

## サポート範囲

次の各号の範囲でサポートを提供いたします。

### ■電話、リモートサポート

#### 1. パソコン本体・周辺機器の操作・設定案内

- ・パソコン本体
- ・パソコン標準付属機器（モニター、キーボード、マウス、スピーカー等）
- ・プリンター（大型複合機除く）
- ・スキャナー（大型複合機除く）
- ・パソコン周辺機器（外付けドライブ、TV チューナー等）
- ・有線/無線 LAN 機器（HUB、ルーター、無線 AP 等）
- ・インターネット接続機器（モデム等）
- ・デジタルカメラ（PC との接続のみ対応）

#### 2. OS（オペレーティングシステム）の操作・設定案内

- ・Windows11
- ・MacOS Ventura(13)以降 最近3世代程度
- ・Android（サポートされているバージョン以降）
- ・iOS（サポートされているバージョン以降）

#### 3. Microsoft Office の操作案内

- ・Microsoft Excel
- ・Microsoft Word
- ・Microsoft Outlook
- ・Microsoft PowerPoint

#### 4. 一般ソフトウェアの操作案内

- ・ブラウザ Microsoft Edge（Chromium 版）、Google Chrome（最新版）、Mozilla Firefox（最新版）、Safari（MacOS/iOS 最新版）
- ・メールソフト Microsoft Outlook（2021 以降/365）、Thunderbird（最新版）
- ・セキュリティ対策ソフト（各ソフトの最新版に限定）
- ・メディア・ライティングソフト
- ・葉書作成ソフト 等

#### 5. パソコンのインターネットの接続・利用に関する操作・設定案内

- ・有線/無線 LAN 機器を使用したインターネット接続設定・操作
- ・Eメールの送受信設定・操作

#### 6. インターネット上で提供される各種サービスに関する案内

- ・Web メール
- ・ダウンロードサイトの利用 等

### ■電話サポートのみ

#### 1. ゲーム機本体のネットワーク接続設定（個別のソフトウェア上での設定を除く）

- ・任天堂 ニンテンドーSwitch
- ・ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION5 等

### ■スマートフォン、タブレットの設定

※Android のみリモートツールでのリモートサポート可、iOS は不可

#### 1. 各社スマートフォン、タブレットパソコンのネットワーク接続設定

- ・iPhone 及び OS として Android が搭載されているスマートフォン
- ・iPad 及び OS として Android が搭載されているタブレットパソコン

#### 2. Android OS 搭載のスマートフォン、タブレットパソコンに関する案内

- ・Google アカウント取得と初期設定
- ・Android OS 標準の設定メニュー内で設定が可能な基本設定（「開発者向けオプション」を除く）
- ・Wi-Fi/メールの設定
- ・カメラ/ミュージック・プレーヤーの使用方法
- ・パソコンとのデータ（写真、動画、音楽等の各種ドキュメント）の連携
- ・Google Play 経由でのアプリのダウンロード/インストール
- ・Google マップ/Gmail/Chrome/YouTube/Skype の使用方法
- ・SNS(X(旧 Twitter)/Facebook/Line/instagram)のアカウント取得と使用方法
- ・Bluetooth 経由での外部機器との接続

#### 3. iOS 搭載のスマートフォン、タブレットパソコンに関する案内

- ・Apple ID 取得と初期設定
- ・iOS 標準の設定メニュー内で設定が可能な基本設定
- ・Wi-Fi/メールの設定
- ・カメラ/ミュージック・プレーヤーの使用方法
- ・iTunes とのデータ（写真、動画、音楽等の各種ドキュメント）の連携
- ・App Store 経由でのアプリのダウンロード/インストール
- ・マップ/メール/Safari/YouTube/Skype の使用方法
- ・SNS(X(旧 Twitter)/Facebook/Line/instagram)のアカウント取得と使用方法
- ・Bluetooth 経由での外部機器との接続

## ■ サポート範囲内の対応について

- ・パソコン、パソコン周辺機器及び家庭内ネットワークの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法をご案内します。
- ・メーカー、ベンダー、サービス提供事業者が正規のサポート窓口を提供しているものを対象とします。
- ・質問内容の技術情報が当社にない場合は、調査のため時間がかかる場合があります。また、メーカーサポート窓口等を案内する場合があります。
- ・エンドユーザからお問い合わせいただいたトラブルの解決を保証するものではありません。
- ・サポート対象範囲内であっても、お客様の問題、課題等の特定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明ができない場合があります。
- ・当社は、サポート内容の正確性、完全性、当該サポート内容がお客様の特定の目的に適合し、または有効であること等につき、何ら保証するものではなく、当社は、当該サポートの結果について、一切責任を負わないものとします。
- ・1回のお電話で回答に時間が掛かる複数のお問い合わせをいただいた場合、折り返しの回答またはお掛け直しのお願いをする場合があります。
- ・リモートサポートは、提供を受けるお客様のパソコン等がインターネット使用可能な状態になっていることが前提となります。ただし、セキュリティの設定によってはリモートサポートを行えない場合があります。
- ・サポートを行えない事項については、別記「サポート範囲外事項」を参照ください。

## サポート範囲外

次の各号を電話、リモートサポート範囲外とします。

- 1.メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の正規サポートにおけるサポートが適切と判断したお問合せ
  - ・PCが起動しない、モニタに何も表示されない等、何らかの理由でハードウェア故障と断定できない状態での問い合わせ
  - ・ハードウェアの修理、交換、保守パーツに関するお問い合わせ
  - ・付属マニュアルに記載のない応用的な操作・設定に関するお問い合わせ
  - ・周辺機器の相性問題のお問い合わせ
  - ・ソフトウェア新バージョンの提供並びに更新作業に関するお問い合わせ
  - ・各メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の提供する正規サポートの詳細に関するお問い合わせ
  - ・ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラム詳細に関するお問い合わせ
  - ・ソフトウェアのアップデートプログラムに起因する障害のお問い合わせ
  - ・各製品のご購入前相談、製品評価、仕様、新機種に関するお問い合わせ 等
- 2.サポートの提供に外国語が必要となるお問い合わせ
  - ・日本語版以外のソフトウェアに関するお問い合わせ
  - ・日本語以外で書かれたマニュアルに関するお問い合わせ
  - ・海外でのインターネット接続方法に関するお問い合わせ 等

- 3.違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長すると思われるお問い合わせ
  - ・CCCD等のプロテクトされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問い合わせ
  - ・ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
  - ・ライセンス認証の代行手続き 等
- 4.プログラムの設計・開発に関するお問い合わせ
  - ・プログラムの設計・開発(HTML・マクロ・VBA・Access等を含む)に関するお問い合わせ
  - ・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のお問い合わせ
  - ・プログラムの開発により発生した障害に関するお問い合わせ
  - ・ソースコード解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析等のお問い合わせ 等
- 5.広く一般に使用されているとは言えないソフトウェアに関するお問い合わせ
  - ・フリーウェア、シェアウェアソフトに関するお問い合わせ
  - ・体験版、β版ソフトウェアに関するお問い合わせ
  - ・雑誌の付録CD・DVDに関するご案内
  - ・企業向けソフトウェア、会計ソフトウェアに関するお問い合わせ
  - ・極端に古いバージョンのソフトウェアに関するお問い合わせ 等
  - ※フリーウェア、シェアウェアは一般正規のサポート窓口として設けているソフトウェアであればその限りではありません。
- 6.一般的とはいえ高度な使用方法に関するお問い合わせ
  - ・TCP/IP以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
  - ・デュアルブート状態のパソコン並びにその設定に関するお問い合わせ
  - ・ハードディスクのパーティション変更に関するお問い合わせ
  - ・ハードウェアの改造、または助長すると思われる質問に関するご案内
  - ・PC本体以外へのソフトウェアダウンロード並びにインストールに関するお問い合わせ
  - ・オンライングループ作業に関するお問い合わせ
  - ・OS以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入・操作方法に関するご案内 等
- 7.大規模なネットワークに関するお問い合わせ
  - ・IPアドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問い合わせ
  - ・大型複合機等の固定IPアドレスを使用する機器が導入されている環境でのネットワーク共有についてのお問い合わせ
  - ・事業用ネットワーク環境の再設定、インストレーション、インプリメント作業等のお問い合わせ
  - ・3台以上のパソコンでのファイル共有設定、プリンター共有設定
  - ・ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ 等
- 8.滅失データの復旧に関するお問い合わせ
  - ・ドラック&ドロップ操作以外のデータバックアップ方法及び滅失データ復旧に関するお問い合わせ
  - ・ダウンロードソフトウェアのデータ滅失時における再導入に関するお問い合わせ
  - ・リモートヘルプサービス提供中におけるお客様操作により滅失したデータに関するご案内 等
- 9.本サービスでの案内により状況の悪化を招く可能性が高いお問い合わせ
  - ・ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済みセキュリティソフトウェア以外を使用した駆除操作案内 等