

UQ mobile サポート利用規約

KDDI 株式会社(以下「KDDI」といいます)および沖縄セルラー電話株式会社(以下「KDDI」と併せて「当社」といいます)が提供する UQ mobile サポート (以下「本サービス」といいます) は、以下の UQ mobile サポート利用規約 (以下「本利用規約」といいます) および本サービスが提供する各機能に適用される当社が別途定める契約約款、各種規約、注意事項、ガイドライン (以下併せて「約款等」といいます) に従って提供します。お客様が本利用規約に同意されない場合、本サービスをご利用いただくことはできません。ご利用の前に、必ず本利用規約をご確認ください。

第 1 条 (適用)

1. 本利用規約は、お客様による本サービスの利用の全てに適用されます。お客様が本サービスを利用するためには、本利用規約を遵守して頂くものとします。
2. お客様が本サービスの利用を開始した時点で、本利用規約に同意したものとみなします。お客様の本利用規約への同意により、お客様と当社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。
3. 当社は、民法の定めに従い、お客様の承諾を得ることなく、本利用規約の内容を変更できるものとします。この場合、本サービスの提供条件は、変更後の本利用規約によります。なお、当社は、変更後の本利用規約およびその効力発生時期を、本サービスに係るメッセージアカウント (以下「本アカウント」といいます) を通じて、または所定の WEB サイトその他相当の方法で周知するものとし、変更後の本利用規約は、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。
4. 当社は、本サービスの運営業務の一部を業務委託先に委託することができます。

第 2 条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、お客様に対し、本アカウントを通じて、以下の各号の機能を提供するサービスです。ただし、お客様がご契約されている商品・サービスの種類により、また、当社所定の ID 利用規約に基づく au ID の発行を受けたお客様であるかにより、一部ご利用になれない機能があります。

(1) 当社ならびに当社の関係会社および提携先 (以下併せて「当社グループ」といいます) が提供する商品、各種サービス (電気通信サービス、コンテンツサービス、au でんき、UQ でんき、au の生命ほけん、au の損害ほけん、au のローン等を含みますが、これらに限られ

ません。以下併せて「当社グループサービス」といいます)に係る、契約の有無・契約内容・利用料金・利用状況の照会

- (2) 当社グループが提供する商品、当社グループサービスに係る契約内容の変更手続
- (3) 当社が提供する所定のサービスに関するお客様からの問合せ対応機能
- (4) その他当社が定める機能

2. 当社は、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。この場合は第1条第3項の規定に従うものとします。

第3条 (本サービスの利用)

1. 本サービスの一部の機能を利用するためには、本アカウントを通じて、au ID によるログインおよび当社所定の手続きを行っていただく必要があります。
2. 本サービスの一部の機能をご利用いただく場合、お客様は当該ご利用に先立ち、au ID を当社所定の対応端末 (以下「当社対応端末」といいます) に設定する必要があります。
3. 本サービスの提供を受けるために必要な当社対応端末、コンピューター、ソフトウェア (アプリケーションを含むものとし、以下同じとします) その他の機器、および通信回線その他の通信環境等の準備および維持 (ウィルス感染の防止対策等、セキュリティ対策を含みます) は、お客様の費用と責任において行うものとします。なお、第三者のソフトウェア上での個人情報保護を含むセキュリティ対策は、それぞれ当該第三者の責任で管理されるものであり、当社の管理下にあるものではないため、当該第三者のソフトウェアの利用にあたって当該セキュリティ対策の不備等により生じたいかなる損害についても、お客様は当該第三者との間で解決するものとし、当社は責任を負わないものとします。
4. 本サービスは、日本に在住する個人または日本に所在する法人のお客様のみがご利用いただけます。海外に在住する個人または海外に所在する法人のお客様は本サービスを利用することができません。

第4条 (ID等)

1. au ID およびパスワード (以下 au ID を「ID」といい、ID に対応するパスワードを単に「パスワード」といい、ID およびパスワードを併せて「ID等」といいます) は、本サービスの一部の機能の利用に必要なものです。ID等の使用、管理等 (なお、パスワードについては、適宜の変更を含みます。) は、お客様の責任において行っていただきます。
2. ID等が使用された本サービスのご利用については、当該ID等をご登録されたお客様によるご利用とみなすものとします。当社は、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、

第三者による ID 等の不正使用を含め、ID 等の利用、管理等について、何ら責任を負いません。

3. ID 等を紛失した場合、当社所定の手続きによる再取得が必要となります。

第 5 条 (利用料)

本サービスのご利用にあたっては、入会金または会費其他のご利用料金はかかりません。ただし、本サービスのご利用にかかる通信料等は、お客様のご負担となります。

第 6 条 禁止事項

お客様は、本サービスのご利用にあたり、以下の各号に該当する行為をしてはなりません。

- (1) 違法行為、公序良俗に反する行為または不正の目的をもって利用する行為
- (2) 虚偽、不正確な情報を登録する行為
- (3) 当社グループその他第三者等の知的財産権、肖像権、プライバシーの権利、名誉、その他の権利または利益を侵害する行為、および侵害するおそれのある行為
- (4) ID 等を不正に使用する行為
- (5) 他のお客様の ID 等を不正に使用する行為
- (6) ID 等を第三者に譲渡または使用させる行為
- (7) 他のお客様による本サービスの利用を妨害する行為
- (8) 本サービスのネットワークまたはシステム等に過度な負荷をかける行為
- (9) 当社のネットワークまたはシステム等に不正にアクセスし、または不正なアクセスを試みる行為
- (10) 当社グループの営業活動を妨害する行為、または妨害するおそれのある行為
- (11) 逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリング等、またはその他ソースコード、構造、アイデア等を解析するような行為
- (12) 本アカウントを複製、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
- (13) 本アカウン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
- (14) 本利用規約に基づく本サービスに係る権利義務を第三者に再許諾、譲渡、移転し、またはその他の方法で処分する行為
- (15) 本サービス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
- (16) 第三者が前各号の行為を行うことを助長する行為
- (17) その他、当社が不適切と判断する行為

第 7 条 知的財産権の取り扱い

本サービス、本アカウントに関する著作権、商標権等の知的財産権は全て当社または当社に

ライセンスを許諾している者に帰属します。

第8条 通知、情報の配信等

1. 当社がお客様に対して通知（以下「通知」といいます）を行う場合、または本サービスに係る運営上のお知らせ、もしくはお客様にとって当社が有益と考える情報（当社グループまたは第三者の提供する商品またはサービスに関する広告等を含みます。以下併せて「お知らせ等」といいます）の配信（以下「通知、配信等」といいます）を行う場合、当社は、本アカウントからお客様にメッセージを送信（当社からの通知またはお知らせ等を記載したページのリンクを送信する行為を含みます）する方法により、これを行うものとします。
2. 前項に定める方法で当社が通知、配信等を行う場合、お客様は、当該通知またはお知らせ等がお客様の当社対応端末の上部通知等（notification 枠）上に表示され、またはお客様の当社対応端末にインストールされたクライアントソフトウェアにより表示されるプッシュ通知（以下「プッシュ通知」といいます）により送信されることについて予め同意するものとします。ただし、お客様は、当社所定の方法により、前項および本項に定める通知またはお知らせ等の表示または受信をしないよう設定することができます。
3. 前二項に定める通知、配信等は、お客様の当社対応端末の電源、電波等の状況により掲載、送信ができない場合や遅延する場合があります。

第9条 お客様に関する情報の利用

1. 本サービスでは、お客様の当社グループサービスの契約の有無・契約内容・利用料金・利用状況等、その他お客様に関する情報を本アカウントを通じて表示します。表示された当該情報および当該情報を複製または出力した媒体は、お客様の責任により管理いただきます。
2. お客様は、本サービスを利用するにあたり、当社が、次の各号に定めるお客様に関する情報を取得することについて、同意するものとします。
 - (1) ID
 - (2) ID に紐づく情報（氏名、住所、電話番号、生年月日、性別、メールアドレス、ご契約中のサービスの内容、au ID によるログイン情報、お客様登録情報等）
 - (3) 端末識別情報（IMEI、MEID 等）
 - (4) 本サービスの利用履歴
 - (5) 前条に基づく当社からの通知、配信等の閲覧履歴
 - (6) 本サービスの利用に関してお客様が入力した情報等
3. 当社は、前項に定めるお客様に関する情報等に加え、お客様から別途同意を得て取得済

みの次の各号の個人情報等（以下、前項に定めるお客様に関する情報等と併せて「お客様情報」といいます）を次項に定める目的で利用するものとします。

- (1) Ponta ポイントに関する情報（保有ポイント数、加算実績等）
- (2) au PAY カードの利用に関する情報（保有有無、利用内容、利用状況等）
- (3) au PAY プリペイドカードの利用に関する情報（保有有無、チャージ実績および決済の状況等）
- (4) au スマートパス、au スマートパスプレミアムの利用に関する情報（加入有無、サービス利用履歴等、クーポン閲覧情報およびアプリ取り放題利用履歴（アプリのダウンロード、起動、検索、利用履歴等を含みます））
- (5) ニュースパスの利用に関する情報（アカウント情報、設定情報、サービス利用履歴等）
- (6) データお預かりの利用に関する情報（利用内容、利用状況等）
- (7) au サービス Today の利用に関する情報（パーソナル設定情報、サービス利用履歴等）
- (8) TELASA の利用に関する情報（加入有無、作品購入・視聴・サービス利用履歴等）
- (9) au うたパスの利用に関する情報（加入有無、視聴・サービス利用履歴等）
- (10) ブックパスの利用に関する情報（加入有無、作品購入・閲覧・サービス利用履歴等）
- (11) ディズニープスの利用に関する情報（加入有無、サービス利用履歴等）
- (12) au WALLET Market の利用に関する情報（会員状態、商品購入・サービス利用履歴等）
- (13) au PAY マーケットの利用に関する情報（会員状態、商品購入・サービス利用履歴等）
- (14) au でんきの契約に関する情報（加入有無、au セット割適用有無、契約情報等）
- (15) au でんきの利用に関する情報（利用状況等）
- (16) UQ でんきの契約に関する情報（加入有無、セット割適用有無、契約情報等）
- (17) UQ でんきの利用に関する情報（利用状況等）
- (18) au の損害ほけんの利用に関する情報（加入有無、au セット割適用有無、契約内容等）
- (19) au のローンの利用に関する情報（加入有無、au セット割適用有無、契約内容等）
- (20) au の生命ほけんの利用に関する情報（加入有無、au セット割適用有無、契約内容等）
- (21) au STAR の利用に関する情報（加入有無、サービス利用履歴、お客様が登録した情報等）
- (22) 当社が提供する各種キャンペーンおよびクーポンの適用状況
- (23) 前各号の他、お客様が当社との間で締結した各種サービスの提供に係る契約の契約内容、当該サービスの利用に関する情報および登録情報

4. お客様情報の利用目的等は、個人情報取扱共通規約によるものとします。
5. 当社は、お客様情報を、本サービスの提供、運営、品質向上、利用分析、マーケティング活動、お客様対応および第8条に定める通知、配信等のために利用することができるものとします。なお、お客様が当社に中止を申し出た場合、当社は、当該利用を中止するものとします。

※当社による本条第3項に定める情報の利用の可否は以下より設定いただけます。

お客様情報の利用についての設定

6. 前項の定めにかかわらず、本条第3項に定める情報のうち、次の各号に定める情報を第8条に定める通知、配信等のために利用しないものとします。
 - (1) au の生命ほけんの利用に関する情報（加入有無、au セット割適用有無、契約内容等）
 - (2) au スマートパス、au スマートパスプレミアムの利用に関する情報のうち、クーポン閲覧情報およびアプリ取り放題利用履歴（アプリのダウンロード、起動、検索、利用履歴等を含みます）
 - (3) au STAR の利用に関する情報のうち、お客様が登録した情報
7. 当社は、お客様情報を、法令の規定による場合を除き、お客様の同意を得ることなく、第三者に提供しないものとします。
8. 前六項に定める他、本サービスに関して取得したお客様情報の取扱いについては、当社が別途定めるプライバシーポリシー（以下「当社プライバシーポリシー」といいます）に従って取り扱います。

当社プライバシーポリシー

第10条 本サービス利用契約の終了等について

1. お客様は当社の定める方法により、本サービス利用契約を解除することにより、本サービスの利用を終了することができます。
2. 当社は、お客様が本利用規約または約款等（利用料金の支払いを遅延した場合を含みます）に違反した場合、何ら通知または催告を行うことなく、本サービスの全部または一部の利用を一時的に停止し、または本サービス利用契約を解除することができるものとします。
3. au ID の利用が禁止、制限もしくは停止された場合、当社が au ID 会員の登録を抹消した場合、本サービスの提供も制限もしくは停止し、または本サービス利用契約を解除する場合があります。
4. 当社は、事由の如何を問わず本サービス利用契約が終了した場合、お客様に係る個人情報等その他お客様に関する一切の情報を削除することができるものとします。

第 11 条 免責事項

本サービスの利用にあたり、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、当社は、当社が別途提供する LTE NET の月額使用料を上限として、当該損害を補償するものとします。ただし、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。

第 12 条 準拠法および管轄裁判所

1. 本利用規約および約款等は、日本法に従って解釈・適用されるものとします。
2. 本サービス、本利用規約または約款等に起因し、または関連する一切の紛争については、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。

2021 年 9 月 2 日