

# 新潟リモートサポートサービス 重要事項説明書

平成 30 年 1 月 17 日適用

## 1. 提供事業者名

株式会社ジェイ・エス・エス

## 2. サービス名称

新潟リモートサポートサービス

## 3. サービス概要

新潟リモートサポートサービス（以下「本サービス」とします）は、株式会社ジェイ・エス・エス（以下「当社」とします）が定める「新潟リモートサポートサービス 利用規約」に基づき提供するサービスです。

本サービスでは、電話サポート／遠隔サポート、オンラインパソコン教室に関するサービスを提供します。サービスの概要は以下のとおりです。

### (1) 電話サポート／遠隔サポート

専門のオペレーターが電話でのアドバイスや遠隔操作で、お客様のインターネットやパソコンに関してのお困り事・トラブルについて、解決の手助けをするサービスです。

### (2) オンラインパソコン教室

パソコンやインターネットの初歩的な学習から、ビジネスで使えるソフトウェアの習得まで、自宅にしながらオンラインのマンツーマンレッスンが受けられるサービスです。

## 4. サポート範囲について

- (1) 電話サポート／リモートサポートでは、新潟光に接続または関連して利用される以下の機器、ソフトウェアを対象にサポートを行います。最新の対応機器は、NTT 東日本が提供する「リモートサポートサービス」に準拠することとします。最新かつ詳細な情報は NTT 東日本の Web ページ ([https://flets.com/osa/remote/s\\_offer.html](https://flets.com/osa/remote/s_offer.html)) をご確認ください。

### ・パソコン本体

－本体

日本国内でサポートを受けることができるメーカー製品  
(自作パソコンは対象外)

－OS

- ・Windows 10 Home
- ・Windows 10 Pro
- ・Windows 8.1
- ・Windows 8.1 Pro
- ・Windows 8
- ・Windows 8 Pro
- ・Windows 7 Starter
- ・Windows 7 Home Basic
- ・Windows 7 Home Premium
- ・Windows 7 Professional
- ・Windows 7 Ultimate
- ・Windows Vista Home Basic
- ・Windows Vista Home Premium
- ・Windows Vista Ultimate
- ・Windows Vista Business
- ・Mac OS X 10.7 以降

### ・パソコン周辺機器

日本国内向けに販売されたメーカー純正品を対象に利用方法（接続、設定および操作方法など）のサポートを行います。

但し、ビジネス向けに提供されている機器はサポート対象外です。

ー入力端末

キーボード、マウス、テンキー など

ーネットワーク周辺機器

ルーター、無線 LAN ポイント、LAN カード、LAN ボード、HUB、ロケーションフリー など

ープリンタ・スキャナ

インクジェットプリンタ、レーザープリンタ など

ーカメラ

Web カメラ、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ

ー映像受信端末

IP セットトップボックス、スカパー！光チューナー

ー音楽プレーヤー

MP3 プレーヤー、ネットワークメディアプレーヤー

ー家庭用ゲーム機

Wii、ニンテンドーDS、ニンテンドーDSi、ニンテンドー3DS など

ーその他

パソコン用テレビチューナー、Windows Media Center 用リモコン、外部ストレージ、フラッシュメモリ、メモ리카ードリーダー、テレビ電話、モニタ、プロジェクタ、テレビ、ビデオチューナー、MP3 プレーヤー、IP セットトップボックス など

・ソフトウェア

日本国内向けに販売・配布されたソフトウェアを対象に利用方法（インストール操作および操作方法）のサポートを行います。

ただし、ビジネス向けに提供されているソフトウェア、体験版・β版のソフトウェアおよび一部のフリーソフトは対象外です。

ーインターネット

[ブラウザ]

Internet Explorer、Safari など

[メールソフト]

Outlook、Outlook Express、Windows Mail、Apple Mail など

[NTT 東日本・西日本が提供するソフトウェア]

接続ツール など

ーその他ソフトウェア

文書・資料作成、表計算、データベース、DVD、編集、画像編集、はがき作成、メッセージャ、メディアプレーヤー、フォト・グラフィック、ウイルス対策 など

・サービス

各種サービスを対象に、サービス概要・利用方法などのサポートを行います。

但し、ビジネス向けに提供されているサービスや日本国内でサポートを受けられない一部フリーソフトなどはサポート対象外です。

ーインターネット接続

インターネット接続サービス

ーインターネット上の各種サービス

Web メール、ブログ、掲示板、乗換案内、地図サービス、百科事典、テレビ欄、映像配信サービスなど

・オンラインパソコン教室

遠隔操作で行うパソコン教室、マンツーマンでスキルアップをサポートします。

オンラインパソコン教室の利用は1講座1,800円（税抜）が別途かかります。

(2) 本サービスをご利用いただくには、以下の利用条件を充たしている必要があります。

・サービス全般のご利用条件

ーご契約者様ご本人からのお問い合わせであること

ーお問い合わせの機器、ソフトウェアの正規ライセンスやプロダクト ID、サービスのご利用 ID やパスワードがお手元に用意されていること

ー本サービスの提供に必要なソフトウェアのライセンスにご同意いただき、ご契約者様のパソコンへのインストールを承諾いただくこと

・「遠隔サポート」および「オンラインパソコン教室」ご利用のための追加条件

- －ご契約者様のパソコンがご使用可能な状態になっていること
- －ご契約者様のパソコンにあらかじめ「リモートサポートツール」がインストールされていること
- －NTT 東日本が発行する電子証明書の受領を承諾いただき、オペレーターからの遠隔設定を承諾いただくこと
- －ご契約者様のパソコンにインストールされたコンピューターウイルス対策ソフトウェアやご契約者様のルーター等のネットワーク機器等が、ご契約者様のパソコンとオペレーターの遠隔設定端末との間の IPv6 通信を遮断しないこと
- －必要に応じてオペレーターの説明に基づき操作を実施していただくこと

## 5. 本サービスの契約にあたって

- (1) 本サービスの利用には、新潟光の契約が必要となります。また、本サービスの契約は、1つの利用回線について1契約とし、その契約者は、利用回線の契約者と同一の者に限ります。

## 6. 契約の成立について

本サービスの契約成立日は、以下のとおりです。

- (1) 新潟光を新規でお申し込みの方が、新潟光と同時にお申し込みの場合、新潟光の契約成立日または本サービスを利用した日のいずれか早い日を本サービスの契約成立日といたします。
- (2) フレッツ光をご利用中の方が、新潟光と同時にお申し込み（転用手続き）の場合、当社が新潟光への切替（転用）完了を確認した日またはリモートサポートサービスを利用した日のいずれか早い日を本サービスの契約成立日とします。
- (3) 新潟光の契約成立後に本サービスをお申し込みの場合、当社がその申し込みを受諾した日を本サービスの契約成立日とします。
- (4) 契約のお承りのご連絡は、別途郵送する「ご利用内容のご案内」（要保管）をもって代えさせていただきます。

## 7. お客様による本サービスの解約について

- (1) 本サービスの解約を申し出た場合、その申し出を当社が受領した日の属する月の末日（以下「解約日」とします）をもって本サービスの利用契約は終了となります。ただし、お客様は解約申出日から解約日までの間に、解約の意思を撤回することができます。
  - ・お客様は、解約申出日の属する月の月額基本料金をお支払いいただきます。
  - ・サポート対応中に、解約日を迎えた場合、解約日以降はそのインシデントについてサポートの継続ができなくなる場合がありますので、ご了承ください。

## 8. 当社による契約の解除について

- (1) 契約者が次のいずれかに該当する場合、当社は契約を解除することがあります。
  - ①当社およびご契約者の責めによらない理由により契約者回線の提供ができなくなった場合
  - ②料金その他の債務について、支払期限を経過してもなおお支払いいただけないとき
  - ③「新潟光 契約約款」に定める契約者の反社会的勢力に対する表明保証および義務の規定に違反したとき

## 9. 料金請求・お支払いについて

- (1) 月額利用料、工事費等は、別紙料金表の通りです。料金表に記載の無い項目については、別途当社までお問い合わせください。
- (2) 新潟光を新規でお申し込みの方が、新潟光と同時にお申し込みの場合、本サービスの契約成立日を本サービスの課金開始日とします。
- (2) フレッツ光をご利用中の方が、新潟光と同時にお申し込み（転用手続き）の場合、本サービスの契約成立日を課金開始日といたします。
- (3) 新潟光の契約成立後に本サービスをお申し込みの場合、当社が本サービスの利用が可能であることを確認した日を課金開始日とします。
  - ・本サービスの課金開始月の月額利用料金は無料です。
  - ・本サービスの課金終了月は、月額利用料金を請求するものとし、日割計算はしません。

- ・オンラインパソコン教室の利用料金は、本サービスの月額利用料金には含まれません。別途費用が必要です。

#### 10. 料金請求方法について

- (1) 個人のお申込みの場合、本サービスの利用料についてはNTT 東日本が代行請求を行います。注意事項については、「新潟光 重要事項説明書」をご覧ください。

#### 11. お問い合わせ先について

- (1) 本サービスに関するお申込み（移転、解約、取消含む）や、故障や料金に関すること等各種お問い合わせは、当社の以下の連絡先をお願いいたします。

株式会社ジェイ・エス・エス 光回線サポートセンター

電話番号：0120-5018-39（フリーダイヤル）

営業時間：平日 9:00～20:00、土日・祝日 9:00～17:30、年末年始休業

#### 12. その他

- (1) 本サービスのお申込みにあたっては、「新潟光 契約約款」ならびに関連サービス規約等をお読みいただき、同意の上、お申込みください。
- (2) 本サービス利用規約等については、改定に関するお知らせを含め、新潟光ホームページに掲載しお知らせいたします。
- (3) 記載されている内容は平成 30 年 1 月 17 日現在のものです。

## 別紙 料金表

### 1. 月額料金(税抜)

500 円

### 2. オンラインパソコン教室料金(税抜)

1 カリキュラムにつき 1,800 円