# Baycom ネットあんしんサポート利用規約

## 株式会社ベイ・コミュニケーションズ

### 第1条（総則）

株式会社ベイ・コミュニケーションズ（以下「当社」という。）はBaycom ネットあんしんサポート利用規約（以下「本規約」という。）を定め、これによりBaycom ネットあんしんサポート（以下「本サービス」という。）を提供します。

### 第2条（用語の定義）

本規約において次の用語はそれぞれ以下の意味で使用します。

| 用語 | 用語の意味 |
|---|---|
| 加入者 | Baycom ネットあんしんサポート加入者 |
| 所有機器 | 加入者所有のパソコン、タブレット、スマートフォン等の端末 |
| インターネットサービス | Baycom NET/ZAQ、Baycom光NET/光ZAQ並びにBaycom LTEサービス |
| 電話サポート | 専用サポート番号での電話対応によるサポート |
| えんかくサポート | インターネットサービスを通して所有機器を遠隔から操作･補助するサポート |
| 訪問サポート | 当社から訪問し操作･補助するサポート |
| 機器 | 当社が貸与するインターネット接続機器（ケーブルモデム、ONU等） |

### 第3条（規約の範囲）

本規約は加入者と当社との本サービスに関する一切の関係に適用します。

2.本規約の規定がBaycom ケーブルインターネット契約約款/Baycom光インターネット契約約款/Baycom LTE無線通信サービス契約約款(以下「Baycom インターネット約款」という。)の規定と矛盾または抵触する場合はBaycom インターネット約款の規定が本規約の規定より優先して適用されるものとします。

### 第3条の2（規約の変更）

本規約の各条項は、社会情勢の変化その他の合理的必要性がある場合には、契約の目的に反せず、かつ、相当な範囲において、変更できるものとします。

2.前項による本規約の変更に際しては、変更後の規約の内容と適用開始日を、店頭表示、インターネットその他相当の方法であらかじめ公表するものとし、公表の際に定める相当な期間を経過した日から適用されるものとします。

### 第4条（提供するサービス内容）

本サービスはインターネットサービスの契約者に対して行うもので、電話サポート、えんかくサポート並びに訪問サポートがあります。

2.当社は加入者から本サービス利用の申込みがあった場合、別紙1-1、および1-2（提供範囲）に定める範囲において本サービスを提供します。

3.えんかくサポートは回数制限なく一部のサービスを除き、無料とします。訪問サポートは、原則として月3回まで無料としますが、一部のサービスは有料とします。また月4回目以降の訪問サポートは有料とします。

4.訪問サポートの1回の対応時間は60分以内とし、これを超える場合は別紙1-1に定める料金となります。後日訪問など再訪問については新たな訪問サポートとみなして取扱います。

5.本サービスに係る各種作業は、インターネットサービスに係る機器の設置場所に限ります。

### 第5条（本サービスの申込み条件）

インターネットサービスの加入申込書に記載された住所が本サービスと同一である方に限ります。

2.インターネットサービスの利用を一時停止している方、および店舗･事務所でインターネットサービスをご利用いただいている方は、本サービスを申込むことができません。

### 第6条（本サービスの最低利用期間）

本サービスの最低利用期間は6ヶ月とし、利用期間は第23条（利用料の支払義務）に定める、利用料等の支払い期間に準じて取扱います。なお、最低利用期間内に契約が解除または解約された場合は、サービス利用料とは別に、違約金として1ヶ月の月額利用料に相当する額を支払うものとします。

### 第7条（本サービス契約の成立）

本サービスの契約は、契約の申込みを当社が受諾した時に成立するものとします。

### 第8条（本サービスの契約申込みの撤回等）

加入者は、契約申込みの日から起算して8日を経過するまでの間、文書によりその申込みの撤回を行うことができます。ただし、本サービスを利用後、申込みの撤回を行う場合、別紙1-1、および1-2（提供範囲）に定める料金を請求します。

2.前項の規定による契約申込みの撤回は、前項の文書を発した時にその効力を生じます。

3.第1項の規定により契約申込みの撤回等を行った者は、実際に支払った契約料の還付を請求することができます。ただし、予め契約申込みの撤回をする意思をもって契約の申込みを行った場合等、契約の申込みをしようとする者に対する保護を図ることとする同項の規定の趣旨に反していると明らかに認められる時は、この限りではありません。

4.加入者が契約の申込みを撤回する場合、当社は現状復旧に要する費用等を加入者に請求することができるものとします。

### 第9条（本サービスの申込みの不成立）

当社は、申込者が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恐れがある場合

(2)本サービスの申込書内容に虚偽の記載がある場合

(3)本サービスの提供が著しく困難である場合

(4)当社が提供するその他サービス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

(5)申込みを行った月から過去6ヶ月間に本サービスを解約したことがある場合

(6)当社が不適当と認めた場合

2.前項の規定により、当社が本サービスの契約の申込みを承諾した後に、加入者が前項各号のいずれか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ます。

### 第10条（加入申込書記載事項の変更）

加入者がインターネットサービスにおいて加入申込書に記載した事項を変更した場合、本サービスの契約事項も同様に変更されるものとします。

### 第11条（権利譲渡の禁止）

加入者は本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、または貸与することはできません。

### 第12条（加入者の義務）

加入者は、本サービスの利用を申込むにあたり、次の各号に定める条件を満たすこととします。ただし、加入者が次の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本サービスが適用できない場合があります。

(1)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、シリアルナンバーや日本語による操作説明資料を保有していること

(2)本サービスの作業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正規ソフトウェアライセンスに同意し、加入者のパソコンなどへのインストールを許諾すること

(3)本サービスを受ける加入者の所有機器が使用可能な状態となっていること

(4)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

(5)本サービスを利用する場合は、別紙2（インターネット接続機器の推奨環境）の当社が定める条件を満たしていること

2.前項の規定のほか、加入者の次の各号を遵守することとします。

(1)当社または第三者の財産権（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、当社の事業運営に支障をきたす恐れのある行為をしないこと

### 第13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、当社に対して次の各号に定める協力を行うものとします。

(1)加入者は設定作業等に立ち会うこと

(2)作業確認書類への署名捺印

(3)当社の求めに応じたIDやパスワード等の入力

(4)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（操作説明等を含む）の提供

(5)所有機器に重要な情報がある場合、本サービスの提供前の加入者の責任におけるそれらの情報の複製の実施

(6)所有機器に機密情報がある場合については、本サービスの提供前の加入者の責任におけるそれらの情報の防護処置または消去の実施

(7)その他、本サービスの提供のために当社が必要と認める事項の実施

### 第14条（本サービスの受付並びに提供時間）

本サービスの受付並びに提供時間は、以下のとおりとし、電話により受付けた順番で対応します。また、訪問サポートは加入者との日程調整により訪問することとします。

受付並びに電話サポート、およびえんかくサポート：年中無休 9:00～18:00

訪問サポート：年末年始（12月30日～1月3日）を除く、9:00～18:00

2.当社は、加入者からの訪問サポートの利用受付に際し、加入者が要望する設定内容等をあらかじめ聞き取ります。訪問後の追加の設定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、電話サポートとします。

### 第15条（所有機器への対応）

本サービスでは、所有機器の修理はいたしません。

### 第16条（本サービスの解約）

加入者は本サービスの契約を解約することができます。この場合、加入者が契約を解約しようとするときは、契約の解約を希望する日の10日前までに当社所定の方法により通知していただきます。ただし、最低利用期間内に解約する場合、加入者は違約金として1ヶ月の月額利用料に相当する額を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、加入者が申し出た解約希望日の月末を当該契約解約日として取り扱います。

### 第17条（本サービスの解除）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、第6条（本サービスの最低利用期間）の規定に係らず、利用契約を解除することができるものとします。

(1)第18条（本サービスの提供停止）の規定により本サービスの提供を停止された加入者が、当該期間内にその原因となった事由を解消しない場合

(2)インターネットサービスの契約が解除された場合

2.当社は、加入者が第18条（本サービスの提供停止）のいずれかに該当する場合で、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、前項の規定にかかわらず同条に定める本サービスの提供停止をすることなくその契約を解除することができるものとします。

3.前2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の月末を本サービスの終了日と定めます。

### 第18条（本サービスの提供停止）

当社は加入者が次の各号のいずれかに該当する場合は、サービスの提供を停止することがあります。

(1)料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。（支払期日を経過した後、当社が指定する料金収納事務を行う事業所以外において支払われた場合であって、当社がその支払いの事実を確認できないときを含みます。）

(2)本サービスの申込みに当たって、当社所定の書面に事実に反する記載を行ったこと等が判明した場合

(3)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、本サービスの提供停止をするときは、何ら通知、催告なしに加入者へのサービスの提供を停止し、または契約の解除を行うことができます。

### 第19条（本サービスの提供中止）

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、前項の規定により本サービスの提供を中止する場合は、あらかじめそのことを契約者にお知らせします。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（サポートの完了）

加入者は、サポートに係る作業終了後、当社作業員立会いの下、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。

### 第21条（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係らず、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12条（加入者の義務）、第13条（加入者の当社に対する協力事項）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場合（但し、当社の責めに帰すべき事由による場合は除きます。）

(2)作業場所において、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

2.加入者の利用環境によっては、別紙2（インターネット接続機器の推奨環境）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。

### 第22条（本サービス料金の適用）

本サービスの月額利用料金は429円とします。

2.本サービスのサポートを利用する場合の料金は別紙1-1、および1-2（提供範囲）に定めます。

3.当社は、Baycom インターネット約款に基づき本サービスの月額利用料金等の支払い期限を定めて加入者に請求します。

4.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1-1、および1-2（提供範囲）に定める所定の料金を請求する場合があります。

### 第23条（利用料の支払義務）

加入者は当該月に第22条（本サービス料金の適用）で規定する月額利用料金、および訪問サポートの利用料の支払いを要します。

2.月額利用料金の支払い義務は、第7条（本サービス契約の成立）に規定する契約の成立した日の当月から発生するものとします。なお、月額利用料金の日割り計算による精算は行わないものとします。

### 第24条（個人情報の取り扱い）

当社は加入者の個人情報について、Baycom インターネット約款に基づいて適正に取り扱うものとします。

### 第25条（本サービスの廃止）

当社は、本サービスの提供が困難であると判断した場合、本サービスを廃止することがあります。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利用終了日と定めます。

2.前項の場合、当社は加入者に対し、事前に当社所定の方法によりその旨を告知します。

### 第26条（免責事項）

当社は、本サービスの提供をもって、以下の内容について保証するものではありません。

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。

2.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。

3.加入者が本サービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合、加入者は自己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大な過失がある場合を除きます。

4.本サービスの提供の完了を加入者に確認した後は、その状態を保証するものではありません。

5.本サービスは、メーカー、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。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27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大な過失による場合は、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損害

(2)第18条（本サービスの提供停止）、第19条（本サービスの提供中止）、および第25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、所有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)第三者による不正アクセスにより生じた損害

### 第28条（国内法への準拠）

本規約は日本国国内法に準拠するものとし、利用契約により生じる一切の紛争等については当社本社所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とします。

### 第29条（定めなき事項）

本規約に定めなき事項が生じた場合は、当社、および加入者は利用契約締結の主旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

別紙1-1　提供範囲（訪問でのサポートメニュー）
　　-2　提供範囲（電話でのサポートメニュー（えんかくサポート含む））

別紙2　インターネット接続機器の推奨環境

附則

1　この規約は、2026年1月15日から実施します。

2　この規約実施前に、支払い又は支払わなければならなかった利用料その他の債務については、なお従前のとおりとします。

<別紙1-1>提供範囲（訪問でのサポートメニュー）

| サポート内容 | 作業詳細 | 作業料金 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 作業時間（分） | 作業料金 | |
| | | | 機器1台目 | ·機器2台目以降、1台毎<br>·同月4回目以降（※） |
| 基本出張 <必須> | － | 15 | ¥0 | |

＋

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ご訪問でのサポート対応 | 1 | インターネット接続設定 | 有線･無線(Wi-Fi)モデムとPC1台の接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | | | 市販の有線･無線(Wi-Fi)ルータ親機の接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | | | 市販の無線LAN(Wi-Fi)アダプタ子機の接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | | | ブラウザ設定、ソフトウェアのダウンロード、<br>WEBサイト閲覧確認 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 2 | メール設定 | 当社のメールアドレス1つ取得<br>メールアカウントの設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 3 | セキュリティソフトのインストール<br>カスペルスキー/マカフィー/みやブル | 他社ウイルス対策ソフトのアンインストール<br>カスペルスキー for ベイコム、マカフィー for ZAQ、<br>みやブルのインストール･設定 | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | 4 | PC基本設定 | 上記1～3番をセットにしたプラン | 45 | ¥0 | ¥3,300 |
| | 5 | スマートフォン･タブレット<br>Wi-Fi接続･設定 | スマートフォン･タブレットのWi-Fi接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 6 | ゲーム機のインターネット接続･設定 | ネットワーク対応ゲーム機のインターネット接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 7 | プリンタの接続･設定 | USB接続のプリンタ接続･設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 8 | 多機能プリンタの接続･設定 | 家庭用のネットワークプリンタ又は、スキャナー一体型の<br>プリンタの接続･設定およびUSB接続のスキャナ接続･設定 | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | 9 | 他社プロバイダのメール設定 | 他社プロバイダのメールアドレス1つ取得<br>メールアカウントの設定 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 10 | 外付けHDD設定 | 外付けの各種ドライブの接続･設定<br>※USB及びIEEE1394対応機器のみ対象 | 15 | ¥0 | ¥1,100 |
| | 11 | OSのアップデート | WindowsやMacの更新作業<br>※Windows Update / Mac OS Update　等 | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | 12 | トラブル調査 | 宅内インターネット接続に関するトラブルの原因調査<br>·Wi-Fi接続によるネット接続トラブル調査<br>·PC起動が遅いなどの原因調査 | 45 | ¥0 | ¥3,300 |
| | 13 | タブレットデータ移行 | タブレット買替時のデータ、登録移行作業 | 45 | ¥0 | ¥3,300 |
| | 14 | PC･タブレット･メール･<br>プリンタの操作説明 | 基本操作の説明<br>（起動･終了方法、キーボード･マウス基本操作、文字入力方法、<br>PC本体の基本説明、ウィンドウ操作説明等） | 30 | ¥0（30分以内）<br>以降¥2,200/30分 | |
| | | | メールの基本操作説明（送受信、署名作成等） | 30 | | |
| | | | プリンタ基本操作説明（電源ON/OFF、給紙方法、印刷方法、<br>インクカートリッジ交換方法、簡単なトラブル対処等） | 30 | | |
| | 15 | PC･タブレット開梱およびセットアップ | PC･タブレット購入･買替時の箱出しから接続･設定 | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | 16 | 買替相談、アドバイス | PC、ルータ、プリンタなどの買替、購入時の相談 | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | 17 | PCのテレビチューナ接続･設定 | 外付け型チューナのUSB接続･視聴設定<br>チューナ内蔵型PCへのケーブル接続･視聴設定<br>※接続に必要なケーブル類はお客様にてご準備願います | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | 18 | インターネット対応家電接続･設定 | TV･レコーダなどのインターネット対応家電の<br>インターネット接続･設定<br>※ホームセキュリティの接続･設定は除く | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | 19 | Windowsの初期化 | 工場出荷状態までの初期化作業<br>※データバックアップ、初期化後の機器取付、インターネット接続･設定、アプリケーションインストールなどは除く<br>※Macは「その他の作業（応相談）」にて対応 | 90 | ¥6,600 | ¥6,600 |
| | 20 | データバックアップ | PC内の4.7GBまでのデータバックアップ<br>※USBメモリ等、バックアップメディアはお客様にてご準備ください | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | 21 | データ移行 | 旧PCから新PCへ写真やメール等のデータ移行<br>※4.7GBまで | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | 22 | ウイルス駆除 | ウイルス感染したPCの診断･駆除<br>※ウイルス対策ソフトがインストールされていない場合、別途3番の費用が必要となります<br>※診断の結果、別途19番の費用が必要な場合があります | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | 23 | その他の作業（応相談） | メモリ増設 | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | | | アプリケーションソフトのインストール/アンインストール<br>※プロダクト アクティベーション（ライセンス認証）含む | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | | | OSのアップグレード | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | | | スマートフォン･タブレットのOSアップデート作業 | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | | | WEBサービスの登録と簡単な操作説明<br>（Facebook、X、LINE、YouTube、ニコニコ動画） | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | | | Word･Excelの基本操作説明 | 60 | ¥0(30分以内)<br>以降¥2,200/30分 | |
| | | | 年賀状･ハガキ作成ソフトの基本操作説明 | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | | | 外部メディアからPCへのデータ取込み等 | 60 | ¥4,400 | ¥4,400 |
| | | | Windowsユーザーアカウントの追加 | 30 | ¥2,200 | ¥2,200 |
| | | | Microsoftアカウントの作成（1～23までのサポート内容を含まない） | 30 | ¥0 | ¥2,200 |
| | | | (プリンタを除く)パソコン周辺機器の設定<br>※スピーカー、ヘッドフォン、マウス、キーボードなど2点まで | 30 | ¥0 | ¥2,200 |

※1～16までの作業につきましては1回の訪問につき、基本出張を含む作業時間の合計が1時間までを無料とします。

<別紙1-2>提供範囲（電話でのサポートメニュー（えんかくサポート含む））

| サポート内容 | | | 対応詳細 | ×サポート対象外<br>※ご注意点 | 対応料金 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 初めの30分 | 以降30分ごと |
| お電話でのサポート内容 | 1 | インターネット･PCに関するご相談 | インターネットの速度やPCの起動が遅い、<br>Windowsのアップデート方法などの相談 | ※ご相談内容によって各サポートメニューをご案内いたします | ¥0 | |
| | 2 | インターネット接続･設定<br>※無線（Wi-Fi）接続、メール、当社セキュリティソフトなど | PC、スマートフォン、ゲーム機などのWi-Fi接続･設定 | | ¥0 | |
| | | | メールアカウントの設定 | ※ベイコムのメールアカウント設定に限る | | |
| | | | カスペルスキー for ベイコム、マカフィー for ZAQ、<br>みやブルのインストール | | | |
| | | | ネット被害からお子様を守る<br>フィルタリング機能の設定 | ※カスペルスキー for ベイコム<br>i-フィルター for ZAQ | | |
| | | | 当社が提供するオプションサービス<br>全般に関わる設定 | ※メール着信拒否、WEBメール、<br>ウイルスメールチェックなど | | |
| | 3 | OS基本操作<br>※Windows 11 | Windowsの基本的な操作案内<br>（音声がでない、画面の表示切替など） | × PC起動不可、レジストリ操作やリカバリ方法など | ¥0 | |
| | | | | × ウイルス感染からのPC復旧 | | |
| | | | | × Windows 10などマイクロソフトサポート終了のOS | | |
| | | | | × 当社提供端末を除くOS<br>（MacOS、iOS、Androidなど） | | |
| | 4 | ホームページ閲覧、<br>動画閲覧方法など | X、Facebookなどの<br>WEBサービス登録と簡単な操作案内 | ※初期設定、簡単な操作方法 | ¥0 | |
| | | | YouTubeなどの動画サービス視聴方法 | | | |
| | | | ブラウザ設定確認<br>（一部サイトのみ表示できないなど） | | | |
| | 5 | 不正プログラムの除去 | 詐欺まがいソフトなどプログラム一覧から<br>通常削除できるもの | × レジストリ操作が必要なものや、<br>サービスに組み込まれているもの<br>（悪質なプログラム） | ¥0 | |
| | | | 架空請求などスタートアップ項目の<br>無効化で対応できるもの | | | |
| | | | PC起動が遅く、不要なプログラムが<br>入っていないかの相談･削除 | × PCリカバリ（初期化）でないと<br>解決しないもの | | |
| | 6 | 他社セキュリティソフトの操作案内 | インストール･アンインストール | | ¥0 | |
| | | | 設定の確認、初期化 | × 複雑な設定変更<br>（ファイヤーウォールの設定変更など） | | |
| | | | | × 通常操作で削除できないウイルス駆除 | | |
| | 7 | 周辺機器設定 | プリンタ設定確認 | ※配線など確認できない場合は<br>ご訪問での対応を提案いたします | ¥0 | |
| | | | ルータ設定確認 | | | |
| | 8 | ホームページ作成 | ホームページ･ブログ作成の<br>基本設定･公開方法 | ※デザインなどの作成サポートは除く | ¥0 | |
| | 9 | Excel･Wordに関するご相談<br>※1日1回、初めの30分無料<br>以降30分2,200円 | インストール･アンインストール作業 | | ¥0 | |
| | | | 表･文書の作成･保存方法（初級者向け操作） | × マクロ･ピボットテーブルなどの<br>中級･上級者向け操作 | ¥0 | ¥2,200 |
| | | | 基本的な関数の使用方法（初級者向け操作） | × 法人使用による操作案内 | | |
| | | | その他個人使用による簡単な操作 | × Excel･Word以外の操作方法 | | |
| | 10 | その他ソフトの基本操作説明 | 初級者向けの簡単な操作方法 | ※一部のフリーソフトについては、<br>対応できない場合がございます | ¥0 | |
| | | | 年賀状･ハガキ作成ソフトの簡単な操作案内 | ※筆王、筆まめ、筆ぐるめ限定<br>代理作成はいたしません<br>× データ復旧作業･破損ファイルの修復 | ¥2,200 | ¥2,200 |

·えんかくサポートは、お客様の画面を直接操作できますが、専用ソフトのインストールが必要なため、お問い合わせ内容によっては、お電話でのご案内の方が早く問題解決できる場合がございます。

·Baycom LTEのお客様は、えんかくサポートは行えません。

·Excel･Wordの操作案内は、初めの30分を無料とし、以降30分ごとに2,200円（訪問時と同じ）課金とします。「初級レベルの個人使用」をサポート対象とし、マクロなどの中級～上級使用、または法人使用のサポートはいたしません。Excel･Wordの対象バージョンは、マイクロソフト社のサポート対象のバージョンのみとします。文章入力･表作成を代理で行いません。

·はがき作成ソフトについては、「筆王、筆まめ、筆ぐるめ」限定とし、30分ごとに2,200円課金とします。「初級レベルの個人使用」をサポート対象とし、文章入力、画像加工などを代理で行いません。

·電話でのご案内が長時間になる場合、訪問対応をご提案することもあります。（30分超～）

·サポート対象OSは、Baycom インターネットサービスの推奨環境と同じとします。

·タブレットについては、当社よりお渡しした端末のみを「えんかくサポート対象」とします。（iPad.Android端末）操作案内については、ネット接続、メール設定に関連する内容とし、場合によってはメーカー様相談を依頼することもあります。

<別紙2>インターネット接続機器の推奨環境

| 1.電話サポート、およびえんかくサポート（パソコン） | |
|---|---|
| 項目 | 推奨環境 |
| OS | ·Windows<br>Windows 11<br>·Macintosh<br>macOS 12 Monterey以上 |
| ブラウザ | ·Windows<br>Microsoft Edge<br>FireFox<br>Chrome<br>·Macintosh<br>FireFox<br>Safari<br>（Active X、Java Scriptを有効にした状態であること） |
| CPU | ·Windows<br>1GHz以上のプロセッサ<br>·Macintosh<br>Intel基盤のMacintoshパソコン |
| メモリ | ·Windows<br>4GB以上<br>·Macintosh<br>Intel基盤のMacintoshパソコン |
| 2.えんかくサポート（タブレット･スマートフォン） | |
| 当社が別途指定する対応端末に限る。 | |
| 3.訪問サポート | |
| 項目 | 推奨環境 |
| OS | ·Windows<br>Windows 11<br>·Macintosh<br>macOS 12 Monterey以上<br>·Android<br>Android 12.0以上<br>·iOS<br>iOS 16以上<br>iPadOS 13以上<br>（いずれも日本語のみ） |