

# U-リモートサポート

初期費用 0円

月額利用料 800円  
(税別)

～パソコンの設定はもちろんスマートフォンやWi-Fiなどのトラブル相談まで～  
365日（午前9時～午後9時まで）年中無休の安心！

パソコンはもちろん、スマートフォンやタブレットなどの使い方から突然のトラブルやお困りごとに対応できるサービスです。  
電話と遠隔サポートで365日（午前9時～午後9時まで）年中無休で安心のサービスです！

## Mac 対応可能！

Windows だけでなく、Mac OS も対応致します。



## デジタル家電もお任せ！

インターネットTVや家庭用ゲーム機などのお問い合わせもお断り致しません。



## 64 bit 版OS にも対応！

他社ではサポート範囲外なことが多い64 bit 版OS も対応可能です。



## スマートフォン対応可能！

スマートフォンの設定方法や使い方に関するお問い合わせも受け付けております。



## 自作PC も対応可能！

お客様ご自身で組み立てられた自作PCにも臨機応変に対応致します。



## 電子書籍端末も受け付け！

流行の電子書籍端末に関するお問い合わせも対応致します。



## 画像ファイルやデータのバックアップも受け付け

大切な写真のデータやファイルのバックアップ作業を行います。  
※USB メモリ等はお客様でご準備して頂きます



## ソフトウェア活用もアドバイス可能！

家計簿や年賀ソフト等のインストールやアドバイスを行います。  
※業務用ソフト等の操作は対応できません。



## 3つの方法でガッチリサポート！

- 1 電話サポート：突然のトラブルやお困り事を電話ですぐ相談！
- 2 遠隔サポート：お客様のパソコン等を遠隔で操作しながらサポート！
- 3 訪問サポート（有料）：訪問設定サポート会社をご紹介！

※お客様のインターネットのご利用環境等によっては遠隔サポートに対応できない場合がございます。  
※その他、サポートのご利用条件等は「U-リモートサポートご利用規約」およびサポート対象一覧を必ずご確認ください。

## 対応範囲 (パソコン)

サポート対象	サポート範囲
パソコン本体	周辺機器の接続設定、ドライバのインストール(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
セキュリティ系	ウイルス+スパイウェア検索、ウイルス・スパイウェア駆除 (セキュリティソフトで駆除できるもの、または簡易的操作で駆除できるスパイウェア)、簡易ファイアウォール設定、例外設定設定、アップデートなど
ホームページ作成ソフト系	基本設定、基本操作説明。(ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。
Office系	文章作成系：文字入力方法、ページ・書式設定方法など 表作成系：フィルター設定方法、並び替え方法、書式設定方法など (マクロ・関数は対応外) PowerPoint系：文字入力方法、スライドの作成方法、マスターの挿入方法など ※作成代行は行いません。
ペイント・フォトレタッチ系	基本設定、基本操作説明 (ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。
年賀状作成ソフト系	デザインの作成方法、宛先の書き方、住所録のバックアップ方法など ※作成代行は行いません。
PCユーティリティ系	基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ)
動画編集系	基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ)
ライティングソフト	CD、DVDへのディスク作成操作案内 (著作権保護のあるデータは対応不可) ※フリーソフトは対応不可
音楽・動画再生ソフト	再生方法、CDからの音楽取り込み方法 (個人利用目的に限る)、音声ファイルの形式変換方法など ※フリーソフトは対応不可
サービス・その他	ユーザー登録補助、メッセージャー設定、印刷設定方法、デジタルカメラ画像データ保存方法など
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などの接続設定含む(マニュアルあり)

## 対応範囲 (ソフト関連)

カテゴリ	ソフト名	カテゴリ	ソフト名
os	Windows VISTA	セキュリティソフト	ノートン インターネットセキュリティ
	Windows 7		カスペルスキー インターネット セキュリティ
	Windows 8(RT 8.1含む)		ウイルスバスター
	Windows 10		G DATA インターネットセキュリティ
	Mac 10.5~		マカフィー・インターネットセキュリティ
メールソフト	Outlook Express		Microsoft Security Essentials(Defender)
	Microsoft Outlook(2003~2013)		キングソフト インターネットセキュリティ
	Windows メール		ウイルスセキュリティゼロ
	Windows Liveメール		AVG インターネット セキュリティ
	Windowsメールアプリ		Office
	Thunderbird	Kingsoft Office Writer/SpreadSheet/Presentation	
MacMail	JUST Suite 一太郎		
Webブラウザ	Internet Explorer	フォトレタッチ	Adobe Photoshop Elements
	Firefox	PDF	Adobe Acrobat
	Google Chrome	年賀状	筆まめ
	Safari		筆王
ホームページ作成	ホームページ・ビルダー	筆ぐるめ	
PCユーティリティ	Acronis True Image HD革命/BackUp		宛名職人
			楽々はがき

## 対応範囲 (スマートフォン/タブレット)

サポート対象	サポート範囲
OS	Android4.2.0~ iOS4~
対応アプリ	一般的に使用されている主なアプリ。 一例：LINE・Facebook
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	ブラウザソフト トップページの表示設定、一時ファイル、閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定、お気に入りのエクスポート方法、お気に入りのインポート方法
セキュリティ系	セキュリティ対策ソフトのインストール及び設定
ネット・ルータ系	無線基本設定 (Webで設定方法が記載している項目のみ) *ポケットWiFiなどの接続設定含む(マニュアルあり)

## 対応範囲 (周辺機器)

カテゴリ	ソフト名
ルーター/子機	Buffalo製・Corega製・NEC製 Planex製・Logitech製・I-O DATA製 fonルータ (Softbank) ・Mobile Cube (au) ・または上記のOEM製品
モバイル回線接続	Y!mobile/docomo /Softbank / au / UQ WiMAX
プリンタ・スキャナ	CANON製 / EPSON製 / brother製 / HP製
外部接続デバイス	外付けHDD、USBフラッシュメモリー、キーボード、マウス、マイク、個人向けウェブカメラ、デジタルカメラ写真取り込み設定