約を締結し電波改善機器を設置した場合、当該電波改善機器に係る通信料および電気料については、本利用者が負担するものとします。

3 その他、電波改善機器の設置の条件等については、設置契約に従うものとします。

第6条 利用料について

本サービスの利用料金は、無料とします。ただし、本サービスに係るWebサイト（以下「本サイト」といいます。）の利用および更新のための通信料については本サイト利用者が負担するものとします。

第7条 本サイトの利用上の制約について

本サイト利用者は、本サイトおよび本サービスに係るシステムメンテナンス等により本サイトおよび本サービスの全部または一部の利用ができないことがあることを予め了承するものとします。

第8条 本サイトの変更、提供の中止、廃止について

1 当社は、お客様へ事前の通知または周知を行うことにより、本サイトおよび本サービスの全部または一部を変更し、その提供を中止し、または廃止することができるものとします。

2 前項の定めにも拘らず、当社は、保守作業、システム復旧を行う必要がある場合、停電、天災等の不可抗力事由が発生した場合、その他当社がやむをえないと判断する事情が発生した場合、本サイトおよび本サービスの提供を中断することができるものとします。

第9条 本規約の変更について

当社は、民法の定めに従い、本規約を変更することができます。この場合、本サービスの提供条件は変更後の本規約によります。なお、当社は、変更後の本規約及びその効力発生時期を、当社所定のWebサイトにおいて周知するものとし、変更後の本規約は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

第10条 著作権等について

本サイトに係る著作権その他の知的財産権は、当社に帰属します。本サイト利用者に本サイトの著作権その他いかなる権利も移転することを許諾するものではありません。

第11条 禁止事項について

本サイトおよび本サービスの利用について、本サイト利用者の故意・過失を問わず以下の各号に該当すると当社が判断する行為を禁止します。

- (1)本サイトを複製、改変、翻案等し、または他のソフトウェアと結合等する行為
- (2)本サイトに組み込まれているセキュリティデバイスまたはセキュリティコードを破壊するような行為

- (3)本サイトおよび本サービスの利用権を第三者に再許諾、譲渡、移転し、またはその他の方法で処分する行為
- (4)本サイトに付されている著作権表示およびその他の権利表示を除去または変更する行為
- (5)本サイトおよび本サービスを利用した営業行為、営利目的行為またはその準備を目的とした行為
- (6)本サイトおよび本サービスに不正なアクセス（接続）を試みる行為
- (7)本サイトの修正、変更、編集、翻訳その他の改変行為
- (8)虚偽もしくは誤解を招くような内容を含む情報を送信等する行為またはそのおそれがある行為
- (9)第三者のなりすまし行為
- (10)当社または第三者の財産、プライバシー権、知的財産権等の権利を侵害する行為
- (11)他の当社携帯電話サービス利用者、第三者もしくは当社に迷惑をかけ、もしくは不利益もしくは損害を与える行為またはそれらのおそれのある行為
- (12)公序良俗に反する行為、法令もしくは条例に違反する行為またはそれらのおそれのある行為
- (13)第三者が前各号の行為を行うことを助長する行為
- (14)その他、当社が不適切と判断する行為

第12条 免責事項について4

1 当社は、本サイトおよび本サービスの内容および結果について、その正確性、完全性、安全性、本サイトおよび本サービス利用者の特定の目的に適合しまたは有効であること等につき、何ら保証するものではなく、また、本サイトおよび本サービスが第三者の知的財産権を侵害しないこと、本サイトおよび本サービスに瑕疵がないこと、本サイトおよび本サービスが不具合なく動作すること等についても、何ら保証するものではありません。

2 当社は、本サイトのバグその他を補修する義務および本サイトを改良または改善する義務その他いかなる役務の提供義務も負いません。

3 本サイトの利用時における各種設定の変更、およびそれらに付随する変更は、全て本サイト利用者の責任と判断で行っていただき、当社はそれらの設定がもたらす結果について、何ら保証しません。

4 当社は、お客様が本サービスをご利用するにあたり、当社の責に帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合は、当社は300円を上限として当該損害を賠償するものとします。但し、当社の故意または重大な過失に基づく損害については、当該上限を適用しないものとします。

5 お客様が本サイトおよび本サービスを通じて、第三者に損害を与えた場合は、お客様の費用と責任で解決するものとし、当社に迷惑をかけないものとしします。

第13条 お客様に関する情報の取り扱い

1 当社は、本サイト利用者が、本サイトおよび本サービスを通じて当社に提供した本サービスエリア、本電波環境、本サイト利用者のご自宅の住所等の情報（本サイト利用者の個人情報を含みます）を、次の目的で利用します。

- ・ エリア改善に向けた電波調査・対策検討
- ・ エリア改善要望に対する本サービス利用者へのご提案
- ・ 本サービスのサービス品質の改善

2 前各項に定める他、本サービスに関して取得したお客様に関する情報の取扱いについては、別途当社の定める「KDDI プライバシーポリシー（<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/privacy/>）」が適用されます。

第14条 準拠法について

本規約の効力、履行および解釈に関しては日本国法が適用されるものとしします。

第15条 裁判管轄について

本規約に関する紛争については、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。

附則

この規約は、2020年3月31日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年3月23日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年6月10日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年9月2日から実施します。

附則

この改正規約は、2021年9月29日から実施します。

附則

この改正規約は、2022年4月1日から実施します。

附則

この改正規約は、2023年1月24日から実施します。

附則

この改正規約は、2024年2月15日から実施します。