

## KCN安心サポート利用規約

### 第1条（総則）

近鉄ケーブルネットワーク株式会社（以下「当社」といいます。）は、「KCN安心サポート利用規約」（以下「本規約」といいます。）により「KCN安心サポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

### 第2条（本規約の範囲、変更および通知）

本規約は、本サービス加入者（以下「加入者」といいます。）と当社との間の本サービスに関する一切の関係に適用します。

2. 当社は、本規約を変更することができるものとします。
3. 当社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の1ヵ月前までに、本規約を変更する旨および変更後の本規約の内容とその効力発生日を当社ホームページ上の掲載等、当社の定める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ありません。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に加入者が本サービスの利用を継続したときは、加入者は、本規約の変更に同意したものとみなします。

### 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次の意味で使用します。

用語	用語の意味							
KCN安心サポート	本規約に基づいて提供される当社のサービスの総称。当社が定める仕様に基づき提供するサービスであって、次に従って区分されるもの							
	<table border="1"><thead><tr><th>プラン種別</th><th>内容</th></tr></thead><tbody><tr><td>安心サポート</td><td>本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供するもの</td></tr><tr><td>安心サポートワイド</td><td>本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供し、特典として通信端末修理費用保険が付帯されているもの</td></tr></tbody></table>		プラン種別	内容	安心サポート	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供するもの	安心サポートワイド	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供し、特典として通信端末修理費用保険が付帯されているもの
プラン種別	内容							
安心サポート	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供するもの							
安心サポートワイド	本規約に基づき遠隔サポートおよび訪問サポートを提供し、特典として通信端末修理費用保険が付帯されているもの							
	<table border="1"><thead><tr><th>提供区分</th><th>内容</th></tr></thead><tbody><tr><td>遠隔サポート</td><td>当社がインターネット約款に基づき提供する第1種インターネット接続サービスの契約者かつ、加入者が受けられるサポート インターネット接続サービスを通して遠隔からサポートを行う</td></tr><tr><td>訪問サポート</td><td>加入者が受けられるサポート 当社から本サービスの契約住所へ訪問し、別紙1（表2-2）に定める利用料でサポートを行う</td></tr></tbody></table>		提供区分	内容	遠隔サポート	当社がインターネット約款に基づき提供する第1種インターネット接続サービスの契約者かつ、加入者が受けられるサポート インターネット接続サービスを通して遠隔からサポートを行う	訪問サポート	加入者が受けられるサポート 当社から本サービスの契約住所へ訪問し、別紙1（表2-2）に定める利用料でサポートを行う
提供区分	内容							
遠隔サポート	当社がインターネット約款に基づき提供する第1種インターネット接続サービスの契約者かつ、加入者が受けられるサポート インターネット接続サービスを通して遠隔からサポートを行う							
訪問サポート	加入者が受けられるサポート 当社から本サービスの契約住所へ訪問し、別紙1（表2-2）に定める利用料でサポートを行う							
	<table border="1"><tbody><tr><td>通信端末修理費用保険</td><td>通信端末修理費用保険契約（別紙2）に基づき、さくら損害保険株式会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典</td></tr></tbody></table>		通信端末修理費用保険	通信端末修理費用保険契約（別紙2）に基づき、さくら損害保険株式会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典				
通信端末修理費用保険	通信端末修理費用保険契約（別紙2）に基づき、さくら損害保険株式会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典							
世帯	同一の住居で起居し生計を同じくする者の集団							
申込者	本サービスの加入申込みをする個人							
加入者	当社と本サービスの加入契約を締結した個人							

他サービス等	当社が提供する本サービス以外のサービス(デジタルテレビ約款、インターネット約款に基づき提供するサービスおよび電話サービス、KCNモバイルサービス等)
当社貸与機器	当社が販売または貸与するSTB(セットトップボックス)、ケーブルモデム、光端末装置(D-ONU)、電話機能付ターミナルアダプタ等
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機等
サービス対象機器	当社貸与機器および所有機器
他社貸与機器	当社以外の他社が貸与した機器
料金等	別紙1に記載する、プラン種別の月額基本利用料、訪問サポートの利用料、各種手数料などの料金
当社グループ	株式会社KCN京都、こまどりケーブル株式会社、株式会社テレビ岸和田、株式会社KCNなんたん

#### 第4条（提供するサービス内容）

- 本サービスは、加入者に対し行うもので、遠隔サポート、訪問サポートおよび通信端末修理費用保険があります。
2. 当社は、加入者から本サービス利用の請求があったときは、別紙1(表2)に定める範囲において、加入者の申込み内容に応じてサービスを提供します。
  3. 本サービスに係る各種作業は、本サービスの契約住所の敷地内のサービス対象機器に限り実施します。
  4. 加入者は、別紙1(表2-2)に定める利用料で、訪問サポートを1ヵ月につき合計3回まで利用することができます。ただし、一部の項目には次の各号の利用制限があり、当該項目の利用についても利用回数「合計3回」の計算に含むものとします。
    - (1)「工事関連」は、同一項目の利用を6ヵ月間に1回のみとします。なお、起算月は訪問月とします。他サービス等に加入していない場合は利用できません。
    - (2)「教えてシリーズ」は、同一項目の利用を1ヵ月につき1回のみとします。
    - (3)「セットアップおたすけ」の「パソコン快適化・システムクリーンアップ」は、利用するプラン種別が安心サポートワイドの場合、安心サポートワイド価格での利用を1ヵ月につき1回のみとします。なお、利用回数以内での同一項目の追加利用については、利用するプラン種別にかかわらず安心サポート価格となります。
  5. 前項で定める利用回数以降の訪問サポートは、別紙1(表2-2)に記載の通常価格となります。
  6. 訪問サポート1回の作業範囲は、別紙1(表2-2)に定めるとおりとします。作業範囲を超える対応を希望する場合は、新たな訪問サポートとして取り扱います。なお、当該利用は第4項および第5項の規定に準ずるものとし、利用回数「合計3回」の計算に含むものとします。

#### 第5条（提供区域）

当社は、別に定める提供区域において本サービスを提供します。

#### 第6条（本サービスの申込みができる対象）

本サービスの申込みは、個人に限るものとします。店舗・事業所等では、本サービスを申し込むことができません。

## 第7条（本サービスの契約の単位と有効期間）

- 本サービスの契約は、1世帯ごとに1の契約を締結します。
2. 本サービスの最低利用期間は課金開始月(加入した翌月)以降の6ヵ月間とします。また、第10条（契約事項の変更）の規定により、サービス内容の変更を行った場合、最低利用期間は変更後のプラン種別の課金開始月以降の6ヵ月間とします。
  3. 最低利用期間満了前までに加入者からの解約の申し出がない場合には、以後1ヵ月ごとに契約期間を自動で更新するものとします。

## 第8条（本サービスの契約の申込み）

- 申込者は、本規約を承諾のうえ、当社所定の申込書に次の事項を記載して当社に提出します。
- (1) 申込者の住所、氏名および電話番号
  - (2) 利用を希望するプラン種別
  - (3) 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、それぞれ成年後見人または保佐人の同意を必要とします。

## 第9条（本サービスの契約の成立）

- 本サービスの契約は、当社が申込書を受理し、申込みを承諾した時に成立するものとします。ただし、他サービス等への加入に係る機器の設置工事が発生する場合は、機器が設置された時に成立するものとします。
2. 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、本サービスの申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) 申込者または申込者と生計を同一にする者が、過去に当社(および当社グループ企業を含みます。以下本項において同じ。)の提供するサービスにおいて、滞納等により強制解約となっていた場合
    - (3) 申込者または申込者と生計を同一にする者が、当社の提供するサービスにおいて、滞納中または利用停止中である場合
    - (4) 申込者または申込者と生計を同一にする者が、過去に当社の提供するサービスにおいて、当社の定める禁止事項に抵触したことがある場合
    - (5) 申込内容に虚偽の記載があった場合
    - (6) 他サービス等の料金もしくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、または怠る恐れがある場合
    - (7) 申込みを行った月から過去6ヵ月間に本サービスを解約したことがある場合
    - (8) 申込者が反社会的勢力等(暴力団、暴力団員、右翼団体、反社会的勢力、その他これに準ずる者を意味します。以下同じ。)に属する者、または反社会的勢力等に属する者に相当する者であると当社が判断した場合
    - (9) その他、当社の業務遂行上支障がある場合
  3. 前項の規定により、当社が本サービスの契約の申込みを承諾しない場合、当社は申込者に対しその旨を通知します。
  4. 当社が本サービスの契約の申込みを承諾した後に、加入者が第2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るものとします。

## 第10条（契約事項の変更）

- 加入者は、契約事項のうち、プラン種別の変更を請求することができます。この場合、当該加入者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更希望日の14日前までに当社に提出します。なお、本サービスにおけるプラン種別の変更は、1年間に2回まで行うことができます。
2. 加入者は、当社に届け出た住所、電話番号、料金支払い方法、料金支払口座などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社に提出します。
  3. 当社は、第1項および第2項の請求を承諾しない場合があります。この場合、当社は、当該加入者に対し当社の定める方法によりその旨を通知します。
  4. 第1項および第2項に規定する各請求の受付は、必要な提出書類を当社が受理したときに成立します。ただし、各変更の請求においては当社が別に定める日に準じ、当該契約変更日として取り扱います。ただし、第2項の規定による変更の場合は、提出された書類を当社が受領した日を、原則として当該契約変更日とします。
  5. 当社が特に認める場合に限り、加入者は本条に規定する書類の提出に代え、当社の定める方法で当該変更の請求をすることができます。
  6. 他サービス等において契約事項が変更された場合、本サービスに共通する部分については同様に変更されるものとします。

## 第11条（名義変更）

- 加入者は、契約名義を変更することはできません。ただし、次のいずれかに該当し、当社が特に変更を認める場合はこの限りではありません。
- (1)加入者が死亡し、当該加入者の相続人の名義に変更する場合
  - (2)2親等以内の家族の名義に変更する場合
  - (3)当社が特に認めた場合
2. 前項の場合、新加入者は当社所定の書類に必要事項を記入し、これを証明する書類を添えて、名義変更希望日の14日前までに当社に提出します。
  3. 加入者が改姓・改名した場合においても前項の書類の提出を必要とします。
  4. 第1項の場合において、新加入者は旧加入者の権利と義務を引き継ぎ、旧加入者と新加入者との間で紛争が生じても当事者間で解決し、当社には一切迷惑をかけないものとします。

## 第12条（権利譲渡等の禁止）

加入者は、第11条（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13条（加入者の義務）

加入者は、本サービスの利用を請求するにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。ただし、加入者が次の条件を満たしている場合であっても、加入者のご利用状況によっては本サービスの提供ができない場合があります。

- (1)加入者自身による本サービスの利用の請求であること
- (2)本サービス実施の時点で、作業を実施する場所に必要な所有機器が用意されており、作業に必要なIDやパスワード等の設定情報および、その所有機器の正規のライセンス、シリアルナンバーを保有していること

と

- (3)本サービス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、またはアプリケーションソフトウェアなどのソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコンなどへのインストールを許諾すること
  - (4)加入者のサービス対象機器が使用可能な状態となっていること
  - (5)加入者が必要に応じて当社の指示に基づき操作を実施すること
  - (6)当社作業員による遠隔または訪問でのサービス対象機器の操作、作業を許諾すること
  - (7)遠隔サポートを利用する場合は、別紙1(表3)に定める条件を満たしていること
2. 前項の規定のほか、加入者は次のことを守ることとします。
- (1)当社または他者の財産権(知的財産権を含む)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと
  - (2)本サービスを違法な目的で利用しないこと
  - (3)他者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
  - (4)本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと

#### 第14条（加入者の当社に対する協力事項）

加入者は、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を行うものとします。

- (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、本サービス提供前の加入者の責任における当該情報の複製の実施
- (4)サービス対象機器等に機密情報がある場合、本サービス提供前の加入者の責任における当該情報の防護措置または消去の実施
- (5)加入者が契約している他の事業者の提供するサービスに係る不具合を当社が発見した際の当該サービス提供元への連絡の実施
- (6)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（加入者による事前準備）

加入者は、本サービスを受けるために当社が指示する準備を事前に行うものとします。

#### 第16条（本サービスの受付ならびに提供時間）

本サービスの受付ならびに提供時間は、年末年始(12月31日～1月3日)を除く、9時～17時30分とします。

2. 当社は、加入者からの訪問サポートの利用受付に際し、加入者が要望する作業内容等をあらかじめ確認します。訪問後の追加作業等の申込みは受付できません。
3. 当社は、簡易な操作のみで対応できると判断した場合は、電話にて案内するものとします。

#### 第17条（所有機器への対応）

本サービスでは、加入者の所有機器および他社貸与機器の修理はいたしません。

#### 第18条（訪問サポートの完了）

加入者は、訪問サポートに係る作業の終了後、当社作業員立ち会いのもと、速やかに当該作業内容について

確認を行うものとします。なお、加入者は、当該確認に際し、当社作業員による訪問サポートの提供上生じたと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。

2. 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するものとします。
3. 訪問サポートに係る作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

#### 第19条（訪問サポートに係る作業の中止）

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

- (1) 第13条(加入者の義務)、第14条(加入者の当社に対する協力事項)および第15条(加入者による事前準備)に定める内容が満たされていない等、当社作業員が訪問サポートに係る作業に着手できない、または訪問サポートに係る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、当社の責めによる事由による場合は除きます。)
- (2) 加入者宅または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
- (3) 当社以外の事業者が提供するサービスの保守に係る作業である場合

#### 第20条（本サービス提供の停止）

当社は、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できます。

- (1) 第26条(加入者の支払義務)に規定する本サービスの料金等の支払いを怠った場合、または怠るおそれがある場合
  - (2) 第6条(本サービスの申込みができる対象)に定める条件を満たさない場合
  - (3) 第8条(本サービスの契約の申込み)の規定により届け出た内容が虚偽である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、当社の定める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21条（本サービス提供の中止）

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中止することができます。

2. 当社は、前項の規定により当社の判断によって本サービスの提供を中止するときは、可能な限り事前にその理由、実施期日および実施期間を、当社ホームページ上での掲載等、当社の定める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22条（加入者が行う本サービスの解約）

加入者は、毎月末日付にて、本サービスの契約を解約することができます。この場合、当該加入者は解約希望日の前日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、最低利用期間内に解約する場合、加入者は契約解除料として残余期間分の月額基本利用料を一括して支払うものとします。

2. 当社が前項による申し出を受領した場合は、加入者が申し出た解約希望日の属する月の末日を本サービスの利用終了日および解約日として取り扱います。

#### 第23条（当社が行う本サービスの解除）

当社は、第20条(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加入者が、当該

停止期間内にその原因となった事由を解消しない場合には、第7条(本サービスの契約の単位と有効期間)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るものとします。

2. 当社は、加入者が第20条(本サービス提供の停止)第1項に該当する場合、ならびに加入者が本規約に違反する行為があったと認められる場合で、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、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契約を解除できるものとします。
3. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、第20条(本サービス提供の停止)に定める本サービスの提供の停止をすることなく契約を解除できるものとします。
  - (1)加入者が不当もしくは過度な要求行為を行い、その行為が当社の業務上支障を及ぼすと判断した場合
  - (2)加入者が反社会的勢力等の維持、運営もしくは経営に協力もしくは関与する等、反社会的勢力等との何らかの交流もしくは関与する行為を行った場合
  - (3)加入契約の成立後、第9条(本サービスの契約の成立)第2項各号に定める事由が判明した場合
4. 当社は、第1項から第3項の規定により契約を解除しようとするときは、事前に当社所定の方法により当該加入者にその旨を通知します。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。
5. 当社は、第1項から第3項の規定により契約が解除されたときは、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24条（通信端末修理費用保険）

通信端末修理費用保険の利用にあたっては、提供元のさくら損害保険株式会社と加入者が直接手続きを行うものとし、当社はさくら損害保険株式会社への取次は行いません。また、その対応内容について関知しません。

#### 第25条（料金等）

料金等は、別紙1に定める料金表に記載のとおりとします。加入者は料金表に従って、月額基本利用料、訪問サポートの利用料、各種手数料などを当社に支払うものとします。なお、加入者は、当社が料金等の収納業務を収納代行会社に委託する場合があることを承諾するものとします。

2. 当社は、料金等を改定することがあります。この場合、当社は事前に当社ホームページ上の掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。
3. 前項の場合、改定日より改定後の料金等を適用しますが、月額基本利用料については改定日が月初日以外の場合は改定日の属する月の翌月分から改定後の月額基本利用料を適用します。

#### 第26条（加入者の支払義務）

加入者は、その契約内容に応じ、第25条(料金等)で規定する料金等を当社に支払う義務を負います。なお、第10条(契約事項の変更)第1項の規定により加入者の契約内容が変更されたときは、当該加入者は変更後の契約内容に応じ、第25条(料金等)で規定する料金等を当社に支払う義務を負います。

2. 料金等のうち、月額基本利用料の支払いは、第9条(本サービスの契約の成立)に規定する契約の成立した日の翌月から第22条(加入者が行う本サービスの解約)、第23条(当社が行う本サービスの解除)、第36条(本サービスの廃止)に規定する契約の解約、解除または廃止があった日の属する月までの期間(契約の成立した月と契約の解約、解除、廃止があった月が同一の月である場合は1ヵ月とします。)とします。
3. 料金等のうち、訪問サポートの利用料の支払義務は、第18条(訪問サポートの完了)第3項に規定する訪問サポートに係る作業の完了日に発生します。

4. 第10条(契約事項の変更)第1項の場合、月額基本利用料の支払いについては、第2項に準じて取り扱います。
5. 第20条(本サービス提供の停止)の規定により、本サービスの提供が停止された場合における当該期間の月額基本利用料は、当該サービスが利用されていたものとし、月額基本利用料の支払いについては、第2項に準じて取り扱います。

#### 第27条（料金等の利用明細等）

- 当社は、加入者に対して領収書の発行は行わないものとします。
2. 加入者は、領収書および利用明細等をマイページで確認することができます。
  3. 加入者は、ご利用料金お知らせハガキ等の書面発行を希望する場合は、別紙1に定める料金表に記載の発行手数料を支払います。

#### 第28条（料金等の請求時期および支払期限等）

- 当社は、契約成立後、支払期限を定めて加入者に料金等を請求します。
2. 前項の規定により料金等の請求を受けた加入者は、当社が指定する期限までに、当社が指定する方法により支払います。
  3. 加入者は、料金等について、当社の承諾を得たうえで、前項の規定に基づき第三者に支払わせることができます。
  4. 当社は、第2項の規定による支払いが確認できない場合、当該加入者に対し、請求書を発行して当該料金等を請求します。この場合、当社は別紙1に定める料金表に記載の請求書等発行手数料を別途請求します。

#### 第29条（加入契約終了に伴う料金の精算方法）

第22条(加入者が行う本サービスの解約)、第23条(当社が行う本サービスの解除)および第36条(本サービスの廃止)の規定により、月の途中で本サービスの契約が解約または解除されたときは、月額基本利用料は利用終了日の属する月の末日まで発生するものとし、日割り計算は行いません。

#### 第30条（遅延損害金および督促通知）

- 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14.5%の遅延損害金を当社に支払うものとします。
2. 当社は、加入者が料金等その他の債務(遅延損害金を除きます。)について、支払期日を経過しても支払いがない場合、当社または料金回収会社が請求書の発行等により督促通知(料金等その他の債務の支払いを求める行為をいいます。)を行います。なお、請求書による支払いについては、第28条(料金等の請求時期および支払期限等)第4項の規定に準じます。

#### 第31条（個人情報の取り扱い）

当社は、本サービスの提供にあたり取得した個人情報について、当社が定める「個人情報の取り扱いについて」に基づいて適正に取り扱います。

#### 第32条（無保証）

当社は、本サービスの提供により他サービス等の利用を保証するものではありません。

2. 本サービスに係る作業を完了できない場合においても、当社が別紙1に定める所定の費用を請求する場合があります。

### 第33条（免責事項）

- 当社が、第20条(本サービスの提供の停止)、第21条(本サービスの提供の中止)および第36条(本サービスの廃止)の規定により、本サービスの提供を停止、中止、廃止したことによって、加入者が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負いません。
2. 第11条(名義変更)の規定により、名義変更を行ったことによって加入者が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負いません。
  3. 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加入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、加入者の問題・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。
  4. 当社は、当社の説明に基づいて加入者が実施した作業および本サービスの内容について保証するものではありません。
  5. 加入者のご利用環境によっては、各推奨環境を満たしている場合であっても本サービスを完了できない場合があります。
  6. 加入者が本サービスの利用により他者に対し損害を与えた場合、加入者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。
  7. 本サービスの提供の完了を加入者にご確認いただいた後は、当社はその作業による設定を保証いたしません。
  8. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者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、当社では対応できない場合があります。

### 第34条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により加入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、加入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、当社は、次の各号に該当する損害について、いかなる場合においても一切の責任を負わないものとします。

- (1)当社の説明に基づいて加入者が実施した作業、および本サービスの実施に伴い生じる加入者の損害
- (2)第20条(本サービス提供の停止)、第21条(本サービス提供の中止)、および第36条(本サービスの廃止)の規定により生じた損害
- (3)本サービスの実施に伴い、サービス対象機器および他社貸与機器に保存されているデータの消失、毀損、改変、破損等の損害
- (4)天災、事変、原因不明のネットワーク障害、その他の不可抗力により生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および間接損害などのあらゆる損害
- (5)本サービスに係る作業を完了できなかつたことにより生じた損害
- (6)他者による不正アクセスにより加入者に生じた損害

### **第35条（許諾事項）**

加入者は、本サービスの提供にあたり、当社が加入者の利用環境(パソコン環境、設定環境など)、作業(操作状況、挙動など)についての情報を取得し、加入者の課題解決のために利用・記録(電子媒体を含む)することを許諾するものとします。

### **第36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の全部または一部を廃止できます。この場合、本サービスを廃止する日をもって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。

2. 当社は、前項の場合には、当該加入者に対し本サービスを廃止する3ヵ月前までに、当社ホームページ上の掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。

### **第37条（関連法令の遵守）**

当社は、本規約に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講じます。

### **第38条（準拠法・合意管轄）**

本規約は日本国内法に準拠するものとし、契約により生じる一切の紛争等については、奈良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39条（分離可能性）**

本規約いづれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。

### **第40条（定めなき事項）**

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

## 【別紙1】

※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。

### (表1)月額基本利用料および各種手数料

#### (月額基本利用料)

プラン種別	月額基本利用料	備考
安心サポート	1,100円	
安心サポートワイド	1,650円	

#### (各種手数料)

項目	金額	備考
請求書等発行手数料	440円	1通につき
お知らせハガキ発行手数料	88円	1通につき
各種書面発行手数料	220円	1通につき
適格請求書送付料	110円	1通につき

### (表2)提供範囲および利用料

本サービスの提供範囲は次のとおりとします。ただし、提供範囲として定める作業内容であっても、対応できない場合があります。また、提供範囲はサービス対象機器(当社貸与機器および所有機器)に限ります。他社貸与機器に対しては作業を行いません。

#### (表2-1)遠隔サポート(インターネット接続が完了していることが前提となります。)

※KCNの第1種インターネット接続サービスの契約者のみ利用が可能です。

区分	サポート内容
ブラウザ関連	インターネットオプションの設定、ホームページ閲覧に関する問題の解決
	プラグインのインストール(Adobe Reader、Java)
メール設定	KCNのメールアドレスの設定、送受信に関する問題の解決 ※1
	KCNのメールアドレスの追加や変更の方法 ※1 ※2
	KCNのメール転送設定やDM配信の停止と再開 ※1
ホームページ設定	KCNのホームページサーバへの転送設定、アップロード ※1 ※2
セキュリティ設定	KCNセキュリティサービスのインストールおよび設定 ※1 ※2
	KCNのメールセキュリティサービスのセキュリティレベルの設定 ※1 ※2

#### (表2-2)訪問サポート

本サービスは、1ヵ月につき合計3回まで利用することができます。利用回数以降の訪問サポートは、通常価格での提供となります。その他、利用回数および利用制限等については、第4条(提供するサービス内容)第4項から第6項に定めます。

(工事関連) ※同一項目は6ヵ月間に1回のみ ※他サービス等に未加入の場合利用不可

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
電話サービス変更工事(設置・撤去) ※3	設置・ 撤去 各1回	0円	0円	12,100円
同軸配線追加・張替・機器接続工事 ※4	1配線	0円	0円	11,000円
STB取付調整	1台	0円	0円	6,600円
STB機種変更工事	1台	0円	0円	6,600円
客先機器接続調整工事	1台	0円	0円	2,200円
ブースター取付調整(戸建)	1カ所	0円	0円	7,700円
テレビ端子取付／交換	1カ所	3,300円	1,100円	5,500円
分配器(2分配)取付／交換 分岐器(1分岐)取付／交換	1カ所	2,200円	0円	2,200円
分配器(3or4分配)取付／交換 分岐器(2分岐)取付／交換	1カ所	7,150円	3,300円	7,150円
分配器(6or8分配)取付／交換	1カ所	16,500円	8,800円	16,500円
分波器取付／交換 ※5	1カ所	1,100円	0円	1,100円
配線工事(同軸)	1配線	0円	0円	6,600円
中間接続	1カ所	0円	0円	2,200円
ホームネットワーク設定(テレビ)	1カ所	0円	0円	5,500円
配線整理	1カ所	0円	0円	4,400円
KCNの機器移動	1台	0円	0円	3,520円
配線工事(LAN／電話)	1配線	11,000円	5,500円	11,000円
配線・端子取付工事(LAN／電話)	1配線	16,500円	11,000円	16,500円
光ケーブル断線対応(切り縮め可)	1回	0円	0円	3,300円
光ケーブル断線対応(切り縮め不可)	1回	11,000円	5,500円	14,300円
光端末装置(D-ONU)の移設	1回	11,000円	5,500円	22,000円
光端末装置(V-ONU)の移設	1回	22,000円	16,500円	33,000円
引込線移設工事(切り縮め可)	1回	8,800円	5,500円	8,800円
引込線移設工事(切り縮め不可・機器移設含む)	1回	46,200円	23,100円	46,200円
宅内配線撤去	1配線	0円 ※6	0円 ※6	6,600円
宅内機器撤去(STB)	制限なし	0円 ※7	0円 ※7	6,600円
LANケーブル提供 ※8	1本	0円	0円	1,100円

STB外付けHDD交換と設定	1台	0円	0円	0円
----------------	----	----	----	----

(家電関連)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
テレビ、録画機おまかせ安心設置	1台	0円	0円	5, 500円
家電製品の設置	1台	5, 500円	0円	11, 000円
電球交換	1ヵ所	5, 500円	0円	11, 000円
家電のインターネット接続設定	1台	5, 500円	0円	11, 000円
プリンタ設定	1台	0円	0円	11, 000円
プリンタトラブル解決	1台	5, 500円	0円	11, 000円

(パソコン周辺機器)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
ホームネットワーク設定(Wi-Fi) ※9	右記の とおり	0円 (5台まで)	0円 (8台まで)	5, 500円 (5台まで)
KCNレンタルルータのWi-Fi設定	右記の とおり	0円 (3台まで)	0円 (6台まで)	0円 (3台まで)
パソコン初期設定	1台	0円	0円	11, 000円
マルチディスプレイの接続	1ヵ所	5, 500円	0円	11, 000円

(パソコントラブル関連)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
パソコンのトラブル診断	1台	0円	0円	11, 000円
キーボード・マウス・端末の画面設定 のトラブル診断	1台	5, 500円	0円	11, 000円

(インストールおたすけ)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
PCソフト インストール、操作説明 ※10	1台	0円	0円	5, 500円
Microsoft Office入替え	1台	5, 500円	0円	5, 500円

パソコンOSアップデート ※11	1台	11,000円	5,500円	22,000円
------------------	----	---------	--------	---------

(アカウント登録)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
動画配信サービス(Netflix・Hulu等)の設定	右記のとおり	0円 (3台まで)	0円 (6台まで)	5,500円 (3台まで)
パソコンユーザー アカウント追加作成	1アカウント	0円	0円	11,000円
各種アカウント作成	1アカウント	11,000円	0円	11,000円
メールアドレス追加・変更設定	1アカウント・設定3台	0円	0円	5,500円

(Kモバおたすけ)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
初期設定、基本操作レッスン	1時間	0円	0円	5,500円
販売端末データ移行	1台	0円	0円	5,500円

(スマホおたすけ) ※12

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
スマホ写真データ移行のお手伝い	1時間	5,500円	0円	11,000円
スマホ・タブレット初期設定	1台	0円	0円	11,000円
アプリ操作説明	1時間	0円	0円	5,500円

(お手伝いシリーズ)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
写真・年賀状印刷のお手伝い ※10 ※11	1時間	0円	0円	5,500円
デジタル遺品整理	1台	16,500円	11,000円	16,500円

作成物入力のお手伝い ※10※12	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
-------------------	-----	---------	----	----------

(教えてシリーズ) ※同一項目は1ヵ月につき1回のみ ※12※13

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
基本レッスン[Word] ※11	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[Excel] ※11	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[PowerPoint] ※11	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
Microsoft Officeの操作レッスン ※11	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[インターネット／メール等]	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[スマホ・タブレット操作]	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[SNS]	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
基本レッスン[ネットショッピング]	1時間	5, 500円	0円	11, 000円
いろいろ教えて60分	1時間	5, 500円	0円	11, 000円

(パソコンカスタム) ※11

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
パソコンメモリ増設	1台	13, 200円	9, 900円	13, 200円
パソコン内部クリーニング	1台	5, 500円	0円	11, 000円

(セットアップおたすけ) ※「パソコン快適化・システムクリーンアップ」の安心サポートワイド価格での利用は1ヵ月につき1回のみ

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
パソコン不具合時のリカバリ	1台	5, 500円	0円	11, 000円
パソコン不具合時のリカバリメディアの作成 ※11	1台	5, 500円	0円	11, 000円
パソコン快適化・システムクリーンアップ ※11	1台	11, 000円	5, 500円	11, 000円

(バックアップおたすけ)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格

	回／回			
データ引っ越し初期設定パック ※1 1	1台	22, 000円	22, 000円	28, 600円
データ移行ライトパック ※11	1台	5, 500円	0円	11, 000円
データ抽出・バックアップ ※11	1台	16, 500円	16, 500円	26, 400円
自動バックアップセット ※11	1台	16, 500円	16, 500円	19, 800円
リカバリらくらくパック データ有 ※1 1	1台	22, 000円	22, 000円	28, 600円
HDD／SSD交換パック(データ有) ※11	1台	49, 500円	38, 500円	49, 500円
HDD／SSD交換パック(データ無) ※11	1台	30, 800円	24, 200円	30, 800円
パソコンデータのクローン作成	1台	26, 400円	16, 500円	26, 400円
パソコンのデータ復旧	1台	44, 000円	38, 500円	44, 000円

(ウイルス関連)

サポート内容		利用料		
項目名	作業範 囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
セキュリティソフトのインストール	右記の とおり	0円 (1台のみ)	0円 (3台まで)	5, 500円 (3台まで)
簡易ウイルス駆除	1台	5, 500円	0円	11, 000円
中度以上のウイルス駆除	1台	14, 300円	8, 800円	14, 300円

(KCNスマートホーム) ※当社販売品に限る

サポート内容		利用料		
項目名	作業範 囲／回	安心サポート	安心サポートワイド	通常価格
スマートホーム(追加設定)	5台ま で	0円	0円	11, 000円
スマートホーム(保守)	5台ま で	0円	0円	0円

- ・作業内容や機器により別途費用が必要な場合や対応できない場合があります。
- ・資格・免許を要するものや高所作業を要するものは対応できません。
- ・クレジットカード、口座連携等の個人情報に関わる内容は対応できません。
- ・古い家電、梱包材等の引き取りや処分はいたしません。
- ・保存用やバックアップ用等に使用する記録媒体(外付けHDDやUSB等)、家電接続用のケーブル、電球、電池、インク等の部材はお客様にてご準備ください。

・作業内容によっては、機器をお預かりする場合があります。

- ※1 他社のメールアドレスの設定、ホームページサーバへの転送等は対象外です。
- ※2 各種当社サービスをご利用いただくには、別途申込みが必要です。
- ※3 ケーブルラインの開通日が2022年6月30日以前の場合、別途回線廃止費用が必要です。
- ※4 張替には別途「宅内配線撤去」の利用料が必要です。
- ※5 当社のBSパススルーサービスを利用の場合に限り利用できます。
- ※6 他サービス等の全解約時には適用できません。
- ※7 ケーブルテレビ解約時には適用できません。
- ※8 当社指定のLANケーブルです。当社が認める場合を除き、送付に限ります。
- ※9 設定台数にルータ本体は含みません。無線ルータレンタルサービス申込時または機器交換時は、別途ルータ事務手数料3,300円が必要です。
- ※10 専門性の高いソフト(Illustrator、Photoshop、CADソフト、会計ソフト等)は対応できません。
- ※11 対象機器のOSはWindowsに限ります。
- ※12 初心者の方が対象です。
- ※13 資料作成代行や高等テクニックは対応できません。

(表3)遠隔サポート動作環境

OS	Windows 10、Windows 11
CPU	Pentium4 2.0GHz 相当以上を推奨
メモリ	1GB 以上推奨

- ※ 上記対応OSはすべて日本語版となります。
- ※ Mac OSは対応していません。
- ※ スマートフォンやタブレット端末には対応していません。

本規約は、2026年1月1日より施行します。