

KCN安心サポート 訪問サポートメニュー

※KCNのデジタルテレビ、インターネット、電話に加入されていない場合は、サポート内容に★がある項目のみご利用いただけます。

※1回の対応時間は概ね60分です。

テレビ関連・その他			
サポート内容	通常利用料	安心サポート (当月3回まで)	安心サポートワイド (当月6回まで)
★テレビ、録画機おまかせ安心設置* ¹	4,840円～	0円(各1台まで) ※以降4,840円~/台	0円(各1台まで) ※以降4,840円~/台
★動画配信サービス対応機器の設置・設定	サポートなし	0円(3台まで) ※以降5,500円/台	0円(3台まで) ※以降5,500円/台
★ホームネットワーク・DLNA設定(LAN録画設定など)	4,840円～	0円	0円
★簡単な家電製品の設置	サポートなし	サポートなし	0円(1台のみ)
★配線整理	4,840円	0円	0円
★同部屋内の同軸線延長(1カ所/露出配線)* ²	15,840円/配線	0円(1配線のみ) ※以降11,000円/配線	0円(1配線のみ) ※以降11,000円/配線
分波器の取り付け(1台目)* ³	8,140円	1,100円	0円
分波器の取り付け(2台目以降)* ³	3,300円/台	1,100円/台	1,100円/台
ケーブルテレビ配線がある場所へのKCN機器移動	8,360円(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
ケーブルテレビ配線がある場所へのSTB追加	11,770円(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
デジタル録画・視聴対応によるSTB機種変更	5,500円(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★電球交換* ⁴	サポートなし	サポートなし	0円

*1 古いテレビや梱包材の引取りは行いません。壁掛け設置は対象外、部品代は別途有料となります。

*2 配線の固定はいたしません。

*3 BSパススルーをご利用のお客様のみ利用可能なメニューです。

*4 電球はお客様にてご準備をお願いします。また、吹き抜け等、高所作業が伴う交換はいたしません。

インターネット関連			
サポート内容	通常利用料	安心サポート (当月3回まで)	安心サポートワイド (当月6回まで)
メールアドレス追加・変更設定* ⁵	11,000円～	0円(5台まで)	0円(5台まで)
★パスワードの設定(Yahoo・Googleのアカウント)	サポートなし	サポートなし	0円
★各種アカウント作成	サポートなし	サポートなし	0円
★セキュリティソフトインストール(市販品含む)* ⁶	7,700円～(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★市販ソフト/アプリのインストール、操作説明	5,500円/台(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★専門スタッフによるパソコンOSアップデート(データ移行除く)* ⁷	22,000円/台	11,000円/台	5,500円(1台のみ) ※以降11,000円/台
★専門スタッフによるパソコンリカバリ(データ移行・バックアップ除く)	サポートなし	5,500円/台	0円(1台のみ) ※以降5,500円/台
★専門スタッフによるパソコン快適化・システムクリーンアップ	サポートなし	11,000円/台	5,500円(1台のみ) ※以降11,000円/台
★専門スタッフによるルータ接続設定	11,000円～	0円(5台まで)	0円(5台まで)
KCN無線ルータレンタルサービスの設置または交換	3,300円(事務手数料)	0円(事務手数料)	0円(事務手数料)
★プリンタ接続設定(家庭用)	11,000円(1台のみ)	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★パソコン開封設定(インターネット接続・メール設定等)(データ移行除く)	サポートなし	0円(1台のみ) ※以降11,000円/台	0円(1台のみ) ※以降11,000円/台
★専門スタッフによるパソコン診断	サポートなし	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★キーボード、マウス、画面トラブル	サポートなし	5,500円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★専門スタッフによるウイルス軽度駆除・架空請求画面駆除* ⁸	サポートなし	5,500円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★専門スタッフによるパソコン内部クリーニング	サポートなし	5,500円/台	0円(1台のみ) ※以降5,500円/台
KCNモバイルパック(メール設定、Wi-Fi設定、基本操作)	サポートなし	0円(1台のみ)	0円(1台のみ)
★IoT・スマート家電機器接続	サポートなし	5,500円	0円

*5 追加メールアドレスをご利用いただくには、別途お申し込みが必要です。

*6 KCNセキュリティサービスをご利用いただくには、別途お申し込みが必要です。

*7 機器を持ち帰らせていただく場合がございます。

*8 データの保証はできません。

※表記の金額は特に記載のある場合を除き、すべて消費税込みです。請求金額は税抜金額の合計から税率乗算して小数点以下端数を切り捨てて計算します。

レッスン関連

サポート内容	通常利用料	安心サポート (当月3回まで)	安心サポートワイド (当月6回まで)
★写真・年賀状印刷のお手伝い* ⁹	5,500円/時間	1時間 0円 ※以降5,500円/時間	1時間 0円 ※以降5,500円/時間
★Word・Excel文書の作成お手伝い	サポートなし	サポートなし	1時間 0円 ※以降5,500円/時間
★Windows基本操作レッスン（インターネット、メール等）	サポートなし	5,500円/時間* ¹⁰	1時間 0円* ¹⁰ ※以降5,500円/時間* ¹⁰
★タブレット、スマートフォン基本レッスン	サポートなし	5,500円/時間* ¹⁰	1時間 0円* ¹⁰ ※以降5,500円/時間* ¹⁰
★SNSを始めよう	サポートなし	5,500円/時間	1時間 0円 ※以降5,500円/時間
★ネットショッピングを始めよう	サポートなし	5,500円/時間	1時間 0円 ※以降5,500円/時間

*⁹ 一部対応できないソフトがあります。

*¹⁰ 当月1回目の利用料です。2回目以降の利用料は8,800円/時間です。

スマートホーム関連

サポート内容	通常利用料	安心サポート (当月3回まで)	安心サポートワイド (当月6回まで)
初期設定（5台目まで）	11,000円	5,500円	0円
初期設定（6台目以降）	1,100円/台	550円/台	6～10台目まで0円 11台目以降550円
商品追加購入時の設定、スマホアプリの追加インストール* ¹¹	11,000円/回	0円	0円
動作不良・修理完了後の再設定、人感・開閉センサーの電池交換* ¹²	4,840円/回	0円	0円

※市販のIOT機器、スマート家電の設定はインターネット関連の「★IOT・スマート家電機器接続」をご確認ください。

*¹¹ 新規申し込み時は対象外です。

*¹² 電池はお客様にてご準備をお願いします。

工事関連

サポート内容	通常利用料	安心サポート (6カ月以内に1回まで)	安心サポートワイド (6カ月以内に1回まで)
電話サービスの事業者間切り替え* ¹³	12,100円～	0円	0円
電話機(EMTA・HGW・WMTA)の移動（宅外配線工事は除く）	15,840円～	5,500円	0円
別部屋へのケーブル分配工事（1配線のみ）	15,840円～	0円（1配線のみ） ※以降11,000円/配線	0円（1配線のみ） ※以降11,000円/配線
別部屋へのケーブル分配工事（STB増設取り付け）（1配線のみ）	15,840円～	0円（1配線のみ） ※以降11,000円/配線	0円（1配線のみ） ※以降11,000円/配線
家庭用ブースター故障交換工事	12,540円～	0円	0円
光ケーブル断線対応工事	11,880円～	0円	0円
光端末装置(D-ONU)の移設工事	25,960円～	11,000円	5,500円

*¹³ ケーブルラインの開通日が2022年6月30日以前の場合、以下の回線廃止費用が別途必要です。

- ・KCN加入時に番号ポータビリティありでお申し込みの場合：2,750円
- ・KCN加入時に番号ポータビリティなしでお申し込みの場合：1,100円

※表記の金額は特に記載のある場合を除き、すべて消費税込みです。請求金額は税抜金額の合計から税率乗算して小数点以下端数を切り捨てて計算します。