修理サービス利用規約

2025 年 2 月 6 日

第 1 条 （利用規約）

本修理サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、JCOM株式会社（以下「当社」といいます。）が販売した製品（以下「当社製品」といいます。）に関する修理（以下「修理サービス」といいます。）の利用にかかわる一切に適用されます。

第 2 条 （規約の変更等）

当社は、この規約を変更する場合があります。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の規約によります。

2 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。

3 規約変更その他当社の申し出により契約者にとって不利益な内容を含む契約条件の変更を行う場合、当該変更の内容につき、契約者に対し、当社の判断により、法令に従い、個別の通知及び説明に代えて、事前に、文書、ダイレクトメール等の広告物、電子メール、または当社ホームページ上の表示により、当該変更内容を通知または周知することがあります。

第 3 条（修理サービスの提供）

修理サービスを利用できる者（以下「利用者」といいます。）は、現に当社のグループ会社となる電気通信事業者で、「J:COM」の統一ブランドを冠して事業を行う事業者（以下「特定事業者」と言います。）が別に定めるJ:COM MOBILE（プランa）約款の契約者（以下「契約者」といいます。）であること、または以下の条件のいずれかに該当する者に限ります。

(1) 当社製品を当社が認める方法により譲渡された所有者

(2) 正式な契約等により当社製品の所有者となった者

2 前項の条件に該当する者であっても第 13 条（反社会的勢力の排除）第 1 項に該当せず、第 2 項に該当する行為を行ったことが判明した場合、当社は修理サービスを提供しないものとします。

3 修理サービスは、前項までに定める利用者から、当社製品が故障したと申告があった場合にのみ当該利用者に対して適用されます。

4 削除

第 4 条（修理サービスの提供ができない場合）

当社は、以下に定める場合、利用者に対して修理サービスを提供できない場合があります。

(1) 故障個所が複数ある場合において、一部の故障について修理を利用者が拒否する場合

(2) 修理サービスが完了する場合において、当社製品内に保存されていた利用者のデータやアプリケーション等が削除されることを利用者に承諾いただけない場合

(3) 以前に、当社の修理サービスを利用し、当社が費用の請求を求め、未だに当該修理サービスの利用料金の支払いが完了していない場合、または修理サービス期間中に当社が貸し出した製品を返却していない場合

(4) 修理の対象となる当社製品の損耗が激しく、修理サービスにかかる費用と比較して、新規製品の購入金額が安価であると当社が判断した場合

(5) 利用者の現住所が日本国外にある場合および国内においても利用者当人よる受け渡しが不可能である場所を指定する場合

(6) 利用者が当社を介さずに当社製品の保証期間内に製品メーカーから故障品に替えて交換品を受け取った場合であって、当社にその通知をしていない場合

第5条（修理サービスの終了について）

当社は、当社製品の販売終了日から4年間が経過した日に、当該当社製品に関する修理サービスを終了します。

2 前項の規定にかかわらず、当社製品の販売終了日から4年間が経過するよりも前に、修理サービスに必要な部品の供給が無くなった場合には、修理サービスを終了することがあります。

第6条（修理サービスの注意事項）

利用者は、修理サービスの利用にあたっては、以下の事項に十分ご注意ください。

(1) 当社製品の保証期間内であっても、以下の場合は有償での修理サービスの提供となります。

①購入後の利用者による輸送、移動、落下等による利用者の責めに帰すべき事由による故障、破損等の場合

②戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱、核燃料物質や公害による汚染、その他これらに類似の事変または暴動による故障の場合

③地震、噴火、火災、水害、落雷等の天災事変等によって生じた故障の場合

④自然の消耗、磨滅、錆、腐敗、変質、変色、その他類似の症状の場合

⑤外観に破損等が明らかに認められる場合

⑥電池パック等の消耗品の交換や修理の場合

⑦利用者がインストールしたソフトウェア、アプリケーション等によるバグ、コンピューターウイルス等による故障、外付け部品のインストール・設定等のユースウェア障害、または不正なインストールや設定による故障や不具合の場合

⑧故障の原因が本製品以外にある場合

⑨不適正な使用または不適切な維持・管理による故障および利用者の故意による破損の場合

⑩契約者ではなく、かつ、当社から保証書をお届けしているが、保証書の提示がない場合

⑪契約者ではなく、かつ、当社からお届けした保証書の提示があっても保証書に購入年月日、お客様名、販売店名の記入がない、あるいは保証書の記載事項を書き換えられている場合

⑫その他、当社が第6条第1項に定める当社製品の製品保証の対象とはならないと判断した場合

(2) 以下の場合については修理サービスの対象とはなりません。また、当社製品の引取後に発覚した場合については、キャンセル料が発生いたします。

①使用上支障のない外観のキズ、錆、変質、変色、その他類似の症状、または故障の症状が再現できない場合

②盗難、紛失により製品の所在がわからない場合

③利用者による不正使用、機械及びソフトウェアの改造（分解改造・部品の交換・塗装等）、解体、解析 （リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む） が施されているもの等の痕跡が確認できた場合

④以前に当社以外の業者による修理サービスを受けた痕跡があった場合

⑤機械、機構の仕様、ソフトウェアのプログラムの仕様の変更の場合
⑥SIM自体の故障、SIMと本体の接触不良、通信会社による通信障害、使用環境に通信不良等による本体以外が原因で発生した通信が出来ない状態の場合

2 次のいずれか一つにでも該当する場合には、当社は修理サービスの提供を停止します。
(1) 当社製品を不法もしくは不正な方法により入手していることが判明した場合
(2) 利用者に支払い能力がない、もしくは制限行為能力者である場合

第7条（修理サービスの費用）

当社は、修理品（利用者が故障を申告してきた品で、未だ当社が修理を行っていない物をいいます。以下同じとします。）を受領した日が、当社製品の保証期間内であり、かつ、自然故障であった場合、修理にかかる費用は請求しません。ただし、この修理に係る輸送費用、梱包費用等は保証対象外となります。

2 当社が定める修理サービスは、前項に定める場合の他は有償となります。

3 修理サービスにかかる費用は、料金表に定めるところによります。

4 利用者が、当社が修理に実際に取り掛かる前に修理の依頼をキャンセルする場合、キャンセル料を請求しますが、修理費は請求しません。ただし、当社が修理に取り掛かっていた場合、修理サービスのキャンセルはできません。この場合、当社は修理を完了した状態で該当の当社製品を利用者に返却し、修理サービスにかかる費用を請求します。

5 当社が指定した方法により修理品が、一定期間内に当社または別記にて特定する当社の委託先（以下「提携事業者」といいます。）に到着しない場合、利用者からの修理申込みはキャンセルされたものとし、前項に定める当社が修理に実際に取り掛かる前に修理の依頼をキャンセルしたものとして扱います。

第8条 （貸出サービス）

契約者については当社製品の修理中に代替機貸出を希望される場合、代替機を貸し出します。

(1) 契約者が、当社製品の修理サービスご利用中に代替機貸出を希望される場合、料金表に定める金額で代替機を貸し出します（以下「貸出サービス」といいます）。
(2) 契約者以外は貸出サービスをご利用になれません。

2 貸出サービスは、契約者が修理サービスの申出と同時に申出ることで、当社が代替機を当該契約者に貸し出します。修理品で、当社のモバイル回線を契約でない場合は、代替機の貸出しができませんのでご了承ください。

3 契約者の責により代替機が破損した場合には提携事業者より修理代金相当額を請求致します。修理代金は破損状況によって異なります。

4 代替機を盗難・紛失した場合、または修理完了品、キャンセル品（第7条第4項または第5項にて修理サービスの依頼をキャンセルをした当該修理品をいいます。）のお届け後2週間を経過した場合は未返却として扱い、料金表に定める違約金を請求致します。

5 本サービスにより当社が契約者に提供する代替機は、原則として当社で選定いたします。お客さまのご利用端末と異なる代替機をお貸出しする場合がございます。

第 9 条 （修理サービス利用時の内部データについて）

本サービスに基づく修理または代替機の提供により、回収させて頂いた登録通信端末の利用者の固有のデータやプログラムは、必ず消去されます。当社は登録通信端末に格納された利用者固有のデータまたはプログラムに対する保証は一切責任を負いません。

2 利用者が利用者固有のデータまたはプログラムを削除せず、万一の事故によりデータ流出・漏洩等が発生した場合でも、当社は責任を負いかねます。

第 10 条 （禁止事項）

利用者は、当社製品の修理サービス、のお申込みにあたり、以下の行為のいずれもを行わないものとします。

(1) お申込み時に虚偽の届出、申告または不正の目的をもって利用する行為

(2) 利用者が第三者になりすまして修理サービスを利用する行為

(3) 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為

(4) 上記各号の他、法令、公序良俗、本規約もしくは当社または特定事業者が別に定める約款等に違反する行為、またはそのおそれのある行為

第 11 条 （個人情報）

当社は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）および電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年総務省告示第695号）に基づくほか、当社が別途掲示する個人情報保護ポリシーおよび本規約の規定に基づいて、利用者の個人情報を適切に取扱うものとします。

2 当社は、別に定める利用者の個人情報を次に掲げる目的のために利用するものとします。

(1) 契約者である場合、特定事業者の契約状況の確認のため

(2) 修理サービスの費用請求および修理品の引取り等、当社製品の受け渡しのため

(3) 利用者の過去の修理サービス利用における料金の支払い状況の確認のため

3 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合にあっては、当社が契約者の個人情報を利用することがあります。

(1) 法令に基づく場合

(2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(3) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

4 当社は、本条第 2 項に規定する利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取扱いの全部または一部を業務委託先に委託することができるものとします。

5 当社は、次に掲げる場合を除き、第三者に個人情報を提供しないものとします。

(1) 予め契約者本人の同意を得た場合

(2) 合併、会社分割、事業譲渡その他の事由による事業の承継に伴って個人情報を提供する場合であって、本条第2項、第3項に規定する利用目的の範囲内で当該個人情報を取扱う場合
(3) 本条第3項に規定する事項に該当する場合

第 12 条（修理サービスの提供の中止）

当社は次の各号に定める事由のいずれか一つ発生したとき、利用者に何らの催告を要せず、直ちに修理サービスの提供を中止することが出来るものとします。その場合に、既に支払われた利用料は返還しません。

(1) 修理サービスの条件に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されないとき
(2) 差し押さえ、仮差し押さえ、仮処分、公売処分、租税滞納処分、その他の公権力の処分を受け、または競売を申し立てられたとき
(3) 自ら振出もしくは引き受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき。
(4) 民事再生、会社更生手続きの開始もしくは破産申し立てを行ったとき
(5) 資本の減少、営業の廃止もしくは変更、解散または組織変更の決議をしたとき
(6) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の事由があるとき

第 13 条（反社会的勢力の排除）

利用者は、現在、次のいずれにも該当しないこと、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。

(1) 暴力団
(2) 暴力団員及び暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
(3) 暴力団準構成員
(4) 暴力団関係企業
(5) 総会屋等
(6) 社会運動等標ぼうゴロ
(7) 特殊知能暴力集団等
(8) 前各号の共生者
(9) その他前各号に準ずる者

2 利用者は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約するものとします。

(1) 暴力的な要求行為
(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
(3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
(4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社等の信用を毀損し、又は当社等の業務を妨害する行為
(5)　その他前各号に準ずる行為

3　次の各号のいずれかに該当し、修理サービスを締結すること、または修理サービスを継続することが不適切であると当社が認める場合、当社は、何らの責任等を負うことなく、利用者の修理サービスの契約について、解除等（修理サービスの契約の申込みを承諾しないこと又は催告なしに修理サービスの契約を解除することをいいます。）を行うことができるものとします。

(1) 利用者が第1項各号のいずれかに該当することが判明したとき

(2) 利用者が第2項各号のいずれかに該当する行為を行ったことが判明したとき

(3) 利用者が第1項または第2項の規定に基づく確約に関して虚偽の申告をしたことが判明したとき

(4) 前3号に関する必要な調査等に応じないとき、または当該調査に対して虚偽の回答をしたとき

4 前項の規定の適用により、修理サービスの契約が解除された場合、利用者は、修理サービスの契約に基づく債務について、期限の利益を失い、直ちに債務を履行するものとします。

5 前 2 項の規定の適用により、当社等に損害等（損失、損害又は費用をいいます。以下本条において同じとします。）が生じた場合、利用者は、その損害等を賠償する責任を負っていただきます。

第 14 条（損害賠償）

利用者は、修理サービスに関して当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実に発生した直接かつ通常の損害に限り当社に請求出来るものとします。但し、当社の故意または重過失による場合は除きます。

第 15 条（合意管轄）

修理サービスに関して利用者と当社の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

料金表

利用者は、当社から請求が発生した日から、一定の期間内に下記に定める料金を支払うものとします。その支払いの方法は当社が別に指定する方法に従うものとします。

項目	条件	利用料
修理サービス料※	保証期間内	無料
	保証期間外	実費
キャンセル料	ー	実費
貸出サービス料※	ー	3,000円（税込3,300円）
違約金※	ー	40,000円（税込44,000円）

※　「まごチャンネル本体」の適用はありません。

※　　配送費用は別途必要となります。

別紙1　削除

別記

1　提携事業者

・ヤマト運輸株式会社（まごチャンネル本体以外）

・株式会社チカク（まごチャンネル本体）

2　当社製品

当社の定める販売契約約款に規定される端末機器（「特定携帯電話端末の販売における特約 11」、「特定携帯電話端末の販売における特約 12」に定める端末機器を除く）であってバッテリーを含む付属品を除きます。

3　特定事業者

特定事業者とは、当社を含む株式会社ジェイコム東京、株式会社ジェイコム埼玉・東日本、株式会社ジェイコム湘南・神奈川、土浦ケーブルテレビ株式会社、株式会社ジェイコム千葉、株式会社ジェイコムウエスト、株式会社ジェイコム九州、株式会社ケーブルネット下関、株式会社ジェイコム札幌、大分ケーブルテレコム株式会社、横浜ケーブルビジョン株式会社

4　個人に関する情報

1 利用者の氏名もしくは名称、電話番号、住所もしくは居所、請求書の送付先等に関する事項

2 契約の申込日、その他当社が請求した履歴に関する事項

3 契約内容に関する事項

4 利用料金等の請求額、利用料金等の滞納の事実およびその記録、請求先、代金引換または払込票による支払方法、その他の料金請求・支払いに関する事項

附則

（実施期日）

この規約は、平成 28 年 12 月 1 日から実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 29 年 8 月 16 日から実施します。

ただし別記３特定事業者の大分ケーブルテレコム株式会社は準備出来次第実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 29 年 8 月 16 日から実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 30 年 1 月 1 日から実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 30 年 2 月 15 日から実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 30 年 4 月 1 日から実施します。

（実施期日）

この規約は、平成 30 年 7 月 1 日から実施します。

なお、別記 3　特定事業者に関し、横浜ケーブルビジョン株式会社は平成 30 年 7 月 4 日から実施します。

（実施期日）

この改正規定は、平成 31 年 1 月 1 日から実施します。

（実施期日）

この改正規定は、平成 31 年 4 月 1 日から実施します。

（実施期日）

この改正規定は、平成 31 年 4 月 25 日から実施します。

（実施期日）

この改正規定は、2019 年 6 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2019 年 10 月 1 日から実施します。
（経過措置）この改正実施の際に、消費税を伴う場合の税込額（地方消費税を含む）は、本規約に定めるとおりとします。この改正実施前にかかる料金については、なお従前のとおりとします。

（実施期日）
この改正規定は、2020 年 4 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2021 年 2 月 18 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2021 年 4 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2021 年 7 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2021 年 10 月 6 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2021 年 11 月 5 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2023 年 6 月 1 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2023 年 7 月 17 日から実施します。

（実施期日）
この改正規定は、2024年 7 月 1 日から実施します。
この改正規程の実施により、iPhone の新規修理受付を終了します。

（実施期日）
この改正規定は、2025 年 2 月 6 日から実施します。