

「おまかせサポート」に関する重要事項説明

本サービスは当社が定める「おまかせサポート利用規約」に基づいてご提供いたします。本書は、本サービスのご契約にあたり、お客さまにご確認いただきたい事項を説明しております。事前にご一読くださいますよう、お願いいたします。

「おまかせサポート利用規約」は当社ホームページ(<https://www.catv-yokohama.ne.jp/>)に掲載しております。

なお、お客さまの承諾を得ることなく、利用規約の全部または一部を変更または廃止することがあります。この場合には、料金および提供条件等は、変更後の規約によります。

□ ご契約条件について

1. 当社が提供する TV サービス・NET サービス・電話サービス・MOBILE サービス(以下、「YCV サービス」といいます。)に新たにお申し込みいただくと同時に、本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
2. 既に、YCV サービスにご加入いただいており、新たに本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
3. 当社が認める加入の条件を満たされている方。

□ おまかせサポートについて

専用フリーダイヤルでの電話サポート、および遠隔サポートを回数制限なく無料で、ご利用いただけます。
また、訪問サポートが特別価格で、月 3 回目までご利用いただけます。

□ 月額基本料金について

サービス名	ご提供料金
おまかせサポート	500 円(税込 550 円)

※ YCV サービスの月額基本料金が別途必要です。

※ 既に当社が提供する YCV サービスにご加入のお客さま(YCV サービスの追加申込みを行うお客さまを含みます。)の場合、お申込みを当社が承諾した日を含む月は、月額基本料金を、お客さまのお申込みを当社が承諾した日の翌日から日割りで計算した額を請求します。YCV サービスの新規申込みと同時に「おまかせサポート」のお申込みをされたお客さまの場合、YCV サービスの提供開始日、すなわち、YCV サービスの工事完了日の翌日から日割りで計算した額を請求します。解約月は1か月分の月額基本料金を請求します。

□ 訪問サポート料金について

サービス名	ご提供料金
TV サービス訪問サポート	TV サービス訪問サポート一覧表の通り
NET サービス訪問サポート	NET サービス訪問サポート一覧表の通り
MOBILE サービス訪問サポート	MOBILE サービス訪問サポート一覧表の通り
電話サービス訪問サポート	電話サービス訪問サポート一覧表の通り
YCV HOME 訪問サポート	YCV HOME 訪問サポート一覧表の通り
YCV テレビ・プッシュ訪問サポート	YCV テレビ・プッシュ訪問サポート一覧表の通り
YCV サービス共通訪問サポート	YCV サービス共通訪問サポート一覧表の通り

※ 当料金は、ご利用いただいた翌月に、YCV サービスの月額基本料金、および「おまかせサポート」のご利用料金と合算で請求致します。

※ ご利用時は、当社が別に定める出張費等を事前にご説明の上、承諾いただいた場合に限り、お支払いいただくことがあります。

□ お申し込み時のご注意事項

1. 本サービス提供にあたり各種作業の実施が必要となった場合、当該作業場所は YCV サービスのご契約住所に限定されるものとします。
2. 本サービスは、本サービスの提供開始日以降に、専用サポート番号にご連絡をいただくことでご利用いただけます。本サービスの提供開始日は以下の通りとなります。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 ・本サービスのお申し込みを弊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行った場合 ・本サービスのお申し込みを弊

社が承諾した日

3. 本サービスの提供により、インターネットの接続や機器の利用等を保証するものではありません。
4. お客様のご利用環境によっては、当社が定める推奨環境を満たしている場合であっても、本サービスに係る各種作業を完了できない場合があることにつき、あらかじめご了承ください。
5. 当社の故意または重過失の場合を除き、本サービスのご提供によりお客様のデータが万一破損した場合でも、当社は責任を負いません。本サービスをご利用になる前にお客さまご自身の責任で、本サービスの対象機器に関するデータのバックアップをお願いいたします。
6. 本サービスに係る各種作業の完了をお客さまにご確認いただいた後は、当社は、提供した作業内容は保証いたしません。
7. 本サービスでは、サポートできない機器とソフトウェアがあります。また、サポート可能な機器とサポート可能なソフトウェアであっても、サポート範囲外がございます。この点につき、あらかじめご了承ください。
8. 本サービスは、お客様の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を何ら保証するものではありません。
9. 本サービスは、メーカー、サービス提供事業者等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。お問合せ内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、サービス提供事業者等のホームページをご紹介することや、お客さまご自身で直接お問合せ頂くようご案内させて頂く場合があります。この点につき、あらかじめご了承ください。

□ 各サービスのご利用条件について

1. 専用電話サポート

サポート番号(フリーコール)	サポート時間
0120－****－****	午前9時～午後8時

J:COM MOBILE 専用サポート番号(フリーコール)	サポート時間
0120－****－****	午前9時～午後8時

- ① 専用サポート電話番号のご利用は本サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限りします。
- ② 本サービスを解約された場合はご利用いただけません。(本サービス解約後に、専用サポート電話番号に連絡された場合、他電話番号へのおかけ直しをご案内する場合があります。)

2. 遠隔サポート

- ① 遠隔サポートのご利用は、当社のインターネット接続サービス及び J:COM MOBILE サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限りします。
- ② 遠隔サポートは、当社のインターネット接続サービス回線が接続されていない場合は、ご利用できません。
- ③ お客様のご利用環境によっては、遠隔サポートをご利用できない場合があります。
- ④ 遠隔サポートは、機器やソフトウェアのメーカーおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。また、お問い合わせへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。
- ⑤ 機器、ソフトウェア、サービスの利用方法などに関するお問い合わせの場合、正規のプロダクト ID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。
- ⑥ 作業に必要なドライバまたはアプリケーションのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン・タブレットへのインストールを承諾していただく必要があります。

3. 訪問サポート

- ① 訪問サポートのご利用は当社が提供する YCV サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限りします。
- ② 訪問サポートの訪問時間は午前9時～午後6時となります。
- ③ 訪問サポートの作業内容は訪問前にあらかじめご依頼いただく必要があります。
- ④ お客様のご利用環境によっては、訪問サポートをご利用できない場合があります。
- ⑤ 訪問サポートは、機器やソフトウェアのメーカーおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスでは

ありません。また、ご希望の作業内容およびその結果を保証するものではありません。

- ⑥ 機器、ソフトウェア、サービスの利用方法などに関する設定作業をご希望される場合、正規のプロダクトID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。
- ⑦ 作業に必要なドライバまたはアプリケーションのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン・タブレットへのインストールを承諾していただく必要があります。
- ⑧ 訪問サポートは、別途定める当社の提供区域において提供します。

□ サービス内容

1. 電話サポートおよび遠隔サポート

(1) 電話サポート、および遠隔サポートの実施内容、範囲について

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"> ・インターネットの接続設定 ・メールソフトの設定 ・弊社ケーブルモデムの接続設定 	○	○	○
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"> ・メールサービス ・ホームページサービス ・セキュリティサービス(マカフィー) 	○	○	○
	・YCVHOME 操作説明	○	×	○
ソフトウェア操作	<ul style="list-style-type: none"> ・OS 標準以外のブラウザ ・Web メール ・市販のセキュリティ対策ソフト 	○	○	×
	<ul style="list-style-type: none"> ・YCVHOME アプリケーション ・家電コントローラーアプリケーション (Connected Design 株式会社提供の専用アプリケーション) 	○	×	○
周辺機器の接続設定	・市販の無線、有線ルーターのインターネット接続 設定	○	○	○
	・スマートフォン・タブレットのインターネット接続 設定	○	○※1	○
	・ゲーム機のインターネット接続方法	○	×	○

※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。

(2) サポート範囲外の事項について

- ① 製造元ではないため、正確な回答が困難なお問合せ
 - ✓ 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問合せ
 - ✓ 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
 - ✓ ソフトウェアの設定または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
 - ✓ メーカー起因の問題に関するお問合せ、メーカー独自仕様のアプリケーションのお問合せ
 - ✓ 付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていないお問合せ
- ② 一般的に利用されていないソフトウェアに関するお問い合わせ
 - ✓ 雑誌の付録 CD-ROM・DVD-ROM に関するお問合せ

- ✓ 体験版、ベータ版ソフトウェアに関するお問合せ
- ✓ フリーウェア、シェアウェアに関するお問合せ
- ③ プログラムの設計・開発に関するお問合せ
 - ✓ スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ
 - ✓ プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Access など) に関するお問合せ
 - ✓ マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問合せ
- ④ 一般的ではない高度な使用方法に関するお問合せ
 - ✓ ハードウェアの改造、または助長と思われるお問合せ
 - ✓ デュアルブート状態のパソコンならびにその設定に関するお問合せ
 - ✓ 宅外からのアクセスを目的とした NAS サーバについてのお問合せ
 - ✓ OS 以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入、操作方法に関するお問合せ
- ⑤ 企業などで利用する一般的ではないソフトウェアやハードウェアの使い方に関するお問合せ
 - ✓ 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
 - ✓ 業務用複合機などに関するお問い合わせ
 - ✓ 3 台以上のパソコンでのファイル共有、プリンター共有設定
 - ✓ 大型複合機など固定 IP アドレスを使用する機器が導入された環境でのネットワーク共有のお問合せ
 - ✓ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
 - ✓ IP アドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問合せ
 - ✓ ドメイン参加しているパソコンに関するお問合せ
 - ✓ オンライングループ作業に関するお問合せ
 - ✓ 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
- ⑥ 消失データの復旧に関するお問合せ
 - ✓ 消失データの復旧に関するお問合せ
- ⑦ 違法行為または違法行為を助長と思われるお問い合わせ
 - ✓ 違法行為(不正コピーなど)、または助長と思われるお問い合わせ
 - ✓ ソースコードの解析に関するお問合せ
 - ✓ ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
 - ✓ コピーガードされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問合せ
- ⑧ FON の利用、設定に関するお問い合わせ
 - ✓ FON の利用、設定に関するお問い合わせ
- ⑨ 日本語以外のソフトウェアに関するお問合せ
 - ✓ 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ

遠隔サポートをご利用される場合に推奨となる環境

・パソコンの遠隔サポートを行う場合、以下の動作環境を推奨いたします。

	Windows	Mac
OS	Windows 7 以上 (※7 は 32 ビットと 64 ビットをサポート)	OS X v10.10 以降 macOS 10.12 以降

ブラウザ	Internet Explorer 10.0 以上 Microsoft Edge Safari 7.0 以上 Firefox 3.5 以上 Opera 4.7 以上 Chrome 4.0 以上	Safari 7.0 以上、 Firefox 3.5 以上 Chrome 4.0 以上 (Active X、Java script を有効にした状態であること)
------	---	---

注 1: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

2. 訪問サポート

(1) 訪問サポートの実施内容、範囲、料金について (表示金額はすべて税抜です。)

① NET サービス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)	—	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)	—	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)	—	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	—	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)	—	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」、「くらしのナビゲーション設定」、「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。

② J:COM MOBILE訪問サポート一覧表(J:COM MOBILE 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
	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 ブラン 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 TV 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)がかかります。

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

④ YCVHOME 訪問サポート一覧表(YCVHOME 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)		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。

⑤ YCV テレビ・プッシュ訪問サポート一覧表(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)

⑥ 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)

⑦ サービス共通訪問サポート一覧表(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)	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	2,000 円 (税込 2,200 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)

※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。)

訪問サポートをご利用される場合に、推奨となる環境

・訪問サポートを行う場合、以下の環境を推奨いたします。

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)

※何れも日本語のみ

□ その他注意事項

1. 当社が提供する YCV サービスにご契約いただいていない場合は、本サービスのご契約をすることはできません。
2. 料金未納に伴う強制解除など、当社が行うサービスの解除が生じた後に、再度、サービスのご利用をご希望される場合は、新たにご契約が必要となりますので、当社カスタマーセンターまでご連絡ください。
3. お客様のお申し出による解除の場合も上記 2. と同様になります。
4. 本サービスのご利用によって生じるお客様の被害および本サービスのご利用によりお客様が第三者に対して与えた被害については、当社の故意または重過失が原因であった場合を除き、当社は一切の責任を負いません。

以 上

内容現在 2021 年 7 月 1 日
横浜ケーブルビジョン株式会社
0120-595-775 (受付時間 9:00~17:00)