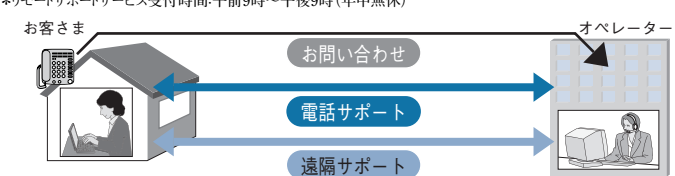


リモートサポートサービス

サービス開始年月日	2007年10月1日													
サービスの概要	<p>ブロードバンドを楽しむために必要なさまざまな機器やサービスの利用方法などに関するお問い合わせにワンストップでお応えするサポートサービスです。</p> <p>専用コールセンターのオペレーターによる電話での「電話サポート」や専用ツールを利用してお客様のパソコンなどを遠隔から操作する「遠隔サポート」により、迅速に対応します*。</p> <p>また、遠隔操作でソフトの使い方などを学べるマンツーマンの「オンラインパソコン教室」(別料金)でスキルアップもサポートします。</p> <p>*リモートサポートサービス受付時間:午前9時～午後9時(年中無休)</p>  <p>お客様 ← お問い合わせ → オペレーター お客様 ← 電話サポート → オペレーター お客様 ← 遠隔サポート → オペレーター</p> <p><主なサポート内容></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>主なサポート対象</th> <th>主なサポート内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ハードウェア</td> <td> ○NTT東日本提供機器 ○日本国内でサポートが可能なメーカー製品 ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス ・ルーター、無線LANポイント、LANカード・ボード ・スマートフォン、タブレット端末 ・IPセットトップボックス ・NW機能を有したゲーム機 ・NW機能を有したテレビ ・NW機能を有したプリンタ </td> <td>フレッツ光、パソコン、テレビおよび家庭内NWとの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的な操作方法</td> </tr> <tr> <td>ソフトウェア</td> <td> ・NTT東日本提供ソフトウェア ・OS (Windows、Mac OS、Android、iOS) ※対象OSの詳細についてはNTT東日本の公式ホームページにてご確認ください。 ・ブラウザ・メールソフト ・メディアプレーヤー ・ウイルス対策 ・文書作成 </td> <td>インストール方法、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法</td> </tr> <tr> <td>サービス</td> <td> ・NTT東日本提供サービス ・ISPサービス(インターネット接続、メール) ・その他インターネット上の各種サービス(ブログ、映像配信・交換、オンラインショッピングなど) </td> <td>サービス概要、お申し込み・契約方法、利用方法・活用方法概要</td> </tr> </tbody> </table>		種類	主なサポート対象	主なサポート内容	ハードウェア	○NTT東日本提供機器 ○日本国内でサポートが可能なメーカー製品 ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス ・ルーター、無線LANポイント、LANカード・ボード ・スマートフォン、タブレット端末 ・IPセットトップボックス ・NW機能を有したゲーム機 ・NW機能を有したテレビ ・NW機能を有したプリンタ	フレッツ光、パソコン、テレビおよび家庭内NWとの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的な操作方法	ソフトウェア	・NTT東日本提供ソフトウェア ・OS (Windows、Mac OS、Android、iOS) ※対象OSの詳細についてはNTT東日本の公式ホームページにてご確認ください。 ・ブラウザ・メールソフト ・メディアプレーヤー ・ウイルス対策 ・文書作成	インストール方法、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法	サービス	・NTT東日本提供サービス ・ISPサービス(インターネット接続、メール) ・その他インターネット上の各種サービス(ブログ、映像配信・交換、オンラインショッピングなど)	サービス概要、お申し込み・契約方法、利用方法・活用方法概要
種類	主なサポート対象	主なサポート内容												
ハードウェア	○NTT東日本提供機器 ○日本国内でサポートが可能なメーカー製品 ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス ・ルーター、無線LANポイント、LANカード・ボード ・スマートフォン、タブレット端末 ・IPセットトップボックス ・NW機能を有したゲーム機 ・NW機能を有したテレビ ・NW機能を有したプリンタ	フレッツ光、パソコン、テレビおよび家庭内NWとの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的な操作方法												
ソフトウェア	・NTT東日本提供ソフトウェア ・OS (Windows、Mac OS、Android、iOS) ※対象OSの詳細についてはNTT東日本の公式ホームページにてご確認ください。 ・ブラウザ・メールソフト ・メディアプレーヤー ・ウイルス対策 ・文書作成	インストール方法、初期設定、個人での利用を想定した基本的な操作方法												
サービス	・NTT東日本提供サービス ・ISPサービス(インターネット接続、メール) ・その他インターネット上の各種サービス(ブログ、映像配信・交換、オンラインショッピングなど)	サービス概要、お申し込み・契約方法、利用方法・活用方法概要												
料 金	<p>1. 月額利用料 (税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>契約者回線ごと</td> <td>550円</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. オンラインパソコン教室利用料 (税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1講座(約30分) ごと</td> <td>1,980円</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 初期費用 不要</p> <p>※「事業者変更」のお手続きに伴い、「リモートサポートサービス」をNTT東日本とご契約いただく場合の初期費用につきましては、以下のURLをご参照ください。 <https://flets.com/app10/kaiji/consideration.html></p>		単位	金額	契約者回線ごと	550円	単位	金額	1講座(約30分) ごと	1,980円				
単位	金額													
契約者回線ごと	550円													
単位	金額													
1講座(約30分) ごと	1,980円													

	<p>※「リモートサポートサービス」のご利用開始または解約に伴う月額利用料は、2015年2月28日までにご利用を開始されたお客様の場合、日割り計算します。2015年3月1日以降にご利用を開始されたお客様の場合、日割り計算しませんが、月額利用料はご利用開始日の翌月から発生します。ただし、ご利用開始日と同月に解約された場合や月の途中で解約される場合は、解約月の月額利用料が発生します。</p> <p>※上記に拘らず、事業者変更の際に次の条件をすべて満たす場合には、月の途中で利用開始または解約時に月額利用料を日割り計算することとします。</p> <p>2015年2月28日以前に本サービスのご利用を開始していること (1) フレッツ光の転用後もコラボ光の提供事業者のリモートサポートサービスを利用していること (2) 事業者変更に伴い、NTT東日本が提供する本サービスを利用していること (3) 本サービスまたはコラボ光の提供事業者のリモートサポートサービスが解除されていないこと(事業者変更によるものを除く)</p> <p>※「オンラインパソコン教室」のご利用には「リモートサポートサービス」の契約が必要です。 ※お客様のご利用環境によっては、遠隔サポートおよび「オンラインパソコン教室」をご利用いただけない場合があります。</p>										
提供条件等	<p>●提供可能回線</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>フレッツ 光クロス</td> <td></td> </tr> <tr> <td>フレッツ 光ネクスト</td> <td>ビジネスタイプ、プライオ10を除く全タイプ</td> </tr> <tr> <td>フレッツ 光ライト</td> <td>全タイプ</td> </tr> <tr> <td>フレッツ 光ライトプラス</td> <td>全タイプ</td> </tr> <tr> <td>Bフレッツ</td> <td>ニューファミリータイプ</td> </tr> </tbody> </table> <p>※光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービスも含む。 ※ご契約の光コラボレーション事業者にて「リモートサポートサービス」の取り扱いがある場合には、光コラボレーション事業者からの提供となります。</p> <p>●提供端末条件 (OS) Windows、Mac OS、Android、iOS</p>	フレッツ 光クロス		フレッツ 光ネクスト	ビジネスタイプ、プライオ10を除く全タイプ	フレッツ 光ライト	全タイプ	フレッツ 光ライトプラス	全タイプ	Bフレッツ	ニューファミリータイプ
フレッツ 光クロス											
フレッツ 光ネクスト	ビジネスタイプ、プライオ10を除く全タイプ										
フレッツ 光ライト	全タイプ										
フレッツ 光ライトプラス	全タイプ										
Bフレッツ	ニューファミリータイプ										
その他	<p>ご利用上の注意</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ご契約者からのお問い合わせに限りです。 ●パソコンのOSなど、ご利用のパソコン環境によっては、本サービスを利用できない場合があります。 ●フレッツ光をご利用中で、本サービスを単独でお申し込みの場合には、お客様の指定する日から、フレッツ光と同時に本サービスをお申し込みの場合には、フレッツ光の開通日以降お客様の指定する日からご利用可能となります。 ●本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。お問い合わせ内容によっては、ご契約者自身で各社に直接お問い合わせいただくことをお願いするに留まる場合があります。また、お問い合わせへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。 ●お客様のご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況などにより「遠隔サポート」および「オンラインパソコン教室」がご利用いただけない場合もあります。 ●ハードウェア、ソフトウェア、サービスの利用方法などに関するお問い合わせの場合、正規のプロダクトID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。 ●作業に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェアのライセンスに同意し、ご契約者のパソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。 ●「フレッツ 光ライト」、「フレッツ 光ライトプラス」ご利用時の注意事項「リモートサポートサービス」、「オンラインパソコン教室」のご利用中に発生した通信量は課金対象です。 ●サービス内容、提供条件など詳細につきましては、以下のURLをご参照ください。 <https://flets.com/osa/remote/s_outline.html> 										