解約にあたっての重要事項説明書

解約を実施すると、UQ mobile の契約は解約となり利用権が消滅いたします。本解約手続きの取消しはできません。お手続き前に必ず以下内容のご確認、ご了承をお願いいたします。

■解約時に生じる料金

＜解約月のご利用料金＞

基本使用料、オプション料については、月途中の解約であっても 1 ヶ月分の料金を、通話料等については、解約日までの料金を、解約月の翌月以降に請求させていただきます。

※以下の料金プランについては、解約月の基本使用料、一部のオプション料は日割り請求となります。

（「おしゃべりプラン」「ぴったりプラン」「データ高速＋音声通話プラン」「データ無制限＋音声通話プラン」「スマホプラン」「くりこしプラン」）

＜契約解除料＞

2024 年 6 月 1 日以降に新規契約された回線（対象回線）が 1 年以内に解約され、①②のいずれかに該当する場合、990 円の契約解除料がかかります。

・契約解除料をご請求する条件

①ご利用実態がない場合

②対象回線の解約日から過去 1 年以内に、同一名義の他の回線（契約期間 1 年以内）が解約されていた場合

・契約解除料の金額

契約解除料の金額	
通常の解約の場合	0 円
上記の条件①②のいずれかに該当する解約の場合	990 円(税込)

※au/povo2.0 への番号移行、8 日間キャンセルによるご解約は対象外です。

※当面の間、契約解除料は解約の翌々月以降の請求となる場合があります。

■解約後の SIM ロック解除について

解約/一時休止を行ったUQ mobile携帯電話等の「SIMロック解除」を行う場合、My UQ mobileのWEBサイトまたはauショップ/au Style・auスクエアでのお手続きとなります。

店頭でのお手続きにあたっては、SIMロック解除を行う端末本体およびご来店者の本人確認書類が必要となります(お1人1日2台までの受付)。

※2021年10月1日(金)以降に当社が新たに発売したUQ mobile向け携帯電話機種については、SIMロックを設定しておりませんので、SIMロック解除のお手続きは不要です。
※2022年10月1日(土)以降に当社が販売する全ての携帯電話端末については、SIMロックを設定しておりませんので、SIMロック解除のお手続きは不要です。

＜SIMロック解除とは＞
SIMロック解除に対応しているUQ mobile携帯電話などに他社SIMカードを挿入して利用するために「SIMロック解除」のお手続が必要となります。

＜SIMロック解除の条件＞
以下、条件を全て満たすUQ mobile携帯電話等が対象となります。
なお、条件を満たしている場合でも故障がある場合は修理完了後のお手続きとなります。
（1）2015年5月以降にUQ mobileで発売したSIMロック解除機能対応の機種であること。
（2）ネットワーク利用制限中のUQ mobile携帯電話でないこと。

■分割支払い契約
分割支払い契約は継続し、分割支払金は引続き請求されます。一括清算をご希望の場合は、解約手続き時に一括清算を選択することが出来ます。なお、一度一括清算を承った後は、解約の有無に関わらず分割への変更はできません。

■住所変更について
本手続き以降も請求が継続する場合、お客さまへ重要なお知らせをお送りすることがありますので、住所に変更が生じた場合は、お客さまセンターまでご連絡下さい。

■解約後の au ID
本解約手続き以降も au ID、Ponta ポイント、Ponta ポイント(au PAY マーケット限定)は引き続きご利用いただけます。au ID を電話番号でご利用の場合、解約後は「au/UQ 電話番号＋_（半角アンダーバー）＋解約年月日（西暦８桁)」に変更となります。
au ID を電話番号以外でご利用の場合、解約後の au ID は契約時から変更ありません。

■その他サービスに関する注意事項
・ データチャージにより増量された購入データ容量は利用できなくなります。

・ 解約する回線とセットでご契約いただいているサービスについては、解約により割引が終了となる場合があります。

・ 家族セット割にお申し込みの場合は、解約によりほかの回線の割引に変更が生じる場合

があります。

- 自宅セット割にお申し込みの場合は、解約により割引が終了となります。

- 解約をもって、端末の操作/設定等のサポート、UQ mobile 契約による各種特典（他社提供含む）は終了となります。

- お客さまがご契約されている各種コンテンツは、回線解約と連動して解約されない場合があるため、解約をご希望の場合は、コンテンツ毎に提供会社へ直接手続きくださいますようお願いいたします。

- コンテンツ有料会員の継続課金を UQ mobile のお支払いに合算している場合、月末までに、クレジットカード支払い等への変更をお願いいたします。 ※変更しない場合、コンテンツやステータスがリセット（消滅）、自動解約される場合がございますのでご注意ください。

- 「auメール持ち運び」を通信料金合算支払いでご契約中の場合、UQ mobile解約時にはクレジットカード支払いに変更していただく必要があります。変更を行わない場合、サービスが自動解約されてしまいますので、ご注意ください。また、サービス解約後31日以内に再度お申し込みいただければ、サービスを再開することができますので、お早めにご対応ください。

- auでんきのポイントで割引の対象回線に指定されている場合、auでんきポイント割引が解約となります。auでんきポイント割引解約後もauでんきのau IDでログインし、au IDをEメールアドレスに変更いただくことで最大1%のPontaポイント還元が継続いたします。

- 端末補償サービスについて、「故障紛失サポート」、「故障紛失サポート with cloud 」、「故障紛失サポート ワイド with Cloud」、「故障紛失サポート with AppleCare Services」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloudストレージ」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+」、「故障紛失サポート ワイド with AppleCare Services & iCloud+」の継続または解約をご選択いただくこととなります。
  「故障紛失サポート with AppleCare Services」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloudストレージ」、「故障紛失サポート with AppleCare Services & iCloud+」、「故障紛失サポート ワイド with AppleCare Services & iCloud+」を月の途中で解約した場合、月額料は満額かかります。
  継続を選択された場合、月額利用料は引き続き請求させていただきます。

解約するには、お客さまセンターへのお手続きが必要になります。

- 「持ち込み故障サポート」は自動的に解約となります。

- 副回線サービスをご利用の場合、UQ mobile の解約により副回線サービスも解約となります。副回線サービスの回線停止は順次実施しますので、実施までの間に通話や SMS などのご利用があった場合、ご利用分の料金が発生します。これらのご利用料金は、解約月の翌々月以降のご請求となりますので、ご注意ください。

- au HOME を UQ mobile 回線サービスのオプションとしてご契約されている場合は自動解約となり、ご利用いただけなくなります。なお、おすすめセットプラン（分割払い）ご契約のお客様はお支払い期間に応じて解除料が発生します。au HOME を継続利用いただく場合は再度 au HOME のお申込みが必要です。あんしんウォッチャーをご利用の場合は、解約後お使いのあんしんウォッチャー機器はご利用できなくなります。ただし、解約月の翌月末までに同じ auID で au HOME にお申込みのうえ、機器登録を行っていただいた場合に限り再利用が可能です。それ以外の場合は再利用できませんので、新しい機器をお買い求めのうえご利用ください。
  なお、au HOME を単独でご契約されている場合は、継続してご利用いただくことができます。

- au PAY カードにauメールアドレスをご登録、かつ、回線解約に伴いauメールアドレスが解約となる場合、当社からのお知らせを受け取れなくなるため、会員さま専用サイトよりご連絡可能なメールアドレスのご登録をお願いいたします。

- au PAY でauじぶん銀行からのオートチャージをご利用されている場合、au PAY アプリ上の本人確認サービスが完了していない状態でau携帯電話を解約すると、オートチャージ設定が解除され、ご利用が出来なくなります。

- au店頭サポート定額をご契約されている場合、本解約手続き以降もau店頭サポート定額は引き続きご利用いただけます。（UQ mobile回線を解約しても自動で退会・廃止となりません。）不要となる場合は、お客さまご自身で退会・廃止のお手続きをお願いいたします。

KDDI 株式会社
沖縄セルラー電話株式会社
2024 年 9 月現在

＜お問い合わせ＞

UQ mobile お客さまセンター

フリーコール　0120-929-818（携帯電話からもご利用いただけます）

受付時間　　10:00 - 19:00（年中無休）

※盗難・紛失については 24 時間受け付けいたします