



端末返金・交換・動作保証について

■目次

1. [お客様都合による返品](#)
2. [最大1年以内不良品動作保証](#)
3. [不良品動作保証の対象外となるケース](#)
4. [ネットワーク利用制限がかかってしまった場合](#)
5. [個人情報の取扱いについて](#)
6. [端末保証窓口連絡先](#)
7. [不正注文（アカウント不正利用）に関して](#)
8. [規則改定履歴（更新日：2026年4月17日）](#)

■お客様都合による返品

対象商品	弊社の責任による返品ではなく、購入者都合による返品 ※Apple 製品は保証対象外
例	1. サイズが合わない 2. 色やイメージが違う 3. 間違って注文した 4. お手持ちのアダプター、充電ケーブル、SIM カードなどとの相性による不具合（充電不可、通信不可、圏外など）

手順	備考
1. 商品到着日から7日以内にサポートセンターへご連絡ください。	連絡先： 1. 購入サイトのお問い合わせ窓口 2. Line：https://line.me/R/ti/p/@475tnwfq
2. 返金申請後、5日以内に商品を元払いでご返送ください。期限を過ぎた場合は申請が無効となります。	商品本体・外箱・付属品・説明書をすべて同梱してください。
3. 検品後、7～14営業日以内にお客様負担費用を差し引いた上で、商品代金を返金いたします。	お客様負担費用： 1. ご購入時の配送料 2. 返金にかかる手数料 3. 商品ランクダウン料

※本保証は、商品本体価格（最大100%）を上限として適用され、その他の付随費用（付属品、アクセサリ、通信費、交通費など）は保証対象外となります。

※使用による汚れや損傷、お客様の過失、パスコード不明のため解除不可、付属品や外箱の不足がある場合は、保証の対象外となる場合がございます。また、単品返品は可能ですが、同一商品の複数台、大量返品、交換のご依頼はお受けいたしかねます。あらかじめご了承ください。

※商品をご返送いただいた後、返金手続きが開始されます。

※返送後の検品で申告内容と大きく異なる場合、商品代金の50%に加え、送料・返金手数料をご負担いただく、または返金不可となる場合がございます。

※お客様都合による返品例一覧

区分	状態	お客様負担費用
新品・ 未使用品	未開封・ 箱ダメージなし	1.商品代金の 30% 2.送料+返金手数料
新品・ 未使用品	開封済み・ 箱汚れ/破損あり	1.商品代金の 50% 2.送料+返金手数料
中古品	ランクダウンなし	1.送料+返金手数料
中古品	ランクダウンあり 再販可だが価値低下	1.商品代金の 50% 2.送料+返金手数料

※クーポン利用時の計算基準

新品・未使用品：「元の販売価格」を基準に返金額を計算

中古品：「クーポン適用後の価格」を基準に返金額を計算

■最大1年以内不良品動作保証

対象商品	正常にご使用いただいていたにもかかわらず発生した電氣的、機械的な故障がある商品 ※Apple 製品は保証対象外
例	1. 充電ができない、または電源が入らない 2. ボタンがまったく反応しない（画面操作・音量・カメラボタンなど） 3. 音声が聞こえない 4. ディスプレイが映らない

手順	備考
1. 商品到着日から180日以内にサポートセンターへご連絡ください。	連絡先： 1. 購入サイトのお問い合わせ窓口 2. Line：https://line.me/R/ti/p/@475tnwfq
2. 申請後、5日以内に商品を着払いでご返送ください。期限を過ぎた場合は申請が無効となります。	商品本体・外箱・付属品・説明書をすべて同梱してください。
3. 検品後、7～14営業日以内に代替端末（同等品）をお送りいたします。	お客様負担費用： なし

※ご購入から1ヶ月以内に商品レビューを投稿していただいたお客様には、保証期間を180日から1年間に延長させていただきます。

※検品の結果、商品に異常がない場合は保証対象外となり、商品を返送いたします。その際の返送料はお客様のご負担となります。

※保証のご利用は1回限りです。2度目以降は対象外となります。使用による汚れや損傷、お客様の過失、付属品や外箱の不足がある場合は、保証の対象外となります。

※商品をご返送いただいた後、保証手続きが開始されます。代替品の貸し出しは行っておりませんため、交換手続き期間中の使用不可期間に対する保証や、それに伴う損害補償は一切いたしかねます。あらかじめご了承ください。お急ぎで代替品が必要な場合は、お手数ですが新たにご購入ください。お手元の端末をご返送いただいた後、弊社にて検品を行います。検品の結

果、機能上の不具合が確認された場合には、返金にて対応させていただきます。一方で、不具合が確認されなかった場合は「お客様都合での返品」として対応させていただきます。

※本保証は、商品本体価格（最大100%）を上限として適用され、その他の付随費用（付属品、アクセサリ、通信費、交通費など）は保証対象外となります。交換用在庫がない場合は、同等または近いモデルの交換品をお届けする場合がございます。それもご用意できない場合は、返金での対応となります。なお、返金対応となる場合には、お客様のご使用期間に応じた減価償却（経年による商品価値の低下）を考慮のうえ、返金金額を算出いたします。

使用期間	減価率（価値の低下）	最大返金率（本体価格に対して）	備考
1か月以内	0%	100%返金	ほぼ未使用の状態として扱います。
1か月超～3か月以内	10%	90%返金	通常使用によるごく軽微な劣化がある場合があります。
3か月超～6か月以内	25%	75%返金	軽度の使用に伴う劣化が見られる場合があります。
6か月超～9か月以内	40%	60%返金	使用感が見られる中期利用の状態です。
9か月超～11か月以内	50%	50%返金	長期使用により、商品の価値が低下しています。
11か月超～12か月以内	60%	40%返金	使用期間がほぼ1年のため、返金額は最小限となります。

■不良品動作保証の対象外となるケース

1. 商品の特性、経年劣化、および軽微な外観上の問題

- 商品説明、またはコンディション欄に記載済みの不具合。
- 液晶画面におけるドット抜け（メーカーの定める正常範囲内）、または軽度の輝度ムラ。
- 本体外観のキズ、塗装剥がれ、または汚れ。
- バッテリー、電池、付属品等に生じた消耗や自然劣化。
 - 長期間の放置に起因するバッテリー膨張や内部劣化を含む。

2. お客様の責に帰す故障、破損、不適切な使用

- お客様の故意、過失、改造、または不適切な取り扱いに起因する故障、損害、または破損。
 - 水濡れ、落下、外部からの強い圧迫、ペットやお子様による損傷（咬み跡、引っかき傷等）を含む。
 - 弊社が通常使用外と判断する過度な負荷がかかった痕跡が認められる場合。
- お客様による端末の開封、分解、またはパーツの脱着が確認された場合（画面・バッテリー・基板の交換、工具痕、ネジの緩み・欠損等を含む）。
- 端末に動作へ支障をきたすレベルの汚損、腐食、またはサビが確認された場合（汗、湿気、腐食環境での長期使用等）。
- 高温、低温、または高湿度などの極端な環境下で継続的に使用され、弊社が通常使用環境を逸脱していると判断した場合。
- ショールーム陳列、展示品、またはデモ機用途として長期間使用されていた痕跡がある場合。

3. ソフトウェア、設定、および周辺機器との相性問題

- お客様の操作、またはインストールされたソフトウェアに起因する不具合。
- ご購入後にインストールされたアプリケーションや OS アップデートによる不具合。
- 周辺機器との相性（非純正ケーブル、指定外の SIM カード等）に起因する動作不良。
- お客様の設定不備、または契約内容と端末の不一致により通信が利用できない場合。
- 端末内のデータ（おサイフケータイデータを含む）およびダウンロード済みのコンテンツに関する保証。

4. 権利の移転、不正端末、および購入時点の不具合

- 転売、または第三者へ譲渡された商品に対する保証依頼。
- シリアル番号、または IMEI が削除、改ざん、または読み取り不能になっている場合。
- ご購入時点で既に発生していたことが確認される故障。

5. 外部要因（天災・事故）による損傷

- 外部要因（停電、電圧異常、災害など）による故障。
- 地震、津波、火災、落雷、風害、水害、塩害、公害などの自然災害。
- 爆発、衝突、戦争、武力行使、内乱、暴動などの偶発的または異常な外部事象による損傷。

6. 保証申請手続きに関する不備

- 保証期間終了後のご連絡。
- 保証期間内のご連絡後、弊社が指定する期間内（通常 5 日以内）にご返送いただけなかった場合。
- 弊社へご連絡いただく前に、他店へ修理依頼をされた場合。
- 2 度目以降の保証申請。
- 症状が再現できない場合、または基本動作に問題がないと弊社が判断する場合。

- メーカーによるリコール対象部位の故障。
- お客様のご都合による返品・交換（イメージ違い、SIM サイズ・種類の誤り等）。

■ ネットワーク利用制限がかかってしまった場合

「ネットワーク利用制限」とは、中古端末において前の所有者が分割払いを滞納した場合や、盗難品と判断された場合などに、通信事業者（キャリア）によって通信機能が制限され、一切の通信が行えなくなる状態を指します。

弊社では、販売前に端末の通信状態や動作確認などを厳重に検査し、問題のない端末のみを販売しておりますが、万が一ご購入後にネットワーク利用制限が発生した場合は、以下の通り「永久保証」の対象とさせていただきます。再販・譲渡後の発生は対象外となります。

内容	<p>弊社よりご購入いただいた端末が、ネットワーク利用制限（×）の状態となった場合は、保証期間に関わらず、同等品との交換または全額返金にて対応いたします。</p> <p>状況が判明次第、速やかに弊社サポートセンターまでご連絡ください。</p> <p>なお、万が一同一モデルが在庫切れの場合は、近しいモデルの交換品をお届けする場合がございます。</p>
条件	<p>以下すべての条件を満たす場合に限り、保証の対象となります：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 弊社で販売した端末であることが確認できること（IMEI 番号で確認）2. ネットワーク利用制限確認サイトにて「×」と表示されていること <p>なお、下記確認サイトにおいて、△・○・－ 表記の場合は保証対象外となりますのでご注意ください。</p>
確認サイト	<p>お手元の端末の IMEI 番号を入力することで、制限状態を確認することができます。ご確認の際は、以下の各キャリアの公式サイトをご利用ください：</p>

	<p>Docomo</p> <p>http://nw-restriction.nttdocomo.co.jp/top.php</p>
	<p>au</p> <p>https://my.au.com/cmn/WCV009001/WCE009001.hc</p>
	<p>SoftBank</p> <p>https://ct99.my.softbank.jp/WBF/icv</p>
	<p>楽天モバイル</p> <p>https://network.mobile.rakuten.co.jp/restriction/</p>
	<p>UQ モバイル</p> <p>https://uq-communications.jp/nw-restriction/</p>

■個人情報の取扱いについて

GoJapan 株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が運営する各種 EC モール（Amazon.co.jp、楽天市場、Yahoo!ショッピングなど）を通じて商品を販売するにあたり、各モールより提供される購入者情報を以下の方針に基づき適切に管理・利用いたします。

【1. 取得する情報】

当社は、各モールのシステムを通じて以下の情報を取得します。

- ・氏名
- ・住所
- ・電話番号
- ・メールアドレス（モール専用マスキングアドレスを含む）
- ・注文番号および購入商品情報

【2. 利用目的】

取得した情報は、以下の目的のためにのみ利用いたします。

- ・商品の出荷、配送、返品、保証対応
- ・注文内容の確認、問い合わせ対応
- ・法令に基づく記録および管理
- ・不正注文や転売行為等の防止・調査

【3. 第三者提供について】

当社は、法令に基づく場合を除き、お客様の個人情報を第三者に提供または開示することはありません。ただし、商品配送・修理・保証対応において、業務委託先（運送会社、修理業者、メーカー等）へ必要な範囲で情報を提供する場合があります。

【4. 安全管理措置】

お客様情報は、各モールのセラー管理システムを通じて厳重に管理し、漏洩・紛失・改ざん・不正アクセスを防止するため、適切な安全管理措置を講じています。また、社内における個人情報の取扱い権限を限定し、従業員への教育・監督を徹底しております。

【5. 保存期間】

お客様情報は、取引完了後および法令に基づく保存義務期間を経過した後、不要となった時点で速やかに削除または適切に破棄いたします。

【6. お問い合わせ窓口】

お客様情報に関するお問い合わせは、各モールのメッセージ機能（購入履歴からの連絡など）、Line 端末保証窓口よりご連絡ください。直接のメールやお電話での個人情報に関する照会はお受けしておりません。

■端末保証窓口連絡先

各モールのメッセージ窓口

Line : <https://line.me/R/ti/p/@475tnwfg>

営業時間

月～木曜 9:00～18:00 (担当者不在 12:00～13:00)

金曜 9:00～16:30 (担当者不在 12:00～13:00)

※土日祝・GW・お盆・年末年始は休業

発送先住所

宛先 : GoJapan 株式会社

住所 : 〒110-0005

東京都台東区上野 7 丁目 6 番 5 号

VORT上野II A 棟 8 階

■不正注文（アカウント不正利用）に関して

対象内容

第三者による不正ログイン、なりすまし、クレジットカード情報の不正利用等により発生したと合理的に判断される注文

※本規約は、楽天市場の定める規定および決済会社のルールに基づき対応いたします。

※本件は、当店の過失によらない事象となります。

例

- 1.楽天会員アカウントが第三者に不正利用された可能性がある場合
- 2.身に覚えのない注文・請求が発生している場合
- 3.クレジットカード情報を悪用された疑いがある場合
- 4.後払い決済において、覚えのない請求書が届いた場合

手順

- 1.不正注文の疑いがある場合は、速やかに下記いずれかより当店へご連絡ください。

連絡先：

- a. 購入サイトのお問い合わせ窓口
- b. LINE：<https://line.me/R/ti/p/@475tnwfq>

※注文確認メールを受信している、または購入履歴に覚えのない注文が確認できる場合は、該当注文番号を添えてご連絡ください。

- 2.当店にて注文状況を確認後、楽天市場の規定に則り、キャンセル可否・発送状況・今後の対応方法についてご案内いたします。あわせて、楽天市場お客様サポートセンターへのご連絡をお願いする場合がございます。楽天市場では、状況確認のうえ対応方法について案内が行われます。

- 3.商品がお手元に届いており、返送が可能な場合

商品をご返送いただけましたら、返金手数料を差し引いた金額にて返金対応が可能です。

※返送は元払いにてお願いいたします。

4.返送不可、または商品がお手元に届いていないにも関わらず決済が確定している場合
当店では返金処理を行うことができません。その場合は、クレジットカード不正利用またはアカウント不正利用として、楽天市場およびご利用のクレジットカード会社、PayPal等の決済サービス提供元へお客様ご自身で直接お問い合わせください。

返金金額について（重要）

本件は、当店の過失によらない第三者による不正利用が原因となるため、対応内容によっては、当店側にも一定の実費負担が発生する場合がございます。そのため、返金対応が可能な場合であっても、返金手数料等を差し引いた金額での返金となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

クレジットカード情報について

- ・楽天会員情報管理画面では、クレジットカード番号等の詳細情報は閲覧できません。
- ・そのため、不正ログインが発生した場合でも、当店および第三者がカード情報を直接確認・取得することはございません。
- ・クレジットカードの不正利用が疑われる場合は、ご利用のクレジットカード会社、またはPayPal等の決済サービス提供元へお客様ご自身でのご連絡をお願いいたします。

会員アカウントの対応について

- ・被害拡大防止のため、楽天会員ID・パスワードの変更、再設定を速やかに行ってください。
- ・パスワードの使い回しはお控えください。

警察・公的機関へのご相談

- ・第三者によるアカウント利用やクレジットカード不正利用の可能性がある場合は、キャンセル・返金状況に関わらず、警察等の公的機関（都道府県警察本部 サイバー犯罪相談窓口 等）へのご相談を推奨いたします。

注意事項

- ※本対応は、楽天市場の判断および決済会社の規定が最優先となります。
- ※虚偽申告、不正な申請が確認された場合は、対応をお断りすることがございます。
- ※本保証は、商品本体価格を上限として適用され、通信費・交通費・付随費用等は保証対象外となります。

■規則改定履歴

1. 本規則は、2025年4月18日より施行する。

2. 改定（2026年4月13日）

保証内容「30日以内不良品返金保証」を削除。

3. 改定（2026年4月13日）

保証内容「お客様都合による返品」について、以下のとおり変更。

（改定前）

※お客様都合による返品の場合、商品が「新品」「未使用品」「中古品」であっても、開封や使用が確認された場合はランクダウン扱いとなります。検品の結果、商品がランクダウンと判断された場合、返金額は商品代金の50%となります。

（改定後）

※お客様都合の返品の場合、開封・使用が確認された商品はランクダウン扱いとなり、返金は商品代金の50%となります。ランクダウンとならない場合は、商品代金から配送料および返金手数料を差し引いて返金いたします。

4. 改定（2026年4月17日）

保証内容「お客様都合による返品」について、以下のとおり変更。

※「お客様都合による返品例一覧」、「クーポン利用時の計算基準」を追加

※「返送後の検品で申告内容と大きく異なる場合、商品代金の50%に加え、送料・返金手数料をご負担いただく、または返金不可となる場合がございます。」を追加

5. 本規約は予告なく変更される場合がございます。