

取扱説明書

～ご使用いただく前にお読みください。～



15カ国言語対応 AI 翻訳機

TL01



■ご使用前にお読みください

- 本製品は、リチウムポリマー蓄電池を内蔵しております。
- 製品ご購入時は十分な充電がされておられません。ご使用前に充電を行ってください。
- 製品を長期間使用しない場合、製品が起動しないなどのトラブルの原因となります。長期間使用しない状態でもバッテリーは自然放電をします。バッテリーが完全に放電してしまった場合、電源が起動しなくなったり、バッテリー自体の性能が著しく低下する可能性があります。使用しない場合でも、2ヶ月に一度、必ず充電を行ってください。
- 本製品は、SIM スロットを搭載しておりません。Android/iPhone のスマートフォン又はモバイル端末によってWiFiの設定が必要となります。
- 本製品には、保証書が添付しておりません。サポートを受ける際にはご購入の証明となるものが必要となります。

■マナーを持ち歩く

- 自動車や原動機付自転車、自転車などの運転中は、操作をしないでください。
- 歩行中でも周囲の音が聞こえにくく、画面に気を取られ交通事故の原因となる可能性があります。特に踏切や横断歩道等では十分ご注意ください。

■クラウドサービスについて

- 本製品は、専用のクラウドサーバーを経由してMicrosoft Azure Cognitive Serviceを使用しております。（以下、クラウドサービス）
このクラウドサービスには期間の制限があります。サービスが停止される場合は、あらかじめ弊社のホームページにて告知をさせていただきます。

目次

■ ご使用前にお読みください	．．． ページ 2
■ マナーを持ち歩く	．．． ページ 2
■ クラウドサービスについて	．．． ページ 2
■ 使用上の注意	．．． ページ 4
■ 無線 LAN について	．．． ページ 5
■ 同梱品の確認	．．． ページ 6
■ 各部の名称	．．． ページ 6
■ 製品仕様	．．． ページ 7
■ 設定方法	．．． ページ 8
・ 専用アプリのインストール方法	．．． ページ 8
・ ネットワークの接続方法	．．． ページ 8
・ バインド設定	．．． ページ 12
・ ファームウェアのアップデート	．．． ページ 13
■ 使用方法	．．． ページ 14
・ 翻訳機の操作方法	．．． ページ 14
・ アプリの操作方法	．．． ページ 15
■ よくある質問	．．． ページ 19
■ サポート・修理	．．． ページ 22

使用上の注意

製品を安全にご使用いただくため、ご使用される前に必ずお読みください。



危険

- 本製品を投げたり、落としたりしないでください。強い衝撃によって、製品破損だけでなく、内蔵バッテリーが損傷し、発火事故につながります。
- 高温になる場所（火のそば、暖房器具のそば、炎天下など）での使用や放置はしないでください。発熱・発火・破裂・故障・火災の原因になります。
- 電子レンジや高圧容器などの中に入れてください。発火・破裂・故障・火災の原因になります。
- 火の中に投入したり、加熱したりしないでください。発火・破裂・火災の原因になります。
- 外部接続端子やイヤホン端子をショートさせないでください。また、外部接続端子やイヤホン端子に導電性異物（金属片・鉛筆の芯など）が触れたり、内部に入れてないようにしてください。火災や故障の原因になります。
- 充電に使用する AC アダプタ(5V/1A)の定格を確認し、誤った出力電圧の AC アダプターは絶対に使用しないでください。製品の破損だけでなく発火事故につながります。
- 本製品から異臭、変色、発煙などの異常が発生した場合は、直ちに使用を中止して弊社のサポートセンターまでお問合せください。そのまま使用すると発火、破壊、火災の原因になります。



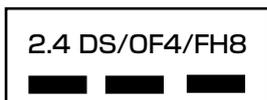
注意

- 本機は防水タイプの製品ではありません。万一、水などの液体がかかったり、水の中に落としてしまった場合は、電源をオフにしてサポートセンターにご連絡ください。製品の表面が乾いていても内部には液体が残っている場合があります。そのまま使用すると、発熱・発火・故障の原因になります。
- 自動車やバイク、自転車などの運転中や歩きながらの使用は絶対にしないでください。安全性を損ない、事故の原因となります。
- 分解・改造をしたり、直接ハンダ付けをしたりしないでください。バッテリーの液が飛び出したり、目に入ったりして失明などの事故や発熱・発火・破裂の原因となります。
- WiFi の接続環境が悪い状態が続く、充電中など、ご使用状況によっては本製品が温かくなることがありますが異常ではありません。
- 公共の場所でご使用いただく際には、周りの方の迷惑にならないようご注意ください。
- イヤホンを使用する場合、あらかじめ音量を下げた状態で使用し、音量を少しずつ上げて調節してください。始めから音量を上げすぎると、突然大きな音が出て耳に悪い影響を与える恐れがあります。
- 仕様温度・湿度環境内で使用してください。

温度 10～35℃、湿度 8～80%

■無線 LAN について

- 本製品は2.4GHz 帯を使用しています。この機器の使用周波数帯では、電子レンジ等の産業・科学・医療用機器のほか工場の製造ライン等で使用されている移動体識別用の構内無線局（免許を要する無線局）及び特定小電力無線局（免許を要しない無線局）並びにアマチュア無線局（免許を要する無線局）が運用されています。
- ① 本製品ご使用前に、お近くで他の無線局が運用されていない事をご確認ください。
- ② 万一本製品と他の無線局の間に電波が発生した場合には、速やかに本製品のご使用場所・時間を変更して頂くか、電波の発信を止めてください。
- ③ その他ご不明な点がございましたら弊社サポートセンターまでお問い合わせください。



この表示のある無線機器は2.4GHz 帯を使用しています。変調方式としてDS-SS 変調方式及びOFDM 変調方式を採用し、干渉距離は40m です。

□登録商標

- Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です
- Google Play および Google Play ロゴは、Google LLC の商標です。
- App Store は、米国および他の国々で登録された Apple Inc.の商標です。App Store は、米国およびその他の国で登録された Apple Inc.のサービスマークです。IOS は米国その他の国々における Cisco の商標または登録商標であり、ライセンス許諾を受けて使用されています。

同梱品の確認



- 本体
- microUSB-USB ケーブル(充電用)
- クイックスタートガイド(保証書)

各部の名称



製品の仕様

製品型番	TL01	
対応 OS	Android	Android 5.1 以降
※1	iOS	iOS 8.0 以降
無線 LAN ※2	IEEE802.11 b/ g/ n (2.4GHz 帯)	
翻訳エンジン	Microsoft® Azure® Cognitive Services ※3	
対応言語 ※4	15 言語 (英語、中国語、フランス語、韓国語、タイ語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ロシア語、ポルトガル語、イタリア語、オランダ語、デンマーク語、フィンランド語、スウェーデン語)	
マイク	内蔵	
スピーカー	内蔵	
サウンド	ヘッドホン出力 (ミニジャック メス/底面×1)	
ストラップホルダー	1 (右側面×1)	
電源	内蔵リチウムポリマーバッテリー (3.8V 900mAh 3.42Wh)	
充電端子 ※5	micro USB 端子 (DC5V 1A)	
バッテリー動作時間 ※6	約 8 時間	
充電時間	約 2 時間	
本体寸法 (幅×奥行×高さ)	約 38.6×11×100mm	
重量	約 63g	
付属品	USB ケーブル、クイックスタートガイド	
使用環境	温度 10～35℃、湿度 8～80%	

※製品の仕様は、予告なく変更される場合があります。

※1 初回の通信設定や一部の機能をご利用の際には、対応 OS の入ったスマートフォンまたはタブレットが必要となります。

※2 本製品は、無線 LAN によりインターネットへの接続が必要になります。オフラインの環境ではご利用いただけません。Wi-Fi 環境としてスマートフォンをご利用の場合は、テザリング (インターネット共有) 機能を使用してください。本製品の翻訳、アプリケーションのダウンロードなどに使用するインターネット回線、通信料やオプションプラン等は、お客様のご負担となります。あらかじめご了承ください。無線通信の感度は、周辺の電波環境、障害物などにより影響を受ける場合がございます。また、Wi-Fi の周波数帯や規格が異なるアクセスポイントの場合は、接続が行えません。海外で使用の際は、各国の法令を遵守してご利用ください。

※3 翻訳結果は、最新の学習内容で変わる可能性があります。

※4 本体のみで利用する場合の対応言語は日本語と英語、中国語、フランス語、韓国語の組み合わせとなり、スマートフォンの専用アプリケーションにより 15 カ国語から自由に組み合わせが可能となります。※5 充電には、USB の Type-A 端子に対応した充電器をご用意いただき、付属の USB ケーブルをご使用ください。※6 約 30 分間操作がなかった場合には自動的に電源が切れる仕様です。

※5 充電には、USB の Type-A 端子に対応した充電器をご用意いただき、付属の USB ケーブルをご使用ください。

※6 約 30 分間操作がなかった場合には自動的に電源が切れる仕様です。

設定方法

■専用アプリのインストール

1.専用アプリのインストール方法

- ① ご使用されるスマートフォン又はモバイル端末のQRコードスキャンで専用アプリをインストールします。



- ② 「MoYu AI 翻訳機」のアプリをダウンロードします。

< 検索



MoYu AI 翻訳機
香蕉出行(北京)科技有限公司

入手



- ③ インストールが完了したら、アプリを起動し、次の手順で初期設定を行ってください。

2.ネットワーク接続設定及びバインド（製品登録）の設定方法

翻訳機 TL01をお使いいただくには、ネットワーク接続が必要です。

設定するスマートフォンをあらかじめ2.4GHz帯のWi-Fi アクセスポイント（ルーター）接続、またはスマートフォンのテザリング設定※1（スマートフォン経由のWi-Fi）を行ってください。

※1・・・ iPhone の場合は、インターネット共有を ON にしてください。

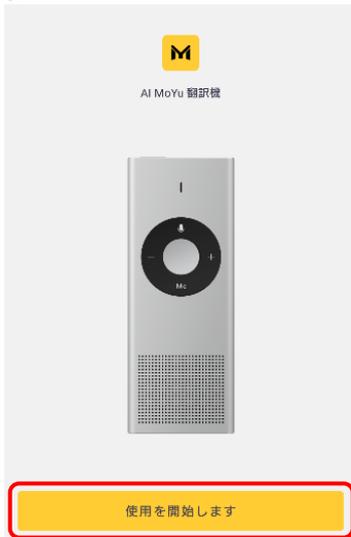
■ネットワーク接続設定

翻訳機 TL01を設定するスマートフォンと同じネットワーク環境へ接続をするために下記の手順で接続の設定を行います。

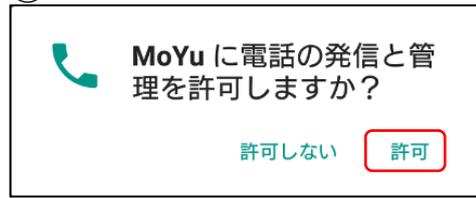
- ①アプリを起動させます。 Androidの場合は、画面下部の「使用を開始します」を、 iOSの場合は、画面下部の「今、使い始めます」をタップします。
- ②【Androidのみ】 通話の発信と管理の許可を選択してください。
「許可」次へ進みます。「許可しない」を選択すると設定が中断します。
- ④【Androidのみ】 右上の「⇄」をタップします。
- ⑤【iOSのみ】「接続を開始します」をタップします。

【Android の画面】

①



②



③



【iOS の画面】

①



④



⑤ 翻訳機 TLO1の電源をONにし、「電源ボタン」+「+ボタン」を同時に押します。

「ネットワーク設定モードがONになっています。」の音声案内が流れます。準備が出来たら Androidの場合は「ネットワーク設定モードに切り替えました」の所に✓をし、「次へ」を、iOSの場合は「接続モードが有効になりました」の所に✓をし、「ネットワーク設定モードに切り替えました」をタップします。

⑥接続方法を選択します。設定するスマートフォンを2.4GHz帯のWiFiアクセスポイントに接続している場合は、接続先の名前とパスワードを入力し、「接続」をタップします。スマートフォンのデザリング設定を使用する場合は、「デザリングを經由してネットワークに接続します」をタップします。

⑦アクセスポイント又はスマートフォンのテザリング接続先が正しいことを確認し、パスワードを入力後、「接続」をタップします。

※ iOSの場合は、接続先（アクセスポイント名、又はテザリング先の名前）も入力を行います。

注意：ネットワークの接続先名には、全角、スペースは使用しないでください。

全角（マウス、東京）、スペース（abc def）は使用できません

【Android の画面】



【iOS の画面】



⑧スマートフォンのマナーモードを解除（スピーカーから音が出る状態）します。

※注意：スマートフォンからの電子音によって接続を行います。

スマートフォンの音量は、50%程度に調整をしてください。

準備が出来たら、「MoYu翻訳機とスマートフォンを音で接続します」をタップします。

※注意：接続中は、翻訳機をスマートフォンの20cm以内に近づけてください。

⑨電子音が4回程度繰り返され、次の音声案内が流れます。

正常に接続ができた場合：「接続に成功しました」の音声案内が流れます。

接続ができなかった場合：「接続に失敗しました」の音声案内が流れます。

接続に成功した場合は、以下を実施します。

【Androidの場合】

⑩翻訳機がインターネットに接続したか聞かれる為、「はい」をタップします。

⑪「終了」をタップし、マイMoYUメニュー画面を表示します。

【iOSの場合】

⑩接続したか聞かれる為、「接続しました」をタップします。

⑪履歴画面が表示されます。画面左上の「≡」をタップしてマイMoYUメニュー画面を表示します。

接続に失敗した場合は、⑩で「リトライ」、若しくは「いいえ」をタップし、⑦から再度接続設定を行います。

※何度も接続に失敗する場合は、スマートフォンのWiFi設定、テザリングの設定又は電波状況を確認し、⑥の設定を再度行ってください。

【Android の画面】



【iOS の画面】



■ バインド（製品登録）設定

接続設定終了後、翻訳機TL01をスマートフォンから操作ができるように下記の手順でバインド設定を行います。

①マイMoYuメニュー画面から「バインドを開始します」をタップします。

②翻訳機 TL01の「電源ボタン」＋「－ボタン」を同時に押します。

「4桁の認証コードを入力してください」の音声案内が流れ、その後、「4桁の数字」の案内が流れますので、その数字を入力してください。

③正しく認証コードが入力されるとバインドが終了します。

（認証後は自動でメニュー画面に戻ります。メニュー画面で接続した翻訳機のIDとネットワーク、言語の設定状況やアップデート情報が表示されます。）

※正しく入力されない場合は、認証コード入力右側の「×」をタップし、②から再度設定を行ってください。



■ファームウェアのアップデート

翻訳機 TLO1をより良い環境でご使用いただくため、ファームウェアのアップデートを定期的の実施いたします。

初回購入時及びアプリ上で「New」の案内が出た場合は更新を実施してください。

①アップデートがある場合、バージョン欄に「New」又は「アップデート」と表示されます

②その表示部分をタップします。

「本体のアップデート中です。・・・」の音声案内が流れます。

③アップデートが正常にできた場合は、「アップデートに成功しました」の音声案内が流れます。

失敗した場合は、「アップデートに失敗しました。アプリ上から再度・・・」の音声案内が流れますので、①の手順から再度実施してください。

使用方法

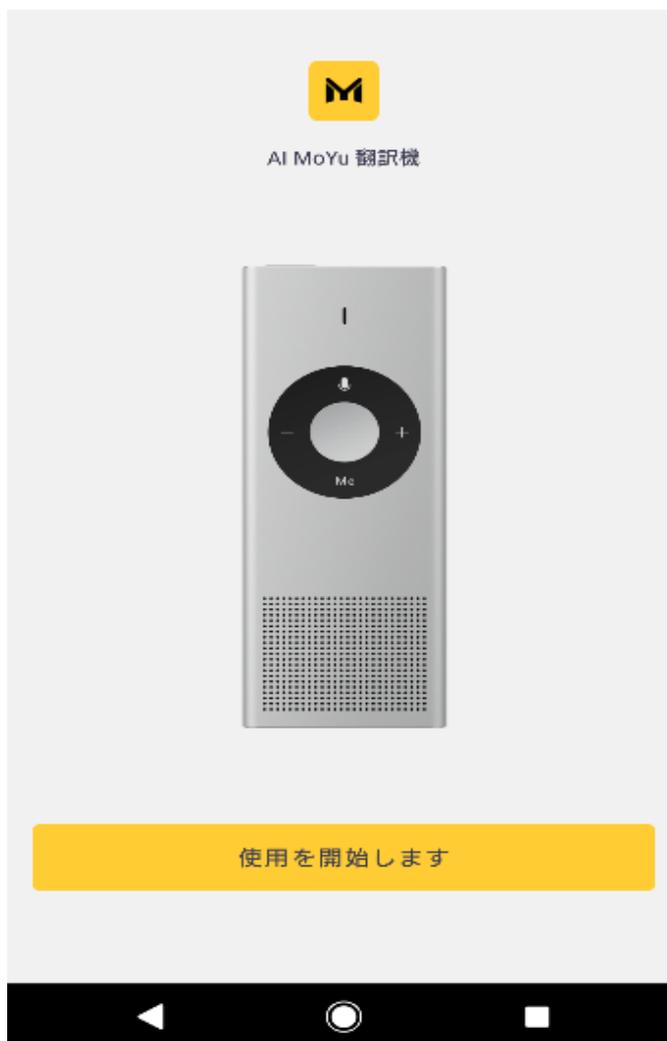
■翻訳機の操作方法

1. 基本的な使い方

- ① 「Me」 ボタンを押しながら、翻訳をしたい言葉を話します。ボタンを離すと「」で設定した言語に翻訳されます。
- ② 「」 ボタンを押しながら、相手側が話している言葉を受けます。ボタンを離すと「Me」で設定した言語に翻訳されます。
- ③ 「音声切替」 ボタンを押すことにより、相手側の言語の設定が変更できます。1回押すごとに次の言語へ切り替えられます。

(日本語) → 英語 → 中国語 → フランス語 → 韓国語

※その他の言語への切り替えは、アプリで変更できます。



■アプリの操作方法

1. マイ MoYu (メインメニュー)

①ネットワーク

翻訳機が接続したアクセスポイント（若しくはテザリング）先が表示されます。

Android の場合は、タップすることでネットワークの再設定ができます。

iOS の場合は、メニュー画面の左上「<」をタップし、「⇄」をタップすることで再設定ができます。設定方法は本書「■設定方法」に従って設定してください。

②言語

翻訳機の「Me」（自分側）と「🗣️」（相手側）の音声認識の言語設定を変更できます。

③バージョン(アップデート)

翻訳機のファームウェアのバージョンが確認できます。アプリ上に「New」の案内が出たら、その表示部分をタップすることによりバージョンアップすることができます。

④よくある質問

お客様から多く寄せられるご質問等やその回答を見ることができます。

⑤アカウント

アプリからログアウトします。ログアウト後は、接続設定前の利用開始画面を表示します。再ログインは、「今、使い始めます」又は「使用を開始します」部分をタップすることで再ログインできます。再ログイン後のネットワーク設定は不要です。

【Android のマイ MoYu 画面】



【iOS のマイ MoYu 画面】



2. 履歴

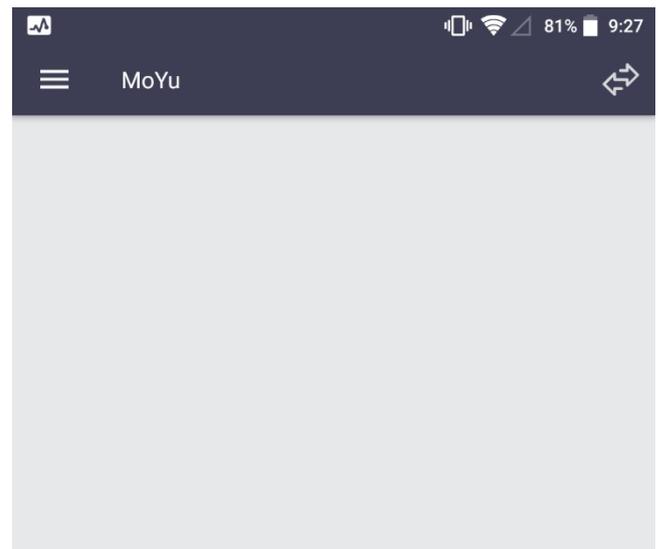
【Android の場合】

マイ Moyu メニュー画面の左上「<」、又は「⇄」をタップ、若しくは画面を右側からスワイプすること翻訳履歴が表示されます。

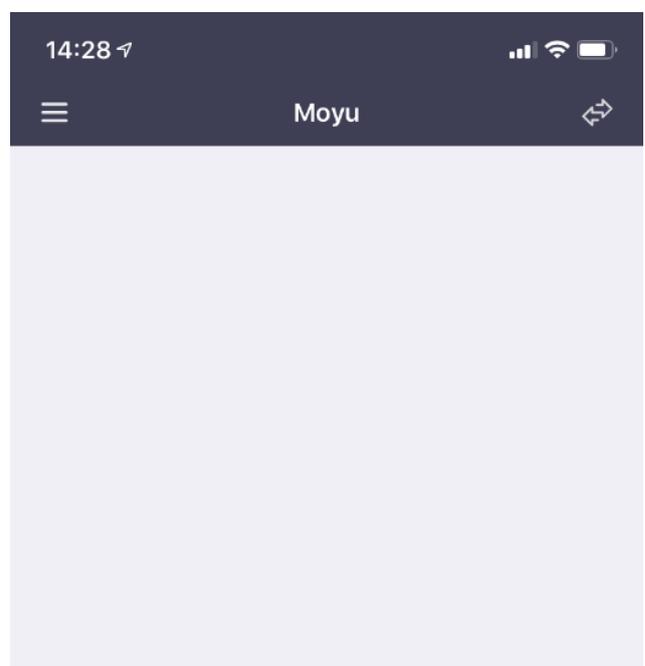
【iOS の場合】

マイMoYuメニュー画面の左上「<」をタップ又は、画面を左側からスワイプすることで翻訳履歴が表示されます。

【Androidの画面】



【iOS の画面】



3. 言語の切り替え方法

①マイMoYuメニューから「言語」をタップします。②「Me」自分側、「」相手側それぞれの言語選択ができます。



③選択できる言語は 15 カ国語あり、選択後のメニュー画面には、「en」や「jp」等と表示されます。選択可能な言語と表示について、下記表をご覧ください。

No	言語	表示
1	日本語	jp
2	中国語	zh
3	英語	en
4	タイ語	th
5	フィンランド語	fin
6	ポルトガル語	pt
7	韓国語	kor
8	フランス語	fra
9	スペイン語	spa
10	ロシア語	ru
11	スウェーデン語	swe
12	ドイツ語	de
13	イタリア語	it
14	デンマーク語	dan
15	オランダ語	nl

4. バインド（製品登録）の解除

スマートフォンによる翻訳機の操作を終了するときは、バインドを解除します。

- ①マイ MoYu メニュー画面から、「バインドを解除します」をタップします。
- ②【iOS のみ】「バインドを解除しますか？」と表示が出たら、「確認」をタップします。
（「キャンセル」をタップするとバインド解除をせずメニュー画面に戻ります。）
- ③自動でメニュー画面に戻ります。解除後のメニュー画面では、「接続されていません」と表示され、翻訳機の各情報部分（ネットワークや言語設定等）が空白になります。

再度バインド接続するときは、本書「■ バインド設定」に従って設定してください。

①



②



③



【ネットワーク接続に関するご質問】

※翻訳機をお使いいただくには、ネットワーク接続が必要です。

① Wi-Fi アクセスポイント(ルーター)に接続する場合

- ・ 設定に使用する iPhone/Android スマートフォン（以下スマートフォン）に最新の MoYu アプリ（以下アプリ）をダウンロードします。
- ・ 設定に使用するスマートフォンをあらかじめ 2.4GHz 帯の Wi-Fi アクセスポイントに接続しておきます。
- ・ アプリを立ち上げ、以降はアプリの画面に従ってください。

※Wi-Fi に接続しようとした際に SSID の欄が<Unknown SSID>と表示された場合は、[テザリングを使用して接続]を選択し、アクセスポイント名とパスワードの欄に Wi-Fi のアクセスポイント名とパスワードを入力して接続してください（テザリングは使用しません）。

② スマートフォンのテザリング経由で接続する場合

- ・ 設定に使用するスマートフォンに最新のアプリをダウンロードします。
- ・ 設定に使用するスマートフォンのテザリングを有効にします。
- ・ iPhone の場合、インターネット共有を有効にします。
- ・ アプリを立ち上げ、以降はアプリの画面に従ってください。

● ネットワーク接続がうまくいかないときは

<共通>

① 電波強度を確認する

- ・ スマートフォン上で 3G/LTE 回線もしくは Wi-Fi の電波強度を確認してください。電波が弱い場合は電波の強い場所に移動してください。

② アクセスポイント名を確認する

- ・ 翻訳機は、スペース及び全角(2バイト)文字を使用したアクセスポイントに接続できません。特に Apple や Huawei など、初期状態でアクセスポイント名にスペースが入っているモデルをお使いの方はご注意ください。

③ パスワードを確認する

- ・ パスワードが正しく設定されているか確認してください。

④ スマートフォンのセキュリティ設定を確認する

- ・ スマートフォンのセキュリティアプリもしくはスマートフォン本体によるネットワーク接続制限がある場合は、ネットワークに接続できるようにしてください。

<Wi-Fi に接続する場合>

① Wi-Fi の周波数を確認する

・翻訳機は 5GHz 帯の Wi-Fi に対応していません。2.4GHz 帯の周波数帯のアクセスポイントを使用してください。

② Wi-Fi ルーターの設定を確認する

・Wi-Fi ルーターにプロキシやファイアウォールが設定されている場合は、設定を解除してください。

<スマートフォンのテザリング経由で接続する場合>

① テザリングが自動でオフになっていないか確認する

・スマートフォンの機種によっては、省電力機能によりテザリングが自動でオフになるものがあります。その場合はもう一度テザリングをオンにしてください。

【翻訳機能に関するご質問】

① 翻訳機能を使うには？

・翻訳機のマイクを話す人に近づけます（マイクは本体上部、電源スイッチがある面の端にあります）。Me、またはマイクボタンを押して、案内音がしたら会話を開始します（一つの文章を話し終わるまで、ボタンは押し続けてください）。

・ボタンを離すと、翻訳機のスピーカーから翻訳結果が音声で出力されます。

・翻訳機がスマートフォンアプリとバインドされている場合、アプリに音声認識結果、翻訳結果が記録され、スマートフォンから確認が出来ます。

② 言語設定を変更するには？

②-a. 翻訳機から変更する（日/英・日/中・日/仏・日/韓 4ヶ国語プリセット）

・+または-ボタン⇒中央のボタンを押すと言語の設定が切り替わります。

②-b. アプリから変更する（プリセット以外の言語設定に変更する場合）

・翻訳機がアプリとバインドされているか確認します。

・アプリ内の [マイ MoYu] に移動します。

・[言語]をタップして、画面の指示に従って言語設定を変更します。

【ファームウェア アップデートに関するご質問】

※ファームウェアは、主にプッシュ（自動）にて配信されます。

① 翻訳機のファームウェアを手動アップデートするには？

・翻訳機を十分に充電された状態にします。（90分以上充電を行ってください。）

・翻訳機がアプリとバインドされているか確認します。

・アプリ内の[マイ MoYu]に移動します。

・[アップデート]をタップし、アプリの指示に従いアップデートしてください。

● アップデートに失敗した際は [アップデート] タップしてもう一度お試し下さい。

・ご使用のファームウェアが最新の場合は、この機能を使用する事は出来ません。（アップデート作業を行う必要はありません。）

【その他の質問】

- ① 翻訳機を出荷時設定に戻したいときは
 - ・ [電源ボタン] + [Me ボタン] を同時に 10 秒以上長押ししてください。翻訳機が再起動され、設定が出荷時状態に戻ります。
- ② 言語設定がうまく切り替わらないときは
 - ・ 翻訳機を再起動してもう一度お試しください。
- ③ 一度設定した翻訳機は自動的にネットワークに接続しますか？
 - ・ 翻訳機は 10 個までのアクセスポイント(SSID)を本体に記憶します。設定が記憶されているアクセスポイントが近くにある場合、自動的に接続します。
- ④ 翻訳機に設定した Wi-Fi アクセスポイントを変更したいときは
 - ・ スマートフォン上のアプリを起動します。
 - ・ アプリの翻訳履歴画面の右上にある矢印アイコンをタップすると、ネットワーク設定モードの画面が表示されます。以降はアプリの画面に従ってください。
- ⑤ バインドを解除したいときは
 - ・ 翻訳機がネットワークに接続されているか確認します。
 - ・ マイ MoYu ページで[バインドを解除します]をタップします。

サポート・修理

本製品には、保証書が添付してありません。サポートを受ける際にはご購入の証明となるものが必要となります。（例えば、購入時のレシート、Web購入履歴など）

■サポートのお問い合わせについて

技術的なお問い合わせは、マウスコンピューター サポートセンターにて承ります。製品の取扱方法に関する質問やトラブル発生時の問題解決をお手伝いします。ただし、お問い合わせ内容によっては問題が解決できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

■サポートセンターに連絡する前に

トラブルが発生した場合、サポートセンターに連絡する前にホームページ「ユーザーサポート」ページをご覧ください。

マウスコンピューター ユーザーサポートページ

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/tl01.asp

■サポートセンターに問い合わせる

サポートセンターへは、電話、メール、FAX及びLINE でお問い合わせができます。

※お問い合わせ前にご確認ください※

お問い合わせの際は、迅速なサービスのご提供のために「製品シリアル番号」のご確認をお願いいたします。梱包箱（蓋の内側）に貼付されております。

● お電話/FAX でのお問い合わせ

お問い合わせは以下へご連絡ください。

マウスコンピューター サポートセンター

TEL：0570-783-794 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

光電話・IP フォンご利用のお客様

TEL：03-6833-1286 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

FAX をご利用のお客様

FAX：048-739-1315 受付時間：24 時間受付

※ 曜日やお時間帯によって繋がりにくい場合があります。

- メールでのお問い合わせ

ホームページ専用受付フォームにて、いつでもお問い合わせをすることができます。

サポート問い合わせフォーム

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_contact.asp

受付時間：24 時間受付

- LINE でのお問い合わせ先

LINE のお問い合わせは以下の QR コードを読み込んで友達追加をし、LINE トークからとなります。



QR コードで LINE の友だちを追加

■修理のお問い合わせについて

購入された製品にトラブルが発生し、修理が必要となった場合はお預かり修理を実施します。

■ 各種修理サービス

修理につきまして、以下の実施方法があります。詳細につきましては、後述をご参照ください。

- ・ 保証内修理（無償修理）
- ・ 保証外修理（有償修理）

■ 修理依頼方法

サポートセンターでは電話、メール、FAX にて修理受付を行っています。修理が必要となった場合には、後述のいずれかの方法にて修理をご依頼ください。

マウスコンピューター サポートセンター

TEL：0570-783-794 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

光電話・IP フォンご利用のお客様

TEL：03-6833-1286 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

FAX：048-739-1315

メール：

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_contact.asp

受付時間：24 時間受付

■ お送りいただくもの

- ・ 本製品
- ・ 製品購入時の証明書（レシート、Web購入時の購入履歴など）

■修理に関する注意事項

● 製品送付について

修理を行う際は故障箇所を特定するため、製品本体及び付属のUSBケーブルを同梱して発送ください。尚、付属のUSBケーブルが故障の現象と直接関係ないと思われる場合は、同梱していただく必要はありません。

● 梱包について

運送中の破損を避けるため、必ず製品納品時の梱包箱をご利用ください。納品時以外の箱を利用する場合、内部梱包材には新聞紙を丸めたものなどを使用し、運送中の衝撃を吸収できるような厚めに梱包してください。

※ 運送時に梱包が原因で破損した場合、有償でのご対応になりますのでご注意ください。

- 送料について

SENDバック(送料相互負担)方式を採用させていただいておりますので、恐れ入りますが、発送時の送料はお客様にてご負担くださいますようお願いいたします。ご返送時の送料は弊社にて負担させていただきます。

【修理品の送付先】

〒344-0063 埼玉県春日部市緑町6-14-53

株式会社マウスコンピューター サポートセンター 宛

TEL : 0570-783-794

■初期不良について

- 初期不良期間

製品到着日より1ヶ月までとなります。1ヶ月経過後は「無償保証期間」へ自動的に移行します。

- ご対応の内容

初期不良期間内における製品の不良・故障等の症状が認められた場合、弊社負担にて回収(ピックアップ)・修理等を行います。

※保証期間終了後の修理や、お客様責による故障の修理は有償となります。

■ 有償修理

- 保証期間外などの有償修理の場合には、以下の費用がかかります。

- ・ 修理代金(※)
- ・ 送付時の送料

※ 修理作業の内容によって異なります。

<注意>

- お見積後に修理をキャンセルされた場合、キャンセル料金(症状確認のための技術手数料)がかかります。料金につきましては、製品によって異なります。
- 修理費用、キャンセル料金のお支払いは、原則、代金引換となります。その他のお支払い方法につきましては、サポートセンターにご相談ください。