

CONTENTS

ご使用になる前に必ずお読みください／3

CHAPTER 1 はじめに 5

- 1 ●安全上の注意..... 6
 - 本体使用上の警告／7
 - 電源、電源コード使用上の警告／8
 - 本体使用上の注意／9
 - 電源、電源コード使用上の注意／10
 - 健康上の注意／10
 - 本製品取り扱い上の注意／11

CHAPTER 2 基本操作 13

- 1 ●各部の名称と機能..... 14
 - 前面パネル／14
- 2 ●起動の方法..... 16
 - 起動の方法／16
- 3 ●初回設定..... 18
 - 初回設定の手順／18
- 4 ●終了の方法..... 22
 - 終了の方法／22

CHAPTER 3 ご利用に関して 25

- 1 ● Windows Update の実行 26
Windows Update を実行する / 26
- 2 ● ストレージ交換方法 28
ストレージ交換前の注意事項 / 28
ストレージ交換手順 / 29
- 3 ● RAID BIOS の設定 36
RAID BIOS で RAID 環境を構築する / 36
- 4 ● Windows Server 2019 のリカバリー 40
Windows Server 2019 を再インストールする / 40

CHAPTER 4 サポートセンター 43

- お問い合わせの概要 / 44
- お問い合わせ先 / 45
- FAQ の使い方 / 46
- ユーザー登録を行う / 48
- ユーザー登録を行っていただくと / 49
- ユーザー登録フォーム / 50
- Web 故障診断システムの使い方 / 52
- 修理の概要 / 54
- 修理に関する注意事項 / 55
- 修理の流れ・初期不良について / 56
- ピックアップ修理 / 57
- 有償修理・アップグレード / 57
- オンサイト修理サービス / 58
- PC リサイクル / 59
- 修理依頼シート (記入例) / 60
- 修理依頼シート / 61
- 保証規定 / 62

ご使用になる前に必ずお読みください

■ パソコンの設置及び動作使用環境について

- ・本製品の使用環境は、温度 10℃～35℃、湿度 8%～80%（結露しないこと）を超える環境で使用しないでください。故障の原因となります。
- ・本製品の通気口、排気口を塞ぐ又は遮断される場所に設置をすると、パソコン内部が高温となり、動作が不安定となったり、故障の原因となります。
- ・本製品は、日本国内でのみご使用ください。

■ 内蔵ストレージ（記憶装置）について

- ・内蔵ストレージは、一般的に消耗部品となっております。重要なデータのバックアップは適時、お客様において行っていただくようお願いいたします。
- ・内蔵ストレージに保存されたアプリケーション及びデータ等は、いかなる場合であっても弊社は保証いたしません。

■ 著作権・商標について

- ・著作権法により保護される映像、画像、音声等を、本製品を使用して取り込んだ場合、個人として私的に使用する場合を除き、権利者に無断でそれらを使用することは、著作権法上禁止されております。また、権利者の許可なく、取り込んだ映像、画像、音声等に変更及びその他改変を加え、著作物の同一性を損なうことも禁じられています。
- ・著作権保護のための信号が含まれた映像を録画することはできません。
- ・権利者の許諾を得ることなく、本製品に付属するソフトウェア及びマニュアルの内容を複製すること及びソフトウェアを賃貸、コピー、リース又は再使用許諾することは、著作権法上禁止されております。
- ・Microsoft、Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標又は商標です。なお、本文中に™、® マークは明記していません。

はじめに

1 ● 安全上の注意6

安全上の注意

製品を安全にお使いいただくための項目を記載しています。

記載内容を守っていただけない場合どの程度影響があるかを表しています。



警告

人が死亡または重症を負う可能性が想定される内容を示します。



注意

人が障害を負う可能性が想定される内容、および、物的損害の発生が想定される内容を示します。

傷害や事故の発生を防止する禁止事項は、次のマークで表しています。



一般禁止

その行為を禁止します。



分解禁止

分解を禁止します。



接触禁止

特定場所に触れることを禁止します。



ぬれ手禁止

ぬれた手で扱うことを禁止します。



水ぬれ禁止

水がかかる場所や、水に濡れたままで使用することを禁止します。



火気禁止

外部の火気を使用することを禁止します。

傷害や事故の発生を防止する禁止事項は、次のマークで表しています。



使用者に対して指示に基づく行為を強制するものです。



電源コードのプラグを抜くように指示するものです。



アースリードを接地することを指示するものです。

本体使用上の警告



警告



- 煙や異臭・異常な音・手で触れられないほど熱いときは、すぐに本製品の電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。そのまま使用すると火災・やけど・感電の恐れがあります。



- 雷が鳴り出したら、本製品や本製品に接続されているケーブル類（電源コード、USB ケーブルなど）に触れたりしないでください。また、機器の接続や取り外しを行わないでください。落雷による感電の恐れがあります。



- ビニール袋などの梱包材料はお子さま、特に乳幼児の手の届かない安全な所へ保管してください。口に入れたり、頭からかぶったりした場合、窒息する恐れがあります。



- 不安定な場所に置かないでください。転倒・落下等によりけがをする恐れがあります。



- 本製品を改造・分解しないでください。感電・発煙・発火の原因になります。



- 本製品を火中に投入・加熱あるいは端子をショートさせたりしないでください。発熱・発火・破裂の原因になります。



- 本製品の内部に次のような異物を入れないでください。
 - ・金属物
 - ・水などの液体
 - ・燃えやすい物質
 - ・薬品回路がショートして火災の原因になります。



- 装置の通気口をふさがないでください。内部に熱がこもり発煙・発火の原因となることがあります。

電源・電源コード使用上の警告



警告



電源は AC100V (50/60Hz) を使用してください。
異なる電圧で使用すると感電・発煙・火災の原因になります。



安全のため、必ずアースリード(黄/黄緑)を接地してください。アース接続は、電源プラグをコンセントにつなぐ前に行ってください。また、アースを外す場合は、電源プラグをコンセントから抜いてから行ってください。順番を間違えると、感電の原因となります。



電源コードを取り扱う際は次の点をお守りください。

- ・折れ曲がった状態や束ねた状態で使用しない
 - ・つけ根の部分を無理に曲げない
 - ・重いものを載せない
 - ・布などでくるまない
 - ・屋外で使用しない
 - ・水などの液体がかかる場所で使用しない
- 発煙・発火・火災・感電の原因になります。



破損した電源コードは使用しないでください。
電源コードが破損した場合、テープなどで修復して使用しないでください。
修復した部分が発熱し、火災や感電の原因になります。



電源コードは付属のものを使用し、そのプラグを壁や床に設置されている定格 100V のコンセントに直接差し込んでください。
延長コード等は使用方法によっては発煙・発火・火災・感電の原因となることがありますので十分ご注意ください。



タコ足配線にしないでください。
電源プラグをタコ足配線にするとコンセントが発熱し、火災の原因になります。

本体使用上の注意



注意



- 本製品を次のような場所で使用・保管しないでください。
 - ・風呂場など湿気の多い場所
 - ・料理台や加湿器のそばなど水・湿気・湯気・塵・油煙などの多い場所感電の原因になります。万一製品に液体がかかった場合は、電源をオフにしてサポートセンターにお問い合わせください。乾いているようでも内部に水分が残っていることがあります。



- 光学ドライブのトレイが出た状態で使用する場合は、十分に注意してください。
光学ドライブのトレイに強くぶつかったり、手や足をひっかけたりすると、けがや破損の原因になります。



- 光学ドライブは絶対に分解しないでください。
故障・発熱・破損・感電の原因になります。



- 光学ドライブなどのレーザー光源を直接見ないでください。
目の痛みなど障害を起こす可能性があります。



- 添付の CD-ROM・DVD-ROM ディスクなどは、各対応プレイヤー以外では絶対に使用しないでください。
大音量によって耳に障害を被ったり、スピーカーやディスクを破損する原因になります。



- 液晶ディスプレイ表面に傷をつけないでください。
- 液晶ディスプレイの表面や外枠部分を強く押さないでください。



- 光センサーマウスの底面の光を直接見ないでください。
目の痛みなど障害を起こす恐れがあります。

電源・電源コード使用上の注意



注意



ぬれた手で触らないでください。

電源プラグが接続されているときにぬれた手で触ると、感電の原因になります。



クリーニングの前には必ず本製品や周辺機器の電源を切り、電源コードをコンセントから抜いてください。

電源を切らずにクリーニングを行うと、感電の原因になります。



電源プラグにホコリがたまっただまの状態では本製品を使用しないでください。火災の原因になります。



長期間使用しないときは電源プラグを抜いてください。

絶縁劣化による漏電火災の原因になります。

健康上の注意



注意



・ディスプレイを長時間継続して見ないでください。

・キーボードやマウスを長時間継続して使用しないでください。

目の疲れ・視力低下・腕や手首が痛くなることがあります。身体の一部に痛みや不快感が生じたときは、すぐに本製品の使用をやめて休息してください。万一休息しても痛みや不快感が取れないときは、直ちに医師に相談してください。



ヘッドホンやヘッドホンマイクを使う場合は、音量を上げすぎないように注意してください。

大きな音量で長時間使うと、聴覚に悪い影響を与えることがあります。



ヘッドホンやヘッドホンマイクを装着した状態でプラグの抜き差し、本製品の電源のオン・オフ、省電力状態・復帰の操作をしないでください。

聴覚に悪い影響を与えることがあります。

本製品取り扱い上の注意

- 次のような場所では、使用・保管しないでください。
ホコリが多い場所・衝撃や振動が加わる場所・不安定な場所・暖房器具の近く・磁気を発するもの（扇風機や大型のスピーカー、温風式こたつなど）の近く・長時間直射日光が当たる場所・落下の可能性がある場所・テレビ・ラジオ・コードレス電話などの近く・熱のこもる場所・水分や湿気が多い場所・夏の閉めきった自動車内
誤動作や故障の原因となることがあります。

- 次の環境で使用してください。
温度 10℃～35℃、湿度 8%～80%（結露しないこと）

- 本製品を使用する際は、次のことに気をつけてください。
 - ・平らで十分な強度がある場所で使用してください。
 - ・結露した状態で使用しないでください。誤動作・故障の原因になります。
 - ・本製品の上にものを載せないでください。また、通気口をふさがないようにください。
 - ・本製品のそばで飲食や喫煙をしないでください。
 - ・本製品を改造しないでください。当社の保証やサービス対象外になることがあります。
 - ・先のとがったもので傷をつけないでください。
 - ・ハードディスク・DVD・CDなどにデータの記録中は、本製品に振動や衝撃を与えないでください。
 - ・静電気に注意してください。本製品は静電気によって故障・破損することがあります。
 - ・電源を入れたまま本製品を動かさないでください。
 - ・付属の AC アダプタ・電源コード等は本製品以外で使用しないでください。
 - ・PC 本体を膝の上・布製品の上などにおいて使用しないでください。

- DVD、CD ディスクなどを取り扱う際は、次のことに気をつけてください。
 - ・データ面（文字などが印刷されていない面）に触れないでください。
 - ・先のとがったものでディスクに傷をつけないでください。
 - ・上に重いものを載せる・曲げる・落とすなどしないでください。
 - ・汚れたディスクは使わないでください。
 - ・ディスクが汚れたときは、やわらかい布で内側から外側に向けて拭いてください。
 - ・ベンジン・シンナーなどで拭かないでください。
 - ・ゴミやホコリの多い場所で使用しないでください。
 - ・使わないときは収納箱（または袋）に入れて保管してください。
 - ・直射日光の当たる場所や温度の高い場所に保管しないでください。

CHAPTER 2

基本操作

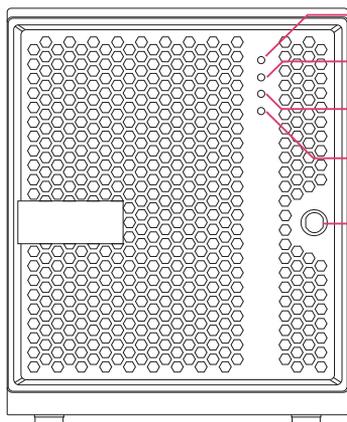
1 ● 各部の名称と機能	14
2 ● 起動の方法	16
3 ● 初回設定	18
4 ● 終了の方法	22

各部の名称と機能

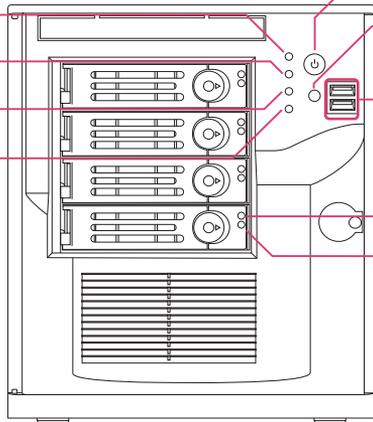
サーバー各部の説明をしています。

前面パネル

前面扉を閉めた状態



前面扉を開けた状態

**1 電源ボタン**

電源を投入するためのボタンです。

2 Power LED

電源投入時に点灯します。

3 アクセス LED

ストレージアクセス時に点滅します。

4 Network LED

本製品では動作しません。

5 System Overheat LED

本製品では動作しません。

6 リセットボタン

操作を受け付けなくなった時などに再起動するためのボタンです。

7 USB 端子

USB 機器を接続します。

8 マウンターアクセス LED

ストレージアクセス時に点滅します。
(マウンター内にストレージが入っている場合のみ点滅します。)

9 マウンター Power LED

電源投入時に点灯します。
(マウンター内にストレージが入っている場合のみ点灯します。)

10 鍵

開閉できないように施錠します。

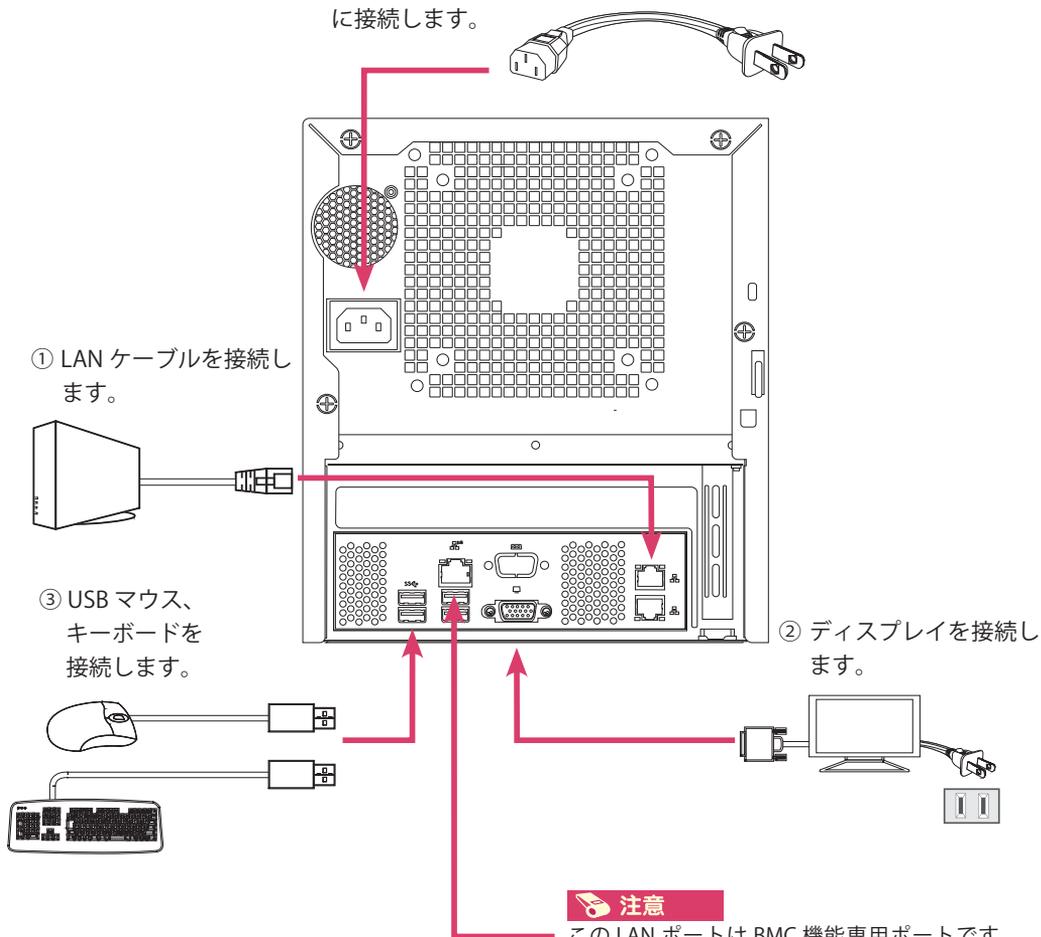
起動の方法

電源の入れ方を説明しています。

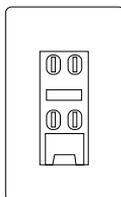
起動の方法

1. 各種デバイス（マウス、キーボード、ディスプレイ、LAN ケーブルなど）を接続します。

- ④ 電源コードをサーバーの電源端子に接続します。



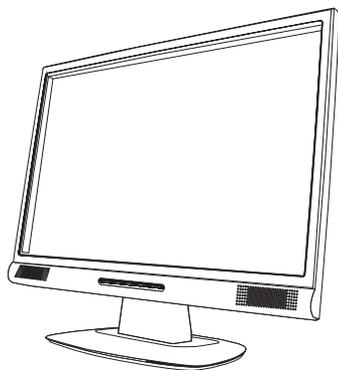
2. 電源コードを接続します。



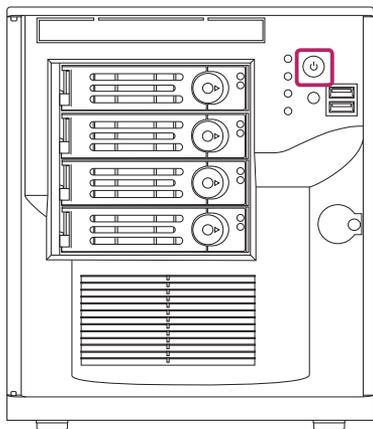
注意

壁付けのコンセントから直接電源
を取るようになしてください。

3. ディスプレイの電源を入れます。



4. サーバー本体の電源ボタンを押して、電源を入れます。



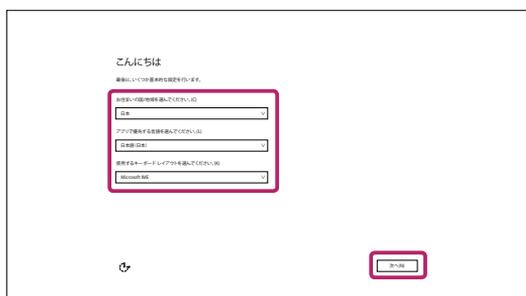
初回設定

Windows Server 2019 がインストールされているサーバーで、最初に行う設定の方法を説明しています。

Windows Server 2019 インストールモデルでは、電源を投入すると OS の初回設定が行われます。しばらくは黒い画面での自動作業が行われます。サーバーに触れずにお待ちください。下の画面に変わったら、操作を開始してください。

初回設定の手順

1. 設定画面の表示を確認し、変更が必要な場合は設定の変更を行い、「次へ」をクリックします。

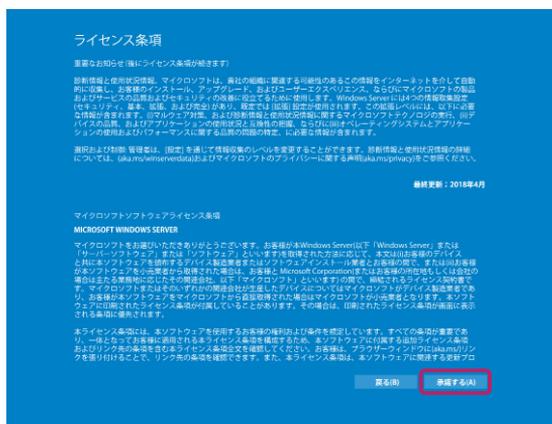


ワンポイント

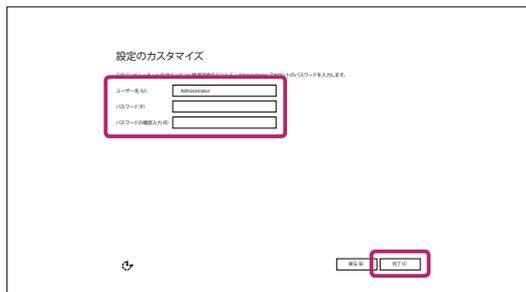
地域設定・キーボードレイアウトについて

システムで使用する言語を設定します。日本語を使用する場合は、初期設定のまま「次へ」を押してください。

2. ライセンス条項を確認します。確認後、「承諾する」をクリックします。



3. 管理者アカウントのパスワードを入力し、「完了」をクリックします。



ワンポイント

管理者アカウントについて。
管理者アカウントは初期設定は Administrator に固定されています。

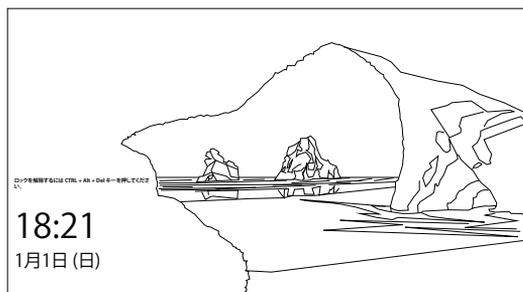
ワンポイント

パスワード
OS にログインする時に入力する認証文字列です。半角英数字のみ登録可能です。なお、パスワードは 8 文字以上。大文字、小文字、数字、記号の内、3 種類以上を使用してください。

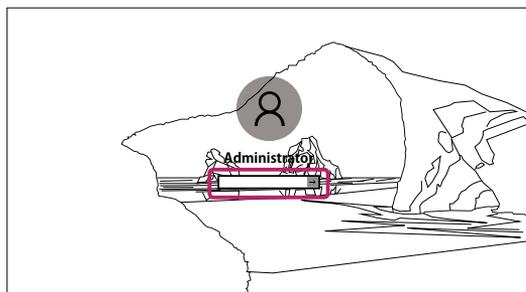
注意

パスワードを忘れてログイン出来なくなった場合、OS の再インストールが必要になります。ご注意ください。

4. Ctrl + Alt + Del キーを押してロックを解除します。



5. 手順 3 で作成した Administrator パスワードを入力し、ログインします。



※ 6 以降の手順は搭載 OS によって異なります。

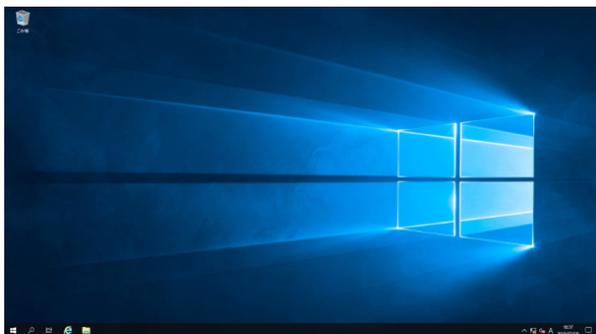
● Windows Server 2019 Standard 搭載モデルの場合

6-1. サーバーマネージャーが自動で起動します。 必要に応じて各種設定を実施してください。



● Windows Server 2019 Essentials 搭載モデルの場合

6-2. デスクトップ画面が起動します。 [スタート] メニューからサーバーマネージャーを起動したあと、必要に応じて 設定を行ってください。



MEMO

Area with horizontal dashed lines for notes.

4

終了の方法

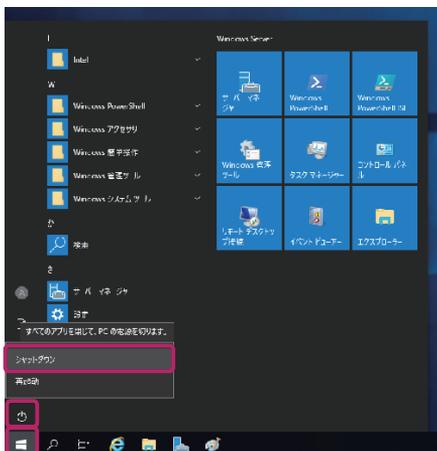
電源の切り方を説明しています。

終了の方法

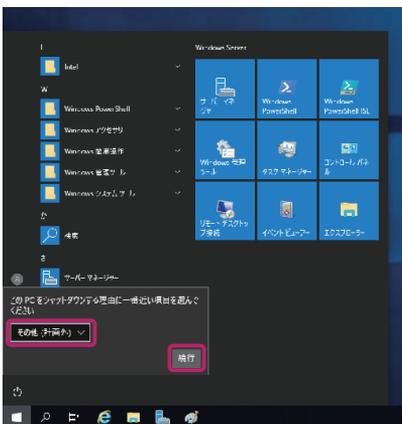
サーバーのシャットダウンの方法は、以下の2パターンから選択できます。

● サーバー OS 上からシャットダウンさせる方法

1. 画面左下の Windows ロゴをクリックし、その上に表示される「電源マーク」をクリックし、「シャットダウン」をクリックします。

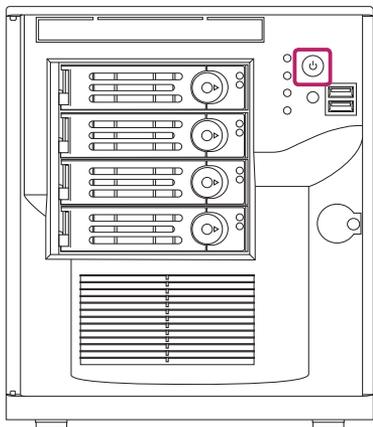


2. PC をシャットダウンする理由に一番近い項目を選択し、「続行」をクリックします。

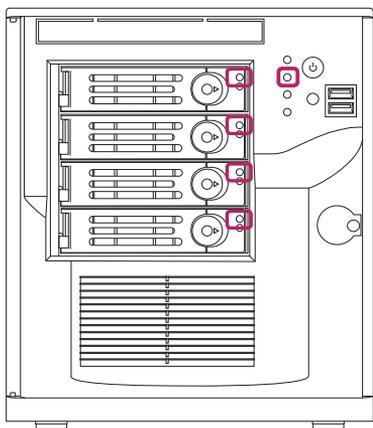


● 本体の電源ボタンでシャットダウンさせる方法

1. 電源ボタンを1回押します。



2. 電源ランプ及びアクセスランプが全て消えるまで待ちます。



注意

アクセスランプ点灯中はサーバーがまだ起動しておりますので、電源コード等を取り外さないでください。システムが破損する可能性があります。

MEMO

CHAPTER 3

ご利用に関して

1 ● Windows Update の実行	26
2 ● ストレージ交換方法	28
3 ● RAID BIOS の設定	36
4 ● Windows Server 2019 のリカバリー	40

1

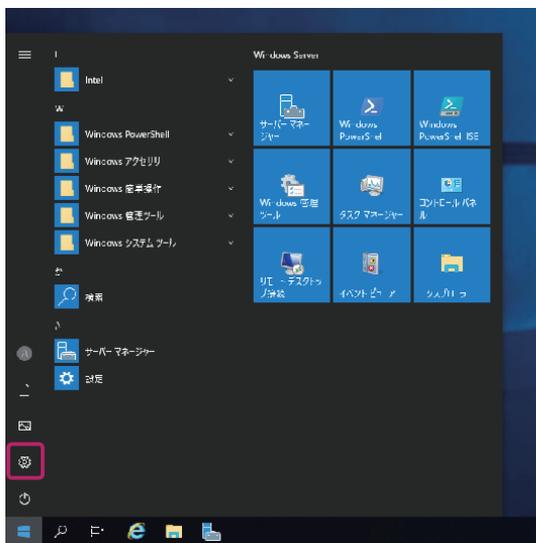
Windows Update の実行

Windows Update の実行について説明しています。

Windows Update を行う事で、OS に対して既知の問題点 (脆弱性、不具合) のパッチが適用されます。必要に応じて適用下さい。

Windows Update を実行する

1. 画面左下の Windows ロゴをクリックし、その上に表示される「電源マーク」の上にある「歯車マーク」をクリックします。



注意

Windows Update は本製品がインターネットへ接続できる環境で行って下さい。

2. 「更新とセキュリティ」をクリックします。



3. 「更新プログラムのチェック」をクリックします。



4. 更新プログラムのダウンロード、インストールが行われます。完了するまでしばらくお待ちください。

ストレージ交換方法

ストレージの交換方法について説明しています。

本製品のストレージを交換する場合、以下の手順で新しいドライブを組み込むことが出来ます。本製品は Hotswap に対応しているため、ディスクの交換は電源が ON の状態で行えますが、**必ず対象ストレージのアクセスランプが点灯していない状態で交換を行ってください。**

ストレージ交換前の注意事項

Hotswap ベイ番号と SATA 番号の組み合わせは以下の通りになります。

Hotswap ベイ番号	1	2	3	4
SATA ポート番号	SATA ポート 0	SATA ポート 1	SATA ポート 2	SATA ポート 3

※ 購入構成時の HDD は以下のように入ります。

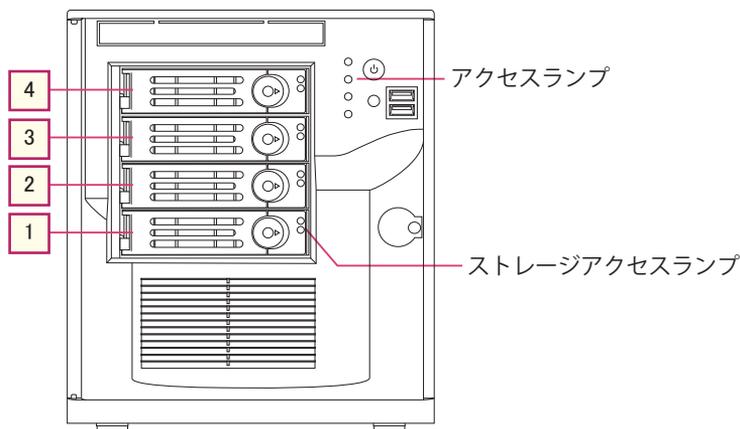
購入構成時 HDD 1 台の場合：1 番

購入構成時 HDD 2 台の場合：1 番, 2 番

購入構成時 HDD 3 台の場合：1 番, 2 番, 3 番

購入構成時 HDD 4 台の場合：1 番, 2 番, 3 番, 4 番

Hotswap ベイ番号



注意

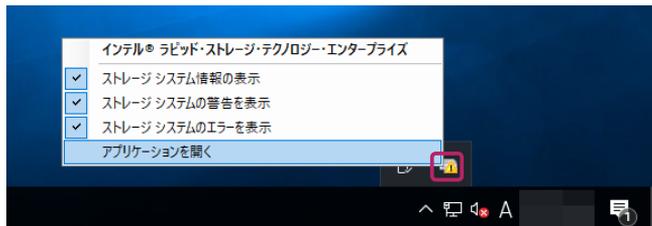
SATA ポート 4 及び SATA ポート 5 は 2.5 インチストレージになります。

※ BTO オプションでストレージを追加した場合。

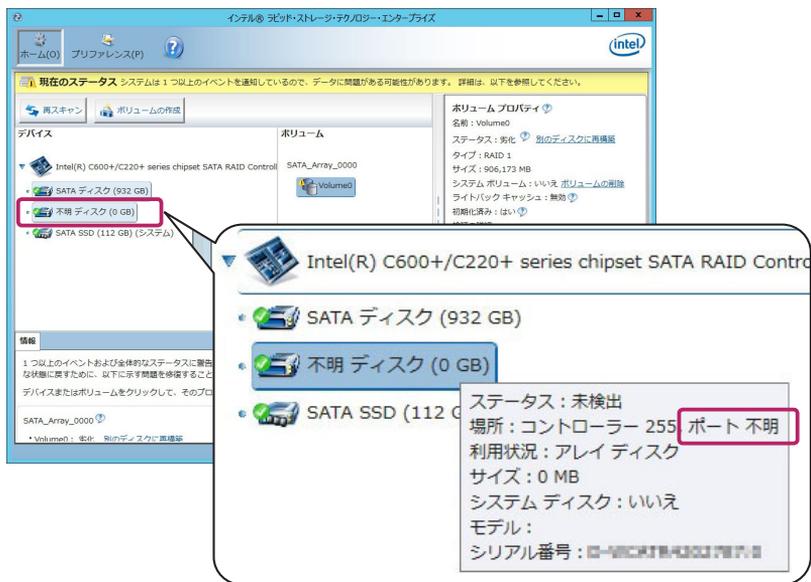
※ポート 4, ポート 5 は Hotswap では使用できません。

ストレージの交換手順

1. タスクバー内の「インテル® ラピッドストレージ」を起動します。ディスクに問題が発生している場合、インテル® ラピッドストレージのアイコンに「!」マークが付いています。



2. ディスクの一覧が表示されますので、故障しているディスクがどの SATA ポートへ接続されているか確認します。



注意

故障したディスクは接続先の SATA ポートが判別できなくなるため動作しているディスクの SATA ポート番号から推測する必要があります。

例えば 3 台のディスクが接続されている状況で各ディスクの接続されている SATA ポートを調べた場合、SATA ポート 1 のみ接続ディスクが無ければ壊れたディスクは SATA ポート 1 (Hotswap ベイ番号: 2) に接続されていると分かります。

3. 故障したストレージを取り出します。

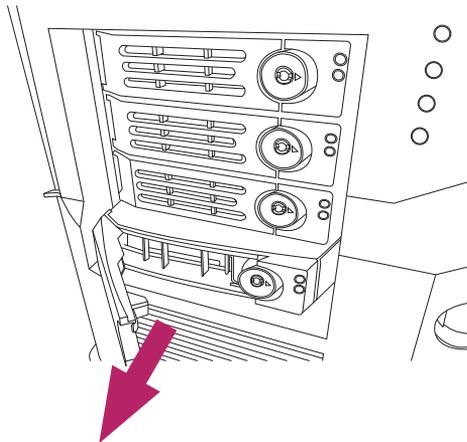
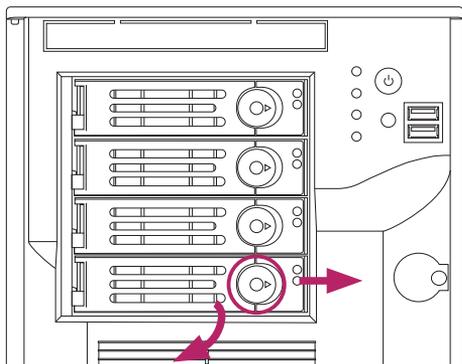
故障したストレージが接続されている SATA ポートに対応する Hotswap ベイを開けて Hotswap マウンターを取り出してください。

※注意※

ディスクの交換をする場合、1 台ずつ取り外すようにしてください。2 台以上同時に取り外した場合、正常動作しなくなる場合があります。

①ロック部品を右方向にスライドし、Hotswap マウンターのロックを外します。

②レバーを持って、Hotswap マウンターを取り出します。

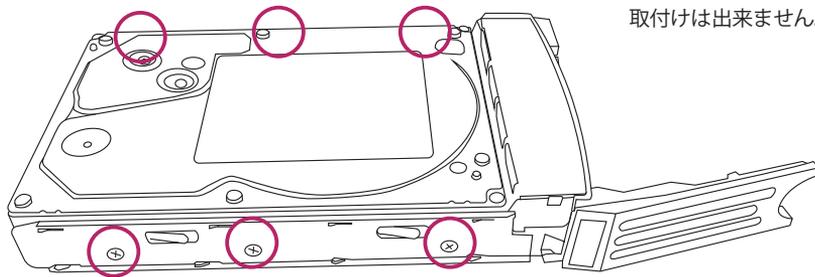


4. 3.5 インチストレージが取付けられている場合の交換方法

丸で図示したネジを 6 本外し、新しいストレージに交換します。

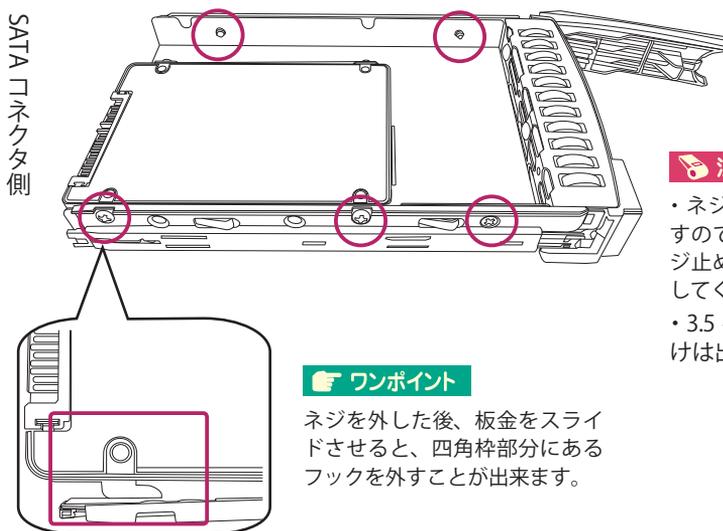
注意

※ 2.5 インチストレージの取付けは出来ません。

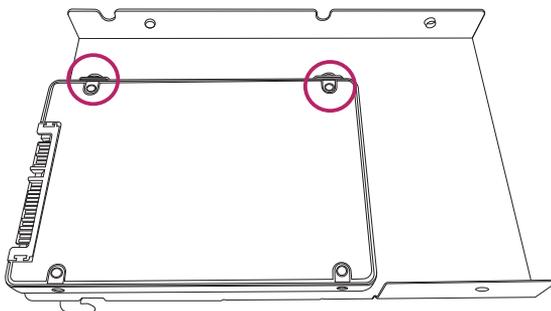


5-1.2.5 インチストレージが取付けられている場合の交換方法

丸で図示したネジを5本外し、板金をSATAコネクタ側へスライドさせます。



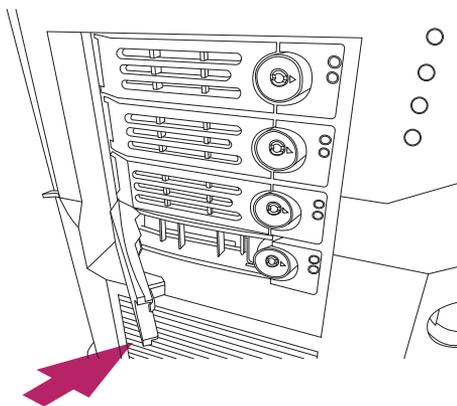
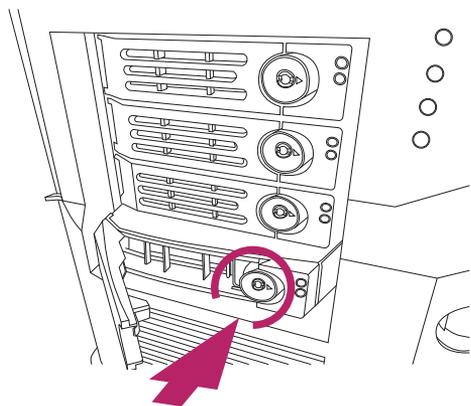
5-2. 丸で図示したネジを2本外し、新しいストレージに交換します。



6. Hotswap マウンターをサーバーに装着します。

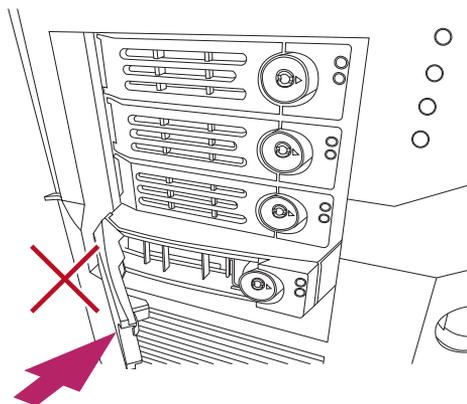
① Hotswap マウンターの○印部分を押し、奥までスライドさせます。

② 矢印部分を押し、Hotswap マウンターをロックします。



注意

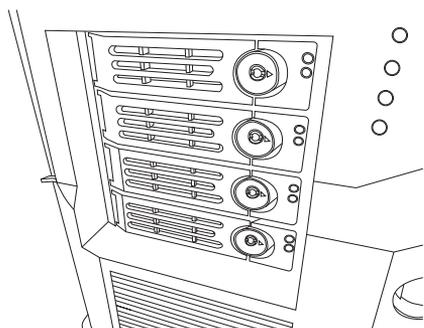
Hotswap マウンターをサーバーに装着する際は、レバーを押ししてスライドさせないでください。レバーを押ししてスライドさせると、サーバー内部の Hotswap コネクタが未接続の状態です Hotswap マウンターがロックされる場合があります。



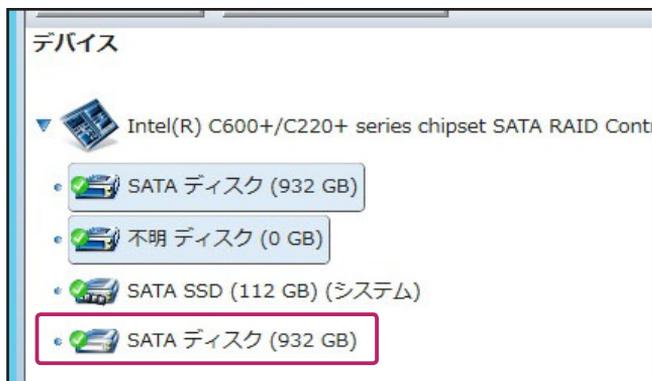
注意

下記写真をご参照いただき、Hotswap マウンターが正常に装着されていることをご確認ください。

『正常に装着された状態』



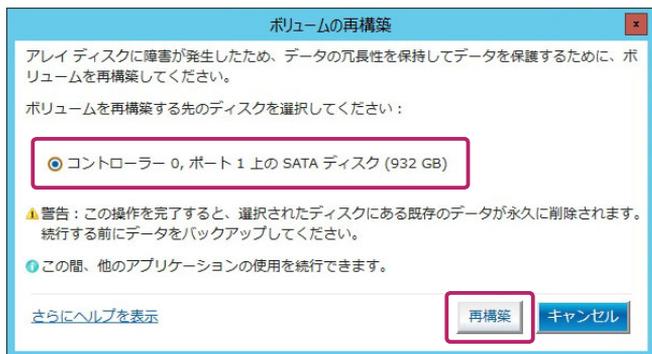
7. 交換したストレージが「インテル® ラピッドストレージ」上で認識されている事を確認します。



8. 修復対象の RAID Volume を選択し、ボリュームプロパティ内の「別のディスクに再構築」をクリックします。



9. 交換したストレージを選択し、「再構築」をクリックします。



10. 再構築が完了するまでお待ちください。再構築の進捗はボリュームプロパティ内の「ステータス」で確認できます。



11. ボリュームプロパティ内の「ステータス」が「正常」になりましたら再構築が完了となります。



RAID BIOS の設定

内蔵ストレージが2台以上接続されていれば、RAID 環境を構築することができます。

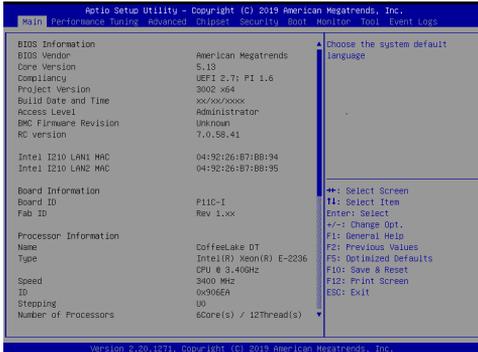
※注意※

RAID の設定を行うと、ストレージ内のデータはすべて消去されてしまいます。必要なデータが残っている場合は、必ずバックアップを行ってから作業を行ってください。

RAID BIOS で RAID 環境を構築する

1. BIOS を開く。

電源をオンにして、「Delete」キーを続けて打ちます。しばらくすると BIOS 画面が表示されます。



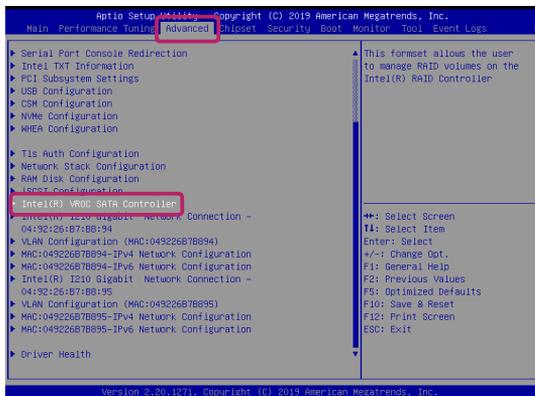
注意

「Delete」キーを打つタイミングが遅れると、BIOS 設定画面が表示されません。表示されなかった場合は、再度、手順「1」の操作を行ってください。

ワンポイント BIOS 実行キー

機能キー	指令	説明
→←	領域の選択	前または次のメニューを選択します。
↑↓	項目の選択	前または次の項目を選択します。
Enter	サブ画面へ移動	サブメニューを表示します。
+ / -	値の変更	領域に次の値を選択します。
F1	ヘルプ	ヘルプを表示します。
F2	取り消し	ひとつ前の値に戻します。
F5	BIOS 初期化	BIOS の設定を初期状態に戻します。
F10	保存して終了	変更を保存して、サーバーを再起動します。
ESC	終了	サブメニューを終了して、前のメニューに戻ります。または、Exit 画面に移動する際にも使用します。

2. 「Advanced」 を選択し、「Intel VROC SATA Controller」 を選択します。



注意

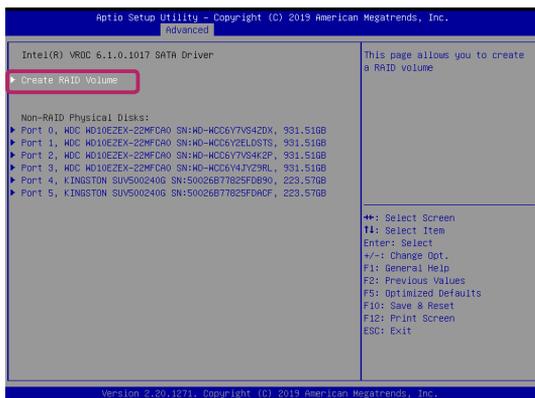
ここで「Intel VROC SATA Controller」が表示されない場合は、SATA MODEが「AHCI」になっております。

(工場出荷時は「RAID」になっております。)

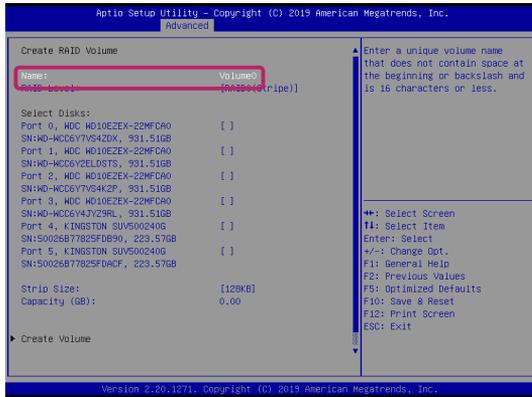
以下の項目を変更し、設定値を保存した上で再度BIOSに入ってから設定の続きを行ってください。

「Chipset」 - 「PCH-IO Configuration」 - 「SATA And RSTe Configuration」 - 「SATA Mode Selection」の設定値を「AHCI」から「RAID」に変更

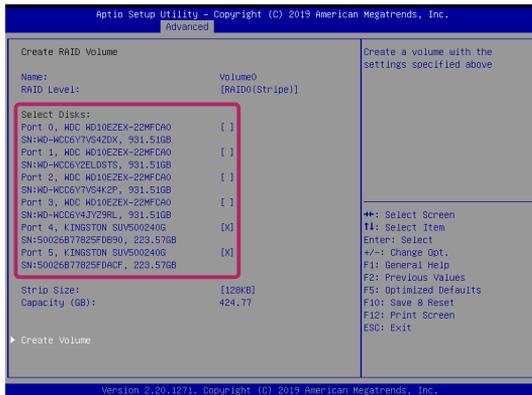
3. 「Create RAID Volume」 を選択し、「Enter」キーを押します。



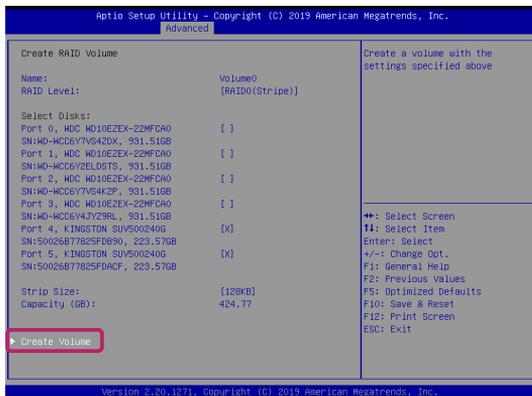
4. 使用する「RAID Level」を選択します。



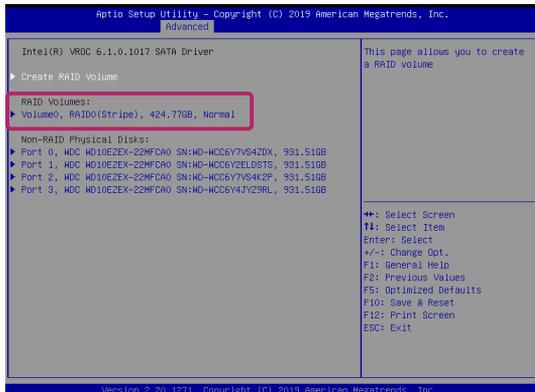
5. RAID に使用する DISK を選択します。



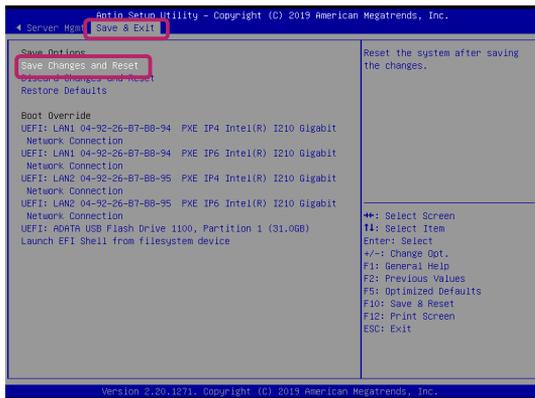
6. 「Create Volume」を選択し、「Enter」キーを押します。



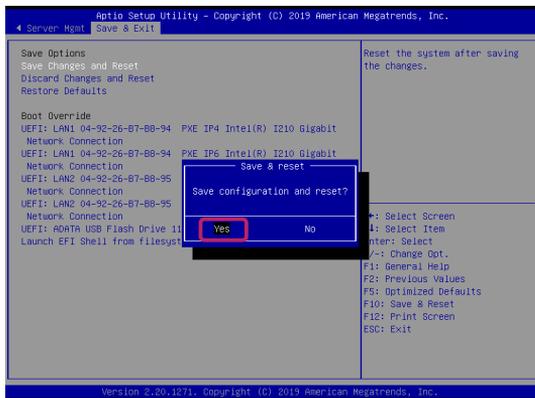
7. 「Volume」が作成されたか確認します。



8. 「Save & Exit」を選択し、「Save Changes and Reset」を選択後「Enter」キーを押します。



9. 「Yes」を選択し、「Enter」キーを押します。



4

Windows Server 2019 の
リカバリー

致命的なトラブルが Windows 上に発生した場合、Windows を再インストールすることで問題を解決いたします。

※注意※

再インストール作業を行うと、ストレージ内にあるデータはすべて消去されます。必要なデータが残っている場合は、バックアップを取ってから作業を行ってください。また、USB 記憶装置などは、本体から取り外した状態で作業を行ってください。

本製品には、光学ドライブが搭載されておりません。再インストールを実行する際は、別途 USB 接続の光学ドライブをご用意ください。

Windows Server 2019 を再インストールする

1. USB 接続の光学ドライブを接続し、インストールメディアをドライブにセットします。下のような画面が表示されたら、「Boot メニュー」が立ち上がるまで「F7 キー」を続けて押します。

```
AMIBIOS(C)2018 American Megatrends, Inc.
ASUS P11C-I Series ACPI BIOS Revision 3002
Press Del to run Setup. Press F12 to run Net Boot.
Press ALT + F2 to run EzFlash.
Press F7 for BBS POPUP.
CPU Intel(R) Xeon(R) E-2236 CPU @ 3.40GHz
Speed: 3400MHz
Total Memory: 16384MB (DDR 2666)
```

```
Detected ATA device: xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Detected ATA device: xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
```



注意

作業開始前に、インストールメディアを USB 接続の光学ドライブに挿入しておきます。

画面メッセージは一例です
(構成によって変化します)

2. 光学ドライブを選択し、「Enter」キーを押します。

Please select boot device:

```
UEFI: IP4 Intel(R) I210 Gigabit Network Connection
UEFI: IP6 Intel(R) I210 Gigabit Network Connection
UEFI: IP4 Intel(R) Ethernet Connection (H) I219-LM
UEFI: IP6 Intel(R) Ethernet Connection (H) I219-LM
UEFI: Built-in FFL Shell
UEFI: Optiarc DVD RW AD-7740I 1.UO
Enter Setup
```

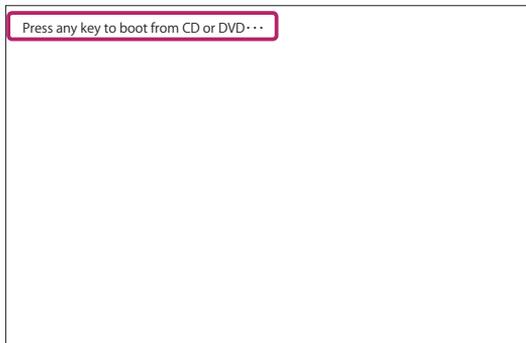
↑ and ↓ to move selection
ENTER to select boot device
ESC to boot using defaults



注意

表示されている Boot device 名は、環境により異なります。また、UEFI Boot に対応していないメディアが挿入されている場合、「UEFI: 光学ドライブ名」の項目は表示されません。

3. 「Press any key to boot from CD or DVD…」と表示されているときに「Enter」キーを続けて打ちます。

**注意**

Windows が通常に起動した場合は、「Enter」キーを打つタイミングがずれていた可能性があります。再起動して、もう一度、同じ操作をお試しください。

4. Windows のファイルの読み込みが始まります。



5. インストールの初期設定が始まります。完了するまで、しばらくお待ちください。



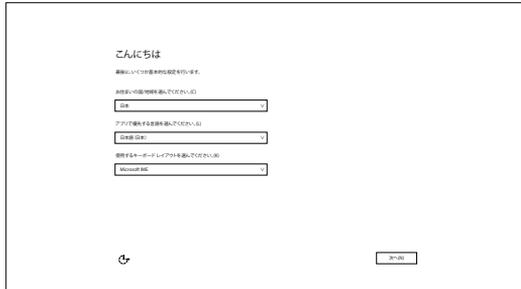
6. Windows セットアップが開始されたら、画面に表示された手順に従い再インストール作業を進めてください。



注意

弊社サーバー製品は、購入時にインストールされたエディションのみインストール可能です。
(OS なしモデルをご購入の場合は OS に関する内容はサポート対象外となります。)

7. Windows の再インストールが完了し、初回設定の画面が表示されたら、CHAPTER 2「3. 初回設定」を参照して、初回設定の作業を行ってください。



CHAPTER 4

サポートセンター

● お問い合わせの概要	44
● お問い合わせ先	45
● FAQ の使い方	46
● ユーザー登録を行う	48
● ユーザー登録を行っていただくと	49
● ユーザー登録フォーム	50
● web 故障診断システムの使い方	52
● 修理の概要	54
● 修理に関する注意事項	55
● 修理の流れ・初期不良について	56
● ピックアップ修理	57
● 有償修理・アップグレード	57
● オンサイト修理サービス	58
● PC リサイクル	59
● 修理依頼シート（記入例）	60
● 修理依頼シート	61
● 保証規定	62

お問い合わせの概要

技術的なお問い合わせは、弊社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弊社ホームページ「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/sc_index.asp

■ サポートセンターに問い合わせる

サポートセンターではトラブル発生時の問題解決にあたり、最も適切な処置を行うため以下のような作業をお願いしております。お手数ですがご協力お願いします。

- ・使用環境の一時的な変更
- ・増設機器の一時的な取り外し
- ・ソフトウェアの一時的なインストール/アンインストール
- ・システムドライブの初期化
- ・オペレーティングシステム (OS) の再インストール

■ お問い合わせ方法

サポートセンターへは、電話、メール、FAX、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。

製品保証書、およびパソコン本体側面（ノート製品の場合は底面）に貼付されております。



お問い合わせ先

■ お電話でのお問い合わせ

お電話での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 : 03-6636-0001 ※ 通話料はお客様負担になります。

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

■ FAX でのお問い合わせ

FAX の送付先は以下になります。

マウスコンピューター サポートセンター

FAX : 048-739-1315

受付時間 : 24 時間受付

■ LINE でのお問い合わせ

「友だち追加」画面の ID/ 電話番号検索から「@mousecom」と入力し、追加ボタンで友だち登録してからお問い合わせください

FAQの使い方

良くあるご質問へのご回答を、ホームページ上でご用意しています。

■ アクセス方法

インターネットブラウザから弊社ホームページ（<http://www.mouse-jp.co.jp/>）までアクセスしてください。その後、トップメニューから「サポート情報」をクリックします。



※ 2019年2月15日現在のものです。
画面は変更となることがあります。

「FAQ」をクリックします。



FAQのコーナーにアクセス出来ます。



■ FAQ の使用方法

用途に応じて検索方法をクリックします。

●カテゴリ検索

お客様のパソコンに現在発生している状況から改善方法を調べる場合にご使用ください。こちらをクリックすると症状別に項目が分けられていますので、近い症状をクリックしてください。尚、「web 故障診断システム (76 ページ)」も併せてご利用ください。

●フリーワード検索

エラーメッセージや調べたい状況の詳細が判明している場合にご使用ください。こちらをクリックすると文字を入力出来る枠が表示されますので、調べたい単語等を入力後「検索」をクリックしてください。尚、任意で OS や内容の種類で絞込みが可能です。

●ダイレクト FAQ 検索

製品のシリアル番号と機種名を入力することで、お客様の製品に関連する FAQ のみを抽出することが可能です。シリアル番号・機種名に関しては、デスクトップパソコンは本体左面（横置き可能な機種は縦置き時の表記となります）、ノートパソコンは本体底面に貼られているバーコードのシールをご確認ください。



●新着 FAQ

新たに追加された FAQ の情報が 10 件まで確認出来ます。

ユーザー登録を行う

弊社へのユーザー登録は、下記のいずれかの方法をお選びいただけます。お客様の環境に合わせてご利用可能な方法でお手続きを行ってください。

■ インターネット

弊社ホームページから「サポート情報」をクリックし、「アフターサポートセンター」に進んでください。その後「my mouse【ログイン】」をクリックし、「ユーザー登録」ボタンを押して、こちらより登録を行ってください。



<http://www.mouse-jp.co.jp/>

※ 2019年2月15日現在のものです。
画面は変更となることがあります。

■ お電話

本冊子冒頭のサポートセンター問い合わせ窓口までご連絡ください。

※ 必ずパスワード(半角8文字以上16文字以内、英数字と「- (ハイフン)」を事前に決めてからお電話ください。

■ FAX

次頁のユーザー登録フォームをコピーしていただき、必要項目をご記入の上、用紙の記載先までお送りください。

※重要※

当社は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法第57号）」および「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン（平成16年厚生労働省経済産業省告示第4号）」に準拠して、お客様、および株主様の個人情報（以下、「個人情報」といいます）について、取扱いを定めて、適切な保護を行います。下記URLの内容をご覧くださいの上でユーザー登録を行ってください。

【個人情報保護方針】 URL → <http://www.mouse-jp.co.jp/privacy/>

ユーザー登録を行っていただくと

ユーザーサポートページで以下のサービスがご利用いただけます。

■ サポート電話予約

お客様のご都合の良い時間帯にお電話を差し上げます。

ユーザー登録申し込みフォーム、は必須項目です

■ご希望日時	[17:00~21:00] [お昼12:00~13:00] ご希望の日時を選択してください。営業時間外は受付できません。
■ご氏名	<input type="text"/> 姓 氏名 支那 株式会社マウスコンピューター 営業部 高橋
■ご連絡先電話番号	<input type="text"/>
■ご連絡先Eメール	<input type="text"/>
■サービスエリア	<input type="text"/>
■お電話番号	<input type="text"/>
■お電話番号 のサービスエリア はどのサービスエリアに お申し込みを 希望しますか？	お電話のサービスエリアを選択してください。お申し込みのサービスエリアは、お申し込みのサービスエリアに限定されます。 [お電話での申し込み] [お申し込みのサービスエリア]
■お電話番号 のサービスエリア はどのサービスエリアに お申し込みを 希望しますか？	<input type="text"/>

以上内容で送信する

■ PC 本体構成を表示

ご購入のパソコン本体の内部構成がご覧いただけます。

■ 修理ステータス

修理に出した商品の修理・出荷状況、作業報告をご覧いただけます。

その他、製品のサポート情報やキャンペーン情報などのご提供を行っております。

※登録情報についての諸注意※

- ・登録された情報は株式会社マウスコンピューターが所有するものとします。
- ・ユーザー様の情報は株式会社マウスコンピューターによって下記目的のみ使用します。
 1. 製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
 2. 商品やサービス、その他キャンペーン情報のご案内
 3. 商品に対するご意見ご提供のお願い、アンケート依頼など
 4. 商品開発に使用する統計資料の作成
- ・上記以外の目的に使用する場合、およびユーザー様を特定することができる情報の第三者への開示につきましては、必ず事前に本人の承諾を要するものとします。

ユーザー登録フォーム (FAX/ 郵送用)

この度は弊社製品をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。お客様により良いサポートをご提供するために、ユーザー情報をご登録ください。

**サインペンなどではっきりとご記入ください。
(不鮮明な場合は登録を承ることができません)**

■ シリアルシール見本 ■
製品保証書およびパソコン
本体に添付されています。



* の項目は必須です。

製品シリアル番号 (U10 ~ から始まる番号)	*						
お買い上げ 機種名	*	<半角 30 文字以内>					
フリガナ		-----					
会社名 (法人様の場合)		<全角 35 文字以内>					
フリガナ		-----					
お名前 (ご担当者名)	*	<全角 35 文字以内>					
郵便番号	*			-			
ご住所	*	-----					
マンション・建物名		-----					
電話番号	*		-		FAX 番号		- -
メールアドレス (※携帯電話不可)		<半角 50 文字以内>					
購入経路	*	Web ・ 電話 ・ 直営ショップ ・ パソコンショップ / 量販店等 ・ 譲渡 その他 ()					
パスワード設定 (英数字 8 文字以上)	*	<半角 16 文字以内>					

※ ひらがな、カタカナ、スペース、記号などは使用できません。

【FAX 送付先】

弊社ホームページをご確認いただくか、サポートセンターまでご連絡ください。

【郵送先】

〒 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

web 故障診断システムの使い方

故障が予測される内容についてご確認いただけるシステムを、ホームページ上でご用意しています。また、実際の修理が必要になる場合の、修理金額の目安もご確認いただけます。

■ アクセス方法

インターネットブラウザから弊社ホームページ（<http://www.mouse-jp.co.jp/>）までアクセスしてください。その後、トップメニューから「サポート情報」をクリックします。

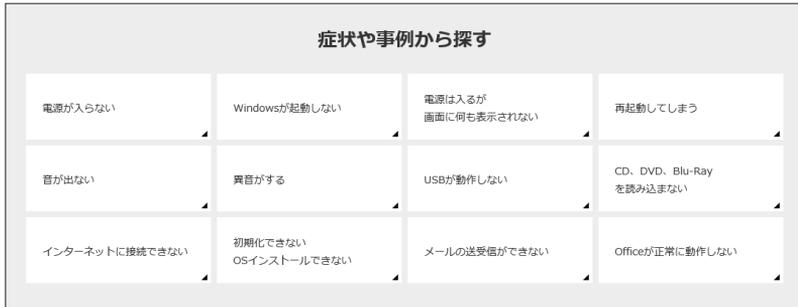


※ 2019年2月15日現在のものです。
画面は変更となることがあります。

「故障診断・修理」をクリックします。



Web 故障診断のコーナーにアクセス出来ます。

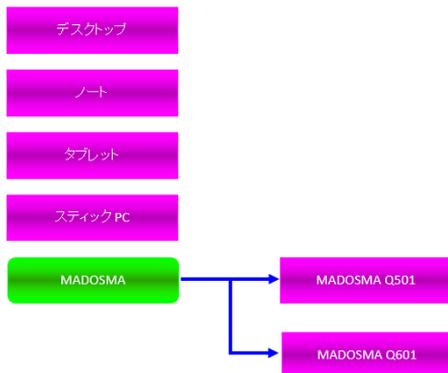


■ Web 故障診断システムの使用方法

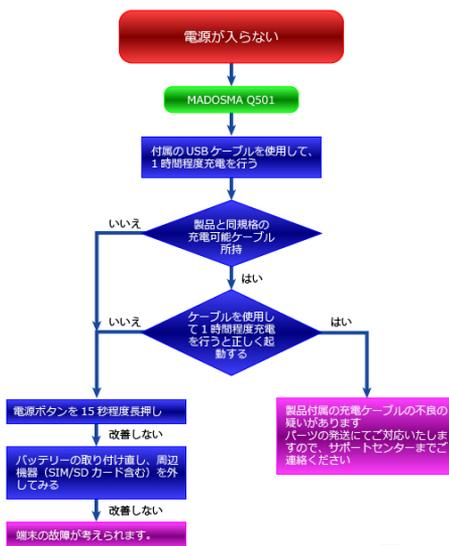
発生している症状内容をクリックし、製品カテゴリをクリックします。

- 回答 -

以下からお使いの製品をお選びください。



症状の原因を究明するためのご確認事項がフローチャート形式で表示されますので、発生している状況に合わせて項目を選択します。



表示される内容は、製品カテゴリ・症状内容により異なります。

修理に関する内容は、次ページをご確認ください。



いくつかのご確認を行っていただくことで、診断結果が表示されます。弊社での修理が必要となり、有償でのご対応となる場合の目安となる金額も表示されます。

修理の概要

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、または出張修理（オプション）にて修理を実施します。

■ 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）
- ・ ピックアップ修理
- ・ オンサイト修理
- ・ アップグレード

■ 修理依頼方法

サポートセンターでは電話、メール、FAX、LINE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 : 03-6636-0001 ※ 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

LINE：「友だち追加」画面の ID/ 電話番号検索から「@mousecom」と入力し、追加ボタンで友だち登録してからお問い合わせください。

受付時間：24 時間受付

■ お送りいただくもの

- ・ パソコン本体（※ 1）
- ・ 製品保証書（※ 2）
- ・ パソコン本体付属品（※ 3）
- ・ 修理依頼シート（※ 4）

※ 1 パーツのみの場合は該当のパーツ

※ 2 コピーでも可。ない場合はレシート等の購入時期の確認できるもの

※ 3 OS・ドライバ CD・マニュアル等、小箱に入っていたもの

※ 4 本冊子、巻末の修理依頼シートをコピーしてご使用ください。

修理に関する注意事項

■ 製品送付時には

修理を行う際は故障箇所を特定するため、本体に内蔵されているオプション機器や部品を一式送付ください。故障原因が判明せずに修理が行えない場合があります。また、キーボード、マウス、スピーカーなど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および梱包材をご利用ください。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にできる限り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

センドバック（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。

着払いでのお荷物はお受け取りできかねます。
ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

■ データ保全について

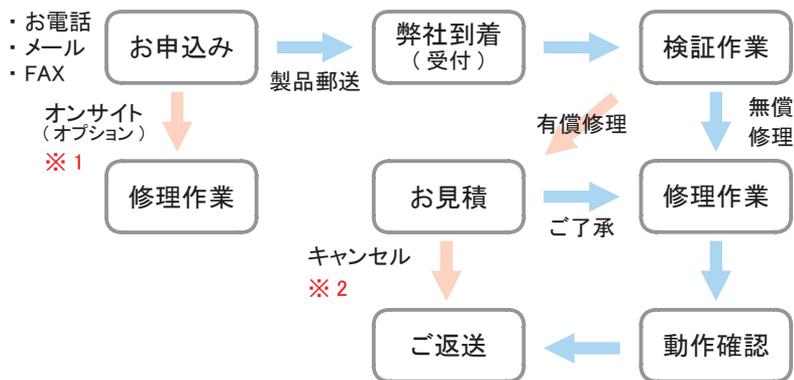
修理センターではハードディスク内のデータの保全は行いません。修理の内容によってはハードディスクの初期化を行います。修理の過程で生じたデータの消失に対し、弊社は一切責任を負いかねますので、修理のご依頼の前に必ずデータのバックアップを取っていただきますようお願いいたします。また、ハードディスク内のデータは定期的にバックアップを取ることをおすすめいたします。

〈〈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
FAX : 048-739-1315

修理の流れ

修理の流れです。



※1 オンライン修理サービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

※2 お見積には症状確認のため技術手数料が発生します。修理キャンセルの場合でも上記手数料がかかりますのでご了承ください。

※ご注意※

- 梱包時の箱はご購入時のものをご利用いただくか、お客様にて用意ください。
- 着払いはお受けできません。送料元払いにてお送りください。
- 本冊子巻末にあります「修理依頼シート」をコピーしていただき、ご記入の上、製品に同梱してください。

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。

※ご注意※

誤品・運送破損等のご対応は初期不良期間内のみとなります。
欠品のご対応は製品到着日より2週間までとなります。
上記期間を超えての誤品・欠品・運送破損等のご対応は、弊社サポート対象外となります。

ピックアップ修理

■ ピックアップ修理とは

弊社サポートセンターにご連絡いただき、修理の必要があると判断した場合には、下記サービス対象に該当する場合のみ弊社指定業者がお客様の指定した場所に製品を引き取りに伺います。その際、接続しているケーブル類は全て外し、製品納品時の梱包箱に収めてお渡しください。お預かりした製品は、修理センターで修理等を行ったのち、ご返送いたします。

※ ピックアップサービス対象は以下となります。

1. ピックアップサービスに加入されている場合
2. 初期不良期間内の不具合の場合
3. 修理ご返却後1ヶ月以内に同じ不具合が再発した場合

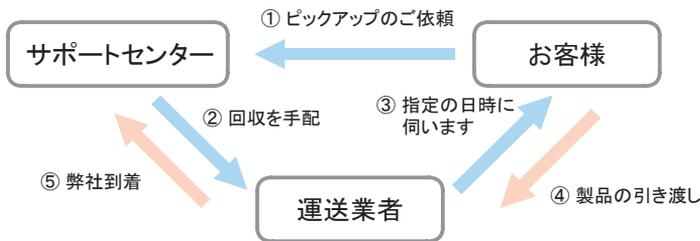
※ ピックアップ可能日時は、ご連絡をいただいた翌日の午前以降となります。

ただし、ご連絡いただいたお時間によっては翌々日以降となることがあります。

※ご注意※

このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 回収までの流れ



有償修理・アップグレード

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。また、メモリ・ドライブなどパーツの増設・OSインストール作業等もサポートセンターにて代行致します。

■ 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。

■ アップグレード

アップグレードの場合には、以下の費用がかかります。

- ・パーツ代金(※)
- ・作業手数料
- ・送付時の送料

※ 増設するパーツによって異なります。サポートセンターにてご確認ください。

※ご注意※

- ・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。

オンライン修理サービス(オプション)

オンライン修理サービスとは、製品にハード的な不具合が発生した場合、オンライン技術者が伺い、不具合部品の交換を行う出張修理サービスです。

※ご注意※

このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 以下の場合、オンライン修理サービスはご利用できません。

- ・ソフトウェア不具合の場合
- ・どのパーツの不具合であるか特定できない場合

※ オンライン修理サービスにおける諸注意 ※

- ・お取替えするパーツは、必ずしも同じ製品とは限りません。
- ・ハードディスクを取り替える場合、データは初期化されます。
- ・お客様による増設パーツの補償はできません。増設パーツはあらかじめ取り外してください。
- ・日程につきましては、サポートセンターにご相談ください。
- ・作業時間は、修理箇所、構成により異なります。
- ・地域によってはパーツを発送する関係上、日数をいただく場合があります。
- ・その場での改善が困難である場合、お預かりさせていただくことがあります。

PC リサイクル

■ データに関するご注意

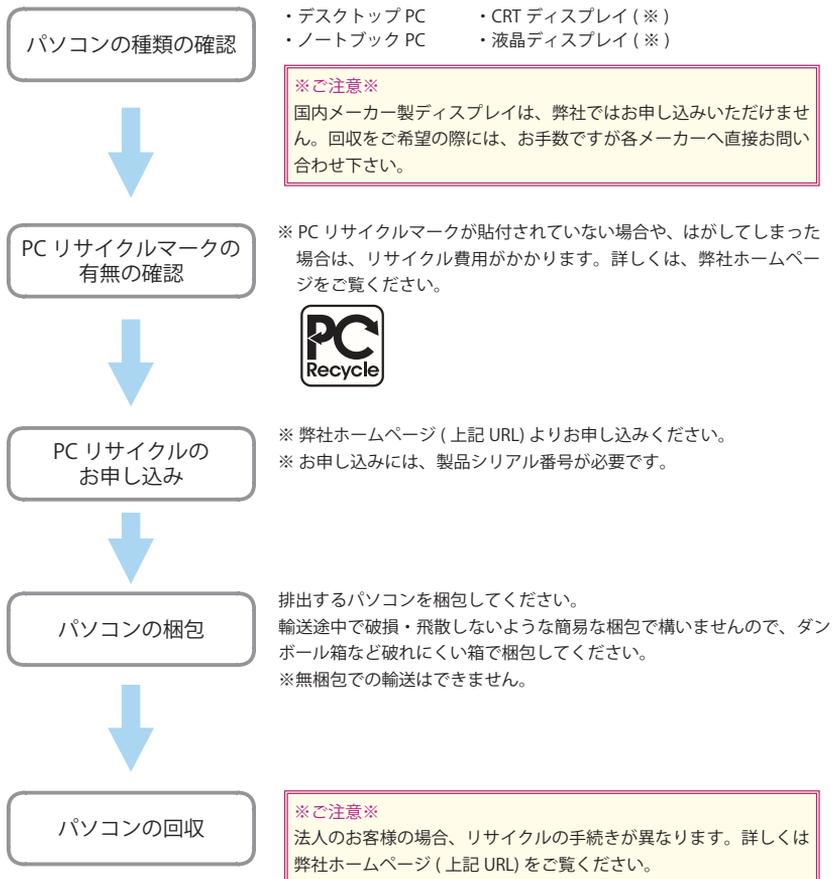
ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

■ パソコン回収サービスのご案内

各種リサイクルに関する法律の施行に伴い、お客様に安心してご購入いただけるよう、ご不要となったパソコンの回収活動を行っております。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

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

～パソコン回収の流れ～



記入例

修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	〇〇〇〇年 〇〇月 〇〇日
フリガナ		フリガナ	〇〇 〇〇
会社名 (法人様の場合)	株式会社 〇〇〇〇	お名前 (ご担当者名)	〇〇 〇〇 様
フリガナ	〇〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇〇〇		
ご住所	〒 xxx-xxxx ※ 本住所は <input type="checkbox"/> 自宅 <input checked="" type="checkbox"/> 会社・その他()		
	〇〇 都・道 府 県 〇〇〇 区・市 郡 〇〇町〇〇xx-xx-xx (様方)		
Eメール	xxx@xxxxxxxx.co.jp		
ご希望のご連絡方法	<input checked="" type="checkbox"/> 一般電話 : 0000 - 00 - 0000	<input type="checkbox"/> FAX : - -	
	<input type="checkbox"/> 携帯電話 : - -	<input checked="" type="checkbox"/> Eメール (上記枠内にご記入ください)	
ご希望の連絡時間帯	10:00 ~ 12:00 / <u>12:00 ~ 15:00</u> / 15:00 ~ 18:00		

保証対象	<input checked="" type="checkbox"/> 保証外 <input type="checkbox"/> 保証内 ※ 修理には保証書(コピー可)が必要になります。	ご購入日 (商品ご到着日)	〇〇〇〇年 〇〇月 〇〇日
修理代金 限度額 (保証外のみ)	(20,000)円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料金が掛かります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。		
データ・アプリ 等の初期化に ついて(ご選 択ください)	<p>弊社修理作業時にシステムドライブ・データドライブの故障、もしくはOSのデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。</p> <p><input type="checkbox"/> 初期化に同意する <input type="checkbox"/> システムドライブのみ初期化に同意する。 (データドライブがある場合)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 初期化に同意しない</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。</p> <p><input type="checkbox"/> 連絡不要 修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。</p>		
BIOSでの パスワード	<input checked="" type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> パスワード()	
Windows ログオン 時のパスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> パスワード(mousecomputer)	
製品型番	1507Lmi205	シリアル(U10 ~)	U101446xxx
使用 OS	Windows10	使用ソフト	Microsoft Word, Excel
周辺機器	プリンタ		
不具合内容 (調査希望 箇所など)	いつ頃、いつから、発生頻度、どのような操作で、どのような状態かわかる範囲でご記入ください。 昨日までは問題なく使用できていたが、今朝からパソコン本体の電源ボタンを押しても電源が入らなくなった。主電源スイッチの確認、電源ケーブルの挿し直しを試したが改善しなかった。		
修理品の引き 取り・処分 について	修理・お見積りの完了またはキャンセルによってお預かり品を返却する場合において、お預かり日から6ヶ月経過後もお引き取りいただけないときは、弊社の裁量でお預かり品を処分できるものとします。なお、処分料またはリサイクル料を頂戴する場合がございますので、あらかじめご了承ください。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない		
	※ご同意いただけない場合、修理依頼をお受けできません。		

修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	年	月	日
フリガナ		フリガナ			
会社名 (法人様の場合)		お名前 (ご担当者名)			様
フリガナ					
ご住所	〒 _____ ※ 本住所は <input type="checkbox"/> 自宅・ <input type="checkbox"/> 会社・ <input type="checkbox"/> その他(_____)				
	都・道 府・県	区・市 郡			(_____ 様方)
Eメール					
ご希望のご連絡方法	<input type="checkbox"/> 一般電話 : _____ - _____		<input type="checkbox"/> FAX : _____ - _____		
	<input type="checkbox"/> 携帯電話 : _____ - _____		<input type="checkbox"/> Eメール(上記枠内にご記入ください)		
ご希望の連絡時間帯	10:00 ~ 12:00 / 12:00 ~ 15:00 / 15:00 ~ 18:00				

保証対象	<input type="radio"/> 保証外 <input type="radio"/> 保証内 ※ 修理には保証書(コピー可)が必要になります。	ご購入日 (商品ご到着日)	年	月	日
修理代金 限度額 (保証外のみ)	(_____)円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料がかかります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。				
データ・アプリ 等の初期化について (ご選択ください)	<input type="checkbox"/> 初期化に同意する <input type="checkbox"/> システムドライブのみ 初期化に同意する。 (データドライブがある場合)	弊社修理作業時にシステムドライブ・データドライブの故障、もしくはOSのデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。			
	<input type="checkbox"/> 初期化に同意しない	<input type="checkbox"/> 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。			
		<input type="checkbox"/> 連絡不要 修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。			
BIOSでの パスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> パスワード(_____)			
Windows ログオン 時のパスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> パスワード(_____)			
製品型番			シリアル(U10 ~)		
使用 OS			使用ソフト		
周辺機器					
不具合内容 (調査希望 箇所など)	いつ頃、いつから、発生頻度、どのような操作で、どのような状態かをわかる範囲でご記入ください。				
修理品の引き 取り・処分について	修理・お見積りの完了またはキャンセルによってお預かり品を返却する場合において、お預かり日から6ヶ月経過後もお引き取りいただけないときは、弊社の裁量でお預かり品を処分できるものとします。なお、処分料またはリサイクル料を頂戴する場合がございますので、あらかじめご了承ください。 <input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない ※ご同意いただけない場合、修理依頼をお受けできません。				

■ 保証規定

株式会社マウスコンピューター（以下「弊社」といいます）は、以下のとおりの規定に従って、お客様がお買い上げいただいた弊社製造製品（以下「製品」といいます）の修理を行います。なお、本規定に定める製品保証を標準保証とし、当社が製品保証に関して別途提供する各種有料サービスについては、当該サービスの約款等が定める条件が適用されますので、あわせてご確認ください。

対象製品

- A. 本標準製品保証規定（以下「本規定」といいます）に定める保証の適用対象は、弊社工場出荷時、もしくは販売店でのご購入時における製品本体、及び本体に標準添付されたキーボード・マウス・スピーカー、並びに弊社が別途保証対象として指定した周辺機器に限られます。また、日本国内において製品をご使用になる場合にのみ適用となります。
- B. 弊社保証対象以外の周辺機器は、各メーカーの保証規定に準じます。
- C. 製品にプリインストール・添付された OS 及びソフトウェア、各ハードウェアのドライバー使用上の不具合及びインストール方法、並びに使用方法につきましては各メーカーによるサポートになります。

保証内容

【1】初期不良期間

- A. 初期不良期間は、製品到着日より1ヶ月間となります。当該期間経過後は、下記「【2】無償保証期間」へ自動的に移行します。
- B. 初期不良期間内における製品の不良・故障などの症状が認められた場合、弊社費用負担にて、「4. 修理方式」に定める製品の回収修理又は部品発送サービスをご提供いたします。
- C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は、製品到着日より2週間となります。当該期間を超えての誤品・欠品・運送破損等の対応につきましては、無償保証期間における保証対応と同一とさせていただきます。

【2】無償保証期間

- A. 製品到着日より1年間、通常の使用において発生した故障を無償で修理いたします。
- B. 無償保証期間内の修理・補修費用及び返送費用は、弊社が負担いたします（弊社への製品発送費用はお客様ご負担となります）。
- C. 製品到着日を証明できるもの（配送伝票・レシート等）を紛失された場合は、弊社出荷日より1年間の保証となります。

【3】無償保証期間外

無償保証期間経過後における製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償となります。なお、有償修理時における製品の配送費用については、弊社への発送費用はお客様ご負担、お客様への返送費用は弊社負担となります。

保証の適用除外事項

次のような場合及び事項については、無償保証期間内であっても保証の適用外とします。なお、保証適用外の事由によって生じた製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償となります。

- A. 保証書を紛失・改竄された場合、保証受付の際に提示なき場合、保証書に必要事項が明記されていない場合、又は保証書にシリアルナンバーが貼付されていない場合。
 - B. 製品不具合の症状又はその発生の原因が以下である場合。
 - (1) 火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、その他の天災地変、公害や化学薬品、異常電圧、害虫又は小動物の混入等の外部的要因による不具合
 - (2) 引っかき傷、すり傷等の使用上支障のない外観上の損傷
 - (3) 弊社の責によらない製品の破損、変形、ひび割れ又は亀裂
 - (4) 製品のサポートマニュアルに記載されている通常の使用環境・動作条件を逸脱したご使用
 - (5) OS その他のソフトウェア・アプリケーションの仕様やバグ、ウイルス、ドライバーや BIOS の問題、弊社の責によらない公知のハードウェア特性上の問題による不具合
 - (6) 弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続したことにより生じた故障又は損傷
 - (7) 移動又は輸送時における、落下等による故障又は損傷
 - (8) 増設部品の接触不良、設定不良、改造、弊社サポートスタッフの指示がない BIOS アップデート、オーバークロック等の動作を行ったことによる故障又は損傷
 - (9) 製品を24時間以上連続使用したことによる故障又は損傷
 - (10) 消耗品又は有寿命部品（「5. 有寿命部品」に掲げるものをいいます）の自然消耗、磨耗及び劣化、又は使用頻度及び経過時間等、弊社所定の製品耐久基準を超えることによって生じた故障又は損傷
 - C. 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源）が、工場出荷時もしくは販売店でのご購入時の構成と異なる場合又はお客様又は第三者によって組み込まれたソフトウェア・プログラム等によって不具合が生じている場合（※）。
 - D. お客様又は第三者の故意又は過失によって不具合が生じている場合、もしくは製品のご使用方法又はご使用環境が適切ではないと弊社が判断した場合。
 - E. 譲渡・転売・リサイクルショップ・インターネットオークション等で製品をご購入された場合。
- ※部品発送サービスを利用してパーツ交換を行った場合、当該パーツに関しては本規定の適用を除外するものとします。

修理方式

【1】回収修理

- A. 弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合、保証書・付属品（キーボード・マウスを除きます）・マニュアルに付属している修理依頼書に不具合の詳細を明記し同梱の上、弊社サポートセンターへご送付（センドバック方式）又は弊社ダイレクトショップへお持ち込み（キャリアイン方式）ください。
- B. センドバック方式にて製品を弊社サポートセンターへ送付される場合、元払い（お客様ご負担）にて送付ください。着払いで送付いただいた場合、弊社は製品を受け取りいたしません。
- C. サポートセンターにて製品の修理完了後、お客様ご指定の場所へ製品を返送いたします（弊社負担）。なお、ダイレクトショップでのお受け取りも可能です。

【2】部品発送サービス

- A. 製品が無償保証期間（「2. 保証内容【2】」に掲げるものをいいます）内であり、弊社サポートスタッフがお客様ご自身によるパーツ交換により製品修理が可能であると判断し、お客様に当該パーツ交換作業の実施をご同意いただいた場合、保守パーツをお客様へ送付し、お客様ご自身に交換を実施していただく部品発送サービスをご利用いただくことができます。弊社サポートセンターへご連絡の際、部品発送サービス利用のご希望をお申し付けください。
- B. 部品発送サービスの対象となる製品機種及びパーツの種類は、弊社が別途指定するもののみとなり、全ての不具合・症状においての適用を保証するものではありません。また、製品不具合の症状、パーツの在庫状況、その他弊社サポートスタッフによる判断等により、部品発送サービスをご利用いただけない場合があります。その場合は、【1】に定める回収修理となります。
- C. 交換完了後の不具合パーツは、弊社サポートセンターへ速やかにご返却ください（送料は弊社負担）。弊社からのパーツ発送日より2週間以内に返却を確認できない場合、交換した保守パーツの代金をご請求させていただき、また、以後部品発送サービスのご利用をお断りさせていただきます。
- D. お手元でのパーツ交換には、ある程度のPCパーツに関する知識や技術、及びドライバー等の作業工具が必要となります。作業実施の際は、怪我などに十分にご注意ください。

有寿命部品

製品には、下記に掲げる有寿命部品（使用頻度や経過時間、使用環境により、摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生が困難となる部品をいいます）が含まれており、24時間以上連続して製品を稼働させ、あるいは通常使用の範囲を超える温湿度条件下でのご使用等によりこれら部品の交換が必要となった場合には、無償保証の適用対象外となり、保証期間内であっても有償修理となる場合があります。

（主な有寿命部品一覧）

液晶モニター（ノートPC画面を含む）、ハードディスク、SSD、CD/DVD/Blu-rayドライブ、バッテリー、電源ユニット等

注意事項

【1】弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツに関する注意事項

- A. 弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツは、工場出荷時における製品状態において動作することを目的としており、個々の仕様及びそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
- B. ソフトウェアの正常動作は、必要とされる動作環境を満たしていること及び動作に関する機器への影響がない状態を前提条件とします。
- C. ソフトウェアの仕様により、その動作環境を満たしている場合であっても、内部機器や他ソフトウェア、ネットワーク環境等の影響により、そのパフォーマンスが十分に発揮されない、又はその一部が使用できない場合があります。
- D. 付属ソフトウェアのインストール、操作方法、動作、内容、及びそれに関連するお問い合わせに対しては、弊社はその対応義務を負わないものとします。同封又はメディア内に収録されたマニュアルをご参照の上、それぞれのソフトウェアメーカーまでお問い合わせください。

【2】その他の注意事項

- A. いかなる場合におきましても、修理期間中の代替機の貸し出しは行っておりません。
- B. 特定の機能・使用方法（主にアプリケーションに起因する不具合）における動作保証は行っておりません。
- C. お客様の判断により、不具合があると申告された場合であっても、弊社サポートスタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合、その不具合に対する保証対応を行わない場合があります。
- D. 無償又は有償を問わず、修理により交換されたパーツの所有権は、弊社に帰属するものとします。
- E. 弊社は、製品の修理時において、弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様に事前の予告なく、製品に使用される各種パーツを、出荷時のものと同等又はそれ以上の性能を有する異なるものに変更する場合があります（以下「上位交換」といいます）があります。上位交換により、対象製品の一部機能が削除又は追加され、あるいは変化する場合がありますが、上位交換前にお客様が使用されていたハードウェア又はソフトウェア・アプリケーション等との互換性については、弊社は一切これを保証いたしません。また、修理の際に使用する部品等は、弊社がその正常動作を確認したものを使用するものとし、交換された部品等の一部は、弊社にて再生利用する場合があります。
- F. 保証期間経過後、お客様のご都合により有償修理のキャンセルがなされた場合には、弊社所定のキャンセル料（診断費用等）をご請求させていただきます。
- G. 液晶画面（セットモデルにおけるLCDモニター・ノートPC等、液晶が搭載されている全製品）における、5個以内の画素欠点（常時点灯・常時消灯・暗点・明点等のドット不良、ドット欠損など）は、技術上不可避なものであり、製品の不良ではございません。セットモデルにおけるLCDモニターに画素欠点が発生している場合には、一度メーカーにご相談ください。弊社は画素欠点における一切の責を負いかねます。
- H. 修理依頼の際は、製品以外の機器又は記録メディア等の記録媒体（以下「外部機器等」といいます）は製品から取り外してください。万が一、外部機器等が製品に接続又は付加されていた場合には、お客様はこれらに対するすべての権利を放棄したものとみなし、弊社ではこれらの管理につき一切責任を負わないものとします。ただし、製品の修理に必要であり、かつ弊社が外部機器等の接続又は付加を要望した場合はこの限りではありません。
- I. お客様ご自身によりラベル・ステッカー類が貼付された製品、あるいはお客様ご自身によるオリジナル塗装又は刻印等がなされている製品について、外観部品（カバー等）の交換を要する修理が必要となった場合には、修理前の状態へ復旧することはできません。

- J. お客様からお預かりした製品に搭載されたハードディスク・SSD等の記憶装置内に、特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第2条第8項に定めるものをいいます）が含まれていることが確認された場合には、弊社は、直ちに修理作業を中断し、お客様に対し製品を返却するものとします。この場合、中断前までに発生した技術手数料及び運送料を別途請求させていただきます。
- K. PCの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ保護に関する必要性に関しましては、社団法人・電子情報技術産業協会（JEITA）のホームページ『パソコンの廃棄・譲渡時におけるハードディスク上のデータ消去に関する留意事項』（http://home.jeita.or.jp/page_file/20110511155520_8vAEy2Fi5d.pdf）をご参照ください。

免責事項

- A. いかなる場合においても、ハードディスク・SSD等の記憶装置内に蓄積されたデータに関して、その保存及び保持は一切保証いたしません。お客様の責任において事前にバックアップをお取りください。
- B. 製品を梱包していた外箱・内箱以外の梱包、弊社指定の梱包以外にて弊社まで製品をご送付いただいた際の、運送中における故障・損傷については、弊社は一切その責を負いません。
- C. スタンドアロン（製品単体）の状態が正常に起動・動作することが確認された場合には、お客様所有のハードウェア又はソフトウェア・アプリケーションとの組み合わせにおいて不具合が生じた場合であっても、弊社は一切その責を負わないものとします。
- D. 弊社サポートスタッフの指示なく行われた増設・拡張・アップグレード及び、ソフトウェアのインストールに起因する損害に関しては、いかなる理由におきましても、弊社はその責を負いません。
- E. 法律上の請求原因の種類を問わず、いかなる場合においても、製品の使用、又は使用不能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失、又はその他の金銭的損害を含む）に関しては、弊社では一切の責を負わないものとします。
- F. 製品及び弊社サービスに関して、弊社の責に帰すべき事由によりお客様に上記 A から E に掲げるもの以外のなんらかの損害が生じた場合には、弊社は製品のご購入代金を上限として、その損害賠償責任を負うものとします。ただし、その損害賠償の範囲は、現実に発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。

修理品の保管期間

弊社がお客様から製品の修理依頼（修理見積り依頼を含みます）を受け、お客様の製品をお預かりした場合において、修理又は修理見積り完了後、合理的な通信手段を用いてご連絡させていただいたにもかかわらず、音信不通、返送先不明等の事由により、相当期間を経過してもなお製品をお引き取りいただけないときは、弊社が製品をお預かりした日（センドバック方式による場合は製品が弊社に到着した日、キャリーイン方式の場合はお持ち込みいただいた日）から6ヶ月間の保管期間の経過をもって、弊社は、弊社の裁量により、当該製品を任意に処分することができるものとします。この場合、弊社はお客様に対し、製品の修理代金又は技術手数料のほか、当該保管に要した費用並びに当該処分に要する費用（回収及びリサイクル料金等を含む）を請求できるものとします。

本規定の変更

弊社は、本規定の内容を変更する必要がある場合には、事前の予告なく内容を変更することができるものとします。なお、お客様に対する変更事実の通知は、弊社ホームページ内における表示をもってこれに代えるものとします。

発効日

本規定は、平成30年8月20日より発効するものとします。なお、本規定の適用対象は、発効日以降に製品をお買い上げいただいたお客様を対象とし、発効日より前にご購入いただいた製品に関する保証内容につきましては、ご購入時に添付された保証書面にてご確認ください。

180820 版

MEMO

CHAPTER

1

2

3

4

サポートセンター