

-提供条件書「マルウェア感染によるSMS大量送信被害に係る特別対応」-

●「マルウェア感染によるSMS大量送信被害に係る特別対応（以下、「本対応」といいます）」は、5Gサービス契約約款、Xi サービス契約約款及び FOMA サービス契約約款（以下、「契約約款」といいます）並びに本提供条件書で規定する利用上の条件に従って提供されます。本提供条件書は、契約約款の一部を構成します。

●本提供条件書に記載の当社が提供するサービスは、当社の契約約款、利用規約、ご利用規則又は提供条件書等に定めるものをいいます。

1. 提供概要

昨今、スマートフォンをご利用のお客さまがフィッシングなどにより意図せずしてマルウェアをインストールしてしまい、結果として身に覚えのないSMS大量送信が発生し、高額請求に至る事例が散見されています。

そこで、お客様からのご申告内容や事象を確認した上で、当社受付基準に該当する場合、対象期間におけるSMS通信料金について支払いを要しないものとする特別対応を実施いたします。また、再発防止の観点からドコモが提供するセキュリティ商材をご案内・ご提案するなどし、安心安全にスマートフォンをご利用いただく環境を整えます。

2. 提供条件

項目	内容
受付基準	下記①・②・③全てに該当する契約回線に適用します。 ① お客さまより「不正SMS送信の請求被害に遭われた」旨のご申告をいただいていること ② ご申告月(N月)からご申告月の前々月(N-2月)の期間において、いずれかの月でSMS通信料金が2,000円(税抜)以上であること ③ 適用条件に指定されたドコモからの問診および再発防止設定を実施していること ※特別対応の適用は、ご契約1回線あたり1回に限ります。 ※被害に遭われた回線の契約者ご本人の来店であること ※SMS通信料金は国内SMSおよび国際SMS(WORLD WING利用中のSMSも含む)が対象となります。 ※受付基準を満たした場合でも当社判断により本対応をお断りさせていただく場合があります。
対象契約	5Gサービス・Xiサービス・FOMAサービス
適用条件	当社の定める問診(SMS請求料金、ご利用端末等の状況確認)、マルウェア削除の対応、再発防止措置(各種端末設定)を実施いただくことを条件とします。

3. 特別対応

お客さまより「不正SMSの請求被害に遭われた」旨のご申告があり、ご申告月(N月)からご申告月の前々月(N-2月)までの間において、受付基準を満たした月がある場合、ご申告月(N月)からご申告月の前々月(N-2月)までの間のSMS通信料金について支払いを要しないものとし、請求額の再計算を実施いたします。なお、再計算の対応はご申告月の翌月または翌々月のご請求金額に対して実施します。

※N-2月より前のご利用分については本対応の対象外とします。

□本提供条件書について

●当社は、本提供条件書の記載事項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、変更後の提供条件書の記載事項によります。

●本提供条件書の記載事項を変更する場合は、個別に通知する方法または当社のホームページに掲示する方法により説明します。

●最新の提供条件書、および各契約約款、利用規約、ご利用規則は、当社のホームページに掲載しますので、ご確認ください。

«株式会社NTT ドコモ ホームページ» <https://www.nttdocomo.co.jp/>

■ 更新履歴

2024年2月5日 初版作成

提供条件書「マルウェア感染によるSMS大量送信被害に係る特別対応」（2024年2月5日版）