

## おまかせサポート利用規約

### 第1条（本規約の適用）

横浜ケーブルビジョン株式会社（以下「当社」といいます。）は、このおまかせサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これによりおまかせサポート（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（本規約の変更等）

当社は、この規約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規約によります。

- 2 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。
- 3 規約変更その他当社の申し出により契約者にとって不利益な内容を含む契約条件の変更を行う場合、当該変更の内容につき、契約者に対し、当社の判断により、法令に従い、個別の通知及び説明に代えて、事前に、文書、ダイレクトメール等の広告物、電子メール、または当社ホームページ上の表示により、当該変更内容を通知または周知することがあります。

### 第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含む）使用する用語は、当社が別に定める約款および規約に基づくほか、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本契約者	当社と本サービスの契約を締結している者
契約者	当社と本サービス以外の契約を締結している者
電話サポート	当社が専用電話番号にて受付し、本契約者が受けられる電話によるサポート。
遠隔サポート	当社の YCV サービス契約約款に定めるインターネット接続サービス（以下「インターネット接続サービス」といいます。）または J:COM MOBILE サービスの契約者かつ、本契約者が受けられるサポート。インターネット接続サービスまたは J:COM MOBILE サービスを通して遠隔からサポートする。
訪問サポート	当社の YCV サービス契約約款に定めるケーブルテレビサービス（以下「ケーブルテレビサービス」といいます。）、インターネット接続サービス、J:COM PHONE プラスサービス（以下「電話サービス」といいます。）、J:COM MOBILE サービス、YCV HOME、YCV テレビ・プッシュであり、かつ本契約者が受けられるサポート。当社からサポートのために、訪問しサポートを行なう。

### 第4条（本サービス）

本サービスの利用料は、月額固定料金500円（税込550円）で、契約を開始した月から契約が解除もしくは解約となった月まで毎月課金することで、別紙1に定める本サービスご契約の場合の料金にて本サービスの提供を受けることができます。

- 2 当社が提供する、「電話サポートおよび遠隔サポート」は別紙1に定める範囲において、全て無料です。
- 3 本契約者のうち、インターネット接続サービス契約者は、別紙1に定める「電話サポートおよび遠隔サポート」、「訪問サポート一覧表（インターネット接続サービス契約者）」、および「訪問サポート一覧表（共通）」のサポートの提供を受けることができます。
- 4 本契約者のうち、ケーブルテレビサービス契約者は、別紙1に定める「訪問サポート一覧表（ケーブルテレビサービス契約者）」および「訪問サポート一覧表（共通）」サポートの提供を受けることができます。
- 5 本契約者のうち、電話サービス契約者は、別紙1に定める「訪問サポート一覧表（電話サービス契約者）」および「訪問サポート一覧表（共通）」サポートの提供を受けることができます。
- 6 本契約者のうち、J:COM MOBILEサービス契約者は、別途定める端末設備において別紙1に定める「1. 電話サポート、および遠隔サポート」および「3. 訪問サポート（J:COM MOBILEサービス契約者）」の提供を受けることができます。ただし、各サポートにおいて行うインターネット接続設定は、当社

のインターネット接続サービスに限ります。

- 7 本契約者のうち、YCV HOME契約者は、別紙1に定める「電話サポート、および遠隔サポート」「訪問サポート一覧表（YCV HOME契約者）」、および「訪問サポート一覧表（共通）」サポートの提供を受けることができます。
- 8 当社は、本サービスについて、別紙1に定めるケーブルテレビサービスのためのサポート作業、インターネット接続のための設定作業、YCV HOMEのためのサポート作業、当社貸与品以外の録画機器やパソコン周辺機器等（以下「サービス対象機器等」という）を利用するための設定作業またはその他設定作業（以下「設定作業等」という）を実施します。
- 9 当社は、別途定める当社の提供区域において、本サービスを提供します。
- 10 当社は、次表に定める時間帯において、本サービスを提供します。

区分	サービス対応時間
電話・遠隔サポート	午前9時～午後8時までに電話で受付したものを、受け付けた順番で対応
訪問サポート	午前9時～午後6時

#### 第5条（契約の単位）

契約は、1世帯ごとまたは事業所ごとに行います。

#### 第6条（契約申込みの承諾）

契約は、申込者が予めこの利用規約を承諾のうえ当社の指定する方法により申込みを行い、当社が次に定める条件を満たしていると判断する場合に、これを承諾することにより成立するものとします。

- (1) 当社が提供するインターネット接続サービス、ケーブルテレビサービス、または電話サービス（以下総称して「指定の電気通信サービス」といいます。）のいずれかのサービスへ加入申込みをしていること
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次に該当する場合には、申込みを承諾しないことができるものとします。
  - (1) 当社のサービスの提供が技術的な理由等により困難な場合
  - (2) 申込者が自己に課せられた債務の履行を怠ったことがある等本規約上要請される債務の履行を怠る恐れがあると認められる場合
  - (3) 申込者が当社に通知した所要事項に虚偽および不備（書面等での名義、捺印、識別のための番号および符号情報等の相違・記入漏れ等を含む）がある場合
  - (4) 申込者が未成年者、成年被後見人で、それぞれ法定代理人、後見人の同意が得られない場合
  - (5) 料金等のお支払い方法について、当社が定める方法に従っていただけない場合
  - (6) 申込者が本規約に違反する恐れがあると認められる場合
  - (7) 申込者が第1項に定める条件を満たしていない場合
  - (8) その他、当社の業務遂行上著しい支障がある場合
- 3 当社が、前2項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前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7条（本サービスの提供時期）

本サービスの提供を開始する日は、以下のとおりとします。なお、本サービスの提供を開始する日の前日以前に、本規約別紙に定める作業の依頼を行った場合、おまかせサポート未契約者による作業の依頼として取り扱うものとします。

- (1) 申込者が既に指定の電気通信サービスの契約者であり、指定の電気通信サービスのいずれへも追加申込みを行わない場合
    - ・本契約の申込みを当社が承諾した日の翌日
  - (2) 申込者が本契約の申込みと同時に指定の電気通信サービスのいずれかのサービスへ加入申込みをした場合
    - ・本契約の申込みを当社が承諾した日
- 2 本サービスの提供終了となる日については、本サービスの利用契約の終了の日とします。

## 第8条（加入申込みの撤回等）

申込者は、「おまかせサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間、当社に対し、文書または電磁的記録によりその申込みの撤回または本サービスの契約の解除を行うことができます。

- 2 前項の規定による契約の申込みの撤回等は、同項の文書または電磁的記録を発したときにその効力を生じます。
- 3 契約の申込みの撤回等を行った者は、実際に支払った利用料の還付を請求することができます。ただし、予め加入申込みの撤回をする意思をもって契約の申込みを行った場合等、契約の申込みをしようとする者に対する保護を図ることとする同項の規定の趣旨に反していると明らかに認められるときは、この限りではありません。
- 4 第1項の規定にかかわらず、本サービスを契約後、本サービスを利用された場合には、本契約者はそのサポートに要した全ての費用を負担するものとします。
- 5 前4項の規定の他、申込者が「おまかせサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面を受領する以前で、かつ本サービスを利用されていない場合には、申込者は当社に対し、契約の申込みを撤回することができます。この場合は、当社は申込者に対し、原則として、いかなる費用の負担も求めません。

## 第9条（契約を開始した月及び契約が終了した月の月額固定料金）

契約を開始した月は、月額固定料金を日割りで計算した額を、解除もしくは解約の月は満額を請求します。

- 2 契約を開始した月の日割り計算の起算点は以下のとおりとします。
  - (1) 申込者が既に指定の電気通信サービスの契約者である場合（申込者が指定の電気通信サービスの追加申し込みを行う場合を含む）
    - ・ 契約の申込みを当社が承諾した日の翌日
  - (2) 申込者が契約の申込みと同時に指定の電気通信サービスのいずれかのサービスへ新規申込みした場合
    - ・ 指定の電気通信サービスの提供開始日の翌日

## 第10条（本契約者が行う解約）

本契約者が当社所定の書面に押印または署名することにより本サービス提供の完了を当社が確認した時点で、終了するものとします。

## 第11条（権利義務の譲渡の禁止）

本契約者は、本規約に基づいて本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

## 第12条（停止および解除）

当社は、本契約者において利用料または各種料金の支払を遅延した場合、支払を怠るおそれがある場合、またはこの約款に違反する行為があったと認められる場合およびそのおそれがある場合は、本契約者に催告した上でサービスの提供を停止あるいは契約を解除することができるものとします。なお、解約の場合は第10条（本契約者が行う解約）の規定に準じて取り扱います。

- 2 前項の場合において、当社の業務の遂行上著しい支障がある場合には、催告をしないで、サービスの提供を停止すること、また、催告をしないで直ちに停止し、契約を解除することがあります。
- 3 当社は、当社または本契約者の責めに帰すべからざる事由により、サービス提供にかかる当社施設の変更を余儀なくされ、かつ代替構築が困難で本サービスを提供できなくなる場合、契約を解除することがあります。この場合には、当社は、そのことを事前に本契約者に通知するものとします。
- 4 当社は、第15条（除外事項）の規定に基づき当社が本サービスの提供を行わないと判断する事実が解消されない、または解消の見込みが無いと判断した場合は、本契約者に対してその旨を通知し、契約を解除することがあります。

## 第13条（本サービスの提供条件）

当社は、契約の申込みを行う者または本契約者が以下の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ本サービスを提供します。

- (1) 第6条に定める指定の電気通信サービスが、本規約に基づく本サービス提供の実施より前もしくは同時に提供を開始されていること
- (2) 当社が本契約者を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し、設定作業等に立ち会うこと
- (3) 当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、設定作業等に必要ID やパスワード等の設定情報および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等が用意されていること
- (4) サービス対象機器等および設定作業等に必要ソフトウェア等の操作説明書および設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること
- (5) 当社の設定作業等の実施の時点で、本契約者が、サービス対象機器等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
- (6) 当社の設定作業等の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もしくはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること
- (7) 当社の設定作業等の実施の際に、本契約者が、当社が要求する電力、照明、乾電池等の消耗品およびその他の便宜（通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること
- (8) インターネット接続サービスに接続するサービス対象機器等においては、当社が別紙1に定める推奨する環境以上であること

#### 第14条（本契約者の当社に対する協力事項）

本契約者は、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って頂きます。

- (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本契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、別紙1に定めるサービスのうち、データのバックアップを利用する場合はその限りではありません
- (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本契約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（除外事項）

当社は、本契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第13条（本サービスの提供条件）のいずれかの項目を満たさない場合
  - (2) 本契約者が、前条（本契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、当社の設定作業等の実施が困難となる場合
  - (3) 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為または違法行為の幫助となる作業や、当社が別に定める約款等に禁止している行為を当社に要求する場合
  - (4) その他、本契約者の責により本サービスの提供が困難となる場合
- 2 本契約者は、前項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合、別紙1「訪問サポート一覧表（共通）」に定める「通常の場合の出張費」の支払いを要します。

#### 第16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、ウイ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本契約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。

- 2 当社は、本契約者が当社所定の書面（電子媒体のものを含みます。）に押印または署名する（電氣的操作による確認作業を含みます。）ことにより本サービス提供の完了を当社が確認した後は、当社の設定した内容等を保証しません。
- 3 当社は、本サービスの提供中にサービス対象機器、データ、プログラム等が故障した場合、当社の故意または重過失がある場合を除いて、その機器等の補償は行ないません。なお、補償は、第17条（責任の制限）に定めるとおりとします。

## 第17条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により本契約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、本契約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、以下の各号に該当する損害については、いかなる場合においても当社は一切責任を負いません。

- (1) 本契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
- (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害

## 第18条（各種サポート料金）

本サービスの訪問サポート料金は、別紙1に定めるとおりとします。ただし、当該月の訪問回数が3回を超える場合、4回目以降の訪問サポート料金は、別紙1「訪問サポート一覧表」に定める「通常の場合」の料金の支払いを要します。

## 第19条（料金の支払義務および支払方法）

本契約者は、本契約に基づいて提供を受けた設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。

- 2 当社（料金その他の債務に係る債権について、第24条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する第三者に譲渡することとなった場合は、その第三者とします。）は訪問サポートの提供の完了後、本契約者に対して該当する料金を合計した料金額（以下「該当料金合計額」といいます。）ならびにその該当料金合計額に係る消費税および地方消費税相当額を併せた料金額（以下「請求金額」といいます。）を請求します。
- 3 本契約者は、当社より請求された請求金額を、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払って頂きます。
- 4 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。
- 5 本契約者は、請求金額について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について、該当料金に対して年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。
- 6 第24条（債権の譲渡）に規定する当社が別に定める場合に限り、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。
- 7 本契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税および地方消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税および地方消費税相当額を加算した額を割増金として支払って頂きます。
- 8 当社は、災害が発生し、または発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時にその料金の一部または全部を減免することがあります。その場合、当社のホームページに公表する等の方法により、その旨を周知します。

## 第20条（営業活動の禁止）

本契約者は、有償、無償を問わず、営業活動もしくは営利を目的とした利用、第三者への付加価値サービスの提供またはその準備を目的として本サービスの利用を行うことはできません。

## 第21条（著作権等）

本サービスを構成する全てのシステム、プログラムおよびソフトウェア、または本サービスに含まれる全てのコンテンツ、広告、その他本サービスに関連して提供される素材（以下、「著作物」といいます。）の著作権、著作者人格権、著作隣接権、工業所有権（商標権、特許権、実用新案権、およびこれらを出願する権利）、不正競争防止法上の営業秘密、商標権、意匠権、特許権その他の知的財産権（以下、「著作権等」といいます。）は、当社または当社にその使用を許諾している権利者に帰属するものとします。

- 2 本契約者は、前項に定める著作物を以下のとおり取り扱って頂きます。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと

(2) 当社または権利者の事前の書面（電子媒体のものを含みます。）による許諾なくして、著作物を方法の如何を問わず私的使用の範囲を超えて使用したり、複製もしくは改変したり、または解析（リ

ベースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル等)をしないこと  
(3) 著作権表示等を削除または変更しないこと

#### 第22条（個人情報の取り扱い）

当社は、当社が公開する「個人情報保護方針」に基づき、本サービスの提供に係る氏名もしくは名称、電話番号、住所もしくは居所又は請求書の送付先等の情報、視聴情報を、当社もしくは特定事業者のサービスに係る契約の申込み、契約の締結、工事、料金の適用又は料金の請求、アフターサービス業務、その他の規約に係る業務の遂行上に必要な範囲で利用します。

また、業務の遂行上必要な範囲での利用には、申込者に係る情報を当社の業務を委託している者、及び本サービスの提供に係るクレジットカード会社等の金融機関に提供する場合も含まれます。

#### 第23条（準拠法）

本規約は日本国国内法に準拠するものとし、本サービスの提供または利用により生じる一切の紛争の解決等については横浜地方裁判所（本庁）又は横浜簡易裁判所（本庁）を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第24条（債権の譲渡）

本契約者は、当社が第三者に、当社が有する契約者の料金その他の債務についての債権を譲渡することがあることを予め承諾していただきます。

#### 附則

（実施期日）

この改正規定は、2023年9月1日から実施します。

別紙1 サービス内容

電話サポートおよび遠隔サポート一覧表

サービス項目	実施範囲	おまかせサポート ご契約の場合		通常の場合
		電話 サポート	遠隔 サポート	電話 サポート
インターネット接続・ メール設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットの接続設定</li> <li>・メールソフトの設定</li> <li>・弊社ケーブルモデムの接続設定</li> </ul>	○	○	○
当社提供サービスに関する 操作説明・設定等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールサービス</li> <li>・ホームページサービス</li> <li>・セキュリティサービス（マカフィー）</li> </ul>	○	○	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YCV HOME 操作説明</li> </ul>	○	×	○
ソフトウェア操作	<ul style="list-style-type: none"> <li>・OS 標準以外のブラウザ</li> <li>・Web メール</li> <li>・市販のセキュリティ対策ソフト</li> </ul>	○	○	×
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YCV HOME アプリケーション</li> <li>・家電コントローラーアプリケーション (Connected Design 株式会社が提供する専用アプリケーション)</li> </ul>	○	×	○
周辺機器の接続設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市販の無線、有線ルーターのインターネット接続設定</li> </ul>	○	○	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン・タブレットのインターネット接続設定</li> </ul>	○	○※1	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゲーム機のインターネット接続方法</li> </ul>	○	×	○

※ 1:スマートフォン・タブレットの遠隔サポートは、当社が指定する対応端末に限り対応します

別紙1 訪問サポート

訪問サポート一覧表（インターネット接続サービス契約者）

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合（1訪問2時間まで）		通常の場合
	1台目	3台目以降	
1. PC 基本設定（2～5 セット）※1	0 円	4,300 円 (税込 4,730 円)	5,300 円 (税込 5,830 円)
2. 弊社ケーブルモデムとのインターネット接続設定（PC/スマートフォン・タブレット・ゲーム機）	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
3. メールソフト設定（他社プロバイダのメール設定含む）	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
4. セキュリティソフトのインストール	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
5. 市販無線 LAN ルーター（親機/子機）設定	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
6. プリンタ・スキャナ設定	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
7. パソコンの開梱およびセットアップ	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)

8. パソコンのテレビチューナー接続	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
9. インターネット対応家電接続	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
10. 携帯音楽プレーヤー設定	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
11. デジカメ/Webカメラ設定/外付けHDD設定	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
12. アプリケーションインストール※内容による	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
13. 周辺機器ドライバー・アップデート	2,000円 (税込 2,200円)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)
14. 当社提供のタブレット基本設定※2	0円	5,000円 (税込 5,500円)	5,000円 (税込 5,500円)
15. OS Update (30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	－円	3,000円 (税込 3,300円)
16. OSのリカバリ (30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	－円	3,000円 (税込 3,300円)
17. データバックアップ・データ移行 (30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	－円	3,000円 (税込 3,300円)
18. パソコン・プリンタ・デジカメの操作説明 (30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	－	3,000円 (税込 3,300円)
19. トラブル調査 (30分毎)	0円	－円	3,000円 (税込 3,300円)
20. ウイルス駆除 (30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	－円	3,000円 (税込 3,300円)
21. その他作業 (応相談・30分毎)	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)	3,000円 (税込 3,300円)

- ※1 当該作業をご希望される場合は、作業時に設定作業に必要な環境や情報等が不足して作業を正常に終了できない場合、当社訪問スタッフの判断で作業を中止することがあります。
- ※2 基本設定内容は「Wi-Fi接続設定」、「Googleアカウント取得と設定」、「J:COMオンデマンドアプリ設定」「使い方説明」となります。また設定作業に必要な環境や情報等が不足して作業を正常に終了できない場合、当社訪問スタッフの判断で作業を中止することがあります。

#### 訪問サポート一覧表 (J:COM MOBILE サービス契約者) ※3

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合(1訪問2時間まで)		通常の場合
	2時間まで	2時間以降	
1. J:COM MOBILE アフターケアパック ※1	0円	4,300円 (税込 4,730円)	5,300円 (税込 5,830円)
2. モバイルメガパック設定	0円	3,000円 (税込 3,300円)	3,000円 (税込 3,300円)
3. あんしんフィルター for J:COM のインストール ※2	0円	2,000円 (税込 2,200円)	3,000円 (税込 3,300円)

- ※1 作業内容は「かんたん Wi-Fi 設定」「Google アカウント設定」「パーソナル ID 設定」「LINE 設定」「もっとかんたんメニュー for LG01 アプリの設定」「基本操作説明」「データ移行」です。
- ※2 J:COM MOBILE Aプラン スマホセットまたはタブレットセット契約者のうち、青少年が利用する場合は対象となります。
- ※3 J:COM MOBILE (A プラン-P) サービス契約約款に定めるeSIMを用いたサービスのみのご契約者はサポート適用対象外となります。

#### 訪問サポート一覧表 (ケーブルテレビサービス契約者)

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合(1訪問2時間まで)		通常の場合
	1台目	3台目以降	
1. サラウンドシステムなどの接続設定	0円		3,000円 (税込 3,300円)
2. 工事方法の変更 (セントラルワイヤリング⇒直接配線方式) 配線1本あたり ※1	7,000円 (税込 7,700円)		10,000円 (税込 11,000円)



3. 配線の接続 (TV や録画機器買い替え時の STB との再接続)	0 円	3,000 円 (税込 3,300 円)
4. 機器交換工事 (当社の責に帰するものでない場合) ※2	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
5. FM ラジオ接続工事	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
6. VHF または UHF アンテナ撤去工事 (1 本あたり)	5,000 円 (税込 5,500 円)	10,000 円 (税込 11,000 円)
7. パラボラアンテナ撤去工事 (1 本あたり)	3,000 円 (税込 3,300 円)	5,000 円 (税込 5,500 円)
8. 当社貸出機器リモコン (故意または過失による破損、紛失の場合) の交換	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
9. VOD のスマートフォン・タブレット設定	0 円	3,000 円 (税込 3,300 円)
10. DLNA 対応機器の接続設定 (STB⇔DLNA 対応機器) ※3	0 円	3,000 円 (税込 3,300 円)
11. 当社販売/レンタルの HDD 設定 (STB と外付け HDD の設定)	0 円	2,000 円 (税込 2,200 円)
12. STB 関連アプリの設定	0 円	5,000 円 (税込 5,500 円)
13. その他の作業 (応相談・30 分毎)	2,000 円 (税込 2,200 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)

※1 ブースターが必要な場合、ブースター料金 6,500 円 (税込 7,150 円) が別途発生いたします。

※2 TV サービス変更に伴う機器交換費用発生時はおまかせサポート適用対象外です。通常料金のご請求となります。

※3 お客さまの TV/パソコンなどが DLNA ガイドライン 1.5 以降、DTP-IP 対応である必要があります。パソコン用 DiXiM のソフトはお客さまにてご準備いただく必要があります。

#### YCV HOME訪問サポーター一覧表 (YCV HOME契約者)

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合 (1 訪問 2 時間まで)		通常の場合
	1 台目	3 台目以降	
1. 専用アプリケーションのインストール	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
2. Connected Design 株式会社の提供する専用アプリケーションのインストール (家電コントローラー加入者に限ります。)	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
3. スマートスピーカーメーカーの提供する専用アプリケーションのインストール	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
4. アカウント関連設定	0 円	3,000 円 (税込 3,300 円)	3,000 円 (税込 3,300 円)
5. 操作説明および設定変更※1	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
6. 電池交換作業 (電池代除く)	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
7. トラブル調査 (当社ケーブル回線)	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
8. トラブル調査 (他社回線)	0 円		3,000 円 (税込 3,300 円)
9. デバイスの移設※2	0 円		5,000 円 (税込 5,500 円)

※1 専用アプリケーション等の操作説明 (ルール設定代行・お気に入り追加等)。Connected Design 株式会社の提供する専用アプリケーションの操作説明 (家電交換設定・ルーター交換設定)。スマートロックの操作説明 (テンキー操作、カードキー設定等)。

※2 スマートロックの移設は別途見積もり。デバイスの移設場所によっては設置できない場合があります。

#### YCV テレビ・プッシュ訪問サポーター一覧表 (YCVテレビ・プッシュ契約者)

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合(1訪問2時間まで)		通常の場合
	1台目	3台目以降	
1. 操作説明	0円	0円	2,000円 (税込2,200円)
2. トラブル調査(当社ケーブル回線)	0円	0円	3,000円 (税込3,300円)
3. トラブル調査(他社回線)	0円	0円	3,000円 (税込3,300円)
4. IPボックスの移設	0円	0円	5,000円 (税込5,500円)

#### 訪問サポート一覧表(電話サービス契約者)

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合(1訪問2時間まで)		通常の場合
	1台目	3台目以降	
1. 電話機の基本設定	0円	3,000円 (税込3,300円)	3,000円 (税込3,300円)

#### 訪問サポート一覧表(共通)

作業内容	おまかせサポート ご契約の場合(1訪問2時間まで)	通常の場合
	3回まで/月	
1. 出張費(当社機器の簡易な操作説明含む)	0円	4,000円 (税込4,400円)
2. サービスの設置場所変更(複数台可)	0円	5,000円 (税込5,500円)
3. J:COM LINK サービスに係る Google アカウント設定	0円	3,000円 (税込3,300円)

※訪問サポートの料金は月3回まで適用します。(4回目以降は通常料金となります。)

#### 別紙2 インターネット接続機器の推奨環境

##### 電話サポート、遠隔サポート

OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows</li> <li>・Mac</li> </ul> ※販売メーカー、提供メーカーのサポート対象であること
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows</li> <li>Internet Explorer</li> <li>Microsoft Edge</li> <li>Chrome</li> <li>FireFox</li> <li>・Mac</li> <li>Safari</li> <li>Chrome</li> <li>FireFox</li> </ul> ※販売メーカー、提供メーカーの推奨環境以上であること

※タブレット・スマートフォンの遠隔サポートは、当社が指定する対応端末に限り対応します

## 訪問サポートをご利用される場合に推奨となる環境

項目	推奨環境
OS	・ Windows ・ macOS ・ Android ・ iOS (何れも日本語版で、訪問サポート実施時に製造元によるサポートが終了していないもの)