



リモートサポートサービス ご利用ガイド

1. サービスの提供内容	・・・ p1
2. サポート対象範囲	・・・ p3
3. オンラインパソコン教室	・・・ p5
4. 遠隔サポートツール	・・・ p13
5. ご利用上の注意	・・・ p18
6. 訪問サポートサービス	・・・ p20
7. お問い合わせ先	・・・ p22

1. リモートサポートサービスの提供内容

はじめに

この度は、NTT東日本の「リモートサポートサービス」をお申し込みいただきまして誠にありがとうございます。

本書には、本サービスの内容およびご利用方法等について記載しておりますので、サービスをご利用の前に必ずご確認ください。

サービス内容

リモートサポートサービスでは、フレッツ光を安心して楽しくご利用いただくために、パソコンや周辺機器・ソフトウェアなどに関する困りごとやご相談をトータルでサポートいたします。

誰かに聞きたい

フレッツ光をご利用中に生じた各種困りごとやご相談を専用のコールセンタ<リモートサポートセンタ>で承ります。

▶ 詳しくは、p3「サポート対象範囲」をご覧ください。

ひととおり学びたい

お客さまご自身でお客さまのパソコンを操作しながらカリキュラムに応じた内容を分かり易くご説明する「オンラインパソコン教室」（税込1,980円/1講座）をご用意しています。

▶ 詳しくは、p5「オンラインパソコン教室」をご覧ください。

訪問設定を頼みたい

機器を直接操作する必要がある場合など、電話や遠隔からのサポートが困難な場合には、「訪問サポートサービス」（別料金）をご案内いたします。

リモートサポートサービスのご契約者さまは割引価格でご利用いただけます。

▶ 詳しくは、p20「訪問サポートサービス」をご覧ください。

初期費用

リモートサポートサービスの初期費用は不要です。

月額利用料

フレッツ光 月額利用料 + 	リモートサポートサービス月額利用料 550円(税込)
---	---

<リモートサポートサービスのご利用開始または解約に伴う月額利用料について>

【平成27年3月1日以降にご利用を開始されたお客さま】

月の途中で利用開始又は解約される場合でも、日割り計算いたしません。
 月額利用料はご利用開始日の翌月から発生します。但し、ご利用開始日と同月に解約された場合、ご利用開始月の月額利用料（解約日から末日までの期間を含む）が発生します。
 月の途中で解約される場合は、解約月の月額利用料（解約日から末日までの期間を含む）が発生します。
 解約月と同月内に再度ご利用を開始ならびに解約された場合、解約の都度月額利用料が発生します。

- 月額利用料はNTTファイナンスからの請求となります。
 （プロバイダからの一括請求をご利用のお客さまも対象となります。）
- 請求書の料金内訳には、「リモートサポートサービス料金」と表示されます。
- 「オンラインパソコン教室」のご利用には、別途、1講座につき1,980円（税込）がかかります。

サービス対象回線

リモートサポートサービスは、次のフレッツ光回線をご契約のお客さまを対象にご提供します。

サービス対象回線	フレッツ 光クロス ※ フレッツ 光ネクスト（ビジネスタイプ、プライオ10は除く）
----------	--

※光コラボレーション事業者がNTT東日本より提供を受けた光アクセスサービス（コラボ光）をご利用のお客さまもお申し込みいただけます。

最新の情報はhttps://flets.com/osa/remote/s_offer.htmlにてご確認ください。
 尚、フレッツ 光クロス Biz は、光コラボレーション事業者様光回線の場合、対象外となります。

2. サポート対象範囲

パソコン／スマートフォン・タブレット本体

対応するOSをご確認ください。

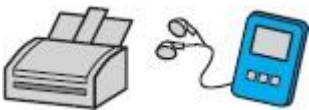
パソコン	Microsoft®	Windows® 10 Home Windows® 10 Pro Windows® 11 Home Windows® 11 Pro
	Apple®	Mac OS® 12/11/10.15/10.14/10.13/ /10.12
スマートフォン・タブレット		Android iOS

- メーカーの公式サポート終了に伴い、サポート対象外となります。
- 日本語版OSのみ対象です。外国語版その他一部のOSは対象外となりますのでご注意ください。
- 自作PCおよびサーバ機等は対象外です。

※最新の情報は、https://flets.com/osa/remote/s_offer.htmlにてご確認ください。

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等）のサポートを行ないます。



入力端末	キーボード、マウス、テンキー 等
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 等
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 等
カメラ	Webカメラ、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ
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
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
家庭用ゲーム機	Wii、ニンテンドー3DS、Nintendo Switch、PS4等
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、メモリカードリーダー、 テレビ電話、モニター、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 等

- 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。

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製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）のサポートを行ないます。

インターネット	〔ブラウザ〕 ◇Internet Explorer、Safari、Google Chrome、Microsoft Edge 等 〔メールソフト〕 ◇Outlook ◇Windows10メールアプリ ◇Apple Mail ◇Gmail 等
その他のソフトウェア	◇文書・資料作成 ◇表計算 ◇データベース ◇DVD編集 ◇画像編集 ◇動画編集 ◇はがき作成 ◇メッセージ ◇メディアプレーヤー ◇フォト・グラフィック ◇ウイルス対策 ◇Web会議ツール 等

○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（ベータ版）のソフトウェア及び一部のフリーソフトは対象外です。

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ないます。

NTT東日本が提供するサービス	〔インターネット接続サービス〕 ◇フレッツ 光ネクスト ◇フレッツ 光クロス 〔フレッツのオプションサービス〕 ◇フレッツ・ウイルスクリア ◇ひかり電話 等 〔その他〕 ◇サービス情報サイト 等
インターネット接続	プロバイダが提供するインターネット接続サービス
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 ◇スカパー！光 ◇SNS 等

○ビジネス向けに提供されているサービス※はサポート対象外です。

○一部のフリーソフトなど、日本国内でサポートが受けられないサービスに関するサポートはお受けできません。

※ひかり電話オフィスタイプ、ひかり電話オフィスA（エース）、ひかり電話ビジネスタイプ、ひかり電話ナンバーゲート 等

3. オンラインパソコン教室

サービス内容

「何を質問していいのかわからない」、「パソコンの操作をひとつとりたい」
・・・そんなご要望に応じて、オペレータの遠隔操作により“1（いち）”からスキルアップをサポートする“オンラインパソコン教室”をご用意しております。

お客さまの様々なご要望にお応えできるよう豊富な講座をご用意しております。



ご利用イメージ

- 子どもの野球チームのちらし作りを頼まれたんだけど何をどうやっていいかさっぱりわからない！
文書基礎講座/応用講座などがおすすめ！
- 健康管理のために毎日体重や血圧を測っているのだけど、数値を見やすく管理できないかな？
表計算基礎講座/応用講座などがおすすめ！



講座の最後には講座内容をまとめたテキストファイルをお渡ししますのでお客さまの復習にも役立ちます。

ご利用料金

1講座 **1,980円**（税込）

- オンラインパソコン教室は、リモートサポートサービスのオプションサービスとしてご提供します。
- 1講座の所要時間は約30分です。
- オンラインパソコン教室のご利用には、リモートサポートサービス（月額利用料500円〔税抜〕）のご契約が必要です。
- ご利用料金は、リモートサポートサービスの月額利用料と合わせてNTTファイナンスからの請求となります。また、請求書の料金内訳には、「オンラインパソコン教室料金」と表示されます。
- お客さまのご利用環境によっては、オンラインパソコン教室をご利用いただけない場合があります。

▶ ご利用にあたっては、p18～「リモートサポートサービスご利用上の注意」をご確認ください。

ご利用方法

◇ご利用にあたっては、事前にご予約をお願いします。

- ・ご予約は「リモートサポートセンタ」またはフレッツ公式ホームページ内の予約フォームから承ります。

「オンラインパソコン教室」トップURL： https://flets.com/osa/remote/online_sch/

⇒「ご利用方法/ご留意事項」下部の  **オンラインパソコン教室予約フォーム** ボタン押下

◇ご予約いただいた日時にオペレータからお客さまへご連絡し、オンラインパソコン教室をスタートします。

◇オンラインパソコン教室は、オペレータが遠隔からお客さまのパソコンを操作しながら進めます。1講座の時間は、遠隔サポートを開始してから概ね30分程度です。

「遠隔サポートツール」の利用方法はp13以降をご確認ください。



○お客さまのご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況等によっては、オンラインパソコン教室をご提供できない場合があります。ご了承ください。

ご留意事項

- 講座内での課題や作品の作成に関しては、パソコンの操作方法やソフトウェアの利用方法のご案内までとさせていただきます、内容や表現についてのアドバイスや代行作成には応じかねますのでご了承ください。

カリキュラム（講座）一覧

パソコン基本

番号	講 座
1-1	まずはここから！パソコン基本講座 ～はじめてパソコンを使う方へ～ ◇パソコンとは、電源入・切 ◇デスクトップ画面、マウス操作 ◇スタートメニュー ◇アプリケーションの起動・終了
1-2	まずはここから！パソコン基本講座 ～自分好みの画面にしてみよう～ ◇ウィンドウ画面構成、ウィンドウ操作 ◇アイコン説明 ◇壁紙やスクリーンセーバーの設定
1-3	まずはここから！パソコン基本講座 ～文字の入力を覚えよう～ ◇タッチタイピングとは ◇IMEのオンとオフを切り替える ◇文字入力（英数漢）変換、ローマ字入力
1-4	まずはここから！パソコン基本講座 ～よく使う言葉はパソコンに覚えてもらおう～ ◇IMEの機能 ◇ユーザー辞書 ◇IMEパッド
1-5	まずはここから！パソコン基本講座 ～データの管理がよくわかる～ ◇マイコンピュータ、マイドキュメント ◇ファイルとフォルダ（フォルダ作成、移動・削除） ◇表示形式、拡張子

パソコン活用

番号	講 座
2-1	パソコン活用講座 ～アプリのインストール～ ◇Windowsストアアプリのインストール ◇Microsoftアカウントとは ◇サインイン/サインアウト ◇Windowsストアアプリのアンインストール
2-2	パソコン活用講座 ～アカウント設定～ ◇Microsoftアカウントとは ◇サインイン/サインアウト ◇アカウント切り替え ◇アカウントの画像の設定 ◇個人用パスワードの設定 ◇ロック画面 ◇特殊パスワードの設定
2-3	パソコン活用講座 ～Windows8以降の新機能～ ◇スタートメニューとスタート画面 ◇Microsoft アカウントとローカルアカウント ◇ストアアプリ ◇タスクバーとコルタナ

インターネット

番号	講 座
3-1	インターネット基本講座 ～はじめてインターネットを使う方へ～ ◇ブラウザ操作 ◇URL入力 ◇お気に入り ◇検索エンジンの使い方
3-2	インターネット基本講座 ～知っておきたい基本テクニック～ ◇スタートページの設定 ◇お気に入りの整理 ◇検索のコツ ◇便利なWEBサービス
3-3	インターネット活用講座 ～大切なデータはバックアップをとろう～ ◇「フレッツ・あずけ～る」とは ◇ログイン/ログアウト ◇バックアップ ◇ダウンロード
3-4	インターネット活用講座 ～あずけたデータを整理しよう～ ◇「フレッツ・あずけ～る」のフォルダ管理 ◇自動バックアップツール ◇共有フォルダ ◇グループフォルダ
3-5	インターネット活用講座 ～知って安心ネットショッピング～ ◇ネットショッピングとは ◇有名な購入サイトのご紹介など ◇会員登録方法
3-6	インターネット活用講座 ～インターネットで買い物をしよう！～ ◇商品のさがし方 ◇会員情報の確認・変更 ◇商品購入手続き
3-7	インターネット活用講座 ～webで地図・乗り換え情報を検索してみよう～ ◇地図サービスのご紹介 ◇ルート検索 ◇乗り換え検索 ◇検索結果の保存
3-8	インターネット活用講座 ～ホームページを登録してみよう～ ◇ホームページ作成サービスのご紹介 ◇利用登録 ◇ログイン/ログアウト ◇ホームページの基本構造 ※「Jimdo」というHP作成サービスのみ
3-9	インターネット活用講座 ～作ったホームページをカスタムしてみよう～ ◇管理メニュー ◇ページの作成 ◇ナビゲーションの設定 ◇デザインの変更 ※「Jimdo」というHP作成サービスのみ
3-10 オススメ	インターネット活用講座 ～オンラインゲームであそぼう！～ ◇オンラインゲームとは ◇オンラインゲームの流れ ◇オンラインゲームの注意点 ◇オペレーターとオンラインゲームをやってみよう

SNS

番号	講 座
4-1 人気	SNS基本講座 ～ブログやSNSを検索してみよう～ ◇SNSとは ◇SNSでできること ◇SNSの楽しみ方 ◇主なサービスのご紹介
4-2	LINE講座 ～LINEをつかってみよう！～ ◇LINEとは？ ◇アカウント登録 ◇LINEの画面構成 ◇友だち追加 ◇トークの送り方
4-3	facebook活用講座 ～Facebookってなに？～ ◇Facebookとは？ ◇使用にあたっての注意点 ◇アカウント取得 ◇ログイン/ログアウト
4-4	facebook活用講座 ～Facebookで友達を探そう～ ◇プロフィール編集 ◇友だちの検索 ◇友だちの追加
4-5	facebook活用講座 ～Facebookで友達の投稿を読もう～ ◇タイムラインの見方 ◇「いいね！」の種類と使い方 ◇コメント方法
4-6	facebook活用講座 ～Facebookで近況を投稿してみよう～ ◇近況の投稿 ◇ハッシュタグ ◇公開範囲 ◇投稿の編集と削除
4-7	ブログ作成講座 ～ブログをはじめてみよう～ ◇ブログとは？ ◇登録方法 ◇記事の作成
4-8	ブログ作成講座 ～ブログに記事を投稿しよう～ ◇ブログテンプレートの変更 ◇ブログの設定 ◇画像のアップロード ◇写真入り文章
4-9	ブログ作成講座 ～ブログをカスタマイズしよう～ ◇ブログのレイアウト(配置)変更 ◇プロフィールの編集 ◇記事カテゴリの設定
4-10	Instagram講座 ～Instagramで写真を共有しよう～ ◇Instagram（インスタグラム）とは ◇instagram（インスタグラム）を起動してみよう ◇画面構成説明 ◇写真加工方法 ◇SNSへの共有

※「LINE」は、LINEヤフー株式会社の商標または登録商標です。
 ※「Facebook」は、Meta Platforms, Inc.の商標または登録商標です。
 ※「Instagram」は、Meta Platforms, Inc.の商標または登録商標です。

メール

番号	講 座
5-1	メール基礎講座 ～初めてメールを使う方へ～ ◇メールソフトの起動、画面構成 ◇メール送受信方法 ◇CC・BCC ◇転送・返信 ◇添付ファイル
5-2	メール基礎講座 ～アドレス帳と署名の使い方～ ◇アドレス帳 ◇署名
5-3	メール基礎講座 ～メールを修飾してみよう～ ◇テキスト形式とHTML形式の違い ◇雛形・HTMLメール
5-4	メール応用講座 ～メールを便利に使いこなそう～ ◇メールの検索方法やフラグ機能 ◇メールの自動仕分け

文書作成

番号	講 座
6-1	文書基礎講座① ◇Wordでできること ◇画面構成 ◇文章の新規作成と用紙設定 ◇ファイル保存・ファイルを開く ◇文字配置の変更
6-2	文書基礎講座② ◇範囲の選択 ◇文字や段落の書式設定・変更 ◇コピー・貼り付け ◇図の挿入
6-3	文書基礎講座③ ◇表の挿入 ◇表のレイアウトを整える、色をつける ◇ワードアートの挿入 ◇印刷の設定
6-4	文書基礎講座 実践編 ◇文書基礎講座①～③の内容から課題を作成し実践します
6-5	文書応用講座 ◇お客さまのご要望に応じた応用操作をご案内します

表計算

番号	講 座
7-1	表計算基礎講座① ◇Excelでできること ◇画面構成（セル・シート・ブックの概念） ◇ファイル保存・ファイルを開く ◇セルへのデータ入力 ◇数式の作成
7-2 人気	表計算基礎講座② ◇範囲選択 ◇罫線や塗りつぶしの設定 ◇文字書式・表示形式の変更 ◇セルのサイズ変更 ◇コピー・貼り付け ◇SUM関数の使い方
7-3	表計算基礎講座③ ◇グラフの仕組み ◇グラフを作成する ◇グラフを編集する ◇ページ設定 ◇印刷
7-4	表計算基礎講座 実践編 ◇表計算基礎講座①～③の内容から課題を作成し実践します
7-5	表計算応用講座 ◇お客さまのご要望に応じた応用操作をご案内します

プレゼンテーション

番号	講 座
8-1	プレゼン基礎講座① ◇パワーポイントとは ◇プレゼンテーションの作成、保存
8-2	プレゼン基礎講座② ◇レイアウトやテーマの設定 ◇文字書式の設定 ◇写真・グラフの挿入
8-3	プレゼン基礎講座③ ◇画面切り替え効果・アニメーションの設定 ◇スライドショーを実行する ◇配布用の資料を印刷する
8-4	プレゼン応用講座 ◇お客さまのご要望に応じた応用操作をご案内します

ソフトウェア活用

番号	講 座
9-1	写真を編集しよう！基礎編 ◇画像取り込みや保存 ◇整理・閲覧 ◇簡易編集
9-2	写真を編集しよう！応用編 ◇ソフトウェアを用いた編集
9-3	音楽を楽しもう！ ◇音楽の取り込み、保存 ◇音楽の再生 ◇CDへの書き込み ◇外部接続機器（iPod、ウォークマン）を前提としたソフトウェア管理
9-4 オススメ	動画を編集してみよう！基礎編 ◇事前準備 ◇読み込み ◇編集、効果 ◇パソコンやDVDに保存
9-5	動画を編集してみよう！応用編 ◇ソフトウェアを用いた編集
9-6	データを書き込んでみよう！ ◇メディア・ソフトウェア選択、特性 ◇メディアへの書き込み、パソコンへの保存
9-7	はがきを作ろう！宛名編 ◇宛名作成（表面）
9-8	はがきを作ろう！文面編 ◇文面作成（裏面）
9-9	知って安全！セキュリティ対策 ◇セキュリティについて ◇ウィルス対策ソフトについて ◇利用方法、検索タイミング設定
9-10	自分でできる！パソコンのお手入れ ◇パソコンのメンテナンスとは ◇不要アプリケーション削除
9-11	徹底活用！無料でできるフリーソフト ◇フリーソフトの使い方
9-12	徹底活用！プリインストールソフト ◇メーカーごとのPC環境確認 ◇ソフト利用方法

スマホ・タブレット

番号	講 座
10-1 オススメ	スマホ・タブレット基本 ◇画面構成 ◇文字入力 ◇標準アプリの使い方
10-2	スマホ・タブレット応用 ◇ストアについて ◇アプリのダウンロード ◇アプリのアンインストール

4. 遠隔サポートツール

◇面倒なパソコン操作をお客さまに代わってオペレータが遠隔から実施します

遠隔からのパソコン操作は、お客さまのご同意に基づいて行ないます。

ご同意なしにお客さまのパソコン操作を行なうことはありません。

※お客さまのご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況等によっては遠隔からのパソコン操作を行えない場合があります。その場合は、補助ツールを用いて遠隔操作を行なう場合があります。



◇よくあるお問い合わせを見てスキルアップ

これまでにお問い合わせの多かったご相談・解決方法や知っていると便利なソフトウェアの使い方が満載！きっと役立つ情報が見つかります。

「解決支援サイト」には、多くいただくご質問やパソコンをより便利に使いこなすワンポイントなどを掲載しています。またチャットでも相談できます。

リモートサポートサービス
解決支援サイト

トップページ

よくあるご質問

設定マニュアル

関連ツール

お問合せ先一覧

チャット
ご利用手順

音声自動応答
ご利用手順

リモートサポートへようこそ

あなたの「わからない」を解決します！

LINE 疑問をLINEで解決！
左のQRコードを読み込んでお友達登録すると、LINEで手軽にお問い合わせができます。

よくあるご質問

キーワードで検索

よく検索されているワード フレッツ光 Yahoo!メール メール設定 インターネット接続 配線 Zoom

- ルータのインターネット設定手順
- ルータの配線方法 (PRシリーズ)
- Windows10無線接続方法
- Macの無線接続方法
- Android Wi-Fi接続設定方法
- iPhone Wi-Fi接続設定方法
- ひかり電話設定サイトの仮パスワード設定方法
- データのコピー方法 (USB/外付けHDD)
- データのコピー方法 (CD/DVD)
- 消音にする方法
- 音量を変更したい
- 最初のWebページを変更する
- 新しいタブのページを変更
- win10でInternet Explorerを使用する

- キャッシュデータを削除したい
- Zoomでミーティングに参加する
- Zoomでミーティングを開催する
- フレッツ光メンバーズクラブのポイント交換方法
- フレッツ・ウイルススクリアのインストール
- ファイルを保存した場所がわからない
- 既定のプログラムの変更
- 画面の一部分を拡大して表示する
- 電卓の起動方法
- タスクバーを固定する
- Win10の初回設定 (Microsoft アカウント)
- Google アカウントの作成方法
- Windowsのバージョンを確認する
- ファイルを圧縮したい

「遠隔サポートツール」動作環境 パソコン

項目	システム要件等	
OS	Windows 10 (32ビット/64ビット) ※日本語版のみ	Mac OS X 10.12 Mac OS X 10.11 Mac OS X 10.10 ※日本語版のみ
CPU	■ 32ビット版 (Windows 10) 1GHz以上 64ビット版 (Windows 10) 1GHz以上	Mac OS X10.12 Mac OS X10.11 Mac OS X10.10 ※Mac OS X10.10～10.12の最低スペックと同じです。なお、Mac OS X10.10～10.12については、CPUの最低スペックは規定されていません。代わりにMac OS X10.10～10.12に対応したハードウェアが公表されています。CPUの最低スペックはMac OS X10.10～ 10.12 対応ハードウェアに依存します。
メモリ	■ 32ビット版 (Windows 10) 1GB 以上 ■ 64ビット版 (Windows 10) 2GB 以上	(Mac OS X 10.12) 2GB 以上 (Mac OS X 10.11) 2GB 以上 (Mac OS X 10.10) 2GB 以上
HDD	500MB 以上の空き容量	500MB 以上の空き容量
LAN	100Base-TX 全二重以上, IPv6 対応 ネットワークアダプタ	100/1000BASE-T 以上のEthernet アダプタまたはAirMac(無線LAN)

※メーカーの公式サポート終了に伴い、サポート対象外となります。

スマートフォン、タブレット端末

項目	対象OS等
Android	NTT東日本公式ホームページ 遠隔サポートツール対応デバイス一覧 「 https://flets.com/osa/download/tool_device.pdf 」にてご確認ください。
iOS	対象OS : iOS 7以上 端末 : iPhone5以上、iPad2以上

※スマートフォン・タブレット端末はWi-FiまたはパソコンのUSBを利用してご契約のフレッツ光に接続していただきます。

※Wi-Fi接続環境下でサポートを受けるには、遠隔サポートツールのインストールが必要です。また、プロバイダとの契約が必要です（別途月額利用料等がかかります）。

※スマートフォン、タブレット端末における最新のサポート対象機種についてはリモートサポートセンターへお問い合わせください。

通信環境

項目	システム要件等
通信速度	1.5Mbps（上下実測値）以上
ルーター	IPv6ルーティング機能もしくはIPv6ブリッジ機能を有していること
その他	パソコンに搭載されたウイルス対策ソフトウェア等がIPv6通信を遮断しないこと

※遠隔サポートに対応していない端末については、電話にてサポートを実施いたします。

遠隔サポートツール

「遠隔サポートツール」利用方法 (Windows)

STEP

1

パソコンを起動して、
「Microsoft Edge」のアイコンをダブルクリック



STEP

2

①表示された画面のアドレス欄に、次のURLを入力

flets.com/rs/i

②「Enter」キーを押す



STEP

3

「遠隔サポートを利用する」をクリック

NTT 東日本

リモートサポートサービス
遠隔サポートのご利用について

オペレータの案内に従い「遠隔サポートを利用する」ボタンを押してください。

遠隔サポートを利用する

※遠隔サポートを利用するには「電話キー」の入力が必要です。

ツールをダウンロードする

CLICK!

STEP

4

使用許諾を確認し、「同意する」をクリック

NTT 東日本

遠隔サポートのご利用について
使用許諾契約

以下の使用許諾契約書をお読みください。

遠隔サポートを利用する場合は、以下の使用許諾契約書に同意する必要があります。

以下の使用許諾契約書に同意する場合は「同意する」ボタンを押してください。同意しない場合は「同意しない」ボタンを押してください。

「同意する」ボタンを押すと、遠隔サポートを利用するための使用許諾契約書に同意することになります。この契約書は、遠隔サポートを利用する際に、お客様の個人情報を収集・利用するため、お客様の同意が必要です。NTT 東日本は、お客様の個人情報を収集・利用することによって、お客様の個人情報を保護し、お客様の個人情報を適切に管理します。NTT 東日本は、お客様の個人情報を適切に管理するために、お客様の個人情報を収集・利用することによって、お客様の個人情報を保護し、お客様の個人情報を適切に管理します。

同意する

CLICK!

STEP

5

ファイルのダウンロード確認ウィンドウが
表示されたら、「実行」をクリック

以下の使用許諾契約書をお読みください。

遠隔サポートを利用する場合は、以下の使用許諾契約書に同意する必要があります。

以下の使用許諾契約書に同意する場合は「同意する」ボタンを押してください。同意しない場合は「同意しない」ボタンを押してください。

「同意する」ボタンを押すと、遠隔サポートを利用するための使用許諾契約書に同意することになります。この契約書は、遠隔サポートを利用する際に、お客様の個人情報を収集・利用するため、お客様の同意が必要です。NTT 東日本は、お客様の個人情報を収集・利用することによって、お客様の個人情報を保護し、お客様の個人情報を適切に管理します。NTT 東日本は、お客様の個人情報を適切に管理するために、お客様の個人情報を収集・利用することによって、お客様の個人情報を保護し、お客様の個人情報を適切に管理します。

同意する

File name: flets.exe (2.10 MB) 実行ファイルは保存されていますか?

実行

CLICK!

STEP

6

「OK」をクリック



準備完了

オペレータからお聞きになりました
登録キーを入力し、「開始」を
クリックするとオペレータに接続されます。



「遠隔サポートツール」利用方法 (Mac)

STEP

1

パソコンのブラウザを起動し、STEP 2～STEP 4 まではWindowsと
同様

STEP

2

右図のウィンドウが表示されるので、
遠隔サポートツールのアイコンを
ダブルクリック



STEP

3

右図のウィンドウが表示されるので、
「開く」をクリック



CLICK!

準備完了

オペレータからお聞きになりました
登録キーを入力し、「開始」を
クリックするとオペレータに接続されます。



CLICK!

5. リモートサポートサービスご利用上の注意

本サービスのご利用条件

◇本サービス全般のご利用条件

- ご契約者さまご本人からのお問い合わせであること。
- 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ご用意されていること。
- お問い合わせへの対応に必要なソフトウェアのライセンスにご同意いただき、ご契約者さまのパソコンへのインストールをご承諾いただくこと。

◇「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

- ご契約者さまのパソコンが使用可能な状態になっていること。
- 当社が指定する、「遠隔サポートツール」利用可能環境下にあること。
- 必要に応じてオペレータのご説明に基づき操作を実施していただくこと。

本サービスでサポートできないお問い合わせ等

- 事業所、SOHOでの利用を想定した高度な利用に関するお問い合わせ
- Boot Campの構築に関するお問い合わせ
- 評価、評判、口コミに関するお問い合わせおよび機器、ソフトウェア等の推奨のご依頼
- 消失データの復旧に関するお問い合わせ
- オークション、商品購入、証券取引等、ご契約者さまが当社以外の第三者に対して支払いの必要があるお取引に関するお問い合わせ
- 違法行為（不正コピーなど）、またはこれを助長と思われるお問い合わせ
- 各社が保有する著作権、著作人格権、特許権、商標権、その他ノウハウの取り扱い、二次利用に関するお問い合わせ
- 機器間の相性問題に関するお問い合わせ、機器修理および予備パーツの提供のご依頼
- 付属マニュアルに記載のない、またはメーカーがサポートしていない応用的操作・設定に関するお問い合わせ
- 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、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に関するお問い合わせ
- ソフトウェアの設計または製造に関するお問い合わせおよびそれに起因する障害に関するお問い合わせ
- ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化の解析などに関するお問い合わせ
- ソフトウェアの新バージョンの提供およびその詳細に関するお問い合わせ
- 当社以外の各社に対するご契約者さまの債務に関するお問い合わせ
- 各社が紹介する利用方法以外の利用方法に関するお問い合わせ
- 当社以外の各社のサービスの利用に必要なID・パスワードに関するお問い合わせ
- 当社以外の各社に対するユーザ登録、契約等の代理申請のご依頼
- 各社に起因する問題に関するお問い合わせ
- 本サービスの利用によって発生したご契約者さまの損害およびご契約者さまが第三者に対して与えた損害に関する内容
- 当社を含む各社が提供する機器、ソフトウェアおよびサービスの利用によって発生したご契約者さまと第三者とのトラブルに関する内容 等

免責事項

- 当社は、ご契約者さまからのお問い合わせに遅延無く対応することを保証するものではありません。
- 当社は、ご契約者さまの課題の解決を保証するものではありません。また、当社は、ご契約者さまのパソコン操作等に関するご理解を保証するものではありません。
- 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび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。お問い合わせの内容によっては、ご契約者さまご自身で各社に直接お問い合わせいただくことをお願いするに留まる場合があります。
- 当社は「遠隔サポート」、「電話サポート」および「オンラインパソコン教室」の内容を保証するものではありません。
- 本サービスのご利用によって生じるご契約者さまの被害および本サービスのご利用によりご契約者さまが第三者に対して与えた被害については、当社は一切の責任を負いません。

その他ご利用上の注意事項

- 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないでください。
- 本サービスを違法な目的で使用しないでください。
- 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないでください。
- 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないでください。
- 本サービスおよびその他当社の事業の運営に支障をきたす恐れのある行為をしないでください。
- 法令、本サービスの利用規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないでください。
- ご契約者さま専用のリモートサポートセンタの電話番号を第三者に明かさないでください。
- ご契約者さまが本サービスの利用規約に違反して当社の設備等を毀損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用をお支払いいただきます。

6. 訪問サポートサービス

機器を直接操作する必要がある場合や、「リモートサポートサービス」による対応が困難な場合には、「訪問サポートサービス」（別料金）をご案内します。

「リモートサポートサービス」のご契約者さまには、「訪問サポートサービス」のご利用額（税込）の合計から2,200円割引※でご提供します。

▶ 訪問サポートサービスに関する詳細は、ホームページ（https://flets.com/osa/houmon/s_outline.html）でご確認ください。

※「基本作業費」「状況診断費」は割引適用外となります。

ご利用例

1 無線でインターネットを使いたい

無線LAN設定を行ないます。

※無線ルータおよびLANカードは、お客さまご自身でご用意いただく必要があります。

※インターネット接続設定料金は含まれません。

＜料金＞

基本料金	9,900円
ルータ・パソコン各1台の無線設定	6,380円
合計	16,280円
リモートサポートサービス割引	▲2,200円
ご請求額（税込）	14,080円



2 パソコンをもう1台設定したい

追加するパソコンのインターネット接続等を設定します。

※料金は有線接続でご利用される場合です。

＜料金＞

基本料金	9,900円
追加パソコンの インターネット接続設定	3,300円
合計	13,200円
リモートサポートサービス割引	▲2,200円
ご請求額（税抜）	11,000円



* 基本料金（税込9,900円）は、基本作業費（税込8,250円）および状況診断費（税込1,650円）の合計額です。
* 基本作業費加算額として、ご利用メニュー合計額が税込31,900円を超えた場合、税込31,900円ごとに税込3,850円が加算されます。

訪問サポートサービスご利用上の注意

- * フレッツ光（フレッツ 光クロス、フレッツ 光ネクスト）の開通工事とは別に訪問いたします。
- * 最短でお申し込み日の翌々日に訪問が可能です。
- * 利用料はNTT東日本にお支払いいただきます。
- * キャンセルや訪問日の変更は、訪問日の前日までにご連絡ください。それ以降にご連絡いただいた場合および訪問日当日にご不在の場合は、キャンセル料金として基本作業費（8,250円〔税込〕）をいただきます。
- * 本州および北海道本島を除くすべての離島（本州および北海道本島を離れる島）へのご訪問は、別途交通費（実費）をご負担いただきます。
- * 提供条件、利用規約については、フレッツ公式ホームページ〔訪問サポートサービス〕（https://flets.com/osa/houmon/s_offer.html）でご確認ください。
- * 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、当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によるデータのバックアップをお勧めいたします。
- * サービスの提供によりお客さまに損害が発生した場合、当社は、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、お客さまに損害賠償責任を負うものとし、
ただし、以下の場合には、当社は一切の責任を負いません。
 - ①本サービスをご利用になったお客さまが本サービスの利用により第三者に対して与えた損害
 - ②当社の責に帰することのできない事由から生じた損害
 - ③当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害
 - ④逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した本サービスをご利用になったお客さまの損害
- * 本サービスの提供の完了をお客さまにご確認いただいた後は、当社は、設定した内容は保証いたしません。

7. お問い合わせ先

「リモートサポートサービス利用規約」は、ホームページでご確認いただけます。

ホームページ

<https://flets.com/osa/remote/agreement.html>

「リモートサポートサービス」を含む各種フレッツサービスのお申し込み・ご解約、料金等に関するお問い合わせはこちらで承ります。



0120-116116

営業時間／9：00～17：00 土日・年末年始12月29日～1月3日を除き営業

リモートサポートサービス ご利用ガイド

2025年7月 第20版発行

発行 NTT東日本株式会社 ビジネス開発本部

〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2

(C) 2025 NTT東日本株式会社

- ・「フレッツ光」とは、「フレッツ 光クロス」、「フレッツ 光ネクスト」（いずれもインターネット接続サービス）の総称です。
- ・掲載の情報は、2025年7月現在のものです。
- ・本冊子の一部または全部をNTT東日本の許可なく複製することを禁じます。
- ・本冊子の内容は、予告なく変更することがあります。
- ・本冊子には、サービスごとの消費税込みの総額を表示していますが、複数サービスをご利用の場合、お手元で計算された額と実際の請求額が異なる場合がございます。
- ・Windows は、米国マイクロソフトコーポレーションの米国およびその他の国における登録商標です。
- ・Mac OSおよびiPadは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。
- ・その他の製品名などの固有名詞は、各メーカーの登録商標又は商標です。
- ・本文中の各社の登録商標又は商標には、®マークは表示しておりません。
- ・ご利用環境等の最新の情報は https://flets.com/osa/remote/s_offer.htmlにてご確認ください。