

こまどりおまかせサポート 利用規約

●こまどりのインターネットは、近鉄ケーブルネットワーク(株)が提供するサービスをご利用いただいております。

第1章 総則

第1条 (規約の適用)

こまどりケーブル株式会社(以下「当社」といいます。)は、「こまどりおまかせサポート利用規約」(以下「本規約」といいます。)により「こまどりおまかせサポート」(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、緊急やむを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	
こまどりおまかせサポート	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	
	サービス種別	内容
	おまかせ	遠隔サポートおよび訪問サポートを提供するサービス
	おまかせワイド	おまかせ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
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	本サービスの利用加入申込みをする個人	
加入者	当社と本サービスの利用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（加入契約約款、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）、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	近鉄ケーブルネットワーク株式会社、株式会社KCN京都、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。

2. 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。

2. こまどりおまかせ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12ヵ月間とします。
3. 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。

2. 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) 利用を希望するおまかせ及びおまかせワイド
 - (3) その他必要事項
3. 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。
4. 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。

2. 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。
 - (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。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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、当社が当該機器を発送した時点

2. 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。

2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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、おまかせサポート内の訪問サポートは1ヵ月につき合計2回まで利用することができます。また、おまかせワイド内の訪問サポートは1ヵ月につき合計3回まで利用することができます。
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、おまかせサポートは利用回数「合計2回」の計算に含むものとし、おまかせワイドは利用回数「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
 - (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、加入者の所有機器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停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。

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. 別紙1に定める最低利用期間内にこまどりおまかせサポートを解約する場合、加入者は別に定める契約解除料を支払います。

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。

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。

2. 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39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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。

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。

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、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。
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39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。

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32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。

2. 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。
3. 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。
4. 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8章 雑則

第33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34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35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39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. 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証しません。
8. 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36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39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っ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37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38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。

- (1) 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
- (2) 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、リバ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、その他改造行為を行うこと
- (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39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カ月前までに、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。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40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41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42条（分離可能性）

本規約いず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43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）こまどりおまかせ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
おまかせサポート	550円	12ヵ月	550円×残余期間	
おまかせワイド	1,100円	12ヵ月	1,100円×残余期間	

（表1-2）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	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。

(テレビ関連) ※「ー」は対象外・別途対応等の表記です。

サポート内容		利用料		
項目名	主な内容・条件	おまかせサポート	おまかせワイド	通常価格
宅内配線設備簡易作業	同軸配線延長作業	0円	0円	3,300円～ 5,500円
分波器設置	こまどりBSプラスもしくは、CSプラス各プランの契約者に限る	1,100円	0円	3,300円
STB 移動及び機種変更	既存テレビ用配線があるお部屋への STB 移動 STB の機種の変更【HDD 録画タイプなど】	0円	0円	5,500円
DLNA 機器の設定	1 回訪問で 3 台まで設定 【有線 LAN もしくは WiFi 環境が新たに必要な場合は別途見積もり】	0円	0円	—
TV 梱包開封・設置作業 TV 設置場所移動	液晶 40 型迄/1 台 【特記事項確認要】	0円	0円	5,500円～
TV 梱包開封・設置作業 TV 設置場所移動	液晶 42 型迄/1 台 【特記事項確認要】	2,200円～	0円	6,600円～
TV 周りの配線整理	テレビラック裏等の配線整理	0円	0円	3,300円～ 5,500円

室内 TV 配線工事	既設 TV 端子から TV までの配線 【露出配線 40mまで】	3, 300円～	0円	8, 030円
録画機器接続・設定	テレビへの録画機器の接続及び設定	0円	0円	5, 500円
TV・録画機等の基本操作説明		0円	0円	3, 300円
TV 再開費用	TV 再開時の訪問対応	2, 200円	0円	7, 700円
TV・STB 接続ケーブル交換	接続ケーブル不具合交換【材料費込】	0円	0円	3, 300円～
STB リモコン	STB リモコンの紛失、お客様責による破損 【6ヶ月に1回】	0円	0円	3, 300円
AV 機器移動	録画機・オーディオ・電話機・FAX・PC 等の機器移動並びに設置設定	0円	0円	5, 500円～
STB リモート録画予約設定	TZ-HDW611PW、TZ-BDT920PW に対応しているリモート録画予約設定 【LAN ケーブル含む】	0円	0円	—
FM 接続	接続と設定 【3m以上の同軸配線と分配器費用は別途必要】	0円	0円	4, 180円
テレビ OP 解除費	基本プラン継続が条件【増設の撤去は0円】 STB 撤去【1 回の適用で3 台まで】	3, 300円	0円	13, 200円 ～17, 600 円

(NET 関連)※ 「—」は対象外・別途対応等の表記です。

サポート内容		利用料		
項目名	主な内容・条件	おまかせサポート	おまかせワイド	通常価格
レンタル/販売 RT 訪問設定	接続設定作業【販売機器代金除く】 販売 8,800 円、レンタル 13,200 円	販売：0 円 レンタル：7, 700円	0円	販売：8, 800円 レンタル：13, 200円
カーナビの Bluetooth 設定	スマホのハンズフリー通話用ペアリング設定作業	0円	0円	—
レンタル RT 機種交換	新機種への交換作業【故障交換は無償対応】	7, 700円	0円	13, 200円
D-ONU 移設作業	V-ONU からの D-ONU までの光配線新設作業 or 部分張替え作業 【張替え距離により費用変動】	5, 720円～ 12, 100円	2, 750円	26, 400円
アプリ等のインストール	スマホ・タブレット・PC 等へのアプリインストール作業支援 【訪問 1 回につき端末 1 台】	0円 端末制限なし	0円	—
屋外用 LAN 配線 架空配線無し	屋外用 LAN 支持線無し 30mまでの配線作業	7, 700円	2, 200円	13, 200円
Windows アップデート	Microsoft 社の Windows Update 作業に限る 【OSのVer UP作業は、対応不可】	5, 500円～	0円	—
屋外用 LAN 配線 架空配線有り	屋外用 LAN 支持線無し 30mまでの配線作業	9, 900円	6, 600円	13, 200円～
PC・タブレット・スマホ操作説明	市販ソフト及びアプリの操作説明 1回30分程度の操作説明	0円 30分まで	0円 60分まで	3, 300円～ 5, 500円

WiFi 機器接続	プリンター・スマホ・PC・ゲーム機等の WiFi 接続作業 1 回 5 台まで	0 円 1 回 10 台まで	0 円	5, 500 円～
TV や録画機の NET 接続設定	各機器のネットワーク設定作業 【有線 LAN もしくは WiFi 環境が新たに必要の場合は別途見積もり】	0 円 LAN は別途請求	0 円 40m 以内の LAN 含む	—
インターフォン交換	既存の電話配線流用に限る【2 芯・4 芯・8 芯】	0 円	0 円	—
パソコン購入に関する相談	1 回の訪問で 30 分程度まで	0 円	0 円	—
簡易ウイルス駆除・架空請求画面の駆除		3, 300 円～	0 円	8, 800 円
マルウェア駆除	迷惑ソフトのアンインストール作業 【既存のウイルス駆除サービスとは別】	5, 500 円～	0 円	—
PC データ移行	PC 買い替え時のデータ移行お手伝い 【市販ソフトに限る】	5, 500 円～	0 円	—
防犯カメラ等の設定	カメラ 1 台・本体 1 台の設定作業	0 円～ 設置費は別途請求	0 円 設置含む配線は別途請求	—
NET ショッピング操作支援	アカウント作成から購入までの操作支援	0 円～ 1 回 30 分まで	0 円 1 回 60 分まで	—
ペットカメラ設定	ペット用見守りカメラの設定作業	0 円～ 1 回 3 台まで	0 円 1 回 6 台まで	—

(その他)※「—」は対象外・別途対応等の表記です。

サポート内容		利用料		
項目名	主な内容・条件	おまかせサポート	おまかせワイド	通常価格
保守訪問対応	出張費で対応可能な簡易訪問作業	0 円	0 円	2, 200 円～ 5, 500 円
精米手伝い	30 kg までのお米を最寄り精米所へ持ち込んでの精米作業お手伝い 【月 1 回までで、精米に掛かる料金は別途必要となります】	0 円	0 円	—
電化製品故障問い合わせ代理	電化製品故障時のメーカーへの問い合わせ代行 【1 回 60 分までの対応】	0 円	0 円	—
露出ケーブル保護配線作業	室内モール配線作業【5m まで】 【テレビ配線新設時は、別途テレビ配線費用請求】	1, 100 円	0 円	4, 950 円
CL→CP プラン変更 CP→CL プラン変更	1 年に 1 回適用可能 【CL の回線廃止費用は別途請求】※3	13, 200 円	3, 300 円	13, 200 円
AC アダプタ紛失	STB と D-ONU と WMTA と V-ONU 用 電源アダプター紛失時の交換	0 円	0 円	3, 300 円
お客様所有機器の確認訪問	例：DVD が再生できないなど 【ディスククリーナーまでの対応、機器の分解作業は不可】	0 円	0 円	—
その他軽微な作業	溝掃除や草刈り等で軽微な作業	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。

(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。
- ※ 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）

「こまどりおまかせサポート」のサービス「おまかせワイド（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。）、保険契約者をこまどりケーブル株式会社、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。
- ① 2(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・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・リースなどの貸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修理(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内臓テレビ 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いとなります。

※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)の提出ができず、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

本規約は、2026年9月1日より施行します。