

「リモートサポートサービス」重要事項説明書

1. 提供事業者

株式会社イージェーワークス(以下「当社」といいます)。

2. サービス名称

リモートサポートサービス

3. 概要

- ・ リモートサポートサービスのご利用には、「ej ひかり」または「ej ひかりスリム」のご契約が必要です。
- ・ リモートサポートサービスは、当社が東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます。)または西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます。)による卸電気通信役務を利用して提供するサービスです。
- ・ リモートサポートサービスが利用できる回線は、当社が東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます。)または西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といいます。)による卸電気通信役務を利用して提供する下記回線および2段階定額制インターネット回線(以下「アクセス回線」といいます。)です。

(1). NTT 東日本が提供する、以下に相当するアクセス回線

「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ / ファミリー・ギガラインタイプ / ファミリー・ハイスピードタイプ / ファミリータイプ」、「フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ / マンション・ギガラインタイプ / マンション・ハイスピードタイプ / マンションタイプ / マンションタイプ B」

(2). NTT 西日本が提供する、以下に相当するアクセス回線

「フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 隼 / ファミリー・ハイスピードタイプ / ファミリータイプ」、「フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 隼 / マンション・ハイスピードタイプ / マンションタイプ」

4. 料金

- ・ 表示金額は全て税抜です。かかる料金額に加算する消費税等相当額は、ご利用時点の税率に基づき計算します。

4.1. 初期費用(税抜)

- ・ リモートサポートサービスのお申込みにおける初期費用は不要です。

4.2. 月額料金(税抜)

リモートサポートサービス	500 円/月
オンラインパソコン教室	1,800 円/1 回 30 分程度

- ・ リモートサポートサービスのご利用開始日が月途中の場合、初月(ご利用開始日を含む月)の月額料金は日割りで請求いたします。
- ・ リモートサポートサービスの料金計算期間は、毎月1日～末日までとなります。月額料金は翌月に請求させていただきます。
- ・ リモートサポートサービスを途中で解約された場合は、解約月の月額料金を請求させていただきます(日割りは行いません)。

5. お客様利用環境

- ・ リモートサポートサービスのご利用いただけるご利用環境は以下のとおりです。

パソコン	本体	NTT 東日本/NTT 西日本製品、日本国内でサポートが受けられるメーカー製品 (自作パソコン等は対象外)
	OS	<ul style="list-style-type: none">▪ Microsoft Windows 11 Home▪ Microsoft Windows 11 Pro▪ Microsoft Windows 10 Home▪ Microsoft Windows 10 Pro▪ Mac OS 12▪ Mac OS 11▪ Mac OS 10.15▪ Mac OS 10.14▪ Mac OS 10.13▪ Mac OS 10.12

6. 解約・契約変更の方法

- ・ リモートサポートサービスの解約、変更、または退会などをご希望の場合は、アレスネット カスタマーサポートへお問い合わせください。

7. 契約解除・契約変更の条件等

- ・ 「ej ひかり」または「ej ひかりスリム」を解約すると、リモートサポートサービスも利用できなくなります。
- ・ 「ej ひかり」または「ej ひかりスリム」を解約した場合、NTT 東日本/NTT 西日本から直接レンタルされている機器については、NTT 東日本/NTT 西日本へ返却いただきます。期日まで返却いただけない場合、機器相当額の料金を当社から請求する場合があります。(移転手続きにおいて機器が変更となる場合も同様です。)

8. ご注意事項

8.1. リモートサポートサービスについて

- ・ リモートサポートサービスのご利用は、契約者からのお問い合わせに限ります。
- ・ お客様の利用環境によっては、本サービスを利用できない場合があります。
- ・ 機器、ソフトウェア、サービスの利用方法等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ソフトウェアライセンスに同意し、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。
- ・ 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「リモートサポート」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ございます。その場合は電話でのサポート対応となりますのであらかじめご了承ください。
- ・ リモートサポートとオンラインパソコン教室のご利用には「遠隔サポートツール」のインストールが必要です。

8.2. 「遠隔サポートツール」の動作環境について

- ・ リモートサポートご利用の際の、遠隔サポートツールの最新の動作環境は、NTT 東日本/西日本公式ホームページでご確認ください。

NTT 東日本公式ホームページ: https://fleets.com/osa/remote/s_offer.html

NTT 西日本公式ホームページ: http://fleets-w.com/remote_support/omoushikomi_goriyou/

8.3. 転用について

- ・ NTT 東日本/NTT 西日本が提供するフレッツ光をご利用されているお客様が、当社の提供する「ej ひかり」または「ej ひかりスリム」に契約を変更されることを転用といいます。
- ・ NTT 東日本/NTT 西日本が提供するリモートサポートサービスは、アクセス回線の転用により当社に転用されます。

9. リモートサポートサービスご契約者さま向けお問合せ窓口

- ・ リモートサポートサービスご契約者さまのみのお問合せ窓口となりますのでご了承ください。

9.1. 東日本エリアのお問合せ窓口(リモートサポートセンタ)

一般電話・ej 電話から	0120-412310
携帯電話から	0570-783086
050IP 電話・PHS から	03-6706-7757
受付時間	年中無休(9:00~21:00)

※ 携帯電話、050IP 電話、および PHS からのご利用にあたっては、通話料金が発生いたします。

9.2. 西日本エリアのお問合せ窓口(リモートサポートセンタ)

一般電話・ej 電話・携帯電話・PHS から	0800-2002482
050IP 電話から	052-533-1427
受付時間	年中無休(9:00~21:00)

※ 050IP 電話からのご利用にあたっては、通話料金が発生いたします。

10. 本重要説明事項の内容変更について

- ・ 本重要説明事項は予告なく内容を変更することがあります。