

ジェイコムショップ 有料サポート利用規約

JCOM マーケティング株式会社

2026 年 7 月 15 日

目次

第 1 条（本規約の適用）.....	3
第 2 条（本規約の変更等）.....	3
第 3 条（用語の定義）.....	3
第 4 条（提供するサービス）.....	4
第 5 条（利用契約の申込の承諾）.....	4
第 6 条（利用者の当社に対する協力事項）.....	5
第 7 条（免責事項）.....	5
第 8 条（責任の制限）.....	6
第 9 条（料金ならびにその支払義務および支払方法）.....	6
第 10 条（個人情報の取り扱い）.....	7
第 11 条（法令に規定する事項）.....	7
第 12 条（準拠法）.....	8
第 13 条（紛争の解決）.....	8
第 14 条（債権の譲渡）.....	8
別表 1.....	8
別表 2.....	8
別表 3.....	9
附則.....	9

第1条 （本規約の適用）

JCOM マーケティング株式会社以下「当社」といいます。）は、このジェイコムショップ 有料サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより、ジェイコムショップ 有料サポートを提供します。

- 2 本サービスは、当社または当社親会社が別に定める「J:COM MOBILE 初期設定サポート利用規約」に基づき提供される無償の初期設定サポートとは別個のサービスとして提供されるものとします。
- 3 本サービスの内容、提供条件および料金は、前項の無償サービスと異なる場合があります。
- 4 本規約は、別表2に示すジェイコムショップにおいてのみ適用するものとします。

第2条 （本規約の変更等）

当社は、本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利用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、利用者に対し、当社の判断により、法令に従い、事前に、店頭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 （用語の定義）

本規約（別表を含む）使用する用語は、当社が別に定める約款および規約に基づくほか、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
ジェイコムショップ 有料サポート	ジェイコムショップに来店した利用者に対し、当社が有償で提供する、別表1に規定するサービス（JCOM のスタッフによる対面対応に加え、ジェイコムショップ内のオンラインブースを通じた対応を含みます。）をいいます（以下、「本サービス」といいます。）
利用者	ジェイコムショップにおいて本サービスを受ける者をいいます。なお、料金の支払義務は契約者に帰属するものとします。
契約者	当社との間で J:COM MOBILE の契約を締結している者をいいます。
利用契約	利用者が、本規約に基づき当社に対して本サービスの提供を申し込み、当社がこれを承諾することにより成立する契約をいいます。
SIM ロック解除	J:COM MOBILE サービスに用いるスマートフォンに設定されている「SIM ロック」を解除することをいいます。
SIM 入れ替え	J:COM MOBILE サービスに用いるスマートフォンに挿入されている SIM カードを、当社が提供する SIM カードに交換することをいいます。

APN 設定	J:COM MOBILE サービスに用いるスマートフォンへ接続情報（Access Point Name）を設定入力することをいいます。
MNP 切替	「携帯電話番号ポータビリティ（Mobile Number Portability）」を利用して、利用者が現在使っている電話番号をそのままに、携帯電話会社を切り替えるための手続きをいいます。
メール持ち運び設定	利用者が従前契約していた携帯電話会社が提供するメールアドレスを、解約後（J:COM MOBILE サービスへの契約後）も継続して利用するために行う設定作業をいいます。
無償サポート	当社または当社親会社が「J:COM MOBILE 初期設定サポート利用規約」に基づき提供する無償のサポートサービスをいいます。

第4条 （提供するサービス）

本サービスの作業内容および料金額は、別表1の定めるところによります。

当社は、本サービスについて、別表1に定める J:COM MOBILE サービスのための設定サポート（以下「設定サポート等」という）を実施します。

- 2 本サービスは、利用者の希望に基づき提供される有償の任意サービスであり、J:COM MOBILE の契約締結または維持の条件となるものではありません。
- 3 当社は、無償サポートの提供により対応可能な内容についても、本サービスとして提供することがあります。
- 4 利用者は、本サービスの利用にあたり、当該サポートが有償であることおよび料金額について、事前に確認し同意するものとします。
- 5 設定サポート等は、当社または当社が委託する事業者が対面またはオンラインその他適切な方法により実施するものとします。なお、対面の場合は、当社従業員による端末の直接操作を行う場合があります。
- 6 本サービスの対応時間は、別表2に示すジェイコムショップの営業時間に限ります。
各ショップの営業日および営業時間については各ショップのホームページ等でご確認ください。

第5条 （利用契約の申込の承諾）

本サービスの利用契約（以下、「利用契約」といいます。）は、利用者が予めこの利用規約を承認し当社の指定する方法により申込みをし、当社が次に定める条件を満たしていると判断する場合にこれを承諾することにより成立するものとします。

- (1) 当社が提供する J:COM MOBILE サービスの契約者であること、もしくは本契約の申込みと同時に前述のサービスへ加入申込みをしていること。ただし、当社が提供する J:COM MOBILE サービスの契約者の配偶者であり、利用契約の申込みについて契約者から承諾を得ている場合は

この限りではありません。

- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次に該当する場合には、申込みを承諾しないことができるものとします。
 - (1) 当社のサービスの提供が技術的な理由等により困難な場合
 - (2) 利用者または契約者が自己に課せられた債務の履行を怠ったことがある等本規約上要請される債務の履行を怠る恐れがあると認められる場合
 - (3) 利用者または契約者が当社に通知した所要事項に虚偽および不備（書面等での名義、捺印、識別のための番号および符号情報等の相違・記入漏れ等を含む）がある場合
 - (4) 利用者または契約者が未成年者、成年被後見人で、それぞれ法定代理人、後見人の同意が得られない場合
 - (5) 料金等のお支払い方法について、当社が定める方法に従っていただけない場合
 - (6) 利用者または契約者が本規約に違反する恐れがあると認められる場合
 - (7) 利用者または契約者が第1項に定める条件を満たしていない場合
 - (8) その他、当社の業務遂行上著しい支障がある場合
- 3 当社が、前2項の規定により申込みを承諾した後に、利用者または契約者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。
- 4 当社は、利用契約の成立にあたり、書面または電子的手段により、利用者の同意を取得するものとします。

第6条 （利用者の当社に対する協力事項）

利用者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。なお、利用者が、以下に定めるいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定サポート等の実施が困難になる場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。契約者は、当該場合についても、別表1に定める料金の支払いを要します。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- (3) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の利用者責任におけるそれらの情報の複製の実施
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の利用者の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去の実施
- (5) その他、本サービスの提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

第7条 （免責事項）

当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、ソフトウェア（ドライバソフトウェアおよびファームウェア等を含みます。）の完全なインストール、アップグレード、

アンインストールまたは利用者のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。

- 2 当社は、利用者が当社所定の書面（電子媒体のものを含みます。）に署名する（電氣的操作による確認作業を含みます。）ことにより本サービス提供の完了を当社が確認した後は、当社の設定した内容等を保証しません。
- 3 当社は、本サービスの提供中にサービス対象機器、データ、プログラム等が故障した場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除いて、その機器等の補償は行ないません。なお、補償は、第 8 条（責任の制限）に定めるとおりとします。

第 8 条 （責任の制限）

当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失による場合は、この限りではありません。また、以下の各号に該当する損害については、いかなる場合においても当社は一切責任を負いません。

- (1) 利用者または契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
- (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害

第 9 条 （料金ならびにその支払義務および支払方法）

契約者は、利用契約に基づいて提供を受けた設定サポート等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。

- 2 契約者は、本サービスの提供の全部または一部の提供を受けた場合であっても、別表 1 に定める料金の支払いを要します。
- 3 当社は、本サービスの提供前に、料金その他重要な提供条件を利用者に説明するものとします。
- 4 当社（料金その他の債務に係る債権について、第 14 条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する第三者に譲渡することとなった場合は、その第三者とします。）は設定サポート等の提供の完了後、契約者に対して該当する料金額ならびにその該当料金額に係る消費税および地方消費税相当額を併せた料金額（以下「請求金額」といいます。）を請求します。
- 5 契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。
- 6 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。
- 7 契約者は、請求金額について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、該当料金に対して年 14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払いがあった場合には、この限りではありません。

- 8 第 14 条（債権の譲渡）に基づき、当社が第三者に、当社が有する契約者の料金その他の債務についての債権を譲渡する場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とします。
- 9 契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税および地方消費税相当額を加算しない額とします。）の 2 倍に相当する額に消費税および地方消費税相当額を加算した額を割増金として支払って頂きます。
- 10 当社は、災害が発生し、または発生する恐れがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時にその料金の一部または全部を減免することがあります。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

第 10 条 （個人情報の取り扱い）

当社は、本サービスの利用に当たって、利用者または契約者であることの確認を行なうために、個人情報の確認を求めます。

- 2 本サービスの提供における個人情報の扱いは、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。
- 3 なお、当社が設定作業等の過程で取得した ID、パスワード、メールアドレスおよびその他のデータ等の情報については、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄もしくは利用者へ返却するものとします。
- 4 当社は、本サービスの提供にあたり、設定サポート等の全部または一部を当社が別表 3 に定める提携事業者（以下、提携事業者という）に委託することがあります。この場合、当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、利用者または契約者の個人情報を当該提携事業者に取り扱わせることがあります。当社は、当該提携事業者に対して個人情報の適切な管理を義務付けるとともに、必要かつ適切な監督を行います。
- 5 契約者は、当社が第 14 条（債権の譲渡）の規定に基づき第三者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所および本サービスに係る情報ならびに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号等、料金の回収のために必要となる情報を第三者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 6 契約者は、当社が第 14 条（債権の譲渡）の規定に基づき第三者に債権を譲渡する場合において、第三者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社に通知する場合があることについて、同意していただきます。

第 11 条 （法令に規定する事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 12 条 （準拠法）

本規約の成立、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。

第 13 条 （紛争の解決）

本規約に関する紛争は、契約者の居住する地域の地方裁判所を、第一審の専属管轄裁判所とします。

第 14 条 （債権の譲渡）

契約者は、当社が第三者に、当社が有する契約者の料金その他の債務についての債権を譲渡することがあることを予め承諾していただきます。第 15 条（重要事項の表示）

当社は、本サービスの提供にあたり、次の事項を店頭または当社が定める方法により明示します。

- (1) 本サービスが有償であること
- (2) 料金額および課金単位
- (3) 提供内容および作業範囲
- (4) 無償サポートとの主な相違点

別表 1

本サービスにおけるサポート内容および端末 1 台当たりの料金額	
サポート内容	料金額（※）
SIM ロック解除 SIM 入れ替え APN 設定 MNP 切替 メール持ち運び設定	3,300 円（税抜価格 3,000 円）

※ 上記作業の全部または一部の提供を受ける場合であっても上記の料金額を請求します。

別表 2

本サービスを提供するジェイコムショップ
・ジェイコムショップ 船橋店 ・ジェイコムショップ イオン新浦安店 ・ジェイコムショップ イオン八千代緑が丘店

※当社は、対象店舗を変更または追加することがあります。

別表 3

提携事業者
株式会社ティーガイア

附則

（実施期日）

この改正規定は、2026 年 7 月 15 日から実施します。