

## 「おまかせサポート」に関する重要事項説明書

このたびは、「おまかせサポート(以下、「本サービス」といいます。)」にお申し込みいただき、ありがとうございます。本サービスは弊社が定める「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。内容について本サービスのお申し込みまでにご確認いただき、あらかじめご了承のうえ、お申し込みください。

### □ ご契約条件について

1. 弊社が提供する J:COM TV・J:COM NET・J:COM PHONE・J:COM MOBILE・緊急地震速報サービス(以下、「J:COM 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、J:COM サービスにご加入いただいております、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. 弊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

専用サポート番号での電話サポート、およびえんかくサポートを回数制限なく無料で、プレミアムサポートを有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(税抜)

※ J:COM サービスの月額基本料金が別途必要です。

※ 既に弊社が提供する J:COM サービスにご加入のお客さま(J:COM サービスの追加申し込みを行うお客様を含みます。)の場合、お申し込みを弊社が承諾した日を含む月は、月額基本料金を、お客さまのお申し込みを弊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。J:COM サービスの新規申し込みと同時に「おまかせサポート」のお申し込みをされたお客さまの場合、J:COM サービスの提供開始日、すなわち、J:COM 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
NET および MOBILE 訪問サポート	NET および MOBILE 訪問サポート一覧表の通り
TV 訪問サポート	TV 訪問サポート一覧表の通り
PHONE 訪問サポート	PHONE 訪問サポート一覧表の通り
J:COM サービス共通訪問サポート	J:COM 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、インターネット接続サービスまたは J:COM MOBILE サービス、放送サービス、電話サービス、緊急地震速報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、弊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 J:COM 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し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. お客さまのご利用環境によっては、弊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. 弊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さまのデータが万一破損した場合でも、弊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、弊社は、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、お客さまの問題・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申し上げたり、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いたりする場合があります。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. 電話サポート

おまかせサポート番号(フリーコール)	サポート時間
0120-※※※-※※※	年中無休 9時～21時

- ① 専用サポート番号は、本サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限り、ご利用頂けます。
- 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. えんかくサポートおよびプレミアムサポート
- ① えんかくサポートおよびプレミアムサポートは、弊社のインターネット接続サービスまたは J:COM MOBILE サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限り、ご利用頂けます。
- ② えんかくサポートおよびプレミアムサポートは、弊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 お客さまのご利用環境によっては、えんかくサポートおよびプレミアムサポートをご利用できない場合があります。
- ④ えんかくサポートおよびプレミアムサポートは、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。この点につき、あらかじめご了承ください。
- 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する必要があります。
- 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、スマートフォン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、J:COM サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限ります。
- ② 訪問サポートの訪問時間は 9 時～18 時となります。
- ③ 年末年始(12 月 31 日～1 月 3 日)は、訪問サポートをご利用いただけません。
- ④ 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。
- ⑤ お客さま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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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する必要があります。
- ⑧ 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、スマートフォンへのインストールを承諾していただく必要があります。
- ⑨ 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。J:COM MOBILE サービスの加入者が、別途定める当社の提供区域外に転居し、本サービスのご契約を継続する場合、訪問サポートはご利用いただけません。

□ サービス内容

1. 電話サポートおよびえんかくサポート

(1) 電話サポートおよびえんかくサポートの実施内容、範囲について

サポート内容		本サービス 未加入	本サービス 加入	
		電話サポート のみ	電話 サポート	えんかく サポート
インターネット接続・メール設定	・インターネットの接続設定 ・メールソフトの設定	○	○	○
弊社提供サービス	・メール ・セキュリティーサービス (マカフィー for ZAQ)	○	○	○
ソフトウェア操作	・OS 標準以外のブラウザ ・Web メール ・市販のセキュリティー対策ソフト	×	○	○
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 Wi-Fi 設定 ・アプリのダウンロード	×	○	○(注 1)
	・ゲーム機のインターネット接続設定	×	○	×

注 1: タブレット・スマートフォンのえんかくサポートは、弊社が指定する対応端末に限り対応します

(2) プレミアムサポートの実施内容、料金について

サービス項目	料金額(税抜)	サポート対象
オフィスソフト(Word)の操作説明	1,800 円/30 分	Microsoft Word
オフィスソフト(Excel)の操作説明	1,800 円/30 分	Microsoft Excel
オフィスソフト(PowerPoint)の操作説明	1,800 円/30 分	Microsoft PowerPoint
はがき・年賀状作成ソフトの操作説明	1,800 円/30 分	筆まめ、筆ぐるめ、筆王など
SNS・動画サイトの新規利用支援	1,800 円/30 分	Facebook、Twitter、Skype、LINE、YouTube、ニコニコ動画など
外部メディアからパソコンへのデータ取り込み	1,800 円/30 分	USB メモリー、外付け HDD など
有害プログラム(不審な広告表示・請求画面など)の対策	1,800 円/30 分	偽セキュリティソフト、ポップアップ広告など

(3) サポート範囲外の事項について

- ① 製造元でない、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合せ
  - ✓ 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 プログラムの設計や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に関するお問合せ
  - ✓ 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 サーバー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)、またはそれを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、設定に関する問い合わせ
  - ✓ FON の利用、設定に関する問い合わせ
- 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

(4) えんかくサポートをご利用される場合に推奨となる環境

- ・パソコンのえんかくサポートを行う場合、以下の動作環境を推奨いたします。

OS	・Windows Windows Vista Windows 7
----	--

	Windows 8/8.1 Windows10 ・Macintosh OS X 10.7(Lion)64bit 版、OS X 10.8(Mountain Lion) 、OS X 10.9(Mavericks) 、OS X 10.10(Yosemite) 、OS X 10.11 (El Capitan)
ブラウザ	・Windows Internet Explorer9.0 以上、Firefox 3.0 以上、Safari 3.0 以上、Opera 9.0 以上 Chrome 1.0 以上 ・Macintosh Safari4.0 以上、Firefox3.5 以上、Chrome 1.0 以上 (Active X、Java Script を有効にした状態であること)
CPU	・Windows Pentium4 2.0GHz ・Macintosh Intel 基盤の Macintosh パソコン
メモリー	・Windows 512MB 以上 ・Macintosh Intel 基盤の Macintosh パソコン

※タブレット・スマートフォンのえんかくサポートは、別途弊社が指定する端末に限って利用可能です。

## 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

① NET および MOBILE 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または J:COM MOBILE サービス契約者)

作業内容	ご提供料金(税抜)				
	通常料金	おまかせサポート加入者			
		利用端末 1 台につき	3 回まで(1 ヶ月単位でリセット)		4 回目以降 (1 ヶ月単位でリセット)
			利用端末 2 台目まで	利用端末 3 台目以降	利用端末 1 台につき
出張費用(他作業の料金と積算)	4,000 円	0 円	—	4,000 円	
1.基本設定パック※1	2~6 がセットで 5,300 円	2~6 がセットで 0 円	2~6 がセットで 4,300 円	2~6 がセットで 5,300 円	
2. 弊社モデムとのインターネット接続設定※1	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
3. メールソフト設定※1	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
4. セキュリティソフトのインストール (マカフィー for ZAQ)※1	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
5. 市販ルーターとのインターネット接続設定	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
6. i-フィルター for ZAQ のインストール	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
7. J:COM MOBILE アフターケアパック※2	5,300 円	0 円	4,300 円	5,300 円	
8. 「J:COM WiMAX」機器設定	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
9. プリンター・スキャナー設定	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
10. パソコンの開梱およびセットアップ	3,000 円	0 円	2,000 円	3,000 円	
11. パソコンのテレビチューナー接続	3,000 円	2,000 円	2,000 円	3,000 円	
12. IoT なんでも相談 ※3	10,000 円	8,000 円※4	8,000 円※4	10,000 円	
13. 携帯音楽プレーヤー設定	3,000 円	2,000 円	2,000 円	3,000 円	
14. OS アップデート	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
15. OS リカバリー	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
16. データ移行・バックアップ	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
17. パソコン・プリンターの基本操作説明	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
18. トラブル調査	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
19. ウイルス駆除	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	
20. その他の作業(応相談)	3,000 円/30 分	2,000 円/30 分	—	3,000 円/30 分	

※1 当該作業をご希望される場合は、作業時にインターネット接続サービスのご加入時にお引渡ししたアカウント・パスワード等が記載された環境設定通知書をご用意ください。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、弊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 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」「もったかんたんメニュー for LG01 アプリの設定」「基本操作説明」です。

※3 市販されている宅内の IoT 機器(インターネットに接続できるセンサー機能付きの家電製品や機器)を 3 台まで一括で設定と相談に応じます。

※4 IoT なんでも相談のみ、3 台まで一括で 8,000 円、4 台目以降は 1 台あたり 8,000 円となります。

② TV 訪問サポート一覧表(放送サービス契約者)

作業内容	ご提供料金(税抜)		
	通常料金	おまかせサポート加入者	
	1回あたり	3回目まで (1ヶ月単位でリセット)	4回目以降 (1ヶ月単位でリセット)
1. TVの端子追加※1.2	10,000円/端子	7,000円/端子	10,000円/端子
2. TVの端子追加(お得プラン新規加入時) ※1.2	5,000円/端子	2,000円/端子	5,000円/端子
3. 工事方法の変更※2 (セントラルワイヤリング⇔直接配線方式)	10,000円	7,000円	10,000円
4. B-CASカード破損・紛失による再発行費用	5,290円(税込)	2,050円(税込)	5,290円(税込)
5. C-CASカード破損・紛失による再発行費用	4,905円	1,905円	4,905円
6. 「J:COM オンデマンド」アプリの設定	3,000円	0円	3,000円
7. DLNA対応機器の接続設定 (STB⇔DLNA対応機器)	3,000円	0円	3,000円
8. サラウンドシステムなどの接続設定	3,000円	0円	3,000円
9. 「くらしのナビゲーション」の基本設定※3.4	5,000円	0円	5,000円
10. 「くらしのナビゲーション」のお買い物サイト会員登録サポート※3.5	3,000円	0円	3,000円

※1 宅内分配工事で端子を追加する場合は、3,000円(税抜)です。

(おまかせサポート加入者の月内3回目までは無料、4回目以降は通常価格)

※2 ブースターが必要な場合、ブースター料金6,500円(税抜)がかかります。

※3 弊社タブレットまたはiPadが対象端末です。

※4 Smart J:COM Box アプリ設定、Smart TV Remote 設定を含みます。

※5 対象のお買い物サイトは、「Amazon」、「楽天市場」、「セブンネットショッピング」のみです。

③ PHONE 訪問サポート一覧表(電話サービス契約者)

作業内容	ご提供料金(税抜)		
	通常料金	おまかせサポート加入者	
	1台目	3回目まで (1ヶ月単位でリセット)	4回目以降 (1ヶ月単位でリセット)
1. 電話機の基本設定	3,000円	0円	3,000円

④ J:COM サービス共通訪問サポート一覧表(J:COM サービス契約者)

作業内容	ご提供料金(税抜)		
	通常料金	おまかせサポート加入者	
	1台目	3回目まで (1ヶ月単位でリセット)	4回目以降 (1ヶ月単位でリセット)
1. J:COM サービスの設置場所変更 (端子追加を伴う場合は「TVの端子追加」 「TVの端子追加(お得プラン新規加入時)」の 料金が適用されます。	3,000円	0円	3,000円
2. J:COM サービスの配線の接続	3,000円	0円	3,000円

(2) サポート範囲外の事項について

① 製造元でないと、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合せ

- ✓ 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 プログラムの設計や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に関するお問合せ
  - ✓ 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 サーバー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せ
  - ✓ 違法行為 (不正コピーなど)、またはそれを助長と思われるお問い合せ
  - ✓ 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、設定に関する問い合わせ
  - ✓ FON の利用、設定に関する問い合わせ
- 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

(3) 訪問サポートをご利用される場合に、サポート対象となる OS  
 ・訪問サポートでサポート対象となる OS は以下となります。

サポート対象 OS	Windows、macOS、iOS、Android (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)
--------------	---

#### □ その他注意事項

1. 料金未納に伴う強制解除など、弊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、弊社カスタマーセンターまでご連絡ください。
2. お客さまのお申し出による解除の場合も上記 1. と同様になります。
3. 本サービスのご利用によって生じるお客さまの被害および本サービスのご利用によりお客さまが第三者に対して与えた被害については、弊社の故意または重過失が原因であった場合を除き、弊社は一切の責任を負いません。

以上

内容現在 2018 年 4 月 1 日

株式会社ジェイコム札幌/株式会社ジェイコム東京/株式会社ジェイコムさいたま/株式会社ジェイコム千葉  
 株式会社ジェイコム湘南/株式会社ジェイコムイースト/株式会社ジェイコムウエスト/株式会社ジェイコム九州  
 株式会社ケーブルネット下関/土浦ケーブルテレビ株式会社

※本書は上記のいずれかの法人とご契約いただくお客さまの重要事項説明書となります。

お問合せ先: J:COM カスタマーセンター(受付時間 9:00~21:00)  
 フリーコール 0120-※※※-※※※