

あんしん店頭サポート ご利用規約

株式会社 NTT ドコモ（以下「当社」といいます）は、あんしん店頭サポートご利用規約（以下「本規約」といいます）に基づき「あんしん店頭サポート」（以下「本サービス」といいます）を提供するものとします。本サービスを利用される方は、本サービスの利用申込にあたり本規約をご確認のうえご了承ください必要があります。

第1条 用語の定義

本規約で使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。本規約に特段定めがない用語の定義は、Xi サービス契約約款、5G サービス契約約款および本規約で引用するその他の規約（以下総称して「約款等」といいます）に従うこととします。

- (1) Xi/5G サービス
当社が、Xi サービス契約約款または 5G サービス契約約款に基づいて提供する電気通信サービスをいいます。
- (2) Xi/5G 回線契約
当社より Xi/5G サービスの提供を受けるために、Xi サービス契約約款または 5G サービス契約約款に基づき当社との間で締結する回線契約をいいます。
- (3) 本契約
本規約に基づいて当社との間で締結される、本サービスの利用にかかる契約をいいます。
- (4) あんしん店頭サポート契約者
当社との間で本契約を締結した方をいいます。
- (5) お客様
本サービスの利用を希望し、本規約に基づき本サービスの申込をする者を意味します。
- (6) 対応端末
当社が本サービスの対象と認めるスマートフォン、タブレット、iPhone、iPad 端末をいいます。
- (7) 本件携帯電話回線契約
お客様ご名義の Xi/5G 回線契約のうち、あんしん店頭サポート契約者が本サービスを申し込んだ際に指定されたものをいいます。
- (8) 本件携帯電話回線契約番号
本件携帯電話回線契約にかかる携帯電話番号をいいます。
- (9) キャリアフリーd アカウント
当社が別途定める「d アカウント規約」に基づき発行するキャリアフリーd アカウントをいいます。
- (10) キャリアフリービジネス d アカウント
当社が別途定める「ビジネス d アカウント規約」に基づき発行するキャリアフリービジネス d アカウントをいいます。
- (11) 本件キャリアフリーd アカウント
キャリアフリーd アカウント又はキャリアフリービジネス d アカウントのうち、あんしん店頭サポート契約者が本サービスを申し込んだ際に指定されたものをいいます。
- (12) あんしん店頭サポート 1 回プラン
1 回あたり 3,300 円（税込）で、本サービスを利用できるプランをいいます。Xi/5G 回線契約の有無にかかわらず、ご利用いただけます。ご利用の都度、お申込みが必要です。
- (13) あんしん店頭サポート定額プラン
月額 990 円（税込）で 1 か月あたりの回数制限なく、本サービスを利用できるプランをいいます。なお、あんしん店頭サポート定額プランのお申込みには、Xi/5G 回線契約が必要です。
- (14) あんしん店頭サポート定額ミニプラン
月額 550 円（税込）で、月に 2 回まで本サービスを利用することができるプランをいいます。なお、あんしん店頭サポート定額ミニプランのお申込みには、Xi/5G 回線契約が必要です。

(15)定額サービス

「あんしん店頭サポート定額プラン」および「あんしん店頭サポート定額ミニプラン」の総称をいいます。

(16)定額サービス契約者

あんしん店頭サポート契約者のうち定額サービスにご加入いただいている方をいいます。

第2条 本サービスの概要

1. 本サービスは、本件携帯電話回線契約番号または本件キャリアフリーdアカウントに対して提供するサービスです。本件携帯電話回線契約番号以外のXi/5G回線契約または本件キャリアフリーdアカウント以外のキャリアフリーdアカウント、キャリアフリービジネスdアカウントでは、本サービスをご利用いただけません。
2. 本サービスは、当社があんしん店頭サポート契約者に対して、当社所定の本サービス対応店舗（以下「店舗」といいます）の営業時間において、（１）対応端末の操作・設定、（２）当社が提供するサービスの対応端末での操作・設定および（３）当社以外の事業者が提供するサービスの対応端末での操作・設定を、１回あたり最大30分間、店頭でサポートする、有料のサービスです。なお、本サービスの具体的なサポート範囲は、別紙「サポート範囲」に定めるものとし、それ以外の各種操作・設定に関するサポートは本サービスの対象外となります。
3. 本サービスには、以下の３つのプランがあります。お客様は、ご利用頻度に応じていずれかプランを選択し、当社が別に定める方法に従いお申込みいただくことで、各プランが定めるご利用条件の範囲で、本サービスをご利用いただけます。なお、定額サービスを提供しない店舗もあります。定額サービスを提供する店舗の情報は当社のホームページでご確認いただくか、定額サービスのご利用時に、ご利用先の店舗に事前にお問い合わせのうえご確認ください。
 - (1) あんしん店頭サポート１回プラン（１回3,300円（税込））
 - (2) あんしん店頭サポート定額プラン（月額990円（税込））

１月あたりの回数制限なし。

ただし、１日１回までの回数制限あり。同日内の２回目以降の本サービスのご利用は、１回3,300円(税込)。
 - (3) あんしん店頭サポート定額ミニプラン（月額550円（税込））

１か月あたり２回までの回数制限あり。ただし、１日１回までの回数制限あり。

同月内で３回目以降または同日内の２回目以降の本サービスのご利用は、１回3,300円(税込)。

第3条 本契約の成立

1. お客様は、本規約にご同意いただいたうえで、当社が別に定める方法に従い、本契約のお申込み手続きを行う必要があります。
2. お客様は、本契約のお申込み時点において以下に定める申込条件を満たしていただく必要があります。当社が、お客様が申込条件を満たしていることを確認し、お申込みを承諾した時点で、本契約が成立するものとします。
 - (1) Xi/5G回線契約をお持ちのお客様（個人）の場合（あんしん店頭サポート１回プラン、定額サービスいずれも申し込み可）
 - (ア) 当社との間で、Xi/5G回線契約を自らの名義にて締結していること（FOMA回線契約および法人回線契約は除きます）。
 - (イ) 本件携帯電話回線契約において利用停止、利用休止若しくは電話番号保管をされていないこと。
 - (ウ) 本サービスの使用料の支払い等の当社に対する債務の履行を現に怠っておらず、かつ、怠るおそれがないこと。
 - (エ) 当社が別途定める「dポイントクラブ会員規約」に定めるdポイントクラブ会員（以下「dポイントクラブ会員」といいます）であること（定額サービスの場合のみ）。
 - (オ) 当社が別途定める「ドコモマイショップ会員特約」に定めるドコモマイショップ会員による、ドコモマイショップ（以下単に「マイショップ」といいます）として登録している店舗でのお申込みであること（定額サービスの場合のみ）。
 - (2) Xi/5G回線契約をお持ちのお客様（法人）の場合（あんしん店頭サポート１回プランのみ申し込み可。）
 - (ア) 当社との間で、Xi/5G回線契約を法人名義にて締結していること（FOMA回線契約は除きます）。
 - (イ) 本件携帯電話回線契約において利用停止、利用休止若しくは電話番号保管をされていないこと。
 - (ウ) 本サービスの使用料の支払い等の当社に対する債務の履行を現に怠っておらず、かつ、怠るおそれがないこと。

(3) Xi/5G 回線契約をお持ちでないお客様の場合（あんしん店頭サポート 1 回プランのみ申し込み可。）

（ア）次のいずれかを満たすこと。

・キャリアフリー d アカウントを有し、かつ、当該キャリアフリー d アカウントにより d ポイントクラブに加入している d ポイントクラブ会員であること。

・キャリアフリービジネス d アカウントを有し、かつ、当該キャリアフリービジネス d アカウントにより当社が別途定める「ドコモビジネスメンバーズ会員規約」に定めるドコモビジネスメンバーズ会員であること。

（イ）本サービスの使用料の支払い等の当社に対する債務の履行を現に怠っておらず、かつ、怠るおそれがないこと。

第 4 条 あんしん店頭サポート契約者による本契約の終了

1. 定額サービス契約者は、定額サービスにかかる本契約（以下「定額サービス契約」といいます）の解除をしようとするときは、当社所定の手続きにより届け出るものとします。
2. 定額サービス契約は、前項の届出を提出した日をもって終了とするものとします。ただし、その場合でも、月額使用料の日割りは行われず、定額サービス契約者は、解除をした日が属する月の月額使用料をお支払いいただく必要があります。
3. あんしん店頭サポート 1 回プランを契約したあんしん店頭サポート契約者は、その契約成立後はキャンセルできません。

第 5 条 当社による本契約の解除

当社は、法令で定める場合のほか、あんしん店頭サポート契約者が次のいずれかに該当した場合、あんしん店頭サポート契約者に対しなんらかの催告等を要せず本契約を解除できるものとします。

- (1) 第 3 条第 2 項各号に定める申込条件を満たさなくなった場合
 - (2) お申込み時に虚偽の申告をした場合
 - (3) 本規約の規定に違反した場合
 - (4) 本サービスの使用料の支払い等の当社に対する債務の履行を現に怠り、または怠るおそれがある場合
 - (5) 本サービスの利用状況等が適当でないと当社が判断した場合
 - (6) あんしん店頭サポート契約者の責めに帰すべき事由により当社から契約者への連絡等が客観的に不能と当社が判断した場合
 - (7) その他当社が不適格と認めた場合
2. 定額サービス契約者がマイショップ登録している店舗が閉店となった場合、本契約は解除となります。

第 6 条 定額サービスの適用期間とマイショップ登録店舗を変更する際の注意事項

1. 定額サービス契約は、第 3 条の定めにより契約が成立した日から、第 4 条第 2 項により本契約が終了する場合、または第 5 条により当社が本契約を解除する場合を除き、毎月月末の経過をもって、自動的に更新・継続いたします。
2. 定額サービス契約者が、マイショップの登録店舗を変更した場合でも、変更先の登録店舗で引き続き定額サービスを利用することができます（なお、マイショップの登録店舗を変更しても、定額サービスにおける同月内・同日内の回数制限はリセットされません）。変更後の登録店舗が定額サービスを提供していない場合（以下「定額サービス非提供店舗」といいます）は、定額サービスを利用することができません。この場合でも、定額サービス契約は自動的に解約されず、定額サービスを利用したか否かにかかわらず、第 7 条の規定に従い、月額使用料をお支払いいただく必要があります。また、定額サービス非提供店舗で本サービスを利用する場合には、あんしん店頭サポート 1 回プランでの利用として取り扱われ、都度申し込みと都度使用料の支払いが必要となります。
3. 定額サービス契約者がマイショップ登録している店舗が他の店舗に統合され、当該統合先の店舗にマイショップ登録が引き継がれた場合、前項の定めが適用されます。

第 7 条 使用料等

1. 本サービスの利用の対価としてあんしん店頭サポート契約者が支払う、本サービスの各プランの使用料は以下のとおりです。
 - (1) あんしん店頭サポート 1 回プランの使用料（以下「都度使用料」といいます）

1 回 3,300 円（税込）

(2) 定額サービスの使用料（以下「月額使用料」といいます）

（ア） あんしん店頭サポート定額プラン：月額 990 円（税込）、1 か月あたりの回数制限なし。

（イ） あんしん店頭サポート定額ミニプラン：月額 550 円（税込）、1 か月あたり 2 回までの回数制限あり。

- ・ 月額使用料の範囲での定額サービスのご利用には、1 日 1 回までの上限があります。
- ・ 1 日あたり 2 回目以降、または、あんしん店頭サポート定額ミニプランの場合は 1 か月あたりの上限を超過して、本サービスをご利用する場合は、1 回につき 3,300 円（税込）（以下「超過使用料」といいます）をお支払いいただきます。
- ・ 定額サービス契約が月の途中で開始または月の途中で終了した場合でも、月額使用料の日割り計算による減額は行われません。

2. 本サービス 1 回に要する時間が 30 分未満だった場合でも 1 回分としてカウントし、残余時間にかかる使用料の免除または返金はありません。また、1 回に要する時間が 30 分間を超える場合には新たな利用回にかかる利用分としてカウントすることとなり、その利用にあたっては前項各号の定めに従うものとします。

3. あんしん店頭サポート契約者が、同一の暦月内にプランを変更した場合における、都度使用料と月額使用料の取り扱いは以下のとおりです。

(1) あんしん店頭サポート 1 回プランの利用後に、定額サービスを利用する場合

都度使用料と月額使用料の両方をお支払いいただきます。

(2) 定額サービスを解約して、あんしん店頭サポート 1 回プランを利用する場合

月額使用料と都度使用料の両方をお支払いいただきます。

(3) あんしん店頭サポート定額ミニプランの利用後に、あんしん店頭サポート定額プランに変更する場合

当社所定の手続きに基づきプランの変更を申し出た日より変更後のプランが適用されます。

当月分よりあんしん店頭サポート定額プランの月額使用料をお支払いいただきます。

(4) あんしん店頭サポート定額プランの利用後に、あんしん店頭サポート定額ミニプランに変更する場合

当社所定の手続きに基づきプランの変更を申し出た日の翌日より変更後のプランが適用されます。

当月はあんしん店頭サポート定額プランの月額使用料のみをお支払いいただきます。

第 8 条 使用料の支払い

1. 定額サービス契約者には、定額サービスの使用料を、本件携帯電話回線契約のご利用料金と合わせて、約款等その他当社が定める方法によりお支払いいただくものとします。
2. 定額サービス契約者を除くあんしん店頭サポート契約者のうち、当社と Xi/5G 回線契約を締結している方は、あんしん店頭サポート 1 回プランの使用料を、当社が指定する期日までに、約款等その他当社が定める条件に従い本件携帯電話愛船契約のご利用料金と合わせて支払う方法、店頭での現金、クレジットカードにより支払う方法または d ポイントの充当によりお支払いいただくものとします。なお、ドコモビジネスポイントは使用料に充当することはできません。
3. 前二項の規定にかかわらず、本件キャリアフリー d アカウントを有するあんしん店頭サポート契約者によるあんしん店頭サポート 1 回プランのご利用の際は、店頭での現金、クレジットカードまたは d ポイントの充当でのお支払いとなります。なお、ドコモビジネスポイントは使用料に充当することは出来ません。
4. 当社は、あんしん店頭サポート契約者が支払い済みの使用料（d ポイントの充当による場合を含みます）の返金はありません。

第 9 条 本サービスの提供停止

当社は、以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本サービスの全部または一部の提供を行わないものとし、これに対する責任を負わないものとします。

- (1) あんしん店頭サポート契約者が不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の補助となる作業を当社に要求するとき。
- (2) あんしん店頭サポート契約者になりすまして本サービスを利用するとき。
- (3) 天災・災害・事故等の非常事態により本サービスの遂行が著しく遅延または不能となったとき。

- (4) 本サービス提供のために使用する建物、電気、通信回線、サーバーその他の設定の保守、工事その他やむを得ない事由があるとき。
- (5) 本サービスを提供する店舗が休業するとき。
- (6) 本サービス提供のために使用する機器・ソフトウェアが不具合等により停止したとき。
- (7) あんしん店頭サポート契約者の責めに帰すべき事由により本サービスの提供が困難となるとき。

第10条 パーソナルデータの取り扱い

当社は、あんしん店頭サポート契約者（およびお客様）のパーソナルデータの取扱いについて、別途「NTT ドコモ プライバシーポリシー」において公表します。

第11条 第三者への委託

当社は、本規約に基づく当社の業務の全部または一部を第三者に委託して行わせることができるものとします。

第12条 本規約の内容の変更

当社は、次に掲げる場合、当社が適当と判断する方法により予めあんしん店頭サポート契約者にその旨を周知または通知することにより、本規約（本規約に基づき当社が別に定める条件等を含みます。以下同じとします）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本規約が適用されます。

- (1) 本規約の変更が、あんしん店頭サポート契約者の一般の利益に適合するとき。
- (2) 本規約の変更が、本契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

第13条 本サービスの廃止

当社は、当社が別に定める方法により予めあんしん店頭サポート契約者にその旨を通知または公表することにより、本サービスの全部または一部を廃止することができるものとします。なお、本サービスの全部を廃止した場合、廃止時点で本契約は自動的に解約されるものとします。

第14条 通信機器等

あんしん店頭サポート契約者は、対応端末、本件携帯電話回線契約、本件キャリアフリーdアカウント、SIMカード、並びにこれらに付随して必要となる全ての機器、回線等の準備、設定等を、自己の費用と責任において行うものとします。

第15条 免責等

- 1. 当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社による本サービスの提供の中止、廃止、停止、利用不能または変更等、あんしん店頭サポート契約者が本サービスを利用したこと、または利用できなかったことによりあんしん店頭サポート契約者に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。
- 2. 本サービスを利用する際、特定のスタッフを指名することはできないものとします。
- 3. 何らかの理由により当社が責任を負う場合であっても、当社は、あんしん店頭サポート契約者に対し、責任を負うことになった本サービスの提供の対価としてあんしん店頭サポート契約者が当社に支払った使用料（都度使用料、月額使用料または超過使用料）を超えて損害賠償する責任を負わないものとし、また、付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害および逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします。
- 4. 当社は、本サービスにおいて、あんしん店頭サポート契約者の問題・課題等を特定できること、または問題・課題等を解決できること並びに次の各号に係ることについて一切保証しておりません。
 - (1) 本サービス提供により、あんしん店頭サポート契約者の端末等やデータに不具合やエラーや障害が生じないこと
 - (2) 本サービスから得られる情報等が正確なものであること
 - (3) 不具合やバグが修正されること

- (4) 第三者の権利を侵害しないこと
- (5) 本サービスの利用にあたり、本サービスおよびインターネットへの接続が停止されないこと
- 5. 本サービスは、端末等の販売事業者もしくは製造業者、アプリケーション、ソフトウェアの販売事業者またはサービス提供事業者（以下「メーカー等」といいます。）が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せ内容によっては、問合せの対象となる端末等、アプリケーション、ソフトウェア、サービスを提供するメーカー等のホームページの紹介や、あんしん店頭サポート契約者自身による当該メーカー等への問合せ依頼に留まる場合があります。また、当社は、本サービスのサポート対象となるメーカー等の商品・サービス自体、またはこれを利用することに関して、あんしん店頭サポート契約者の特定の利用目的への適合性、利用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性等について保証しません。
- 6. あんしん店頭サポート契約者が本サービスの利用により当社または第三者（他のあんしん店頭サポート契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、あんしん店頭サポート契約者は自ら当該損害の賠償責任を負うものとし、当社に一切迷惑をかけないものとします。
- 7. 本サービスは、店頭の混雑状況に応じて、対応スタッフの入れ替わりが生じる場合があります。また、店頭混雑時に待ち時間が発生する場合があります。店頭混雑状況に応じて早急な対応を希望される場合には、オンラインでのサポートを提供する場合があります。（オンラインの場合は、利用回数のカウントをしないものとします。）
- 8. 地震、津波、台風、落雷等の天災地変、火災、サイバー攻撃、感染症、伝染病、戦争、暴動、内乱、騒乱、テロ行為、禁輸措置、法令または規則の制定・改廃、公権力による命令・処分等の政府による行為、争議行為、交通機関の障害その他の国内外で生じた当社の責めに帰すべからざる不可抗力に起因して発生した損害については、当社は一切責任を負いません。

第 16 条 管轄裁判所

あんしん店頭サポート契約者と当社の間で本契約に関連して訴訟が発生した場合は、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。

第 17 条 準拠法

本契約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

別紙 サポート範囲

本サービスにおけるサポート範囲は、下表のとおりとします。

別紙 サポート範囲			
	項目	詳細	備考
1	スマホの端末設定・操作	・スマホにプリインストールされている端末機能やアプリに関する設定や操作方法の補助※1※2※3	・基本機能（電話、メール、インターネット）に関し、「ドコモからのご案内 https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/support/utilization_notice/important_explanation_mobile_phone.pdf」に記載されている基本的操作の範囲でのご相談は、本サービスの対象外です。（無償でご案内いたします。）※4※10 ・端末購入時等の初期設定、端末間のデータ移行、フィルム貼付、その他設定サポート（※5）に関するサポートは本サービスの対象外です。対応する各サービスをご利用ください。※4※6
2	ドコモサービスの設定・操作	当社の公式 HP（ https://www.docomo.ne.jp/service/list.html ）に記載されている当社が提供するサービス（以下「ドコモサービス」といいます）に関する設定や操作方法の補助※3※9	・ドコモサービスのご契約がある場合、ドコモサービスにかかるアプリのダウンロード、アカウント設定、d アカウント連携の補助や基本的な機能やサービス操作に関して無償でご案内しております。※4※10 また、一部サービスにおいては、契約時期や利用時期、サポートの内容に関わらず無償対応とします。※10 ＜対象サービス例＞ ・ d アカウント ・ d ポイント ・ d 払い ・ d カード ・ iD ・ Mydocomo ・ マイインフォメール ・ フィルタリング関連 ・ 災害サービス関連
3	他社サービスの設定・操作	対象アプリに関する設定や操作方法について、当該サービスが公式ホームページ等で公表している範囲での補助※6※7※8※9 ただし、以下のサービスはサポート対象外となります。 ① 各種法令や公序良俗に反するサービス（ギャンブル・アダルト関連等） ② 金融関連商品等、関連法令によってご案内が規制される、	＜対象サービス例＞ ・ LINE ・ X ・ Instagram ・ suica ・ Facebook ・ メルカリ ・ ジョルダン ・ ウェザーニュース ・ YouTube ・ Google 提供アプリ

		またはご案内にあたり資格が必要とされるサービス(オンライン銀行や株取引など金融取引の操作全般を含みます) ③ 端末が正常に作動しなくなる可能性のあるサービス ④ 第三者による不正利用等のリスクがあると疑われるサービス ⑤ その他、当社が本サービスの対象として不適格と判断したサービス	
--	--	---	--

※1 取扱説明書（iPhone の場合はユーザーガイド）に記載のある範囲が対象となります。

※2 周辺機器等の設定はサポート範囲外となります。

※3 対応端末に搭載されている OS の種別またはバージョンによっては、本サービスによって提供されるサポートの全部または一部をご利用いただけない場合があります。

※4 定額サービス契約者の場合、同日、同月内の相談回数のカウント対象外となります。

※5 バックアップ、OS アップデート、スマホ初期化、容量オーバー解消、生体認証、ウェアラブル設定に限ります。

※6 ご契約中の料金プランによって、ご利用料金や利用可否が異なります。詳しくは当社のホームページまたは店頭スタッフにご確認ください。

※7 他社サービスのサポートは、店頭で当該サービスの公式ホームページおよび公式サポートへの問い合わせ方法が確認できるサービスのみ対象とします。

※8 公式ホームページに記載されている範囲では店頭での回答ができかねる場合は、公式サポートへの問い合わせ方法のご案内までとします。

※9 月額課金制のサービスへのお申込みやショッピングサイト等での商品購入時などは、必要に応じてスタッフよりご家族の方へご説明させていただきます

※10 ahamo ご契約者及び Xi/5G 回線契約をお持ちでないお客様に関しては、有償（あんしん店頭サポートご契約）にて対応可となります。

付則

本規約は、2025年6月2日より実施いたします。