

リモートサポート よくあるご質問

■ご契約について

Q★ 申し込んでからサービスを受けることが出来るようになるまでどのくらいかかりますか？

A★ お客様のご指定になられた日からサービス提供が可能です。

Q★ 月の途中で申し込むことはできますか？

A★ 可能です。

ただし月途中の申込みであっても月額利用料550円(税込)は初月満額請求となります。

Q★ サービスの申し込み方法を教えてください。

A★ 0957-22-1193にご連絡ください。

Q★ 契約者回線1回線に対し、いくつまで契約できますか？

A★ ケーブルインターネットの契約1回線ごとにリモートサポート1契約となります。

Q★ リモートサポートを解約したいのですが、どこに連絡すればいいですか？

A★ 0957-22-1193にご連絡ください。

Q★ 最低利用期間や解約時の違約金などはありますか？

A★ ありません。

Q★ 月の途中で解約できますか？

A★ 可能です。

ただし月途中の解約であっても月額利用料550円(税込)は最終月満額請求となります。

Q★ .リモートサポートサービスを解約した後、もう一度契約できますか？

A★ 一度解約しても再契約できます。

Q★ PCを買い替えたのですが再度手続きが必要ですか？

A★ 必要ありません。

Q★ コース変更したらリモートサポートも再度手続きが必要ですか？

A★ 必要ありません。

Q★ リモートサポートにより損害を受けた場合は、補償してもらえますか？

A★ 当該サポートは細心の注意を払って行いますが、コミュニケーターの電話によるご説明に従ってお客さまご自身で実施していただいた作業および、お客様のパソコンを遠隔操作でコミュニケーターが実施した作業により、お客さまご自身に生じた機会損失、並びに、他のサービス契約者を含む第三者に与えた損害は、一切補償いたしません。

Q★ リモートサポートを受けるとどのような問題も解決しますか？

A★ 本サービスは、お客さまからお問合せいただいた問題に完全に対応することを保証するものではありません。
また、本サービスは、PCメーカーやソフトウェア会社、インターネット接続事業者等が提供するサービスのサポートを代行するものではありません。お問合せ内容によっては、直接各事業者へご契約者様ご自身でお問合せいただくことをお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

■サポート範囲

Q★ 他の回線事業者とネット契約をしている場合、リモートサポートサービスは利用できないのでしょうか？

A★ 本サービスは、当社インターネットをご利用いただいているお客様をサポートするためのサービスです。他社のインターネット回線をご利用のお客様に対してのリモートサポートは提供しておりません。

Q★ 無線LAN、プリンタ、タブレットなどの設定は、サポートしてもらえますか？

A★ パソコンや周辺機器のネットワークに関しては対応致します。主なサポート対象は次のとおりです。

- 機器 PC、モニタ、キーボード、マウス、プリンタ、ルーター、無線LAN、LANボード・LANカード、HUB、Webカメラ等
- ソフトウェア OS(Windows、Mac)ブラウザ、メーカー、メディアプレイヤー、ウィルス対策ソフト等
- サービス 当社インターネットサービス(インターネット接続、メール)、インターネット上の各種サービス等

Q★ 市販ソフト(例:EXCELやCADなど)の操作方法を案内してくれますか？

A★ 初期対応(インストール等)には対応しますが、操作方法に関しては対応しておりません

Q★ スマホのリモートサポートは可能ですか？

A☆ 当社インターネットに接続されているタブレット端末、スマートフォンであればサポート可能です。※一部対応できない機種がございます。詳しくはお問合せください。

Q★ インターネットが繋がらないのですがリモートサポートしてくれますか？

A☆ インターネットに接続されていることが前提のサービスですので、インターネットに接続不可能な状況ではサポートできません。

Q★ ビジネス用ソフトの接続や設定はお願いできますか？

A☆ 法人利用専用の設定や、メーカーが保障していない特殊な設定に関するサポートはできません。

Q★ データを誤って消去してしまったのですが復元できますか？

A☆ サポートできません。パソコンメーカー等へお問合せください。

Q★故障したので新しいソフトやハードウェアを購入したいが何を買えばいいのか分からない。

A☆ 代替品の相談に関しては、アドバイスに留まるご案内になります。

Q★ 故障したので修理してほしい。

A☆ 当該サービスではサポート範囲外です。機器等の故障や修理に関しては、それぞれのメーカーや機器提供者へお問合せください。

Q★ リモートサポートサービスを受けられない条件はありますか？

A☆ 当社インターネットに加入していないお客様からのお問合せやインターネットに接続されていない場合は、サポートできません。また、接続環境などによりサービス提供できない場合があります。詳しくは「ご利用規約」をご参照ください。

Q★ サポートを依頼するときの条件はありますか？

A☆ <コミュニケーターによるリモートサポートの主な条件>

① リモートサポートを希望するお客様のパソコンが起動し、当社インターネット回線でインターネットに接続されていること

② お客様へ依頼する操作を実施していただくこと

また、ソフトウェアのサポートについては、別途定めるものが対象となります。

※「サポート対象ソフトウェア」一覧をご参照ください。

■料金体系

Q★ 月額利用料を教えてください。

A★ 月額利用料は、550円(税込)です。

Q★ 料金はいつから発生しますか？

A★ お客様に指定頂くご利用開始日からの課金となります。

Q★ 何度でも利用できますか？

A★ 月額利用料をお支払いただくことで何度でもご利用いただけます。

Q★ 請求はどこから来ますか？

A★ 例) CATV局からの請求となります。CATVインターネットをお支払いいただいている口座からの引き落としになります。

■当該サービスの利用方法

Q★ サービスの利用方法がわかりません。どこに書いてありますか？

A★ 例)お申し込み後に郵送される、当該サービスに関する書面に記載されている専用のお電話番号にご連絡いただくことで、サービスが利用可能です。

Q★ リモートサポートソフトはどこでダウンロードするのですか？

A★ 例) HP等でダウンロード可能です。

Q★ リモート接続の方法は？

A★ リモート接続する際にお客様へ「ワンタイムパス」を発行致します。そのパスワードをコミュニケーションにお伝え頂くとリモートサポートを受けることができます。

※1度使用したワンタイムパスはその一回限りのパスワードで、再利用はできません。

Q★ リモートサポートセンターの電話番号を教えてください。

A★ リモートサポートサービスへお申込み頂いたお客様専用のお問合せ番号ですので、書面でお知らせしています。

Q★ 携帯電話からの問合せは可能ですか？

A☆ 携帯からのお問合せ専用のダイヤルを設けておりますので可能です。ただし、通話料は、お客様負担となります。ご了承ください。

Q★ サポートを受ける際に準備しておく事はありますか？

A☆ ①サポート希望パソコンのインターネット接続。
②サポート希望される機器(無線LANなど)のパスワードがあれば必ずご用意下さい。
また、本人確認の際に必要ななりますので当社インターネットにお申込みいただいた際にお送りした書面をご用意ください。

Q★ サポートセンターの営業時間を教えてください。

A☆ 午前9時～午後9時まで。土日祝日も営業しています。

Q★ 無料で映画をダウンロードしたいのでWebサイトを紹介してほしい。

A☆ 法令に違反する可能性のある内容については、サポートできません。

■セキュリティについて

Q★ セキュリティは問題ないのですか？

A☆ 通信の暗号化やリモートサポートをさせて頂く際に一回限りのワンタイムパスを発行致します。また、お客様ご自身に操作をお願いするなど複合的な条件を設定することで十分なセキュリティを確保致します。

Q★ 許可していないのに監視・遠隔操作される危険性はないのでしょうか？

A☆ お客様の同意なしに画面共有、遠隔操作は不可能なシステムです。さらにリモートツールはその都度アンインストールされますのでリモートソフトが常駐する危険性もありませんのでご安心ください。