

ヘルプデスク（リモートサポート）サービスご利用ガイド

1. サービスの提供内容
2. サポート対象範囲
3. 遠隔サポートツール
4. ご利用上のご注意
5. お問い合わせ

1. サービスの提供内容

1. 1. はじめに

この度は、ヘルプデスク（リモートサポート）サービスをお申し込みいただきまして誠にありがとうございます。

本書には、本サービスの内容およびご利用用法等について記載しておりますので、サービスをご利用の前に必ずご確認ください。

1. 2. 本サービスの概要

パソコンのお困りごとを電話・遠隔でサポートいたします。

1. 3. 問合せ窓口

対応内容	1. 電話サポート 2. PC 遠隔操作サポート
遠隔操作	パソコン
受付窓口 受付時間	0120-425-433 12:00-18:00、平日のみ
注意事項	訪問対応は、本サービスに含まれておりません。

1. 4. 問合せ方法ヘルプデスクサービスの専用ダイヤルへ電話をして、問合せをはじめてください。

※専用ダイヤルは、契約時に通知されます。

2. サポート対象範囲

2. 1. 対応範囲

パソコン本体	周辺機器の接続設定、ドライバーのインストール(マニュアル掲載の通常手順のみ)
OS系	基本設定、操作方法、言語バー設定、単語登録、ユーザーアカウント追加設定、壁紙設定、スクリーンセーバー設定、省エネルギー設定方法、パスワード設定など
メール系	アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行 (Web メール)、メール作成、送信方法案内、メール署名の設定方法、メッセージの形式の設定、迷惑メール振り分け方法
Web ブラウザ系	ブラウザースタートページの表示設定、一時ファイル・閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定・エクスポート方法・インポート方法、Web ページの言語の変更・フォントの変更・文字サイズの変更・エンコード変更
ネット・ルータ系	有線無線共に基本設定 (Web で設定方法が記載している項目のみ) *ポケットWiFiファイなどの接続設定含む(マニュアルの内容のみ) ※ポート開放、VPN 接続の対応不可

2. 2. ソフトウェア

OS	Windows8.1～ Mac (10.13～)
メールソフト	MicrosoftOutlook(2016～)、Windows メールアプリ、Thunderbird、MacMail
Web ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、
HP 作成	ホームページ・ビルダー

3. 遠隔サポートツール

3. 1. 「遠隔サポートツール」でできること

面倒なパソコン操作をお客さまに代わってオペレータが遠隔から実施します。

遠隔からのパソコン操作は、お客さまの同意に基づいて行います。

ご同意なしにお客さまのパソコン操作を行うことはありません。

また、お客さまのご利用環境等により本ツールがご利用できない場合は、補助ツールを用いて遠隔操作を行う場合があります。お客さまのご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況等によっては遠隔からのパソコン操作を行えない場合がございます。

3. 2. 「遠隔サポートツール」利用方法

1) 遠隔サポートツールをダウンロード

(オペレーターの指示に従ってください。)

2) ダウンロードした遠隔サポートツールファイルをダブルクリック。

すると、遠隔サポートツールがすぐに起動します。

- 3) オペレーターに、遠隔サポートツールの ID (9桁の数字) を伝えてください。
- 4) 接続要求画面が表示されたら、接続を承諾してください。
- 5) 遠隔サポートのスタートです。

4. ご利用上のご注意

4. 1. 本サービスのご利用条件

- ・お問い合わせは、契約者のみに限られます。第三者になりすまして本サービスを利用する行為を行わないでください。
- ・本サービスを違法な目的で使用しないでください。
- ・ご契約者さま専用のリモートサポートセンターの電話番号を第三者に明かさないでください。

4. 2. 本サービスでサポートできないお問い合わせ等

- ・オークション、商品購入、証券取引等、ご契約者さまが当社以外の第三者に対して支払いの必要があるお取引に関するお問い合わせ。
- ・違法行為（不正コピーなど）、またはこれを助長と思われるお問い合わせ。
- ・各社が保有する著作権、著作人格権、特許権、商標権、その他ノウハウの取り扱い、二次利用に関するお問い合わせ。
- ・機器間の相性問題に関するお問い合わせ、機器修理および予備パーツの提供のご依頼。
- ・付属マニュアルに記載のない、またはメーカーがサポートしていない応用的操作・設定に関するお問い合わせ。
- ・スクリプティング・プログラミング・データベース・Webなどの設計や開発、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に関するお問い合わせ。
- ・ソフトウェアの設計または製造に関するお問い合わせおよびそれに起因する障害に関するお問い合わせ。
- ・ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化の解析などに関するお問い合わせ。
- ・ソフトウェアの新バージョンの提供およびその詳細に関するお問い合わせ。
- ・当社以外の各社に対するご契約者さまの債務に関するお問い合わせ。
- ・各社が紹介する利用方法以外の利用方法に関するお問い合わせ。
- ・当社以外の各社のサービスの利用に必要な ID・パスワードに関するお問い合わせ。
- ・当社以外の各社に対するユーザ登録、契約等の代理申請のご依頼。
- ・本サービスの利用によって発生したご契約者さまの損害およびご契約者さまが第三者に対して与えた損害に関する内容。

- ・当社を含む各社が提供する機器、ソフトウェアおよびサービスの利用によって発生したご契約者様と第三者とのトラブルに関する内容。

4. 3. 免責事項

- ・当社は、ご契約者さまからのお問い合わせに遅延無く対応することを保証するものではありません。
- ・当社は、ご契約者さまの課題の解決を保証するものではありません。また、当社は、ご契約者さまのパソコン操作等に関するご理解を保証するものではありません。
- ・本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。お問い合わせの内容によっては、ご契約者さまご自身で各社に直接お問い合わせいただくことをお願いするに留まる場合があります。
- ・当社は「遠隔サポート」、および「電話サポート」の内容を保証するものではありません。
- ・本サービスのご利用によって生じるご契約者さまの被害および本サービスのご利用により、ご契約者さまが第三者に対して与えた被害については、当社は一切の責任を負いません。

4. 4. その他ご利用上の注意事項

- ・不測の事態に備えた、お客さまのブラウザ、メールなどの設定情報の保存やパソコンのデータなどのバックアップは、お客さまの責任において行っていただきます。
- ・取扱説明書やヘルプに記載がある操作であっても、データ消失、ウイルス感染の危険性がある場合はご案内いたしかねます。
- ・ウイルス感染が予想される機器についてはご案内いたしかねます。
- ・本サービスは、メールパスワードやメールアドレスなどの各種お客さま情報を、遠隔操作を用いて代理入力を行うことはいたしません。あらかじめご了承ください。

5. お問い合わせ

ご不明点がございましたら、お申込み販売店、または、ヘルプデスクサービスの専用ダイヤルへお問い合わせください。