

パソコン電話サポートで対応できるトラブルの範囲について

1. OS初期セットアップ、OSの操作について

詳細	
Windows 7 Home Premium Windows 7 Business	詳細は[別紙Windows Vistaおよび7について]をご確認ください。
Windows Vista Home Premium Windows Vista Home Basic	詳細は[別紙Windows Vistaおよび7について]をご確認ください。
Windows XP Professional Windows XP Home Edition	サポート範囲(*1) (アクセス権・ユーザー管理)などはサポート範囲外(*2)
Windows 2000 Professional	サポート範囲(*1)(*3) (アクセス権・ユーザー管理)などはサポート範囲外(*2)
Windows Me	サポート範囲(*1)(*3)
Windows 98 Second Edition	サポート範囲(*1)(*3)
Mac OS X 10.4以降	サポート範囲(*4)

(*1) IME(日本語入力ソフト)の使用方法、ファイル操作方法、デスクトップ画面の設定方法などの初歩的なご使用方法を含む。

(*2) 以下の内容はサポート範囲外

【サポート範囲外】

- ・ネットワーク機能(アクセス権・ユーザー管理・ネットワーク共有)
- ・「コントロールパネル」－「管理ツール」
- ・「コントロールパネル」－「音声認識」(Windows XPのみの機能)
- ・「リモートアシスタンス」(Windows XPのみの機能)

(*3) Microsoft社の公式サポート終了に伴い、ご質問内容によりましては適切な解決方法をご案内できない場合がございます。その際には「パソコンメーカーサポート窓口」等にお問い合わせいただくようご案内させていただきますのでご了承ください。

(*4) Mac OS X 10.4(Tiger)以降のOS基本操作をサポート範囲とします。

- ・初期設定、OSの基本操作、インターネット接続設定、Mailの設定及び基本操作、Safariの設定及び基本操作に関してご案内いたします。

パソコン電話サポートで対応できるトラブルの範囲について

2. インターネット設定、ブラウザ、メールソフトについて

詳 細	
インターネット接続	ダイヤルアップ接続、ISDN接続、フレッツADSL接続（*1）、フレッツ光接続(*2)を対象とする。
Internet Explorer(6 / 7 / 8)	インプレス社発行の「できるインターネット基本編」に準ずる。（*3）
Outlook Express(6)	インプレス社発行の「できるインターネット基本編」に準ずる。
Outlook 2007、2003	インプレス社発行の「できるOutlook2007」「できるOutlook2003」に準ずる(*4)
Windowsメール	インプレス社発行の「できるWindows Vista」に準ずる(*4)
Safari	ソーテック社発行の「すぐにできる！ Mac OS X」シリーズに準ずる
Apple Mail	ソーテック社発行の「すぐにできる！ Mac OS X」シリーズに準ずる

- (*1) 以下の内容はサポート範囲外
・モデム内蔵ルータ、サポート対象に含まれないネットワーク機器に関する御依頼内容
- (*2) 以下の内容はサポート範囲外
・IP電話に関する御依頼内容、IP電話、インターネットの同時使用に関する御依頼内容
- (*3) 以下の内容はサポート範囲外
・各種プラグインに関するお問い合わせ、特定Webサイトにおけるコンテンツに関するお問い合わせ
(例:Yahooオークションの入札方法、オンライントレードの操作方法等)
- (*4) 以下の内容はサポート範囲外
・Exchange Serverへの接続

パソコン電話サポートで対応できるトラブルの範囲について

3. その他ソフトウェア

詳 細	
ウイルスソフト関連	基本セットアップに準ずる範囲のサポートが対象。(*2)(*3)
年賀状ソフト関連	基本マニュアル範囲内を対象とする。(*1)

- (*1) 表記は行いませんが、ワンポイントレッスンに対応可能。
- (*2) 基本設定の範囲内に準ずる。（リモートによる対応を推奨）
- (*3) レジストリに関連する項目の作業は一部お断りさせて頂く場合がございます。

※その他一般汎用ソフトに関しましては、基本トラブル対応、インストール方法対応、アンインストール方法対応可能です。
※サポートの範囲を拡張する場合、別途基本料金の変動する場合がございます。

パソコン電話サポートで対応できるトラブルの範囲について

4. 周辺機器について

詳 細	
プリンタ	【サポート範囲】 ・ 初歩的な接続方法、ドライバ導入への知識提供、正常動作の確認、一般的なトラブルシューティング(*1)
USBメモリー	
スキャナー	
PCカード(無線LANカードを含む)	

- (*1) 以下の内容はサポート範囲外
物理的な問題、添付のソフトウェア(サポートのための情報がない場合)
機器固有の仕様に関するお問い合わせ

パソコン電話サポートで対応できるトラブルの範囲について

5. ネットワーク機器について

詳細

【サポート範囲】

- ・下記ネットワーク機器(*1)の接続の方法、ドライバ導入への知識提供
(*1)下表の機種をサポート対応機種とする。

メーカー	型番	カテゴリ
NEC	Aterm WR6670S	IEEE802.11a/g/b対応 無線LAN PCカードセットモデル
	Aterm WR6650S	IEEE802.11a/g/b対応 無線LAN PCカードセットモデル
アイ・オー・データ	WN-G54/R3-S	IEEE802.11g/b対応 無線LAN PCカードセットモデル
バッファロー	WHR-AMPG/P	無線LAN AirStation AOSS対応BroadBandルータモデル 無線LANカードセットモデル
	WHR-HP-G54	無線LAN AirStation AOSS対応BroadBandルータモデル 無線LANカードセットモデル
	WHR-G/P	無線LAN AirStation AOSS対応BroadBandルータモデル 無線LANカードセットモデル
	WHR-G54S	無線LAN AirStation AOSS対応BroadBandルータモデル 無線LANカードセットモデル
	WZR-G144N	無線LAN AirStation AOSS対応BroadBandルータモデル 無線LANカードセットモデル

Windows Vistaおよび7について

【Windows Vista のサポートについて】

- Windows Vistaのサポート対象バージョンはコンシューマー向けの「Windows Vista Home Premium」及び「Windows Vista Home Basic」といたします。
 - 「Windows Vista」に関するサポート範囲は、株式会社インプレスジャパン発刊の「できるWindows Vista」に掲載されている内容に準じた内容といたします。
 - 以下の操作についてはメーカー様をご案内させていただきます。
 - ・リカバリ（メーカーPCでの初期化呼称）
 - ・再セットアップ（ホワイトボックスでの呼称）
 - ・アップグレード（メーカーPC用の方法、製品版ディスクでの標準方法）
- ※Windows Vistaはハードウェアの制約が多く、お客様の環境における動作保証を当センターではできかねます。
ドライバやアプリケーションなど、ソフトウェアの互換性についても各メーカーが個別情報提供しているため、当センターにて把握が困難です。
以上より、当センターからの正確な情報提供が困難であり、予期せぬトラブルを招く危険性が高い為、確実な情報を持ち合わせたメーカー様をご案内させて頂いております。
- 各種データ(ドライバ、アップデート等)のインストール作業により障害が発生した場合、適切な障害解決をご案内できない場合は、データ提供元の間合せ窓口にお問い合わせ頂くご案内をさせていただきます

【Windows Vista のサポート範囲について】

- 「Windows Vista」に関するサポート範囲は下記の通りといたします。
 - ・ OS機能（※1）・ウエルカムセンター・Windowsメール・Windows Media Center（※2）・Windows Media Player（※3）・Windowsフォトギャラリー
 - ・ Windows Live Messenger（※4）・Windows DVDメーカー・Windowsムービーメーカー（※5）・Windowsミーティングスペース（※6）
 - ・ Windowsカレンダー（※7）・Windowsアドレス帳
- （※1）下記の機能に関するお問い合わせはサポート範囲外といたします。
 - ・ 音声認識機能に関するお問い合わせ
 - ・ 「コントロールパネル」内の「管理ツール」に関するお問い合わせ
 - ・ 「Windowsリモートアシスタント」に関するお問い合わせ
- （※2）テレビの録画機能に関するお問い合わせは操作ご案内前に「録画ミス」が発生しても責任を負えないことをご了承いただいたうえで、サポートを行います。
- （※3）下記機能に関するお問い合わせはサポート範囲外といたします。
 - ・ 携帯プレーヤーへのデータ転送に関するお問い合わせ
 - ・ ダウンロード販売(mora win等)に関するお問い合わせ
- （※4）WindowsLiveMessengerのプログラムダウンロード及びユーザー初期設定に関する御質問をサポート範囲といたします。
- （※5）すでに編集データが用意されている状態でのサポート対応といたします。
デジタルビデオカメラ(DV)からのPCへのデータ移行に関するお問い合わせはサポート範囲外といたします。
- （※6）正常に接続先とネットワーク接続が確認できている環境下でのサポート対応といたします。
- （※7）共有機能に関するお問い合わせはサポート範囲外といたします。