かけつけ IT サポート利用規約

本規約は、株式会社テレ・マーカー（以下「当社」といいます。）が提供する「かけつけ IT サポート」（以下「本サービス」といいます。）をお客さまがご利用するにあたっての諸条件を定めたものです。お客さまは、本サービスをご利用いただくにあたって、「本規約」にご同意の上、お申し込みいただきます。

第1条（本サービスの内容）

当社または委託先が指定する本サービスに係る業務を担当するスタッフ（以下、「訪問スタッフ」といいます。）がお客さまの指定された場所に訪問した上で、日本国内で使用されるお客さまのパソコン、スマートフォン、タブレット、デジタル機器および周辺機器（以下「本件機器等」といい、当該本件機器等に記録されたデータ、および付属部品を含みます。）の設置設定サポート、操作レッスン、データ復旧、部品交換、修理・トラブル解決等を行うサービスを「かけつけ IT サポート」といいます。

第2条（本サービスの前提条件）

当社は、お客さまが以下の各号に定める前提事項のすべてについてご了承いただくことを条件に、本サービスをご提供いたします。

- (1) 本サービスの対象となる本件機器等のOSについて、メーカーによるサポートを終了していないもので、お客さまが当該OSの正規ライセンスを有しているものとします。
- (2) 当社は、本件機器等の利用環境により、本サービスの作業内容に変更が生じる可能性があるため、事前に、作業完了までの時間を保証することができません。当社の責めに帰すべき事由によることなく、見積もり時の想定を超えた作業時間を要する場合や部品交換が必要となる場合、またはお客さまのご都合などにより2回以上の訪問になる場合、見積金額とは別に当社の定める追加料金が発生します。
- (3) 本契約締結後、当社は、お客さまが指定された場所に訪問スタッフが訪問する等し、お客さまの本件機器等の状況を確認した上で、別紙1の料金表に基づき、本サービスの提供料金、および商品代金等（以下、「サポート料金」といいます。）の見積もりをいたします。当社が提示した見積もりに対して、お客さまからのご了承が得られないときは、本サービスの提供を行いません。
- (4) 本サービスを提供する過程において、再セットアップ作業を行う場合、各種設定（インターネット接続、メール設定等）等、工場出荷時（購入時）にインストールされていたもの以外は全て消去され、工場出荷時（購入時）の状態に戻ります。再インス

ツールはお客さまご自身で行っていただくか、またはお客さまの別途費用負担にて、当社に再インストール依頼をしていただくことをご了承いただきます。

第3条（サポート料金）

1. お客さまは、前条第3号に規定するサポート料金を支払うものとします。
2. 本サービスが履行実施されなかった場合でも、以下の各号に該当する場合には、お客様は、それぞれ各号に定める費用をサポート料金として当社に支払うものとします。

(1) 見積後キャンセル料

お客さまからの依頼によりサポート料金の見積りを行った後、お客さまのご都合で本サービスの依頼をキャンセルされる場合には、別紙1の料金表に定める見積後キャンセル料をお支払いいただきます。

(2) 点検費用

本件機器等の確認・点検作業（見積もりのための確認作業を含みます。）の結果、本件機器等が故障していないなど本サービスの提供が不要であることが判明した（故障・不具合等お客様の依頼内容が軽微・簡易であり、簡単な作業で対応が完了した場合を含む）ため、修理その他の本サービスの提供を行わなかった場合には、別紙1の料金表に定める点検費用をお支払いいただきます。

(3) 遠隔地出張費用

前2号に関連して、訪問スタッフが遠隔地（島しょ部等訪問のために特に時間や費用を要するために当社が遠隔地と判断する地域をいいます。）を訪問する場合は、前2号に加えて、別途当社が定める遠隔地出張費用をお支払いいただきます。

(1)

3. 本サービスのうちデータ復旧に関して、本件機器等に記録されたデータの完全な消失、復元不可能な破損、本件機器等またはメディアの状態により、データ復旧が不可能な場合がありますが、その場合でも、作業内容に応じてサポート料金をお支払いいただきます。

4. サポート料金は、当月末で締め、当社が指定する決済代行会社が運営する決済サービス等によりお支払いいただきます。なお、実際の支払日は、当該決済サービス等によって異なります。ただし、お客さまが既に当社グループ内の他のサービスをご利用の場合、当該サポート料金をそれらのご利用料金と合算して請求させていただきます場合があります。また、本サービスに基づく作業を当社が指定した委託先により実施された場合には、その他の方法によりお支払いいただく場合があります。

- (1) 5. お客さまから、サポート料金をクレジットカード、決済サービスによりお支払いをいただいたときは、クレジット会社または決済代行会社が発行する領収書もしくは請求書をもって代えさせていただきます。

第4条（契約の成立）

1. 本サービスに関する契約は、お客さまが本規約、および確約書に同意した上で、本サービスの依頼を申し込み、当社が承諾した時点で成立するものとします。なお、お客さまの代理人が本サービスの依頼を申し込む場合でも、当該申込みは、本件機器等の法的な所有者の意思としてなされたものとし、当該代理人は、当該所有者から本規約の内容について同意を得るものとします。
2. 未成年者が、本サービスの依頼を申し込む場合には、その旨、当社に伝えなければならず、当該申込みについて、当該未成年者の法定代理人の同意を事前を取得していなければなりません。未成年者が、当該申し込み時点で、その旨、当社に伝えていない場合、未成年者は、民法 21 条所定の「制限行為能力者が行為能力者であることを信じさせるため詐術を用いたとき」に該当するものとみなし、当該申込みを取り消すことができません。
3. 当社は、お客さまが反社会的勢力（暴対法に定義される暴力団、および暴力団員等である者若しくは関係がある者等）に該当する場合は、本サービスのご利用をお断りさせていただきます。

第5条（本サービス提供時の注意点）

当社は、お客さまが訪問スタッフへ、サポート料金以外の金品等をお渡しになることをご遠慮いただいております。また、お客さまが当社を介さず直接訪問スタッフに本サービスに類する取引を申し込みされることをご遠慮いただいております。万一、お客さまが当社を介さず直接訪問スタッフに本サービスに類する取引を申し込み、お客さまに損害が発生した場合やお客さまと訪問スタッフとの間にトラブルが発生した場合には、当社は一切の責任を負いません。

第6条（委託先）

当社は、本サービスの全部または一部を、当社が選定する第三者（以下「委託先」といいます。）に、委託することができるものとします。また、当社は委託先に対し、お客さまに関する個人情報を必要な範囲で利用させる場合があります。その場合、当社は、委託先との間で個人情報の取り扱いに関する契約を結ぶなど、適切な監督を行います。

第7条（作業の完了）

1. 本サービスの作業終了後、お客さまに本件機器等、バックアップデータをご確認いただき、お客さまが、当社所定の「サービス書」にご署名いただいた時点で、本サービスの作業が完了したものとします。ただし、データ復旧は、本件機器等に記録されたデータの完全な消失、復元不可能な破損、本件機器等、またはメディアの状態により、データ

復旧が不可能な場合は、当社がその旨をお客さまに通知した時点で、本サービスの作業が完了したものとします。

2. 当社は、本サービスの提供に関して、以下の場合には、作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。なお、その場合でもお客さまには実施した作業内容に応じてサポート料金をお支払いいただきます。
 - (1) 違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合
 - (2) お客さまの責めに帰すべき事由により、作業に必要な本件機器等や環境が整っていない場合
 - (3) 本件機器等が致命的な不具合により正常に動作しない場合
 - (4) 作業中に、作業に必要な同意事項に同意いただけない場合
 - (5) パスワード等、作業に必要な情報を開示いただけない場合
 - (6) お客さまが当社に届け出た内容に関し、虚偽の申告をしたことが判明した場合
3. 本件サービスの作業完了後5日間以内に、作業内容の不備等当社の責めに帰すべき事由により、当社による作業対象箇所に不具合その他の不適合のあることが判明した場合、当該期間内にお客さまからその旨のお申し出があった場合に限り、無償で再修理をいたします。ただし、当社の作業とは別の原因により不具合が生じた場合には、別途、作業内容に応じた料金をいただきます。なお、当社の負う契約不適合責任は、本項に定める範囲に限られるものとします。
4. 前項の定めが本件サービスの作業完了後に、お客さまご自身が独自に本件機器等を改造、修理、機能の追加、変更等を行った場合の不適合について、当社はその責任を免れるものとします。

第8条（免責）

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客さまに生じた損害（お客さまの逸失利益、第三者からお客さまになされた賠償請求に基づく損害を含みます）および本サービスが原因で、メーカーや販売店の保証が受けられなくなった場合や、作業時間の遅延等の原因でお客さまに何らかの損害については一切の責任を負わないものとします。ただし、当該損害が当社の故意または重過失に基づき生じたものである場合はこの限りではありません。なお、当社が本件機器等をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合、当社は原則として修理をもって対応いたします
2. 本サービスの提供に関し、当社がお客さまに対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意または重過失の場合を除き、当社の責任は本件機器等の価値に相当する金額を上限とします。なお、本件機器等の値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。
3. お預かりしている本件機器等の返却のご連絡をさせていただいた日より90日が経過し

でもお客さまが本件機器等を引き取らない場合、またはお客さまとの連絡が取れない場合は、お客さま、若しくは当該本件機器等の所有者が、当該本件機器等全てにつき所有権を放棄したものとみなし、処分させていただきます。この処分によりお客さま、若しくは当該本件機器等の所有者に損害が生じたとしても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社は一切の損害賠償義務を負わず、所有者との紛議に関してはお客さまが責任をもって解決にあたるものとしします。

4. 当社は本件機器等内のハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体に記録されたデータ（お客さまが記録した音楽・映像・動画・画像・テキスト、作成したファイル、各種の設定内容、追加インストールしたソフトウェア等を含むがこれに限られません、以下「記録データ」といいます。）等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報等の変質、毀損、障害、滅失等について、何らの責任も負わないものとしします。予めお客さまにてバックアップをしていただくようお願いいたします。ただし、当社の故意または重過失による場合はその限りではないものとしします。
5. 本サービスの提供には万全の注意を払いますが、精密機械のため不慮の事故が発生する可能性があります。本サービスを提供する過程で、お客さまの本件機器等に保存されている記録データの復元不可能な破損、消失等が生じた場合、記録データの破損、消失等について当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとしします。
6. お客さまが、本件機器等にご自身で貼られたシール、保護シート、塗装、カバー等につきまして、本サービスを提供するために、復元不可能な破損、消失等する場合があることをご了承いただき、当該破損、消失等について、当社は一切の原状回復責任、および損害賠償責任を負わないものとしします。
7. 部品交換を伴うサービス提供の場合に限り、お客さまは当社の判断により本サービスの提供の際に取り付けられた交換部品は再生部品または正規品以外の修理用部品を用いることがあることに同意するものとしします。
8. 部品交換を伴うサービス提供の場合に限り、当社はお客さまへ事前の同意を得たうえで、本サービスの提供による部品交換の際に取り外した故障部品を、当社の任意の判断で回収させていただきます。なお、お客さまは、当社が回収した部品の所有権当社に無償で譲渡することに同意するものとし、当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等処分ができるものとしします。
9. 当社は、地震、台風、津波その他の天災地変、火災、戦争、反乱、もしくは暴動、テロ、ストライキ、感染症、疫病、政府、国、地方公共団体等または政府、国、地方公共団体等の機関の行為、法令、規制または命令、要請の遵守、法令・規則の制定・改廃、輸送機関・通信回線の事故その他不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工事上やむをえない場合、その他当社がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断、中止、営業時間の短縮を必要とした場合には、

本サービスの提供の中断、中止、営業時間の短縮をすることがあることを、お客さまは了承するものとし、不可抗力を原因として発生した損害については、当社はいかなる責任も負わないものとします。なお、お客さまは不可抗力を理由として金銭債務の履行を免れることはできないものとします。

10. 前各項のほか、本サービスのうちスマートフォンの修理については、別紙「スマートフォン修理の免責に関する特約」が適用されます。

第9条（表明保証）

1. お客さまは、以下の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって以下の各号のいずれにも該当しないことを確約します。

(1) 自らまたは自らの役員（取締役、執行役または監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しないもの、もしくはこれらに準ずる者、または暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別にまたは総称して「暴力団等」という）であること

(2) 自らの行う事業が、暴力団等の支配を受けていると認められること

(3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用しまたは暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること

(4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、または不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること

(5) 本契約の履行が、暴力団員等の活動を助長しまたは暴力団の運営に資するものであること

2. 当社は、利用者が以下の各号のいずれかに該当するときは、何らの通知、催告を要せず、即時に本契約を解除することができます。

(1) 前項の表明保証に違反したとき

(2) 自らまたは第三者をして以下に掲げるいずれかの行為をしたとき

ア 当社または当社の委託先に対する暴力的な要求行為

イ 当社または当社の委託先に対する法的な責任を超えた不当な要求行為

ウ 当社または当社の委託先に対する脅迫的言辞もしくは暴力的行為

エ 風説を流布しまたは偽計もしくは威力を用いて、当社または当社の委託先の信用を毀損し、もしくはこれらの者の業務を妨害する行為

(3) その他前各号に準ずる行為

第10条（個人情報の取扱等）

1. お客様は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がそのお客様の氏名および住所等をその事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて同意するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に当たって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社がインターネットにて公開するプライバシーポリシー（個人情報保護方針）（<https://www.telemarker.co.jp/policy.html>）に基づき取り扱うものとします。
3. 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前項の規定と同様に扱うこととします

第11条（クーリングオフ）

1. 「本規約」は、当社がお客様に別途お渡しする「サービス書」および「クーリングオフのお知らせ」の各書面と一体のものとしてクーリングオフに係る書面（契約書面）となるものであり、お客様は、これら書面についてはよく読み、その内容を十分に理解したものといたします。
2. 本サービスの提供が「特定商取引に関する法律」に定める訪問販売、電話勧誘販売に該当する場合は、お客様は、前項契約書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間は、「本規約」頭書に定める株式会社テレ・マーカ―受付窓口電話番号0120-665-606に電話する等の方法により当社に対して通知することで、クーリングオフができる場合があります。

第12条（本規約の変更）

1. 当社は、「本規約」について、民法548条の4第1項に反しない限りで、その内容を変更することができ、その効力が生じる14日前までに当社ホームページ（<https://www.telemarker.co.jp/index.html>）に表示し、またはお客様連絡先に発信等する方法により告知するものとし、お客様は、当該効力発生日をもって当該変更に同意したものとみなします。

第13条（準拠法・裁判管轄）

1. 本規約は日本国法に準拠し正式言語を日本語とします。
2. 「本規約」、および「確約書」は、日本国法に準拠するものとし、本サービスに関する紛争についての専属的管轄裁判所は、札幌地方裁判所、または札幌簡易裁判所とします。

スマートフォン修理の免責に関する特約

第1条（修理についての免責事項）

スマートフォンの修理について、当社は、お客さまが以下の事項のすべてについてご了承いただいた場合にのみ、修理サービス（以下「本スマートフォンサービス」といいます。）を提供いたします。

1. 本特約に基づく本スマートフォンサービスの対象となる機器は、お客さまが日本国内において購入したスマートフォンおよび周辺機器（以下「本件機器等」といい、当該本件機器等に記録された記録データ、および付属部品を含みます。）とします。本スマートフォンサービスの対象となる端末は、全て、故障品または使用によりある程度損傷がある端末としてお取り扱いいたします。
2. 本スマートフォンサービスは、純正品以外のパーツを使用した作業となるため、純正品または新品製品と見た目や品質が同等にはならないことがあります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
3. お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等のフレームに歪み・へこみ等変形している場合は、正常に組み上げるため、また修理後の通常使用のために、当社の判断で修正、または削らせていただくことがあります。その場合、外観が修理以前と変わる場合があります。
4. お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等のフレームに歪み・へこみ等変形がある場合、修理後に交換した液晶パーツ等が浮いてくる可能性があります。当社ではフレームの矯正はいたしかねます。
5. お客さまから本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、本件機器等の本体やガラスフィルム等にヒビ割れや傷がある場合、スマートフォン本体の構造上、作業中にやむを得ず分解を行う際にヒビが広がる、新たなヒビが入るなどの損傷を伴う可能性があります。
6. 分解修理中に本体に細かなキズが付く可能性があります。
7. 精密機械のためパーツ取り外し時の電圧負荷により、不慮の事故が発生する可能性があります。稀にパーツ（指紋認証、近接センサー、カメラなど）の機能が故障する可能性があります。
8. データ領域には一切触れませんが、分解修理という作業の性質上、記録データ（アドレス帳、写真、アプリ等）の損失・変換の恐れがあります。必ず事前にバックアップをお取りください。
9. 水没復旧修理は記録データの取り出しを目的とした作業です。復旧した場合でも通常通りお使いいただけるというものではありません。復旧後は必ず、速やかにバックアップ

をお取りください。

10. お客様による水没などお客様の取扱いが適正でないために生じた故障の修理を依頼する場合、当該故障が発生する前の完全な現状復帰をすることはいたしかねます。
11. 交換する液晶パーツは純正品を使用いたしません。修理後の液晶の表示は、修理前の表示と違いが生じることがあります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
12. 交換する液晶パーツは正規品と同等品を使用しますが、純正品を使用いたしません。メーカーロゴの表示が出来ない為、ロゴ部分がシール等で隠されております。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
13. 液晶パーツ交換修理をする場合、お客様から本スマートフォンサービスの依頼をいただいた時点で、既に本件機器等に貼り付けられていた保護シートの貼り替えはいたしかねます。
14. 交換する液晶パーツは正規品と同等品を使用しますが、純正品を使用いたしません。本件機器等の機種によっては、液晶パーツ交換後にスピーカーから大音量で音を出すと、音が割れるなど交換前と同等に動作しなくなる可能性があります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
15. ホームボタンの交換を行う場合、純正品を使用いたしません。指紋認証機能は正常に動作しなくなります。なお、純正品パーツをご希望される場合はメーカーが行う修理サービスをご利用ください。
16. 工場出荷時（購入時）同等の防水性能は無くなります。
17. 修理内容・作業内容によっては目安の修理時間より大幅に遅れる可能性があります。その場合は本規約第2条を適用いたします。
18. 故障の内容によって対応ができない場合は無償返却させていただきます。
19. 故障の原因が自然消耗、磨耗、劣化等による場合は、修理作業中に症状が悪化する場合があります。当該故障が発生する前の完全な現状復帰をすることがいたしかねる場合があります。
20. 修理・初期診断過程で生じた部品の損壊、故障が生じたときは、当該損壊・故障が当社の故意または重過失による場合のみ、当社は損害賠償責任を負うものとします。

かけつけITサポート 料金表

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)
1		診断料		8,800
2		出張費	訪問サポートにかかる基本料金です。	2,200
3		見積後キャンセル料	お客さまからの依頼によりサポート料金の見積りを行った後、お客さまのご都合で本サービスの依頼をキャンセルされる場合	11,000
4		点検費用	機器等の確認・点検作業（見積りのための確認作業を含みます。）の結果、本件機器等が故障していないなど本サービスの提供が不要であることが判明した（故障・不具合等お客様の依頼内容が軽微・簡易であり、簡単な作業で対応が完了した場合を含む）ため、修理その他の本サービスの提供を行わなかった場合	11,000
5		遠隔地出張費用	訪問スタッフが遠隔地（島しょ部等訪問のために特に時間や費用を要するために当社が遠隔地と判断する地域）を訪問する場合の遠隔地出張費用	別途当社が定める金額

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)	
4	インターネット ネットワーク関連	ブラウザ快適・お好み設定	インターネットブラウザのご要望設定、HP設定、不必要なアドオンの無効化	3,300	
5		無線LANセキュリティ設定	・既存の無線LAN環境に、SSIDの隠蔽、MACフィルタリング設定 ・親機、子機それぞれ1台ずつ	6,600	
6		外部からのアクセスを可能にする設定	ネットワークカメラやNAS等に外出先からアクセスできるようにする設定	1,100	
7		ファイル共有設定	ネットワークに接続されているパソコンのファイル共有設定をおこなった上で、正しくデータの送受信ができていることを確認する作業 ※クライアントパソコン5台まで	11,000	
8		ファイル共有追加設定【1台ごと】	6台目以降のファイル共有設定	3,300	
9		アカウント削除支援	オンラインバンキングやFacebook、InstagramなどのSNSをはじめとした各種Webサービスのアカウントの削除方法のご案内 ※登録サービス5つごとの料金 ※故人のアカウントについては各Webサービスの規程に沿ってサポート ※削除されたかどうかの確認はお客さまで自身で確認	6,600	
10		インターネット・メールトラブル解決	インターネット接続やメールの送受信が出来ない等のトラブルの原因究明と解決作業	16,500	
11		インターネット接続設定	パソコンまたはルーターなどの通信機器に対するインターネットの接続設定 ※データカードなどがある場合はそれらの設定も含む	6,600	
12		無線LANアクセスポイント設定	・無線LANルーターまたは無線アクセスポイント1台の機能(暗号化含む)設定 ・無線子機1台の接続設定	6,600	
13		クライアント側の接続設定【3台まで】	・2台目以降のインターネット接続の設定【有線・無線問わず】 ・スマートフォン/タブレット/デジタル家電共通 ・メールの送受信ができるようにアカウントを設定	3,300	
14		メールアカウント設定	・1台、1アカウントごとの料金 ・スマホ/タブレット共通	3,300	
15		アカウント削除支援	オンラインバンキングやFacebook、InstagramなどのSNSをはじめとした各種Webサービスのアカウントの削除方法のご案内 ※登録サービス5つごとの料金 ※故人のアカウントについては各Webサービスの規程に沿ってサポート ※削除されたかどうかの確認はお客さまで自身で確認	16,500	
16		インターネット・メールトラブル解決【個人】	インターネット接続やメールの送受信が出来ない等のトラブルの原因究明と解決作業	16,500	
17		社内ネットワークトラブル解決【法人】	インターネット接続やメールの送受信が出来ない等のトラブルの原因究明と解決作業	22,000	
18		メールアドレス取得代行	プロバイダーやフリーメールなどのメールアドレス取得代行またはメールアドレスの変更 ※設定が必要な場合は別途	3,300	
19		Webサービス利用登録	ビデオオンデマンド関連、FacebookやAmazonなどの各種インターネットサービスの利用登録	3,300	
20		ハードウェア関連	ハードディスクケース取り付け	再利用や不具合時のデータ復旧などのためにパソコンから内蔵ハードディスクを取り外し、ハードディスクケースへの取り付け	8,800
21			マザーボード交換	マザーボードの交換し、必要なドライバーのインストール ※部品代は別途見積	16,500
22			液晶パネル・インバーター交換	液晶パネルの交換作業 ※部品代は別途見積	16,500
23			分解、部品の交換・取り外し	分解を実施し、部品の交換作業や取り外しの実施 ※部品代は別途見積 ※マザーボード・液晶パネル・インバーターは別料金	6,600
24	放電作業		通電しないなどの症状に対して放電処置をおこなうことで、動作が改善した場合にかかる料金	8,800	
25	パソコン内部クリーニング		パソコンの内部清掃をおこないます。 ※パソコンの外観クリーニングは無料	5,500	
26	ハードウェアトラブル解決		ハードウェアについてのトラブルの原因究明と解決	16,500	

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)
27	システム・アプリケーション関連	サービス/ビルドアップデート・初期化後のアップデート作業	Windowsのサービスパック・ビルドアップデート、初期化後のアップデート作業	11,000
28		OS 初期設定 (Microsoftアカウント設定含む)	起動に必要なアカウント設定・ライセンス認証・Microsoftアカウントの設定	6,600
29		ユーザーアカウント追加設定	パソコンにユーザーアカウントを作成し、必要に応じてパスワードを設定	3,300
30		ユーザー登録代行	アプリケーション (ソフトウェア) のユーザー登録作業を代行	3,300
31		パソコンが正常に起動しない状態からの復旧	システム要因で正常に起動しない状態を初期化せず可能な限り修復を実施	22,000
32		データ保護オプション	HDDもしくはSSDの複製 (イメージ化含む) を作成するか、お客様ご要望の重要データをバックアップする、どちらかのデータ保護を実施したうえで作業を実施	8,800
33		リカバリー作業	各メーカーのリカバリーディスク・領域などからリカバリー (購入時の状態) ※リカバリーメディアの取り寄せなどは別途料金 ※OS初期設定は別途料金	11,000
34		OSクリーンインストール	Windows、macOSなど、OSのインストールを実施 ※OSが必要な場合、別途ご用意いただくか、サポートスタッフよりご購入ください	11,000
35		ハードディスクコピー作業【320GB未満】	320GBまでの容量のハードディスクのコピーを作成 ※コピーのみで正常に動作しない場合は「コピー作業後のデータ修復」オプションが必要 ※物理障害の場合は別途データ復旧料金が発生	11,000
36		ハードディスクコピー作業【320GB以上】	320GB以上の容量のハードディスクのコピーを作成	22,000
37		コピー作業後のデータ修復・復旧	コピー作業後、システムトラブルで正常に起動・動作しない状態を初期化せず可能な限り修復を実施	22,000
38		データ完全消去	データを復元ができないように完全削除 ※容量により作業にかかる時間が変動	22,000
39		ハードディスクのパーティション設定	ハードディスクの分割済みのパーティションの領域変更や、未分割領域の分割	6,600
40		Boot Camp設定	macOS X 10.5以降がインストールされているMacで、Boot Campを利用してWindowsをインストールし、最低限必要なドライバーをインストール ※WindowsOSが必要な場合、別途ご用意いただくか、サポートスタッフよりご購入ください	22,000
41		システムトラブル解決	ソフトが正常にインストールできない、設定が正常にできないなどのシステムトラブルの原因究明と解決	16,500
42		パソコン開梱・設置	パソコンの開梱・同梱品の確認・設置・ケーブルの接続	3,300
43		マイクロソフトアカウント設定	Officeの認証などに利用する際に必要であるマイクロソフトのアカウントを1つ作成 ※プリインストール版Officeには適用不可	3,300
44		OS快適・お好み設定	・マイドキュメントやマイドキュメント、よく使用するソフトのショートカットをデスクトップに作成 ・初期起動アプリのカスタマイズ ・お客さま専用画面の作成	3,300
45		アプリケーションインストール/アンインストール	アプリケーション (ソフトウェア) のインストール/アンインストールと起動確認 ※動作を保証するものではありません ※業務用ソフトは除く	3,300
46		OS/アプリケーションアップデート【2つまで】	Windowsを始めとしたOSおよびアプリケーション(ソフトウェア)のアップデート作業。メジャー、ビルドアップデート除く	3,300
47		リカバリーディスク作成	リカバリー領域がハードディスクなどに格納されているパソコンでリカバリーディスクの作成	6,600
48		Time Machine設定	macOS X 10.5以降がインストールされているMacで、Time Machineを利用してバックアップの設定	6,600
49		省電力設定	OSの省電力設定	3,300
50		バックアップの自動化設定	指定のフォルダーのバックアップ自動化設定	6,600
51		正常に動作しないパソコンからのバックアップ/データ移行【50GB】	電源やマザーボードなどの部品が故障し、起動しなくなったPCから50GBまでのデータバックアップもしくは移行	33,000
52		データバックアップ関連	データバックアップ・移行【50GB】 ・マイドキュメント (Windows) 、書類 (Mac) 、ドキュメント (Ubuntu) ・ユーザー辞書 (WindowsはMS-IME、Macはことえり) ・お気に入りまたはブックマーク (Internet Explorer、Firefox、Safari) ・メール (Windows Liveメール、Outlook、Thunderbird、Apple Mail) ・アドレス帳 (Windowsアドレス帳、アドレスブック、Thunderbird) ・デスクトップ上のフォルダー ※外部メディアへの保存作業を含む ※外部ストレージ代は別途見積	11,000
53			追加容量オプション【50GBごと】	データ容量50GBごとの追加料金

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)
54	データ復旧関連	データ復旧【論理障害 軽度】	OSが起動する状態で、その場でファイルの復旧作業	22,000
55		データ復旧【論理障害 中度】	フォーマットした場合やファイルシステムが破損したメディアから、詳細なデータを解析した上で、データ復旧を行います	44,000
56		データ復旧【論理障害 重度】	RAID構成の異常など「データ復旧【論理障害中度】」の作業にて復旧が不可能な機器のデータ復旧作業を行います	別途見積
57		データ復旧【物理障害 軽度】	復旧対象のメディアに物理障害が出ているが、その場でのデータの取り出しができるような状態からのデータ復旧作業	22,000
58		データ復旧【物理障害 中度】	復旧対象のメディアに物理障害が原因で動作が不安定、異音がする場合などの状態から、詳細なデータ解析作業をおこなってデータ復旧作業	44,000
59		データ復旧【物理障害 重度】	復旧対象のメディアに物理障害が出ており、「データ復旧【物理障害中度】」の作業でも復旧が不可能な機器のデータ復旧作業	別途見積
60	周辺機器関連	業務用プリンター本体設定	業務用プリンター/複合機の本体設定	6,600
61		業務用プリンター印刷/スキャン機能の追加設定	クライアントパソコン1台に既存の業務用プリンターへの印刷・スキャン設定	6,600
62		特殊プリンター設定	・ドットインパクトプリンターやプロッターなどの特殊なプリンターの設定 ・パソコン1台からの印刷設定	22,000
63		個人向けネットワーク接続ストレージ(NAS)本体設定	個人向けのNASの設置、ネットワーク、共有設定などの基本設定、クライアントパソコン1台の接続設定	11,000
64		↳ネットワークディスク (NAS) への追加設定	設定済みのNASへクライアント1台を追加する設定 (2ベイ・RAID0or1まで)	3,300
65		個人向けネットワークカメラ接続設定	ネットワークカメラの接続設定 (ポート開放機種含まず)	6,600
66		周辺機器の接続設定	デジカメやWebカメラなどの周辺機器の接続設定	3,300
67		家庭用プリンター設定 (無線接続含む)	家庭向けプリンター・スキャナーの接続 (有線・無線含む) 設定、付属ソフトのインストール	6,600
68	↳開梱・設置オプション	プリンター本体の開梱、設置やインクの取付やヘッド位置調整などプリンター本体の初期設定	3,300	
69	スマートフォン関連	バックアップ設定	現在の状態のバックアップ	6,600
70		有料アプリ導入支援	有料アプリをダウンロードするための支払い登録	3,300
71		データ移行	過去にご使用の携帯からできる限りのデータを移行	11,000
72		データ移行 LINEトーク移行オプション	LINE1トークあたりにかかる料金	3,300
73		スマートフォン/タブレット基本設定	各種スマートフォンまたはタブレットの基本設定、Googleアカウント・AppleIDなど基本設定に必要なアカウントの登録	6,600
74		アプリインストール/アンインストール (iOS/Android)	用途に合わせてアプリをApp Store/Google Playよりダウンロード、各種設定	3,300
75		スマートフォントラブル解決	スマートフォンについてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途	16,500
76	デジタル家電関連	DVD/Blu-rayレコーダー基本設定	DVD/Blu-rayレコーダーの基本設定	6,600
77		DVD/Blu-rayレコーダー BS/CSチューナー設定	DVD/Blu-rayレコーダーのBS/CSチューナー設定	3,300
78		デジタルフォトフレーム設定	・デジタルフォトフレームのドライバーやサポートソフトのインストール ・ご希望の写真データの転送作業	6,600
79		デジタル家電のWi-Fi接続設定	Wi-Fi接続が可能なデジタル家電を既存のWi-Fi環境に接続するための設定 ※Wi-Fi環境がない場合は別途無線設定等の作業が発生 ※無線ルーターなどの部品はご用意いただくかスタッフよりご購入ください	3,300
80		ブロードバンド対応STB (セットトップボックス) 設定 ※1	有線LANまたはWi-Fiが内蔵されているSTBを既存のネットワークへ接続し、テレビで視聴できる設定と動作確認 ※ネットワーク環境がない場合は別途設定作業が発生	11,000
81		デジタルオーディオプレーヤー設定	iPodやWALKMANなどのデジタルオーディオプレーヤーのドライバーやサポートソフトのインストールと接続、同期設定	6,600
82		デジタル家電ファームウェアアップデート	必要に応じて、デジタル家電に内蔵されたファームウェアのアップデート作業を実施 ※機能強化や動作改善、セキュリティが強化される	3,300
83		デジタル家電トラブル解決	デジタル家電についてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途	16,500

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)
84	IoT機器関連	スマートスピーカー設定	Google Home、Amazon Echo、LINE WAVE、Apple HomePodなどのスマートスピーカー本体設定 (Wi-Fi接続含む) ※Googleアカウント取得が必要な場合は1アカウントまで ※クライアント設定は3台まで (アプリインストール込み) ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用	6,600
85		スマートディスプレイ設定	Google Nest Hub、Amazon Echo Showなどのスマートディスプレイの本体設定 (Wi-Fi接続含む) ※Googleアカウント取得が必要な場合は1アカウントまで ※クライアント設定は3台まで (アプリインストール込み) ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用	6,600
86		スマートリモコン設定	Nature RemoやeRemoteなどのスマートリモコンの初期設定作業 ※対象のエアコン、テレビ、電気のON/OFF設定を3台まで実施	6,600
87		スマートロック設定	・工事が不要なスマートロックの取り付けおよび設定 ・本体、スマホ1台とのペアリング設定 (アプリインストール込み) ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用	6,600
88		スマートセンサー設定	人感センサー、ドア・窓センサーの初期設定作業 ※本体とクライアント設定は1台まで (アプリインストール込み)	6,600
89		見守りカメラ設定	見守りカメラの初期設定作業 (工事が不要な取り付け、設定) ※本体とクライアント設定は1台まで (アプリインストール込み) ※追加1台毎にIoT機器メニューの「アプリインストール追加設定」を適用	6,600
90		スマートホーム設定	スタートキットに付属している端末の設定 ※他端末の設定は1台あたり既存の「周辺機器設定」を適用 ※設定等で追加があった場合には、「ルール追加&使用方法説明【1ルールごと】」を適用 例：追加でWebカメラを購入されてる場合など	22,000
91		↳ルール追加&使用方法説明【1ルールごと】	端末ごとにルール設定をする場合に適用 (ルールの使用方法説明含む) ※ルール…何時に電源が切れる、外出時の設定など	3,300
92		アプリインストール追加設定	用途に合わせてアプリをApp Store/Google Playよりダウンロードし、スマートスピーカーやスマートディスプレイ、スマートリモコンを操作出来るように設定	3,300
93		IoT機器関連トラブル解決	IoT製品についてのトラブルの原因究明と解決 ※部品代は別途	16,500
94	その他	修理品引き取りサービス		
95		パソコン/スマートフォン/タブレット活用レッスン【1時間】	操作方法に関してのレッスンの実施。	11,000
96		↳レッスン延長料【30分】	1時間を超える場合、30分ごとにかかる料金 (延長上限1時間まで)	6,600
97		年賀状作成レッスン・作成代行【1時間】	年賀状の宛名入力方法や裏面の作成、印刷方法の説明、代行作業 ※1時間を超える場合、30分ごとに【年賀状作成レッスン延長30分】が発生 ※対応ソフト：筆王・筆まめ・筆ぐるめ・宛名職人	16,500
98		↳年賀状作成レッスン・作成代行延長【30分】	1時間を超える場合、30分ごとにかかる料金 (延長上限1時間まで)	6,600
99		購入代行	作業に必要な商品の購入代行	6,600
100		宅内配線	モールなどを使用して、宅内配線作業 ※モール代は別途必要	22,000
101		ケーブルおまとめサービス	配線をまとめたり、不要な配線の撤去を行う作業	3,300
102		簡易トラブル解決	簡易的なトラブル解決 (例)電源コードが抜けていた、NumLock設定になっていた、かな入力/ローマ字入力の切り替えのみなど	8,800
103		メニュー表に無い軽微な作業【15分毎】	メニュー表に無い、簡単な作業	3,300
104		延長料金	お客さま都合にて90分を超える場合の延長料金	6,600
105		リサイクル回収手数料	使わなくなったパソコン・周辺機器および機器で使用されているレアメタルなどの再利用にご同意いただいた場合に承ります	4,400
106		ハードディスク破壊証明書発行	パソコン廃棄時のハードディスクの破壊と、破壊の証明書の発行	3,300
107		法人向けメニュー	業務用ルーター基本設定	YAMAHA製ルーターのインターネット接続設定
108	業務用ルーター機能設定		YAMAHA製ルーターの各種機能追加設定	16,500
109	業務用ルーターVPN設定【サーバー】		YAMAHA製ルーターのVPN設定 ※IPSecまたはPPTPのサーバー設定1アカウントごとの料金	16,500
110	業務用ルーターVPN設定【クライアント】		YAMAHA製ルーターのVPN設定 ※IPSecまたはPPTPのクライアント設定1アカウントごとの料金	16,500
111	VPN クライアント接続設定		OS標準機能のIPSecまたはPPTPクライアント設定 ※1アカウントごと	16,500
112	法人向けセキュリティソフトインストール【サーバー】		法人向けのセキュリティソフトをサーバーへインストール ※ソフトは別途ご用意いただくかスタッフよりご購入ください	33,000
113	法人向けセキュリティソフトインストール【クライアント】		法人向けのセキュリティソフトをクライアントへインストール	9,900
114	サーバー基本設定		サーバー機の開梱、設置、初期設定 ※各種サーバー機能設定は別途必要	33,000
115	UPS設置設定		・UPSの設置 ・サーバーなどに接続し、電源連動の設定 ・動作確認 ※連動設定は1台までとなります。 ※UPS本体は別途ご用意いただくかスタッフよりご購入ください	16,500

No.	区分	メニュー名	作業内容	価格 (税込)
116		社内ネットワーク構築料金	ルーターやDHCPサーバーがない等手動でIPアドレスを設定する必要がある環境や、コンピューター名が正しく設定されていない環境のネットワーク構築作業	33,000
117		└ 社内ネットワーク構築設定【追加】	ネットワーク構築において追加1台の設定	5,500
118		社内ネットワークトラブル解決	インターネット接続やメールの送受信ができない等のトラブルの原因究明と解決	22,000