

訪問サポート利用規約

株式会社 ZTV（以下、「当社」という。）と、当社が行うサービスを受ける者（以下、「加入者」という。）との間に結ばれる利用規約は以下の条項によるものとします。

第1条（利用規約の適用）

当社は、訪問サポート利用規約（以下、「本規約」という。）を定め、これにより訪問サポート（以下、「本サポート」という。）を提供します。

2. 加入者は本サポートの利用に先立ち本規約に規定する各条項の内容を承諾した上で本サポートの提供を受けるものとします。

第2条（利用申込をすることができる対象）

本サポートの提供は当社の提供するケーブルテレビまたはインターネットサービス（以下、「基本サービス」という。）の加入者に限ります。

2. 本サポートのご利用は個人名義の加入者に限ります。法人名義の加入者は利用できないものとします。

3. 本サポートのご利用は基本サービスの加入者または同居のご家族(未成年除く)に限ります。また訪問先はご契約住所に限ります。

4. 基本サービスを停止している加入者は、本サポートを利用することができません。

5. 集合住宅の全棟・全戸が一括で基本サービスに加入している場合は、安心サポートオプション契約者に限り、本サポートを利用できるものとします。

第3条（提供するサービス内容）

本サポートは当社作業員が加入者宅に訪問し、別表に定める作業を実施します。

第4条（サービスの利用方法）

加入者は本サポートを利用する際は、当社まで当社指定の方法でその旨を申し出するものとします。

2. 加入者は作業料金が必要となることを了承の上、作業依頼を申し出するものとします。

3. 本サポートを受ける場合はあらかじめ予約が必要となります。

4. 本サポートの訪問対応が可能な日時は原則、年末年始を除く、9:00～18:00 となります。

5. 訪問させていただく詳細日時は加入者と訪問する当社作業員の間で調整となります。

6. 当社作業員は訪問当日、作業にあたる前に、加入者へ該当作業内容と料金を案内し、加入者の了承のもと該当のサポート作業に取り掛かります。

7. 当社作業員が設備保守などの目的で加入者宅へ訪問している際、本サポートでの改善案を提案する場合があります。その際は、上項に関わらず、当社作業員と加入者間で作業時間等を調整するものとします。

第5条（所有機器への対応）

本サポートは各種設定や接続支援等の作業であり、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。

2. 本サポートは加入者の希望する作業内容およびその結果を保証するものではありません。

第6条（利用条件）

加入者が機器設定、ソフトウェア設定作業を希望する場合、必要となる各種プロダクト ID、ライセンス及びサービス契約を保有している必要があります。

2. 作業に必要なアプリケーションまたはドライバのソフトウェアライセンスに同意し、加入者の端末にインストールを承諾して頂く必要があります。
3. 違法または違法と思われるデータ若しくはソフトのコピーやインストール等は出来ません。
4. パソコンの OS や利用機器の環境、テレビ配線等の都合によっては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
5. DLNA 対応は、機器の相性、組合せ、バージョンによってはご利用になれない場合があります。
6. ご希望される建物内の場所によっては、配線の長さ等から作業をお断りする場合があります。

第7条（サポートの完了）

加入者は、本サポート作業の終了後、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。

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. 本サポート作業の完了日は、前項に定める作業完了報告書に署名した日とします。

第8条（料金等）

本サポートの利用に対し、別表に定める作業料金が必要となります。

2. 加入者は、第7条の本サポート完了に基づき、当社の指定する期日までに料金を支払うものとします。
3. 加入者は、基本サービスと同様の支払い方法で本サポート料金を当社に支払うものとします。
4. 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。
5. 本サポートの1作業項目あたりの目安を1時間としています。1作業項目あたりの作業時間が1時間を超過する場合は超過料金が発生します。作業時間の超過が予想される場合、当社作業員より、作業にあたる前に、加入者へ超過の可能性と理由を案内し、加入者の了承のもと該当のサポート作業に取り掛かります。

第9条（作業の実施）

本サポート作業の実施時は、基本サービスの加入者または同居のご家族(未成年除く)にお立会いただきます。

第10条（訪問・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・作業を中止することができるものとします。

- (1) 加入者による事前準備が満たされていない等、当社作業員が作業に着手できない場合
- (2) 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
- (3) 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
- (4) その他、当社が作業困難と判断する場合

第11条（免責事項）

本サポートのご利用によって生じた加入者の損害および本サポートの利用により加入者が第三者に対して与えた損害について当社は一切の責任を負いません。

2. 次の各号に該当するような場合、当社は一切の責任を負いかねます。

- (1) 当社作業員は、本作業の実施にあたりお客様のデータを紛失しないよう細心の注意を払い作業しますが、万一加入者のデータ等が紛失した場合でも当社はいかなる責任も負いかねます。加入者のパソコン等に保存されているデータ等のバックアップは加入者自身で対応ください。
- (2) ソフトウェアのインストール（パソコン等に組み込むこと）やアンインストール（削除）は不具合が発生する可能性があります。当社は復旧のために最大限の努力は致しますが、完全な復旧ができない場合がある事について、加入者は予め了承するものとします。
- (3) OS をアップグレードすると、今まで使用出来たソフトウェア、ドライバまたはドライブが使用できなくなる場合や一部機能が使用できなくなる場合があります。
- (4) 本サポートではウィルスやマルウェア駆除は出来ません。ウィルスやマルウェアの影響により当社作業に影響が発生した際の責任は負いかねます。
- (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ポートを完了できない場合があります。
- (6) 加入者は、本サポートの利用に際し、必ずしも要望の全てを解決できるものではない事を予め了承するものとします。

第 12 条（本利用規約の変更）

当社は、本利用規約を、加入者へ予告なく改正することがあります。

第 13 条（協議等）

本利用規約の各条項に疑義が生じた場合は、当社及び加入者は、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

附則

当社は特に必要があるときには、本規約に特約を付することができるものとします。

本規約は 2025 年 4 月 1 日より施行します。

別表 訪問サポート料金

[無料項目]

■インターネット向けサポート

作業項目	説明		価格
ZTV メール設定	Z-LAN アカウントのパソコンやモバイル端末への設定作業	1 式	無料
ZTV 各種メール設定	容量追加、メール転送、アドレス追加、各種設定登録作業	1 式	無料
ZTV 迷惑メール対策設定	ZTV 迷惑メール対策設定の登録作業	1 式	無料
ZTV セキュリティソフト	マカフィーforZAQ、i フィルターforZAQ インストール作業	1 式	無料

■ケーブルテレビ向けサポート

作業項目	説明		価格
みるプラス設定	当社 STB へのみるプラス視聴登録作業	1 台	無料
STB 操作メニュー設定	当社 STB メニュー作業（お好み ch 設定、電源連動など）	1 台	無料
リモート視聴アプリ設定	ZTV 提供アプリのインストールおよび設定作業 DiXiMforCATV、ケーブルプラス REMOTE など	1 台	無料

[有料項目]

(税込)

項目	説明		通常価格	特別価格
基本料	基本作業費・出張費など		6,875 円	5,500 円

■インターネット向けサポート

(税込)

作業項目	説明		通常価格	特別価格
市販品セキュリティソフト	電器店などで購入されたソフトのインストール作業	1 式	5,500 円	4,400 円
市販品 Wi-Fi ルーター設定	電器店などで購入された機器のインストール作業 ※業務用ルーターや固定 IP 設定等には対応不可	1 式	4,125 円	3,300 円
Google アカウント設定	Google アカウントの新規発行、登録などの支援	1 式	1,375 円	1,100 円
Microsoft アカウント設定	Microsoft アカウントの新規発行、登録などの支援	1 式	1,375 円	1,100 円
パソコン開包/セットアップ	電器店などで購入されたパソコンの初期設定作業。 PC 基本設置、初期設定、インターネット接続(有線 or 無線) ※ルーター本体の設置設定、メール設定、セキュリティソフト、 プリンター設定等は本項目には含まれません ※サポート終了 OS の PC は対応不可	1 台	11,000 円	8,800 円
プリンター・スキャナー設定	電器店などで購入された機器の初期設定作業 ※プリンターへの Wi-Fi での接続設定は本項目に含みます	1 台	6,875 円	5,500 円
PC テレビチューナー接続	TV 受信対応の PC ディスプレイに同軸線を接続、受信設定作業 ※テレビ配線の長さや距離、分配等によっては作業不可	1 台	4,125 円	3,300 円

Wi-Fi 端末 無線設定 (3 台)	モバイル、PC、ゲーム機、プリンター等の Wi-Fi 設定作業 ※当社インターネット環境への接続に限ります ※同日作業に限ります ※台数範囲内でも 2 回目以降の訪問の場合は再請求となります	3 台 まで	2,338 円	1,870 円
宅内 LAN 配線の変更	D-ONU 端末から PC やルーターまでの LAN 配線の変更作業		要相談	要相談
その他			要相談	要相談

※特別価格とは、「安心サポートオプション」加入者の特典を適用した割引価格です。

■ケーブルテレビ向けサポート

(税込)

作業項目	説明		通常価格	特別価格
みるプラス設定	当社 STB へのみるプラス視聴登録作業	1 台	無料	無料
STB 操作メニュー設定	当社 STB メニュー作業 (お好み ch 設定、電源連動など)	1 台	無料	無料
リモート視聴アプリ設定	ZTV 提供アプリのインストールおよび設定作業 DiXiMforCATV、ケーブルプラス REMOTE など	1 台	無料	無料
テレビ買替/設置設定	市販購入のテレビの配線、動作確認 ※テレビの簡単な設置作業、TV 周辺の配線作業に限ります ※別部屋/長距離配線/壁掛け/超大型 TV 設置等是对応不可	1 台	6,875 円	5,500 円
市販レコーダー (HDD 含む) 設置設定	市販購入の録画機器の配線、動作確認 市販レコーダー/HDD 製品の新規設置、買替による交換設置作業 ※レコーダー周辺の配線作業に限ります ※別部屋/長距離配線時は対応不可	1 台	4,125 円	3,300 円
DLNA 対応機器の接続	録画機器との DLNA 対応 LAN 接続、DLNA 設定作業、LAN 録画・LAN ダビング動作確認 ※レコーダー機種によっては DLNA 接続が不可	1 台	4,125 円	3,300 円
サラウンドシステム接続	市販購入の一般的なサラウンドスピーカーとの接続 接続、動作確認、電源連動等 ※別部屋、長距離配線、スピーカー数過多の場合は不可	1 式	6,875 円	5,500 円
STB 動画視聴アプリ設定	STB に標準インストールされていないアプリの設定作業 ※ケーブルプラス STB に限る	1 台	4,125 円	3,300 円
テレビ/STB 設置場所変更等	同軸配線の変更作業、配線の再接続		要相談	要相談
テレビ端子追加	分配器、壁面端子交換など		要相談	要相談
ブースター取付	ブースター接続		要相談	要相談
その他			要相談	要相談

※特別価格とは、「安心サポートオプション」加入者の特典を適用した割引価格です。

■時間超過作業費用

(税込)

1 作業項目当たり、1 時間を超過した場合	3,300 円/1 時間超過あたり
-----------------------	-------------------

以上