

KCN京都安心サポート及びKCN京都安サポプラス利用規約

第1条（総則）

株式会社KCN京都（以下「当社」といいます。）は、「KCN京都安心サポート及びKCN京都安サポプラス利用規約」（以下「本規約」といいます。）により「KCN京都安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条（本規約の範囲、変更および通知）

本規約は、本サービス加入者（以下「加入者」といいます。）と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。

2. 当社は、本規約を変更することができるものとします。

3. 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヵ月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法により告知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

4. 変更後の本規約の効力発生日以降に加入者が本サービスの利用を継続したときは、加入者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

第3条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味	
KCN京都安心サポート	本規約に基づいて提供される当社のサービスの総称。当社が定める仕様に基づき提供するサービスであって、次に従って区分されるもの。	
	プラン種別	内容
	安心サポート	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供するもの。但し、遠隔サポートについては第1種インターネット接続サービスの加入を条件とする。
	安サポプラス	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを安心サポートの上位プランとして提供するもの。但し、遠隔サポートについては第1種インターネット接続サービスの加入を条件とする。
	提供区分	内容
	遠隔サポート	当社がインターネット約款に基づき提供する第1種インターネット接続サービスの契約者かつ、本サービス加入者が受けられるサポート。インターネット接続サービスを通して遠隔からサポートを行う。
	訪問サポート	本サービス加入者が受けられるサポート。当社から本サービスの契約住所へ訪問し、サポートを行う。
	その他サポート	本サービス加入者が受けられるサポート。
世帯	同一の住居で起居し生計を同じくする者の集団	
申込者	本サービスの加入申込みをする個人	
加入者	当社と本サービスの加入契約を締結した個人	
基本サービス	当社が提供する本サービス以外のサービス（デジタルテレビ約款、インターネット約款に基づき提供するサービスおよび電話サービス等）	
当社貸与機器	当社が販売または貸与するSTB（セットトップボックス）、ケーブルモデム、光端末装置（D-ONU）、電話機能付ターミナルアダプタ等	
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等	
サービス対象機器	当社貸与機器および所有機器	
他社貸与機器	当社以外の他社が貸与した機器	
料金等	別紙1に記載する、プラン種別の月額基本利用料、訪問サポートの利用料、各種手数料などの料金	
当社グループ	近鉄ケーブルネットワーク株式会社、こまどりケーブル株式会社、株式会社テレビ岸和田、株式会社 KCN なんたん	

第4条（提供するサービス内容）

本サービスは、加入者に対し行うもので、遠隔サポート、訪問サポート、その他サポートがあります。

2. 当社は、加入者から本サービス利用の請求があったときは、別紙1（（表2）提供範囲および利用料）に定める範囲において、加入者の申込み内容に応じてサービスを提供します。

3. 遠隔サポートは回数制限なく無料とします。訪問サポートは、別紙1（（表2）提供範囲および利用料）に定めた内容に従ったサービス提供となります。なお、訪問サポートについては即日訪問をお約束するものではありません。

4. 訪問サポートの1回の対応時間は、概ね1時間とし、これを越える場合は、後日再訪問を行うものとします。なお、再訪問については、新たな訪問サポートとみなして取り扱いします。

5. 本サービスに係る各種作業は、本サービスの契約住所の敷地内のサービス対象機器に限り実施します。

第5条（提供区域）

当社は、別に定める提供区域において本サービスを提供します。

第6条（本サービスの申込みができる対象）

本サービスの申込みは、個人に限るものとします。店舗・事業所等では、本サービスを申し込むことができません。

第7条（本サービスの契約の単位と有効期間）

本サービスの契約は1世帯ごとに1の契約を締結します。

2. 本サービスの最低利用期間は課金開始月（加入した翌月）以降の6ヵ月間とします。最低利用期間内に解約された場合は、契約解除料として残余期間分の月額基本利用料を一括してお支払いいただきます。

3. 最低利用期間満了前までに加入者からの解約の申し出がない場合には、以後1ヵ月ごとに契約期間を自動で更新するものとします。

第8条（本サービスの契約の申込み）

申込者は、本規約を承諾の上、当社所定の申込書に次の事項を記載して当社に提出します。

(1) 申込者の住所、氏名および電話番号

(2) 利用を希望するプラン種別

(3) その他必要事項

2. 申込者である個人が未成年の場合は、親権者の同意を必要とします。

3. 申込者である個人が成年被後見人または被保佐人の場合は、それぞれ成年後見人または保佐人の同意を必要とします。

第9条（本サービスの契約の成立）

本サービスの契約は、当社が申込書を受理し、申込みを承諾した時に成立するものとします。ただし、基本サービスへの加入に係る機器の設置工事が発生する場合は、機器が設置された時に成立するものとします。また、基本サービス提供前に本サービスを提供する場合、別紙1（（表1）月額基本利用料および各種手数料）に定めた基本サービス未加入者の月額基本利用料とし、当社が申込書を受理し、申込みを承諾した時に成立するものとします。

2. 当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの申込みを承諾しない場合があります。

(1) 申込者が本規約に違反するおそれがある場合

(2) 本サービスの申込み内容に、虚偽の記載がある場合

(3) 本サービスの提供が著しく困難であると当社が判断した場合

(4) 申込者または申込者と生計を同一にする者が、過去に当社（および当社グループ企業を含む。以下本項において同じ）の提供するサービスにおいて、滞納等により強制休止となっていた場合

(5) 基本サービスの料金もしくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、または怠る恐れがある場合

(6) 申込みを行った月から過去6ヵ月間に本サービスを解約したことがある場合

(7) 申込者が反社会的勢力等（暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ）に属する者、または反社会的勢力等に属する者に相当する者であると当社が判断した場合

(8) その他、本サービスの利用契約の締結が不適当である場合

3. 本条第2項の規定により、当社が本サービスの契約の申込みを承諾しない場合、当社は申込者に対しその旨を通知します。

4. 当社が本サービスの契約の申込みを承諾した後に、加入者が本条第2項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができるものとします。

第10条（申込書記載事項の変更）

加入者は、申込書記載のサービス内容の変更を請求することができます。この場合、加入者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更希望日の14日前までに当社に提出します。

2. 加入者は、申込書等に記載した住所、電話番号、料金支払方法、料金支払口座などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社に提出します。

3. 当社は、本条第1項および第2項の請求を承諾しない場合があります。この場合、当社は、当該加入者に対し当社の定める方法によりその旨を通知します。

4. 本条第1項および第2項に規定する各請求の受付は、必要な提出書類を当社が受理した時に成立します。ただし、各変更の請求においては当社が別途定める日に準じ、当該契約変更日として取り扱います。また、本条第2項の規定による変更の場合は、提出された書類を当社が受領した日を、原則として当該契約変更日とします。

5. 当社が特に認める場合に限り、加入者は本条に規定する書類の提出に代え、当社の定める方法で当該変更の請求、および通知ができます。

6. 加入者は、基本サービスにおいて申込書に記載した事項が変更された場合、本サービスの契約事項も同様に変更されるものとします。

第11条（名義変更）

加入者は、契約名義を変更することはできません。ただし、次のいずれかに該当し、当社が特に変更を認める場合はこの限りではありません。

(1) 加入者が死亡した場合で、当該加入者の相続人の名義に変更するとき

(2) 2親等以内の家族の名義に変更するとき(旧加入者の同意書を添付するものとします。)

(3) 当社が特に認めた場合

2. 前項の場合、新加入者は当社所定の書類に必要事項を記入して、名義変更希望日の14日前までに当社に提出します。

3. 改姓・改名した場合においても前項の書類の提出を必要とします。

4. 第1項の場合において、新加入者は旧加入者の権利と義務を引き継ぎ、旧加入者と新加入者との間で紛争が生じても当事者間で解決し、当社には一切迷惑をかけないものとします。

第12条（権利譲渡等の禁止）

加入者は、第11条(名義変更)による場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

第13条（加入者の義務）

加入者は、本サービスの利用を請求するにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。ただし、加入者が次の条件を満たしている場合であっても、加入者のご利用状況によっては本サービスの提供ができない場合があります。

(1) 加入者自身による本サービスの利用の請求であること

(2) 本サービス実施の時点で、作業を実施する場所に必要な所有機器が用意されており、作業に必要なIDやパスワード等の設定情報および、その所有機器の正規のライセンス、シリアルナンバーを保有していること

(3) 本サービス実施に必要な当社または他の事業者が提供するドライバソフトウェア、またはアプリケーションソフトウェアなどのソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコンなどへのインストールを許諾すること

(4) 加入者のサービス対象機器が使用可能な状態となっていること

(5) 加入者が必要に応じて当社の指示に基づき操作を実施すること

(6) 当社作業員による遠隔または訪問でのサービス対象機器の操作、作業を許諾すること

(7) 遠隔サポートを利用する場合は、別紙2(遠隔サポート動作環境)に定める条件を満たしていること

2. 前項の規定のほか、加入者は次のことを守ることとします。

- (1) 当社または他者の財産権(知的財産権を含む)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと
- (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと
- (3) 他者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
- (4) 本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと

第14条 (加入者の当社に対する協力事項)

加入者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行うものとします。

- (1) 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報(操作説明書等を含む)の提供
- (3) サービス対象機器等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の加入者の責任におけるそれらの情報の複製の実施
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の加入者の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去の実施
- (5) 加入者が契約している他の事業者の提供するサービスに係る不具合を当社が発見した際の当該サービス提供元への連絡の実施
- (6) その他、本サービスの提供または設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施

第15条 (加入者による事前準備)

加入者は、本サービスを受けるために当社が指示する準備を事前に行うものとします。

第16条 (本サービスの受付ならびに提供時間)

本サービスの受付ならびに提供時間は、年末年始(12月29日～1月3日)を除く、9時～17時30分とします。

- 2. 当社は、加入者からの訪問サポートの利用受付に際し、加入者が要望する設定内容等をあらかじめ聞き取ります。訪問後の追加の設定等の申込みは受付できません。
- 3. 当社は、簡易な操作のみで対応できると判断した場合は、電話にて案内するものとします。

第17条 (所有機器への対応)

本サービスでは、加入者の所有機器および他社貸与機器の修理はいたしません。

第18条 (訪問サポートの完了)

加入者は、訪問サポートに係る作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに当該作業内容について確認を行うものとします。なお、加入者は、当該確認に際し、当社作業員による訪問サポートの提供上生じたと認められる損傷を発見した場合は、直ちに当社作業員に申告するものとします。

- 2. 加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業完了報告書に署名するものとします。
- 3. 訪問サポートに係る作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

第19条 (訪問サポートに係る作業の中止)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、訪問サポートに係る作業に着手したか否かにかかわらず、訪問サポートに係る作業の提供を中止することができるものとします。

- (1) 第13条(加入者の義務)、第14条(加入者の当社に対する協力事項)および第15条(加入者による事前準備)に定める内容が満たされていない等、当社作業員が訪問サポートに係る作業に着手できない、または訪問サポートに係る作業を継続できないと認められる相当の事由がある場合(ただし、当社の責めによる事由による場合は除きます)
- (2) 加入者宅または加入者宅内において、物品に損傷を与える可能性が高い作業を行う必要が生じた場合
- (3) 当社以外の事業者が提供するサービスの保守に係る作業である場合

第20条 (本サービス提供の停止)

当社は、加入者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第25条(加入者の支払い義務)に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合

(2)第6条(本サービスの申込みができる対象)に定める条件を満たさない場合

(3)本サービスの申込み内容に虚偽の事項を記載したことが判明した場合

(4)その他、当社が本サービスの提供を不適当と判断した場合

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止するときは、事前に当社所定の方法により加入者に対しその理由および停止期間を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第21条（本サービス提供の中止）

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、事前に当社所定の方法により加入者に対しその理由および中止期間を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第22条（本サービスの解約）

加入者は本サービスの契約を解約することができます。この場合、加入者は解約希望日の前日までに当社所定の方法により申し出るものとします。ただし、最低利用期間内に解約する場合、加入者は契約解除料として最低利用期間の残余期間分の月額基本利用料を一括して支払うものとします。

2. 本サービスの解約後、6か月以内は本サービスへの再加入はできないものとします。

3. 当社が第1項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解約希望日の月末を当該契約解約日として取り扱います。

第23条（本サービスの解除）

当社は、第20条(本サービス提供の停止)第1項の規定により本サービスの利用を停止された加入者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しない場合には、第7条(本サービスの契約の単位と有効期間)第2項の規定にかかわらず、利用契約を解除することができるものとします。

2. 当社は、加入者が第20条(本サービス提供の停止)第1項各号のいずれかに該当する場合、ならびに加入者が本規約に違反する行為があったと認められる場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、第20条(本サービス提供の停止)に定める本サービスの提供の停止をすることなくその契約を解除することができるものとします。

3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、第1項および第2項の規定にかかわらず、第20条(本サービス提供の停止)に定める本サービスの提供の停止をすることなく契約を解除できるものとします。

(1)加入者が不当もしくは過度な要求行為を行い、その行為が当社の業務上支障を及ぼすと判断した場合

(2)加入者が反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与する行為を行った場合

(3)加入契約の成立後、第9条(本サービスの契約の成立)第2項各号に定める事由が判明した場合

4. 当社は、第1項から第3項の規定により契約を解除しようとするときは、事前に当社所定の方法により加入者にその旨を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

5. 第1項から第3項の規定により契約が解除されたときは、契約が解除された日を本サービスの利用終了日と定めます。

第24条（本サービスの料金等）

本サービスの料金等は、別紙1に定める料金表のとおりとします。加入者は料金表に従って、月額基本利用料、訪問サポートの利用料、各種手数料等を当社に支払うものとします。

2. 当社は、料金等を改定することがあります。この場合、当社は事前に当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。

3. 前項の場合、改定日より改定後の料金等を適用しますが、月額基本利用料については改定日が月初日以外の場合は改定日の属する月の翌月分から改定後の月額基本利用料を適用します。

第25条（加入者の支払義務）

加入者は、第24条(本サービスの料金等)で規定する料金等を当社に支払う義務を負うものとします。なお、第10条(申込書記載事項の変更)の規定により加入者の契約内容が変更されたときは、加入者は変更後の契約内容に応じ、第24条(本サービスの料金等)で規定する料金等を当社に支払う義務を負います。

2. 料金等のうち、月額基本利用料の支払いは、第9条(本サービスの契約の成立)に規定する契約の成立した日の翌月から第22条(本サービスの解約)、第23条(本サービスの解除)、第35条(本サービスの廃止)に規定する契約の解約、解除、廃止があった日の属する月までの期間(契約の成立した日の翌月と契約の解約、解除、廃止があった日の属する月が同一の月である場合は1ヵ月とします。)とします。なお、月額基本利用料の日割り計算による精算は行わないものとします。

3. 料金等のうち、訪問サポートの利用料の支払義務は、第18条(訪問サポートの完了)第3項に規定する訪問サポートに係る作業の完了日に発生します。

4. 第20条(本サービス提供の停止)の規定により、本サービスの提供が行われなかった場合の当該期間の月額基本利用料は、当該サービスが利用されていたものとし、月額基本利用料の支払いについては、本条第2項に準じて取り扱います。

第26条 (料金等の利用明細等)

当社は、加入者に対して請求書および領収書の発行は行わないものとします。

2. 加入者は、ご利用料金お知らせハガキの発行を希望する場合は別紙1に定める料金表に記載の発行手数料を支払います。

第27条 (料金等の請求時期および支払期限等)

当社は、加入契約成立後、支払期限を定めて、加入者に料金等を請求します。

2. 前項の規定により料金等の請求を受けた加入者は、当社が指定する期限までに、当社が指定する方法により支払います。

3. 加入者は、第1項の料金等について、当社の承諾を得た上で、前項の規定に基づき第三者に支払わせることができます。

第28条 (加入契約終了に伴う料金等の精算方法)

第22条(本サービスの解約)および第23条(本サービスの解除)の規定により、月の途中で加入契約が解除されたときは、月額基本利用料は利用終了日の属する月の末日まで発生するものとし、日割り計算による清算は行わないものとします。

第29条 (遅延損害金および請求書等発行手数料)

加入者は、料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

2. 当社は加入者が料金その他の債務(遅延損害金を除きます。)について、支払期日を経過しても支払いがない場合、当社または料金回収会社が督促通知(料金その他の債務の支払いを求める行為をいいます。)を行う場合には、別紙1に定める請求書等発行手数料を別途請求いたします。

第30条 (個人情報の取り扱い)

当社は加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報の取り扱いについて」に基づいて適正に取り扱います。

第31条 (無保証)

当社は、本サービスの提供により基本サービスの利用を保証するものではありません。

2. 本サービスに係る作業を完了できない場合においても、当社が別紙1に定める所定の費用を請求する場合があります。

第32条 (免責事項)

当社が、第20条(本サービスの提供の停止)、第21条(本サービスの提供の中止)および第35条(本サービスの廃止)の規定により、本サービスの提供を停止、中止、廃止したことによって、加入者が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負いません。

2. 第11条(名義変更)の規定により、名義変更を行ったことによって加入者が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負いません。

3. 当社は、本サービスの提供をもって、インターネットへの接続、メールの送受信、パソコン周辺機器の利用、ウィルスの完全な発見およびその駆除、ソフトウェア(ドライバソフトウェアおよびファームウェア等を含みます。)の完全なインストール、アップグレード、アンインストールまたは加入者のデータの完全なバックアップおよびその移行等を保証するものではありません。また、本サービスの提供をもって、加入者の問題・課題等の解決方法の提示または解決を保証するものではありません。

4. 当社は、当社の説明に基づいて加入者が実施した作業、および本サービスの内容について保証するものではありません。

5. 加入者のご利用環境によっては、各推奨環境を満たしている場合であっても本サービスを完了できない場合があります。

6. 加入者が本サービスの利用により他者に対し損害を与えた場合、加入者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。

7. 本サービスの提供の完了を加入者にご確認いただいた後は、当社はその作業による設定を保証いたしません。

8. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問い合わせ内容によっては、当社では対応できない場合があります。

第33条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により加入者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、加入者に損害賠償責任を負うものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失による場合は、この限りではありません。また、当社は、次の各号に該当する損害について、いかなる場合においても一切の責任を負わないものとします。

(1) 当社の説明に基づいて加入者が実施した作業、および本サービスの実施に伴い生じる加入者の損害

(2) 第20条(本サービス提供の停止)、第21条(本サービス提供の中止)、および第35条(本サービスの廃止)の規定により生じた損害

(3) 本サービスの実施に伴い、サービス対象機器および他社貸与機器に保存されているデータの消失、毀損、改変、破損等の損害

(4) 天災、事変、原因不明のネットワーク障害、その他の不可抗力により生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害などのあらゆる損害

(5) 本サービスに係る作業を完了できなかったことにより生じた損害

(6) 他者による不正アクセスにより加入者に生じた損害

第34条（許諾事項）

加入者は、本サービスの提供にあたり、当社が加入者の利用環境(パソコン環境、設定環境など)、作業(操作状況、挙動など)についての情報を取得し、加入者の課題解決のために利用・記録(電子媒体を含む)することを許諾するものとします。

第35条（本サービスの廃止）

当社は、業務上の都合により本サービスの一部および全部を廃止することがあります。この場合、本サービスを廃止する日をもって契約は終了するものとし、この日を本サービスの利用終了日と定めます。

2. 前項の場合、当社は加入者に対し、事前に当社ホームページ上での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。

第36条（関連法令の遵守）

当社は、本規約に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講じます。

第37条（準拠法・合意管轄）

本規約は日本国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については京都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38条（分離可能性）

本規約いずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された

場合の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

第39条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および加入者は契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

本規約は、2026年1月1日より施行します。

【別紙1】

※表記の金額は特に記載のある場合を除き、すべて消費税込みです。請求金額は税抜金額の合計から税率乗算して小数点以下端数を切り捨てて計算します。

※KCN京都の基本サービスに加入されていない場合はサポート内容に★がある項目のみご利用いただけます。

※遠隔サポートはKCN京都のインターネット接続サービスにご加入頂いている方のみご利用いただけます。

(表1) 月額基本利用料および各種手数料

(月額基本利用料)

プラン種別	月額	
	基本サービス加入者	基本サービス未加入者
安心サポート	550円	3,300円
安サポプラス	1,100円	6,600円

(各種手数料)

項目	金額	備考
請求書等発行手数料	440円	1回の発行につき
お知らせハガキ発行手数料	88円	1通につき

(表2) 提供範囲および利用料

本サービスの提供範囲は次のとおりとします。ただし、提供範囲として定める作業内容であっても、対応できない場合があります。また、提供範囲はサービス対象機器(当社貸与機器および所有機器)に限ります。他社貸与機器に対しては作業を行いません。

1. 遠隔サポート(KCN京都のインターネット接続サービスへご加入かつインターネット接続が完了していることが前提となります。)

区分	サポート内容(【安心サポート】【安サポプラス】共通)
ブラウザ関連	インターネットオプションの設定、ホームページ閲覧に関する問題の解決
	プラグインのインストール(Adobe Reader、Java)
メール設定	KCN京都のメールアカウントの設定、送受信に関する問題の解決
	KCN京都のメールアカウントの追加や変更の方法 ※1
	KCN京都のメール転送設定やDM 配信の停止と再開
ホームページ設定	KCN京都のホームページサーバへの転送設定、アップロード ※2
セキュリティ設定	KCN京都セキュリティサービスのインストールおよび設定 ※3
	メールセキュリティサービスのセキュリティレベルの設定 ※4

2. - ① 訪問サポート(テレビ・電話・家電製品関連)

サポート内容	ご提供価格(税込)			
	通常価格 ※10	当月3回目まで 【安心サポート】	当月3回目まで 【安サポプラス】	当月4回目以降 【共通】
★テレビ、録画機おまかせ安心設置(各1台) ※5	6,600円～11,000円	0円	0円	6,600円～11,000円
★お客様所有の Fire TV stick 等の機器及び スマートTVの設置・設定	サポートなし	0円	0円	6,600円～
★ホームネットワーク・DLNA 設定(LAN 録画 設定など)	6,600円～	0円	0円	6,600円～
★分波器の取り付け(1台目)	6,600円(分波器代別 途)	0円(分波器代別途)	0円(分波器代別途)	6,600円(分波器代別 途)
★分波器の取り付け(2台目以降)	6,600円(分波器代別 途)/台	0円(分波器代別途)/台	0円(分波器代別途)/台	6,600円(分波器代別 途)/台
★配線整理	6,600円～	0円	0円	6,600円

同部屋内の同軸線延長(1カ所/露出配線) ※7	13,200 円～	0 円	0 円	13,200 円
電話サービスの事業者間切り替え	サポートなし	0 円	0 円	サポートなし
★お客様所有の電話機取付(業務用電話機は対象外)	サポートなし	0 円	0 円	サポートなし
★簡単な家電製品の設置	サポートなし	サポートなし	0 円	サポートなし

2- ② 訪問サポート(インターネット関連:対象はパソコン、タブレット、スマートフォンとなります)

サポート内容	ご提供価格(税込)			
	通常価格 ※10	当月 3 回目まで 【安心サポート】	当月 3 回目まで 【安サポプラス】	当月 4 回目以降 【共通】
★メールアドレス追加・変更設定 ※1	12,760 円～	0 円(5 台まで)	0 円(5 台まで)	12,760 円
★パソコンユーザーアカウント追加作成	サポートなし	0 円(1 アカウントのみ)	0 円(1 アカウントのみ)	※9
★お客様所有のルータ接続設定	サポートなし	0 円(5 台まで)	0 円(5 台まで)	※9
KCN京都レンタルルータ設置または交換	11,000 円～	0 円(初期費用別)	0 円(初期費用別)	11,000 円(初期費用別)
★セキュリティソフトインストール(市販品含む) ※3	10,560 円～3 台まで	0 円	0 円	7,260 円(3 台まで)
★市販ソフト/アプリのインストール、操作説明	サポートなし	0 円	0 円	7,260 円(1 台のみ)
★プリンタ接続設定(家庭用)	12,760 円～(1 台のみ)	0 円	0 円	12,760 円(1 台のみ)
★パソコン開封設定(インターネット接続・メール設定等)	サポートなし	0 円	0 円	12,760 円(1 台のみ)
専門スタッフによるパソコントラブル対応	サポートなし	※6	※6	※6
★ネットトラブル簡易診断	サポートなし	0 円	0 円	※9
★MicrosoftOffice アプリ全般サポート	サポートなし	7,260 円/台	0 円	※9
★PC 購入相談	サポートなし	0 円	0 円	6,600 円～
★キーボード、マウス、画面トラブル	サポートなし	0 円	0 円	※9
KCN京都モバイル申込・初期設定	サポートなし	0 円(1 台のみ)	0 円(1 台のみ)	11,000 円(1 台のみ)
KCN京都モバイル端末データ移行	サポートなし	0 円(1 台のみ)	0 円(1 台のみ)	5,500 円(1 台のみ)
★パスワードの再設定(Yahoo、Google 等のアカウント)	サポートなし	サポートなし	0 円	サポートなし
★各種アカウント作成	サポートなし	サポートなし	0 円	サポートなし
★動画配信サービスの設定・視聴等のサポート	サポートなし	サポートなし	0 円	※9

2- ③ 訪問サポート(レッスン関連)

サポート内容	ご提供価格(税込)			
	通常価格 ※10	当月 3 回目まで 【安心サポート】	当月 3 回目まで 【安サポプラス】	当月 4 回目以降 【共通】
★年賀状作成、印刷のお手伝い ※8	サポートなし	サポートなし	0 円/時間	※9
★Windows 基本操作レッスン(インターネット、メール等)	サポートなし	4,400 円/時間	0 円/時間	10,560 円/時間
★タブレット、スマートフォン基本レッスン	サポートなし	4,400 円/時間	0 円/時間	10,560 円/時間
★はじめての SNS お手伝い	サポートなし	4,400 円/時間	0 円/時間	※9
★はじめてのネットショッピングお手伝い	サポートなし	4,400 円/時間	0 円/時間	※9
★ビデオ通話の設定サポート(Zoom・LINE など)	サポートなし	4,400 円/時間	0 円/時間	※9
★Word・Excel 文書の作成お手伝い	サポートなし	サポートなし	0 円/時間	サポートなし

2- ④ 訪問サポート(工事関連)

サポート内容	ご提供価格(税込)		
	通常価格 ※10	【安心サポート】【安サポプラス】	
		6 ヶ月以内に1 回目まで	6 ヶ月以内に2 回目以降
光端末装置(D-ONU)の移設工事	34,100 円～	16,500 円	34,100 円～

3. その他サポート

区分	サポート内容(【安心サポート】【安サポプラス】共通)
レンタルスペース(フリマ BOX)	KCN京都ステーション内レンタルスペースを利用 ※11

※1 追加メールアドレスをご利用いただくには、別途申し込みが必要です。

※2 当社のホームページサーバをご利用いただくには、別途申し込みが必要です。

※3 パソコンセキュリティサービスをご利用いただくには、別途申し込みが必要です。

※4 メールセキュリティサービスをご利用いただくには、別途申し込みが必要です。

※5 古いテレビや梱包材の引取りは行いません。壁掛け設置は対象外、部品代は別途有料となります。

※6 別途見積。機器を持ち帰らせていただく場合がございます。データの保障はできません。データバックアップ作業はいたしません。

※7 配線の固定はいたしません。

※8 一部対応できないソフトがあります。

※9 4 回目以降については、別途見積となります。

※10 1 回ごとの料金です。

※11 別途当社が定める「レンタルスペースご利用の手引き」に基づいて提供します。

【別紙2 (遠隔サポート動作環境)】

OS	Windows11、Windows10
CPU	Pentium4 2.0GHz 相当以上を推奨
メモリ	1GB 以上相当

※ 上記対応OSはすべて日本語版となります。

※ MacOSは対応していません。

※ スマートフォンやタブレット端末には対応していません。

※ KCN京都のインターネット接続サービスへご加入頂き、インターネット接続が完了していることが前提となります。