

NURO リモートサポート

パソコン・インターネットに関する疑問や不安を遠隔による操作で簡単解決！

「NURO リモートサポート」は、お客様のインターネットやパソコンにまつわる疑問や不安を解決する有償のサポートサービスです。月額定額制ですので何度でもご相談いただけます。

専用ダイヤルへのお電話一本で専門のオペレータによるリモートサポート（お客様のパソコンを遠隔で操作）を受けることができます。

本サービスはNURO 光 戸建て/マンションミニをご利用のお客様向けです。

NURO 光 for マンションをご利用の方は、こちらをご覧ください。

おすすめポイント

① インターネットに関する疑問や不安を相談できる！

パソコン・インターネットに関することは、なんでもご相談いただけます。

（例えば、インターネットに接続できなくなった。無線 LAN の設定が分からないなど。）

② 電話+リモートサポート

お客様の問題・疑問を電話とリモートサポート（お客様のパソコンを遠隔で操作します。）で解決します。

③ 21 時までつながりやすい

いつでも 9 時～21 時まで対応。専用電話窓口のため、つながりやすくお待たせしません。

NURO リモートサポート 利用料金

※記載の金額は全て税抜金額です。別途消費税がかかります。

初期費用 0 円

月額利用料 500 円

※NURO 光サービスが开通した月より月額利用料金がかかります。日割り計算は行いません。

※解約月も月額利用料金がかかります。

※ご利用開始月に解約された場合、1 ヶ月分の月額利用料金がかかります。

サポートご利用の流れ

STEP1 お申し込み

NURO 光サービスと同時にお申し込みください。

STEP2 専用ダイヤルの電話番号を確認

NURO リモートサポートの専用ダイヤルの電話番号は NURO ユーザーWeb にてご確認いただけます。

NURO ユーザーWeb

※ログイン時には So-net のユーザーID とユーザーID パスワードが必要です。

※電話番号は、サービス利用開始後に表示されます。

STEP3 お電話とリモートでサポートします。

お電話と状況によってリモートでのサポートで、お客さまの課題・疑問を解決いたします。

※お電話いただく際は NURO ユーザーWeb に記載している「オプション問い合わせ番号」をお手元にご用意ください。

※リモートサポートの際に NURO ユーザーWeb よりサポート用アプリを DL していただく必要がございます。

※お使いいただいているパソコンの OS、ブラウザ、メールソフトのバージョンなども事前にお調べいただくと、専用ダイヤルでのご案内がスムーズになります。

NURO ユーザーWeb

※ログイン時には So-net のユーザーID とユーザーID パスワードが必要です。

※電話番号は、サービス利用開始後に表示されます。

NURO リモートサポートの解約

NURO ユーザーWeb より、NURO リモートサポートの解約をご選択ください。

NURO ユーザーWeb

※ログイン時には So-net のユーザーID とユーザーID パスワードが必要です。

※電話番号は、サービス利用開始後に表示されます。

お電話で解約をご希望の場合は、NURO サポートデスク（0120-65-3810）までご連絡ください。

※解約のお手続きが完了した月も月額利用料金が発生いたします。

※解約のお手続きが完了した月の末日まで、専用ダイヤルでのサポートサービスがご利用いただけます。

※ご利用開始月に解約のお手続きが行なった場合、月額利用料が発生いたします。

※一度解約をすると、NURO リモートサポートのみでのお申し込みはできません。

NURO リモートサポートのキャンセル

NURO サポートデスク（0120-65-3810）までご連絡ください。

※NURO 光 サービスと同時に本サービスをお申し込みいただいたお客さまで、NURO 光 サービスがご利用開始前の場合のみ、お申し込みのキャンセルが可能です。

※キャンセルのお手続きを行なった場合、月額利用料金は発生いたしません。

※一度キャンセルをすると、NURO リモートサポートのみでのお申し込みはできません。

NURO リモートサポート 利用料金

※記載の金額は全て税抜金額です。別途消費税がかかります。

初期費用 0 円

月額利用料 500 円

※NURO 光サービスが開通した月より月額利用料金がかかります。日割り計算は行いません。

※解約月も月額利用料金がかかります。

※ご利用開始月に解約された場合、1ヶ月分の月額利用料金がかかります。