

故障サポート重要事項説明書

Ver1.0



G000000192

故障サポート重要事項説明書

必ずご確認ください

本書は、月額オプション「故障サポート」の内容、料金、交換条件、対象外となる事由、解約等の重要事項を説明するものです。故障サポートは保険商品ではなく、故障時に交換端末を提供するサービスです。現金その他の金銭はお支払いしません。

1 サービス提供事業者

事業者名	株式会社アーラリンク
所在地	〒170-0013 東京都豊島区東池袋3丁目21-14 NTT新池袋ビル9階
サービス名称	故障サポート
お問い合わせ先	誰でもスマホヘルプデスク（本書末尾をご確認ください）

2 サービスの概要

当社で購入した対象端末を通常の方法で使用していたにもかかわらず自然に故障した場合に、所定の交換手数料をお支払いいただくことで、交換端末を提供します。

月額料金	440円（税込）
対象者	当社で対象端末を購入し、誰でもスマホの回線契約を継続している契約者
加入時期	誰でもスマホの契約時または当社から対象端末を購入するとき
提供内容	同一機種への交換。 ※在庫がない場合、当社が提示する同一ランクの対象端末からお客様が選択いただくようになっております。
利用回数	加入日を含む100日間の翌日を起算日として、各1年間につき3回まで

提供期間	加入日から、故障サポートの解約または誰でもスマホ回線契約の終了等まで
------	------------------------------------

3 加入、利用開始および最初の100日間

月額料金は、契約日から100日後（契約日を含めて101日目）から発生します。契約日を含む100日は、月額料金は発生しません。

対象端末の利用開始日から100日間に自然故障が発生した場合は、既存の「不良品交換（100日間）」を対応します。この期間の交換については、不良品交換が適用され、本サポートは適用できません。

※なお、不良品交換については、「バッテリーの劣化」が対象外となります。

100日間経過後の回数計算	
契約日から100日後（契約日を含めて101日目）を起算日として最初の1年間の第1利用年度とし、以後は同じ起算日に応ずる日から1年ごとに、最大3回まで利用できます。交換端末が提供されても、利用年度および利用回数はリセットされません。	

4 月額料金とお支払い

月額料金	440円（税込）
日割り	ありません。加入月および解約月も月額料金の全額をご請求します。
課金発生日	契約日から100日後（契約日を含めて101日目）より発生
支払方法	誰でもスマホの月額料金と同じ方法でお支払いいただきます。
料金滞納時	誰でもスマホまたは故障サポートの料金に滞納がある間は、交換の申込みを受け付けません。

5 対象となる故障

対象となるのは、通常の使用方法で利用していたにもかかわらず、対象端末が本来の性能を発揮しなくなった自然故障です。主な例は次のとおりです。

区分	主な状態
電源・動作	落下等がないのに電源が入らない、起動しない、通常使用中に動作しなくなった
充電	充電できない、正常な充電器を使用しても充電状態が改善しない
画面・操作	落下等がないのに画面に線が入る、タッチ操作が意図せず反応する、通常の操作ができない
異音・発熱	異音がする、著しく発熱し、端末の電源が繰り返し落ちる
バッテリー	お客様が、通常使用に支障があるほど使用可能時間が著しく短くなった、または膨張等の症状があると感じ、申告した場合

バッテリーの判定

最大容量80%未満などの一律の数値基準は設けません。お客様の使用状況と申告内容をもとに受け付けます。ただし、落下、水濡れ、改造その他の外部要因または不適切な使用・管理に起因すると認められる場合は後述の故障サポート違約金が請求されます。

6 対象外となる場合

次の場合は、故障サポートによる交換の対象外です。

区分	対象外となる主な例
外部からの作用	落下、衝突、圧迫等による画面割れ、本体の歪み、破損、傷またはへこみ
水・湿気	水没、液体の付着、結露または湿気による故障

紛失等	紛失、盗難、詐取その他、対象端末を返却できない場合
改造等	分解、改造、非正規部品による修理、当社が認めていない修理後の故障
ソフトウェア等	ウイルス感染、アプリやOSの設定、容量不足、通信環境等に起因する症状
外観・性能	使用に支障のない傷・へこみ、単に動作が遅いこと、故障していない端末の機種変更希望
対象外端末	当社以外から購入した端末、SIMのみの契約、第三者へ譲渡された端末
その他	端末の外部からの作用またはお客様の不適切な使用、維持もしくは管理に起因する故障

7 交換端末と交換手数料

7-1 交換端末

原則として、故障した対象端末と同一機種の端末を提供します。同一機種の在庫がない場合は、当社が提示する同一ランクの対象端末の中から、お客様に選択していただきます。交換端末は中古品であり、小傷等が見られることがあります。端末以外の付属品および金銭は提供しません。

7-2 交換手数料

端末ランク	交換手数料（税込）
ガラホ	2,200円
Cランク	2,200円
Bランク	4,400円
Aランク	7,700円

対象端末のランクは、当社HPに記載をします。

なお、交換手数料には、交換手続、返却端末の検品・整備および往復送料に係る費用が含まれます。

8 交換の申込みと手続

手順	内容
1 申込み	誰でもスマホヘルプデスクへの電話または誰でもスマホマイページから申し込みます。
2 確認	当社が申告内容、対象端末、加入状況、利用回数および料金の支払状況を確認します。
3 手数料	当社が案内する方法により、所定の交換手数料をお支払いいただきます。
4 先行発送	当社から交換端末を先に発送します。
5 データ等	お客様の責任でデータを移行・消去し、画面ロック等を解除します。
6 返却	返却対象端末を、交換端末発送日から14日後の日付までの消印で発送します。

交換端末発送後の申込みの取消しはできません。

9 故障端末の返却と未返却時の請求

交換端末を受け取った場合は、故障した対象端末を必ず返却してください。返却期限は、交換端末発送日から14日後の日付の消印までです。当社が案内する返送方法に従って発送してください。

返却期限までに対象端末が返却されない場合、当社は、返却対象端末と同一機種について当社が定める故障サポート違約金を請求します。この価格は年1回見直し、当社Webサイトまたは申込み時の案内で確認できます。

返却前のお願い

端末内のデータをバックアップしたうえで消去し、パスコード、画面ロック、アクティベーションロック等を解除してください。当社は、返却端末内のデータの消失・漏えい、データ移行または設定作業について責任を負いません。

10 解約およびサービスの終了

故障サポートは、お客様が故障サポートを解約したとき、または誰でもスマホの回線契約が理由を問わず終了したときに終了します。回線契約終了後は、対象端末を所有している場合でも交換を申し込むことはできません。

故障サポートの解約月は月額料金の全額をご請求し、日割り計算および支払済料金の返金はいりません。アプリの削除や端末の使用停止だけでは解約となりません。当社所定の方法で解約手続きを行ってください。

11 ご利用上の注意

項目	内容
データ	データのバックアップ、移行、消去および復元はお客様の責任で行ってください。
付属品	SIMカード、充電器、ケーブル、ケースその他の付属品は、当社から案内がない限り返却しないでください。
在庫	同一機種在庫がない場合は同一ランクから選択します。在庫状況により希望端末を選べないことがあります。
申告	故障状況、発生時期、使用状況等について正確に申告してください。虚偽の申告が判明した場合は交換をお断りし、または端末価格等を請求することがあります。
変更	法令改正、サービス運営上の必要その他合理的な理由がある場合、当社はサービス内容を変更することがあります。重要な変更は、当社Webサイト等で事前にお知らせします。

12 お問い合わせ先

窓口	誰でもスマホヘルプデスク
電話	03-4330-3466
フリーダイヤル	0120-663-277
メール	daresuma@a-sas.ne.jp
営業時間	10:00～18:00（土日祝日は13:00～17:00）
Web	https://www.a-sas.ne.jp/

制定日：2026年9月30日