

1. サポート範囲

本サービスにてサポート可能な周辺機器、ソフトウェア等の要件、及び対応範囲について以下に記載致します。

2. パソコンのOSに関する要件

- ・購入時にインストールされている OS であること。
(PC メーカーの提供するアップグレードプログラムからアップグレードした OS は除く)
- ・完成品として市販され、メーカーが現在もサポートしている OS であること
- ・付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されていること
- ・OS には正規のライセンスおよびプロダクト ID が用意されていること

3. パソコンの増設および周辺機器に関する要件

- ・増設および接続するパソコンの OS で稼動が確認されていること
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること
- ・付属のマニュアルおよび OS に適応したドライバが用意されていること

4. サポート対応範囲

本サービスでエンドユーザが問合せ可能な内容は以下の通りです。

- ・PC ご購入時に標準搭載している機能の基本操作
- ・インターネット環境への接続設定
- ・ネットワーク設定(有線・無線 LAN 含)
- ・E メール設定に関するご案内
- ・オペレーティングシステム(OS)の再インストール及び Windows Update
- ・Microsoft Office 製品をはじめとした各種アプリケーションソフトの操作
- ・セキュリティ対策ソフトの操作や活用方法
- ・セキュリティ対策ソフトを使用したウイルス・スパイウェア感染診断、駆除
- ・パソコン本体の基本操作
- ・パソコン本体と周辺機器の基本的な接続方法
- ・ドライバ設定を含む周辺機器の基本的な設定方法

※ただし、サポート対象は「5. 対象機器、及びソフトに関する要件」に記載あるソフトとします。

5. 対象機器、及びソフトに関する要件

サポート対象となる機器およびソフトは以下の通りです。

- ・ブラウザ
 - Internet Explorer (6.0 以降)
 - Safari
 - Firefox
 - Google Chrome)

・メーラー

- Microsoft Outlook Express(6.0 以降)
- Microsoft Outlook (2003 以降)
- Windows mail
- Windows Live mail
- Windows Live mail 2011

・オペレーティングシステム(OS)

- Microsoft Windows® XP
 - Home Edition SP3 以上
 - Professional Edition SP3 以上
 - Microsoft Windows Vista®
 - Home Basic(SP2)
 - Home Premium(SP2)
 - Business(SP2)
 - Ultimate(SP2)
 - Microsoft Windows 7
 - Home Premium
 - Professional
 - Enterprise
 - Ultimate
 - Microsoft Windows 8
 - Windows8
 - Enterprise
 - Pro
 - RT(※)
- ※リモートサポートはご利用頂けません。

-MacOS OS X(10.4 以降)(※)

※一部 Intel 社製以外の CPU を搭載している機種および 10.8 はリモートサポートの対象外となります。

・文章作成/資料作成ソフト

- Microsoft Word(2003 以降)
- Microsoft PowerPoint(2003 以降)
- Adobe Reader(6.0 以降)

・表計算/データベースソフト

- Microsoft Excel(for Office)(2003 以降)

・セキュリティ対策ソフト

サポート時、各セキュリティベンダーが正規のサポート窓口を提供している Ver.を対象と致します。

- Norton Internet Security
- McAfee Security Center (McAfee Internet Security)
- Trend Micro Virus Buster
- **Kaspersky Multi Platform Security**

・ SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

※使用方法についてサポートいたします

- Facebook
- Twitter
- mixi

・ オンライン・ストレージ

※使用方法についてサポートいたします

・機器

- モニタ
- インクジェット/レーザープリンタ(有線・無線 LAN 接続を含む。業務用複合機は除く)
- スキャナ
- 補助記憶装置(HDD,DVD,CD-RW,MO,FDD)
- フラッシュメモリ
- メディアカードリーダー
- 無線 LAN アクセスポイント
- ブロードバンドルーター
- LAN カード
- モデム
- ハブ
- マウス
- キーボード
- キーパッド
- スピーカー
- プロジェクター
- 任天堂 Wii
- 任天堂 ニンテンドーDSi
- **任天堂 ニンテンドー3DS**
- ソニー・コンピュータエンタテインメント PSP「プレイステーション・ポータブル」
- **ソニー・コンピュータエンタテインメント PS Vita「プレイステーション・ヴィータ」**

- ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION3
- Microsoft Xbox 360
- Android 端末 (Wifi 接続と基本的な操作のみ)
- iPhone (Wifi 接続と基本的な操作のみ)
- iPad (Wifi 接続と基本的な操作のみ)

※サポート内容により各製造元または、ご購入店へのお問い合わせをエンドユーザへ依頼する場合があります。

6. サポート対象外となるもの

A. 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KDDIまたはKDDIが指定する者が判断したお問い合わせ

- 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る状態でのお問い合わせ
 - ・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

B. サポートの提供に外国語が必要となる問い合わせ

- 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

C. 違法行為(不正コピー等)、またはそれを助長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

D. 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

E. 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。

F. 一般的とはいえない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

G. 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

H. 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

I. 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