



第1条 （規約の適用）

株式会社 Goolight（以下「当社」という。）は、この訪問サポートサービス利用規約（以下「この規約」という。）を定め、次項に定める契約者の契約者回線毎に訪問サポートサービス（以下、「本サービス」という。）を提供します。

- 2 本サービスの提供は、以下の各号に定める契約者（以下、「契約者」という。）に対して提供します。
 - (1) 当社の提供するテレビサービス契約者。
 - (2) 当社の提供するインターネット接続サービス契約者。
 - (3) 当社の提供するケーブルプラス電話サービス契約者。
 - (4) インターネット接続サービス利用規約（ドコモ光）に定める契約者。
 - (5) 上記、各号の定めに準じる当社との契約者。

第2条 （規約の変更）

当社は、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、契約者の個別の同意を得ることなくこの規約及び別に定める事項を変更することができるものとします。この場合には、料金その他の提供条件は変更後の規約及び別に定める事項の規定によります。

- 2 当社は、当社がこの規約及び別に定める事項を変更する場合、当該変更の影響を受けることになる契約者に対し、当社の定める方法により、変更すること、変更の効力発生時期及び変更後の規約及び別に定める事項の内容について、当社がサービス毎に定める契約約款によりあらかじめ通知します。
- 3 当社は、前項により通知する変更の効力発生時期が到来した後に契約者が本サービスの利用を継続した場合は、契約者が変更後の規約及び別に定める事項に同意したものとみなします。

第3条 （用語の定義）

利用規約における用語の定義は、次の各号のとおりとします。

- (1) 「サービス対象機器」とは、設置又は設定等の作業を希望する機器を指し、主に法人向けに製造された機器や製品（ソフトウェアも含む）を除きます。

第4条 （作業内容と料金）

当社は、訪問サポート作業項目ごとに別途定める料金表に規定する金額を適用します。

- 2 作業開始にあたり、必要な訪問サポート作業項目と金額を説明し、契約者の事前承諾を得るものとします。

第5条 （支払方法）

契約者が当社に支払う料金の支払方法は、第1条（規約の適用）第2項に規定する契約に登録された方法を原則とし、次に挙げる支払方法も可能とします。

- ・現金による当日支払い

第6条 （利用期間と契約自動更新）

本サービスの定額基本プランには、12ヶ月間の利用期間があります。

- 2 契約者は、前項の利用期間内に契約の解除があった場合、当社が定める期日まで料金表の定めによる利用残額を一括して支払うものとします。
- 3 利用開始から12ヶ月の期間が終了する当月及び経過した直後の2ヶ月間を契約更新月として定めます。契約更新月に契約者からのプラン変更申し出がない限り、同一プランでの自動更新となり、以降も同様となります。
- 4 利用期間内にプラン変更のお申し出があった場合は、契約更新月の変更として受付します。

5 自動更新の定めは下記表の通りとなります。

利用期間（12 ヶ月間）		利用期間（12 ヶ月間）		以降同様
1～11 ヶ月		12～14 ヶ月	15～23 ヶ月	
月額利用額		契約更新月	月額利用額	

自動更新

第7条 （提供条件等）

当社は、この規約に規定するサービスを提供します。ただし、以下の各号に該当する場合は対象外とする場合があります。

- (1) 親権者の契約同意が得られない未成年者の場合。
- (2) 訪問先住所が契約者回線の設置場所とは異なる場合。
- (3) サービス利用休止中に該当する場合。
- (4) 当社以外の事業者が提供するサービスの障害又は機器故障と判断される場合。
- 2 この規約に定める事項以外については、第 1 条（規約の適用）第 2 項の契約の定めが適用されるものとします。
- 3 本サービスでは以下の各号に定める条件を満たす場合に作業をいたします。
 - (1) サービス対象機器等が、当社の契約者回線に接続又は関連して利用されること。
 - (2) 当社が契約者宅を訪問した際にサービス対象機器等の設置場所まで案内し作業等への立ち会いが可能なこと。
 - (3) 当社の作業等の実施の時点で、契約者回線が利用可能な状態となっていること。
 - (4) 当社の作業等の実施の時点で、作業等を実施する場所にサービス対象機器等が用意されており、作業等に必要な I D（アカウント）やパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェア又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。
 - (5) サービス対象機器等及び作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、かつ、そのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
 - (6) 作業等の実施の時点で、契約者が、そのサービス対象機器等の正規のライセンス契約を保有していること。
 - (7) 当社の作業等の実施に必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア若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。
 - (8) 当社の設定作業等の実施の際に、契約者が、当社が要求する電力、照明、消耗品及びその他の便宜（電話又は通信回線等の使用を含みます。）を、当社に対して無償で提供すること。
- 4 専門知識を必要とするビジネス用途用ソフトウェア等については作業対象外といたします。
- 5 専門知識を必要とするビジネス用途用サービス対象機器等については作業対象外といたします。
- 6 契約者独自に保守契約等を締結しているサービス対象機器等については作業対象外といたします。

第8条 （当社に対する協力事項）

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、当社に対して以下に定める協力を行うものとします。

- (1) 当社の求めに応じた I D（アカウント）やパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた個人情報等（操作説明書等を含む。）の提供。
- (3) サービス対象機器等に重要な情報がある場合、契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。ただし、サービス対象機器等に記憶された情報の複製を行う作業メニューを利用する場合はその限りではありません。
- (4) サービス対象機器等に機密情報がある場合、契約者の責任における機密情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) サービス対象機器等の設置場所の提供。
- (6) テレビ等大型のサービス対象機器は、契約者の責任における作業開始前までの設置。
- (7) その他、本サービスの提供又は作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

第9条 （訪問・作業の中止）

当社は、以下に定める事項のいずれかの場合に該当する場合には、本サービスの提供を中止することができるものとします。

- (1) 第7条（提供条件等）の項目を満たさない場合。
 - (2) 第8条（当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、設定作業等の実施が困難となる場合。
 - (3) 不正アクセス行為又はソフトウェア等の違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
 - (4) 第1条（規約の適用）第2項に規定する契約の契約約款等に定められる禁止行為又は契約者の義務に違反していると当社が認めた場合。
 - (5) サービス対象機器等の物理的な故障と判断された場合。
 - (6) 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。
 - (7) 契約者宅又は契約者宅内において、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。
 - (8) 当社以外の事業者が提供するサービスに係る作業である場合。
 - (9) 天災地変、契約者の言動、過去の経緯、作業環境等により、訪問サポート作業の提供が著しく困難であると当社が合理的に判断した場合。
 - (10) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。
- 2 契約者は、前項の規定により当社が本サービスの提供を行わない場合についても、第4条（作業内容と料金）に定める費用の支払いを要します。

第10条 （サポート業務の完了）

契約者は訪問サポート作業の終了後、速やかに当該作業内容の確認を行うものとします。

- 2 契約者は、前項による確認終了後、当社所定の作業内容報告書に署名又は押印するものとします。
- 3 訪問サポート作業の完了日は、前項に定める作業内容報告書に署名又は押印した日とします。

第11条 （損害賠償）

当社は、本サービスの提供にあたり、当社の故意又は重過失によって契約者に損害を与えた場合、法令に基づきその損害を賠償します。

- 2 当社の軽過失により契約者に損害が生じた場合、当社が負う賠償責任は、当該損害が直接かつ通常生ずべき損害の範囲内に限られ、その上限は当該サポートに関して契約者から受領した料金の額とします。

第12条 （免責事項）

利用上の問題又は課題などの特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。

- 2 サービス対象機器等の動作改善を保証するものではありません。
- 3 契約者が保有するデータ等は、作業開始までに自己の責任においてバックアップ等の必要な措置を講じていただきます。当社は細心の注意を払って作業を実施いたしますが、当社の故意又は重過失による場合を除き、データなどの変化・消失について責任を負わないものとします。
- 4 以下の各号に定める事由により契約者に生じた損害について、当社の責に帰すべき事由がある場合を除き、当社は責任を負いません。
 - (1) 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、コンピュータウイルスの完全な発見及びその駆除等の作業の不成功
 - (2) ソフトウェア（ドライバソフトウェア及びファームウェア等を含みます。）のインストール、アップグレード、アンインストールに関連した損害
 - (3) OS のアップデートやソフトウェアのインストール等に必然的に伴う、予期せぬ不具合や既存機能の利用制限による損害
 - (4) 第8条（当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、設定作業等の未実施。
 - (5) 不正アクセス行為又はソフトウェア等の違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業の未実施。
 - (6) 契約者宅のご利用環境に起因する作業の不成功。

- (7) セットトップボックス (STB) の交換に伴う録画データの消滅 (新規設置時にも事前承諾をいただいております)
- 5 当社は、当社訪問担当者の説明に基づいて契約者自らが実施した作業に伴い生じる損害について一切責任を負いません。
- 6 契約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、契約者は自己の責任でこれを解決し、当社はその責を問わないものとします。

第13条 (個人情報の取扱い)

- 契約者は、本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその契約者の氏名及び住所等を、その契約事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2 設定作業等の過程で取得した I D (アカウント)、パスワード及びメールアドレス等の情報については、別に契約者に同意を得たものを除き、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。

附 則 (実施期日)

この規約は、令和 3 年 9 月 1 日より施行します。

改 正 (実施期日)

この約款は、令和 8 年 9 月 1 日より改正、施行します。

別記 1 営業区域

本サービスの営業区域は、次に定めるところによります。

営業区域
長野県須坂市（峰の原高原を除く） 上高井郡小布施町 上高井郡高山村

別記 2 料金表（令和 8 年 7 月 1 日現在）

（料金表の適用）

訪問サポートサービスに関する料金の適用についてはこの料金表の規定によります。

（料金の変更）

当社は本サービスに関する料金を変更することがあります。この場合には、変更後の料金によります。

（消費税相当額の加算）

料金表に定める料金について支払いを要する額は、料金表により算出された請求額の合計に消費税額を加算した額とします。

（請求明細書の発行）

発行毎に手数料として 200 円（税込 220 円）を請求いたします。

1. 基本料金

1.1 定額基本プラン

年間利用料	10,800 円（税込 11,880 円）
訪問基本料（訪問単位）	0 円（税込 0 円）
個別作業料	年間利用料に含む

※ 利用料請求は 12 分割した月額請求となります。

※ 訪問サポート時の訪問基本料金及び作業項目別料金が無料となります。

※ 月間訪問回数は 8 回を上限とします。

※ 1 回の訪問対応は移動時間を含む最大 1 時間を目安とします。

※ 訪問対応開始時間は、当社営業日の 10:00～17:00 とします。

1.2 従量作業プラン

年間利用料	0 円（税込 0 円）
訪問基本料（訪問単位）	6,000 円（税込 6,600 円）
個別作業料	個別作業項目により加算

※ 訪問サポート 1 回につき、基本訪問料金に作業項目別料金が加算された金額が発生します。

※ 基本訪問料金には、訪問交通費とサービス対象機器の診断料が含まれます。

※ 1 回の訪問対応は移動時間を含む最大 1 時間を目安とします。

※ 訪問対応開始時間は、当社営業日の 10:00～17:00 とします。

2. 作業項目別料金

作業内容に応じて発生する作業料金です。請求金額は基本訪問料金に作業項目別料金が加算された合計金額となります。

2.1 インターネット接続サービスに関連する個別作業料金表

メニュー	主な作業内容	金額
PC 訪問設置 ※1	作業を完了したパソコン（販売・預かり作業）の訪問設置設定と動作確認をします	6,000 円 (税込 6,600 円)
OS アップデート作業	Windows Update 作業（1 時間以内に完了しない場合は借用作業となります）	6,000 円 (税込 6,600 円)
PC 操作説明（30 分間）	パソコン基本操作及び、オフィス製品などソフトウェア操作説明	3,000 円 (税込 3,300 円)
トラブル解決（30 分間）	ソフトウェア関連の動作不具合状況確認とトラブル解決作業	3,000 円 (税込 3,300 円)
インターネット接続設定	パソコン、スマホなどのインターネット接続設定と動作確認（作業時間 30 分程度）	3,000 円 (税込 3,300 円)
Wi-Fi ルーター設置設定 ※2	Wi-Fi ルーター設置、インターネット接続設定変更と動作確認（作業時間 30 分程度）	3,000 円 (税込 3,300 円)
Wi-Fi 中継機設置設定 ※2	Wi-Fi 中継機の設置場所を選定し、Wi-Fi 中継機の設置と動作確認	5,000 円 (税込 5,500 円)
メール設定	メールアドレス 1 件、1 端末への設定作業	3,000 円 (税込 3,300 円)
ソフトインストール	年賀状ソフトなど一般的なソフトウェアのインストール作業	3,000 円 (税込 3,300 円)
ウイルス対策ソフトインストール	マカフィーforZAQ などのインストール作業	3,000 円 (税込 3,300 円)
ウイルススキャン	ウイルス感染したと疑われるパソコンのウイルスチェック作業と改善可能かの確認	5,000 円 (税込 5,500 円)
不正ソフト削除	不正な広告表示などのソフトウェア削除作業	5,000 円 (税込 5,500 円)
プリンタ設置設定 ※2	プリンタ開梱、設置、パソコンへの設定作業（USB 接続、Wi-Fi 接続共に対応）	3,000 円 (税込 3,300 円)
その他周辺機器設置設定 ※2	USB 接続機器などの設置設定作業	3,000 円 (税込 3,300 円)
データバックアップ ※5	お客様の用意した USB メモリなどへのバックアップ作業（標準 16GB まで）	15,000 円 (税込 16,500 円)
データ復元（移行）	USB メモリなどから、パソコン本体へのデータ復元作業	10,000 円 (税 11,000 円)
ネットワーク共有設定 ※3	LAN 型ハードディスクなどの設置とパソコン（2 台まで）の共有設定	15,000 円 (税込 16,500 円)
特定サイトへの登録作業	Yahoo!、Google、Amazon など特定サイトへのアカウント（ユーザー）登録作業	5,000 円 (税込 5,500 円)
回線障害診断作業 ※4	D-ONU、レンタル Wi-Fi ルーター等、当社提供機器の動作確認作業	無料

LAN 配線	宅内 LAN 配線増設など、工事を伴う作業	見積実費対応
--------	-----------------------	--------

※1：当社より購入の PC（パソコン）についての訪問設置は無料といたします。

※2：作業に必要な機器の販売も対応可能（当社指定品に限る）です。

※3：作業に必要な機器及びネットワーク配線は契約者にて事前にご用意いただきます。

※4：当社にて遠隔操作により機器の動作状況確認ができない場合など、機器故障と判断した場合に訪問確認及び機器交換をいたします。

※5：バックアップ作業のみを実施し、保存されているデータの正確性は契約者確認とします。

※6：記載の無い作業については、「PC 操作説明」に準じた作業時間毎の料金とします。

※7：インターネット接続サービスを休止されている場合には提供できません。

2.2 情報端末機器借用に関連する作業料金表

メニュー	主な作業内容	金額
PC 初期設定（借用）※1	パソコンを当社まで持ち込みいただき、新規初期設定作業をして後日返却	18,000 円 (税込 19,800 円)
PC 初期化作業（借用）※2・3	パソコンを当社まで持ち込みいただき、初期化（リカバリ）作業	18,000 円 (税込 19,800 円)
PC メンテナンス（借用）	訪問対応が困難なメンテナンス作業について、パソコンを預かり作業実施	14,000 円 (税込 15,400 円)
PC 故障修理	当社販売パソコンの故障修理	実費見積り

※1：Goolight 販売パソコンでは、パソコン販売代金に含まれているため無料となります。

※2：Goolight 販売パソコンでは、無料に対応いたします。

※3：PC 初期化（リカバリ）媒体が必要です。紛失・未作成の場合にはメーカー対応となります。

2.3 テレビサービスに関連する個別作業料金表

メニュー	主な作業内容	金額
当社 STB 設置 ※1 (1 台)	契約コースに対応したセットトップボックス（STB）をテレビとの接続及び操作説明	5,000 円 (税込 5,500 円)
当社 STB 交換 (1 台)	契約変更などによる、セットトップボックス（STB）交換作業及び操作説明	5,000 円 (税込 5,500 円)
テレビ接続・初期設定 ※2 (1 台)	テレビへのアンテナ配線接続及び初期設定	6,000 円 (税込 6,600 円)
テレビ移動 ※2 (1 台)	テレビ設置場所変更に関連した配線接続確認（テレビ本体移動の補助含む）	3,000 円 (税込 3,300 円)
市販機器設置・設定 (1 台)	レコーダー・スピーカー等、市販機器のテレビ接続及び初期設定	6,000 円 (税込 6,600 円)
市販機器移動 (1 台)	レコーダー・スピーカー等、市販機器の移動及び動作確認	4,000 円 (税込 4,400 円)
分波器販売取付 (1 ヶ所)	テレビ単体での BS 放送受信配線作業（お持ちの分波器使用も可能）	2,000 円 (税込 2,200 円)
同軸配線端末加工 (1 ヶ所)	同軸配線コネクタ（F 型コネクタ）の配線加工作業及び動作確認	3,000 円 (税込 3,300 円)

操作説明（30 分間毎）	テレビ、レコーダーなどの操作説明	3,000 円 (税込 3,300 円)
テレビ Wi-Fi 接続設定 ※3 (ネット契約が必要です)	テレビ本体のインターネット接続設定	3,000 円 (税込 3,300 円)
動画視聴設定 ※3 (ネット契約が必要です)	テレビ本体での動画視聴に関する設定 (配信会社への契約登録作業補助)	3,000 円 (税込 3,300 円)
テレビ視聴（受信）状況 調査 ※4	受信障害（映らない・ブロックノイズ）の 原因調査と改善策の案内	無料
屋内テレビ配線交換・増設	宅内テレビ配線（同軸配線）の交換やテレビ設置場所の増設など工事を伴う作業	実費見積り
屋外テレビ配線交換・増設	宅外テレビ配線（同軸配線）の交換や引込線増設など工事を伴う作業	実費見積り

※1：加入後の新規工事費に含まれます。

※2：テレビ本体などの大型機器設置・移動は契約者の責任で作業をしていただきます。

※3：原則として、当社のインターネット接続サービス契約者のみの作業とさせていただきます。

※4：調査の結果、工事業者による配線改修工事が必要になる場合があります。

※5：テレビサービスを休止（電波供給）されている場合には提供できません。