

インターネットに関する
訪問対応についての
ご案内

※インターネットに関する訪問サポートは、CAC-NET／CAC-MOBILE LTEをご利用いただいているお客様に限り提供いたします。

対応メーカー

アップル、キヤノン、シャープ、三洋電機、セイコーエプソン、ソニー、東芝、デル、NEC、パイオニア、VAIO、バッファロー、パナソニック、日立、ヒューレット・パッカート、富士通、日本マイクロソフト、三菱電機、レノボ

※ディスカウントストアで売られている海外製品等は、マニュアルの入手が難しい場合が多いため、対応できません。

対応OS 下記OSの日本語版が正常動作する環境。

Windows…8.1以降で、サーバー用OSを除く。

Mac…10.13 High Sierra以降

iOS…11以降

Andorid…5.0以降

動作が不安定なパソコンや自作PC等は対象外となります。

※訪問サポートは同月内に1回、1時間以内、サポート対象機器1台までです。

※訪問サポート1回の対応時間が1時間を超える場合は別途料金が必要です。サポート対象機器が2台以上ある場合、2台目以降は別途料金(通常サポート料金から出張費を除いた料金の半額)が必要です。

※訪問サポート1回の対応時間が1時間以内であっても、同月内に2回以上サポートをご利用いただく場合、通常料金が必要です。

※訪問サポートをご利用いただかなかった場合、訪問回数は翌月以降に繰り越しされません。なお、パンフレット、CACホームページの料金表に記載のないサポート対応は、別途有料となる可能性があります。

※別途材料、部材等が必要な場合、別途料金が必要です。

※各サポート内容について詳しくは、CACまでお問い合わせください。

※CACスタッフが対応のため知り得たお客様の個人情報につきましては、サポート対応時のみ利用いたします。

対応内容

1. CAC提供のインターネット不具合診断

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

インターネットに接続できない原因の調査を行います。

機器故障の場合は、別途修理等の対応を販売店・メーカーにご依頼いただく必要があります。

2. CAC提供のインターネット メール不具合診断

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

サポート対象となるのは、CACがマニュアルを用意しているメールソフトのみとなります。

3. CAC提供のiフィルターの設定

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

iフィルターのダウンロード・インストールまでを行います。

フィルタリングレベルの調整はお客様にて実施していただきます。

手続きにはCAC-NETのメールアドレスおよび正常に受信できる環境が必要です。

4. メール設定

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者6,300円(税込6,930円)

2台目以降2,500円(税込2,750円)

CACのメールアドレスを、OS標準のメールソフトに設定します。

メールの送受信を確認するところまでが作業となります。

Office Outlook (2007以降)以外のOS標準外メールソフトは対象外です。

5. スпамカット設定

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

スパムカットの登録および初期設定を行います。

手続きにはCAC-NETのメールアドレス・正常に受信できる環境が必要です。

推奨設定である「マークのみ」(サーバー上で迷惑メールと判断されたメールの件名に、[SPAM]をつける)の設定を行います。メールソフトの振り分け設定等はお客様に設定していただきます。

6. アプリケーションのダウンロードからインストールの実施

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

Windows Liveメール等の無償ソフトウェア等のダウンロードおよびインストールを行います。初回に正常起動するところまでが対象で、詳細設定等は対象外です。

違法性にかかわるもの(正規ライセンスが確認できないもの、ファイル共有ソフト等)は対象外です。

Windowsの場合は、一般公開されている無償ソフトが対象で、Mac、iOS、Androidの場合は、アプリストアに掲載されているアプリが対象です。

7. ウイルス対策ソフトのインストール実施

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

ウイルス対策ソフトのインストールを行います。

市販されているもので、ご使用のOSに対応しているものが対象です。

無償(フリー)のものは対象外です。シリアル番号をご用意いただく必要があります。

初期設定時にメールアドレスの登録が必要な場合がありますので、メールが使える環境が必要です。

インストール後、画面表示でウイルス対策ソフトが動作していることの確認まで行いますが、

万が一作業後にウイルス感染した場合も、CACでは責任を負いかねます。

8. 不要なアプリケーションのアンインストール実施

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者6,300円(税込6,930円)

2台目以降2,500円(税込2,750円)

不要なアプリケーションの削除を行います。

例)Windows Liveメールの最新版をインストールする際に不要となる旧版をアンインストールする等
Windowsの場合は、コントロールパネルから削除できるものが対象です。

Mac、iOS、Androidの場合は、アプリストアからインストールしたアプリが対象です。

架空請求の画面表示を行うアプリ等、**システムに根ざして容易に削除できないものに関しては、CACでは対応できません。**パソコンショップ等の専門店にご相談ください。

9. パソコン接続ケーブル等の配線整理

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

パソコンおよび周辺機器の接続ケーブルの配線整理を行います。

LANケーブル敷設やモジュール設置等工事が必要な場合、および無線LAN導入等別途機器や設定が必要な場合は対象外です。

10. 無線ルーターレンタル設置

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

CACがレンタルしている無線 LAN 親機の設定、および接続設定を行います。

端末設定は訪問時に宅内にある機器が対象で、後日の再設定は対象外です。

セキュリティおよび個人情報の保護のため、CACではパスワード等の設定を持ち帰りません。設定パスワード、接続用パスワードはお客様にて保管をお願いします。

11. ネットワーク接続型チューナー設置設定およびご利用方法説明(ケーブル類を除く。)

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

インターネットに接続して、コンテンツを表示する機器(OTT機器)の接続および初期設定を行います。
(アマゾン・Googleクローム)

利用時にID登録が必要な機器の場合、ID登録はお客様にて行っていただきます。

12. Android端末、iOS初期設定

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円(税込4,400円)

該当機器を、利用可能になるまでの設定を行います。

※CACがレンタル提供するものに関しては、この設定が済んだ状態でお渡ししております。

アプリストアIDに紐付け登録されている端末を初期化した場合等、再設定時に、アプリストアIDとパスワードが必要な場合があります。アプリストアID取得は作業対象外となります。

13. プリンター、スキャナー設定

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円(税込4,400円)

プリンターおよびスキャナーの設定を行います(USB 接続に限る。)

USB ケーブルと対応OSのドライバの CD-ROM 等をご用意ください。

ドライバCD-ROMが無い場合および廃番製品などでメーカーホームページに情報が無い機種の場合、設定できない場合があります。

14. STB等を利用したホームネットワーク設定

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円(税込4,400円)

STBおよび録画機 1 台のネットワーク設定を行います。

既に有線ネットワークがある場合はそちらへの接続設定を、無い場合は直接接続する設定を行います。必要な長さのLANケーブルのご用意をお願いします。

15. STBを利用したホームネットワークの映像ダビング

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円

録画対応STBと市販の録画機 1 台を、LANケーブル経由で映像ダビングできるように設定を行います。
LAN配線およびホームネットワーク設定が行われている必要があります。

録画機が「ケーブルDLNA」規格に対応していることをご確認ください。

16. スカイプを利用したテレビ電話設定 (パソコンでの設定のみ)

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円(税込4,400円)

スカイプのダウンロードとインストールを行います。

テレビ電話の利用には、ウェブカメラ内蔵型パソコンが必要です。

IDの取得はお客様自身で行っていただきます。

17. テレビでの各種動画視聴方法説明(テレビのインターネット接続設定含む。)

通常9,300円(税込10,230円)

安心サポート利用者4,000円(税込4,400円)

2台目以降4,000円(税込4,400円)

テレビ等でネット動画視聴機能を持ったものが対象となります。

必要な長さのLANケーブル等はお客様でご用意をお願いします。

無線LAN対応機種の場合、無線LAN親機を別途レンタル利用していただくか、お客様にてご用意のうえ、初期設定をお願いします。各動画配信業者との契約に関しては、お客様が直接行っていただきます。

CACでは視聴契約についての責任を負いかねます。

18. 市販無線・有線ルーター設定 (法人のお客様は除く。)

通常12,300円(税込13,530円)

安心サポート利用者5,500円(税込6,050円)

2台目以降5,500円(税込6,050円)

市販の無線LAN、有線ルーター親機と端末の設定を行います。

端末設定は訪問時に宅内にある機器が対象で、後日の再設定は対象外です。

セキュリティおよび個人情報の保護のため、CACではパスワードなどの設定を持ち帰りません。

設定パスワード、接続用パスワードはお客様にて保管をお願いします。

バッファロー製無線LAN親機とWindows Vistaパソコンの組み合わせで無線をご利用される場合、一部非対応の機種があります。バッファロー社のホームページ等でご確認ください。

19. パソコン初期設置に伴う設定

通常12,300円(税込13,530円)

安心サポート利用者5,500円(税込6,050円)

2台目以降5,500円(税込6,050円)

お買い上げいただいた状態(出荷時設定)のパソコンを、インターネットとメールがご利用いただける状態まで設定します。メールの設定に関しては、項目2に準拠します。

パソコンの初期設定中にIDやパスワードが必要となった場合には、お客様にて設定していただきます。

※新規加入時、安心サポート同時加入の場合は初期設定無料です。

20. オーディオ接続

通常6,300円(税込6,930円)

安心サポート利用者 0円 2台目以降2,500円(税込2,750円)

※HDMI端子・デジタル音声出力(光)端子を使用する場合があります。