

個人利用のお客さま向けメニュー

ぷらら 訪問設定サポート

MENU CATALOG

パソコン
トラブル
解決

充実の
アフター
サポート

緊急
駆けつけ
サポート

パソコン
生活支援
サポート

デジタル
製品
サポート

現地で
データ復旧
サポート



全国どこでもお電話一本、即日訪問
365日、土日祝も訪問いたします！

365日
対応

24時間
対応

一般会員向けプランのみ

ご提供プランの種類について

お客さまのご契約状況により以下のプランから選択いただけます。

ぷらら訪問設定サポート サポートぷららす契約者限定プラン

プランの特徴

訪問設定料金が安い

*『サポートぷらら』のご契約[550円/月]が別途必要となります。

*対応メニュー対応時間が限定されます。

合計金額

6,050円～

(インターネット接続+ホームネットワーク接続の場合)

ぷらら訪問設定サポート 一般会員向けプラン

プランの特徴

対応できるメニューが豊富

早朝、深夜、即日対応可能

合計金額

19,800円～

(インターネット接続+ホームネットワーク接続の場合)

対応機器一覧

パソコン



パソコン本体
・Windows
・Mac
・自作PC
・メーカー製PC

各種周辺機器
各種ソフトウェア
パソコン関連製品全般
液晶パネル交換
液晶バックライト交換
アセンブリ交換

ネットワーク家電



エアコン
テレビ
デジタルオーディオプレーヤー
各種録画機

ネットワーク 周辺機器



ルーター
プリントサーバー
ファイアウォール
Bluetooth

ハブ
サーバー
スイッチ

ひかりTV 対応チューナー



ST-4500 ST-4100
ST-3400
ST-3200/AM900



PC周辺機器

プリンター
スキャナー
外付けハードディスク
Webカメラ

SDカード
ペンタプレット
プロジェクター
NAS等

ゲーム機器



Sony製品各種
Nintendo製品各種
Microsoft製品各種

スマートフォン タブレット端末



iPhone
Windows Phone
BlackBerry
Android端末

iPad
Android端末
Windows端末

内蔵機器



CPU
マザーボード
メモリ
ファン

ハードディスクドライブ
TVチューナー
光学ドライブ等

カーナビ



スマホへのナビアプリ導入
ナビアプリ運動設定
オーディオ環境設定

● ご利用にあたっては「ぷらら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
● 記載の料金は全て税込表記です。

おすすめセットメニュー

サポートぷらすにご契約いただいている方限定のおすすめのセットメニューです。下記メニューに追加作業(追加作業メニュー)を追加することも可能です。お気軽にご相談ください。



インターネット設定

インターネットの設定だけのお手軽訪問設定メニュー

- ◆インターネット接続(無線/有線)*PC・スマホ・タブレット・ゲーム機のいずれか
- ◆メール設定(1アカウント)

会員金額

6,050円

訪問 + 作業 + 診断 込み

一般会員金額の場合：(有線接続)24,750円 / (無線接続)29,700円



+



インターネット + ひかりTV設定

インターネットにひかりTV接続も入った訪問設定メニュー

- ◆インターネット接続(無線/有線)*PC・スマホ・タブレット・ゲーム機のいずれか
- ◆メール設定(1アカウント)
- ◆ひかりTV設定(STB設定/DLNA設定も含む)

*オプションとしてDAZN設定(605円)も承ります。

会員金額

7,381円

訪問 + 作業 + 診断 込み

一般会員金額の場合：(有線接続)34,650円 / (無線接続)39,600円



ひかりTV設定

ひかりTVの接続設定だけの訪問設定メニュー

- ◆ひかりTV設定(STB設定/DLNA設定も含む)

*オプションとしてDAZN設定(605円)も承ります。

会員金額

6,050円

訪問 + 作業 + 診断 込み

一般会員金額の場合：18,700円

- ご利用にあたっては「ぷらす会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
- 記載の料金は全て税込表記です。

お支払い方法

お支払いは現金または次のクレジットカード*にてご利用いただけます。* 離島など一部地域を除きます。



Diners Club International

料金体系

サポートぷらす契約者 限定プラン

一般会員向け プラン

訪問基本料金(※)

訪問サポートにかかる基本料金です。(※離島など一部地域では別途遠方料金がかかります。)

4,720円

(依頼から3日以内の訪問の場合は6,050円)

5,500円

夜間早朝対応

特殊作業対応



環境・トラブル診断料金

環境やトラブルの原因究明などの診断にかかる料金です。(1台ごとの料金です。)

0円

1台/ 3,300円

追加診断対応



作業料金

設定やレッスン、症状を解決するためにかかる料金です。(作業内容によって変動)

作業料金メニュー
(次頁以降をご確認ください)



合計金額

▼ オプションメニュー(一般会員向けプランのみ) *オプションメニュー対応の場合は別途各メニュー料金が加算されます

● 夜間・早朝訪問料金

夜間料金 (20:00~22:00)	5,500円
深夜料金 (22:00~24:00)	13,200円
深夜料金 (24:00~07:00)	16,500円
早朝料金 (07:00~09:00)	5,500円

● 追加診断

おまかせ! セキュリティー診断 お客さまのパソコンや環境のセキュリティー状態をチェックします。	1,100円
ウイルス検索オプション パソコン動作に支障をきたす様なウイルスやスパイウェアに感染していないか調査いたします。(※駆除は別途料金)	2,200円
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。 ※パソコン外観のクリーニングは無料	5,500円

● 特殊作業

再訪問料金 2時間を超える作業の際や、部品交換のため、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は、上記の再訪問料金をいただきます。	2,200円
安心!女性スタッフ同行訪問サービス 女性のひとり暮らしやご主人の不在時、またご高齢の方など、自宅に男性スタッフを招き入れるのが不安という方に対し、女性スタッフが同行するサービス。 ※再訪問時は2,160円(税込)となります。 ※日程によっては対応できない場合もございますのでお電話にてご相談ください。	6,600円
検査入院費 <small>お預かり作業</small> 「症状がでない」「診断に時間が掛かる」などの場合には一旦お預かりして詳細に検査をおこないます。	8,800円
Mac外注修理代行手数料 <small>お預かり作業</small> お客さまに代わり、Apple社提携工場への修理依頼からご返却までをおこなう場合にいただく費用です。	16,500円
各種部品代 液晶パネルやメモリ、電源ユニットなどの各種部品やウイルス対策ソフトなどの部品代は作業料金とは別に頂戴します。	別途見積

作業後の不具合について 当サービス作業終了5日以内に、当社の責による作業内容の不備が発覚した場合、また不備が原因で、当該機器等に別の障害が発生した場合、お客さまからお申し出があった場合に限り、無償で対応させていただきます。(※ただし、別の原因でトラブルが発生した場合には、再度、正規料金をいただいて作業いたします。)

● ご利用にあたっては「ぷらす会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
● 記載の料金は全て税込表記です。

作業料金メニュー

[金額の見方] *金額設定のないメニューは提供外です

000円— サポートぶらす契約者限定プランの提供価格
000円— 一般会員向けプランの提供価格

インターネット・ネットワーク関連

インターネット・ホームネットワーク接続 パソコンまたはルーターなどの通信機器に対してインターネットの接続設定をおこないます。データカードなどがある場合はそれらの設定も含まれます。	1,331円 11,000円
厳選サイト紹介・導入設定 弊社推薦の厳選サイト100種のご紹介と設定	— 1,650円
ブラウザ初期設定 インターネットブラウザの初期設定・ホームページ設定・不必要なアドオンの無効化をおこないます。	— 1,650円
無線LAN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)設定および無線子機1台の接続設定	1,331円 4,950円
接続機器の追加【1台ごと】 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】	1,331円 3,850円
無線LAN セキュリティ設定 既存の無線LAN環境にSSIDの隠蔽やMACフィルタリング設定などを親機、子機それぞれ1台ずつおこないます。	— 3,850円
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設定	— 12,650円
回線障害診断料金 インターネット接続が、回線又は環境が原因で正常に通信できない場合の調査診断料金	— 6,600円
メールアカウント設定 メールの送受信ができるようにアカウント設定をおこないます。 ※1台、1アカウントごとの料金です	1,210円 4,950円
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・メールアドレスの変更	— 8,800円
ホーム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をおこないます。	— 22,000円
ホーム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台ごとに必要な料金	— 3,850円
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い、正しくデータの送受信がおこなえることを確認します。 ※クライアントパソコン5台までの料金です	— 9,900円
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	— 1,650円
ビデオ・オン・デマンド サービス設定 Hulu、U-NEXT、DAZNなどのビデオ・オン・デマンド設定をおこないます。 ※利用するサービス設定1つごとに発生します ※アプリケーションのインストールが必要な場合には別途見積	— 3,850円

Webサービス利用登録

FacebookやAmazon、アメリバビグなどの各種インターネットサービスの利用登録

805円

7,700円

利用レッスンオプション

登録したWebサービスを30分程度の簡単な使用方法に関するレッスン

—

8,800円

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をご案内いたします。(登録サービス5つごとの料金となります)

※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します
※削除されたかどうかの確認はお客さままで自身でおこなっていただきます

—

7,700円

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

3,630円

13,750円

ひかりTV設定メニュー

基本視聴設定

インターネットに接続されたルータからセットトップボックス(STB)/テレビの接続と視聴確認

1,331円

9,900円

ひかりTVを別部屋のテレビで楽しむための設定

①～③のいずれか1つ

1,331円

4,950円

- ①PS3で見る (テレビサービス)
- ②ブラビアで見る (テレビサービス)
- ③光BOX+で見る (テレビサービス/ビデオサービス)

ひかりTVをスマホ・タブレットで楽しむための設定

①～③のいずれか1つ

1,331円

3,850円

- ①どこでもテレビ視聴機能 (リモート視聴) で放送中・録画済みのテレビ番組を見る (テレビサービス)
※ST-3200はどこでもテレビ視聴機能(リモート視聴)に対応していません。
- ②家じゅうひかりTV機能 (DLNA) で放送中・録画済みのテレビ番組を見る (テレビサービス)
- ③録画したテレビ番組を持ち出して見る (テレビサービス)

ひかりTVをパソコンで楽しむための設定

①～④のいずれか1つ

1,331円

4,950円

- ①パソコンにソフトをインストールして見る (テレビサービス)
- ②外出先でストリーミング視聴する (テレビサービス)
- ③録画したテレビ番組を持ち出して見る (テレビサービス)

HDD録画と操作方法説明

3,025円

5,500円

*ご利用にあたっては「ぶら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」または「WebID」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。

*記載の料金は全て税込表記です。

[金額の見方] *金額設定のないメニューは提供外です

- 000円 サポートがらず契約者限定プランの提供価格
- 000円 一般会員向けプランの提供価格

ぷらら光電話関連	
ぷらら光電話 基本設定 ぷらら光電話を利用できるようにする基本設定です。	1,815円 2,750円
発信者番号表示 かけてきた相手の電話番号を電話機のディスプレイに表示します。また、かけてきた相手の電話番号が通知されない場合は、その理由を表示します。	484円 2,750円
番号通知リクエスト 電話番号を通知しないでかけてきた相手に「電話番号を通知しておかけ直しください。」と音声メッセージで応答する機能です。	484円 2,750円
通話中着信 お話中に他から電話がかかってきた場合、フックボタンを押すだけで、通話相手を保留し、後からかけてきた方とお話いただけます。	605円 2,750円
着信転送 自宅や事務所にかかってきた電話をあらかじめ指定した電話番号へ転送できるサービスです。	726円 2,750円
着信拒否 着信拒否設定をすると、その後同じ電話番号からかけてきた相手に対し、「この電話はお受けできません。ご了承ください。」とメッセージで応答するサービスです。	605円 2,750円
着信お知らせメール 自宅や会社の「ぷらら光電話」ご契約回線に電話があったことを、任意のパソコンや携帯電話のメールアドレスへ通知します。	726円 2,750円
ダブルチャネル ダブルチャネル設定をすると、「ぷらら光電話」1契約で同時に2回線分の通話ができるサービスです。2回線分の同時通話もできます。	1,331円 2,750円
番号追加 「ぷらら光電話」1契約で、最大5つの電話番号が利用できます。	1,331円 2,750円

システム・アプリケーション関連	
パソコン開梱・設置 [デスクトップ・一体型] 新品のデスクトップまたは一体型パソコンの開梱・同梱品の確認・設置・ケーブルの接続	2,420円 7,700円
パソコン開梱・設置 [ノート] 新品のノートパソコンの開梱・同梱品の確認・設置・ケーブルの接続	2,420円 3,850円
OS 初期設定 起動に必要なアカウント設定・ライセンス認証など最低限の設定	2,420円 4,950円
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つ作成します。 ※ブリンストール版Officeには適用できません	— 3,850円
自動ログイン設定 パスワードなし(ローカルアカウント)でのログイン環境に切り替えて、起動環境を快適にします。	— 2,750円
Windowsの起動・終了設定 起動時に直接デスクトップを表示させるほか、シャットダウンボタンを作成し利用しやすい環境の構築	— 2,750円
Windowsの表示設定 マイコンピュター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し、お客さま専用画面の設定	— 2,750円
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	805円 1,650円

*ご利用にあたっては「ぷらら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」または「WebID」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
*記載の料金は全て税込表記です。

アプリケーションインストール アプリケーション(ソフトウェア)のインストール(導入)をおこないます。起動確認までおこないます。 ※動作を保証するものではありません ※業務用ソフトは除きます	1,210円 4,950円
アプリケーションアンインストール アプリケーション(ソフトウェア)のアンインストール(削除)をおこないます。 ※通常のアンインストール作業のみとなり、エラーなどで削除できない場合は除きます	1,210円 4,950円
OS/アプリケーションアップデート 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	2,546円 2,750円
ユーザー登録代行 ソフトウェアのユーザー登録作業の代行	— 2,750円
パソコンが正常に起動しない状態からの復旧 システムトラブル・ハードウェアトラブルが原因で、正常に動かなくなったパソコンの動作を回復します。	— 15,950円
データ・設定保護オプション 上記作業をデータ・設定を守りながら作業 ※物理障害の場合は別途データ復旧料金が発生	— 8,800円
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)をおこないます。 ※リカバリーメディアの取り寄せなどは別途料金での対応となります ※OS初期設定は別途料金での対応となります	6,600円 15,950円
Windowsアップデートオプション 初期化後のWindowsを最新の状態に。	— 2,750円
セキュリティ強化セットオプション OSを含む、セキュリティ強化に繋がるソフトを最新の状態に。	— 6,600円
OSクリーンインストール Windows, Mac OS, Linuxなど、OSのインストールをおこない、必要なデバイスドライバセットアップやOS初期設定などおこないます。 ※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	— 15,950円
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します。 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」オプションが必要です。 ※物理障害の場合は別途データ復旧料金での対応となります	— 14,850円
大容量ハードディスクオプション [320GB以上] 320GB以上のハードディスクのコピー作成時に適用	— 7,700円
コピー作業後のデータ修復 コピー作業後、正常に起動させるためにデータの修復が必要な場合に適用	— 13,750円
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を作成	— 8,800円
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わります	— 24,750円
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、未分割の領域を分割	— 9,900円
Time Machine設定 Mac OS 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をおこないます。	— 7,700円
Boot Camp設定 Mac OS 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をインストールします。 ※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	— 19,800円
その他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作業 ひかりTVに関するトラブルも含まれます。	1,815円/件 13,750円/件

[金額の見方] *金額設定のないメニューは提供外です

- 000円 サポートがらす契約者限定プランの提供価格
- 000円 一般会員向けプランの提供価格

周辺機器関連	
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、付属ソフトのインストール	2,420円 7,700円
家庭用プリンター設定 USB接続の家庭向けプリンター(含むスキャナー)の接続設定、付属ソフトのインストールをおこないます。 ネットワーク接続の場合は追加料金4,860円(税込)での対応となります。	— 7,700円
開梱・設置オプション 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	— 2,750円
業務用プリンター本体設定 業務用プリンター/複合機の本体設定をおこないます。	— 12,650円
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・スキャン設定をおこないます。	— 6,600円
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円
テレビチューナー機能設定 テレビチューナー機能付きのパソコンに視聴設定などをおこないます。 ※PCカード、USBタイプのチューナーなどの外部デバイス追加の上での設定の場合は追加料金7,560円(税込)での対応となります	— 6,600円
テレビ番組などの録画設定 テレビチューナー接続設定済みのパソコンに番組の録画設定	— 2,750円
ネットワーク接続ストレージ[NAS]本体設定 NASの設置とネットワーク、共有設定などの基本設定をおこない、クライアントパソコン1台の接続設定をおこないます。	— 17,050円
ネットワーク接続ストレージ[NAS]への接続設定 設定済みのNASへクライアントパソコン1台を追加接続する設定	— 2,750円
ネットワーク接続ストレージ[NAS]のその他詳細設定 接続設定以外の設定につきましては、別途見積。	— 別途見積
ネットワークディスク【簡易NAS】の構築設定 ルーターに外部ストレージをUSB接続して、簡易NASとして使用できるように設定をおこないます。 ※USBポートが付いているルーターが必要となりますので、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。 ※外部ストレージ代は別途見積	— 7,700円
ネットワークディスク【簡易NAS】への追加設定 設定済みの簡易NASへクライアント1台を追加する設定をおこないます	— 2,750円
ネットワークカメラ接続設定 ネットワークカメラを既存のLANに接続するための設定、クライアントからの表示確認	— 17,050円
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出し、ハードディスクケースへ取り付け	— 6,600円
マザーボード交換 マザーボードの交換作業をおこないます。 ※部品代は別途見積	— 14,850円
ドライバー変更作業オプション マザーボードを同等品と交換し、必要なドライバーをインストール	— 9,900円
メモリ取り付け・交換 パソコンに対応した内蔵メモリを取り付け動作チェックをおこないます。 ※部品代は別途見積	— 3,850円
液晶パネル・インバーター交換 液晶パネルの交換作業をおこないます。 ※部品代は別途見積	— 14,850円

*ご利用にあたっては「ぶらら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」または「WebID」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
*記載の料金は全て税込表記です。

内蔵ドライブ交換 ハードディスクやDVDドライブ等の交換作業をおこないます。 ※部品代は別途見積	— 6,600円
電源ユニット交換 電源ユニットを交換作業をおこないます。 ※部品代は別途見積	— 7,700円
部品の交換 他部品の交換作業をおこないます。 ※部品代は別途見積	— 6,600円
ドライバー変更作業オプション 内蔵部品の交換時にドライバーのインストール	— 3,850円
部品の取り外し 内蔵機器の取り外し作業	— 3,850円
部品の組み付け 内蔵機器の取り付け作業	— 3,850円
放電作業 通電しないなどの症状に対して放電処置を行うことで、動作を改善する作業を実施	— 13,750円
その他ハードウェアトラブル解決 他のメニューに該当しないハードウェアについてのトラブルの原因究明と解決作業	— 13,750円

データバックアップ・データ復旧関連	
★新しい環境へのデータ移行/特定フォルダへのコピーの料金です。	
基本データ移行 下記のデータを1ユーザー・10GBまで別パソコンにデータ移行します。 ・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	(2GBまで) 2,420円 23,100円
追加容量オプション【10GBごと】 データ10GBごとの追加料金	— 1,650円
特殊データ移行 基本データ移行に含まれないデータを10GBまで別パソコンにデータ移行します。	— 26,950円
追加容量オプション【10GBごと】 データ10GBごとの追加料金	— 1,650円
★各種メディアへのコピーのみの料金です。	
基本バックアップ 下記のデータを1ユーザー・10GBまでバックアップします。 ・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 ※外部メディアへの保存作業を含みます ※外部ストレージ代金は別途必要	— 19,800円
追加容量オプション【10GBごと】 データ10GBごとの追加料金	— 1,650円
特殊バックアップ 基本バックアップに含まれないデータを10GBまでバックアップします ※外部メディアへの保存作業を含みます ※外部ストレージ代金は別途必要	— 23,100円
追加容量オプション【10GBごと】 データ10GBごとの追加料金	— 1,650円
バックアップの自動化設定 指定のフォルダのバックアップ自動化設定をおこないます。	— 9,900円

[金額の見方] *金額設定のないメニューは提供外です

- 000円 サポートがらす契約者限定プランの提供価格
- 000円 一般会員向けプランの提供価格

*ご利用にあたっては「ぶらら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」または「WebID」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
*記載の料金は全て税込表記です。

正常に動作しないパソコンからのバックアップ 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10GBまでデータ復旧をおこないます	— 37,950円
追加容量オプション [10GBごと] データ10GBごとの追加料金	— 1,650円
★データを救出するための料金です。	
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をおこないます。	— 18,700円
データ復旧【論理障害中重度】 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、詳細なデータ解析を行いデータを復旧作業をおこないます。	— 34,100円
データ復旧【論理障害重度】 RAID構成の異常など「データ復旧【論理障害中重度】」の作業にて復旧が不可能な機器のデータ復旧作業をおこないます。	— 別途見積
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をおこないます。	— 18,700円
データ復旧【物理障害中重度】 復旧対象のメディアに物理障害が原因で動作が不安定、異音がある場合などの状態から、詳細なデータ解析作業を行ってデータ復旧作業をおこないます。	— 58,300円
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【物理障害中重度】」の作業でも復旧が不可能な機器のデータ復旧作業をおこないます。1ヶ月前後の期間が必要となります。	— 別途見積

セキュリティー関連

ウイルス駆除 悪意のあるウイルス等が原因で、正常に動かなくなったパソコンの動作を回復(セキュリティーソフトで駆除できるもの)	2,420円 15,950円
データ・設定保護オプション 上記作業をデータ・設定を守りながら作業	— 8,800円
ポップアップ請求画面削除 データ・設定を保護しながら、架空請求画面等の悪意のあるプログラムを削除・駆除	— 18,700円
システムのクリーンアップ 動作を遅くしている原因(不要なソフト・スタートアップなど)の除去	— 9,900円
迷惑ソフトクリーンアップオプション パソコンの起動のたびに表示される迷惑ソフト(意図しないで混入したソフト)の除去	— 6,600円
ウイルス対策ソフトインストール 最新版のウイルス対策ソフトのインストールし、ユーザー登録等の設定をおこないます。 ※ソフト代は別途見積	2,420円 6,600円
初期導入済みウイルス対策ソフト設定 パソコンに初期導入済みのウイルス対策ソフトの登録・設定	— 1,650円
サービスパック・ビルドアップデータの更新 Windowsのサービスパック・ビルドアップデータを適用し、OSを最新の状態にします。	— 17,050円
ルーターファームウェアアップデート ルーター(有線/無線)のファームウェアアップデートを実行	— 6,600円
ランサムウェア感染対策設定 ランサムウェア対策のための保護スペースを作成します。	— 6,600円
バックアップ設定オプション 作成した保護スペースへバックアップする設定をおこないます。	— 3,850円

デジタル家電メニュー

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円
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	— 3,850円
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	— 7,700円
多機能リモコン設定 テレビやレコーダーなど複数の機器を操作できるように多機能リモコンの設定をおこないます。 ※リモコンは用意されている必要があります	— 3,850円
デジタル家電のLAN設定 LAN接続が可能なデジタル家電を既存のネットワーク環境へ接続するための設定をおこないます。 ※ネットワーク環境がない場合は別途設定等の作業が発生します	— 3,850円
デジタル家電の無線LAN設定 無線LAN接続が可能なデジタル家電を既存の無線LAN環境に接続するための設定をおこないます。 ※無線環境がない場合は別途無線設定等の作業が発生します ※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	— 6,600円
外部地デジチューナー接続設定[家電] 地デジ機能のないテレビに外部の地デジチューナーを接続し、地デジが見られるように設定します。 ※チューナーが用意されている必要があります※ケーブル配線はおこないません	— 9,900円
ゲーム機のインターネット接続設定 有線LANまたは無線LANが内蔵されているゲーム機を既存のへ接続し、インターネットに接続するための設定と動作確認をおこないます。 ※ネットワーク環境がない場合は別途設定等の作業が発生します	1,331円 3,850円
インターネット対応テレビの接続設定 有線LANまたは無線LANが内蔵されているインターネット対応テレビを既存のネットワークへ接続し、インターネットに接続するための設定と動作確認をおこないます。 ※ネットワーク環境がない場合は別途設定等の作業が発生します	— 3,850円
ブロードバンド対応STB[セットトップボックス]設定 有線LANまたは無線LAN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をおこないます。 ※ネットワーク環境がない場合は別途設定等の作業が発生します	1,331円 9,900円
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円
DLNA クライアント接続設定 DLNAクライアント機器の接続設定をおこないます。 ※既にネットワークへの接続が完了している機器が対象です	— 4,950円
DLNA サーバー設定 DLNAサーバー機器の接続設定をおこない、共有場所を一つ作成します。 ※既にネットワークへの接続が完了している機器が対象です	— 8,800円
無線LAN フォトフレーム設定 無線LAN対応フォトフレームの無線LAN接続設定と、付属ソフトのパソコンへのインストール、相互の接続設定と基本操作のご説明(15分まで)をおこないます。 ※ルーター設定は別途必要	— 7,700円
iPod 設定 & レッスン iTunesのインストールとiPodの接続、同期設定をおこない、音楽データの同期・管理方法などのレッスンを最長1時間までおこないます。	— 9,900円
デジタルオーディオプレーヤー設定&レッスン 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、同期設定をおこない、音楽データの同期・管理方法などのレッスンを最長1時間までおこないます。	— 9,900円
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をおこないます。機能強化や動作改善、セキュリティーが強化されます。	— 6,600円
家庭用ゲーム機内蔵ドライブ交換 PlayStationなどゲーム機の内蔵ドライブを交換します。 ※部品代は別途見積	— 6,600円

[金額の見方] *金額設定のないメニューは提供外です

000円 ← サポートがらみ契約者限定プランの提供価格
 000円 ← 一般会員向けプランの提供価格

スマートフォンメニュー	
スマートフォン基本設定 各種スマートフォンの基本設定をおこないます。	000円 6,600円
アプリケーションインストール 用途に合わせてアプリをAppStore/Google Playよりダウンロード、各種設定をおこないます。	000円 3,850円
無線LAN設定 無線LANにてスマホ・タブレットの接続・メール設定をおこないます。	1,331円 3,850円
3G/4Gネットワーク設定 3G/4G通信網への接続設定をおこないます。 ※SIMロックフリー端末などが対象です	000円 4,950円
メール設定 メールアプリにPOPメール/IMAPメールの設定をおこないます。	1,210円 3,850円
Gmail設定 Gmailへの外部メール設定をおこないます。	000円 3,850円
セキュリティー対策 対策アプリのセットアップ及び、安全に使用する為の設定、使用方法案内をおこないます。	000円 6,600円
Googleサービス連動設定 Gmail、Googleカレンダーなどの同期設定をおこないます。	000円 3,850円
オンラインストレージ設定 DropBoxやOneDriveなどの同期設定をおこないます。	000円 6,600円
バックアップ設定 現在の状態のバックアップと定期バックアップの設定をおこないます。	000円 6,600円
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などをおこないます。	000円 3,850円
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します。	000円 9,900円
パソコンとの接続 ご使用のパソコンと接続してデータのやり取り等ができるように設定します。	000円 6,600円
活用レッスン(1時間) ご希望の使用方法に合わせたレッスンをおこないます。(1時間分)	4,400円 9,900円
iPhoneプロファイル作成 iPhone構成ユーティリティを使用して、プロファイルの作成をおこないます。	000円 14,850円
iPhoneLDAP設定 iPhoneのLDAPアカウントを設定します。	000円 3,850円

*ご利用にあたっては「ぶらら会員登録証」または「ひかりTV会員登録証」または「WebID」が必要になります。あらかじめお手元にご用意ください。
 *記載の料金は全て税込表記です。

その他	
パソコン基本レッスン 1時間 OSの基本操作やMicrosoft Officeなど一般的なソフトの基本操作方法を説明します。 (1時間あたり料金追加は30分ごとに3,240円(税込))	4,400円 14,850円
応用レッスン 1時間 基本以外の操作についての指導をおこないます。 (1時間あたり料金追加は30分6,480円(税込))	000円 22,000円
年賀状作成レッスン 1時間 年賀状の宛名入力方法や裏面の作成、印刷方法を説明します。 ※対応ソフト: 筆王・筆まめ・筆ぐるめ・宛名職人 (1時間あたり料金追加は30分3,240円(税込))	000円 22,000円
年賀状作成代行 年賀状の宛名入力50件と印刷の代行業をおこないます。 (ポリウムディスクカウント101枚以上 10,800円(税込)/50件)	000円 36,850円
パソコンレンタル 修理期間中の代替機としてパソコンをレンタル【1ヶ月以内】	000円 22,000円
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。	000円 4,400円
ハードディスク破壊証明書発行 パソコンリサイクル時のハードディスクの破壊と、破壊の証明書の発行	000円 4,950円
購入代行 作業に必要な商品の購入を代行	000円 7,700円
宅内配線 モールなどを使用して、宅内配線をおこないます モール代金は別途必要	000円 9,900円
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おこないます	000円 4,950円
簡易トラブル解決 簡易的なトラブル解決をおこないます。 (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	000円 6,600円
メニュー表に無い軽微な作業【15分毎】 メニュー表に無い、簡単な作業の料金	000円 2,750円
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	000円 7,700円

第1条 総則

1.この規約(以下「本利用規約」といいます)は、株式会社NTTドコモ(以下「当社」といいます)が提供する「ぷらら 訪問設定サポート(ひかりTVオプション)」(以下「本サービス」といいます)について、第2条に定める会員(以下「会員」といいます)が、本サービスを利用する際に適用される利用条件を規定するものです。

第2条 会員

1.会員とは、当社が「ひかりTVプラットフォームサービス利用規約(2022年6月30日までに契約された方向け)」に基づき提供する映像配信サービス「ひかりTV」の契約者をいいます。

第3条 本利用規約と他規約との関係

1.本利用規約は、第2条に該当するいずれかの会員規約(以下、「会員規約」という)の一部を構成するものとし、本利用規約に規定されていない事項については、会員規約を適用します。また、本利用規約と会員規約の規定が抵触するときは、本サービスの提供に関する限り、本利用規約が優先するものとします。
2.会員は、本サービスを利用するにあたり、会員規約、本利用規約に同意するものとします。

第4条 本利用規約の変更と廃止

1.当社は、次の各号に該当する場合は、会員へ当社が適切と判断した方法にて公開又は通知することにより、本利用規約の内容を変更または廃止することができるものとし、変更日以降はこれらが適用されるものとします。
(1)本利用規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき
(2)本利用規約の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

第5条 本サービスの内容

1.当社は、本利用規約に基づき、会員のご依頼により、以下のサービスのうち全部又は一部を、会員に提供します。
(1)会員のパーソナルコンピュータ等のコンピュータシステムに関する機器等(以下「機器等」といいます。機器等には機器等に存在するデータ及び付属部品も含むものとします。)の新規導入支援、及び導入済み機器等に発生した障害を、会員の自宅等に訪問した上で、解除するサービス(以下「本サポートサービス」といいます。)
(2)機器等の異常により、リカバリーが必要な状態、又はデータが読み取り不能若しくはそのおそれのある状態のデータをファイル形式で取り出し、その取り出したデータを、機器等に使用される記録媒体(以下「メディア」といいます。)に復写するデータバックアップおよびデータ復旧サービス(以下「本データバックアップ・復旧サービス」といいます。)

第6条 本サービスの制限

1.本サービスの制限事項は、それぞれ、以下のとおりです。
(1)本サポートサービスの制限事項
①本サポートサービスの対象となる機器等のOSは、OSメーカーがサポートを終了していないもので、当該OSの正規ライセンスが必要であること。
②本サポートサービスの作業のためにインターネットに接続する必要がある場合、当社又は当社の代理店との契約締結時にお送りした会員登録証、並びに当該接続に必要な通信環境及び機器一式を揃えて、インターネット接続の環境をご提供頂く必要があること。
③機器等の利用環境により、本サポート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ず、会員のご都合、又は当日中の作業完了が困難であれば、会員のご自宅等を再度訪問するか、又は機器等をお預かりして当社で作業をした後会員にお引渡りする場合があります。
④当社は、会員の機器等に保存されているデータ、ソフトウェア及びプログラムの損失、又は損失の発生防止について、一切の責任を有さず、本サポートサービスの作業開始前に会員ご自身においてデータ等のバックアップを実施して頂く必要があること。
⑤本サービス実施過程において再セットアップ作業を行うと、工場出荷時の状態になるため、各種設定(インターネット接続、メール設定等)、周辺機器設定、当該機器等の工場出荷時にインストールされていたもの以外のソフトウェアのインストールは会員ご自身で行って頂くか、別途有料にてご依頼頂く必要があること。
(2)本データバックアップ・復旧サービスの制限事項
①本データバックアップ・復旧サービスは、当社所定の「データバックアップおよびデータ復旧のお申し込み」に記載されているファイル名又はフォルダ名で特定されるデータ(以下「対象データ」といいます。))を、会員が希望するメディアにバックアップするものであり、対象データ以外は、本データバックアップ・復旧サービスの対象外で、別途料金が必要であること。
②技術的制限があることから、バックアップを実施したデータ(以下「バックアップデータ」といいます。))と、会員が希望するデータとの内容の整合性及び完全性を保証するものではないこと
③本データバックアップ・復旧サービスの作業完了後5日間は、バックアップデータを当社で保管しますが、完全な保管を保証するものではありません。また、5日間の経過した後は、当該データを消去するため、本データバックアップ・復旧サービスに関するご質問及びご要望をお受けすることができないこと。

第7条 本サービスの料金等

1.当社は、別途会員に提示するメニュー単価に基づき、サービス料金及び部品代金(以下「本サービス料金等」といいます。))のうち、会員がサービスを受けたメニューの代金を請求します。
2.本データバックアップ・復旧サービスに関して、対象データの完全な消失、復元不可能な破損、機器等又はメディアの状態により、データの復旧が不可能な場合もありますが、その場合でも、本サービス料金等を頂戴します。
3.本サービス料金等は、本サービスに基づく作業が完了した時点で、現金又はクレジットカード等によりお支払い頂きます。但し、本サービスに基づく作業が、第6条に

従って、当社が指定した委託業者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頂く場合があります。

4.以下に定める費用(以下「部品代金等」といいます。))については、第9条に定義する当社委託先とお客様との契約に基づき、当社委託先が別途お客様に直接請求させていただきます。部品代金等に関して当社は事由の如何を問わず一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。
(1)機器等に付属する部品を交換した場合に発生する部品代金
(2)作業場所が離島または遠隔地の場合の交通費

第8条 本サービスの申し込みと個別契約の成立

1.本サービスに関する個別契約は、会員が、本規約を承認した上で、本サービスの依頼を申し込み、当社が当該申込みを承諾した時点で成立します。なお、代理人が本サービスの依頼を申し込み場合でも、当該申し込みは、機器等の法的な所有者の意思となされたものとし、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、当該申し込みについて、当該未成年者の法定代理人の同意を事前に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、当社は、その申込を承諾しないことがあります。
3.当社は、会員が反社会的勢力(暴対法に定義される暴力団及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9条 本サービスの再委託

1.当社は、本サービスの全部又は一部を、当社の指定する委託業者及び委託業者の加盟店に、委託(更に再委託する場合等も含む。)することができるものとします。

第10条 作業の完了

1.本サービスに基づく作業を終了後、会員において、機器等、バックアップデータをご確認頂き、会員が、当社所定の「サービス書」にご署名頂いた時点で、本サービスに基づく作業が完了したものとします。但し、本データバックアップ・復旧サービスに関して、対象データの完全な消失、復元不可能な破損、機器等又はメディアの状態により、データの復旧が不可能な場合は、当社が、その旨、会員に通知し、上記サービス書にご署名いただいた時点で、本サービスに基づく作業が完了したものとします。
2.当社は、本サポートサービスに関して、以下の場合は、作業を実施せずに、作業を終了する場合があります。なお、その場合でも会員には本サービス料金等をお支払い頂きます。
(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)会員の責により、作業に必要な機器等や環境が整っていない場合。
(3)機器等及び関連機器が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頂けない場合。
(5)パスワード等、作業に必要な情報を開示頂けない場合。
3.本サービス完了後5日以内に、当社の責による作業内容の不備が生じ、かつ、当該期間内に会員からその旨のお申し出があった場合に限り、無償で対応します。但し、当該原因とは別の原因で不具合が生じた場合には、別途料金を頂戴します。

第11条 免責

1.当社は、本サービスの履行過程(運送業者等による運搬過程も含む。)において、本サービスの対象となる機器等、対象データ及び対象物品等に重大な障害が当社の責めに帰すべき理由により生じた場合の当社が会員に対し負う損害賠償の範囲は、第7条に定める本サービス料金等を限度とし、逸失利益、当社の予見の無有を問わず発生した特別損害、付随的損害、間接損害その他の拡大損害については責任を負わないものとします。ただし、当社の故意又は重大な過失により場合は、その限りではありません。
2.本サービスの提供により、メーカーや販売店の保証が受けられなくなる場合や、作業時間の遅延等が生じる場合があります。
3.本サポートサービス及び本データバックアップ・復旧サービスに関して、当社よりお預かりしている機器等の返却のご連絡をさせて頂いた日より90日が経過し、会員との連絡が取れない場合は、会員又は当該機器等の所有者が、当該機器等全てにつき所有権を放棄したものとみなし、廃棄処分させていただきます。

附則

本規約は2017年11月20日より実施するものとします。
本規約は2020年3月31日より改定します。
本規約は2022年7月1日より改定します。
本規約は2023年7月1日より改定します。

【個人情報の取り扱いについて】

当社は皆さまより預かりした個人情報をプライバシーポリシーに従い適切に管理するとともに下記のとおり取り扱いさせていただきます。

個人情報に関する責任者及び個人情報に関するお問い合わせ先	プライバシーポリシーにて表記 (最新のプライバシーポリシーについて、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください)
利用目的	●お申し込み内容の確認(希望される訪問設定の内容確認、訪問日調整と確認のご連絡等)、およびサービスの提供、並びに当社サービス(関連サービスを含む)のご紹介のために使用します。 ●本サービス料金等をクレジットカード、または請求書による支払い方法をご希望される場合、決済処理、および決済に関するお問い合わせに対応するために使用します。 ●個人を特定できない統計データとして、当社サービスの開発、広告宣伝などで利用させていただく場合があります。
収集項目	氏名、性別、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、決済方法 ※すでに別サービスをご契約中の会員の場合は、個人情報の一部を引き継がせていただく場合がございます。
個人情報の提供	第三者へ提供することはありません。
個人情報の委託	収集した個人情報は、本利用規約9条の委託先に委託する場合がございます。その場合、当社は個人情報の保護にかかわる契約を締結することにより個人情報を適切に管理させ漏洩、再提供しないように義務づけます。