2014.03.31●Ver.1.00

安心リモートサポートサービス FAQ ①

■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。
但し、手続きの関係上、開始・終了の各希望日は、ご利用3日前を目安としてください。

Q. 月の途中に申し込むことはできますか？

A. 可能です。但し、月途中の申込みであっても月額利用料540円（税込)は初月満額請求となります（日割はありません）。

Q. サービスの申し込み方法を教えてください。

A. フリーダイヤル 0120-59-0050
携帯電話、PHSのからは 0848-24-0050 にご連絡ください。

Q. 契約者に対し、いくつまで契約できますか？

A. BBBN. JP ZAQインターネットサービス契約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. フリーダイヤル 0120-59-0050
携帯電話、PHSのからは 0848-24-0050 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. 最低ご利用期間は6ヶ月です。
（無料キャンペーン期間の2ヶ月は含みません。キャンペーン期間内の解約は可能です。）

Q. 最低利用期間内の解約時に違約金はありますか？

A. 早期解約に伴う違約金3,000円（税込3,240円）をご請求させていただきます。
（キャンペーン期間内の解約には違約金はかかりません。）

Q. 月の途中でも解約できますか？

A. 可能です。但し、月途中の解約であっても月額利用料540円（税込)は最終月満額請求となります（日割はありません）。サービスも月末までご利用可能です 。

安心リモートサポートサービス FAQ ②

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。但し、2ヶ月間無料キャンペーンは対象外となります。

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、コミュニケータの電話によるご説明に従ってお客様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が実施した作業により、お客様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、お客様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。お問い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い合せいただくことをお願いする場合がありますのであらかじめご了承ください。

■サポート範囲について

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、BBBN. JP ZAQインターネットサービス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. 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。

安心リモートサポートサービス FAQ ③

Q. 無線LAN、プリンター、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。

〇機器　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

〇ソフトウェア　OS（Windows、Mac）ブラウザ、メーラー、メディアプレイヤー、ウィルス対策ソフト等

〇サービス　BBBN. JP ZAQプロバイダーサービス（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(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)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. BBBN. JP ZAQインターネットサービスに接続されているAndroid端末であればサポート可能ですが、一部対応できない機種もございます。

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. パソコンが故障したので修理してほしいのですが。

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い合せください。

安心リモートサポートサービス FAQ ④

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. BBBN. JP ZAQインターネットサービスに加入していないお客様からのお問い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. コミュニケータによるリモートサポートの主な条件は次の通りです。
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、BBBN. JP ZAQインターネットサービス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お客様ご自身で実施していただくこと。また、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」一覧をご参照ください。

■料金体系について

Q. 月額利用料を教えてください。

A. 月額利用料は、540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. リモートサポートは、何度でも利用できますか？

A. リモートサポートは何度でもご利用いただけます。

Q. 訪問サポートは、何度でも利用できますか？

A. 訪問サポートは、作業費用の合計金額から2,000円（税込2,160円）を減額させていただくサービスです。各月3回を上限として、年間12回までとなります（月4回目及び年間13回目からは通常料金となります）。

Q. 請求はどこから来ますか？

A. 弊社からの請求となります。BBBN. JP ZAQインターネット利用料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。

安心リモートサポートサービス FAQ ⑤

■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. お申し込み後に弊社から郵送される、「安心リモートサポート」登録証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、サービスのご利用が可能となります。

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. 弊社のHPからダウンロード可能です（http://www.octv.co.jp/remote.html）。

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タ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し込み頂いたお客様専用の電話番号ですので、書面でお知らせしています。

Q. 携帯電話・PHSからの問合せは可能ですか？

A. 携帯電話・PHSからのお問い合せ専用のダイヤルを設けておりますので可能です。但し、通話料は、お客様の負担となりますのでご了承ください。

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. 次の確認をお願いいたします。
　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等）のパスワードがあれば必ずご用意ください。
　また、本人確認の際に必要になりますのでBBBN. JP ZAQインターネットサービスにお申し込みいただいた際にお送りした「環境設定通知書」をご用意ください。

Q. リモート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。

安心リモートサポートサービス FAQ ⑥

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充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。