

News Release

2016年1月19日

安心機器補償サービス「なおせ〜る」の提供開始について 〜フレッツ光につながる機器の故障や破損を安心補償〜

- NTT東日本はフレッツ光をご利用の個人のお客さま向けに、安心機器補償サービス「なおせ〜る」(以下、本サービス)を、2016年1月20日(水)より提供開始いたします。
- 本サービスは、フレッツ光に接続されたパソコンやタブレット、テレビ、その他ネットワーク機能を有した周辺機器が故障・破損等により使用できなくなった場合、修理もしくは補償対象機器と同種の機器をお客さまに選択いただき提供する機器補償サービスです。

1. 背景・目的

これまでNTT東日本ではフレッツ光をご利用のお客さまに、パソコンやタブレット、周辺機器等の設定や操作方法等に対するお困りごとをサポートする「リモートサポートサービス」を提供してきましたが、機器故障については各機器メーカー様の故障受付窓口をご案内しており、お客さまのお困りごとに対して一元的な対応ができていませんでした。

一方、フレッツ光に接続される機器は多種・多様化し、Wi-Fi等の無線化の普及により家の中で持ち運ぶ機会が増え、落下・衝突・水濡れ等の故障リスクが多くなってきています。

このような状況を踏まえ、フレッツ光を一層安心してご利用いただくことを目的に、フレッツ光に接続された機器の故障・破損等に対する補償サービスの提供にいたしました。

なお、本サービスに関する目的達成業務の実施について、2016年1月13日付で総務大臣に届け出ております。

2. 本サービスの概要

(1) 主な特長

- ① フレッツ光に接続された機器が故障・破損等により使用できなくなった場合、修理を実施いたします。修理のほか、破損や水濡れ等により修理できない場合は、NTT東日本が指定する補償対象機器と同種の機器からお客さまに選択いただき提供いたします。
- ② ご契約のフレッツ光に接続している機器であれば、既にご利用中の機器も本サービスの対象^{※1}となり、事前の機器登録も不要です。また、各プランにおける台数の制限はありません。
- ③ 自然故障^{※2}のほか、お客さまの過失(落下・衝突・水濡れ等)や落雷による故障・破損等も補償いたします。
- ④ 「リモートサポートサービス」をご契約のお客さまには、本サービスの「パソコン・タブレットプラン」の月額利用料を通常より100円割引した400円(税抜)でご提供いたします。

※1 海外で製造もしくは販売され、国内での修理が不可能な機器の故障や、法人のお客さま等事業でご利用の機器の故障、故意による故障等、一部補償対象外となる場合がございます。

※2 自然故障(取扱説明書、添付ラベル等の注意書きにしたがった正常なご使用状態のもとで発生した電氣的・機械的故障)の補償は、新品購入日または製品発売日から3年以内の機器に限ります。

(2) プラン・提供条件等

<プラン>

プラン名	パソコン・タブレットプラン	テレビプラン	周辺機器プラン ^{※3} [オプション]
月額利用料 (税抜)	500 円[400 円 ^{※4}]	500 円	200 円
対象機器	パソコン タブレット	テレビ ^{※5※6}	ルーター、ゲーム機、プリンタ、外付HDD ^{※6}
1回あたりの 補償上限額 ^{※7} (税込)	パソコン 40,000 円 タブレット[iPad ^{※8}] 30,000 円 タブレット[iPad ^{※8} 以外] 15,000 円	60,000 円	10,000 円
利用回数	各プランごとに1年間2回まで		

※3 「周辺機器プラン」は単独でお申し込みいただけません。「パソコン・タブレットプラン」または「テレビプラン」のいずれかのお申し込みが必要です。

※4 リモートサポートサービスご契約者さま対象の割引を適用した月額利用料です。

※5 テレビは、家庭内で据え置きで使用される、ブラウン管を除いた20インチ以上のテレビであることが条件です。

※6 テレビ、外付けHDD、ゲーム機、プリンタは「フレッツ光」に直接またはパソコン等を介して間接的に接続できる機器であることが条件です。

※7 補償上限額を超過する場合は、お客さまに超過額をご負担いただくことにより、修理または補償対象機器と同種の機器の提供が可能ですが、

※8 iPad は、米国およびその他の国々で登録されている Apple Inc.の商標です。本サービスは Apple の提供・協賛によるものではありません。

<提供条件>

	提供条件
対象回線	「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ 光ライト」または「光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービス」(「フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ」「フレッツ 光ネクスト プライオ 10」「Bフレッツ ベーシックタイプ/ビジネスタイプ」を除きます。) *個人名義でお申し込みいただいたお客さまに限ります。
補償開始日	お申し込みから2ヵ月後以降の故障・破損等が補償の対象となります。 *「フレッツ光」と同時に本サービスをお申し込みいただき「フレッツ光」の利用開始日が申し込み日から2ヵ月を超えた場合は「フレッツ光」の利用開始日より本サービスをご利用いただけます。

3.提供開始日

2016年1月20日(水)

4.お客さまからのお申し込み・お問い合わせ先

(1) 電話によるお申し込み・お問い合わせ:0120-116116

営業時間:午前9時～午後5時 土日・祝日も営業(年末年始 12/29～1/3を除きます。)

(2) インターネットによるお問い合わせ

公式 HP : <https://flets.com/osa/naoseru/>

お問い合わせフォーム : https://flets.com/generic/inquiry/osa/form_naoseru.html