「BB.excite 光 with フレッツ 2 向け訪問サポート」提供条件書

1. エキサイト株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「エキサイト・サービス利用規約」および「BB.excite 光 with フレッツ 2 サービス利用約款」に基づき、この「BB.excite 光 with フレッツ 2 向け訪問サポート」提供条件書（以下、「本特約」といいます。）を定め、BB.excite 光 with フレッツ 2 サービス（以下、「本 ISP サービス」といいます。）をご契約いただいたお客様に対し、訪問サポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。

2. 本特約は、「エキサイト・サービス利用規約」および「BB.excite 光 with フレッツ 2 サービス利用約款」（https://image.excite.co.jp/jp/bbe/collabo/guidance/withFlets2.pdf）とあわせて適用されます。

3. 当社は、本サービスの提供にあたり、日本 PC サービス株式会社（以下、「提携企業」といいます。）へ業務を委託するものとします。7.(2)①に定める追加作業等には、本特約のほか、提携企業が定める「訪問サポート利用規約」（https://www.4900.co.jp/terms/）が適用されます。

4. 当社は、法令等の変更、社会経済情勢の変動、その他当社が必要と認める場合には、本特約を変更することができるものとします。本特約を変更する場合、変更後の本特約の施行時期および内容をウェブサイト上での掲示その他の適切な方法により周知し、またはお客様に通知します。但し、法令上お客様の同意が必要となるような内容の変更の場合は、当社所定の方法でお客様の同意を得るものとします。

5. 提供条件

   (1) 提供開始日

   2026 年 11 月 1 日

   (2) 提供対象者

   2026 年 11 月 1 日以降に本 ISP サービスの申込みをされ、かつ、本サービスの申込み時点で本 ISP サービスを契約中のお客様

   (3) 初回の申込

   本特約において「初回の申込」とは、本 ISP サービスの契約 1 件につき、最初に当社が受け付けた本サービスの申込（作業日の前日 12 時より前に取り消された申込を除きます。）をいいます。2 回目以降の申込とは、初回の申込以外の本サービスの

申込をいいます。

(4) 申込方法

お客様は、本特約に同意のうえ、当社が指定する専用フォーム（URL：https://bb-help.excite.co.jp/s/visit-support-flets）から本サービスを申込むものとします。提携企業に直接申込まれた場合は、本サービスの申込とはみなさず、本特約に定める料金は適用されません。本サービスの申込にあたっては、あらかじめ本 ISP サービスの料金の支払方法（クレジットカードまたは口座振替）を当社に登録していただく必要があります。支払方法の登録が確認できない場合、当社は、登録が確認できるまで本サービスの手配を行いません。当社が支払方法の登録をお願いする電子メールでお知らせする期限までに支払方法の登録が確認できない場合、当社は、当該申込を取り消すことがあります。この場合、当社は、お客様に電子メールでお知らせします。取り消された申込については、キャンセル料金は発生せず、初回の申込を利用したものとはみなしません。

(5) 本 ISP サービスの契約終了時の取扱い

本サービスの作業日までに本 ISP サービスの契約が終了した場合、当社は本サービスを提供しません。この場合、本サービスの申込は取り消されたものとし、6.(2)に定めるキャンセル料金は発生しません。また、本 ISP サービスの契約終了後に、本特約に基づき当社が請求する料金が発生した場合は、当社が別途指定する方法により請求するものとします。

6. 本サービスの料金

(1) 基本サービスの料金

① 初回の申込の場合

	基本サービス	料金
1	インターネット設定・メール設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ※作業時間 30 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	無料
2	インターネット設定・メール設定・ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定） ※作業時間 45 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	無料
3	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定（お客様が保有されているソフトの設定） ※作業時間 45 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	無料

	基本サービス	料金
4	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定・ ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定（お客様が保有されているソフトの設定） ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定） ※作業時間 60 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	無料

※作業時間を超過する場合は(3)に定める延長料金が発生します。

※2 台目以降の端末、2 アカウント目以降のメールアドレスについては、(4)に定める追加料金が発生します。

※初回の申込であっても、作業日の前日 12 時以降に日程変更をされた場合は、キャンセル料金が発生します。初回の申込をキャンセルまたは日程変更をされた場合の取扱いは、(2)①をご確認ください。

② 2 回目以降の申込の場合

	基本サービス	料金（税込）
1	インターネット設定・メール設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ※作業時間 30 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	9,900 円
2	インターネット設定・メール設定・ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定） ※作業時間 45 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	9,900 円
3	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定（お客様が保有されているソフトの設定） ※作業時間 45 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	9,900 円
4	インターネット設定・メール設定・セキュリティ設定・ ひかり TV 設定 ・インターネット設定（有線および無線） ・メール設定（メールアドレス変更を含みます。） ・セキュリティ設定（お客様が保有されているソフトの設定） ・ひかり TV 設定（ひかり TV ターミナル設置、視聴設定） ※作業時間 60 分　※対象：端末 1 台、メール 1 アカウント	9,900 円

※作業時間を超過する場合は(3)に定める延長料金が発生します。

※2 台目以降の端末、2 アカウント目以降のメールアドレスについては、(4)に定める追加料金が発生します。

(2) キャンセル料金

本サービスのキャンセルまたは日程変更は、当社が申込受付後にお送りするメール

でご案内する窓口にご連絡ください。キャンセル料金の発生の有無および初回の申込の取扱いは、当該窓口が連絡を受け付けた日時により判断します。

① 初回の申込の場合

作業日の前日 12 時より前にキャンセルまたは日程変更をされた場合は、キャンセル料金は発生せず、5.(3)のとおり、初回の申込を利用したものとはみなしません。

作業日の前日 12 時以降に次の表の 1、3 または 4 に該当した場合は、キャンセル料金は発生しませんが、初回の申込を利用したものとして取り扱います。この場合、その後に改めて申込まれた本サービスは 2 回目以降の申込となり、(1)②に定める基本サービスの料金が発生します。

作業日の前日 12 時以降に日程変更をされた場合（次の表の 2）は、次の表に定めるキャンセル料金が発生します。この場合、初回の申込を利用したものとはみなさず、変更後の作業日の本サービスについては、(1)①のとおり基本サービスの料金は発生しません。

	事由	キャンセル料金 （税込）
1	作業日前日 12 時以降のキャンセルの場合	無料
2	作業日前日 12 時以降の日程変更の場合	5,500 円
3	作業日当日、訪問先の住所にお客様が不在の場合	無料
4	作業日当日、端末その他の機器の不良等、 お客様に起因する事由により、作業が行えない場合	無料

② 2 回目以降の申込の場合

	事由	キャンセル料金 （税込）
1	作業日前日 12 時以降のキャンセルの場合	5,500 円
2	作業日前日 12 時以降の日程変更の場合	5,500 円
3	作業日当日、訪問先の住所にお客様が不在の場合	5,500 円
4	作業日当日、端末その他の機器の不良等、 お客様に起因する事由により、作業が行えない場合	5,500 円

※日程変更の場合は、上記のキャンセル料金のほか、変更後の作業日の本サービスについて(1)②に定める基本サービスの料金が発生します。

(3) 延長料金

お客様のご都合により訪問先の住所で待機した場合、または(1)に定める作業時間を延長した場合、以下に定める延長料金が発生します。作業時間の延長は、提携企業が事前にお客様に説明し、お客様の了承を得た場合に限り行います。

延長料金（税込）
3,300 円／30 分　※30 分毎に加算

(4) 追加料金

① 追加サービスの料金

	追加サービス	料金（税込）
1	インターネット設定（無線設定追加） ※追加無線接続 （PC・スマートフォン・タブレット・ゲーム機等）	1,100 円／台
2	メール設定（アカウント追加）	1,100 円／アカウント
3	ひかり TV 設定（アカウント追加） ※ひかり TV ターミナル設置、視聴設定	2,200 円／アカウント
4	PC 開梱初期設定 ※PC 開梱設置、配線接続、OS 初期設定、 メーカーユーティリティ設定	3,300 円／台
5	プリンタ設定 ※複合プリンタ・FAX 付きプリンタの場合は 通信確認を含みます	2,200 円／台
6	その他周辺機器設定 ※機器の開梱設置、配線接続設定	2,200 円／台
7	セキュリティ設定 （ウィルス対策ソフトのインストール）	2,200 円／台
8	レッスン ※各種レッスン（指導）サービス	3,300 円／30 分 ※30 分毎に加算
9	アプリインストール ※スマートフォン・タブレットへの アプリケーションのインストール	1,100 円／アプリ ※1 アプリに対する金額

② その他の追加料金

	項目	区分	料金（税込）
1	交通費 ※離島・遠隔地の場合に発生	－	都度見積もり
2	部品購入費 ※部品等が必要な場合に発生	－	都度見積もり
3	時間外費用 ※通常訪問時間（9 時～20 時）以外の 訪問をお客様が希望された場合に発生	20 時～22 時 22 時～24 時 24 時～7 時 7 時～9 時	5,500 円 13,200 円 16,500 円 5,500 円

※交通費および部品購入費は、作業前に提携企業からお客様に金額を提示し、お客様の了承を得た場合に限り発生します。

7. 本サービスの料金の支払い方法等

(1) 基本サービスの料金およびキャンセル料金

① 当社からお客様に対して請求します。

② お客様は、本 ISP サービスの料金の支払方法として当社に登録されている支払方法により、当社が指定する日までに支払うものとします。支払方法の詳細に

ついては、「BB.excite 光 with フレッツ 2 サービス利用約款」第 33 条（料金等の支払方法）の定めを準用します。

(2) 延長料金および追加料金

① 6.(3)および(4)に定める延長および追加の作業（訪問先の住所での待機を含みます。以下、「追加作業等」といいます。）は、お客様と提携企業との間の契約に基づき提携企業が提供するものとし、提携企業が定める「訪問サポート利用規約」が適用されます。

② 追加作業等の延長料金および追加料金は、提携企業からお客様に対して請求します。

③ お客様は、提携企業が指定する支払い方法により、提携企業が指定する日までに支払うものとします。

8. 本サービスの変更および提供終了

当社は、当社が必要と認める場合には、本サービスの内容（提供対象者、初回の申込における料金の取扱い、基本サービスのメニュー、料金その他の提供条件を含みます。）を変更し、または本サービスの提供を終了することがあります。この場合、当社は、変更または終了の内容および時期を、適切な時期に、ウェブサイト上での掲示その他の適切な方法によりお知らせします。なお、変更日または終了日の前日までに当社が受け付けた本サービスの申込については、変更前の本特約に従い本サービスを提供します。

2026 年 11 月 1 日制定