

● サービス内容 1. 電話サポートおよびえんかくサポート

(1) 電話サポートおよびえんかくサポートの実施内容、範囲について

サポート内容	対応詳細	×サポート対象外 ※ご注意点	対応料金	
			初めの30分	以降30分ごと
1 インターネット・PCに関するご相談	インターネットの速度やPCの起動が遅い、Windowsのアップデート方法などの相談	※ご相談内容によって各サポートメニューをご案内いたします	¥0	
2 インターネット接続・設定 ※無線(Wi-Fi)接続、メール、当社セキュリティソフトなど	PC、スマートフォン、ゲーム機などのWi-Fi接続・設定		¥0	
	メールアカウントの設定	※ベイコムのメールアカウント設定に限る		
	カスペルスキー for ベイコム、マカフィー for ZAQ、詐欺ウォールのインストール			
	ネット被害からお子様を守るフィルタリング機能の設定	※カスペルスキー for ベイコム i-フィルター for ZAQ		
3 OS基本操作 ※Windows 8.1～Windows 10	Windowsの基本的な操作案内 (音声ができない、画面の表示切替など)	× PC起動不可、レジストリ操作やリカバリ方法など	¥0	
		× ウイルス感染からのPC復旧		
		× Windows XPなどマイクロソフトサポート終了のOS		
		× 当社提供端末を除くOS (MacOS、iOS、Androidなど)		
4 ホームページ閲覧、動画閲覧方法など	Twitter、FacebookなどのWEBサービス登録と簡単な操作案内	※初期設定、簡単な操作方法	¥0	
	YouTubeなどの動画サービス視聴方法			
	ブラウザ設定確認 (一部サイトのみ表示できないなど)			
5 不正プログラムの除去	詐欺まがいソフトなどプログラム一覧から通常削除できるもの	× レジストリ操作が必要なものや、サービスに組み込まれているもの (悪質なプログラム)	¥0	
	架空請求などスタートアップ項目の無効化で対応できるもの			
	PC起動が遅く、不要なプログラムが入っていないかの相談・削除	× PCリカバリ(初期化)でないと解決しないもの		
6 他社セキュリティソフトの操作案内	インストール・アンインストール		¥0	
	設定の確認、初期化	× 複雑な設定変更 (ファイヤーウォールの設定変更など) × 通常操作で削除できないウイルス駆除		
7 周辺機器設定	プリンタ設定確認	※配線など確認できない場合はご訪問での対応を提案いたします	¥0	
	ルータ設定確認			
8 ホームページ作成	ホームページ・ブログ作成の基本設定・公開方法	※デザインなどの作成サポートは除く	¥0	
9 Excel・Wordに関するご相談 ※1日1回、初めの30分無料以降30分2,200円	インストール・アンインストール作業		¥0	
	表・文書の作成・保存方法(初級者向け操作)	× マクロ・ピボットテーブルなどの中級・上級者向け操作	¥0	¥2,200
	基本的な関数の使用方法(初級者向け操作)	× 法人使用による操作案内		
	その他個人使用による簡単な操作	× Excel・Word以外の操作方法		
10 その他ソフトの基本操作説明	初級者向けの簡単な操作方法	※一部のフリーソフトについては、対応できない場合がございます	¥0	
	年賀状・ハガキ作成ソフトの簡単な操作案内	※筆王、筆まめ、筆ぐるめ限定 代理作成はいたしません × データ復旧作業・破損ファイルの修復	¥2,200	¥2,200

お電話でのサポート内容

● サービス内容 (2) えんかくサポートをご利用される場合に推奨となる環境

・パソコンのえんかくサポートを行う場合、以下の動作環境を推奨いたします。

OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Windows 8.1以上</li> <li>Macintosh OS X 10.14 (Mojave) 以上</li> </ul>
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Internet Explorer 11以上、Microsoft Edge、Firefox、Chrome</li> <li>Macintosh Firefox、Safari (Active X、Java Scriptを有効にした状態であること)</li> </ul>
CPU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Pentium4 2.0GHz以上</li> <li>Macintosh Intel基盤のMacintoshパソコン</li> </ul>
メモリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows 512MB以上</li> <li>Macintosh Intel基盤のMacintoshパソコン</li> </ul>

※タブレットのえんかくサポートは、別途当社が指定する機種に限り利用可能です。

● サービス内容 (3)訪問サポートの実施内容、範囲、料金について

サポート内容	作業詳細	作業時間(分)	通常料金	作業料金	
				機器1台目	機器2台目以降、1台毎 毎月4回目以降(※)
基本出張 <必須>	-	15	¥3,300	¥0	

+

ご訪問でのサポート対応	1 インターネット接続設定	有線・無線(Wi-Fi)モデムとPC1台の接続・設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
		市販の有線・無線(Wi-Fi)ルータ親機の接続・設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
		市販の無線LAN(Wi-Fi)アダプタ子機の接続・設定	15	¥5,500	¥0	¥1,100
		ブラウザ設定、ソフトウェアのダウンロード、ホームページ閲覧確認	15	¥5,500	¥0	¥1,100
	2 メール設定	当社のメールアドレス1つ取得 メールアカウントの設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	3 セキュリティソフトのインストール カスペルスキー/マカフィー/詐欺ウォール	他社ウイルス対策ソフトのアンインストール カスペルスキー for ペイコム、マカフィー for ZAQ、 詐欺ウォールのインストール・設定	30	¥6,600	¥0	¥2,200
	4 PC基本設定	上記1～3番をセットにしたプラン	45	¥6,600	¥0	¥3,300
	5 スマートフォン・タブレット Wi-Fi接続・設定	スマートフォン・タブレットのWi-Fi接続・設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	6 ゲーム機のインターネット接続・設定	ネットワーク対応ゲーム機のインターネット接続・設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	7 プリンタの接続・設定	USB接続のプリンタ接続・設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	8 多機能プリンタの接続・設定	家庭用のネットワークプリンタ又は、スキャナ一体型の プリンタの接続・設定およびUSB接続のスキャナ接続・設定	30	¥6,600	¥0	¥2,200
	9 他社プロバイダのメール設定	他社プロバイダのメールアドレス1つ取得 メールアカウントの設定	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	10 外付けHDD設定	外付けの各種ドライブの接続・設定 ※USB及びIEEE1394対応機器のみ対象	15	¥6,600	¥0	¥1,100
	11 OSのアップデート	WindowsやMacの更新作業 ※Windows Update / Mac OS Update 等	30	¥6,600	¥0	¥2,200
	12 トラブル調査	宅内インターネット接続に関するトラブルの原因調査 ・Wi-Fi接続によるネット接続トラブル調査 ・PC起動が遅いなどの原因調査	45	¥7,700	¥0	¥3,300
	13 タブレットデータ移行	タブレット買替時のデータ、登録移行作業	45	-	¥0	¥3,300
14 PC・タブレット・メール・ プリンタの操作説明	基本操作の説明 (起動・終了方法、キーボード・マウス基本操作、文字入力方法、 PC本体の基本説明、ウィンドウ操作説明等)	30	¥5,500 (30分)	¥0(30分以内) 以降¥2,200/30分		
	メールの基本操作説明(送受信、署名作成等)	30				
	プリンタ基本操作説明(電源ON/OFF、給紙方法、印刷方法、 インクカートリッジ交換方法、簡単なトラブル対処等)	30				
15 PC・タブレット開梱およびセットアップ	PC・タブレット購入・買替時の箱出しから接続・設定	30	¥6,600	¥0	¥2,200	
16 買替相談、アドバイス	PC、ルータ、プリンタなどの買替、購入時の相談	30	-	¥0	¥2,200	

サポート内容	作業詳細	作業時間(分)	通常料金	作業料金	
				機器1台目	機器2台目以降、1台毎 毎月4回目以降(※)
基本出張 <必須>	-	15	¥3,300	¥0	

+

ご訪問でのサポート対応	17 WEBカメラ設定	USB接続のWEBカメラとPCとの接続・設定	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
	18 PCのテレビチューナ接続・設定	外付け型チューナのUSB接続・視聴設定	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
		チューナ内蔵型PCへのケーブル接続・視聴設定 ※接続に必要なケーブル類はお客様にてご準備願います				
	19 インターネット対応家電接続・設定	TV・レコーダなどのインターネット対応家電の インターネット接続・設定 ※ホームセキュリティの接続・設定は除く	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
	20 携帯音楽プレーヤー設定	iPodなどの携帯音楽プレーヤーの接続・起動確認	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
	21 Windowsの初期化	工場出荷状態までの初期化作業 ※データバックアップ、初期化後の機器取付、インターネット 接続・設定、アプリケーションインストールなどは除く ※Macは「その他の作業(応相談)」にて対応	90	¥13,200	¥6,600	¥6,600
	22 DVDメディアでの データバックアップ	4.7GBまでのデータバックアップ(DVD-R1枚付) ※DVD読み込み/書き込みドライブが利用できるPC限定	60	¥12,100	¥4,400	¥4,400
	23 DVDメディアでのデータ移行	4.7GBまでのデータバックアップと PCへの移行(DVD-R1枚付) ※DVD読み込み/書き込みドライブが利用できるPC限定	60	¥12,100	¥4,400	¥4,400
	24 デジタルカメラの説明	デジタルカメラの基本操作(写真のPCへの取込など)	60	¥6,600	¥4,400	¥4,400
	25 ウイルス駆除	ウイルス感染したPCの診断・駆除 ※ウイルス対策ソフトがインストールされていない場合、 別途3番の費用が必要となります ※診断の結果、別途21番の費用が必要な場合があります	60	¥11,000	¥4,400	¥4,400
		メモリ増設	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
	26 その他の作業(応相談)	アプリケーションソフトのインストール/アンインストール ※プロダクト アクティベーション(ライセンス認証)含む	30	¥9,900	¥2,200	¥2,200
		OSのアップグレード 例)Windows 8.1から10へ	60	¥5,500	¥4,400	¥4,400
		Internet Explorer(IE)のバージョンアップ	30	¥5,500	¥2,200	¥2,200
		スマートフォン・タブレットのOSアップデート作業	30	¥5,500	¥2,200	¥2,200
		WEBサービスの登録と簡単な操作説明 (Facebook、Twitter、Skype、Line、YouTube、 ニコニコ動画)	30	¥6,600	¥2,200	¥2,200
Word・Excelの基本操作説明		60	¥6,600 (60分)	¥0(30分以内) 以降¥2,200/30分		
年賀状・ハガキ作成ソフトの基本操作説明		60	¥6,600	¥4,400	¥4,400	
外部メディアからPCへのデータ取込み等		60	¥6,600	¥4,400	¥4,400	

※各作業の通常料金には基本出張費(3,300円)を含んでおります。  
 ※1～16までの作業につきましては1回の訪問につき、基本出張を含む作業時間の合計が  
 1時間までを無料とします。  
 ※45分を越える作業につきましては、別日にて対応をお願いする場合がございます。