

無料訪問サポート対応可否一覧表

- ・ご契約中のサービスに関する内容のみの対応となります(テレビのみご加入されている方はインターネットのサポートは受けられません)。
- ・1回の訪問につき最大90分間の対応となります。
- ・スマートフォンについては、Wi-Fi(無線)接続設定以外は対応しておりません。
- ・基本的に機器操作での対応となります。修理や工事が必要な案件はサポート対象外となりますのでご了承ください。
- ・テレビ・インターネットが見れない等、弊社からお貸出しの機器の不具合につきましては、別途対応させていただきます。フリーコール：0120-993-138(アナウンス後②番)までお問い合わせください。

	できる事	できない事、または有償対応になる内容
テレビ	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルホームターミナルの操作方法の説明 ・ テレビ、録画機の設定、操作方法の説明 ・ デジタルホームターミナルやテレビ、録画機の配線・接続をしたが映らないケース ・ テレビ買い替え時のチャンネルスキャン 	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルホームターミナルやテレビ、録画機の移設や配線接続 ・ テレビ端子増設、宅内配線の延長工事 ・ テレビ本体の不具合
インターネット	<ul style="list-style-type: none"> ・ メール設定 ・ ホームページ閲覧、インターネットの使い方説明 ・ パソコン購入後の初期設定と操作方法説明 ・ パソコンの基本操作 ・ 無線LAN (Wi-Fi) 設定 ・ 弊社から提供してるセキュリティーサービスのインストール等 ・ SPAMメール対策 ・ アドウェア等の削除 ・ プリンタの接続設定 ・ ICCマイページの登録、使い方説明 ・ お客様が作成したホームページアップロード方法説明 (ホームページの作成方法の案内は行っておりません) ・ OSのアップデート支援(手順案内のみとなります) ・ パソコン買い換え相談対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ モデムやパソコン等の移設 ・ LAN配線、端子の増設・見積り ・ メール、ブラウザ以外のソフトウェアの使い方 ・ オンラインで利用できる監視カメラ等の設定 ・ CDやDVDの取り込み等、著作権に関わる内容 ・ ファイル共有ソフトを使ったダウンロード、アップロードの対応 ・ OSのアップグレード(Windows7→Windows10等) ・ お客様の個人情報を入力する作業
固定電話	<ul style="list-style-type: none"> ・ オプションサービス(着信転送等)の設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話用端末、電話機の移設 ・ モジュラー端子の増設・見積り ・ 業務用Fax等、一般家庭の電話機と異なる機器の対応