

ケーブルテレビ品川とことんサポート利用規約



第1節 総則

第1条 (規約の適用)

株式会社ケーブルテレビ品川（以下「当社」といいます。）は、「ケーブルテレビ品川とことんサポート利用規約」（以下「本規約」といいます。）に基づき、「ケーブルテレビ品川とことんサポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

第2条 (規約の変更)

当社は、本規約を変更することがあります。料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。
2. 当社は、本規約の変更を適切と判断する方法で可能な限り事前に本サービスを利用している個人または法人に告知します。

第3条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

用語	用語の意味
利用契約	当社との間で本規約に基づき締結される本サービス提供に関する契約
基本サービス	別表1に定める当社の提供するサービス品目
基本契約	基本サービスの利用契約
申込者	本サービスの利用申し込みをする個人または法人
加入者	基本サービスを利用している個人または法人
本加入者	利用契約を締結し本サービスを利用している個人または法人
世帯	同一の住居で起居し生計を同じくする者の集団
集合共同引込	加入者引込線1回線から2世帯以上が居住する建物の各世帯に分配すること
建物基本契約	当社と建物代表者との基本契約
当社施設	放送センターから保安器までの施設
機器	当社が販売または貸与するセットトップボックス、ケーブルモデム、電話機能付ケーブルモデム等
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等
インテリジェントホーム機器一式	インテリジェントホームゲートウェイ、IPカメラ、家電コントローラー、スマートロック、センサー等の総称
電話サポート	本加入者が受けられるサポート。専用の電話番号にて受付し、電話によるサポートを行う。
リモートサポート	本加入者のうち、インターネットサービスおよびMANSION LAN インターネット利用サービスの加入者が受けられるサポート。別表3に定めるリモートサポートについて、当社が別に定める「ケーブルテレビ品川リモートサポートサービス利用規約」に基づきインターネットサービスおよびMANSION LAN インターネット利用サービスを通して遠隔から行う。
訪問サポート	本加入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、サポートを行う。
本作業	訪問サポートの際に実施する別表に定める各作業等
料金等	本サービスに関し、加入者が当社に対し支払うべき別表に定める対価等

第4条 (本サービスの内容)

当社は、本サービスとして、次項以降に定めるとおり、基本サービスにおける電話サポート、リモートサポートおよび訪問サポートを提供するものとし、訪問サポートについては、別表4から別表11に定める本加入者の料金にて提供するものとする。
2. テレビジョンサービス加入者は、電話サポート、別表4および別表5に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
3. インターネットサービス加入者は、別表3に定める電話サポート、リモートサポート、別表4および別表6に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
4. 電話サービス加入者は、電話サポートおよび別表4に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
5. インテリジェントホーム加入者は、別表3に定める電話サポート、別表4および別表7に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
6. したがって テレビ・プッシュ加入者は、電話サポート、別表4および別表8に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
7. したがって データSIM加入者は、電話サポート、別表4および別表9に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
8. したがって タブレットサービス加入者は、別表3に定める電話サポート、別表4および別表10に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
9. ホームアプリ加入者は、別表3に定める電話サポート、別表4および別表11に定める訪問サポートの提供を受けることができます。
10. 訪問サポートの提供は、当社ホームページ上に定めるサービスエリアに限ります。

第5条 (提供区域)

本サービスの提供区域は、当社ホームページ上で掲載等、当社が別途定めるとおりとします。

第2節 利用契約

第6条 (利用申し込みができる対象)

本サービスの申し込みができる対象は、加入者またはアパートメント利用条項に定める利用者となります。なお、本サービスの加入申込書に記載する利用場所は、基本サービスまたはアパートメントの申込書に記載された利用場所と同一でなければならぬものとします。
2. 業務用契約を締結している加入者は、本サービスを申し込みできません。

第7条 (利用契約の単位と期間)

利用契約の締結は1世帯（事業所、店舗等も同様とします）ごとに行います。
2. 利用契約の期間は、利用契約が成立した月から6ヶ月間（以下「最低契約期間」といいます。）とします。ただし、契約期間満了の10日前までに当社、本加入者いずれからも当社所定の方法により何等の意思表示もない場合には、引き続き、6ヶ月間の期間をもって更新するものとし、以後も同様とします。

第8条 (利用契約の申し込み)

申込者は、本規約を承諾の上、当社所定の方法で次の事項を明示して申し込みをします。
(1) 申込者の住所および氏名または所在地、商号および代表者
(2) その他必要事項
2. 申込者である個人が未成年の場合は、親権者の同意を必要とします。
3. 申込者である個人が成年被後見人または被保佐人の場合は、それぞれ成年被後見人または保佐人の同意を必要とします。

第9条 (利用契約の成立)

利用契約は、当社が申込者の申し込みを承諾した時に成立するものとします。ただし、基本サービスへの加入にかかる設置工事が発生する場合は、基本サービスを利用するための機器が設置された時に成立するものとなります。

第10条 (申し込みの承諾)

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、利用契約の申し込みを承諾しない場合があります。

1. 申込者が本規約に違反するおそれがある場合
2. 申し込み内容に虚偽の記載がある場合
3. 基本サービスまたは本サービスの提供が著しく困難である場合
4. 申し込みを行った月から過去6ヶ月間に同一世帯で本サービスを解約したことがある場合
5. その他、利用契約の締結が不適当である場合

2. 前項の規定により、当社が利用契約の申し込みを承諾しない場合、当社は申込者に対し当社の定める方法によりその旨を通知します。

第11条 (加入申込書記載事項の変更)

本加入者は、基本サービスにおいて加入申込書に記載した契約名義、住所、電話番号、料金支払い方法、料金支払口座などを変更し、当社がそれを承諾した場合、本サービスの契約事項も同様に変更されるものとします。

第12条 (権利譲渡等の禁止)

本加入者は、当社が承諾する名義変更による場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

第3節 本サービス提供の停止等

第13条 (当社が行う本サービス提供の停止)

当社は、本加入者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがあります。
(1) 第25条（本加入者の支払い義務）に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合
(2) 第6条（利用申し込みができる対象）に定める条件を満たさない場合
(3) 申し込み内容に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
(4) その他、当社が本サービスの提供を不適当と判断した場合
2. 当社は、前項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該加入者に対しその理由および停止期間を当社所定の方法により通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第14条 (当社が行う本サービス提供の休止)

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合には、本サービスの提供を休止することがあります。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に本加入者に対し、その理由、実施期日および実施期間を当社所定の方法により告知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

第4節 利用契約の解約および解除

第15条 (本加入者が行う利用契約の解約)

本加入者は利用契約を解約することができます。この場合、本加入者は解約希望日の10日前までに当社所定の方法により申し出るものとします。ただし、最低契約期間内に解約する場合、本加入者は、別表12に定める違約金を支払うものとします。
2. 当社が前項による申し出を承諾した場合は、本加入者が申し出た解約希望日を、当該利用契約の解約日として取り扱います。また、当該契約解約日を本サービスの利用終了日と定めます。
3. 本加入者が全ての基本サービスを解約する場合、本サービスも解約するものとします。
4. 本サービスの利用終了日の属する月から6ヶ月間は、同一世帯で再び本サービスを申し込み込むことはできません。

第16条 (当社が行う利用契約の解除)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、第7条（利用契約の単位と期間）第2項の規定にかかわらず、利用契約を解除することができます。
(1) 第13条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項の規定により本サービスの利用を停止された本加入者が、当該期間内による原因となった事由を解消しない場合
(2) 電力・電話の無電柱化等、当社、本加入者のいずれの責にも帰することのできない事由により当社施設の変更を余儀なくされ、かつ当社施設の代替構築が困難な場合
(3) 本加入者が本サービスを利用している集合共同引込の建物において、建物基本契約が解約された場合
(4) 第6条（利用申し込みができる対象）に定める条件を満たさない場合
2. 当社は、本加入者が第13条（当社が行う本サービス提供の停止）第1項各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわらず、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなくその利用契約を解除することができるものとします。
3. 当社は、第1項および第2項の規定により利用契約を解除しようとするときは、あらかじめ当社所定の方法により本加入者に対する旨を通知します。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
4. 第1項および第2項の規定により利用契約が解除されたときは、利用契約が解除された日を本サービスの利用終了日と定めます。

第5節 本作業

第17条 (提供条件)

当社は、本加入者が本条第1項第1号、第2号および第7号に定める条件を全て満たす場合にのみ本作業を提供します。なお、インターネットサービスおよびMANSION LAN インターネット利用サービス加入者については、次の各号に定める条件を全て満たす場合に本作業を提供するものとします。
(1) 基本サービスが、本規約に基づく本サービス提供の実施より前または同時に提供を開始されていること
(2) 当社が本加入者を訪問した際に所有機器の設置場所まで案内し、本作業に立ち会うこと
(3) 本作業の実施の時点で、本作業を実施する場所に必要と所有機器が用意されており、本作業に必要な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) 所有機器および本作業に必要な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) 当社の本作業の実施の時点で、その所有機器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) 本作業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、所有機器へのインストールを承諾すること
(7) 本作業の実施の際に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) 基本契約の契約約款に定める禁止事項に抵触しないこと

第18条 (本加入者の当社に対する協力)

本加入者は、当社が本作業に必要な協力を求めたときは、当社に対して次の各号に定める協力を行うものとなります。
(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作業のために必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
(3) 所有機器に重要な情報がある場合における、本作業の実施前の本加入者の責任によるそれらの情報の複製の実施
(4) 所有機器に機密情報がある場合について、本作業の実施前の本加入者の責任によるそれらの情報の防護措置または消去の実施
(5) その他、本作業のために当社が必要と認める事項の実施

第19条 (除外事項)

当社は、本加入者が次の各号に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本作業を行わない場合があります。
(1) 第17条（提供条件）各号のいずれかを満たさない場合
(2) 本加入者が、前条各号のいずれかの協力を行わず、当社の本作業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補助となる作業や、当社が別に定める約款等で禁止している行為を当社に要求する場合
(4) 本サービスを利用して営利目的の活動をする場合、またはしようとする場合
(5) その他、本加入者の責により本作業の実施が困難となる場合
2. 本加入者は、前項の規定により当社が本作業を行わない場合については、別表4に定める本サービス未加入者の出張にかかる料金の支払いを要します。

第20条（本作業の完了）

本加入者は、本作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに本作業の内容について確認を行うものとします。なお本加入者は、当該確認に際し、当社作業員による本作業の提供上生じた認められる損傷を発見した場合は、直ちに当社作業員に申告するものとします。

- 本加入者は、前項による確認終了後、当社所定の作業完了報告書に署名をするものとします。
- 本作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

第21条（本作業完了後の対応）

本作業の完了後、当社の責めによる本作業の内容の不備が明らかになった場合において、前条第3項に定める本作業の完了日から起算して6ヶ月以内に申告されたものに対して、当社は、無償で対応するものとします。

第22条（本作業の中止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本作業に着手したか否かにかかわらず、本作業の提供を中止することができるものとします。

- 第17条（提供条件）各号に定める条件を満たしていない等、当社作業員が本作業に着手できない、または本作業を継続できないと認められる相当の事由がある場合（ただし、当社の責めに帰すべき事由による場合は除きます。）
- 本加入者宅または本加入者宅内において、物品に損傷を与える可能性が高い作業を行う必要が生じた場合

第6節 料金等

第23条（月額利用料金）

本サービスの月額利用料金は、別表2に定めるとおりとします。

第24条（各種サポートの料金）

電話サポートおよびリモートサポートの料金は、前条に定める料金に含まれるものとします。

- 訪問サポートの料金は、別表4から別表11に定めるとおりとします。ただし、次の各号に定める場合については、本サービス未加入者の料金を適用するものとします。
 - 1回の訪問時間が2時間を超える場合
 - 当該月の訪問回数が3回を超える場合

第25条（本加入者の支払い義務）

本加入者は、当該月に本サービスの提供を受けたか否かにかかわらず、第23条（月額利用料金）に定める料金を当社に支払う義務を負うものとします。

- 本加入者は、当該月に訪問サポートを受けた場合、別表4から別表11に定めるとおり、当該訪問サポートにかかる料金を当社に支払う義務を負うものとします。
- 別表に定める料金等は、税抜きです。本加入者は、料金等にかかる消費税および地方消費税等を併せた金額を当社に支払う義務を負うものとします。
- 第1項で定める月額利用料金の支払い義務は、利用契約の成立した日が属する月から発生するものとします。なお、月額利用料金の日割りによる精算は行わないものとします。
- 第2項で定める訪問サポートの支払い義務は、第20条（本作業の完了）第3項に規定する本作業の完了日に発生するものとします。

第26条（料金等の請求時期および支払期限等）

当社は、料金等を、支払期限を定めて本加入者に請求します。

- 前項の規定により料金等の請求を受けた本加入者は、当社が指定する期限までに、当社所定の方法により、当該料金等を支払うものとします。
- 本加入者は、第1項の料金等について、当社の承諾を得た上で、第三者に支払わせることができるものとします。
- 本加入者は、当社が本加入者から料金等の支払いを受ける権利の全部または一部を、当社の指定する信販会社に譲渡することができることを、あらかじめ承諾するものとします。この場合、譲渡後の料金等の支払いについては、当該債権の譲受人の定める条件によるものとします。また、当社は、当社の指定する信販会社に譲渡した当該権利の全部または一部について、かかる譲渡を取り消し、または当社の指定する信販会社から再譲渡を受けることができるものとします。

第27条（遅延損害金）

本加入者は、料金等の支払いを遅延した場合は、遅延期間につき年率14.6%の遅延損害金を当社に支払うものとします。

第7節 雑則

第28条（個人情報）

当社は、本加入者の個人情報について、当社が定める「個人情報保護方針」に基づいて適正に取り扱うものとします。

- 本加入者の個人情報の取り扱いについて必要な事項は、当社が定める「個人情報の取り扱いについて」において公表するものとします。

第29条（無保証）

当社は、本サービスの提供をもって、本加入者による基本サービスの利用を保証するものではありません。また、本サービスを完了できない場合においても、本サービスにより発生した料金等を本加入者に負担していただく場合があります。

第30条（免責事項）

当社は、次の各号に該当する損害について、一切の責任を負わないものとします。

- 第13条（当社が行う本サービス提供の停止）、第14条（当社が行う本サービス提供の休止）、および第31条（本サービスの廃止）の規定により生じた損害
- 所有機器に保存されているデータの消失、毀損、改変等により生じた損害
- 配線工事などにより土地建物に生じた損害
- 天災、事変、その他当社の責に帰することができない事由により生じた損害
- 本サービスを完了できなかったことにより生じた損害

第31条（本サービスの廃止）

当社は、業務上の都合により本サービスを廃止することがあります。この場合、本サービスを廃止する日をもって利用契約は終了するものとし、この日を本サービスの提供終了日と定めます。

- 前項の場合、当社は本加入者に対し、本サービスを廃止する日の3ヵ月前までに当社所定の方法によりその旨を告知します。

第32条（国内法への準拠）

本規約は日本国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第33条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および本加入者は利用契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

付則

本規約は、2017年1月1日より施行します。

ケーブルテレビ品川とことんサポート利用規約



別表（本表に記載する金額は全て税抜きです。別途、消費税等相当額を支払うものとします。）

■別表1 基本サービス

約款・規約名	サービス品目等
ケーブルテレビジョンサービス契約約款 放送サービス契約約款	マックス ビッグ アルファエース ミニ デジタルスーパーHD デジタルスーパー デジタルベーシック HD デジタルミニ
ケーブルインターネットサービス契約約款 インターネット接続サービス契約約款	かっとびメガ160 かっとびワイド かっとびプラス かっとびジャスト エコノミー アタックプラス アタックエクスプレス アタックプレミア しながわ光 マンションVDSLタイプ しながわ光 マンションLANタイプ しながわ光 ホームタイプ
かっとびMANSTON LAN インターネット利用サービス契約約款	かっとびMANSTON LAN インターネット利用サービス
ケーブルプラス電話利用規約	ケーブルプラス電話
インテリジェントホーム契約約款	インテリジェントホーム
しながわ テレビ・ブッシュ契約約款	しながわ テレビ・ブッシュ
しながわ データSIM契約約款	データ専用SIM 端末(スマホタイプ) 端末(ルータータイプ)
しながわ タブレットサービス契約約款	ホームアプリ+端末 (Wi-Fiタブレット) ホームアプリ+端末 (SIMフリータブレット)
ホームアプリ利用規約	ホームアプリ

■別表2 月額利用料金

本サービスの月額利用料金	500円/世帯
--------------	---------

■別表3 電話サポート、およびリモートサポート（インターネットサービス加入者・かっとびMANSTON LAN インターネット利用サービス加入者・インテリジェントホーム加入者・タブレットサービス加入者・ホームアプリ加入者）(*5)

サービス項目	実施範囲	本サービス加入者		本サービス未加入者
		電話サポート	リモートサポート	電話サポートのみ
インターネット接続・メール設定	・インターネットの接続設定 ・メールソフトの設定	○	○	○
インテリジェントホーム操作説明	・操作説明および設定変更	○	×	○
当社提供サービスに関する操作説明・設定等	・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 (ペアレントアイ・マカフィー for ZAQ)	○	○	○
ソフトウェア操作説明・設定等	・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	○	○	×
	・インテリジェントホームアプリケーション ・家電コントローラーアプリケーション (株式会社グラモが提供する専用アプリケーション) ・any tagpad アプリケーション	○	×	○
周辺機器の接続設定	・端末APN設定 (通信会社のアクセスポイントに接続する為の通信設定) ※当社SIMフリー対応端末および当社データSIM利用時に限る	○	×	○
	・市販の無線、有線LAN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	○	×	×
	・ゲーム機のインターネット接続設定	○	×	×
	・当社提供のスマートフォン・タブレットの接続設定	○	×	○
	・家電コントローラー接続設定	○	×	○

■別表4 本サービス共通の訪問サポート（加入者）

項目	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)	本サービス未加入者
1 出張	¥0	¥3,000/回
2 技術提供	¥0	¥2,000/回
3 別表5から別表11以外の作業 (応相談)	別途見積	

■別表5 テレビジョンサービス訪問サポート（テレビジョンサービス加入者）(*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)	本サービス未加入者
1 配線の接続 (テレビや録画機器買い替え時のSTBとの再接続)	ビデオ機器の配線/FM放送視聴の配線/ゲーム機の配線の各接続	¥0	¥5,000
2	【STB⇔テレビ】DLNA (*1) 対応STBとDLNA (*1) 対応テレビの接続設定 ※加入者のテレビがDLNAガイドライン1.5以降、DTPC-IP4 対応である必要があります ※STBには一部対応できない機種があります	¥0	¥5,000
3	DLNA (*1) 対応機器の接続設定 (STB⇔テレビ/パソコン) 【STB⇔パソコン】DLNA 対応STBとDLNA 対応パソコンの接続設定 ※加入者のパソコンがDLNAガイドライン1.5以降、DTPC-IP (*2) 対応である必要があります ※パソコン用DiXiM (*3) のソフトは加入者にて準備いただく必要があります ※STBには一部対応できない機種があります	¥0	¥8,000
4 サラウンドシステムなどの接続設定	5.1ch/7.1chサラウンドシステムなどの接続設定※配線接続と設定のみ。サラウンドシステム自体の設置作業は除く。	¥0	¥5,000
5 操作説明 (加入者希望)	STBを含めた周辺機器の取り扱いおよび操作の現地説明	¥0	¥5,000
6 BS-PT 関連調査 (部材費別)	既存のBSパラボランテナ受信についての各種調査	¥0	¥5,000
7 テレビの端子追加	テレビの端子を1つ追加	部材費のみ	¥5,000 +一口端末/送り¥1,000 二口送り¥3,800 二口端末¥3,500
8 工事方法の変更 (既存隠蔽配線⇔直接配線方式)	増幅器が必要な場合、増幅器料金が別途発生	部材費のみ	¥10,000 (2本目以降 ¥5,000) ※集合物件は別途見積
9 配線の接続 (STBの移設・交換)	加入者希望によるSTBの機種交換に伴う配線の接続	¥0	¥5,000

■別表6 インターネットサービス訪問サポート（インターネットサービス加入者）(*5) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 パソコン基本設定	以下項目2~4をセットにした料金	¥0	¥4,000	¥9,000 (項目2~4のセット料金)
2 パソコンと当社の有線モデムの接続・設定	当社の有線モデムとパソコン1台の接続・設定 ※有線LANルーター設定を含みます	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目1に含む
3 ブラウザー設定等	ブラウザ設定、ソフトウェアのダウンロード、ネット閲覧確認 ※ブラウザ毎の固有機能の設定は対応できません	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目1に含む
4 メールソフト設定	追加メールソフトの設定を含む (当社のメールアドレス1つ取得)	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目1に含む
5 パソコンと当社の無線LAN内蔵モデムの接続・設定	当社の無線LAN内蔵モデムとパソコン1台の無線LAN接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
6 市販の無線LANルーター接続・設定	市販の無線LANルーターの接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
7 市販の無線LANアダプタ接続・設定	市販の無線LANアダプタの接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
8 セキュリティソフトのインストール (*6)	・ペアレントアイ・マカフィー for ZAQのインストール ・既存ウイルス対策ソフトのアンインストール	¥0	¥5,000	¥10,000

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1 訪問 2 時間、月 3 訪問まで)		本サービス 未加入者
		1 台目 (*4)	2 台目以降 (1 台毎)	1 台目
9	スマートフォンの無線 LAN 接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
10	タブレットの無線 LAN 接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
11	ゲーム機のインターネット接続・設定 (ネットワーク接続対応機種に限り)	¥0	¥2,000	¥7,000
12	プリンター接続・設定 (USB 接続に限り)	¥0	¥3,000	¥8,000
13	多機能プリンター設定 (ネットワークプリンターまたは、スキャナー一体型のプリンター 1 台の接続・設定を含む)(*7)	¥0	¥3,000	¥8,000
14	スキャナー接続・設定 (USB 接続に限り)	¥0	¥3,000	¥8,000
15	他社プロバイダーのメール設定	¥0	¥4,000	¥9,000
16	パソコンの開梱およびセットアップ	¥0	¥3,000	¥8,000
17	外付け HDD 接続・設定 (USB 機器及び IEEE1394 機器に限り)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
18	デジタルカメラ接続・設定	¥3,000	¥3,000	¥8,000
19	Web カメラ接続・設定 (USB 接続に限り)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
20	パソコンのテレビチューナー接続 ・外付け型チューナーの USB 接続 ・チューナー内蔵型パソコンへの同軸接続	¥3,000	¥3,000	¥8,000
21	インターネット対応家電全般を有線 LAN または無線 LAN で 1 台を接続・設定 (ホームセキュリティの接続・設定は除きます)	¥2,000	¥2,000	¥7,000
22	携帯音楽プレーヤー設定	¥3,000	¥3,000	¥8,000
23	周辺機器ドライバー・アップデート 1 台 (Web でのダウンロードが可能な周辺機器に限り)	¥5,000	¥5,000	¥10,000
24	OS のアップデート	¥5,000 (時間制限なし)	¥5,000 (時間制限なし)	¥10,000 (時間制限なし)
25	有線 LAN ボード/カード設置・設定	¥2,000	¥2,000	¥7,000
26	メール・インターネットの操作説明	¥3,000 (30 分毎)	¥3,000 (30 分毎)	¥8,000 (30 分毎)
27	パソコン・プリンターの操作説明 ・パソコンの基本操作説明 (起動・終了方法、キーボード・マウス基本操作、文字入力方法、パソコン本体の基本説明、ウィンドウ操作説明等) ・プリンター基本操作説明 (電源 ON/OFF、給紙方法、印刷方法、インクカートリッジ交換方法、簡単なトラブル対処方法等)	¥3,000 (30 分毎)	¥3,000 (30 分毎)	¥8,000 (30 分毎)
28	トラブル調査	¥0~	¥0~	¥5,000~
29	ウイルス駆除 ウイルス感染したパソコンの診断・駆除 ※既存ウイルス対策ソフト製品がインストールされていない場合、別途項目 8 の料金が発生します ※診断の結果、別途リカバリ等の料金が発生する場合があります	¥9,500	¥9,500	¥14,500
30	配線の接続 (モデムの移設・交換)	¥0	¥0	¥5,000
31	アプリケーションソフトのインストール/アンインストール	¥5,000	¥5,000	¥10,000
	Internet Explorer (IE) のバージョンアップ	¥5,000	¥5,000	¥10,000
	テレビへの接続 (スマートフォン、携帯ゲーム機、カメラの映像表示)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
	STB、テレビへのカメラ、スマートフォンの USB 接続 ※一部対応できない機種があります。	¥3,000	¥3,000	¥8,000

■別表7 かつび MANSON LAN インターネット利用サービス訪問サポート (かつび MANSON LAN インターネット利用サービス加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1 訪問 2 時間、月 3 訪問まで)		本サービス 未加入者
		1 台目 (*4)	2 台目以降 (1 台毎)	1 台目
1	パソコン基本設定	¥0	¥4,000	¥9,000 (項目 2~4 のセット料金)
2	パソコンと東日本電信電話株式会社が提供する回線終端装置とパソコン 1 台の接続・設定 ※有線 LAN ルーター設定を含みます	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目 1 に含む
3	ブラウザ設定等 ブラウザ設定、ソフトウェアのダウンロード、ネット閲覧確認 ※ブラウザ毎の固有機能の設定は対応できません	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目 1 に含む
4	メールソフト設定 追加メールソフトの設定を含む (当社のメールアドレス 1 つ取得)	¥0	¥4,000	¥9,000 or 項目 1 に含む
5	パソコンと無線 LAN 対応ルーターの接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
6	市販の無線 LAN アダプタ接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
7	セキュリティソフトのインストール (*6) ・シマンテックオンラインサービスのインストール ・既存ウイルス対策ソフトのアンインストール	¥0	¥5,000	¥10,000
8	スマートフォンの無線 LAN 接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
9	タブレットの無線 LAN 接続・設定	¥0	¥2,000	¥7,000
10	ゲーム機のインターネット接続・設定 (ネットワーク接続対応機種に限り)	¥0	¥2,000	¥7,000
11	プリンター接続・設定 (USB 接続に限り)	¥0	¥3,000	¥8,000
12	多機能プリンター設定 (ネットワークプリンターまたは、スキャナー一体型のプリンター 1 台の接続・設定を含む)(*7)	¥0	¥3,000	¥8,000
13	スキャナー接続・設定 (USB 接続に限り)	¥0	¥3,000	¥8,000
14	他社プロバイダーのメール設定	¥0	¥4,000	¥9,000
15	パソコンの開梱およびセットアップ	¥0	¥3,000	¥8,000
16	外付け HDD 接続・設定 (USB 機器及び IEEE1394 機器に限り)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
17	デジタルカメラ接続・設定	¥3,000	¥3,000	¥8,000
18	Web カメラ接続・設定 (USB 接続に限り)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
19	パソコンのテレビチューナー接続 ・外付け型チューナーの USB 接続 ・チューナー内蔵型パソコンへの同軸接続	¥3,000	¥3,000	¥8,000
20	インターネット対応家電全般を有線 LAN または無線 LAN で 1 台を接続・設定 (ホームセキュリティの接続・設定は除きます)	¥2,000	¥2,000	¥7,000
21	携帯音楽プレーヤー設定	¥3,000	¥3,000	¥8,000
22	周辺機器ドライバー・アップデート 1 台 (Web でのダウンロードが可能な周辺機器に限り)	¥5,000	¥5,000	¥10,000
23	OS のアップデート	¥5,000 (時間制限なし)	¥5,000 (時間制限なし)	¥10,000 (時間制限なし)
24	有線 LAN ボード/カード設置・設定	¥2,000	¥2,000	¥7,000
25	メール・インターネットの操作説明	¥3,000 (30 分毎)	¥3,000 (30 分毎)	¥8,000 (30 分毎)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
26 パソコン・プリンターの操作説明	・パソコンの基本操作説明(起動・終了方法、キーボード・マウス基本操作、文字入力方法、パソコン本体の基本説明、ウィンドウ操作説明等) ・プリンター基本操作説明(電源ON/OFF、給紙方法、印刷方法、インクカートリッジ交換方法、簡単なトラブル対処方法等)	¥3,000 (30分毎)	¥3,000 (30分毎)	¥8,000 (30分毎)
27 ウイルス駆除	ウイルス感染したパソコンの診断・駆除 ※既存ウイルス対策ソフト製品がインストールされていない場合、別途項目8の料金が発生します ※診断の結果、別途リカバリー等の料金が発生する場合があります	¥9,500	¥9,500	¥14,500
28 その他作業	アプリケーションソフトのインストール/アンインストール	¥5,000	¥5,000	¥10,000
	Internet Explorer (IE) のバージョンアップ	¥5,000	¥5,000	¥10,000
	テレビへの接続 (スマートフォン、携帯ゲーム機、カメラの映像表示)	¥3,000	¥3,000	¥8,000
	STB、テレビへのカメラ、スマートフォンのUSB接続 ※一部対応できない機種があります。	¥3,000	¥3,000	¥8,000

■別表8 インテリジェントホーム訪問サポート (インテリジェントホーム加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 インテリジェントホームアプリケーションのインストール	インテリジェントホームアプリケーションのインストール iPhone/iPad(iOS6.0以上)/Android(4.0以上)	¥0	¥0	¥5,000
2 株式会社グラモの提供する専用アプリケーションのインストール	iRemoonWiFi アプリ(*8)のインストール ※家電コントロール加入者に限る	¥0	¥0	¥5,000
3 アカウント関連設定	AppleID, Google アカウントの設定	¥0	¥3,000	¥8,000
4 操作説明および設定変更	・インテリジェントホーム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) ・株式会社グラモ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)	¥0	¥0	¥5,000
5 電池交換	各種センサー、スマートロックの電池交換	部材費のみ	部材費のみ	¥5,000 + 部材費
6 トラブル調査 (当社ケーブル回線)	インテリジェントホーム機器一式に関するトラブルの原因調査	¥0~	¥0~	¥5,000~
7 トラブル調査 (他社回線)	インテリジェントホーム機器一式の動作確認	¥0~	¥0~	¥5,000~
8 インテリジェントホーム機器一式の移設	インテリジェントホーム機器一式の移設における工事	¥0~	¥0~	別途見積

■別表9 テレビ・プッシュ訪問サポート (テレビ・プッシュ加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 操作説明	リモコン操作説明/音量変更等	¥0	¥0	¥5,000
2 トラブル調査 (当社ケーブル回線)	IPボックスに関するトラブルの原因調査	¥0~	¥0~	¥5,000~
3 トラブル調査 (他社回線)	IPボックスの動作確認	¥0~	¥0~	¥5,000~
4 IPボックスの移設	IPボックスの移設における工事	¥0~	¥0~	別途見積

■別表10 データSIM訪問サポート (データSIM加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 データSIM初期設定	以下項目2~4をセットにした料金	¥0	¥5,000	¥10,000 (項目2~4のセット料金)
2 端末APN設定	通信会社のアクセスポイントに接続する為の通信設定	¥0	¥3,000	¥8,000

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
3 Google関連設定	Google アカウント, Gmail の設定	¥0	¥3,000	¥8,000
4 操作説明	スマートサービスとの連携操作説明(マニュアル記載内容の説明)等	¥0	¥0	¥5,000
5 セキュリティソフトのインストール	当社が提供するタブレット端末に当社が提供するベアレントアイ・マカフィー for ZAQ のインストール	¥0	¥5,000	¥10,000
6 アプリケーションのインストール	当社端末(スマホタイプに限る)に当社提供以外のアプリケーションのインストール	¥5,000	¥5,000	¥10,000

■別表11 タブレットサービス訪問サポート (タブレットサービス加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 any tagpad アプリケーションのインストール	any tagpad アプリケーションのインストール	¥0	¥0	¥5,000
2 操作説明	any tagpad アプリケーション等の操作説明(アプリケーションインストールに伴う操作説明等)	¥0	¥0	¥5,000
3 データSIM初期設定	項目2, 4, 5をセットにした料金 ※当社SIMフリー対応端末に限る	¥0	¥5,000	¥10,000 (項目2, 4, 5のセット料金)
4 端末APN設定	通信会社のアクセスポイントに接続する為の通信設定 ※当社SIMフリー対応端末および当社データSIM利用時に限る	¥0	¥3,000	¥8,000
5 アカウント関連設定	AppleID, Google アカウントの設定	¥0	¥3,000	¥8,000
6 セキュリティソフトのインストール	当社が提供するタブレット端末に当社が提供するベアレントアイ・マカフィー for ZAQ のインストール	¥0	¥5,000	¥10,000
7 アプリケーションのインストール	当社が提供するタブレット端末に当社提供以外のアプリケーションのインストール	¥5,000	¥5,000	¥10,000

■別表12 ホームアプリ訪問サポート (ホームアプリ加入者) (*9)

作業内容	作業内容の詳細 条件など	本サービス加入者 (1訪問2時間、月3訪問まで)		本サービス 未加入者
		1台目 (*4)	2台目以降 (1台毎)	1台目
1 any tagpad アプリケーションのインストール	any tagpad アプリケーションのインストール	¥0	¥0	¥5,000
2 操作説明	any tagpad アプリケーション等の操作説明(アプリケーションインストールに伴う操作説明等)	¥0	¥0	¥5,000
3 アカウント関連設定	AppleID, Google アカウントの設定	¥0	¥3,000	¥8,000

■別表13 違約金

違約金	¥3,000
-----	--------

- (*1) 家庭内LAN(ホームネットワーク)を用いてAV機器やパソコン、情報家電を相互に接続し、連携して利用するための技術のこと。DLNAは、Digital Living Network Allianceの商標または登録商標です。
- (*2) 著作権が保護されたコンテンツを伝送するための技術規格のこと。著作権保護のかかった番組の場合は、DTCP-IPに対応している必要があります。
- (*3) 株式会社ジジオンが開発・販売している家庭内でデジタル放送録画コンテンツのデータを共有し、再生ができるソフトウェア。
- (*4) 所有機器の台数。
- (*5) サポート対象は、パソコンについてはWindowsあるいはMacOSが、タブレットまたはスマートフォンについてはAndroid OSあるいはiOSがインストールされており、かつ、各OSのメーカーが動作保障またはサポートしている機種に限ります。
※Windowsは、Microsoft Corporationの商標または登録商標です。
※MacOSは、Apple Inc.の商標または登録商標です。
※iOSは、Cisco社の商標または登録商標で、ライセンスに基づき使用されています。
※Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。
- (*6) 当社のインターネットサービス契約約款に定める有料オプションサービスの一つです。
- (*7) 出荷状態で有線LANアダプタ、無線LANアダプタを搭載している機器に限ります。
- (*8) iRemoonは、株式会社グラモの商標です。
- (*9) 本表には、別表4に定める出張および技術提供にかかる料金が含まれています。

MEMO

MEMO