

スマホ交換保証プラス & 家電補償 利用規約

「スマホ交換保証プラス & 家電補償 利用規約」(以下「本規約」といいます。)は、楽天モバイル株式会社(以下「楽天」といいます。)が楽天モバイル製品購入者(以下「購入者」といいます。)向けに提供する、第1章に定めるスマホ交換保証プラス(以下「端末保証サービス」といいます。)および第2章に定める家電補償(以下「家電補償サービス」といいます。)の利用条件を定めます(以下「端末保証サービスと家電補償サービスをまとめて「本サービス」といいます。))。

本サービスの利用については、本規約の他、「楽天モバイル通信サービス契約約款(エンドユーザー基本契約、以下「会員規約」といいます。)」および楽天モバイル Web サイト上の記載事項を遵守するものとします(これらを総称して、以下「本規約等」といいます。)。なお、本サービスの利用に関して会員規約と本規約が矛盾する場合は本規約が優先して適用されます。

第1章 スマホ交換保証プラス

第1条 (用語およびサービスの定義)

本規約において、以下の用語およびサービスの定義はそれぞれ次の意味で使用します。

- (1) 契約者：新規または機種変更で保証対象製品をご購入の方で、本規約等に同意の上、所定の手続きにより本契約を締結した利用者をいいます。
- (2) 保証対象製品：
 - ① 日本国内において楽天により提供される、移動体通信システムを利用するためのスマートフォン・タブレット・モバイルルータ(以下「製品」といいます。)。ただし、iPhone、保証対象製品に関するSIMカード、バッテリー(電池パック)およびその他の付属品については、端末保証サービスの対象外とさせていただきます。
 - ② 端末保証サービスの利用により修理された保証対象製品、および交換された場合の交換品(以下「交換品」といいます。)を含みます。
- (3) 端末保証サービスの内容：契約者が端末保証サービスを受けるために購入した製品に関し、本規約第5条に記載する条件に従い、楽天が契約者に交換サービスを提供することを内容とするサービスをいいます。自然故障および物損故障による保証対象製品の全損または一部破損、盗難紛失を端末保証サービス提供事由とします。
- (4) 本契約：楽天が契約者からの申込みを承諾したことにより成立する本規約等の内容を合意内容とする契約をいいます。
- (5) 利用料：本契約に基づき、契約者が楽天に支払う料金をいいます。毎月1日から同月末日までの月額単位で契約者に課金されます。本契約の成立後、利用料の金額が変更された場合は、変更後の金額が適用されるものとします。
- (6) 保証対象期間：本契約の締結から本契約が解約または解除されるまでの期間をいいます。本サービスの利用可能開始日は本契約締結日とします。本契約締結日とは、契約者が店舗で保証対象製品を購入した場合は当該購入の日とし、Webにて保証対象製品を購入した場合は、保証対象製品が購入者が指定した場所に届いた日とします。

- (7) 販売価格：契約者が製品の購入時に、楽天が提示した製品の販売価格をいいます。
- (8) 対象事故：端末保証サービスの提供の前提となる事象であり、本規約第5条に定めるものをいいます。

第2条（サービスの申込み）

1. 契約者は、本サービスの申込みおよび利用にあたり、楽天モバイルの契約ID（"20"から始まる13桁の番号）を用いるものとします。
2. 本サービスの利用申込みは、保証対象製品の新規購入時のみとし、契約者が締結することができる本契約は、保証対象製品1台毎に1契約に限るものとします。契約者が本契約を解約した場合、同一の保証対象製品であったとしても、再度本サービスの利用の申込みはできないものとします。

第3条（本契約の成立）

契約者は楽天所定の手続きにより本サービスの利用の申込みを行い、楽天が本サービスの提供を受諾した時点で本契約は成立します。

第4条（利用料）

1. 利用料は、別途楽天がWebサイトに定める通りとします。
2. 利用料は、本契約が成立した日の属する月から、本規約等に従い本契約が終了した日まで契約者に課金されるものとします。
3. 利用料は、契約者が会員規約第42条（基本使用料等の支払義務）に従って毎月支払うものとします。
4. 本契約期間中、対象事故等が発生しない場合でも、利用料の課金は継続します。
5. 楽天の責めに帰すべき場合を除き、一度お支払いいただいた利用料は返金することができません。また、本契約が成立した日または終了した日が月の途中である場合は、当該日の属する月の利用料については、本契約が成立した日より前または終了した日より後の期間（それぞれ当該日を含みません。）について、利用料を日割計算にて算定するものとします。なお、日割計算により1円未満の端数があるときは、小数点以下の端数は切り捨てするものとします。

第5条（端末保証サービスの内容）

1. 端末保証サービスは、本契約期間中に保証対象製品に以下の各号に定める事由のいずれかが生じた場合に、契約者が購入した製品に関し、本条に記載する条件に従い、楽天が契約者に交換サービス（別表2の2に記載のサービスをいいます。以下同じ。）を提供するサービスです。
 - (1) 自然故障：保証対象製品の取扱説明書および一体貼りつけラベル等の注意書きに従った正常な状態で当該保証対象製品を使用していたにもかかわらず発生した故障。なお、消耗、変質、変色、傷、汚損、塗装の剥離等を含みません。
 - (2) 物損故障：偶発的事故による落下、水漏れ、水没等による保証対象製品の全損、一部破損または故障。ただし、契約者の故意または重過失によるものであると楽天がその裁量により判断する場合を除きます。

- (3) 盗難または紛失による保証対象製品の喪失。
2. 端末保証サービスの提供は 1 契約につき、年間 3 回までとします。うち、盗難紛失による端末保証サービスの提供は 1 契約につき、年間 2 回までとします。本サービスのお申込み時において、過去 1 年間に既に指定の回数端末保証サービスを受けられている場合は、端末保証サービスをご利用いただくことができません。
 - (1) 契約者が事故受付を完了した時点で端末保証サービスを 1 回利用したとカウントします。

(①契約者が故障と思ったが、故障機を修理センターで診断したところ、実際は故障ではなかった場合、および②故障機が改造されていた場合やバッテリー故障等の免責事項に該当し、修理が実施されなかった場合等を含みます。)
 - (2) 指定の回数本サービスを受けられた場合も、利用料の課金は継続します。
3. 端末保証サービスの利用方法は次の各号によります。
 - (1) 下記および別表 2 記載の内容により、端末保証サービスを提供します。保証対象製品と同等の楽天が指定する製品の中からご選択いただいた機種を交換品としてお渡しします。ただし、6,600円（税込）の自己負担金が発生します。
 - (2) 契約者は Web で事故申請を行いますが、端末保証サービスの専用コールセンターまたは楽天モバイル店舗（受付対応店舗）でも事故申請を行うことができます。また、契約者は交換品を必ず事故申請時に選択しなければならず、選択しない場合は端末保証サービスを受けることができません。交換品は、宅配業者が契約者のご指定の住所にお届けします。契約者は、当該引渡し後速やかに故障機を返却（盗難紛失の場合は、当該盗難紛失を警察署に届け出た上で、紛失届受理番号を提出）するものとします。なお、交換品の受領後 14 日または当社が別途認めた期間を経過しても、故障機もしくは発見した旧製品の返却または盗難紛失を警察署に届け出た旨の証明書の提出がない場合は、違約金として 44,000 円（税込）を別途請求させていただきます。
4. 第 1 項にかかわらず、楽天の裁量により、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、本サービスを提供しません。
 - (1) 対象事故が契約者等の故意または重大な過失により生じたものである場合
 - (2) 第 1 項第 1 号の自然故障について、対象製品を楽天または楽天の指定する業者以外の者が分解、改造、解析等したことにより生じたものである場合
5. 故障機の所有権および危険負担は、契約者が故障機を楽天等（楽天または楽天が指定する第三者、以下同様）に発送した時点で、楽天等に移転されるものとします。
6. 盗難紛失時の旧製品の所有権および危険負担は、楽天等が交換品を契約者に発送した時点で、楽天等に移転されるものとします。旧製品を発見した場合、楽天等に発見した旧製品を送付するものとします。
7. 楽天は、端末保証サービスに関する業務を第三者に委託することができるものとします。この場合、端末保証サービスに最低限必要となる個人情報を当該第三者に提供させていただきます。

第 6 条（端末保証サービスの提供を請求できない場合）

前条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、契約者は端末保証サービスの提供を請求することはできません。

- (1) 別表1のいずれかに該当する場合
- (2) 対象事故により契約者に生じた損害が、他の保険や補償により補填された場合
- (3) 契約者が、本規約等を遵守していない場合
- (4) 対象事故が、バッテリーの消耗が早い等、バッテリーに関する場合

第7条（端末保証サービスの利用の審査）

1. 端末保証サービスの利用の請求は、本契約期間中に契約者本人が行うものとし、本人以外の故障申請は認められないものとします。契約者は、端末保証サービスの利用を請求する場合、本規約等に別段の定めがない限り、対象事故の発生日から30日以内に、第5条第3項に定める手続きにより申請するものとします。
2. 契約者は、端末保証サービスの利用の請求時に、楽天が指定する損害査定のために必要とする書類の提出を求められた場合、これに応じなければならないものとします。なお、申請に係る費用は、契約者の負担とします。
3. 楽天は、契約者が端末保証サービスの利用を申請した場合、契約者の申請内容が端末保証サービスの利用の対象であるかについて審査を行います。係る審査の結果、本規約等に従い、楽天が、契約者の申請内容が端末保証サービスの利用の対象ではないと判断する場合、申請日から7日以内にその旨を契約者に通知します。
4. 端末保証サービスの提供方法は、楽天が定めるところによるものとします。

第8条（変更事項の届出）

1. 契約者は、契約者情報に変更が生じた場合は、速やかに楽天所定の手続きにより登録情報を変更するものとします。
2. 契約者が、前項の変更を怠ったため、楽天からの通知が遅延し、または到達しなかった場合、当該通知は、通常到達すべき日時に到達したものとみなします。また、契約者が前項の変更を怠ったために契約者に生じた損害については、楽天は一切責任を負いません。

第9条（本契約の有効期間）

本契約の有効期間は、本契約締結日から本契約が解約または解除された時点までの期間とします。

第10条（本契約の無効）

1. 契約者が、第2条第2項に違反して保証対象製品1台につき複数の本契約を締結したときは、後に成立した本契約をすべて無効とします。
2. 楽天が別途定めるキャンペーン等により、利用料が無料となる期間において、契約者が本契約を締結した後、本契約の解除または解約により契約において利用料の支払義務が一度も発生しなかった場合、または、本契約に基づき支払うべき利用料が一度も支払われなかった場合は、本契約はその成立時に遡って無効とします。

3. 前二項により本契約が無効とされた場合、楽天は、本契約の履行義務を負いません。また、その場合において、楽天が既に契約者に対して端末保証サービスを提供しているときは、楽天は、契約者に提供した端末保証サービス相当額の賠償を請求できるものとします。

第 11 条（契約者が行う本契約の解約）

契約者は、本契約の解約を希望するときは、楽天所定の手続きに従い、解約を申し出るものとします。本契約の解約日および課金される最終月の利用料は日割計算するものとします。解約日以降に事故が発生した場合、契約者は本サービス提供の請求を行うことはできず、本サービスの提供は受けられません。

第 12 条（楽天が行う本契約の解除）

1. 契約者が、本サービスの申込みおよび利用にあたり、故意または過失により、虚偽の登録、届出または申告をした場合、楽天は、直ちに本契約を解除できるものとします。
2. 楽天は、下記事項のいずれかに該当する場合、楽天所定の方法で契約者に通知することにより、本契約を解除できるものとします。
 - (1) 契約者が、本サービスを詐取する目的で対象事故を生じさせ、または生じさせようとした場合
 - (2) 契約者が、本サービスの利用の請求にあたり、違法な手段を用い、詐欺もしくは不正を行い、または行おうとした場合
 - (3) 契約者が、本規約等に違反した場合
 - (4) 契約者が、楽天の通信利用料金を、楽天との間の契約に従って支払わない場合
 - (5) 契約者が、楽天グループが提供するサービスに関する規約等に違反した場合
 - (6) 第 16 条に定める各号のいずれかに該当した場合
3. 前二項のいずれかにより本契約が解除された場合、解除前に発生した対象事故を原因とする場合であっても、契約者は本サービスを利用できません。また、楽天が既に本サービスを提供していた場合は、楽天は、提供した本サービス相当額の賠償を請求できるものとします。また、楽天は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。

第 13 条（本契約の終了）

1. 前三条に定めるほか、次の各号のいずれかに該当する場合、本契約は終了するものとします。
 - (1) 契約者が楽天から決済を拒否される等、楽天に対して利用料の支払いができないことが判明した場合
 - (2) 契約者が死亡した場合
 - (3) 契約者が破産開始手続申立をした、またはされた場合
 - (4) 楽天が本サービスの提供を終了した場合
2. 本契約の終了時期は、前項（2）から（4）の場合は、終了原因が発生したときに直ちに、前項（1）の場合は、最後の決済が行われた利用料に係る月の末日をもって本契約は終了するものとします。ただし、前項（1）の場合において利用料の決済が一度も行われなかった場合は第 10 条第 2 項が適用され、本契約はその成立時に遡って無効とします。

3. 前項ただし書の場合を除き、本契約終了時まで、契約者が本規約第7条第1項に基づき端末保証サービスの利用の請求していた場合には、その請求について関してのみ、本規約第7条第2項から第4項の規定が存続します。
4. 契約者は、本契約の終了後に発生した対象事故に関して端末保証サービスを受けられません。この場合、楽天は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。
5. 第2項ただし書の場合、楽天は、無効とされた本契約に基づき本サービスを提供する義務を負いません。また、楽天が本契約に基づき既に本サービスを提供していた場合は、楽天は、契約者に提供した本サービス相当額の賠償を請求できるものとします。また、楽天は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。

第14条（契約者の禁止条項）

契約者は、本サービスをご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

- (1) 本サービスのご利用にあたり、虚偽の登録、届出または申告を行うこと
- (2) ユーザIDまたはパスワードの不正利用、貸与、転売、質入れ、その他本サービスの利用目的以外での使用
- (3) 他人になりすまして、本サービスを利用すること
- (4) 楽天または第三者を誹謗中傷し、その名誉もしくは信用を棄損する行為またはそのおそれのある行為
- (5) 楽天または第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為
- (6) 楽天の営業活動を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- (7) 第三者のプライバシーを侵害する行為またはそのおそれのある行為
- (8) 法令、本規約等または公序良俗に違反する行為

第15条（本サービスの中止・停止、終了）

1. 楽天は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスに係る業務を中止または停止できます。この場合、楽天は、契約者に適切に事前に通知するよう努めるものとします。
 - (1) 楽天のサーバー等の本サービスに係るシステムまたはその設置場所の緊急を要する保守その他管理上緊急の対応を行う必要がある場合
 - (2) 天災地変、戦争、内乱、暴動、火災、停電、通信回線設備の事故、通信事業者の債務不履行または緊急メンテナンスの実施、国内外の法令の制定・改廃、公権力による命令・処分・指導その他楽天の責めに帰することができない事由により、本サービスの提供ができない場合
 - (3) 楽天が実施している他のサービス（本サービスに限りません。）の運用上または技術上楽天が必要と判断した場合
 - (4) その他、本サービスの中止または停止を必要とする事情が生じた場合
2. 楽天は、楽天所定の方法にて契約者に通知を行うことにより、本サービスをいつでも変更または終了させることができるものとします。

第 16 条（違約金）

以下の各号のいずれかに該当した場合は、別途楽天が指定する期日までに、楽天が別に定める方法により、違約金として 44,000 円（税込）を楽天等にお支払いただきます。なお、楽天は、契約者にお支払いいただいた違約金については、いかなる事由であっても返金に応じないものとします。

- (1) 故障機もしくは発見した旧製品を送付期限内に楽天等に送付されなかった場合、または盗難紛失を警察署に届け出た旨の証明書の提出がない場合
- (2) 初期不良の旧製品を送付期限内に楽天等に送付されなかった場合、または初期不良の旧製品が破損した状態で返送された場合
- (3) 第 14 条および別表 1 のために違反して保証のお申込みをされた場合
- (4) 別表 2 の 1. (3) に定めるセキュリティが解除されない場合
- (5) 回収した故障機の IMEI が事前に楽天等が把握している IMEI と異なる場合
- (6) 通常の端末使用によって生じる故障・破損の程度を逸脱した、「躯体の損傷」や「部品が欠損する程の破壊」等によって、回収した故障機が端末保証サービスの保証対象製品であることが客観的に確認できない場合

第 17 条（個人情報の取扱い）

楽天は、お客様の個人情報を、プライバシーポリシーに基づき取り扱うものと致します。プライバシーポリシーは、楽天モバイル Web サイトでご覧いただけます。

第 18 条（本規約等の変更）

楽天は、楽天が適当と判断する方法により契約者に通知または周知することにより、本規約等の内容の一部または全部を変更できるものとし、この場合、変更日以降は変更後の本規約等が適用されるものとします。

第 19 条（合意管轄）

本契約等に関する訴訟については、訴額に応じ東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 2 章 家電補償

第 20 条（「家電補償」のサービス内容）

1. 家電補償サービスとは、本規約で定める補償の限度額の範囲内において家電補償サービスの対象製品の無料修理を行うサービスをいいます。楽天は、課金開始日当日から 15 日が経過した日の午前 0 時以降に自然故障が発生した場合で、かつ、自然故障発生日当日から 60 日以内に修理依頼がなされた場合に限り、家電補償サービスを提供するものとします。家電補償サービス内容の詳細については別途楽天と楽天損害保険株式会社（以下「楽天損保」といいます。）間で締結する、「動産総合保険」の約款および特約、「重要事項説明書」、並びに第 21 条第 2 項で定義する保険契約に係る規約に従います。サービスの対象となる自然故障は、次に掲げ

るもののみとします。

- (1) 家電補償サービスの対象製品のメーカー保証書および取扱説明書に記載されている使用上の注意などに従い正常な使用状態で発生した電氣的事故および機械的故障（以下「自然故障」といいます。）。
3. 家電補償サービスにおける対象製品は、日本国内に所在し次の条件を満たす、テレビ、パソコン、タブレット端末、外付けHDD・ルーター、AIスピーカー、ゲーム機とします。
 - (1) 契約者またはその者の同居の親族が日常生活で使用することを目的として新規に購入した製品であること（中古品またはオークションもしくは譲渡による取得を除きます。）
 - (2) メーカー保証が1年以上付帯され、日本国内で修理可能な製品であること
 - (3) 新規に購入した日から5年以内の製品であること、ただし、テレビ、パソコン、タブレット端末、ゲーム機は3年以内の製品であることとします
 - (4) 製品に当該製品のメーカー保証書が添付されていること
 - (5) 購入証明書（レシート、クレジットカード購入明細、Web購入明細等をいいます。）により、購入日、購入店舗および購入価額が客観的に把握できる製品であること
 - (6) 保険契約者に登録している住所に所在する建物内で使用する製品であること
4. 家電補償サービスは、家電補償サービスの課金開始日当日に始まり、1年後の午後12時に終了します（以下この期間を「補償責任期間」といいます。）。この補償責任期間は、被保険者が本サービスに加入している限り有効に存続し、契約者が解約した場合または解除された場合、家電補償サービスは、解約日または解除日に終了します。なお、家電補償サービスの終了後、契約者は修理の請求を行うことはできません。
5. 家電補償サービスの対象となる製品は、本条第3項に該当する製品のうち次の条件を満たすインターネットに接続可能な製品に限ります。
 - (1) テレビは、20インチ以上に該当するものに限り、ブラウン管テレビは除きます。
 - (2) パソコン、タブレット端末、外付けHDD・ルーター、AIスピーカーは、楽天もしくは携帯電話通信会社より販売された製品は除きます。なお、AIスピーカーのみ、インターネットへの場合無線接続が可能であり、人工知能によるアシスタント機能を搭載するものに限ります。
 - (3) ゲーム機は、任天堂株式会社、ソニーインタラクティブエンタテインメント株式会社の製品のみとなります。
6. 家電補償サービスの提供は1契約につき、家電補償サービスの請求をした日を基準とした1年間において合計で2回までとします。ただし、契約者が法人その他の団体の場合は、同一法人その他の団体において家電補償サービスの契約が3契約以上である場合、家電補償サービスの請求をした日を基準とした1年間において合計で6回までとします。なお、家電補償サービスの修理依頼をしたにもかかわらず、楽天が家電補償サービスの提供を行わなかった場合は、回数に算入しないものとします。

第21条（「家電補償」のサービス提供関係者）

1. 楽天は、家電補償サービスの提供に係る業務の運営において、窓口業務を含む一部の業務をTWG Japan株式会社に委託するものとします。
2. 楽天は、家電補償サービスの提供において、契約者を被保険者とし、損害保険契約（以下「本

保険契約」といいます。)を、楽天と楽天損保との間で締結します。

3. 契約者は、家電補償サービスの利用にあたっては、家電補償サービスに係る業務委託先である TWG Japan 株式会社を通じて、楽天損保に対し保険金を請求するものとします。

第 22 条（家電補償サービスと保険の関係）

1. 楽天は、本保険契約に基づき、保険金が支払われる場合に、支払われる保険金額を限度に、家電補償サービスを提供します。
2. 家電補償サービスにおいて、対象製品や対象となる自然故障は、第 20 条第 1 項に定める「動産総合保険」の約款および特約並びに重要事項説明書の規定に従うものとします。

第 23 条（修理の依頼方法）

1. 契約者は契約期間中において対象製品に自然故障が生じた場合、楽天指定の方法により修理を依頼するものとします。契約者が楽天の了解を得ることなくメーカー等に直接修理を依頼した場合、当該自然故障は家電補償サービスの対象外とします。なお、修理の依頼にあたっては、契約者は次の各号の規定に従うものとします。
 - (1) 契約者から楽天または楽天の指定する者へ、メーカー保証書、購入証明書および自然故障が発生している対象製品の画像の提出が可能であること。なお、契約者はメーカー保証書、購入証明書および自然故障が発生している対象製品の画像データを、楽天指定の手段を通じて送信等によって楽天に提出するものとします。
 - (2) 記憶装置を持つ製品において修理の際にデータの消去をとまなう場合、データの消去をとまなうことについて、予め同意すること
 - (3) 自然故障発生日当日から起算して 60 日以内に修理依頼をすること。
2. 対象製品の修理期間において、楽天は貸出機（代用品）の提供は行わないものとします。

第 24 条（補償限度額の超過の場合の取扱い）

家電補償サービスにおいて、対象製品の 1 回の修理費用が購入金額または第 29 条に定める補償限度額のいずれか低い額（以下「上限額」といいます。）を超過する場合、超過分の金額を契約者が負担することを同意することにより、家電補償サービスを続行することができます。

第 25 条（代替品の提供）

楽天は、家電補償サービスにおいて、対象製品の修理が不可能な場合（メーカーによる部品供給が不可能な場合等を含みますがこれに限られません。）または、上限額の超過分の金額について、契約者による負担の同意が得られない場合には、修理を行わず、上限額から検証までに係る諸費用、対象製品（修理依頼品）の返却に係る費用、代替品の提供時における送付に係る費用等、代替品提供に関連して発生する諸費用および各費用に対する消費税を差し引いた金額の範囲内で購入可能な、同種品を代替品として契約者に提供するものとします。契約者は、当該代替品について以下の条件となることを予め同意します。

- (1) 代替品の提供にあたって、契約者は、メーカー、機種、型番、購入する販売店等の指定をすることはできないこと。

- (2) 家電補償サービスは、提供された代替品について家電補償サービスの利用が可能となること。
- (3) 提供する代替品が設置工事を伴う製品であった場合、対象製品の取外しに係る費用、代替品の取付けに係る費用等、その他設置工事に関する費用は、契約者の負担となること。
- (4) 代替品の提供後、対象製品は契約者へ返却となること。

第 26 条（契約者が負担する費用）

1. 次の費用は、家電補償サービスには含まれておらず、契約者の負担となります。
 - (1) 対象製品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用（工事費、材料費および諸経費等を含みますがこれに限られません。）
 - (2) 対象製品が出張修理対象製品以外の場合における、対象製品の梱包材料費および梱包に係る費用。
 - (3) 離島および遠隔地への修理依頼の際に発生する対象製品の送付に係る費用（往復）および出張に係る費用。
 - (4) 上限額超過等により、契約者の費用負担が発生した場合、その費用および振込手数料または代引き手数料。
 - (5) 代替品の提供を実施した際に発生した設置工事費用、その他諸経費。
 - (6) 対象製品の処分に係る費用、家電リサイクル法に基づく廃家電処理費用。
 - (7) 対象製品の修理を依頼した際に、家電補償サービスの対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、対象製品の送付に係る費用（往復）、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用。
2. 契約者は、前項に定める費用を、楽天の請求に基づき本規約第 4 条に定める利用料と合わせて支払うものとします。

第 27 条（家電補償サービスの対象外となる事由・事項）

次のいずれかにあてはまる場合は家電補償サービスの対象外となり、家電補償サービスは適用されません。対象外の詳細な事由、事項については本保険契約の約款等に準じます。

- (1) 家電補償サービスの提供条件を満たしていない製品であった場合
- (2) 対象製品のメーカー保証書および取扱説明書等の使用上の注意等による正しい使用方法とは異なる不適切な使用、または想定された用法や限度を超える過酷な使用により生じた自然故障
- (3) 課金開始日当日から 15 日間の間生じた自然故障による損害
- (4) 本サービスの契約締結日以前に発生していた自然故障による損害
- (5) 対象製品の修理が日本国内では不可能な場合の損害
- (6) 業務用として製造・販売された対象製品に生じた損害
- (7) 家電補償サービスの指定する方法以外で見積もられた修理費を根拠とした損害
- (8) 法人または個人事業主が業務目的で使用するもの、およびレンタル品として使用する製品に生じた損害
- (9) 対象製品のメーカーが定める消耗品に生じた損害および交換作業（フィルター、バッテリー

- 一、電池類、パッキン等を含む。)によって生じた損害
- (10) コンピュータプログラム、各種ソフトウェア、データおよびこれらに類するものに生じた損害
 - (11) 依頼された対象製品の修理が契約者の都合により実施されない場合、または修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理見積費用、送付に係る費用（往復）、出張費用、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用
 - (12) 対象製品が遺失物、準遺失物または盗品の場合
 - (13) 別表3に該当する損害

第28条（波及損害等の取扱い）

対象製品もしくは代替品の自然故障に起因して生じる次に掲げる損害については、家電補償サービスの対象とはならず、楽天は一切の責任を負わないものとします。

- (1) 身体障害（障害に起因する死亡および怪我を含みますがこれに限られません。）
- (2) 他の財物（ソフトウェアを含みますがこれに限られません。）に生じた故障または損傷等の損害
- (3) 対象製品、その他の財物が使用できなかったことにより生じた損害
- (4) 日本国外で生じた損害

第29条（補償限度額）

家電補償サービスの補償限度額は3万円とします。（1回の修理サービスの上限金額。）ただし、テレビの補償限度額は7万円、パソコンおよびタブレット端末の補償限度額は4万円とします。なお、購入金額または補償限度額のいずれか低い金額が上限となります（修理した製品や代替品を楽天から契約者に送付する際に係る費用は、この上限に含まれます。）。なお、楽天が対象製品を回収するための費用は補償限度額とは別に1万円を限度に楽天が負担するものとします。

2024年8月20日制定

【別表 1】 端末保証サービスの提供を請求できない場合（第 6 条第 1 項）

1. 契約者登録情報、保証申請書または資料に虚偽または不実の内容が含まれていた場合
2. 過去または現在において、楽天が提供するサービスを利用するにあたり当該サービスに係る規約、ガイドライン等に反する行為その他不正な行為を行っていた場合
3. 本サービスの利用料を支払っていない場合
4. 楽天所定の申請書および資料を所定の期間内に提出しないなど、事故等の状況の調査に協力しない場合
5. 交換品の送付先として日本国外の住所を指定した場合
6. 公序良俗、信義誠実の原則に反する行為があった場合
7. 不正請求の疑義があると判断した場合
8. 戦争・天災地変（地震、津波、洪水）等に基づき生じた場合又はそれらに起因する著しい社会秩序の混乱の際に生じた場合
9. 対象事故が製品の価値、性能、数量その他保証対象製品の内容に関する錯誤等に起因する場合
10. 対象事故が、契約者または同居の親族等の故意または重過失に起因する場合
11. 対象事故の原因が製品の欠陥やさび、変色または虫食いなどである場合
12. 製品の機能に直接関係のない汚損、擦損、塗料の剥落その他外形上の損傷に起因する場合
13. 端末保証サービスの利用の請求を受けた製品の識別番号が、契約番号に紐づくものと一致しない契約
14. 対象事故が昆虫等に起因する保証対象製品の故障や不具合
15. 対象事故が、バッテリーの消耗が早い等、バッテリーおよび製品本体以外の付属品に関する場合
16. 対象事故が水濡れまたは水没の事故のみで、その事故により製品の故障が発生していない場合
17. 対象事故が製品の使用方法を誤ったことに起因する場合
18. 製品が改造されていた場合
19. 契約者が、楽天の製品または通信利用料金を、楽天との契約に従って支払わない場合
20. 対象事故が契約者がチャージしていたすべての電子マネー等の消失の場合
21. 保証対象製品について、メーカー以外の業者及び個人による分解等の形跡が認められる場合
22. 契約終了後（解約および解除を含む）30 日以内に本サービス提供の請求がない場合、もしくは契約終了後に事故が発生した場合
23. 対象事故が OS のアップデートおよび更新作業による不具合、アプリケーション等ソフトウェアの不具合、初期化に関する不具合、SIM の不具合の場合
24. 対象事故が、メーカーのリコールの対象となる特定の機器、モデルに合致する場合
25. 対象事故が契約者の闘争行為または犯罪行為に起因する場合
26. 対象事故が差押え、収容、没収、破壊等国または公権力の行使に起因する場合
27. 対象事故が放射能汚染や核燃料物質に起因する場合
28. 対象事故の原因が環境汚染（大気汚染、土壌汚染、地盤沈下、水質汚染等）が原因の場合

29. 契約者が麻薬、大麻、あへん、覚醒剤またはシンナー等の影響を受けている場合およびその恐れがある状態で対象事故が発生した場合
30. 契約者に対する刑の執行の場合
31. 契約者が被った身体的な傷病、障害、精神的ショック、精神的苦痛または精神障害に起因して対象事故が発生した場合
32. 契約者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 713 条（責任能力）に規定する責任 無能力者、同法第 8 条（成年被後見人及び成年後見人）に規定する成年被後見人、同法第 12 条（被保佐人及び保佐人）に規定する被保佐人または同法第 16 条（被 補助人及び補助人）に規定する被補助人である場合
33. 契約者等が反社会的勢力（注）に該当すると認められる場合
（注）暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から 5 年を経過していない者を含みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

以上

【別表2】

1. 端末保証サービス申込み前の事前準備について

(1) バックアップについて

- ① 契約者は、事前に契約者自ら製品のバックアップ等のデータ保全の対応を行うものとします。
- ② 楽天は、端末保証サービスの申込み前に、契約者の製品に関するデータ保全をバックアップ等の保全代行やデータ保全の補助を行いません。

(2) 製品内データについて

- ① 楽天は、保証対象製品内のデータの変化・消失等に関して一切の責任を負わないものとします。
- ② 楽天は、端末保証サービスの提供の際に、契約者の製品のデータの初期化を必ず行いますがデータについて一切の責任を負わないものとします。

(3) セキュリティーについて

- ① 契約者は、製品を探す機能を無効にし、製品に暗証番号・PIN ロックなどの何らかのロックを行っている場合はロックを解除し、またその他のセキュリティーサービスに加入している場合は、当該セキュリティーサービスを解除後、端末保証サービスを利用するものとします。
- ② 契約者がセキュリティーを解除できない場合、楽天による端末保証サービスは提供できません。

(4) アクセサリー等の付属品の取り外しについて

- ① 契約者は、保証対象製品の付属のカバー、ストラップ、画面保護フィルム等について、可能な限り取り外した上で、本サービスを利用するものとします。
- ② 楽天より、保証対象製品の付属のアクセサリー等の返却は行いません。

2. 端末保証サービスについて

- (1) 保証対象製品と同一機種（同一機種が在庫にない場合は、同等の楽天が指定する機種）の中からご選択いただき、ご選択いただいた機種の交換品と交換致します。楽天が指定する交換品は、予告なく変更される場合がございます。なお、楽天の裁量により、故障製品等の回収後に交換品を提供する場合がございます。
- (2) また交換品として、メーカー・型番・色など、契約者のご希望に添えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
- (3) microSIM 対応製品をご利用の契約者は nanoSIM 対応製品への交換となるため、my 楽天モバイルもしくは楽天モバイルショップにて、必ず SIM サイズ変更のお手続きをお願いいたします。なお SIM サイズ変更に伴う負担額は契約者負担とさせていただきます。
- (4) 交換品は、楽天の裁量でリファービッシュ品（返品機器、初期不良品等をメーカーまたはメーカー認定の第三者が修理調整し、性能及び信頼性において新品と同等の品質と確認された機能整備済製品）を使用することができることとします。従って、プリインストールされたアプリケーション等についても、交換の対象外とさせていただきます。
- (5) 端末保証サービスが提供された場合、契約者が楽天に提出した故障製品等につきましては、契約者は所有権を放棄したものとし、楽天が管理または処分できるものとします。契約者は、楽天に故障製品等を提出する際は、当該故障製品等に関するデータの消去を自ら行うも

のとします。

- (6) 契約者は、楽天から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障が確認された場合、契約者は交換品受領後 14 日以内に楽天に連絡することとし、契約者からその連絡が楽天にない場合は、交換品に故障がないものとみなします。
 - (7) 盗難紛失による端末保証サービスの利用時で、楽天モバイル回線を契約されている場合は、交換品とともに楽天モバイル回線契約の携帯電話番号を登録した SIM カード等をお送りいたします。交換品と SIM カードの発送時点で、それまでご利用になられていた SIM カードは利用できなくなります。なお、楽天が契約者に SIM カード等をお送りする場合は、SIMカード再発行手数料 3,300 円（税込）を別途請求させていただきます。
3. 4 時間スピード配送
- (1) 契約者が、楽天が別途定める対象地域内の住所への交換品の送付を申込み場合に、4 時間スピード配送を申込みすることができます。4 時間スピード配送の申込みがあった場合には、楽天は、楽天が別途定める方法により、申込み完了から 4 時間以内に、交換品を当該住所へ配送します。ただし、天災・交通状況・その他やむを得ない事情により 4 時間以内に配送できない場合がございます。
 - (2) 契約者は、4 時間スピード配送の申込みを行う場合、1 回の配送につき 3,300 円（税込）の利用金をお支払いいただきます。なお、4 時間スピード配送については、本サービス利用の申込みと同時の申込みが必要であり、申込み完了後の配送方法の変更はできません。
4. 端末保証サービスのキャンセルについて
- (1) 契約者は、交換品の入った梱包を開封した時点で、端末保証サービスの利用請求を原則撤回できないものとします。なお、例外的に、撤回により契約者へ保証対象製品を返送する際、その費用は契約者負担とさせていただきます。
5. 端末保証サービスの提供後の対応について
- (1) 楽天の責めに帰すべき事由によらず、交換品の配送が完了しない場合（楽天が発送した日から 14 日以内に該当製品を契約者が受領しない場合）は、契約者に問い合わせの連絡を行います。
6. 送料の負担
- (1) 送料の費用負担について楽天が対象機器の送料を負担するものとします。なお、楽天または契約者に責めに帰すべき事由など特段の事情がある場合は楽天の指定により、楽天または契約者が送料の負担をするものとします。

以上

【別表3】家電補償サービスの提供ができない場合（第27条第13項）

1. 対象製品のメーカー保証書において定めるメーカー保証期間内の自然故障によって生じた損害
2. 対象製品のメーカー保証書および取扱説明書等の使用上の注意等による正しい使用方法とは異なる不適切な使用、または想定された用法や限度を超える過酷な使用により生じた損害
3. 対象製品の取扱説明書の記載に誤り等があり、当該誤った記載に従った使用方法によって生じた損害
4. 対象製品の仕様または構造上の欠陥、および当該欠陥によって生じた損害
5. 当該部品が無ければ対象製品が正常に動作しないのに、販売時点で当該部品が欠落していることにより生じた損害
6. 対象製品の分解および部品交換を伴わない調整または手直し修理（メンテナンス、検査、点検、保守、清掃、システムアップデート等の設定で完了する作業、取扱説明のみ）
7. メーカー指定外の消耗品の使用に起因する損害
8. 所定の期間使用後に、対象製品について要するメンテナンスや部品交換の費用、またはそのメンテナンスや部品交換を怠ったことによって生じた損害
9. 対象製品の付属品類（ケース、ストラップ、レンズキャップ、ホース、コントローラ、充電器等）、周辺機器、増設機器、外部記録媒体、ソフトウェア、アクセサリ等、対象製品の本体以外に生じた損害またはこれらの付属品類に起因して生じた損害
10. 対象製品のメーカー以外の者により付加されたラベル・シート・カバー類、塗装、刻印等に生じた損害
11. 対象製品に有機ELまたは液晶画面が含まれる場合の有機ELまたは液晶画面の焼け、ドット欠落、経年劣化に伴う輝度低下等の事由による損害
12. 対象製品の梱包不備、不適切な梱包方法等により輸送中に生じた損害
13. 対象製品が取付け工事を伴う製品である場合、取付け取外し工事、引越等による場所の移動、落下等に起因する損害
14. 対象製品の配線不良、配管工事の不良、据付け不良および建築躯体、関連設備、それらの工事等に起因する損害
15. 対象製品が記憶装置を持つ製品である場合、その記憶されているデータ、またはデータの復元およびその手配等に係る一切の費用
16. 対象製品についてメーカーがリコール宣言を行った後のリコール対象となった部位の修理、およびリコール対象となった部位に起因する損害
17. 対象製品のメーカーが許可をしていない（メーカー保証の対象外としている）加工、改造（増設またはバージョンアップを含む）、修理または部品の使用、およびそれらに起因する故障または損傷
18. 直接または間接、故意または過失を問わず、次の事由によって対象製品に生じた損害
 - (ア) 腐食、電池の液漏れ、錆、カビ、傷、塵、埃、煙、虫等の異物混入、その他類似の事由
 - (イ) 劣化、消耗、摩滅、変質、変形、変色、その他類似の事由（電池蓋の爪折れ、ヒンジ不良、レール破損等を含む）
 - (ウ) 火災、落雷、破裂、爆発、風災、雹災（ひょうさい）、雪災、水濡れ、地盤変動、地盤沈下

(エ) ガス害、塩害、公害、電波障害、通信回線の異常、過電流、異常電圧

19. 依頼された対象製品の修理が被保険者等の都合により実施されない場合、または修理の依頼をキャンセルした場合において生じた修理技術費用、修理見積費用、送付に係る費用（往復）、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用

以上