

# ケイタイサポート M

# ケイタイサポート(M)は通信機器のトラブルかけつけサポートに通信端末修理費用保険が付いたサービスです。

月額利用料 770円(税込)

## わからない時の強い味方、かけつけサポート

### ▼ かけつけサポートでできること



パソコン開梱設置、インターネット接続、プリンター接続、Wi-Fi設定、メール設定、セキュリティ設定、操作説明など

MNP転入切替、データ通信設定(APN、インターネット)、音声通話確認、電話帳移行、メール設定、アプリケーションツール、Wi-Fi設定、セキュリティ設定、テザリング設定など

SIMの差込、通信確認、MNP転入切替(MNPの場合)、データ通信設定(APN、インターネット)、音声通話確認、Wi-Fi設定、セキュリティ設定、テザリング設定など

### ▼ その他にも、さまざまなトラブルに対応します

故障トラブル診断

ウイルス診断・駆除

インターネットトラブル

メールトラブル

部品交換



サービス内容の確認、お申込みはこちらから

[https://s-ksm.slp-contents.com/about-rush\\_supp/](https://s-ksm.slp-contents.com/about-rush_supp/)



※パソコン・スマホ・タブレットのサポート対象のOSは、Windows・macOS・iOS・Androidです。※訪問当日のキャンセル・日時変更をする場合は、キャンセル料金(5,500円)がかかります。※通常時間(10時~18時)以外の訪問希望の場合は、別途指定料金がかかります。■かけつけサポート【提供元:G・O・G株式会社】提供元会社が提供する訪問設定サービスを5%割引きで利用できるサービスになります。

## わからないことは、技術的なスタッフへおまかせしよう

ケイタイサポートサービスをお申し込みの方のみ、特別価格(有料)でパソコン・スマホ・タブレットの設定や利用方法のレクチャーなど、技術的なスタッフの訪問サポートをご利用いただけるサービスです。

### ▼ ご依頼の流れ

①まずはお電話	お客さまが現在お悩みのパソコントラブルをお伝えください。パソコンに詳しくない方でも、簡単な言葉で説明して、難しい専門用語は使用いたしません! お電話はコチラ→03-6671-7395		
②ご自宅に訪問	ご希望の日程に訪問し、状況を確認したうえで見積もりを出します。確認頂きご了承頂いてから作業を行います。		
③お支払い	料金は作業完了後に現金またはクレジットカードにてお支払いください。※その他にも、デビットカード・電子マネー・楽天ペイでのお支払もご利用いただけます。		
訪問料金※固定費用	サポート料金	合計	会員価格で ここから 15%割引
5,500円	トラブルの内容によって さまざまなパックメニューが充実	5,500円 +サポート料金	

## スマートフォン・タブレット端末のIMEIとシリアル番号をご記入ください

事故状況説明書 兼 保険金請求書に記入する際に必要になりますので、ご購入後すぐにご記入ください。

【IMEI/シリアルNo.確認方法】

iOS(iPhone・iPad)・・・設定 → 一般 → 情報  
Android・・・アプリ一覧 → 設定 → 端末情報 → 機器の状態  
※機種によって若干異なる場合があります。

IMEI

シリアル番号

### Myページ情報

決済変更や解約もこちらから

<https://ksm.slp-contents.com/>



携帯電話番号

パスワード(4文字以上)

### 【ご解約の流れ】

- ① Myページにログイン
- ② ページ上部の☰から 解約を選択
- ③ 案内に従い解約手続き

### 【お問い合わせの流れ】

- ① 上記QRコードまたはURLから 商品サイトにアクセス
- ② ページ最下部の「お問い合わせ」を選択
- ③ 「お問い合わせフォームはこちら」より お問い合わせください

### ご契約に関するお問い合わせ

株式会社セールスパートナー

0570-088-575 受付時間 24時間(自動音声案内)

※IP電話によっては繋がらない場合がございますので、その場合は携帯電話または別の電話番号からお問い合わせください。

### 保険金申請についてのお問い合わせ

さくら損害保険保険金請求窓口

0570-036-736 受付時間 10:00~19:00(年末年始を除く)

## 特典 修理費用に対する 充実の補償金額

対象となる端末



ノートパソコン

スマホ

タブレット

音楽プレイヤー

ゲーム機

スマートウォッチ

保険金の上限額

※表中の金額を最大金額として、規定内にてお支払いいたします。

	修理可能	修理不能	備考
スマートフォン	最大 50,000円	最大 25,000円	サービス加入者様の 通信機器端末
タブレット端末			
スマートウォッチ			
モバイルゲーム機			
モバイル音楽プレイヤー			
ノートパソコン			デスクトップ型PCは対象外

# 特典 修理費用に対する充実の補償金額

## 通信端末修理費用保険の幅広い対象端末と、手厚い保険金

対象端末の損害状況に応じて、1回のご申請につき下記記載の最大金額を年2回までお支払いいたします。

### 対象となる端末



### 保険金の上限額

	修理可能 ※1	修理不能 ※2	備考
スマートフォン タブレット端末 スマートウォッチ モバイルゲーム機 モバイル音楽プレイヤー ノートパソコン	最大 <b>50,000円</b> ※3	最大 <b>25,000円</b> ※4	かけつけサポートサービスを利用可能な通信機器 ※5  デスクトップ型PCは対象外

※表中の金額を最大金額として、規定内にてお支払いいたします。

### 注意事項

- 月額料金はキャリア決済、クレジットカード決済が可能です。(キャリア決済で通信キャリアを乗り換える場合やクレジットカードの更新があった場合は当月内にマイページより、決済情報の変更が必要です。)
- サービス加入日を起算日としてメーカー発売日が過去5年以内の端末と、サービス加入日以降に新しく発売される端末が対象となります。5年経過している端末は加入日前1年以内もしくは加入日以降の購入証明をもって対象となります。  
※対象となった端末は、サービス継続中、保険対象から外れることはありません。
- サービス加入者と修理端末の利用者が同一の場合にご利用が可能となります。  
家族等の利用端末は対象外です。
- かけつけサポートサービスを利用可能な通信機器 移動通信機器であり、国内で発売されたメーカーの純正品が対象です。 ※6
- 修理費用の保険はサービス加入日の翌日以降の事故が対象です。  
サービス加入日当日の事故および、サービス加入日前の事故は保険対象外です。
- 保険金の申請はサービス加入日から1年毎に最大2回まで可能です。  
(2021/1/1加入の場合、2021/12/31までに最大2回) ※7
- 紛失・バッテリー交換・対象端末の付属品や消耗品は保険対象外です。 ※8
- 家族・知人・フリーマーケット・オークション等の個人間による購入・譲受した端末は保険対象外です。
- 事前にマイページにて補償対象にしたい端末情報の登録が必要です。  
サービス加入日当日以降の購入端末：①端末情報入力、②購入日証明書(ない場合は端末の正面・背面の写真)  
サービス加入日より前の購入端末：①端末情報入力、②端末の正面・背面の写真
- 各種必要書類等をご提出後、保険会社にて規定に沿った申請内容が確認を行います。  
規定外の申請内容の場合は保険金対象外となります。
- 機種変更の際、アップロード写真の変更が必要となります。
- 修理費用以外の費用の場合は保険金の支払対象外となります。  
(お見積り取得費用、送料、Apple エクスプレス交換サービス利用料、SIM発行料金、代用機レンタル料金 etc)

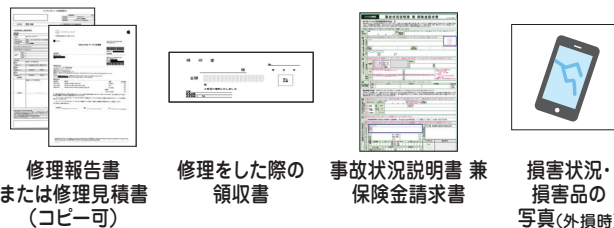
## 保険金請求の申請方法

保険金請求に必要な書類や申請までの手順はこちらです。  
内容をよくご確認のうえお手続きください。

保険金請求書は  
MYページから  
ダウンロード可能です。



### ご申請に必要な書類



保証書もしくは購入日の確認できる書類は再発行が難しい場合がございます  
捨てずに大切に保管してください

購入日を証明できる書類(いずれか一つ)  
※サービス加入日から5年より前に発売された端末の場合は、サービス加入1年以内の購入証明書が必要です。

### 保険金WEB申請の6つの手順

**STEP 1**

損害状況・損害品の写真を撮影する

損害状況確認のため写真を撮影する。  
※用意が難しい場合は、保険金請求時に別途保険会社へ連絡ください。

**STEP 2**

修理の見積もりを依頼する

メーカーもしくは修理店にて修理の見積もりを依頼する。修理不可によって新端末を購入された場合も修理不可証明書を取得する。

**STEP 3**

修理を依頼して修理報告書を受け取る

修理店での修理や交換サービス、WEB申込による郵送対応も可能です。

**STEP 4**

領収書を受け取る

見積り書ではなく、日付が入っている領収書を受け取ってください。

**STEP 5**

重要  
申請に必要な書類があるかを確認する

不備があった場合、メーカーにお問い合わせください。

**STEP 6**

WEB申請フォームより必要情報の入力と申請に必要な書類をアップロードいただき申請する。

申請内容に不備がなければ、30日以内にお支払いされます。  
※審査を通過した場合のみ

### 郵送いただく場合

保険金請求書をマイページからダウンロードいただき、右記の住所へその他書類と合わせて送付してください。  
※郵送いただく場合、送料はお客様負担となりますので、WEBからの申請がおすすめです。

〒170-0013  
東京都豊島区東池袋1丁目12番5号  
東京信用金庫本店ビル10F  
さくら損害保険株式会社  
ケイタイサポート(M) 担当係

■通信端末修理費用保険【引受保険会社：さくら損害保険株式会社】※1 修理可能とは対象端末をメーカーや修理店にて修理した状況を指します。※2 修理不能とはメーカーによる修理不可能判定のもと、同等品の端末を購入された状況を指します。※3 修理可能の場合は、対象端末の修理にかかった実費のうち最大金額(不課税)を上限としてお支払いたします。※4 修理不可の場合は、再購入費用の50%を最大金額(不課税)を上限としてお支払いたします。※5 ケイタイサポート(M)の購入者が所有・利用しており、かけつけサポートサービスを利用可能な通信機器が対象です。※6 対象端末は日本国内で販売されたメーカー(日本法人を設立している日本国外メーカーを含みます)純正の製品および移動体通信事業者(仮想移動体通信事業者を含みます)によって販売された製品であること。※7 保険金の申請は年2回(起算日はサービス加入日とします)まで可能です。申込者の所有・利用する端末であれば1回目と同端末・別端末は問いません。但し同一事故による求償は1度きりとするものとします。※8 対象端末の付属品・消耗品(ACアダプター、ケーブル、バッテリー、外部記録媒体等)は保険の対象外となります。※かけつけサポートサービスの利用に付随関連して申込者が申込者の所有する対象端末を使用したことによって発生した事故が、保険金のお支払の前提条件となります。※退会後の再入会はできません。※通信端末修理費用保険は、本サービスの特典になります。引受保険会社：さくら損害保険株式会社

# 保険金申請をご利用いただくための端末登録方法

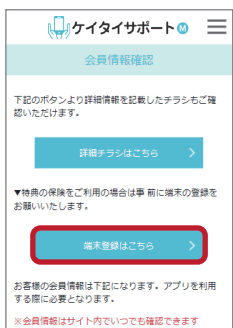
特典の修理費用保険をご利用いただくにあたり、事前にご利用したい端末情報の登録が必要となります。



## STEP 01



端末の登録手順はこちらです。内容をよくご確認のうえお手続きください。入力内容やアップロードいただいた写真に不備があった場合はご登録いただいたお電話番号へSMS等でご連絡をさせていただく場合がございます。



QRコードを読み込んで、Myページへログインいただき、『端末登録はこちら』のボタンを押してください。端末登録情報画面の『新規登録』ボタンを押してください。

## STEP 02

各項目をご確認いただき、必要な情報の入力をお願いいたします。

### 入力していただく項目

■ 端末登録WEBフォーム

端末情報登録

お客様ID	AM00000043
お客様名	アンシン タロウ
お申し込み日	2021年10月13日

- 種別**  
選択してください
- メーカー**  
選択してください  
その他を選択された場合はご入力ください
- 機種**  
選択してください  
その他を選択された場合はご入力ください
- IMEI番号/シリアル番号/製造番号**  
IMEI表示方法は下記をご確認ください。  
電圧をかける方法と同じ手順で「\*#06#」と入力または「設定」→「端末情報」→「機種の状態」を選択してください
- 端末の購入時期**  
登録端末の購入日がお申し込み日以降(当日含む)か、またはお申し込み日より前か購入時期をご選択ください。  
 お申し込み日以降(当日含む)に購入した端末  
 お申し込み日より前に購入した端末
- 端末のメーカー発売時期**  
登録端末のメーカー発売日が、お申し込み日時点で5年以上経過しているかを選択してください。  
※登録端末がお申し込み日時点でメーカー発売日から5年以上経過している場合、端末購入日がお申し込み日より1年以上前の場合は保証書外となりますのでご注意ください。  
 お申し込み日時点でメーカー発売日から5年以内の端末  
 お申し込み日時点でメーカー発売日から5年以上経過している端末

- 種別**  
スマートフォン・タブレットなどの種別をお選びください。
- メーカー**
- 機種**  
種別を選んだうえで、登録端末のメーカーと機種をお選びください。※メーカー・機種が選択肢にない場合その他を選択して、メーカー名・機種名を入力欄にご入力ください。
- IMEI番号/シリアル番号/製造番号**  
※どれか一つをご入力をお願いいたします。スマートフォンの場合IMEI表示方法  
電話をかける方法と同じ手順で「\*#06#」と入力。または「設定」→「端末情報」→「端末の状態」



- アップロードが必要な写真**  
端末登録には、①②の写真アップロードが必要となります。  
①購入証明書の写真  
②端末の正面写真と背面写真
- 購入証明書**  
画像を選択 写真の撮影はここに

**アップロードが必要な写真**  
「端末の購入時期」「端末のメーカー発売時期」を選択すると端末情報登録に必要なアップロード写真の種類が表示されます。

### 表示例

端末登録には、①②の写真アップロードが必要となります。  
①購入証明書の写真  
②端末の正面写真と背面写真

- 正面画像を選択** / **背面画像を選択**  
写真の撮影はここに
- 購入証明書**  
購入証明書は販売店より発行される購入日と機種名、もしくは購入日と製造番号(IMEIなど)が記載されている「契約書」や「領収書」、「納品書」、「保証書」などをアップロードしてください。  
追加で書類がある場合はこちらにアップロードをお願いいたします。  
画像の容量を小さくして表示しているため大きく見せる場合がございます。

**購入証明書**  
購入証明書は販売店より発行される購入日と機種名、もしくは購入日と製造番号(IMEIなど)が記載されている「契約書」や「領収書」、「納品書」、「保証書」などをアップロードしてください。

**端末の正面と背面写真**  
電源を立ち上げ、④に入力したIMEI/シリアル番号/製造番号を表示した画面を画面からはみ出さないように撮影しアップロードしてください。

## STEP 03

■ 端末登録WEBフォーム

端末情報登録確認

種別: スマートフォン  
メーカー: Apple  
機種: iPhone12  
IMEI番号: 12345678901234567890  
端末の購入時期: お申し込み日より前に購入した端末  
端末のメーカー発売時期: お申し込み日時点でメーカー発売日から5年以上経過している端末  
購入証明書

端末の正面画像 / 端末の背面画像

予備書類

修正 / 登録

■ 端末登録WEBフォーム

端末情報登録完了

端末情報の登録を受けました。  
他の端末も登録する場合は、下記のボタンよりお手続きをお願いいたします。

他端末の登録を行う >

< 会員情報画面へ戻る

ご入力内容・アップロード画像をご確認いただき、問題なければ「登録」ボタンを押して登録完了です。他に端末登録を行う場合は、『他端末の登録を行う』ボタンを押してください。



## 登録情報に不備があった場合



入力内容やアップロードいただいた写真に不備があった場合は、ご登録いただいたお電話番号へSMS等でご連絡をさせていただく場合がございます。

不備内容の修正は端末登録一覧より、対象端末登録情報の『確認』ボタンより修正を行ってください。



ご連絡させていただくお電話番号はサービス加入時にご登録いただいたお電話番号になります。

こちらの番号から変更する場合は、端末登録一覧ページの『編集』ボタンより連絡先電話番号の変更を行ってください。  
※登録いただける電話番号はSMSを受信できる電話番号のみとなります。

## Myページ情報

### ケイタイサポート(M)



<https://ksm.slp-contents.com/license-check>



## アップロード用写真撮影時の注意事項

### 端末の正面と背面写真撮影時の注意事項

端末写真撮影時には下記の内容にご注意いただき撮影をお願いいたします。

#### ▼写真撮影時の注意事項

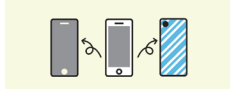
##### 撮影方法・画像送付時の注意点



明るい場所で撮影する



登録する機器全体を画像の中へすべて収める



フィルムやカバー等は外し、割れやキズのないことが確認できる状態に



アップロードや送付時は写真のサイズを変更しない

#### ▼正面写真の撮影方法

##### スマートフォン・タブレット



- 1 画面にIMEI又はシリアル番号を表示させる。
- 2 その状態のまま**端末全体を別の端末にて撮影**する。

##### PC、ゲーム機などその他機器



- 1 電源を立ち上げて設定画面からシリアル番号を表示する。
- 2 その状態のまま**端末全体を別の端末にて撮影**する。

#### ▼正面写真のNGな撮影例



スクリーンショットの画像を使用したもの



背面が撮影されたもの



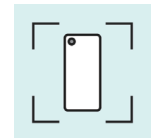
端末の一部が撮影されたもの



箱や契約書類を撮影したもの

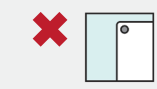
#### ▼背面写真の撮影方法

- 1 申請された端末と同じものであり、申請時の傷や故障がないことを写真で確認できるように配置する。
- 2 その状態のまま**端末全体を別の端末にて撮影**する。



同じ端末を裏返し、全体が写るように撮影してください。

#### ▼背面写真のNGな撮影例



端末の一部しか写っておらず、申請した端末と同一品であることが確認できないもの



ケースをつけたまま撮影しているため、背面の状態が確認できないもの

## 購入証明書の撮影・注意事項

#### ▼購入証明書とは

購入証明書は販売店より発行される購入日、端末情報、販売店名が記載されている「契約書」や「領収書」、「納品書」、「保証書」などをいいます。

#### ▼撮影時の注意事項



書類全体が写真に収まるように撮影してください。



解像度が低いものは記載内容を確認することができません。できるだけ元のサイズのままアップロードしてください。

お申し込み日以降に新しく購入された端末の場合は、端末の正面と背面写真ではなく、購入日証明書でも登録可能です。購入証明書は販売店より発行される購入日と機種名、もしくは購入日と製造番号(IMEIなど)が記載されている書面にて登録してください。

#### ▼撮影例

##### 通信キャリアで購入した端末

以下のような書類をご準備ください。



- ・契約書の控え
- ・割賦契約書の控え
- ・製品情報が記載されている領収書またはレシート

##### 参考書類(一例)

書面がお手元でない場合、通信キャリアの提供するマイページ(WEB)より取得が可能です。

#### ▼各キャリアの確認例

##### docomoで購入した端末

- ・Xiサービス契約申込書
- ・個別信用購入あっせん契約申込書

※その他の名称のものもあり

##### 操作手順

My docomoへログイン⇒契約内容・手続き⇒お申込み履歴の確認⇒該当の契約書を選択

＜機種情報＞の記載があるページ全体をスクリーンショットに撮る

##### auで購入した端末

- ・ご契約の内容(au通信サービス契約)
- ・ご契約の内容(機種変更)
- ・個別信用購入あっせん契約申込書

※その他の名称のものもあり

##### 操作手順

My auへログイン⇒スマートフォン・携帯電話⇒ご契約内容/手続き⇒お手続き履歴の確認⇒該当の契約書を選択

＜移動機情報＞の記載があるページ全体をスクリーンショットに撮る

##### SoftBankで購入した端末

- ・【乗換(MNP)転入】申込内容確認書
- ・【機種変更】申込み内容確認書
- ・個別信用購入あっせん契約申込書

※その他の名称のものもあり

##### 操作手順

MySoftbankへログイン⇒契約確認⇒契約書面⇒確認する⇒契約書⇒ご契約文書⇒該当の契約書を選択

＜移動機情報＞の記載があるページ全体をスクリーンショットに撮る

##### オンラインショップで購入した端末

以下のような書類をご準備ください。



- ・納品書
- ・保証書
- ・製品情報が記載されている領収書
- ・注文履歴、注文商品発送案内のメール等