

「えんかくサポート」に関する重要事項説明

このたびは、「えんかくサポート（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「えんかくサポート利用規約」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ご利用ください。

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・J:COM WiMAX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。

えんかくサポートについて

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、訪問サポートは有料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
えんかくサポート	500 円（税込550円）

※ 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 サービスの新規申込みと同時にえんかく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（お客さまご自身で設置される場合は、機器配送完了日）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、J:COMサービスの月額基本料金、およびえんかく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J:COMサービスの契約者であり、J:COM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J:COM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。お問い合わせ内容によっては、お問い合わ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ます。お客さまご自身で直接お問い合わせ頂くようご案内させていただきます。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

えんかくサポート専用番号（フリーコール）	サポート時間
0120-998-299	9:00～21:00（年中無休）

- 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いただけます。
- ② 専用サポート番号には、事前にご登録いただいたお電話番号からの発信でなければお繋ぎすることができません。
- ③ 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、ご利用いただけます。
- 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、正規の製品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、正規の製品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、ホームページサービス ・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、有線ルーターを経由する場合)	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利用可能です。

(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	サポート対象
オフィスソフト (Word) の操作説明	1,800 円 (税込1,980円) /30 分	Microsoft Word
オフィスソフト (Excel) の操作説明	1,800 円 (税込1,980円) /30 分	Microsoft Excel
オフィスソフト (PowerPoint) の操作説明	1,800 円 (税込1,980円) /30 分	Microsoft PowerPoint
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	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 (税込1,980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 (税込1,980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 (税込1,980円) /30 分	偽セキュリティーソフト、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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ ソフトウェアの設定または製造に関するお問い合わせおよび起因する障害に関するお問い合わせ
 - ✓ メーカー起因の問題に関するお問い合わせ、メーカー独自仕様のアプリケーションのお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- 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 に関するお問い合わせ
 - ✓ 体験版、ベータ版ソフトウェアに関するお問い合わせ
 - ✓ フリーウェア、シェアウェアに関するお問い合わせ
- ③ プログラムの設計や開発に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Access など) に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- ④ 一般的ではない高度な使用方法に関するお問い合わせ
 - ✓ ハードウェアの改造に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ

- 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 業務用複合機などに関するお問い合わせ
 - ✓ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ
 - ✓ オンライングループ作業に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- ⑥ 消失データの復旧に関するお問い合わせ
 - ✓ 消失データの復旧に関するお問い合わせ
- ⑦ 違法行為または違法行為を助長すると思われるお問い合わせ
 - ✓ 違法行為（不正コピーなど）、またはそれを助長する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い合わせ
 - ✓ ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ

(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	<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 Internet Explorer Microsoft Edge Chrome FireFox ・ Mac 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
メモリー	<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

※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り利用可能です。

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※6)

作業内容	ご提供料金
	作業費用
	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 (税込4,400円)
1. 基本設定パック※1 ※5	2~6 がセットで 5,300 円 (税込5,830円)
2. 弊社モデムとのインターネット接続設定※1 ※5	3,000 円 (税込3,300円)
3. メールソフト設定※1 ※5	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 (マカフィー for ZAQ) ※1 ※5	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設定※5	3,000 円 (税込3,300円)
6. フィルタリングソフトのインストール (i-フィルター for ZAQ/あんしんフィルター for J:COM)	3,000 円 (税込3,300円)
7. J:COM MOBILE アフターケアパック※2	5,300 円 (税込5,830円)
8. 「J:COM WiMAX」機器設定	3,000 円 (税込3,300円)
9. プリンター・スキャナー設定	3,000 円 (税込3,300円)
10. パソコンの開梱およびセットアップ	3,000 円 (税込3,300円)
11. パソコンのテレビチューナー接続	3,000 円 (税込3,300円)
12. 携帯音楽プレーヤー設定	3,000 円 (税込3,300円)
13. パソコン快適化診断	8,000 円 (税込8,800円)
14. IoT なんでも相談 ※3※4	10,000 円 (税込11,000円)
15. OS アップデート	3,000 円 (税込3,300円) /30 分
16. OS リカバリー	3,000 円 (税込3,300円) /30 分
17. データ移行・バックアップ	3,000 円 (税込3,300円) /30 分
18. 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
19. トラブル調査	3,000 円 (税込3,300円) /30 分
20. ウイルス駆除	3,000 円 (税込3,300円) /30 分
21. その他の作業 (応相談)	3,000 円 (税込3,300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」「電話帳移行」「MY J:COMアプリ設定」「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 10,000 円 (税込11,000円)、4 台目以降は 1 台あたり 10,000 円 (税込11,000円) となります。

※5 作業内容2~5は、作業内容1「端末の基本設定」に内包するメニューのため、1に加えて2~5を同時にご利用される場合、2~5の作業分は、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。

※6 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。

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
	作業費用
	1 回あたり
1. TV の端子追加※1,2	10,000 円（税込11,000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（税込5,500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（税込11,000円）
4. B-CAS カード破損・紛失による再発行費用	5,460 円（税込）
5. C-CAS カード破損・紛失による再発行費用	4,905 円（税込5,395円）
6. 「J:COM オンデマンド」アプリの設定	3,000 円（税込3,300円）
7. DLNA対応機器の接続設定 (STB⇔DLNA 対応機器)	3,000 円（税込3,300円）
8. サラウンドシステムなどの接続設定	3,000 円（税込3,300円）
9. STB関連アプリの設定※3	5,000 円（税込5,500円）
10. その他の作業（応相談）	3,000 円（税込3,300円）/30 分

※1 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)です。

※2 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。

※3 「J:COM LINK(XA401/ XA402)」アプリ、「DiXiM Play for J:COM」アプリ、「J:COM オンデマンド for J:COM LINK」アプリ、「J:COM BOX」アプリの設定を含みます。

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
	作業費用
	1 台目
1. 電話機の基本設定	3,000 円（税込3,300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
	作業費用
	1 台目
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（税込3,300円）
2. J:COM サービスの配線の接続	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）

(1) 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い合わせ

- ✓ 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い合わせ
- ✓ 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い合わせ
- ✓ ソフトウェアの設定または製造に関するお問い合わせおよび起因する障害に関するお問い合わせ
- ✓ メーカー起因の問題に関するお問い合わせ、メーカー独自仕様のアプリケーションのお問い合わせ
- ✓ 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い合わせ

- 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 に関するお問い合わせ
 - ✓ 体験版、ベータ版ソフトウェアに関するお問い合わせ
 - ✓ フリーウェア、シェアウェアに関するお問い合わせ
- ③ プログラムの設計や開発に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Access など) に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- ④ 一般的ではない高度な使用方法に関するお問い合わせ
 - ✓ ハードウェアの改造に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ 業務用複合機などに関するお問い合わせ
 - ✓ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
 - ✓ ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ
 - ✓ オンライングループ作業に関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- ⑥ 消失データの復旧に関するお問い合わせ
 - ✓ 消失データの復旧に関するお問い合わせ
- ⑦ 違法行為または違法行為を助長すると思われるお問い合わせ
 - ✓ 違法行為 (不正コピーなど)、またはそれを助長する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い合わせ
 - ✓ ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
 - ✓ 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い合わせ
- 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い合わせ
 - ✓ 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い合わせ

(2) 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 (いずれも日本語版で、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 2023年7月5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埼玉・東日本
株式会社ジェイコム千葉/株式会社ジェイコム湘南・神奈川/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
フリーコール 0120-999-000 (受付時間 9:00~18:00)