

【「らくらくサポート」のご提供条件について】

■提供条件

本サービス（「むつざわ光」）のご契約、および回線の開通が必要です。

■料金

「らくらくサポート」の月額利用料金は、基本料金 500 円となります。また、付加機能使用料は別途料金が発生する場合があります。

■お客様利用環境

パソコン	本体	NTT東日本製品、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 10 Home• Microsoft Windows 10 Pro• Microsoft Windows 8.1• Microsoft Windows 8.1 Pro• Microsoft Windows 8• Microsoft Windows 8 Pro• Windows 7 Starter• Windows 7 Home Basic• Windows 7 Home Premium• Windows 7 Professional• Windows 7 Ultimate• Windows Vista Home Basic• Windows Vista Home Premium• Windows Vista Ultimate• Windows Vista Business• Mac OS X 10.10• Mac OS X 10.9• Mac OS X 10.8• Mac OS X 10.7

■提供までの時間

本サービスの申込と同時に「らくらくサポート」もお申し込みいただいた場合、本サービスの回線開通日より「らくらくサポート」もご利用可能となります。

■ご利用上の注意事項

ご利用はご契約者からのお問い合わせに限ります。

お客様のご利用環境によっては、「らくらくサポート」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ご承諾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「らくらくサポート」のメニューの「遠隔サポート」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がございます。その場合のサポートは電話での対応となります。

■「遠隔サポート」のご利用条件

お客様がパソコンをご利用の場合、「遠隔サポートツール」をインストールしご利用いただけます（一部のタブレットでも遠隔サポートをご利用いただける場合がございます。詳しくはお電話でお問い合わせください）。

ご利用にあたっては、お客様のパソコンにインストールされたウイルス対策ソフトウェアや、お客様のルーターなどのネットワーク機器等が、お客様のパソコンとオペレータの遠隔操作端末との間の IPv6 通信を遮断しない設定になっている必要があります。またパソコンの環境、および通信環境が下表の条件を充たしている必要がございます。

OS	<ul style="list-style-type: none"> Windows 10 (32ビット/64ビット) Windows 8.1 (32ビット/64ビット) Windows 8 (32ビット/64ビット) Windows 7 (32ビット/64ビット) Windows Vista (32ビット/64ビット) ※日本語版のみ。	<ul style="list-style-type: none"> Mac OS X 10.10 Mac OS X 10.9 Mac OS X 10.8 Mac OS X 10.7 ※日本語版のみ。
CPU	<ul style="list-style-type: none"> ■32ビット版 <ul style="list-style-type: none"> (Windows 10) 1GHz以上 (Windows 8.1) 1GHz 以上 (Windows 8) 1GHz 以上 (Windows 7) 800MHz 以上 (Windows Vista) 800MHz 以上 ■64ビット版 <ul style="list-style-type: none"> (Windows 10) 1GHz以上 (Windows 8.1) 1GHz 以上 (Windows 8) 1GHz 以上 (Windows 7) 1GHz 以上 (Windows Vista) 1GHz 以上 	<ul style="list-style-type: none"> (Mac OS X 10.10)※1 (Mac OS X 10.9)※1 (Mac OS X 10.8)※1 (Mac OS X 10.7)Intel CPU Core2 Duo ※1 Mac OS X 10.9/10.8の最低スペックと同じです。なお、Mac OS X 10.9/10.8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 X 10.9/10.8に対応したハードウェアが公表されていません。CPUの最低スペックはMac OS X 10.9/10.8対応ハードウェアに依存します。
メモリ	<ul style="list-style-type: none"> ■32ビット版 <ul style="list-style-type: none"> (Windows 10) 1GB 以上 (Windows 8.1) 1GB 以上 (Windows 8) 1GB 以上 (Windows 7) 1GB 以上 (Windows Vista) 512MB 以上 ■64ビット版 <ul style="list-style-type: none"> (Windows 10) 2GB 以上 (Windows 8.1) 2GB 以上 (Windows 8) 2GB 以上 (Windows 7) 2GB 以上 (Windows Vista) 1GB 以上 	<ul style="list-style-type: none"> (Mac OS X 10.10) 2GB以上 (Mac OS X 10.9) 2GB以上 (Mac OS X 10.8) 2GB以上 (Mac OS X 10.7) 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)

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