

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

第1条（規約の適用）

東松山ケーブルテレビ株式会社（以下「当社」という）は、本契約者に対し、当社が別に定める「有線テレビジョン放送契約約款」（以下「テレビ約款」という）、「インターネット接続サービス契約約款」（以下「ネット約款」という）、KDDI が別に定める「KDDI ケーブルプラス電話サービス契約約款」（以下「電話約款」という）、「ケーブルプラス電話利用規約」（以下「電話利用規約」という）、KDDI が別に定める「KDDI ケーブルプラスホーム電話サービス契約約款」（以下「ホーム電話約款」という）、「ケーブルプラスホーム電話利用規約」（以下「ホーム電話利用規約」という）、「モバイル通信サービス「スマイルフォン」契約約款」（以下「スマイルフォン約款」という）およびこの「スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約」（以下「本規約」という）に基づき、「スマイル安心おたすけ隊サービス」（以下「本サービス」という）を提供します。

第2条（規約の適用）

本規約は、本サービスの利用に関する条件を満たすテレビ約款、ネット約款、電話約款、電話利用規約、ホーム電話約款、ホーム電話利用規約、スマイルフォン約款（以下「対象サービス約款」という）に基づく契約者であって本規約を利用する契約者（以下「本契約者」という）に適用されるものとし、本契約者は、第3条（本サービスの内容）に応じた申込を行うものとし、本規約を遵守するものとし、

2 当社は、本規約を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によるものとします。

3 当社が別に定めることとしている事項については、随時変更することがあります。

第3条（本サービスの内容）

本サービスは次の種類があります。

サービスの種類	概要	サービス対応時間
訪問サポート	テレビ約款、ネット約款、電話約款、電話利用規約、ホーム電話約款、ホーム電話利用規約、スマイルフォン約款に基づく契約者が受けられるサポート。訪問し設定、作業等を実施する。	午前10時～午後5時

2 本サービスは、前条第1項に規定する本契約者に対し、別表1に規定する利用料により別表2に規定するサービスを本契約者向けの作業料で提供します。

3 本規約に定めのない事項は、対象サービス約款の定めによるものとします。

4 本規約の規定が対象サービス約款の規定と矛盾又は抵触する場合は、対象サービス約款の規定が本規約の規定に優先して適用されるものとします。

第4条（契約の成立）

本サービスの申込をする者が、本規約を承諾し、当社指定の手続き方法で当社へ申込をし、当社がこれを承諾することにより成立するものとします。

第5条（最低利用期間）

本サービスは、6カ月の最低利用期間があります。

2 本契約者は、本サービスの提供を開始した日の属する月を1と起算して6カ月の契約期間内に契約の解除があった場合には、契約の解除の日の属する月の翌月末までに一括で解除料をお支払いいただきます。なお、解除料は利用料に残余の期間を乗じた額とします。

第6条（料金等）

利用料の支払義務は、サービスの提供を開始した日の属する月から、契約の解除があった日の属する月末まで（期間は月単位とし、提供を開始した日と解除又は廃止があった日が同一の月に属する場合は1カ月間とします。）発生するものとし、日割り計算による精算は行わないものとします。

2 本契約者は、本規約に基づき提供を受けた設定作業等について、別表2に規定する料金を支払うものとします。

3 消費税率が変更になった場合には料金が変更になります。

4 料金の支払方法は、本契約者が別に契約する対象サービスの引落口座より口座振替とします。

第7条（本契約者が行う契約の解除）

本契約者は、当社が定める方法により、本サービスを解除することができるものとします。その場合、本契約者は本サービスの解除手続きを行うものとします。

第8条（当社が行う契約の解除）

当社は、次の場合には、本サービスを解除することができるものとします。

- 対象サービス約款の全てを解約した場合
- 本規約に規定された支払義務を怠った場合
- 本規約の規定に違反した場合

2 当社は、前項に従い解除された本契約者による再度の本サービスの利用申込をお断りできるものとします。

第9条（本サービスの提供条件）

当社は、本契約の申込みを行う者または本契約者が、次の各号に定める条件を全て満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- 当社が提供する放送サービス、インターネット接続サービス、電話サービスのいずれかの契約者であること
- 当社の設定作業等の実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象機器等があり、設定作業に必要なIDやパスワード等の設定情報および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等が用意されていること
- 当社の設定作業等の実施の時点で、本契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンスおよびシリアルナンバーを保有していること
- 当社の設定作業等の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

フトウェアもしくはアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、サービス対象機器等へのインストールを承諾すること

(5) インターネット接続サービスに接続するサービス対象機器等においては、当社が別表3に定める推奨環境以上であること

第10条（本契約者の当社に対する協力事項）

本契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して次に定める協力を行っていただきます。

- 当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力
- 当社の求めに応じた本サービス提供の為に必要な情報（操作説明書等を含む）の提供
- 本サービス提供前の本契約者の責任におけるサービス対象機器等の重要情報の複製
- 本サービス提供前の本契約者の責任におけるサービス対象機器等の機密情報の防護措置または消去
- 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

第11条（除外事項）

当社は、本契約者が次に定める事項のいずれかに該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- 第9条（本サービスの提供条件）の項目を満たさない場合
- 不正アクセス行為またはソフトウェアの違法コピー等、違法行為となる作業や、対象サービス約款等に禁止している行為を当社に要求する場合
- その他、本契約者の責めによりサービスの提供が困難となる場合

第12条（免責事項）

本サービスの提供後サービス対象機器等が故障した場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

2 当社の貸与品以外の機器の故障や不具合が起きた場合の修理費や補償等は本契約者のご負担になります。

3 録画機能付きSTBまたは契約者所有の録画機器等について、録画物等（録画機能付きSTBに蓄積、挿入されたデータ全てをいう。）の消失、破損等が生じた場合、また、機器の交換や撤去を行った際に、録画物等が消失した場合、当該損害賠償責任は発生しないものとします。

4 インターネットに接続する本サービス契約者所有のパーソナルコンピューター、タブレット型パーソナルコンピューターおよび外部記録装置について、記録したデータ等（蓄積、挿入されたデータ全てをいう。）の消失、破損等が生じた場合、当社の責めに帰すべき理由がある場合を除き、当該賠償責任は発生しないものとします。

第13条（責任の制限）

当社は、本サービスの提供により本契約者に損害が生じた場合、当社の責めに帰すと認められた場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。

第14条（合意管轄）

本規約に関し、当社と契約者との間に紛争が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する簡易裁判所又は地方裁判所及び東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第1番の専属的合意管轄裁判所とします。

第15条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合、当社及び本契約者は本規約の趣旨に従い、誠意をもって協議の上解決にあたるものとします。

附則

本規約は、2013年4月12日から適用します。

本規約は、2015年6月10日から一部改訂します。

本規約は、2016年8月10日から一部改訂します。

本規約は、2017年9月4日から一部改訂します。

本規約は、2018年4月1日から一部改訂します。

本規約は、2020年7月10日から一部改訂します。

本規約は、2020年10月1日から一部改訂します。

本規約は、2021年4月1日から一部改訂します。

本規約は、2021年6月1日から一部改訂します。

本規約は、2021年7月20日から一部改訂します。

本規約は、2022年9月20日から一部改訂します。

本規約は、2022年11月1日から一部改訂します。

本規約は、2023年9月1日から一部改訂します。

別表1 利用料 (消費税込)

	料金額
基本利用料	550円

別表2 作業料

訪問サポート（注1） (消費税込)

放送サービス（注2）		
作業内容	本契約者 3回まで/月	本契約未契約者・本契約者4 回目以降/月

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

		1台あたり(注3)	
1	出張費用(注4)	0円	2,200円
2	テレビ映像不良対応(原因切り分け調査)	0円	0円
3	STBとテレビ・録画機器の接続・設定	0円	2,200円
4	機種交換(標準STB→ブルーレイデジ録W・デジ録W)	0円	3,300円
5	機種交換(ブルーレイデジ録W、デジ録W→標準STB、同機種交換)	3,300円	3,300円
6	STBリモコン交換	(機種による)	(機種による)
7	STB(リモコン含む)、録画機器等の操作説明	0円	0円
8	市販テレビ設定	0円	3,300円
9	市販録画機器配線・設定	0円	3,300円
10	ホームネットワーク設定・説明(注5)	2,200円	5,500円
11	サラウンド設定	2,200円	5,500円
12	テレビ移動・接続・設定(32型まで)(注6)	0円	3,300円
13	テレビ移動・接続・設定(46型まで)(注6)	2,200円	5,500円
14	パソコン地デジ設定	0円	2,200円
インターネット接続サービス			
作業内容		本契約者 3回まで/月	本契約未契約者・本契約者4 回目以降/月
		1台あたり(注3)	
1	出張費用(注4)	0円	2,200円
2	通信不良対応(原因切り分け調査)	0円	0円
3	パソコンの開梱および初期セットアップ(Windows初期画面まで)	1,100円	5,500円
4	インターネット接続・メール設定	0円	2,200円
5	機器交換(標準D-ONU→無線ルーター内蔵D-ONU)	0円	3,300円
6	機器交換(無線ルーター内蔵D-ONU→標準D-ONU、同機種交換)	0円	3,300円
7	J-SAFE、F-Secure設定	0円	1,100円

8	iフィルタ設定	0円	1,100円
9	Microsoft Office 設定	1,100円	3,300円
10	市販セキュリティソフト設定	1,100円	3,300円
11	無線ルーター(スマイルAir含む)接続設定(当社販売/レンタル品)(注7)	0円	3,300円(注8)
12	市販無線ルーター接続設定(注7)	1,650円(注9)	4,950円(注10)
13	有線ルーター接続設定(注7)	1,100円(注9)	3,300円(注8)
14	Wi-Fi端末追加接続設定	0円	550円
15	スマートフォン・タブレット・ゲーム機・テレビ Wi-Fi追加接続設定	0円	550円
16	プリンター開梱・初期セットアップ	1,100円	4,400円
17	プリンター設定(USB接続)	0円	2,200円
18	プリンター設定(LAN接続 無線/有線)	0円	3,300円
19	その他パソコン周辺機器接続設定(注11)	0円	4,400円
20	Windows Update	5,500円	16,500円
21	スマートフォン・タブレット Update	550円	2,200円
22	Windows リカバリー(注12)	5,500円	16,500円
23	ウィルス駆除(注11)	2,200円	8,800円
電話サービス(ケーブルプラス電話・ケーブルプラスホーム電話)			
作業内容		本契約者 3回まで/月	本契約未契約者・本契約者4 回目以降/月
		1台あたり(注3)	
1	出張費用(注4)	0円	2,200円
2	通信不良対応(原因切り分け調査)	0円	0円
3	電話オプションサービス設定	0円	1,100円
4	電話機交換	0円	2,200円
5	ホーム電話専用アダプタ設置(注13)	0円	3,300円

スマイル安心おたすけ隊サービス利用規約

MVNO サービス			
作業内容		本契約者 3回まで/月	本契約未契約 者・本契約者 4 回目以降/月
		1台あたり(注3)	
1	出張費用(注4)	0円	2,200円
2	スマートフォン不具合原因切り分け(注14)	0円	0円
3	故障受付及び代替品お届け 修理品お届け(注15)	0円	2,200円
4	スマートフォン基本操作説明(当社販売品)	0円	2,200円
5	スマートフォン基本操作説明(他社販売品)	1,100円	3,300円
6	スマートフォン開梱およびセットアップ(機種変更)(他社販売品)	1,100円	5,500円
7	SDカード挿入	0円	2,200円
8	電話帳移行	0円	3,300円
9	アプリインストール(注16)	0円	3,300円
10	ウイルス駆除(注11)	2,200円	8,800円

6	電話露出配線工事(2次側)	16,500円	16,500円
7	D-ONU再装着	5,500円	5,500円
8	分岐・分配器交換	3,300円	3,300円
9	ブースター交換	5,500円	14,300円
10	BS混合器設置	3,300円	3,300円
11	BSブースター設置(5端子まで)	11,000円	19,800円
12	BSブースター設置(10端子まで)	22,000円	30,800円
13	BS分波器設置	2,200円	2,200円

注1:ご加入いただいているサービスに応じたサポートサービスの提供となります。
 注2:放送サービスに関連するネットワーク設定の提供は、当社インターネットサービスのご契約が条件となります。
 注3:サービス対象機器等の台数です。接続に必要な機器類、部材等はお客様がご用意ください。
 注4:1訪問ごとに作業料費とは別に出張費をお支払いいただきます。
 注5:未契約者は2台目より2,200円となります。
 注6:テレビ移動後のSTBおよび録画機器等の接続を含みます。
 注7:端末1台分の設定を含みます。
 注8:ルーター2台目以降の設定は1,650円です。
 注9:ルーター2台目以降の設定は無料です。
 注10:ルーター2台目以降の設定は3,300円です。
 注11:お客様のご利用環境によって対応できない場合があります。
 注12:当社内での作業となるため、引き渡しは翌日以降となります。なおこの場合の出張費は受取と返却を併せて1訪問となります。
 注13:電話機との配線を含みます。また解約時の取り外しも対応します。
 注14:当社より購入いただいた端末に限ります。
 注15:延長保証契約者に限ります。
 注16:アプリのインストールまでのサポートになります。各アプリの操作方法の説明や不具合の対応はいたしかねます。また、インストールしたアプリが原因となりお客様に端末の障害等の損害が生じた場合でも当社は責任を負いかねます。
 注17:設置部屋までの露出配線となります。なお、工事は別の日にちになります。配線工事を同日に2本以上行う場合、2本目以降の工事費は本契約者8,800円/本、本契約未契約者11,000円/本となります。

追加工事			
作業内容		本契約者 3回まで/月	本契約未契約 者・本契約者 4 回目以降/月
		1工事あたり	
1	出張費用(注4)	0円	2,200円
2	テレビ端子交換	3,300円	3,300円
3	STB、モデム、EMTA等移動(配線追加が不要な場合)	0円	3,300円
4	STB、モデム、EMTA等移動(配線追加工事が必要な場合)(注17)	16,500円	19,800円
5	配線追加工事(注17)	16,500円	16,500円

別表3 インターネット接続機器の推奨環境

項目	推奨環境	
OS	Windows	Windows10 21H2 以降
	Macintosh	MacOS Catalina 10.15 以降
	Android	Android 10 以降
	iOS	iOS 14.0 以降

いずれも日本語のみ