

KCN安心サポート利用規約

第1章 総則

第1条(規約の適用)

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(規約の変更)

当社は、本規約を変更することができるものとします。

- 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、緊急および得ない場合はこの限りではありません。
- 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	本規約に基づき提供するサービスの総称であって、次に従って区分されるもの <table border="1"><thead><tr><th>区分</th><th>サービス種別</th><th>内容</th></tr></thead><tbody><tr><td>基本サービス</td><td>安心サポート</td><td>遠隔サポートおよび訪問サポートを提供する基本サービス</td></tr><tr><td rowspan="2">オプションサービス</td><td>ワイドプラン</td><td>安心サポートの拡張プランとして、当社指定の訪問サポートにおける作業範囲の拡大、または利用料の減免を行うプランであり、特典として別紙2に定める通信端末修理費用保険が付帯されているサービス</td></tr><tr><td>防犯カメラプラン</td><td>当社が貸与する屋外用ネットワークカメラ等の機器(付属品を含みます。以下「防犯機器」といいます。))を使用し、撮影および録画を行うための環境を提供する、別紙3に定めるサービス</td></tr><tr><td></td><td>見守りプラン</td><td>当社が貸与する屋内用ネットワーク機器(付属品を含みます。以下「見守り機器」といいます。))を使用し、特定の場所の映像確認、センサーによる検知および通知、温度の測定ならびに一部の家電操作等を行うための環境を提供する、別紙4に定めるサービス</td></tr><tr><td></td><td>データ保管プラン</td><td>利用者が保有する画像その他の電子データを、インターネットを通じてクラウド環境上に保存および管理することを可能とする、別紙5に定めるサービス</td></tr></tbody></table>	区分	サービス種別	内容	基本サービス	安心サポート	遠隔サポートおよび訪問サポートを提供する基本サービス	オプションサービス	ワイドプラン	安心サポートの拡張プランとして、当社指定の訪問サポートにおける作業範囲の拡大、または利用料の減免を行うプランであり、特典として別紙2に定める通信端末修理費用保険が付帯されているサービス	防犯カメラプラン	当社が貸与する屋外用ネットワークカメラ等の機器(付属品を含みます。以下「防犯機器」といいます。))を使用し、撮影および録画を行うための環境を提供する、別紙3に定めるサービス		見守りプラン	当社が貸与する屋内用ネットワーク機器(付属品を含みます。以下「見守り機器」といいます。))を使用し、特定の場所の映像確認、センサーによる検知および通知、温度の測定ならびに一部の家電操作等を行うための環境を提供する、別紙4に定めるサービス		データ保管プラン	利用者が保有する画像その他の電子データを、インターネットを通じてクラウド環境上に保存および管理することを可能とする、別紙5に定めるサービス
区分	サービス種別	内容																
基本サービス	安心サポート	遠隔サポートおよび訪問サポートを提供する基本サービス																
オプションサービス	ワイドプラン	安心サポートの拡張プランとして、当社指定の訪問サポートにおける作業範囲の拡大、または利用料の減免を行うプランであり、特典として別紙2に定める通信端末修理費用保険が付帯されているサービス																
	防犯カメラプラン	当社が貸与する屋外用ネットワークカメラ等の機器(付属品を含みます。以下「防犯機器」といいます。))を使用し、撮影および録画を行うための環境を提供する、別紙3に定めるサービス																
	見守りプラン	当社が貸与する屋内用ネットワーク機器(付属品を含みます。以下「見守り機器」といいます。))を使用し、特定の場所の映像確認、センサーによる検知および通知、温度の測定ならびに一部の家電操作等を行うための環境を提供する、別紙4に定めるサービス																
	データ保管プラン	利用者が保有する画像その他の電子データを、インターネットを通じてクラウド環境上に保存および管理することを可能とする、別紙5に定めるサービス																
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および本サービスを契約する者が受けられる、当該接続サービスを通して遠隔から実施するサポート																	
訪問サポート	本サービスを契約する者が受けられるサポートであり、当社から本サービスの契約住所へ訪問し、別紙1(表2-2)に定める利用料で行うサポート																	
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	本サービスの利用申込みをする個人																	
加入者	当社と本サービスの利用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)																	
本サービス貸与機器	当社が防犯カメラプランまたは見守りプランの加入者に対し貸与する機器																	
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、および本サービス貸与機器等																	
所有機器	加入者所有のテレビ、パソコン、電話機、スマートフォン等																	
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、月額利用料、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(本サービスの内容)

- 本サービスにより提供する各サービスの種別および料金等は、別紙1に定める料金表に記載のとおりとします。
- 当社は、本サービスの内容を変更することがあります。この場合、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。

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2章 利用契約

第6条(本サービスの利用契約の単位と契約期間)

- 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。
- 安心サポートの最低利用期間は課金開始月(利用開始日の属する月の翌月)を起算月として6ヵ月間とします。また、オプションサービスの最低利用期間は、別紙1に定める料金表に記載のとおりとします。
- 最低利用期間が満了する月の、第23条(加入者が行う本サービスの解約)に定める期日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7条(本サービスの利用契約の申込み)

本サービスの申込みは、個人名義に限るものとします。

- 防犯カメラプランの申込みは、申込者の住居形態が戸建て住宅である場合に限るものとします。
- 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。
 - 申込者の住所、氏名および電話番号
 - 利用を希望する安心サポートおよびオプションサービス
 - その他必要事項
- 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。
- 申込者である個人が成年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8条(申込みの承諾)

- 当社は、本サービスの利用申込みがあったときは、受け付けた順に従って承諾します。
- 当社は、前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用申込みを承諾しない場合があります。
 - 申込者が本規約に違反するおそれがある場合
 - 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
 - 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
 - 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
 - 申込内容に虚偽の記載があった場合
 - 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
 - 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
 - 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
 - その他、当社の業務遂行上支障がある場合
- 前項の規定により、当社が本サービス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。
- 当社が本サービス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9条(利用契約の成立と利用開始日)

- 利用契約は、本サービスの利用申込みに対して当社がこれを承諾したときに成立します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該各号に定める時点で成立するものとします。
 - 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、当該機器の設置が完了した時点
 - 第1号の規定にかかわらず、本サービス貸与機器の設置工事が発生する場合は、当該機器の設置が完了した時点
 - 第1号の規定にかかわらず、本サービス貸与機器を当社より送付する場合は、当社が当該機器を送出した時点
- 前項に定める利用契約が成立した日を利用契約の成立日とし、本サービスの利用開始日とします。

第3章 契約事項の変更

第10条(契約事項の変更)

- 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、事前に当社に届出を行うものとします。
- 当社は、前項の届出を受理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。
- 第1項に規定する各届出の受付は、必要な提出書類を当社が受理したときに成立し、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。
- 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届出を行うことができます。
- 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。
 - 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親等以内の家族の名義に変更する場合
 - 当社が特に認めた場合
- 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。
- 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。
- 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、買入れまたは貸与することはできません。

第4章 サービス

第13条(遠隔サポートおよび訪問サポートの内容)

- 当社は、加入者から遠隔サポートまたは訪問サポートの利用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。

- 2.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。
- 3.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(訪問月を起算月とする)に1回を上限とします。なお、他サービス等に参加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回を上限とします。
 - (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、ワイドプラン契約時におけるワイドプラン価格での利用を1ヵ月につき1回を上限とします。なお、利用回数上限内での同一項目の追加利用については、ワイドプランの契約有無にかかわらず安心サポート価格となります。
- 4.前項で定める利用回数を超える訪問サポートは、別紙1(表2-2)に記載の通常価格となります。
- 5.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3項および第4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14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、加入者が当該条件を満たしている場合であっても、加入者の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おも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
 - (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ソフトウエア、またはアプリケーションソフトウエアなどのソフトウェアライセンスに同意し、加入者の所有機器へのインストールを承諾すること
 - (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)第三者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15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16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17条(遠隔サポートおよび訪問サポートの受付ならびに提供時間)

- 遠隔サポートおよび訪問サポート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18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行いません。

第19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、速やか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20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14条(加入者の義務)、第15条(加入者の当社に対する協力事項)および第16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5章 提供の停止または中止ならびに利用契約の解約および解除

第21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、本サービスの全部または一部の提供を中止することがあります。
- (1)第27条(加入者の支払義務)に規定する本サービスの料金等、その他当社に対する債務の履行を怠った場合、または怠るおそれがある場合
 - (2)第7条(本サービスの利用契約の申込み)第1項および第2項に定める条件を満たさない場合
 - (3)第7条(本サービスの利用契約の申込み)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、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22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、本サービスの全部または一部の提供を中止することがあります。
- 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23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、本サービスの利用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、オプションサービスを解約する場合、当該加入者は解約希望日の14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。
- 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。
 - 3.加入者が安心サポートを解約した場合、当該終了日をもって、すべてのオプションサービスの契約も終了するものとします。
 - 4.別紙1に定める最低利用期間内に安心サポートおよびオプションサービスを解約する場合、加入者は別に定める契約解除料を支払います。ただし、オプションサービスの解約と同時に安心サポートを解約する場合で、それぞれの最低利用期間が重複するときは、安心サポートに係る契約解除料の支払いを免除するものとします。

第24条(当社が行う本サービスの解除)

- 当社は、第21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提供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6条(本サービスの利用契約の単位と契約期間)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21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利用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21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利用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)利用契約の成立後、第8条(申込みの承諾)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6章 IDおよびパスワード

第25条(IDおよびパスワードの管理)

- 当社は、加入者に対しマイページIDを付与します。当該加入者は、マイページIDにかかるパスワードを自ら任意で設定、変更するものとします。
- 2.加入者は、マイページIDおよびパスワードの管理、使用においてすべての責任を持つものとします。
 - 3.加入者は、パスワードの喪失、盗難が判明した場合には、速やかにその旨を当社に報告するものとし、その報告があった場合および当社がその事態に気づいた場合には、当社は当該IDによる本サービスの提供を停止します。ただし、他者の不正使用により当該加入者が損害を被っても、当社は当社の故意または重大な過失による場合を除き、一切責任を負わないものとします。
 - 4.加入者が第23条(加入者が行う本サービスの解約)の規定により利用契約を解約する場合、もしくは第24条(当社が行う本サービスの解除)の規定により、利用契約が当社により解除された場合、利用終了日以降、当該加入者はマイページIDおよびパスワードを利用する権利を失います。ただし、当社の定める一定期間に限り利用を認めるものとします。

第7章 料金等

第26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りますことを承諾するものとします。
- 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での掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。
 - 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から改定後の月額利用料を適用します。

第27条(加入者の支払義務)

- 加入者は、その契約内容に応じ、第26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。
- 料金等のうち、月額利用料の支払いは、第9条(利用契約の成立と利用開始日)に規定する利用契約の成立した日の翌月から第23条(加入者が行う本サービスの解約)、第24条(当社が行う本サービスの解除)、第42条(本サービスの廃止)に規定する利用契約の解約、解除または廃止があった日の属する月までの期間(利用契約の成立した月と利用契約の解約、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。
 - 料金等のうち、訪問サポートの利用料の支払義務は、第19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。
 - 当社が本サービス貸与機器を送付した場合において、加入者の不在、届出住所の誤り、受領拒否その他加入者の責めによる事由により、当該機器が当社に返送された場合であっても、第9条(利用契約の成立と利用開始日)に規定する利用契約の成立日より料金等が発生するものとします。
 - 前項の事由により返送された本サービス貸与機器を再送する場合、加入者は、当該再送に要する費用を負担するものとします。
 - 第21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停止期間の月額利用料は、当該サービスが利用されていたものとし、月額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28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。
- 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。
 - 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29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。
- 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、預金口座振替、クレジットカード決済、その他当社が指定する方法により支払うものとします。ただし、他サービス等の契約がない場合は、クレジットカード決済による支払いに限るものとします。なお、当社が特に認める場合は、この限りではありません。
 - 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。
 - 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30条(利用契約終了に伴う料金の精算方法)

- 第23条(加入者が行う本サービスの解約)、第24条(当社が行う本サービスの解除)および第42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利用契約が解約または解除されたときは、月額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31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。
- 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29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8章 オプションサービス

第32条(オプションサービス利用の申込み)

- 加入者は、第4条(本サービスの内容)に規定するオプションサービスを申し込むことができます。この場合、当該加入者は当社の定める方法により、オプションサービス利用開始希望日の14日前までに当社に申し込むものとします。
- 加入者は、基本サービスである安心サポートを申し込むことなくオプションサービスのみを申し込むことはできません。
- 当社は、第8条(申込みの承諾)第2項の規定に準じ、第1項の申込み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。
- 当社は、加入者の申し込んだオプションサービスが利用可能となった日を、当該オプションサービスの利用開始日と定めます。

第33条(通信端末修理費用保険)

- ワイドプランに付帯する通信端末修理費用保険(以下、本条において「本保険」といいます。)は、さくら損害保険株式会社を引受保険会社、当社を保険契約者とし、加入者を被保険者とする本保険契約に基づき提供されます。
- 本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、保険金請求に係る取次、交渉および損害の査定等について一切関知しません。

- 本保険の適用可否、支払われる保険金の額、その他保険契約の内容に関する紛争について、当社は一切の責任を負わないものとします。
- 本保険の詳細な補償条件および手続については、別紙2によるものとします。

第34条(防犯カメラプランおよび見守りプラン)

- 加入者は、本規約および別紙3ならびに別紙4に定める条件に従い、本サービス貸与機器の貸与を受け、これを利用するものとします。
- 当社は、本サービス貸与機器の設置または利用により、盗難、事故、傷病、身体の異変等の防止または発生時の解決を保證するものではありません。
 - 加入者は、利用契約が終了した場合、当社の定める方法により速やかに本サービス貸与機器を返還するものとします。

第35条(データ保管プラン)

- 加入者は、別紙5に定める条件に従い、データ保管プランを利用するものとします。
- 加入者は、自己の責任において保存データのバックアップを行うものとし、当社は、当社の故意または重過失による場合を除き、データの消失、毀損等について一切の責任を負いません。
 - 利用契約が終了した場合、当社はクラウド環境上のデータを消去できるものとし、これにより加入者に損害が生じた場合であっても、当社は当社の故意または重大な過失による場合を除き、一切責任を負いません。

第9章 雑則

第36条(個人情報取り扱い)

- 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37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證するものではありません。
- 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38条(免責事項)

- 当社が、第21条(本サービス提供の停止)、第22条(本サービス提供の中止)および第42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。
- 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り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。
 - 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證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證するものではありません。
 - 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。
 - 加入者の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。
 - 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。
 - 遠隔サポートおよび訪問サポートの提供の完了を加入者が確認した後は、当社はその作業による設定を保證しません。
 - 遠隔サポートおよび訪問サポートは、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。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39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。
- 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
 - 第21条(本サービス提供の停止)、第22条(本サービス提供の中止)、および第42条(本サービスの廃止)の規定により生じた損害
 - 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
 - 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
 - 本サービスに係る作業を完了できなかったことにより生じた損害
 - 他者による不正アクセスにより加入者に生じた損害

第40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41条(禁止事項)

- 加入者は、本サービスの利用にあたり、次の各号に該当する禁止行為を行うことができません。
- 法令もしくは公序良俗に違反する行為、または犯罪行為、反社会的な行為を予告・関与・助長する目的で利用する行為
 - 当社または第三者の知的財産権(著作権、商標権等)、プライバシー権、肖像権、名誉、信用その他の権利を侵害する行為、またはそのおそれのある行為

- (3)方法のいかんを問わず、第三者に対するストーキング行為、嫌がらせ、または不利益を与える目的で利用する行為
- (4)本サービスに関するアプリケーションを第三者の端末に無断でインストールする行為、または利用権限を有しない端末を正当な理由なく管理・操作するために利用する行為
- (5)本サービスに関する機器、アプリケーションまたはシステムについて、リパースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、修正、翻訳、その他改進行為を行うこと
- (6)本サービスを接続しているサーバまたはネットワークの機能を妨害し、または混乱させる行為
- (7)IDまたはパスワードを不正に使用し、または第三者に使用させる行為
- (8)虚偽の情報、または他人の情報を不正に利用して登録・掲載する行為
- (9)コンピュータウイルス等、有害なプログラム、スクリプトをアップロード、保存または誘導する行為
- (10)当社の承諾なく、本サービスを商業目的で利用し、または第三者に再許諾(転貸、再提供等)する行為
- (11)本サービスの運営・提供または他の加入者による本サービスの利用を妨害し、支障をきたす行為
- (12)その他、当社が不適切と判断する行為

第42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で掲載等、当社の定める方法によりその旨を告知します。ただし、当社の責めによらない事由によりオプションサービスを廃止する場合はこの限りではありません。

第43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44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45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46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)月額利用料および各種手数料

(表1-1)安心サポートの月額利用料

項目	月額利用料	最低利用期間	契約解除料	備考
安心サポート	1,100円	6ヵ月	550円×残余期間	

(表1-2)オプションサービスの種別

項目	月額利用料	最低利用期間	契約解除料	備考
ワイドプラン	550円	6ヵ月	550円×残余期間	
防犯カメラプラン	1,100円	36ヵ月	一律5,500円	1契約につき1台のソーラー給電セキュリティカメラキットを貸与
見守りプラン	1,100円	36ヵ月	一律5,500円	1契約につき各1台のスマートリモコン&ハブ、パナソニックスマートAI Wi-Fiカメラ、スマート接触センサー、スマートモーションセンサー、スマートデジタル温湿度計を一式として貸与
データ保管プラン	550円	なし	-	1契約につき(最大5契約まで)

(表1-3)オプションサービスに係る追加機器

他サービス等の加入者に限り申し込みが可能です。また、各機器につき最大4台までとします。

種別	月額利用料	条件
ソーラー給電セキュリティカメラキット	880円/台	(表1-2)で防犯カメラプランを契約する場合に限る
スマートリモコン&ハブ	330円/台	(表1-2)で見守りプランを契約する場合に限る
パナソニックスマートAI Wi-Fiカメラ	330円/台	(表1-2)で見守りプランを契約する場合に限る
スマート接触センサー	330円/台	(表1-2)で見守りプランを契約する場合に限る
スマートモーションセンサー	330円/台	(表1-2)で見守りプランを契約する場合に限る
スマートデジタル温湿度計	330円/台	(表1-2)で見守りプランを契約する場合に限る

(表1-4)各種手数料および工事費用

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
機器撤去費用	6,600円	1訪問につき

(表1-5)機器損害金

種別	金額(不課税)	備考
ソーラー給電セキュリティカメラキット	5,000円/台	
スマートリモコン&ハブ	2,500円/台	
パナソニックスマートAI Wi-Fiカメラ	2,500円/台	
スマート接触センサー	1,000円/台	
スマートモーションセンサー	1,000円/台	
スマートデジタル温湿度計	1,000円/台	

(表2)提供範囲および利用料

遠隔サポートまたは訪問サポートの提供範囲は(表2-1)または(表2-2)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	条件
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13条(遠隔サポートおよび訪問サポートの内容)第3項から第5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	ワイドプラン	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ヵ所		0円	0円	7,700円
テレビ端子取付/交換	1ヵ所		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ヵ所		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ヵ所		7,150円	3,300円	7,150円
分配器(6or8分配)取付/交換 分波器取付/交換 ※5	1ヵ所		16,500円	8,800円	16,500円
1ヵ所		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ヵ所		0円	0円	2,200円
ホームネットワーク設定(テレビ)	1ヵ所		0円	0円	5,500円
配線整理	1ヵ所		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
光端未装置(D-ONU)の移設	1回		11,000円	5,500円	22,000円
光端未装置(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

【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。】

(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	ワイドプラン	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カ所	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	ワイドプラン	通常価格
ホームネットワーク設定 (Wi-Fi)	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/LenタルルータのWi-Fi設定 ※9	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カ所	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	通常価格
スマホ写真データ移行のお手伝い ※10 ※11	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	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	ワイドプラン	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

(セッティングおたすけ)

※「パソコン快適化システムクリーンアップ」のワイドプラン価格での利用は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	ワイドプラン	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	作業範囲/回	安心サポート	ワイドプラン	通常価格
データ引越し初期設定/バック ※11	1台	22,000円	22,000円	28,600円
データ移行/ライトバック ※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
リカバリからくらくバックデータ有 ※11	1台	22,000円	22,000円	28,600円
HDD/SSD交換バック (データ有) ※11	1台	49,500円	38,500円	49,500円
HDD/SSD交換バック (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	ワイドプラン	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

(防犯・見守り) ※本サービス貸与機器または当社販売品に限る

サポート内容		利用料		
項目名	作業範囲/回	安心サポート	ワイドプラン	通常価格
防犯機器取付前チェック	1回	0円	0円	3,300円
防犯機器設置サポート	1式	16,500円	16,500円	16,500円
防犯機器アフターサポート	1回	0円	0円	0円
見守り機器取付前チェック	1回	0円	0円	3,300円
見守り機器設置サポート	1式	0円	0円	0円
見守り機器アフターサポート	1回	0円	0円	0円
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には対応できません。

・古い家電、梱包材等の引き取りや処分は行いません。

・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 各種当社サービスの利用には、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/バスルーサ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、送付に限りです。

※9 設定台数にルータ本体は含まれません。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クは対応できません。

(表3)遠隔サポート動作環境

OS	Windows10、Windows11
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。

※ MacOS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。

【別紙2】通信端末修理費用保険特典

第1条(概要)

「KCN安心サポート」のオプションサービス「ワイドプラン(以下「本サービス」といいます。)」に付随関連して、第2条(対象端末(保険の対象))に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末(以下「対象端末」といいます。))の破損・水濡れ等により生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社(以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を近鉄ケーブルネットワーク株式会社、被保険者を加入者(加入者が個人の場合に限り、生計を同一にする同居の親族(2親等以内)および別居の未婚の子を含みます。))とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険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です。

第2条(対象端末(保険の対象))

- (1)無線通信機器のうち、第5条(補償の範囲)の表の「対象端末の種別」に記載の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。
- ①本サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、本サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末
 - ②本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末
 - ③被保険者の所有する端末
 - ④日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末
 - ⑤日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末
- (2)対象端末は、第5条(補償の範囲)の表の「対象端末の種別」に記載の種別に限られます。
- (3)以下のものは、対象端末から除かれます。
- ①②(1)①の対象期間経過後の端末
 - ②対象端末の周辺機器・付属品・消耗品(ACアダプターケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・外付けモニター・バッテリー・外部記録媒体等)
 - ③対象端末内のソフトウェア
 - ④レンタル・リースなどの借借の目的となっている端末
 - ⑤過去に当該対象端末のメーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの以外で、加工・改造・過度な装飾がされた端末
 - ⑥第三者の紛失、盗難の被害対象品(違法な拾得物等)である端末
 - ⑦日本国外のみで販売されている端末
 - ⑧本サービス以外の保険、または保証サービス(延長保証サービス等を含みます)等を用いて修理費用のすべてが填補されたかまたは交換が可能な端末

第3条(補償期間)

被保険者は、本サービスの利用契約開始日の翌月1日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険特典を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

第4条(保険金の金額)

引受保険会社は、被保険者に対し、第5条(補償の範囲)の表の「対象端末の種別」の記載に応じて、対象端末に損害(修理費用・交換費用をいいます。))が生じた場合に、1被保険者あたり1年(起算日は、本サービスの利用契約開始日の翌月1日とします。))につき、記載の金額を上限として、被保険者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。ただし、「■保険金が支払われない場合」に該当する場合、保険金はお支払いしないものとします。

第5条(補償の範囲)

対象端末の種別	保険金額(※1)	ご利用上限回数
スマートフォン タブレット端末 (タブレットPCを含みます。) ノートパソコン モバイルゲーム機 モバイル音楽プレーヤー デスクトップパソコン Wi-Fi内蔵テレビ Wi-Fi内蔵録画機 ルータ	修理可能:最大10万円(※2) 修理不能:最大5万円(※3)	保険金の支払回数は 年2回まで(※4)

- ※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証・通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。
- ※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱となります。
- ※3 修理不能となった当該端末の購入時価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類)の提出ができます。同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。
- ※4 1被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1年(起算日は本サービスの利用契約開始日の翌月1日とします。))につき10万円です。また、本サービスの利用契約開始日の翌月1日より1年の間に、2端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計2回を上限とします。なお、同一事故による求償は1度きりとなります。

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」の場合	①引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ②修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③損害状況・損害品の写真 ④メーカーの発行する保証書(メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑) ⑤家族証明(加入者と同居であることが確認できる書類(※5))
「修理不能」の場合	①引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ②修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの(※6) ⑤家族証明(加入者と同居であることが確認できる書類(※5)) ⑥損害状況・損害品の写真

※5 加入者の同居の親族(2親等以内)、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

※6 事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。なお、下記の「■保険金が支払われない場合」に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

- (1)被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (2)被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合
- (3)地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4)洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5)台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6)引受保険会社が指定した【提出必要書類】の提出がない場合
- (7)被保険者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8)戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動に起因する場合(群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。)
- (9)公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10)原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11)本サービスの利用契約開始日の翌月1日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12)本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13)対象端末が、日本国内で販売されたメーカー(日本国外メーカーを含みます。))純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSEマークを取得していない通信端末機器の場合
- (14)対象端末を被保険者が被保険者以外の親族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・譲受した場合
- (15)対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16)対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17)付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18)ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合(初期不良を含む)
- (19)対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する(瑕疵の存在が推定される場合を含む)製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20)すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21)対象端末を、加工または改造した場合
- (22)対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23)対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求(見積り取得に関する送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等)
- (24)詐欺、横領によって生じた損害
- (25)自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26)ソフトウェアの瑕疵または障害による損害
- (27)紛失・置き忘れ・盗難およびその間に生じた損害
- (28)日本国外で発生した事故による損害

以上

【別紙3】防犯カメラプランに関する契約条項

第1条(サービスの内容及び制限事項)

- 防犯カメラプラン(別紙3において以下「本サービス」といいます。)は、当社が加入者に対し、防犯機器を貸与し、加入者が自ら撮影および録画を行うための環境を提供するものです。
- 防犯機器の設置場所は、KCN安心サポート契約住所の敷地内に限ります。
- 本サービスは、犯罪の防止または解決を保証するものではありません。万一の事件、事故発生時における損害(映像が記録・保存されていなかったことによる損害を含みます。)について、当社は一切責任を負わないものとします。

第2条(設置に関する承諾等)

- 加入者は、加入者の属する世帯が所有するものではない建物、敷地または住居など、地主、家主、その他の利害関係人があるときには、あらかじめ必要な承諾を得るものとし、このことに関して一切の責任を負います。
- 加入者は、防犯機器の設置および利用にあたり、同居家族および撮影範囲に含まれる近隣住民等から必要な同意を得るものとします。
- 第1項および第2項の承諾または同意を得ていなかったことにより、所有者、管理者、家族または第三者との間で紛争が生じた場合、加入者の責任と費用において解決するものとし、当社は一切の責任を負いません。
- 前項の紛争等により防犯機器を撤去または移設する必要が生じた場合、当該加入者は、その撤去または移設に要する費用を負担します。

第3条(防犯機器の貸与および返還)

- 当社は、加入者に対し、別紙1に定める防犯機器を貸与します。なお、他サービス等の加入者に限り、別紙1に定める追加機器の申込みができるものとします。
- 当社が認める場合を除き、加入者は防犯機器の交換を請求できません。
- 第1項の規定により、当社より防犯機器の貸与を受ける加入者は、本サービスの全部または一部の解約に際して、当該解約に係る防犯機器(一部の解約にあたっては、解約した数量に対応する機器)のすべてを速やかに返還するものとします。なお、当該加入者が故意または過失により防犯機器を破損もしくは紛失し、または返還しない場合、当該加入者は、別紙1に定める機器損害金を当社に支払うものとします。

第4条(専用アプリケーションおよびアカウントの管理)

- 加入者は、防犯機器の利用にあたり、防犯機器のメーカーが指定する専用アプリケーション(以下「本アプリ」といいます。)を当該加入者が指定するスマートフォン等の端末にインストールし、アカウント(登録メールアドレスおよびパスワード等の一切の認証情報をいいます。以下同じ。)の登録を行うものとします。なお、本アプリの利用にあたっては、本条のほか、メーカーの定める利用規約に同意のうえ利用するものとします。
- 加入者は、当該アカウントの管理、使用においてすべての責任を持つものとし、自らが認めた利用者以外の第三者にこれを利用させ、または貸与してはならないものとします。なお、当社は、当該利用者の行為を加入者の行為とみなして取り扱います。
- 当該アカウントの管理不十分、登録情報の誤り、紛失、使用上の過誤、または加入者の認めた利用者を含む第三者の不正利用等により加入者に生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 本アプリのアップデート、不具合、仕様変更等に起因して本サービスが利用不能となった場合、当社は一切の責任を負いません。また、加入者は、本アプリの利用に伴う通信料を負担します。

第5条(設置および利用環境の準備)

- 加入者は、防犯機器の利用に必要な次の各号に定める環境および備品を、加入者の責任と費用において準備・維持するものとします。
 - 防犯機器が動作するために必要な強度の無線インターネットの通信環境
 - 防犯機器のソーラパネルへの十分な日照が得られる設置場所の確保
 - メーカー指定の規格に合致する録画用のmicroSDカード(以下「SDカード」といいます。)
 - 防犯機器の設定・操作に必要なスマートフォン等ならびに当該スマートフォン等への本アプリのインストールおよびアカウント登録
 - その他、防犯機器の正常な動作を維持するためにメーカーまたは当社が指定する事項
- 前項の準備が不十分なことにより本サービスが利用できない場合であっても、当該サービスが利用されていたものとし、当社は月額利用料の減免または返金を行いません。なお、当該準備の不十分が起因して、当社に再設定等の作業を当社に依頼する場合、当該加入者は、その作業に要する費用を支払うものとします。

第6条(維持管理および免責)

- 天候不良(長期間の日照不足等)によるバッテリー切れ、SDカードの寿命・故障、または加入者の通信環境の変更により録画が停止した場合、当社はその責任を負いません。
- 加入者は、自らの責任において定期的に防犯機器の動作状況および録画状態を確認するものとします。
- 第三者による防犯機器への妨害行為(盗難、損壊、設置角度の変更等)により生じた損害および録画の停止について、当社はその責任を負いません。
- 本サービスが当社以外の事業者が提供するインターネット接続サービスを介して利用される場合、当社は、当該接続サービスの品質、速度、安定性、接続の可否等については一切の保証は行わず、これらに起因して本サービスの全部または一部が正常に利用できなかったことにより生じた損害について、一切の責任を負いません。
- 当社は、前項に定める当社以外の事業者が提供するインターネット接続サービスおよびこれに付随する通信機器については、保守、点検、修理等のサポートを行う義務を負わないものとします。

【別紙4】見守りプランに関する契約条項

第1条(サービスの内容及び制限事項)

- 見守りプラン(別紙4において以下「本サービス」といいます。)は、当社が加入者に対し、複数種類の見守り機器を貸与し、加入者が自ら設置する特定の場所の映像確認、センサーによる検知および通知、温湿度の測定ならびに一部の家電操作等(以下「見守り」といいます。)を行うための環境を提供するものです。
- 見守り機器の設置場所は、KCN安心サポート契約住所の敷地内に限ります。
- 本サービスは、見守り対象の安全、健康、防犯を保証するものではありません。万一の事件、事故、急病等の発生時における通報、救助等の代行は行わず、これらに起因して生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

第2条(設置に関する承諾等)

- 加入者は、見守り機器を設置し利用するにあたり、同居家族、見守り対象、および来客等の撮影範囲に含まれる者からあらかじめ必要な同意を得るものとし、このことに関して一切の責任を負います。
- 前項の同意を得ていなかったことにより、家族または第三者との間で紛争が生じた場合、加入者の責任と費用において解決するものとし、当社は一切の責任を負いません。
- 前項の紛争等により見守り機器を撤去または移設する必要が生じた場合、当該加入者は、その撤去または移設に要する費用を負担します。

第3条(見守り機器の貸与および返還)

- 当社は、加入者に対し、別紙1に定める複数種類の機器を、標準提供される一式の見守り機器として貸与します。なお、他サービス等の加入者に限り、別紙1に定める追加機器の申込みができるものとします。
- 当社が認める場合を除き、加入者は見守り機器の交換を請求できません。
- 第1項の規定により、当社より見守り機器の貸与を受ける加入者は、本サービスの全部または一部の解約に際して、当該解約に係る見守り機器(一部の解約にあたっては、解約した数量に対応する機器)のすべてを速やかに返還するものとします。なお、当該加入者が故意または過失により見守り機器を破損もしくは紛失し、または返還しない場合、当該加入者は、別紙1に定める機器損害金を当社に支払うものとします。

第4条(専用アプリケーションおよびアカウント管理)

- 加入者は、見守り機器の利用にあたり、見守り機器のメーカーが指定する専用アプリケーション(以下「本アプリ」といいます。)を当該加入者が指定するスマートフォン等の端末にインストールし、アカウント(登録メールアドレスおよびパスワード等の一切の認証情報をいいます。以下同じ。)の登録を行うものとします。なお、本アプリの利用にあたっては、本条のほか、メーカーの定める利用規約に同意のうえ利用するものとします。
- 加入者は、当該アカウントの管理、使用においてすべての責任を持つものとし、自らが認めた利用者以外の第三者にこれを利用させ、または貸与してはならないものとします。なお、当社は、当該利用者の行為を加入者の行為とみなして取り扱います。
- 当該アカウントの管理不十分、登録情報の誤り、紛失、使用上の過誤、または加入者の認めた利用者を含む第三者の不正利用等により加入者に生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 本アプリのアップデート、不具合、仕様変更等に起因して本サービスが利用不能となった場合、当社は一切の責任を負いません。また、加入者は、本アプリの利用に伴う通信料を負担します。

第5条(設置および利用環境の準備)

- 加入者は、見守り機器の利用に必要な次の各号に定める環境を、加入者の責任と費用において準備・維持するものとします。
 - 見守り機器が動作するために必要な強度の無線インターネットの通信環境
 - 見守り機器が動作するために必要な電源の確保(各機器に対応する電池の準備を含む)
 - 見守り機器の設定・操作に必要なスマートフォン等ならびに当該スマートフォン等への本アプリのインストールおよびアカウント登録
 - 見守り機器で家電の操作を行う場合は、見守り機器に対応した家電
 - その他、見守り機器の正常な動作を維持するためにメーカーまたは当社が指定する事項
- 前項の準備が不十分なことにより本サービスが利用できない場合であっても、当該サービスが利用されていたものとし、当社は月額利用料の減免または返金を行いません。なお、当該準備の不十分が起因して、当社に再設定等の作業を当社に依頼する場合、当該加入者は、その作業に要する費用を支払うものとします。

第6条(維持管理および免責)

- 加入者は、自らの責任において定期的に見守り機器の動作状況を確認するものとします。
- 当社は、加入者の通信環境の変更により本サービスが利用不能となったことについて、一切の責任を負いません。
- 本サービスが当社以外の事業者が提供するインターネット接続サービスを介して利用される場合、当社は、当該接続サービスの品質、速度、安定性、接続の可否等については一切の保証は行わず、これらに起因して本サービスの全部または一部が正常に利用できなかったことにより生じた損害について、一切の責任を負いません。
- 当社は、前項に定める当社以外の事業者が提供するインターネット接続サービスおよびこれに付随する通信機器については、保守、点検、修理等のサポートを行う義務を負わないものとします。

【別紙5】データ保管プランに関する契約条項

第1条(サービスの内容及び提供形態)

- データ保管プラン(別紙5において以下「本サービス」といいます。)は、当社が加入者に対し、株式会社クラウドドア(以下「提供元」といいます。)が提供するソフトウェア「リクウェイ」を、当社が販売窓口として提供するものです。
- 加入者は、本サービスの利用にあたり、提供元が定めるリクウェイの利用規約(以下「提供元規約」)に同意のうえ、これに従うものとします。
【提供元規約】<https://lixway.cloud-door.jp/terms-of-service>
 - 本サービスにおけるデータの保存場所には、提供元が指定する外部のクラウドサーバ(Google LLCが提供し、運営するサーバGoogle Cloud Platform等)が使用されることを加入者はあらかじめ承諾します。

第2条(仕様および制限事項)

- 本サービスにおける保存容量は、原則として無制限とし、1ファイルあたりのサイズは2GBまでとします。
- 前項の定めにかかわらず、加入者が本サービスを著しく不適切な方法(短期間での膨大なデータのアップロード、スクリプトを用いた自動操作等)で利用し、当社または提供元のシステム運用に支障をきたし、またはそのおそれがあると当社もしくは提供元が判断した場合には、当社または提供元は、事前の通知なく当該利用を制限するための必要な措置を講じることができるものとします。
 - 本サービスは、すべてのデータの完全な保存および復元を保証するものではありません。加入者は、提供元規約に定める保存または復元ができない事項をあらかじめ確認し、これに同意するものとします。

第3条(加入者の責任およびデータの管理)

- 加入者は、本サービスを利用するためのID、パスワードおよび登録メールアドレスを自らの責任で厳重に管理するものとします。これらを紛失したことによりバックアップデータにアクセスできなくなった場合、当社および提供元は一切の責任を負いません。
- 加入者は、自己の責任において保存データの管理およびバックアップを行うものとします。

第4条(免責事項)

- 当社の故意または重過失による場合を除き、データの消失、毀損、または同期の不備により生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 本サービスのアップデート、不具合、または提供元のサービス終了等に起因して生じた損害について、当社は責任を負いません。
 - 当社が負う損害賠償責任の範囲は、本則の定めに加え、本サービスに関して加入者が当社に支払った直近12ヵ月分の利用料の総額を上限とします。

第5条(契約終了時のデータの取扱い)

- 本サービスの利用契約が終了した場合、加入者は本サービスを利用する権利を失い、保存データにアクセスおよび復元することができなくなります。
- 当社および提供元は、契約終了後、保存データを直ちに消去することができるものとし、消去されたデータの復旧、損害賠償等の責任を一切負いません。

本規約は、2026年3月2日より施行します。