

えんかくサポート利用規約

株式会社ジェイコム東京
株式会社ジェイコム埼玉・東日本
株式会社ジェイコム湘南・神奈川
土浦ケーブルテレビ株式会社
株式会社ジェイコム千葉
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
株式会社ジェイコム札幌

2023年7月5日

| | |
|--------------------------------|----|
| 第1条（本規約の適用） | 3 |
| 第2条（本規約の変更等） | 3 |
| 第3条（用語の定義） | 3 |
| 第4条（提供するサービス） | 4 |
| 第5条（契約の単位） | 5 |
| 第6条（契約申込の承諾） | 5 |
| 第7条（本サービスの提供時期） | 5 |
| 第8条（加入申込みの撤回等） | 6 |
| 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） | 6 |
| 第10条（本契約者が行う解約） | 7 |
| 第11条（権利義務の譲渡の禁止） | 7 |
| 第12条（停止および解除） | 7 |
| 第13条（本サービスの提供条件） | 7 |
| 第14条（本契約者の当社に対する協力事項） | 8 |
| 第15条（除外事項） | 8 |
| 第16条（免責事項） | 9 |
| 第17条（責任の制限） | 9 |
| 第18条（料金ならびにその支払義務および支払方法） | 9 |
| 第19条（営業活動の禁止） | 10 |
| 第20条（著作権等） | 10 |
| 第21条（個人情報の取り扱い） | 10 |
| 第22条（法令に規定する事項） | 11 |
| 第23条（準拠法） | 11 |
| 第24条（紛争の解決） | 11 |
| 第25条（債権の譲渡） | 11 |
| 別紙1 サービス内容 | 12 |
| 別紙2 インターネット接続機器の推奨環境 | 16 |

第1条 (本規約の適用)

表題記載の各社のうち、契約者がサービス提供を受ける地域を所管する会社（以下「当社」といいます。）は、このえんかくサポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより、電話サポート、えんかくサポート、プレミアムサポート、および訪問サポート（以下、総称して「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 |
|-----------|---|
| 申込者 | 当社に本サービスの契約を申込んだ者 |
| えんかくサポート | 当社がインターネット接続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、本規定において同じとします。）または J:COM MOBILE（プラン a） 契約約款 に定める J:COM MOBILE サービス（以下、本規定において同じとします。）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。 |
| プレミアムサポート | 当社が別に定めるインターネット接続サービスまたは 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。別紙1に定める内容について、電話による操作案内および課題解決サポートを行なう。 |
| 訪問サポート | 当社が別に定めるインターネット接続サービスまたは J:COM TV サービス、J:COM PHONE プラスサービス契約約款に定める J:COM PHONE プラスサービス、J:COM MOBILE サービス、J:COM 緊急地震速報サービス利用規約に定める緊急地震速報サービスの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 (提供するサービス)

本サービスは、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、およびえんかくサポートは別紙 1 に定める範囲において、全て無料です。プレミアムサポートは、全て有料です。料金は別紙 1 の定めるところによります。

3 インターネット接続サービス契約者は、別紙 1 に定める「1. 電話サポート、およびえんかくサポート」および「2. プレミアムサポート」「3. 訪問サポート (インターネット接続サービス契約者)」、「6. 訪問サポート (共通)」の提供を受けることができます。なお、当社が別に定める J:COM WiMAX 2+ サービス利用規約に定める J:COM WiMAX 2+ サービスおよび J:COM WiMAX +5G サービス利用規約に定める J:COM WiMAX +5G サービス (以下、総称して「J:COM WiMAX サービス」といいます。) の契約者は、インターネット接続サービス契約者と同様のサポートを受けることができます。

4 放送サービス契約者は、別紙 1 に定める「4. 訪問サポート (放送サービス契約者)」および「6. 訪問サポート (共通)」の提供を受けることができます。

5 電話サービス契約者は、別紙 1 に定める「5. 訪問サポート (電話サービス契約者)」および「6. 訪問サポート (共通)」の提供を受けることができます。

6 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、およびえんかくサポート」および「2. プレミアムサポート」、「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します。

7 緊急地震速報サービス契約者は、別紙 1 に定める「6. 訪問サポート (共通)」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 に定める放送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、弊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 J:COM MOBILE サービス契約者は、別途定める当社の提供区域外に転居した場合においても、本サービスの提供を受けることができます。ただし、提供区域は国内に限るものとし、別紙 1 に定める「3. 訪問サポート (J:COM MOBILE サービス契約者)」サービスの提供を受けることができないものとします。

11 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 |
|-----------|---|
| えんかくサポート | 当社指定の時間帯に電話で受付したものを、受け付けた順番で対応 午前 9 時～午後 9 時 |
| プレミアムサポート | |
| 訪問サポート | 年末年始 (12 月 31 日～1 月 3 日) を除く、午前 9 時～午後 6 時 |

第5条 (契約の単位)

契約は、世帯ごとまたは事業所ごとに行います。

第6条 (契約申込の承諾)

契約は、申込者が予めこの利用規約を承認し当社の指定する方法により申込みをし、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、放送サービス、電話サービス、J:COM MOBILE サービス、緊急地震速報サービスまたは J:COM WiMAX 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。）の契約者であること、もしくは本契約の申込みと同時に前述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) 本契約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) 本契約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) 本契約者が未成年者、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) 本契約者が本規約に違反する恐れがあると認められる場合
 - (7) 本契約者が第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)

1 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、えんかく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)

加入申込者は、「えんかくサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面受領日から起算して8日を経過するまでの間、文書または電磁的記録によりその申込みの撤回または当該契約の解除を行うことができます。

ただし、当社が別に定める J:COM TV サービス加入契約約款に規定する放送サービス、インターネット接続サービス契約約款に規定するインターネット接続サービス、J:COM PHONE プラスサービス契約約款に規定する J:COM PHONE プラス電話サービス、J:COM MOBILE (プラン a) 契約約款に定める J:COM MOBILE サービス、J:COM MOBILE (プラン i) 契約約款に定める J:COM MOBILE サービス、J:COM MOBILE (A プラン-P) 契約約款に定める J:COM MOBILE サービス、J:COM 緊急地震速報サービス利用規約に規定する J:COM 緊急地震速報サービス、J:COM WiMAX2+サービス利用規約に規定する J:COM WiMAX2+サービスまたは J:COM WiMAX +5G サービス利用規約に規定する J:COM WiMAX +5G サービスと本サービスを同時に申し込んだ場合に限り、各約款および規約に規定する「契約締結後書面」を受領した日から起算して8日を経過するまでの間、法令の定めに基づき、文書または電磁的記録によりその申込みの撤回または当該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 第1項の規定により契約の申込みの撤回等を行った者は、実際に支払った本契約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契約後、本サービスを利用された場合には、申込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「えんかくサポート提供に関する特定商取引法に基づく表示」の書面または「契約締結後書面」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、当該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込みを行う場合を含む)

- ・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新規申込みをした場合

- ・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（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、支払を怠る恐れがある場合、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恐れがある場合は、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、その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サービスを提供できなくなる場合、本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、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、本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 条に定める当社が別に定めるサービスが、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、その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 2 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についても、別紙 1 に定める出張費用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。また、本サービスの提供をもって、本契約者の問題・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、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（電気的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、当社の責めに帰すべき理由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
- (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
- (4) 逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した本契約者の損害

第 18 条 （料金ならびにその支払義務および支払方法）

本契約者は、その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 25 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。ただし、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払いがあった場合には、この限りではありません。
- 6 第 25 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 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、または発生する恐れがあるときは、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 19 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 20 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（リバ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 21 条 （個人情報の取り扱い）

当社は、本サービスの利用に当たって、本契約者であることの確認を行なうために、個人情報の確認を求めます。

- 2 当社は、本サービスの提供に当たって、本契約者から取得した個人情報については、当社のインターネット接続サービスまたは放送サービスの加入申込書における＜個人情報の取り扱いについて＞の同意事項を本サービスの提供においても有効とします。

- 3 本サービスの提供における個人情報の取り扱いは、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。
- 4 なお、当社が設定作業等の過程で取得した ID、パスワード、メールアドレスおよびその他のデータ等の情報については、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄もしくは本契約者へ返却するものとします。
- 5 契約者は、当社が第 25 条（債権の譲渡）の規定に基づき第三者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所および本サービスに係る情報ならびに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号等、料金の回収のために必要となる情報を第三者に通知する場合があります。同意していただきます。
- 6 契約者は、当社が第 25 条（債権の譲渡）の規定に基づき第三者に債権を譲渡する場合において、第三者がその本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社に通知する場合があります。同意していただきます。

第 22 条 （法令に規定する事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところにより
ます。

第 23 条 （準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 24 条 （紛争の解決）

本規約に関する紛争は、契約者の居住する地域の地方裁判所を、第一審の専属管轄裁判所とします。

第 25 条 （債権の譲渡）

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）

この規定は、2023 年 7 月 5 日から実施します。

別紙1 サービス内容

| 1. 電話サポート、およびえんかくサポート | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------|--------------|
| サービス項目 | 実施範囲 | 本契約者 | | えんかくサポート未契約者 |
| | | 電話サポート | えんかくサポート | 電話サポートのみ |
| 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 | ○ | ○ | ○ |
| 弊社提供サービス | <ul style="list-style-type: none"> ・メールサービス ・ホームページサービス ・セキュリティパッケージ（ウイルススキャン機能） | ○ | ○ | ○ |
| 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 | ○ | ○ | × |
| 周辺機器の接続設定 | <ul style="list-style-type: none"> ・市販の無線、有線ルーターのインターネット接続設定 | ○ | ○ | × |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・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) | × |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ゲーム機のインターネット接続方法 | ○ | × | × |
| 2. プレミアムサポート（本契約者かつ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） | | | | |
| サービス項目 | | 料金額 | | |
| オフィスソフト（Word）の操作方法 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| オフィスソフト（Excel）の操作方法 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| オフィスソフト（PowerPoint）の操作方法 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| はがき・年賀状作成ソフトの操作説明 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| SNS・動画サイトの新規利用支援 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| 外部メディアからパソコンへのデータ取り込み | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| 有害プログラム対策 | | 1,800 円（税込 1,980 円）/30 分 | | |
| 3. 訪問サポート（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） | | | | |

| (注 8) (注 11) | |
|--|---------------------------------|
| サービス項目 | 本契約者 |
| 出張費用 | 4,000 円 (税込 4,400 円) |
| 1. 端末の基本設定 (注 3) (注 10) | 5,300 円 (税込 5,830 円) |
| 2. 当社モデムとのインターネット接続設定(注 10) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 3. メールソフト設定(注 10) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 4. マカフィー for ZAQ のインストール(注 10) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 5. 市販ルーターとのインターネット接続(注 10) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 6. J:COM WiMAX 機器設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 7. プリンター・スキャナー設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 8. パソコンの開梱およびセットアップ | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 9. パソコンのテレビチューナー接続 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 10. パソコン快適化診断 | 8,000 円 (税込 8,800 円) |
| 11. IoT なんでも相談 | 10,000 円 (税込 11,000 円) (注 9) |
| 12. 携帯音楽プレイヤー設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 13. OS アップデート | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 14. OS リカバリー | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 15. データ移行・バックアップ | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 16. パソコン・プリンターの基本操作説明 | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 17. トラブル調査 | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 18. ウイルス駆除 | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 19. J:COM MOBILE アフターケアパック (J:COM MOBILE 限定) | 5,300 円 (税込 5,830 円) |
| 20. i-フィルター for ZAQ のインストール | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 21. その他の作業 (応相談) | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 4. 訪問サポート (放送サービス契約者) | |
| サービス項目 | 本契約者 |
| 1. TV の端子追加 (注 4) (注 5) (注 6) | 10,000 円 (税込 11,000 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) (注 5) | 10,000 円 (税込 11,000 円) |
| 3. B-CAS の破損・紛失による再発行費用 | 税込 5,460 円 |

| | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 4. C-CAS カードの破損・紛失による再発行費用 | 4,905 円 (税込 5,395 円) |
| 5. VOD のスマートフォン・タブレット設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 6. DLNA 対応機器の接続設定 (STB⇔DLNA 対応機器) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 7. サラウンドシステム等の接続設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 8. STB 関連アプリの設定 | 5,000 円 (税込 5,500 円) |
| 9. その他の作業 (応相談) | 3,000 円 (税込 3,300 円) /30 分 |
| 5. 訪問サポート (電話サービス契約者) | |
| サービス項目 | 本契約者 |
| 1. 電話機の基本設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 6. 訪問サポート (共通) | |
| サービス項目 | 本契約者 |
| 1. サービスの設置場所変更 (注7) | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 2. 配線の接続 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |
| 3. J:COM LINK サービスに係る Google アカウント設定 | 3,000 円 (税込 3,300 円) |

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

注2：サービス対象機器等の台数です。

注3：J:COM MOBILE 端末の基本設定は含まれません。

注4：宅内分配工事で端子を追加する場合は、3,000 円 (税込 3,300 円) となります。

注5：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) が掛かります。

注6：お得プランへ新規およびサービス追加でご加入される場合は、5,000 円 (税込 5,500 円) となります。ただし、既に TV、NET、PHONE の3サービスにご加入されている方がサービス変更される場合は、「1. TV の端子追加」の料金が適用されます。

注7：端子追加を伴う場合は、「1. TV の端子追加」の料金が適用されます。

注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。

注9：1回の訪問で、3台までの設定金額になります。4台目以降は1台あたり 10,000 円 (税込 11,000 円) となります。

注10：サービス項目2～5は、サービス項目1「端末の基本設定」に内包するメニューのため、項目1に加えて項目2～5を同時にご利用される場合、項目2～5の作業分は、項目1の作業分と合算して作業回数(台数)がカウントされます。

注11：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。

別紙2 インターネット接続機器の推奨環境

| 1. 電話サポート、およびえんかくサポート（パソコン） | |
|-----------------------------|--|
| 項目 | 推奨環境 |
| OS | <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Mac ※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"> • Windows <ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer Microsoft Edge Chrome FireFox • Mac <ul style="list-style-type: none"> Safari Chrome FireFox ※販売メーカー、提供メーカーの推奨環境以上であること |
| CPU | <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Mac ※販売メーカー、提供メーカーの推奨環境以上であること |
| メモリ | <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Mac ※販売メーカー、提供メーカーの推奨環境以上であること |
| 2. えんかくサポート（タブレット・スマートフォン） | |
| 当社が別途指定する対応端末に限る。 | |
| 3. 訪問サポート | |
| 項目 | 推奨環境 |
| OS | <ul style="list-style-type: none"> • 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） |