

預かり修理規約

京セラ株式会社
2026年5月26日発効

第1条（本規約の適用、変更）

1. 本規約は、京セラ株式会社（以下「当社」といいます）が提供するスマートフォン等製品に関する預かり修理（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定めるものです。ご利用者は、本サービスの利用に先立ち、本規約の内容を確認し、これに同意のうえ利用するものとします。
2. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、本規約を変更することがあります。変更を行う場合は、変更内容および効力発生日を当社ホームページへの掲載にて、効力発生日の1か月以上前に通知します。
 - （1）本サービスまたは本規約に適用される法令等が改正された場合。
 - （2）当該変更がご利用者の一般の利益に適合する場合、または契約の目的に反せず合理的である場合。

第2条（規約対象）

1. 当社は日本国内で販売された京セラ製スマートフォン、タブレット及びフィーチャーフォンの製品のうち、当社が本サービスの対象として当社ホームページなどで別途ご案内する製品本体及び当該製品の同梱付属品について、当社において本サービスの提供が可能と判断する場合に、ご利用者に対して本サービスを提供いたします。なお、通信事業者モデル（NTT docomo、KDDI（au）、SoftBank など）の故障・修理に関するお問い合わせは、現在のご契約有無に関わらず、各通信事業者へお問い合わせお願いいたします。
2. 本サービスは、日本国内に居住または滞在するご利用者を対象として、日本国内において提供します。
3. 当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

第3条（本サービスの申込み、本契約の成立）

1. 本サービスの利用契約は、ご利用者が修理をご希望になるスマートフォン等製品（修理依頼品）について、当社がご案内する方法により本サービスをお申込みになり、当社に修理依頼品が到着した時点で成立します。
2. 当社は、本規約に定める場合のほか、ご利用者のご依頼の内容、時期、方法、依頼時提供情報その他の事情によっては本サービスを提供できない場合があります、当社の判断によりご依頼をお断りする場合があります。
3. 本サービスをご利用する際は、「京セラ通信サポートセンター（修理受付窓口）」へお問い合わせいただくか、当社ホームページの情報通信機器ページにあるお問い合わせよりお申込みください。

・京セラ通信サポートセンター（修理窓口）

・電話：0120-993-950（通話料無料）

電話受付時間：平日 9:00～17:00

※年末年始、ゴールデンウィーク、夏期休暇、設備点検日などは休業する場合がございます。

※受付時間を予告無く変更することがございますのでご了承ください。

※IP 電話（050-XXXX-XXXX）からは接続できない場合がございます。

※ご利用者からのお問合せにつきましては、正確に承らせていただくため、受付内容を録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

・メールアドレス：customer_mobile@kyocera.jp

メール受付時間：随時

※メールの件名には『修理依頼：モデル名』の記載をお願いいたします。

例：『修理依頼：Dura Force EX(KC-S703)』

・京セラホームページ 情報通信機器 お問い合わせ

<https://www.kyocera.co.jp/prdct/telecom/office/phone/inquiry/>

第4条（修理ご依頼時の注意事項）

1. ご利用者は、修理依頼前に端末内の保存データ（写真・連絡先等）のバックアップを行ってください。また修理依頼時には端末内の保存データを必ず初期化（オールリセット）し、データを完全消去してからご送付ください。データが残った状態で送付された場合、当社で修理を実施した際に、端末内の保存データ・設定・キッティング内容等はすべて初期化されます。修理をキャンセルされた場合、端末はお預かりした状態（未処置）でご返却いたします。ただし、作業等の過程で端末の状態が変化し、稀に保存や設定、キッティング内容などが変化・消失する場合がございます。これらデータの変化・データ消失に伴う損害につきましては、当社では一切の責任を負いかねます。
2. 修理品を発送される前に、端末の設定画面より eSIM プロファイルの削除をお願いいたします。修理完了後は、ご利用者ご自身での eSIM 再発行が必要となります。再発行の際に事務手数料が発生する場合がございますが、当社では費用を負担いたしかねます。手数料の詳細やお手続き方法については、事前にご契約先へご確認ください。
3. 付属品は取り外し、修理依頼品本体のみをお送りください。修理依頼品に装着されているストラップ・シール・液晶保護ガラス・保護ケース等は、原則として廃棄させていただきます。また、SIM カードや SD カードなどの記録媒体も、必ず取り外してから発送してください。なお、装着されたまま届いた付属品の紛失や、取り外す際の破損について、当社では一切の責任を負いかねます。
4. 修理完了後は、原則として最新のソフトウェアバージョンで修理依頼品をご返却いたします。なお、修理をキャンセルされた場合は、お預かり時と同じバージョンのままでのご返却となります。
5. 修理依頼品にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除してご送付ください。
6. 故障箇所が複数ある場合、その一部のみを修理することはできかねます。修理依頼品の品質維持および正常な動作を保証するため、すべての故障箇所を一括して修理、または未処置での返却（キャンセル）のいずれかとなります。
7. 代替機の貸与は行っておりません。

第5条（メーカー保証について）

1. 端末のメーカー保証期間は、お買い上げ日から1年間です。修理をご依頼の際は、必ず保証書を添付してください。保証書が添付されていない場合は、すべて保証対象外となります。ただし、「購入日が確認できる書類（納品書、レシート、購入完了メールの控え等）」がある場合は、保証書の代わりとして受付可能です。

2. メーカー保証期間内に、取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態で発生した故障（自然故障）については、無償で修理いたします。
3. 本製品のメーカー保証期間内における無償修理の条件は、以下をご確認ください。
 - (1) 保証期間内に、取扱説明書などの注意書きに従った正常な使用状態で機器が故障した場合には、無償修理をさせていただきます。
 - (2) 保証期間内でも、以下の場合には有償修理となります。（または、修理ができない場合があります。）
 - ①取扱説明書に従った正しい使用がなされなかった場合。
 - ②不当な修理や改造による故障や損傷の場合。
 - ③当社などが指定する正規の修理拠点以外で修理された場合。
 - ④使用上、取り扱い上の過失または事故による故障や損傷の場合。また、落下、水濡れ、湿気などの痕跡がある場合。
 - ⑤地震、風水害などの天災及び火災、塩害、異常電圧などによる故障や損傷。
 - ⑥保証書の提示がない場合。
 - (3) 機器の損傷状況によっては、修理を承れない場合もあります。
 - (4) 本書記載の機器が故障したことにより、発生した損害・損失については負担いたしません。
 - (5) 本製品を指定外の機器と接続して使用した場合、万一 発生した事故については、責任を負いかねます。
 - (6) 出張による修理対応はお受けできません。
 - (7) 本規定は日本国内においてのみ有効です。

第6条（修理料金、見積もり）

当社は、修理依頼品を診断後にお見積り金額を提示します。ご利用者はお見積り内容をご確認いただき、修理を実施するかご判断ください。なお、お見積り提示後のキャンセルにつきましては、当社所定のキャンセル料が発生いたしますので、ご了承ください。

第7条（修理期間）

1. 修理対応期間は、修理依頼品が当社に届いた翌日より原則稼働5日、キッティングを実施してご返却の場合は原則稼働9日で修理対応、発送いたします。（但し、ご利用者へのお見積り確認期間は除く）
2. 修理受付期間について
 - (1) 当社は本製品本体およびその周辺機器の補修用性能部品を、製造終了後4年間保有しております。ただし、部品調達先の事情や生産終了等により、部品の確保が困難となった場合には、保有期間内であっても修理を承れないことがございます。
 - (2) 製造終了後4年を経過した機種につきましては修理サービスを受け付けておりません。対象機種の確認は京セラホームページに記載されておりますのでご確認ください。

第8条（本サービス実施後の対象機器の保証）

当社が修理を行った修理依頼品の保証期間については、保証期間の残存期間または修理完了日から起算して3か月のいずれか長い期間といたします。

第9条（故障部品の取り扱い）

修理を行うために対象機器から取り外した故障部品については、ご利用者はその所有権を放棄するものとし、当社は、当該故障部品をご利用者に返却しないものとします。なお、当該故障部品は、環境への配慮から再調整後検査し、当社の品質保証された補修用性能部品として再利用する場合があります。

第10条（損害賠償について）

当社の責に帰すべき事由により、本サービスの提供の遅延、変更、中断、停止もしくは終了、その他本サービスの利用に関連してまたは本サービスを利用できないことによって、ご利用者に損害が発生した場合、当社は、通常かつ直接の損害に限りその損害を賠償するものとし、いかなる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の損失による損害についての責任を負わないものとします。また、本契約および本条に基づいて当社がご利用者に支払う損害賠償額は、本サービスに関してご利用者が実際に支払った金額を上限とします。

第11条（反社会的勢力の排除）

1. ご利用者および当社は、相手方に対し、自ら（法人の場合は、代表者または役員を含みます。）が本契約の締結時において、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、またはこれらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当しないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当しないことを確約します。
2. 当社およびご利用者は、次の各号に掲げる行為をしないものとします。
 - (1) 反社会的勢力と法令上の義務に基づかず取引をし、または取引関係を継続すること。
 - (2) 反社会的勢力に利益を供与すること。
 - (3) 反社会的勢力から利益を収受すること。
 - (4) 反社会的勢力の威力を示すこと。
3. 当社およびご利用者は、相手方が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告その他の手続を要することなく、本契約の全部または一部を解除することができるものとします。
4. 前項の規定により解除権を行使する当事者は、本契約を解除することによる相手方の損害を賠償する責任を負わないものとします。なお、解除権を行使する当事者から相手方に対する損害賠償請求は妨げないものとします。

第12条（カスタマーハラスメントへの対応）

ご利用者より修理に関するお問い合わせをいただく際、社会通念上著しく妥当性を欠く要求や行為（下記の事項を含みますが、これに限られません）があったと当社が判断した場合、ご利用者に対する修理サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。また、必要に応じ、法律に従って厳正に対応させていただきます。

1.社会通念上著しく妥当性を欠く要求の例

- (1) 当社の保証の範囲を超えた金銭、商品交換、無償修理の要求。
- (2) ご利用者との契約の範囲を超える物品、サービス提供の要求。
- (3) 合理的理由に基づかない当社又は当社関係者に対する謝罪、処罰等の要求。

2.社会通念上著しく妥当性を欠く行為の例

- (1) 当社または第三者に対する威迫的、脅迫的、威嚇的な行為。
- (2) 当社または第三者の名誉、信用を毀損する行為または誹謗中傷する行為。
- (3) 当社または第三者に損害を与える行為。
- (4) 差別的な発言、性的な発言、同じ要望やクレームを過剰に繰り返す行為。
- (5) 故意に真実でない情報を送信または発信する行為。

第 13 条（本サービスの中止・停止、終了）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスを中止または停止するものとします。この場合、当社は、ご利用者に適切に事前に通知するよう努めるものとします。
 - (1) 当社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・指導その他当社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) 当社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当社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. 当社は、当社所定の方法にてご利用者に通知を行うことにより、本サービスをいつでも終了させることができるものとします。

第 14 条（秘密保持）

1. ご利用者は、本サービスの履行過程で知り得た相手方の情報（以下「秘密情報」といいます）を秘密として保持し、不当に第三者及び業務上知る必要のない従業者、役員に秘密情報を一切開示及び漏洩してはならず、また、本サービスの履行過程の目的以外の目的に利用しないものとします。
2. 当社は、ご利用者の秘密情報を秘密として保持し、不当に第三者及び業務上知る必要のない従業者、役員に秘密情報を一切開示及び漏洩してはならず、本サービスの履行過程の目的及び次の各号に定める目的以外の目的に利用しないものとします。
 - (1) 当社製のスマートフォン、タブレット端末等の通信機器端末（以下「通信機器」といいます）の新しい商品の提案、発売のお知らせ
 - (2) 当社製の通信機器のレンタルサービス等、当社製の通信機器で利用できる新しいサービスの提案、開始のお知らせ

3. ご利用者および当社は、本サービスが終了したとき、または相手方から秘密情報の返却・廃棄の請求を受けたとき、その他秘密情報が不要となった場合、秘密情報を速やかに相手方に返却または廃棄するものとします。なお、本条の義務は当該秘密情報を返還または廃棄した時点よりなお 1 年間存続するものとします。

第 15 条（管轄裁判所）

ご利用者及び当社は、本サービスに関する紛争については、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 16 条（協議事項）

本サービス内容の解釈に疑義が生じた場合は、ご利用者とは誠意をもって協議し、その解決にあたるものとします。