

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」及び「KCN京都安サポプラス」（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、加入者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. 本規約の規定が、テレビ約款・インターネット約款の規定と矛盾または抵触する場合は、テレビ約款・インターネット約款の規定が本規約の規定より優先して適用されるものとします。

3. 当社は、本規約を加入者の承諾を得ることなく必要に応じて変更することがあります。本規約を変更した場合、当社はホームページへの掲出などで、加入者に通知します。本規約の変更は、加入者に通知された時点で効力が生じるものとし、それ以前の規約はその時点で効力を失います。

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
加入者	KCN京都安心サポート及びKCN京都安サポプラス加入者
遠隔サポート	当社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する。
訪問サポート	当社インターネット接続サービスまたはテレビサービス、電話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。当社から訪問しサポートを行う。
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（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

第4条（提供するサービス内容）

本サービスは、当社のテレビサービス、インターネット接続サービス、電話サービス（以下「基本サービス」といいます。）の内いずれかを契約している方に対し行うもので、遠隔サポートおよび訪問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（提供範囲）に定める範囲におい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、原則として月3回まで無料としますが、一部のサービスは有料とします。また、4回目以降の訪問サポートは、有料とします。なお、訪問サポート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見做して取り扱います。

5. 本サービスに係る各種作業は、基本サービスに係る機器の設置場所、もしくは設置されている敷地内に限り実施します。

第5条（本サービスの申し込みができる対象）

本サービスの申し込みは、基本サービスを契約している本人かつ基本サービスの加入申込書に記載された住所が本サービスの住所と同じである方に限られます。

2. 基本サービスの利用を一時停止している方、および店舗・事業所等で基本サービスをご利用いただいている方は、本サービスを申し込むことができません。

第6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基本サービス1契約者ごとに行います。

2. 本サービスの最低利用期間は加入月および、課金開始月（加入した翌月）以降の6ヶ月間とします。最低利用期

間内に解約された場合は、残余期間分の月額基本料金を一括してお支払いいただきます。なお、解約後6ヶ月間は本サービスを再契約できないものとします。

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ヶ月の期間をもって自動更新するものとします。

第7条（本サービスの契約の申し込み）

申込者は、本規約を承諾の上、当社所定の方法で申込者の氏名、住所、電話番号を明示して申し込むものとします。

第8条（本サービスの契約の成立）

本サービスの契約は、当社が申込書を受取り、申し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。

第9条（本サービスの申し込みの承諾）

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、本サービスの申し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恐れがある場合
- (2) 本サービスの申し込み内容に、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場合
- (4) 当社が提供するその他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
- (5) 解約後6ヶ月間を経過していない場合
- (6) その他、本サービスの利用契約の締結が不相当である場合

2. 前項の規定により、当社が本サービスの契約の申し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。

3. 当社が本サービスの契約の申し込みを承諾した後に、加入者が1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ます。

第10条（加入申込書記載事項の変更）

加入者は、基本サービスにおいて加入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（権利譲渡等の禁止）

加入者は、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12条（本サービスの提供対象）

本サービスの提供対象は、当社の基本サービスのうち加入者が契約しているサービスのみとします。

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) 本サービスを受ける加入者の所有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所有機器の操作、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) 当社または第三者の財産権（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) 第三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) 本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) 本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) 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（本サービスの受付並びに提供時間）

本サービスの受付並びに提供時間は、年末年始（12月29日～1月3日）を除く、9時～17時45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し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、加入者の所有機器の修理はいたしません。

第18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5条（本サービスの申し込みができる対象）に定める条件を満たさない場合。
- (3) 本サービスの申し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相当と判断した場合。

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、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。

第19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20条（本サービスの解除）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、第6条（本サービスの契約の単位と有効期間）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。

(1) 第18条（本サービス提供の停止）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、当該期間内にその原因となった事由を解消しない場合。

(2) 加入者が本サービスを利用している集合共同引込の建物において、建物に対する基本契約が解約された場合。

2. 当社は、加入者が第18条（本サービス提供の停止）1項各号のいずれかに該当する場合で、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、同条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、前2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。

4. 1項および2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の月末を本サービスの利用終了日と定めます。

第21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、加入者は違約金として最低利用期間の残余期間分の月額基本料金を一括して支払うものとします。

2. 当社が前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。

3. 加入者が利用中の全ての基本サービスを解約する場合、本サービスも解約するものとします。

4. 加入者の申し出による本サービス解約の場合、解約月の翌月から6ヵ月間は再申し込みできないものとします。

第22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23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、当社の責めに帰すべき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。

第24条（本サービスの料金）

本サービスの月額基本料金は、「KCN京都安心サポート」においては500円（税抜）、「KCN京都安サポプラス」においては1000円（税抜）とします。

2. 訪問サポートを利用する場合の料金は、別紙1（提供範囲）に定めます。

第25条（加入者の支払い義務）

加入者は、当該月に第24条（本サービスの料金）で規定する月額基本料金、および訪問サポートを利用した料金を当社に支払う義務を負うものとします。

2. 月額基本料金の支払い義務は、第8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発生するものとします。なお、月額基本料金の日割り計算による精算は行わないものとします。

第26条（料金等の請求時期および支払期日等）

当社は、基本サービスに基づき本サービスの月額基本料金等の支払期限を定めて加入者に請求します。

2. 前項の規定により本サービスの月額基本料金等の請求を受けた加入者は、当社が指定する期日までに、当社所定の方法により、当該料金等を支払うものとします。

第27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うものとします。

第28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（提供範囲）に定める所定の費用を請求する場合があります。

第29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、事前に当社所定の方法によりその旨を告知します。

第30条（免責事項）

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。

2. 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。

3. 加入者のご利用環境によっては、各推奨環境を充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。

4. 加入者が本サービスの利用により第三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。

5. 本サービスの提供の完了をお客様にご確認いただいた後は、当社は設定を保証いたしません。

6. 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31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18条（本サービス提供の停止）、第19条（本サービス提供の中止）、および第29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、所有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）第三者による不正アクセスによりお客様に生じた損害。

第32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33条（国内法への準拠）

本規約は日本国の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管轄裁判所とします。

第34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利用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、令和2年6月1日より施行します。

【別紙1（提供範囲）】

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。

1. 遠隔サポート（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(Flash、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（税抜）			
	通常価格 ※12	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	4,400 円 ~ 7,600 円	0 円	0 円	4,400 円 ~ 7,600 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	4,400 円~
ホームネットワーク・DLNA 設定 （LAN 録画設定など）	4,400 円~	0 円	0 円	4,400 円~
分波器の取り付け（1 台目）	4,400 円（分波 器代別途）	0 円（分波器代別 途）	0 円（分波器代別 途）	4,400 円（分波 器代別途）
分波器の取り付け（2 台目以降）	4,400 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	4,400 円（分波 器代別途）/台
配線整理	4,400 円~	0 円	0 円	4,400 円
ケーブルテレビ配線がある場所へ のKCN京都機器移動	8,000 円~	0 円	0 円	7,600 円（1 台 のみ）
ケーブルテレビ配線がある場所へ のSTB 追加	10,700 円~	0 円	0 円	10,700 円（1 台 のみ）
デジタル録画・視聴対応によるS TB機種変更	8,000 円~	0 円	0 円	5,000 円（1 台 のみ）
同部屋内の同軸線延長（1 カ所/露 出配線） ※9	10,000 円~	0 円	0 円	10,000 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（税抜）			
	通常価格 ※12	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	10,000 円～	0 円（5 台まで）	0 円（5 台まで）	10,000 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）	※11
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）	※11
KCN京都レンタルルータ設置または交換	8,000 円～	0 円（事務手数料）	0 円（事務手数料）	3,000 円（事務手数料）
KCN京都レンタルルータ設置または交換（上位機種）	提供なし	提供なし	3,000 円（アプリ等設定費用）	-
セキュリティソフトインストール（市販品含む） ※3	8,000 円～（1 台のみ）	0 円	0 円	5,000 円（1 台のみ）
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	5,000 円（1 台のみ）
プリンタ接続設定（家庭用）	10,000 円～（1 台のみ）	0 円	0 円	10,000 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	10,000 円（1 台のみ）
専門スタッフによるパソコン快適化・システムクリーンアップ	サポートなし	10,000 円/台	10,000 円/台	※11
専門スタッフによるパソコン診断	サポートなし	3,000 円（1 台のみ）	3,000 円（1 台のみ）	※11
専門スタッフによるパソコンOSアップデート ※6	サポートなし	10,000 円～25,000 円（1 台のみ）	10,000 円～25,000 円（1 台のみ）	20,000 円～40,000 円（1 台のみ）
専門スタッフによるパソコンリカバリ（データ移行は含みません） ※6 ※8	サポートなし	8,000 円（1 台のみ）	0 円（1 台のみ）	15,000 円（1 台のみ）
専門スタッフによるリカバリ再セットアップメディア作成 ※6	サポートなし	5,000 円/台	0 円/台	※11
専門スタッフによるウィルス軽度駆除・架空請求画面駆除 ※6 ※7	サポートなし	8,000 円/台	0 円/台	※11
専門スタッフによるアドウェア・マルウェア駆除	サポートなし	0 円	0 円	4,400 円～
専門スタッフによるパソコン内部クリーニング	サポートなし	5,000 円/台	5,000 円/台	※11
専門スタッフによるマルチディスプレイ接続	サポートなし	5,000 円/台	5,000 円/台	※11
MicrosoftOffice 入替え	サポートなし	5,000 円/台	0 円	※11
PC 購入相談	サポートなし	0 円	0 円	4,400 円～
キーボード、マウス、画面トラブル	サポートなし	5,000 円	0 円	※11

専門スタッフによる パソコンOSアップデート後のトラブル原因調査	サポートなし	5,000 円/台	5,000 円/台	※11
Microsoft Office トラブル	サポートなし	5,000 円/台	0 円/台	※11
専門スタッフによる データ重度の破損・復元 ※6	サポートなし	10,000 円 ~ 30,000 円/台	10,000 円 ~ 30,000 円/台	※11
専門スタッフによる メモリ増設 ※6	サポートなし	8,000 円 ~ 20,000 円/台	8,000 円 ~ 20,000 円/台	※11
専門スタッフによる データ引っ越し初期設定パック ※6	サポートなし	20,000 円/台	20,000 円/台	※11
専門スタッフによる データ抽出・バックアップ ※6	サポートなし	15,000 円/台	15,000 円/台	※11
専門スタッフによる ハードディスク/SSD 交換パック データ有 ※6	サポートなし	20,000 円/台 + 部品代金	20,000 円/台 + 部品代金	※11
専門スタッフによる ハードディスク/SSD 交換パック データ無 ※6	サポートなし	12,000 円/台 + 部品代金	12,000 円/台 + 部品代金	※11
専門スタッフによる クローン作成 ※6	サポートなし	15,000 円/台	15,000 円/台	※11
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)	10,000 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)	5,000 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

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 (税抜)			
	通常価格 ※12	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 ※10	サポートなし	サポートなし	0 円/時間	5,000 円/時間
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	4,000 円/時間	0 円/時間	8,000 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	4,000 円/時間	0 円/時間	8,000 円/時間
KCN京都につなげて SNS を始めよう	サポートなし	4,000 円/時間	0 円/時間	※11
KCN京都につなげてネットショッピングを始めよう	サポートなし	4,000 円/時間	0 円/時間	※11
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（税抜）		
	通常価格 ※ 12	【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
別部屋へのケーブル分配工事	10,000 円～	0 円	10,000 円～
光端末装置（D-ONU）の移設工事	23,600 円～	10,000 円	23,600 円～

- ※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 機器を持ち帰らせていただく場合がございます。
- ※7 データの保障はできません。
- ※8 データバックアップ作業はいたしません。
- ※9 配線の固定はいたしません。
- ※10 一部対応できないソフトがあります。
- ※11 4回目以降については、別途見積となります。
- ※12 1回ごとの料金です。

【別紙2 （遠隔サポート動作環境）】

OS	Windows10、Windows 8.1
ブラウザ	Internet Explorer11 以上、Opera、Firefox、Googlechrome、Edge は最新
CPU	Pentium4 2.0GHz
メモリ	1GB 以上

- ※ 上記対応OSは全て日本語版となります。
- ※ MacOSは対応しておりません。
- ※ スマートフォンやタブレット端末には対応しておりません。