

スマイルサポート会員サービス利用規約

第1条（総則）

知多メディアネットワーク株式会社(以下「当社」といいます。)は、「スマイルサポート会員サービス利用規約」(以下「本規約」といいます。)により「スマイルサポート」(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）

1. 本規約は、本サービス会員(以下「会員」といいます。)と当社との間の本サービスに関する一切の關係に適用します。
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。
4. 変更後の本規約の効力発生日以降に会員が本サービスの利用を継続したときは、会員は、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）

1. 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
スマイルサポート	本規約に基づいて提供される当社のサービスの名称。当社が定める仕様に基づき提供するサービス。
メディアス かけつけサポート	当社のテレビ、インターネット、電話サービス加入者が受けられるサポート。契約住所へ訪問し、別紙に定める利用料でサポートを行う。
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
会員	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等)
当社貸与機器	当社が貸与する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	会員所有のテレビ、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に記載する月額基本利用料、メディアス かけつけサポートの利用料などの各種料金

第4条（提供するサービス内容）

1. 本サービスは、会員に対し、別表 1 に定める「スマイルサポート会員料金」でメディアス かけつけサポートを提供するものです。

2. 当社は、会員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、会員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. 会員は、別紙1(表2-1)に定める利用料で、メディアス かけつけサポートを利用することができます。ただし、一部の項目には別紙1(表)の内容に沿って制限や条件があります。

第5条 (提供区域)

1. 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)

1. 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)

1. 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. 本サービスには6カ月の最低利用期間があります。最低利用期間内に解約があった場合は、解約日の属する月とその翌月から当該最低利用期間の未経過分に対する月額本サービス料金の合計額をお支払いいただきます。
3. 最低利用期間満了前までに会員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 (会員契約)

1. 申込者は、本規約に同意の上、当社所定の手続を実施することにより会員契約の締結を申し込むものとし、当社がこれを承諾したときに、当該申込者と当社との間で会員契約が成立するものとします。
2. 会員契約が成立した場合におけるその有効期間は、前項に基づく会員契約締結の申し込みを当社が承諾した日から同月末日までとします。ただし、当該有効期間内に第20条に基づく退会申請がなされなかった場合、当該会員契約は、有効期間満了日の翌日より更に1か月間同一条件で自動的に更新されるものとします。
3. 申込者が次の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合、当社は、当該申込者からの会員契約締結の申し込みを承諾しないことがあります。
 - (1) 申し込みにかかる申告内容その他当社に提供された申込者の情報に虚偽若しくは不備又はそれらのおそれがある場合
 - (2) 申込者が、当社等の提供するサービス(本サービスを含みますがこれに限られません。以下本項において同じ。)に係る契約の解除若しくは当該サービスの利用停止等を受けたことがある又は現に受けている若しくはそのおそれがある場合
 - (3) 申込者が、当社等の提供するサービスの利用に係る契約に違反する行為又は違反のおそれのある行為を行ったことがある又は現に行っている場合
 - (4) 申込者が、当社等の提供するサービスの利用に係る料金を所定の期日までに支払わなかったことがある又はそのおそれのある場合
 - (5) 申込者が法人である場合

- (6) 申込者が反社会的勢力である場合
- (7) 本サービスの解約日から1年以上経過していない場合
- (8) 当社が提供するサービスに係る利用料の滞納がある場合
- (9) 当社が申込者に対して本サービスを提供するにあたり当社等の業務遂行上支障がある場合
- (10) その他当社等が申込者を会員とすることが不適切であると判断した場合

第9条（名義変更）

1. 会員は、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) 会員が死亡し、当該会員の相続人の名義に変更する場合
- (2) 1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. 前項の規定により名義を変更しようとする時は、証明する書類を添えて速やかに申し出るものとします。

3. 会員が改姓・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、新会員は旧会員の権利と義務を引き継ぎ、旧会員と新会員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10条（権利譲渡等の禁止）

1. 会員は、第9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11条（会員の義務）

1. 会員は、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、会員が次の条件を満たしている場合であっても、会員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) 会員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、会員のパソコンなどへのインストールを許諾すること
- (4) 会員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) 会員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) 当社作業員によるサービス対象機器の操作、作業を許諾すること

2. 前項の規定のほか、会員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12条（会員の当社に対する協力事項）

1. 会員は、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てします。

(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会員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会員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) 会員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13条（会員による事前準備）

1. 会員は、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てします。

第14条（本サービスの受付ならびに提供時間）

1. 本サービスの受付ならびに提供時間は、土・日・祝日、年末年始（12月31日～1月3日）を含む、9時～18時00分とします。

2. 当社は、会員からの訪問サポートの利用受付に際し、会員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依頼があった場合、別紙1（表2-1）の内容に沿って対応し、料金の請求を行います。

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てします。

第15条（所有機器への対応）

1. 本サービスでは、会員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16条（訪問サポートの完了）

1. 会員は、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てします。なお、会員は、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てします。

2. 会員は、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てします。

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てします。

第17条（訪問サポートに係る作業の中止）

1. 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てします。

(1) 第11条（会員の義務）、第12条（会員の当社に対する協力事項）および第13条（会員による事前準備）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) 会員宅または会員宅内において、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18条（本サービス提供の停止）

1. 当社は、会員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23条(会員の支払義務)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(会員契約)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相当と判断した場合
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、当該会員に対し、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19条（本サービス提供の中止）

1. 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20条（会員が行う本サービスの解約）

1. 会員は、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、当該会員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、会員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、会員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21条（当社が行う本サービスの解除）

1. 当社は、第18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会員が、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、会員が第18条(本サービス提供の停止)第1項に該当する場合、ならびに会員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18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) 会員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) 会員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) 会員契約の成立後、第8条(会員契約)第3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会員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22条 (料金等)

1. 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。会員は料金表に従って、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、会員は、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23条 (会員の支払義務)

1. 会員は、その契約内容に応じ、第22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8条(会員契約)に規定する契約の成立した日の当月から第20条(会員が行う本サービスの解約)、第21条(当社が行う本サービスの解除)、第33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16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18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24条 (料金等の利用明細等)

1. 当社は、会員に対して領収書の発行は行わないものとします。

2. 会員は利用明細等をメディアスアプリで確認することができます。

3. 会員は、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、月額132円(税込)の発行手数料を支払います。

第25条 (料金等の請求時期および支払期限等)

1. 当社は、契約成立後、支払期限を定めて会員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会員は、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. 会員は、第1項の料金等について、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。

第26条（会員契約終了に伴う料金の精算方法）

第20条(会員が行う本サービスの解約)、第21条(当社が行う本サービスの解除)および第33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27条（遅延損害金および督促手数料）

1. 会員は、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、
2. 当社は、会員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。)を行う場合には、別紙1に定める料金表に記載の督促手数料を別途請求いたします。

第28条（個人情報の取り扱い）

1. 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29条（無保証）

1. 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30条（免責事項）

1. 当社が、第18条(本サービスの提供の停止)、第19条(本サービスの提供の中止)および第33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、会員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9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会員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会員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、会員の問題・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会員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. 会員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. 会員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、会員は、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、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会員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31条（責任の制限）

1. 当社は、本サービスの提供により会員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、会員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会員が実施した作業、および本サービスの実施に伴い生じる会員の損害
- (2) 第18条(本サービス提供の停止)、第19条(本サービス提供の中止)、および第33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会員に生じた損害

第32条（許諾事項）

1. 会員は、本サービスの提供にあたり、当社が会員の利用環境(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、会員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33条（本サービスの廃止）

1. 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、当該会員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。

第34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35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、名古屋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36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37条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社および会員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

(月額基本利用料)

サービス名	月額基本利用料	備考
スマイルサポート	550円	

なお、当社の提供する「ライフサポートサービス」と併せて契約した場合、料金は併せて990円とします。

(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)メディアス かけつけサポート メニュー表

【出張費・遠隔サポート】

メニュー	内容	一般料金	スマイルサポート 会員料金
出張費	スマイルメンバー シルバー以上は無料 不具合の原因調査(無料メニュー)の場合 は無料	¥3,300	¥0
遠隔サポート/回 30分 まで	スマイルサポート会員は月3回まで無料 遠隔用のプログラムのダウンロードが必要 です(オペレーターが案内します) 内容によっては解決できない場合あり(そ の場合も費用発生)	¥3,300	¥0

【NET】

メニュー	内容	一般料金	スマイルサポート 会員料金
NET 不具合診断・復旧	既存端末でのインターネット接続不可時の 原因調査・復旧 1)CM・D-ONUの端末診断・故障交換 2)PC・タブレット等設定誤りによる接続不可 診断・復旧 3)無線ルーター・LAN ケーブル不良診断 ※診断の結果、お客様のハードウェア不良	¥0	¥0

	は復旧不可		
メールトラブル診断・復旧	<p>既存端末でのメール送信・受信不可時の原因調査・復旧</p> <p>1) 設定項目誤り調査・再設定</p> <p>2) メーカー破損による再インストール・設定</p> <p>※1 メールデータ破損時のメールデータ復旧は出来ません</p> <p>※2 Windows リカバリーが必要な場合は別途実費発生</p> <p>※3 診断の結果、お客様のハードウェア不良は復旧不可</p>	¥0	¥0
wi-fi 診断・相談	<p>既存端末での Wi-Fi 接続不可の原因調査・復旧</p> <p>1) 無線電波状況調査</p> <p>2) 無線ルーター・端末故障診断</p>	¥0	¥0
通信端末ネット接続 (wi-fi 設定)/台	通信端末(スマホ・PC・タブレット・ゲーム機等)の wi-fi 接続設定	¥1,100	¥770
無線ルーター新規設置設定(中継設定含む)/台 3台 wi-fi 接続含む	<p>お客様にてご用意されたルーターの設置設定。中継・メッシュ設定も含む</p> <p>※電波環境を調査し、最適な設置場所を提案</p>	¥5,500	¥3,850
ルーター販売(標準) ※内部設定・3台 wi-fi 接続含む	<p>販売機種は予告なく変更する可能性あり</p> <p>※ 4台目以降は¥770(税込)/台が発生</p>	¥11,000	¥7,700
ルーター販売(ハイクラス) ※内部設定・3台 wi-fi 接続含む	<p>販売機種は予告なく変更する可能性あり</p> <p>※ 4台目以降は¥770(税込)/台が発生</p>	¥16,500	¥11,550
ルーター販売(プレミアム) ※内部設定・3台 wi-fi 接続含む	<p>販売機種は予告なく変更する可能性あり</p> <p>※ 4台目以降は¥770(税込)/台が発生</p>	¥22,000	¥15,400
ルーター販売(10G 標準)	<p>販売機種は予告なく変更する可能性あり</p> <p>※ 4台目以降は¥770(税込)/台が発生</p>	¥33,000	¥23,100

※内部設定・3台 wi-fi 接続含む			
ルーター販売(10G ハイ クラス) ※内部設定・3台 wi-fi 接続含む	販売機種は予告なく変更する可能性あり ※ 4台目以降は¥770(税込)/台が発生	¥38,500	¥26,950
スマホ・タブレット初期 設定/台	スマホ・タブレット初期設定(※1-4)ならびに Wi-Fi 接続設定 ※1 必要なアカウントの作成含む ※2 アプリのインストール方法説明含む ※3 アプリ操作説明は別メニュー ※4 スマホの通話確認含む	¥11,000	¥7,700
PC 初期設定 (MS アカウント・ブラウ ザ・メール)	NET 接続(wi-fi)設定、マイクロソフトアカウン ト設定、ブラウザ設定 メール設定(他社アドレスは別料金)	¥7,700	¥5,390
プリンタ設定/台	1)基本接続は無線 2)有線接続の場合ケーブルはお客様にてご 用意ください ※業務用複合機は除く	¥5,500	¥3,850
PC 初期設定(プリンタ パック)	PC 初期設定とプリンタ設定のパック料金メ ニュー	¥11,000	¥7,700
windows リカバリ/30分	PC 不調による Windows リカバリー ※1 PC 内 HDD にリカバリープログラムがあ る場合、 またはリカバリディスクがある場合 に限定 上記がない場合は Windows リカバリー 作業は不可 ※2 リカバリ前のPC内データはお客様に てバックアップを お願いいたします。 (免責:データ補償) ※3 Windows Update は別途費用が発生し ます。 ※4 作業対象 OS: サポート期限の切れてい ない OS ※5 Mac OS は対象外	¥5,500	¥3,850
windows update/30分	windows update がうまく進まない場合のサポ ート	¥5,500	¥3,850

windows OS アップグレード/台 (※作業時間:2時間~)	OS のアップデートを行います。 (例:windows10⇒windows11) ※1 事前にご利用の PC が動作要件を満たしているかご確認させていただき、アップデート作業は別日で行います。 ※2 要件を満たしていた場合でも、PC の動作に問題があると判断した場合は作業を実施しません ※3 作業によるデータの破損、ご使用されているソフトやアプリの動作不具合については一切の責任を負いかねます	¥22,000	¥15,400
メール設定	PC・タブレット・スマホでのメール設定 ※ 2 件まで。 (例 1)同じアドレスを別の 2 台の PC に設定する場合、2 件とカウント。 (例 2)2 つのアドレスを 1 台の PC に設定する場合、2 件とカウント (例 3)3 件目となる場合は追加料金 3300 円追加(スマイルサポート会員は無料)	¥3,300	¥0
PC 不具合診断・ウイルス駆除/30 分	PC の動作不良や、ウイルス感染が疑われる場合の診断・復旧対応 ※解決に至らない場合は費用発生無し	¥5,500	¥3,850
自社マカフィーインストール/台	当社で提供しているマカフィーセキュリティサービス(¥385/月)のインストール作業。 すでにインストールされているセキュリティソフトのアンインストール作業を含む	¥3,300	¥0
他社セキュリティソフト設定/台	当社で提供しているマカフィーセキュリティサービス(¥385/月)以外の セキュリティソフトのインストール作業 すでにインストールされているセキュリティソフトのアンインストール作業を含む	¥5,500	¥3,850
PC・スマホ・タブレット何でも相談/30 分	メニューに当てはまらないような、PC・スマホ・タブレットについての相談。 (解決に居たらな場合は料金発生なし)	¥5,500	¥3,850
アドレス帳移行/30 分	メールソフトのアドレス帳移行サポート	¥5,500	¥3,850
お気に入りページデータ移行/30 分	お気に入りページデータの移行作業	¥5,500	¥3,850
はがき作成ソフト住所	筆まめ等での住所録作成や文書作成サポート	¥5,500	¥3,850

録移行・操作説明/30分	ー		
LINE・Zoom・teams インストール・操作説明/30分	LINE、Zoom、teams 等の通話アプリインストール・設定	¥5,500	¥3,850
その他アプリ(ソフト)インストール・操作説明/30分	上記以外のアプリやソフトのインストール・設定 ※内容によっては設定の対応ができない場合もございます その際は費用は発生いたしません	¥5,500	¥3,850
ソフト・アプリのアップデート/30分	PC やスマホのソフト・アプリのアップデート作業	¥5,500	¥3,850
IoT 家電設定/台	IoT 家電(インターネットに接続して利用できる家電)の設置設定	¥5,500	¥0
web カメラ設置・設定	web カメラ設置・設定	¥7,700	¥5,390
迷惑メール対策 (ブラックリスト・セキュリティソフトでの対応)	ブラックリスト登録や、メディアスのアドレス変更設定等を 訪問で行う場合の料金 ※遠隔サポート内で行う場合は無料	¥3,300	¥2,310
不要アプリ・ソフト削除/30分	スマホや PC の不要なソフトやアプリのアンインストール	¥5,500	¥3,850
office365 設定	office を購入された場合の設定サポート	¥5,500	¥3,850
動画配信サービス設定/1 サービス ※メディアス経由での加入の OTT の場合無料	各動画配信サービスをテレビやスマホ・ネットで視聴できるよう、 アカウント作成からサポート ※お客様の個人情報やクレジットカード情報が必要な場合はお客様にてご入力が必要	¥3,300	¥2,310
プリンタトラブル解決	プリンタのトラブル対応(印刷不可、PC ドライバ再インストール) ※回線側の不具合だった場合は費用発生無し ※用紙・インク等の消耗品はお客様にて用意 ※内容によっては対応不可。その場合費用発生無し	¥3,300	¥2,310
マルチディスプレイ接続	PC を複数のモニタへ映し出す際の配線や設定をサポート ※モニタはお客様にてご用意が必要	¥3,300	¥2,310

PC ユーザーアカウント作成	PC を複数名で使用する場合、各ログイン ID やパスワードを作成	¥5,500	¥3,850
各種アカウント作成/1アカウント	yahoo や google、その他 web サービス等のアカウント(会員)登録設定をサポート	¥3,300	¥2,310
キーボード・マウス・端末の画面設定 トラブル診断	キーボード入力不具合、マウスが動かない、画面が暗いなどのトラブル診断	¥5,500	¥3,850
PC 基本レッスン/30分	文字の入力方法やインターネットでの検索方法など、 初心者向けの簡単な内容についてレッスン	¥5,500	¥3,850
スマホ・タブレット基本レッスン/30分	文字の入力方法やインターネットでの検索方法、電話のかけ方など、 初心者向けの簡単な内容についてレッスン	¥5,500	¥3,850
SNS レッスン/30分	SNS(X,instagram,facebook 等)のアカウント作成方法や操作方法、注意点等をレッスン	¥5,500	¥3,850
ネットショッピングレッスン/30分	amazon や楽天でのネットショッピングの方法をレッスン	¥5,500	¥3,850
PC 内部クリーニング	ファン、ケーブル差込口、キーボード等のエアクリーニング(エアダスター等を使用)	¥7,700	¥5,390
ストリーミングデバイス 接続設定	amazon fire stick や apple TV 等のテレビへの設置・設定を行う	¥3,300	¥2,310

【TEL】

メニュー	内容	一般料金	スマイルサポート 会員料金
電話不具合診断・復旧	回線状況調査・復旧ならびに電話機の故障診断 1) EMTA・HGW の端末診断・故障交換 2) 機器ヒモの不良診断・交換 3) 電話機の雑音 4) 通話の切断 ※1 診断の結果、お客様電話機不良は復旧不可 ※2 診断の結果、お客様の宅内設備が著しく劣化していた場合、改修工事費用は実費発生	¥0	¥0

OP 迷惑電話自動ブロック 利用時の設定 (着拒設定含む)	オプションで迷惑電話自動ブロックに加入 いただいている方へ、 設定方法や操作方法のサポート実施	¥0	¥0
電話機接続	HGW と電話機の配線接続	¥0	¥0
電話機 ナンバーディスプレ イ動作確認	ナンバーディスプレイ(¥440/月)の動作確 認。 申し込み前に、電話機が ND に対応してい るか確認に伺うことも可能	¥0	¥0
電話機 電話帳登録サポ ート/30分	電話帳登録のお手伝い	¥5,500	¥3,850
電話機機能設定サポ ート/30分	電話機が有する迷惑電話対策機能や、そ の他各種設定のサポート	¥5,500	¥3,850
ドアホン接続設定 ※お 客様所持品	ドアホンの接続設定サポート	¥7,700	¥5,390

【TV】

メニュー	内容	一般料金	スマイル サポート 会員料金
TV 視聴不具合診断・復旧	テレビ視聴不可時の原因調査・復旧 ※電波状況が宅内設備環境により著しく 劣化していた場合、改修工事費用は実費 発生	¥0	¥0
TV 機能設定/30分	時計設定・画質調整等 (ネットワーク関 連以外の設定)	¥3,300	¥2,310
TV 周辺操作説明	TV・録画機等の操作や機能の説明	¥0	¥0
LAN 録画設定	録画機と STB の LAN 録画設定、操作説 明含む	¥3,300	¥0
録画方法説明	録画・ダビング方法の操作説明	¥0	¥0
STB 移設	STB を別のテレビ移動・設置。 ※移設先で視聴不良がある場合は原因 調査の上実費で工事が発生する可能性 あり	¥0	¥0
レコーダードライブクリー ニング (楽録は無料)	お客様所有のレコーダーのディスク読み 込みができなくなった際にクリーニング実 施 ※改善に至らなかった場合は費用発生	¥5,500	¥3,850

	無し		
STB・TV・録画機用HDD接続設定/台	STB・TV・録画機用の録画用HDD接続設定	¥5,500	¥3,850
STB リモコン交換 (中古 メーカー設定含む)	※1 原則交換するリモコンは中古となります。 ※2 お客様過失(紛失・飲食物・ペット汚物の混入)時は全て有償¥3,000での対応となります。	¥0	¥0
新品リモコン交換	STB 用リモコン交換。新品希望の場合。	¥3,300	¥2,310
STB 故障交換	STB 故障交換	¥0	¥0
STB 操作説明	STB 操作説明	¥0	¥0
TV・レコーダー配線 ※スマイルメンバー無料	TV・録画器とのアンテナ線接続ならびに設定 ※1 アンテナ線(同軸ケーブル 1.5m)は料金に含む ※2 HDMI ケーブル 1.5m/本 or(D 端子 1.5m/本+AV ケーブル 1.5m/本)1 セットは料金に含む	¥3,300	¥0
ホームネットワーク設定 (お部屋ジャンプリンク等)	家中の別の録画機の映像を視聴できるように設定	¥7,700	¥5,390
サウンドシステムの接続設定	TV 周辺機器(スピーカー等)の設定サポート	¥11,000	¥7,700
テレビ移動(配線費用別途)/台	別のお部屋へテレビを移動 ※テレビを運ぶ際はお客様の補助を必要とする場合あり ※移動後の部屋で視聴不良があった場合は原因調査の上、別途有料工事発生の可能性あり	¥3,300	¥2,310
テレビ端子追加工事/個	テレビ端子の無い部屋にテレビ端子を追加 ※調査の上対応させていただきます ※原則調査と工事が別日となります ※端子までの同軸ケーブル追加が必要な場合、別途費用発生	¥11,000	¥7,700

リモート視聴設定/台	STB や録画機等の番組をリモートで視聴できるようにするためのサポート ※一部チャンネルは対応していません ※アプリによっては有料の場合があります ※4K 放送および 4K 放送と同じエンコード方式の放送は対応していません	¥3,300	¥2,310
テレビ・録画機おまかせあんしん設置	配線接続、インターネット接続設定、DLNA 設定、リモート視聴設定等含む	¥5,500	¥3,850

【その他】

メニュー	内容	一般料金	スマイルサポート 会員料金
配線整理 ※スマイルメンバー無料	テレビや通信機器周辺の配線整理 ※別途配線が必要になる場合は有料	¥3,300	¥0
メディアス設置機器・提供サービスについての説明	メディアスが設置している機器や、提供しているサービスについて説明 (原則操作やテクニカルの部分に限る。契約等に関する内容は当日対応が困難な場合あり)	¥0	¥0
不要機器取り外し/台	不要な機器・家電等の取り外し	¥3,300	¥2,310
家電購入相談 (お電話・来社での相談となります)	家電購入相談 ※ご依頼をいただいて要望をヒアリングさせていただいたのち、調査して回答	¥0	¥0
電球交換	電球交換作業 ※電球はお客様にてご用意いただきます	¥3,300	¥2,310

【部材】

メニュー	内容	一般料金	スマイルサポート 会員料金
分波器	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
同軸(屋内)/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
同軸(屋外)/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
2 分配器・1 分岐(屋内)	左記部材の提供および取り付け作業	¥3,300	¥2,310

2 分配器(屋外)	左記部材の提供および取り付け作業	¥3,300	¥2,310
3 分配器(屋内)	左記部材の提供および取り付け作業	¥3,300	¥2,310
3 分配器(屋外)	左記部材の提供および取り付け作業	¥7,700	¥5,390
4 分配器(屋内)	左記部材の提供および取り付け作業	¥3,300	¥2,310
4 分配器(屋外)	左記部材の提供および取り付け作業	¥7,700	¥5,390
6 分配器(屋内)	左記部材の提供および取り付け作業	¥5,500	¥3,850
8 分配器(屋内)	左記部材の提供および取り付け作業	¥5,500	¥3,850
LAN ケーブル(CAT6 以下)/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
電話線敷設/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
パイプ配管/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770
モール取り付け/m	左記部材の提供および取り付け作業	¥1,100	¥770

本規約は、2025年5月23日より施行します。