

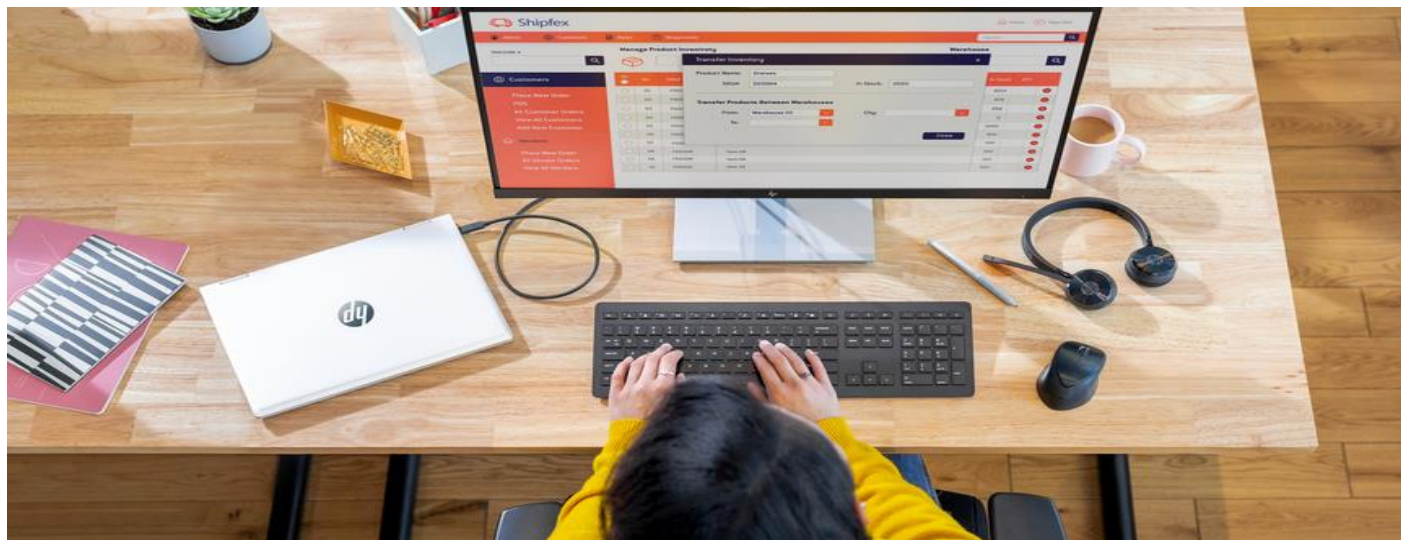
# HP なんでも相談サービス

## サービス仕様書



2020年2月26日

本書は、首記のサービスのサービス仕様およびお取引条件です。本サービスは通常の延長保証サービスと条件が異なりますので、本サービスご購入時には、必ず本書をお読みください。



### 1. サービス概要

HP なんでも相談サービスは、HP 製ハードウェア本体にだけでなく、OS、周辺機器、ブラウザー・メーカー等のソフトウェア、インターネットを利用する際の疑問、トラブルについて、機器・ソフトウェアの製造メーカーやサービス提供元を問わず、問題解決に向けた技術的な支援を行うサービスです。

### 2. サポート範囲

- 1) HP 社製パソコン、タブレット本体・周辺機器の操作・設定案内
  - ・ パソコン、タブレット本体
  - ・ パソコン、タブレット標準付属機器（モニタ、キーボード、マウス、スピーカー等）
  - ・ プリンター（大型複合機除く）
  - ・ スキャナー（大型複合機除く）
  - ・ パソコン周辺機器（外付けドライブ、TV チューナー等）
  - ・ 有線/無線 LAN 機器（HUB、ルータ、無線 AP 等）
  - ・ インターネット接続機器（モデム等）
  - ・ デジタルカメラ（PC との接続のみ対応）

- 2) OS（オペレーティングシステム）の操作・設定案内

- ・ Windows（7 SP1 以降）
- ・ Chrome OS

※日本国内でサポートが受けられる製品を基準とし、基準に満たない場合でもベストエフォートにてサポートします。

3) Office の操作案内

- ・ Microsoft Excel
- ・ Microsoft Word
- ・ Microsoft Outlook
- ・ Microsoft PowerPoint
- ・ Microsoft OneNote
- ・ KINGSOFT Writer
- ・ KINGSOFT Spreadsheets
- ・ KINGSOFT Presentation

※ 日本国内でサポートが受けられる製品を基準とし、基準に満たない場合でもベストエフォートにてサポートします。

4) コンシューマ向け Microsoft Office365 サービスの操作案内

- ・ マルチデバイス対応
- ・ OneDrive
- ・ Skype

5) 一般ソフトウェアの操作案内

- ・ HP 社製ソフト
- ・ ブラウザ
- ・ メールソフト
- ・ ウィルス対策ソフト
- ・ メディア・ライティングソフト
- ・ 葉書作成ソフト 等

※ 広く一般に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。例外的にサポートを行えない事項については、別記「サポート範囲外」を参照ください。

6) パソコン引越し用ソフト「ファイルナルパソコン引越し」の操作案内

- ・ 各種ドキュメント（Office ファイル、動画、音楽、画像ファイル等）の移行
- ・ メール関連データ（メールボックス、アドレス帳、アカウント等）の移行
- ・ Windows 環境（壁紙、デスクトップ、ユーザープロファイル等）の移行
- ・ インターネット関連データ（IE のお気に入り、ホームページ設定等）の移行
- ・ アプリケーションソフトの移行
- ・ バックアップイメージの作成
- ・ バックアップイメージを使用した移行（イメージアシスタント機能）

※ 移行元、移行先のパソコン共に正常動作している場合およびデータ授受が可能な環境に限る（バックアップイメージの作成およびバックアップイメージからの復元作業を除く）

7) パソコンのインターネットの接続・利用に関する操作・設定案内

- ・ 有線/無線 LAN 機器を使用したインターネット接続設定・操作
- ・ Eメールの送受信設定・操作

8) ゲーム機本体のネットワーク接続設定（個別のソフトウェア上での設定を除く）

- ・ 任天堂 Switch
- ・ 任天堂 Wii シリーズ
- ・ 任天堂 ニンテンドーDS シリーズ（DSi 以降）
- ・ 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」シリーズ
- ・ ソニー・コンピュータエンタテインメント PLAYSTATION3 以降
- ・ Microsoft Xbox 360

9) 各社スマートフォン、タブレットパソコンのネットワーク接続設定

- ・ iPhone 及び OS として Android が搭載されているスマートフォン
- ・ iPad 及び OS として Android が搭載されているタブレットパソコン

10) Android OS 搭載の HP 社製タブレットパソコンに関する案内

- ・ Google アカウント取得と初期設定
- ・ Android OS 標準の設定メニュー内で設定が可能な基本設定（「開発者向けオプション」を除く）
- ・ Wi-Fi/メールの設定
- ・ カメラ/ミュージック・プレーヤー（Beats Audio 含む）の使用方法
- ・ パソコンとのデータ（写真、動画、音楽等の各種ドキュメント）の連携
- ・ Google Play 経由でのアプリのダウンロード/インストール
- ・ HP ePrint の使用方法
- ・ Google マップ/Gmail/Chrome/YouTube/Skype の使用方法
- ・ SNS(Twitter/Facebook/LINE)のアカウント取得と使用方法
- ・ Bluetooth 経由での外部機器との接続

11) インターネット上で提供される各種サービスに関する案内

- ・ Web メール（各社 ISP、Yahoo、Microsoft、Google）の利用方法
- ・ ダウンロードサイトの利用等
- ・ クラウドサービスを利用したデータの保存等のお問い合わせ
- ・ SNS（Twitter/Facebook/LINE）の利用方法
- ・ ネットショッピングサイトの利用方法
- ・ ネットオークション（Yahoo）の利用方法
- ・ 動画共有サイト（YouTube、ニコニコ動画）の利用方法
- ・ メッセンジャーサービス(Skype)の導入、利用方法
- ・ オンラインゲームの導入方法

※但しいずれも規定の仕様で利用可能な機能に限る

12) サービス受付案内

- ・ サービス未加入・期限切れユーザーに対する有償電話サポート（HP なんでも相談サービス）の受付と課金
- ・ 有償訪問サポート（HP どこでも訪問サービス）の受付
- ・ 無償セキュリティ診断（HP PC 無料セキュリティ診断サービス）窓口への取次ぎ
- ・ HP 製 PC 購入・買い替え相談（プリセールス）窓口への取次ぎ

13) 「ホントに！パソコンなんでも相談デラックス」をご購入いただいたお客様は以下もサポート範囲に含まれます。

- ・ ウィルス対策ソフト インストール、初期設定
- ・ フィルタリングソフト インストール、初期設定
- ・ iフィルターなどの購入方法案内、初期設定
- ・ Windows 10 ファミリー初期設定
  - I. お子様のパソコンの使用状況（Web の閲覧、アプリとゲーム、使用時間）の確認方法の案内、
  - II. レポートを毎週メール受け取り設定
  - III. Windows ストアと Xbox ストアからアプリやゲームが購入できる金額の設定、購入履歴の確認
  - IV. お子様のパソコン使用可能時間帯設定、曜日単位設定
  - V. 閲覧をブロックするサイト設定
  - VI. お子様が購入時ダウンロードまたはストリーミングすることができるアプリ、ゲーム、メディアの対象年齢を設定

## VII. お子様のデバイスの位置情報をマップ表示、お子様のいる場所を確認設定

- ・ プログラミングソフト インストール、初期設定  
対象ソフトはマイクラフト・スクラッチ・マクロビットに限る

### 3. サポート範囲内の対応について

- 1) パソコン、パソコン周辺機器及び家庭内ネットワークの接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法をご案内します。
- 2) 問い合わせ内容により別途当社が提供している「訪問サポート」を案内する場合があります。
- 3) 質問内容の技術情報が当社にない場合は、調査のため時間がかかる場合があります。また、メーカーやプロバイダサポート窓口等を案内する場合があります。
- 4) 本サービスは、解決を保証するものではありません。その時点で最良の対処方法をご案内するものです。

### 4. 選択可能なサービスオプション

サービスオプション	サービス受付時間	利用回数
30日間サポート	月曜日-日曜日 9:00-21:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）も含む	契約期間内無制限
90日間サポート	月曜日-日曜日 9:00-21:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）も含む	契約期間内無制限
180日間サポート	月曜日-日曜日 9:00-21:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）も含む	契約期間内無制限
1年間サポート	月曜日-日曜日 9:00-21:00 祝祭日および年末年始（12/30-1/3）も含む	契約期間内無制限

### 5. サービス期間

- 1) サービス提供満了日は、ハードウェア本体と同時に HP なんでも相談サービスを購入いただいた場合、ハードウェア本体の購入日から各サービスの定めた所定の期間（30日、90日、180日、365日）を経過した日、HP なんでも相談サービスを単体で購入いただいた場合は、サービスの購入日から各サービスの定めた所定の期間（30日、90日、180日、365日）を経過した日になります。
- 2) サービス提供満了日は、修理などで、対象製品がお手元でない期間が発生した場合においても、延長されることはありませんので、ご注意ください。

### 6. 前提条件

本サービスの対象となるハードウェアは、HP 製品であり、かつ以下の条件を満たしていることが必要です。

- 1) サービス提供対象のハードウェアについては、すべて本サービスを購入する必要があります。
- 2) サービス提供時に、当該ハードウェアが正常に稼動していること
- 3) オンラインリモートサポートご利用の際において、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を HP が利用することを許可していただきます。
- 4) HP が使用するサービス用ソフトウェアツールのインストールおよびシステム上での実行を許可していただきます。
- 5) サービスを利用いただく場合は、個人のお客様、法人のお客様（SOHO 含む）に関わりなく、サポート範囲内に限ります。

## 7. 一般条項

- 1) HP は本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。
- 2) 本サービスはサービス対象ハードウェアおよびソフトウェアの品質を保証するものではありません。
- 3) HP はサービス対象ソフトウェアに関する情報を選択してお客様へ提供する権利を有します。
- 4) お客様はHP より提供される本サービスならびに本サービス用ソフトウェアツールを複製、譲渡してはならず、または第三者に使用させてはならないものとします。
- 5) 本サービスは、サービス対象ソフトウェアの品質を保証するものではありません。
- 6) HP が提供している製品に関してサポート終了とする場合は、6 ヶ月前までに通知するものとします。
- 7) HP は、ハードウェア・ソフトウェア障害に起因したデータ破壊については責任をおいませぬ。

## 8. サポート範囲外

次の各号をサポート範囲外とします。

- 1) メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の正規サポートとは異なるため適切な回答が困難なお問合せ
  - ・ 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
  - ・ アップグレード対象外機種での Windows アップグレード、またはインストール方法に関するお問い合わせ
  - ・ Android OS 搭載の HP 社製タブレットパソコンにおいて、サポート範囲 10 号で明記されていないアプリの設定と使用方法に関するお問い合わせ
- 2) 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
- 3) 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
  - ・ WEB 上の動画のダウンロードに関するお問い合わせ
- 4) 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
- 5) 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
  - ・ 一部を除くフリーウェア、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
  - ・ 株価ソフト等パソコンに関連性のない専門知識を必要とするお問い合わせ
- 6) 一般的とはいえ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
  - ・ Hyper-v 等仮想化環境に関するお問い合わせ
  - ・ EXCEL の複雑な関数を組み合わせた操作方法のご案内
  - ・ サーバー機に関するお問い合わせ
- 7) 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
- 8) 滅失データの復旧、移行データの整合性、移行アプリケーションソフトの動作保証に関するお問い合わせ
- ・ 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
  - ・ 本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
  - ・ パソコン引越しソフトを使用して移行したデータの移行元データとの、整合性に関するお問い合わせ
  - ・ パソコン引越しソフトを使用して移行したアプリケーションソフトの、動作保証に関するお問い合わせ
  - ・ パソコン引越しソフトを使用しても移行出来ないアプリケーションソフトや環境の、移行に関するお問い合わせ
- 9) 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
- 10) 他の会員のサービス利用機会を狭める可能性があるお問い合わせ
- ・ 1 回のお電話での、複数内容のお問い合わせ
- 11) HP のパソコンとの共有設定以外で、HP-PC と関連性がない PC の操作方法に関するお問い合わせ
- 12) ハードウェア製品の不具合に関するお問い合わせ

## 9. HP なんでも相談サービス コールセンターのご案内

サービスのご利用にあたっては、以下の HP なんでも相談コールセンターにお問合せください。

Tel フリーダイヤル	0120-224-551 (通話無料)
携帯電話・PHS・IP 電話から	022-774-7096 (通話料お客様負担)
受付時間	月-日曜日 午前9時-午後9時

