

## 「あんしんリモートサポート」に関する重要事項説明書

このたびは、「あんしんリモートサポート(以下、「本サービス」といいます。)」にお申し込みいただき、ありがとうございます。  
本書は、本サービスのご契約にあたり、お客さまにご確認いただきたい事項を説明しております。  
内容について本サービスのお申し込みまでにご確認いただき、あらかじめご了承のうえ、ご利用ください。

### □ ご契約条件について

1. 弊社が提供する J:COM NET サービス(以下、「J:COM サービス」といいます。)に新たにお申し込みいただくと同時に、本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
2. 既に、J:COM サービスにご加入いただいております、新たに本サービスをお申し込みいただきご利用される方。
3. 弊社が認める加入の条件を満たされている方。

### □ あんしんリモートサポートについて

専用サポート番号での電話サポート、およびリモートサポートを回数制限なく無料でご利用いただけます。

### □ 月額基本料金について

サービス名	ご提供料金
あんしんリモートサポート	500 円(税抜)

※ J:COM サービスの月額基本料金が別途必要です。

※ 既に弊社が提供する J:COM サービスにご加入のお客さまの場合、お申込みを弊社が承諾した日を含む月の翌月分まで月額基本料金を無料とし、翌々月分から請求します。J:COM サービスの新規申込みと同時に本サービスのお申込みをされたお客さまの場合、J:COM サービスの工事完了月の翌月分まで月額基本料金を無料とし、翌々月分から請求します。解約月は、1ヶ月分の月額基本料金を請求します。

### □ お申し込み時のご注意事項

1. 本サービスは、本サービスの提供開始日以降に、専用サポート番号にご連絡をいただくことでご利用いただけます。本サービスの提供開始日は以下の通りとなります。
  - ① 申込者が既に指定の J:COM サービスの契約者であり、J:COM サービスのいずれへも追加申込みを行わない場合
    - ・本サービスのお申込みを弊社が承諾した日の翌日
  - ② 申込者が本契約の申込みと同時に J:COM サービスのいずれかのサービスへ加入申込みを行った場合
    - ・本サービスのお申込みを弊社が承諾した日
2. 本サービスの提供により、インターネットの接続や機器の利用等を保証するものではありません。
3. お客さまのご利用環境によっては、弊社が定める推奨環境を満たしている場合であっても、本サービスに係る各種作業を完了できない場合があることにつき、あらかじめご了承ください。
4. 弊社の故意または重過失の場合を除き、本サービスのご提供によりお客さまのデータが万一破損した場合でも、弊社は責任を負いません。本サービスをご利用になる前にお客さまご自身の責任で、本サービスの対象機器に関するデータのバックアップをお願いいたします。
5. 本サービスに係る各種作業の完了をお客さまにご確認いただいた後は、弊社は、提供した作業内容は保証いたしません。
6. 本サービスでは、サポートできない機器とソフトウェアがあります。また、サポート可能な機器とサポート可能なソフトウェアであっても、サポート範囲外がございます。この点につき、あらかじめご了承ください。
7. 本サービスは、お客さまの問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を何ら保証するものではありません。
8. 本サービスは、メーカー、サービス提供事業者等が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せ内容によっては、お問合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、サービス提供事業者等のホームページをご紹介申し上げたり、お客さまご自身で直接お問合せ頂くようご案内させて頂いたりする場合があります。この点につき、あらかじめご了承ください。

### □ 各サービスのご利用条件について

#### 1. 電話サポート

	サポート番号	サポート時間
固定電話から	0120-967-273(無料)	9時—21時(年中無休)
携帯・PHSから	050-3734-4632(※1)	9時—21時(年中無休)

※1 携帯電話・PHSから専用ダイヤルへの通話は有料となります。  
携帯電話 16 円/分(+消費税) PHS 10 円/分(+消費税)

- ① 専用サポート番号は、本サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限り、ご利用いただけます。
- ② 本サービスを解約された場合はご利用いただけません。  
(本サービス解約後に、専用サポート番号に連絡された場合、他電話番号へのおかけ直しをご案内する場合があります。)

2. リモートサポート

- ① リモートサポートは、専用ソフトをインストールしてサービスをご利用いただけますが、以下の動作環境が必要となります。以下を満たさないパソコンにはソフトがインストール出来ない場合がございます。  
※動作環境は四半期に一度更新いたします。

● Windows

OS	Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate SP なし/SP1/SP2 Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional SP なし/SP1 Windows 8 / Windows 8 Pro / Windows 8 Enterprise Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home / Windows 10 Pro / Windows 10 Education / Windows 10 Enterprise ※Vista、7、8、8.1、10、ともに 32bit 版と 64bit 版、かつ日本語版 Windows OS に対応
CPU	Vista:800MHz 以上、7 / 8 / 8.1 / 10:1GHz 以上
メインメモリ	Vista / 7:512MB 以上 8 / 8.1 / 10:1GB 以上(32bit) or 2GB 以上(64bit)
ビデオ	800 × 600 ×16bit カラー以上
記憶領域空き容量	100MB 以上の空き容量(システムドライブ)
その他	ブロードバンドでインターネットに接続されており HTTP,HTTPS の通過が可能なこと Javascript/ActiveX が動作することを推奨 ※プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります

● Mac

OS	OS X 10.5、10.6、10.7、10.8、10.9、10.10、10.11
ハードウェア	OS のシステム条件を満たすもの
記憶領域空き容量	100MB 以上の空き容量(システムドライブ)
その他	ブロードバンドでインターネットに接続されていること ※プロキシ環境には非対応

● Android

Android 4.4 以前	Sony、Samsung、HUAWEI 製などの端末で動作します
Android 5.0	端末のメーカー問わず動作します

※遠隔操作機能をご希望の場合は、ご相談ください。

● iOS

OS	iOS 6.0 以上
ハードウェア	iPhone シリーズおよび iPad シリーズ
その他	インターネットに接続されていること ※プロキシ環境には非対応 AppStore よりアプリをダウンロード可能なこと

※遠隔操作機能をご希望の場合は、ご相談ください。

- ② リモートサポートは、弊社のインターネット接続サービスの加入者もしくは同居ご家族様に限り、ご利用頂けます。
- ③ リモートサポートは、弊社のインターネット接続サービス回線が接続されていない場合は、ご利用できません。
- ④ お客さまのご利用環境によっては、リモートサポートをご利用できない場合があります。
- ⑤ リモートサポートは、機器やソフトウェアのメーカー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。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。この点につき、あらかじめご了承ください。
- ⑥ 機器、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。
- ⑦ 作業に必要なドライバまたはアプリケーションのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコン、タブレット、スマートフォ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。

□ サービス内容

1. 電話サポートおよびリモートサポート

(1) 電話サポートおよびリモートサポートの実施内容、範囲について

設定支援	パソコンをインターネットに接続する際に必要なルーター設定や電子メール設定を行います。	パソコンをインターネットに接続するための無線LANの設定を行います。	コンピューターウィルス対策ソフトのインストールや初期設定を行います。※ソフト代金はお客様にてご用意ください。
	お客様が購入されたプリンタの設定を行います。また、無線LANプリンタのネットワーク設定なども行います。	スマートフォンやタブレットPCをWi-Fiで接続するための設定を行います。	お客様がお手持ちのゲーム機をネットワークに接続する設定を行います。
操作案内	ブロードバンド対応機器で、動画を視聴する方法をご案内いたします。	音楽を専用のプレーヤーなどにダウンロードして楽しむための方法や、再生ソフトなどについてアドバイスいたします。	デジカメで撮影したデータのバックアップ方法や、家族や友達とデータ共有する方法などをお知らせします。
アドバイス	メールソフトのダウンロードから、画像を添付したメールの送受信などサポートします。	パソコンをより便利に活用できるソフトウェアをアドバイスいたします。※ソフトはお客様にてご用意ください。	お客様がパソコンで実現したいことなどお聞きして、最新情報を交えながら最適な機器をアドバイスいたします。

(2) サポート範囲外の事項について

- ① 製造元でないと、正確な回答が困難なお問合せ
  - ✓ 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問合せ
  - ✓ 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問合せ
  - ✓ ソフトウェアの設定または製造に関するお問合せおよび起因する障害に関するお問合せ
  - ✓ メーカー起因の問題に関するお問合せ、メーカー独自仕様のアプリケーションのお問合せ
  - ✓ 付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていないお問合せ
- ② 一般的に利用されていないソフトウェアに関するお問合せ
  - ✓ 雑誌の付録 CD-ROM・DVD-ROM に関するお問合せ
  - ✓ 体験版、ベータ版ソフトウェアに関するお問合せ
  - ✓ フリーウェア、シェアウェアに関するお問合せ
- ③ プログラムの設計や開発に関するお問合せ
  - ✓ スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問合せ
  - ✓ プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Access など) に関するお問合せ
  - ✓ マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問合せ
- ④ 一般的ではない高度な使用方法に関するお問合せ
  - ✓ ハードウェアの改造に関するお問合せ
  - ✓ デュアルブート状態のパソコンならびにその設定に関するお問合せ
  - ✓ 宅外からのアクセスを目的とした NAS サーバーについてのお問合せ
  - ✓ OS 以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入、操作方法に関するお問合せ
- ⑤ 企業などで利用する一般的ではないソフトウェアやハードウェアの使い方に関するお問合せ
  - ✓ 企業向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問合せ
  - ✓ 業務用複合機などに関するお問合せ
  - ✓ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問合せ
  - ✓ IP アドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問合せ
  - ✓ ドメイン参加しているパソコンに関するお問合せ
  - ✓ オンライングループ作業に関するお問合せ
  - ✓ 事業用ネットワーク環境の再設定作業、インストール作業、インプリメント作業などのお問合せ
- ⑥ 消失データの復旧に関するお問合せ
  - ✓ 消失データの復旧に関するお問合せ
- ⑦ 違法行為または違法行為を助長と思われるお問い合わせ
  - ✓ 違法行為(不正コピーなど)、またはそれを助長と思われるお問い合わせ
  - ✓ ソースコードの解析に関するお問合せ
  - ✓ ファイル交換ソフトウェアに関するお問合せ
  - ✓ コピーガードされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問合せ

- ⑧ FON の利用、設定に関する問い合わせ
  - ✓ FON の利用、設定に関する問い合わせ
- ⑨ 日本語以外のソフトウェアに関するお問合せ
  - ✓ 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問合せ

□ **その他注意事項**

1. 料金未納に伴う強制解除など、弊社が行うサービスの解除が生じた後に、再度、サービスのご利用をご希望される場合は、新たにご契約が必要となりますので、弊社カスタマーセンターまでご連絡ください。
2. お客さまのお申し出による解除の場合も上記 1. と同様になります。
3. 本サービスのご利用によって生じるお客さまの被害および本サービスのご利用によりお客さまが第三者に対して与えた被害については、弊社は一切の責任を負いません。

以 上  
内容現在:2017 年 9 月 1 日  
大分ケーブルテレコム株式会社  
お問合せ先:097-542-1121  
(受付時間 9:00~18:00)