

「リモートサポートサービス」についてのご案内

ご契約にあたり提供条件に関する重要なお知らせです。お申し込みいただく際十分お読みいただきますようお願いいたします。

■ サービス提供事業者及びお問い合わせ先

サービス提供事業者 (電気通信事業者)	西日本電信電話株式会社 【各種注文・お問い合わせ先】 0120-116116 (フリーダイヤル) 営業時間 9:00~17:00 ※土日祝日も営業(年末年始12月29日~1月3日を除きます。) ※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。
------------------------	--

■ サービスに関する基本説明事項

サービス名	リモートサポートサービス
解約・契約変更時の連絡先	0120-116116 (フリーダイヤル) 営業時間 9:00~17:00 ※土日祝日も営業(年末年始12月29日~1月3日を除きます。) ※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。
その他の利用制限	<p>■ 「リモートサポートサービス」のご利用には、フレッツアクセスサービス等※のご契約・料金が必要です。</p> <p>※ フレッツアクセスサービス等とは、「フレッツ 光クロス」「フレッツ 光ネクスト」(ビジネスタイプは除く)「フレッツ 光ライト*」「フレッツ 光マイタウン ネクスト」(いずれもFTTHアクセスサービス)、「フレッツ・ADSL」(DSLアクセスサービス)「フレッツ・ISDN」(インターネット関連サービス(IP電話を除く))、または一部の「コラボ光」(光コラボレーション事業者が提供するFTTHアクセスサービス)を言います。</p> <p>■ 「リモートサポートツール」をご利用の際は、「フレッツ 光クロス」「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ 光ライト*」「フレッツ 光マイタウン ネクスト」または「コラボ光」以外の場合、プロバイダーとの契約が必要です。</p> <p>■ 「フレッツ 光ライト*」やまたは一部の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(コラボ光)での「リモートサポートツール」の利用量も通信料の対象です。</p> <p>■ パソコンのOS、利用環境等によっては、「リモートサポート」を利用できない場合があります。スマートフォン・タブレットの機種によっては、「リモートサポート」を利用できない場合があります。</p> <p>■ 「リモートサポート」および「オンラインパソコン教室」はWindows 10 (Home、Pro)、mac OS X 10.5 以降 (Intelプロセッサ搭載機のみ)のみ対応となります。Microsoft社、Apple社、Google社の公式サポート終了に伴い、問い合わせ内容により適切な解決方法をご案内できない場合があります。その場合はパソコンメーカーサポート窓口等に対して契約者自身で問い合わせいただくことを紹介するに留まります。</p> <p>* 「フレッツ 光ライト」は、2023年3月31日に新規申込受付を終了いたしました。また、2025年3月31日をもってサービス提供を終了いたします。</p> <p>※ Windowsは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。 ※ macOSはApple Inc.の登録商標または商標です。 ※ 本文中の各社の登録商標または商標には、TM、®マークは表示しておりません。</p>

その他の利用制限

- 本サービスは、個人のお客さまのブロードバンドライフを幅広くサポートすることを目的としており、以下のようなお問い合わせには対応できかねますので、あらかじめご了承ください。
 - ・ビジネス利用を想定した設定方法、利用方法に関するお問い合わせ
 - ・メーカーやソフトウェア会社等がサポートしていない設定方法や利用方法、メーカー独自の特殊機能・設定方法等に関するお問い合わせ
 - ・オークションや商品の購入等、お客さまに第三者への支払いの必要が生じるお取り引きに関するお問い合わせ
 - ・著作権法その他の法令に違反する又は法令に違反することを助長すると思われる行為に関するお問い合わせ
 - ・ハードウェアの故障、修理手配、代替品の提供、ソフトウェアの不具合などに関するお問い合わせ
 - ・消失したデータの復旧に関するお問い合わせ・評価、評判、口コミに関するお問い合わせ
 - ・法令、本サービスの利用規約若しくは公序良俗に反する行為、NTT西日本若しくは第三者の信用を毀損する行為、又はNTT西日本若しくは第三者に不利益を与える行為に関するお問い合わせなど

■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ものではありません。また、お問い合わせ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。お問い合わせの内容によっては、お問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のサポート窓口等に対してご契約者さま自身でお問い合わせいただくことを紹介するに留まる場合があります。

詳細はNTT西日本フレッツ公式サイトをご確認ください。
[\(https://flets-w.com/opt/remote_support/\)](https://flets-w.com/opt/remote_support/)

ご利用料金
(月額利用料)

■「リモートサポートサービス」月額利用料について

基本サポート

メニュー	単位	サポート内容	月額利用料
基本サポート	1契約者回線/月	リモートサポート 電話サポート	550円

※本サービスのご利用にはフレッツアクセスサービス等の契約料金が必要です。
 ※「フレッツ 光ライト*」や一部の「コラボ光」での「リモートサポートツール」の利用量も通信料の対象です。

*「フレッツ 光ライト」は、2023年3月31日に新規申込受付を終了いたしました。また、2025年3月31日をもってサービス提供を終了いたします。

オンラインパソコン教室（別料金）

メニュー	単位	サポート内容	月額利用料
オンライン パソコン教室	1講座・1回	1講座ごと	1,980円※

カリキュラム・講座内容については [\[https://flets-w.com/opt/remote_support/lesson/\]](https://flets-w.com/opt/remote_support/lesson/) をご確認ください。

※講座30分程度を予定しています（1講座に必要な時間は個人差があります）。
 受講途中で中断された場合でも料金が必要となります。また、中断後の再開についても再度料金が必要となります。同一講座を複数回受講された場合、それぞれ料金が必要となります。
 *パソコンのOS等、ご利用のパソコン環境によっては、「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。

利用規約はこちら <https://www.ntt-west.co.jp/tariff/>