

CONTENTS

CHAPTER 1	はじめに	3
1 ●	安全上の注意	4
	本体使用上の警告 / 5	
	電源、電源コード使用上の警告 / 6	
	本体使用上の注意 / 7	
	電源、電源コード使用上の注意 / 8	
	健康上の注意 / 8	
	ご使用になる前に必ずお読みください / 9	
CHAPTER 2	トラブルシューティング	13
1 ●	トラブルシューティング	14
2 ●	リカバリー方法と種類	24
3 ●	クリーニング	26
	ノートパソコンのお手入れ方法 / 27	
	デスクトップパソコンのお手入れ方法 / 27	
CHAPTER 3	サポートセンター	29
	お問い合わせの概要 / 30	
	お問い合わせ先 / 31	
	FAQの使い方 / 32	
	ユーザー登録を行う / 34	
	ユーザー登録を行っていただく / 35	
	ユーザー登録フォーム / 36	
	web 故障診断システムの使い方 / 38	
	修理の概要 / 40	
	修理に関する注意事項 / 41	
	修理の流れ・初期不良について / 42	
	ピックアップ修理 / 43	
	有償修理・アップグレード / 43	
	オンサイト修理サービス / 44	
	PC リサイクル / 45	
	修理依頼シート（記入例） / 46	
	修理依頼シート / 47	
	保証規定 / 48	

CHAPTER 1

はじめに

1 ● 安全上の注意	4
------------------	---

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指示事項は、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、アースリード(黄/黄緑)があるケーブルは接地してください。
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。



- 破損の原因になりますので、液晶ディスプレイの表面や外枠部分を強く押ししたり、表面に傷をつけないでください。
- 液晶が破損して内部の液体が口に入った場合は、すぐにうがいをしてください。
また、皮膚に付着したり目に入った場合は、すぐに流水で15分以上洗浄し、直ちに医師に相談してください。



- 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ま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。

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

- ・ 平らで十分な強度がある場所で使用してください。
- ・ 本製品の使用環境は、温度 10℃～35℃、湿度 8%～80%（結露しないこと）の範囲内で使用してください。故障の原因となります。
- ・ 本製品の通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。
- ・ 本製品には、落雷等による電源の瞬停（電圧低下）に対する保護機能は搭載されておりません。これを防ぐ手段として、交流無停電電源装置（UPS）等を使用されることを推奨いたします。
- ・ 本製品は、日本国内でのみご使用ください。
- ・ 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。
- ・ 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・水分や湿気の多い場所・夏の閉めきった自動車内・飲食物や喫煙物のそば
- ・ 本製品の上にものを載せないでください。
- ・ 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。

■ ストレージについて

- ・ ストレージ（ハードディスク・SSD等）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。
- ・ お客様が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。
- ・ ストレージは、衝撃、振動、温度等の影響を受けやすい部品です。起動した状態で衝撃、振動を与えないでください。

- 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。

- バッテリーパックに関する注意
 - ・バッテリーパックは指定の方法以外で充電しないでください。マニュアルに記述されている指定方法にて充電してください。指定方法以外で充電すると発熱・発火・液漏れすることがあります。
 - ・端子ショート・液漏れ・高温環境での放置等は、故障の原因となります。
 - ・バッテリーパックは火の中に入れてください。火の中に入れて加熱したりすると、爆発・破裂することがあります。
 - ・バッテリーパックに衝撃を与えないでください。衝撃を与えると破裂・液漏れすることがあります。
 - ・バッテリーパックを分解、改造しないでください。分解・改造すると、破裂、液漏れすることがあります。
 - ・弊社以外のバッテリーパックや分解・改造したもの（弊社での修理対応を除く）は、安全性や製品に関する保証はできません。
 - ・バッテリーパックに変形、変色、割れ、ヒビ、錆、液漏れ等の外観異常がある場合や、異臭、発熱などの異常がある場合には、使用しないでください。
 - ・バッテリーパックは消耗品です。バッテリー駆動時間が短くなってきた場合には、弊社の新しいバッテリーパックと交換してください。バッテリーパックの交換に関してご不明な点等ございましたら、弊社サポートセンターまでご連絡ください。

- リチウムイオンポリマーバッテリーについて
 - リチウムイオンポリマーバッテリー搭載製品の場合、バッテリーの劣化等に伴い、バッテリー内部で発生するガスによりバッテリーパックが膨張することがあります。これはリチウムイオンポリマーバッテリーの特性です。
 - バッテリーパックは密閉されており、外部にガスが漏れることはなく、製品安全上の問題はありませんが、バッテリーパックが膨らんでいたり、変形している場合は、バッテリーの性能が著しく低下しているため、使用を中止して、弊社サポートセンターまでご連絡ください。

- 国際エネルギースタープログラムについて
国際エネルギースタープログラムとは、国際的な省エネルギー制度です。本プログラムの基準を満たす製品を使用することによって、電力コストを抑え、環境負荷の軽減に貢献します。

詳細については下記 Web サイトをご覧ください。

- ・ 国際エネルギースタープログラム
<https://www.energystar.go.jp/index.html>
- ・ 当社適合製品一覧
<https://www.mouse-jp.co.jp/company/sustainable/energystar/>

■ 無線 LAN について

・ 弊社製品搭載の無線 LAN 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、電子レンジなどの産業・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ことをご確認ください。2. 万一本製品と他の無線局の間に電波干渉の事例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。

2.4DS/OF4/FH8

- ・ 上記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 DD-SS 変調方式、OFDM 変調方式および FH-SS 変調方式を採用し、干渉距離はそれぞれ 10m、40m、80m です。
- ・ 製品に内蔵の無線 LAN を 5GHz 帯 (W52/W53) の周波数帯は、電波法の規定により屋外では使用できません。詳しくは、総務省のホームページをご覧ください。

■ Bluetooth について

Bluetooth は 2.4GHz 帯を使用しています。変調方式として FF-HS 変調方式を採用し、干渉距離は 10m です。

■ 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™、® マークは明記しておりません。

CHAPTER 2

トラブルシューティング

1 ●	トラブルシューティング	14
2 ●	リカバリー方法とその種類	24
3 ●	クリーニング	26

トラブルシューティング

様々な障害の対処方法について説明しています。

電源が入らない

①はじめにご確認ください

■ パソコン本体より焦げたような異臭はしますか？

製品内部で故障が発生している可能性があります。本体の電源を切り、電源プラグをコンセントから抜いてください。その後、速やかに弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 電源コードは製品本体に、電源プラグはコンセントにしっかりと挿し込まれていますか？

必ず製品付属の電源コードを使用してください。

■ 電圧設定は「115V」になっていますか？

弊社製品は日本国内でのみ動作保証されています。電圧設定スイッチ（赤いスイッチ）は「115V」を表示させた状態にしてください。

※製品の仕様によっては、電圧切り替えスイッチが搭載されていない場合があります。その場合、本項目は該当しません。

■ 主電源（メインスイッチ）は「一」が押された状態になっていますか？

主電源（メインスイッチ）の位置は製品付属のファーストステップガイドをご確認ください。

※製品の仕様によっては、主電源スイッチが搭載されていない場合があります。その場合、本項目は該当しません。

②改善しない場合は次の項目をお試しく下さい

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

OA タップ等を使用している場合や、タコ足配線で他電気製品と併用している場合、電圧低下による起動不良が起きる可能性があります。

■ 完全放電を行ってください

製品内部に電気が残留することで起動不良が起きている可能性があります。電源コードを含め、製品に接続されているケーブル類や周辺機器をすべて取り外してください。また、バッテリーパックが取り外し可能な製品の場合は取り外してください。この状態で約 30 分間、製品を放置して放電を行います。放電完了後、電源ボタンを 5 ～ 6 回押し、再度電源ケーブルを接続して動作をご確認ください。

※以下の作業は内部作業となります。

実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。

作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。

静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。

内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ ボタン電池を取り付け直してください（CMOS クリア）

マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

③ ここまでの作業を行っても改善しない場合

内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

画面が映らない

①はじめにご確認ください

- **ディスプレイの電源は入っていますか？**
ディスプレイの電源 LED が点灯しているか確認してください。
- **ディスプレイケーブルは正しく接続されていますか？**
ディスプレイケーブルの挿し直しを行ってください。
※製品によっては変換コネクタが付属されている場合があります。
変換コネクタが付属されていない場合は別途ご購入ください。
- **(グラフィックカード搭載機種の場合)**
グラフィックカード側のディスプレイ端子にディスプレイケーブルは接続されていますか？
接続端子の位置は製品付属のファーストステップガイドを確認してください。
- **1台のディスプレイとパソコンを複数の映像出力ケーブルで接続していませんか？**
数種類 (D-SUB・DVI・HDMI・Display Port・USB Type-C) の接続規格があります。
パソコンとディスプレイの接続は、1組につきいずれか1種類の接続規格のみで接続してください。
1台のパソコンから複数のディスプレイに表示させる場合は、
それぞれのディスプレイに1本ずつ映像出力ケーブルを接続してください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- ※以下の作業は内部作業となります。
実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。
作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。
静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。
内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。
-

- **メモリ・グラフィックボード等を一度取り外してから再度、接続し直してください**
内部パーツの接触不良の可能性があります。一度取り外してから再度、接続し直してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

Windows が起動しない

①はじめにご確認ください

- 電源コード、電源プラグ、ディスプレイケーブル、USB 機器等の接続方法は間違っていないか？

ケーブルや機器の取り付け直しを行ってください。

- ファンは動作していますか？

ファンにほこりや異物が挟まっている場合、ファンの回転を妨げている場合があります。「クリーニング (26 ページ・27 ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去してください。

※作業を行う際には、必ず電源を切って電源プラグをコンセントから抜いてください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- カードリーダーにメディアが挿入されている場合は取り外してください

SD カードなどのフラッシュメディアが挿入されたまま起動した場合、システムドライブよりもそれらのメディアへのアクセスが優先され、起動が停止する場合があります。

- 外部 USB 機器を取り外してください

USB 機器が起動を妨げている場合があります。取り外した状態で再起動を行ってください。

- 表示された画面の指示に従ってください

何らかの理由で電源が落ちたとき等に「Press F4 to resume」と表示されて止まってしまう場合があります。

この場合はキーボードの「F4」キーを押すことで起動が再開する場合があります。

- BIOS の初期化を行ってください

以下の方法で BIOS の初期化を行ってください。

1. 本体の電源を入れます。
2. キーボードの「Delete (もしくは DEL)」キーを断続的に押して BIOS 画面を起動します。
3. カーソルキーで「Load Optimized Defaults」の項目にカーソルを移動し「Enter」キーを押します。
4. 確認メッセージが表示されますので「Yes」をクリックします。
5. BIOS の設定保存を行った後、再起動します。

※機種によっては項目名が異なる場合があります。

異なる場合はサポートセンターまでお問い合わせください。

※以下の作業は内部作業となります。

実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。

作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。

静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。

内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ ボタン電池を取り付け直してください (CMOS クリア)

マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

■ ボタン電池を交換してください

起動中に「CMOS Checksum Error」のように表示される場合、CMOS 電池が消耗している可能性があります。

マザーボードに取り付けられているボタン電池を交換してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

- ・「BOOTMGR is missing」と表示される
OS を起動するための領域が破損しています
- ・「S.M.A.R.T.」エラーが表示される
SSD またはハードディスクの不具合の可能性があります
- ・内部から「カチッ・・・カチッ・・・」という金属音が聞こえる
ハードディスクが故障している場合、このような金属音が発生する場合があります

ネットワークに繋がらない

①はじめにご確認ください

- インターネット接続会社（プロバイダ）と接続の契約は行っていますか？
インターネットに接続するには、インターネット接続会社（プロバイダ）と接続の契約が必要です。
- 接続設定は正しいですか？
プロバイダから配布された接続マニュアルをご確認の上、設定を行ってください。
- LAN ケーブルは正しく接続されていますか？
製品本体の LAN ポートとブロードバンドルーター等のネットワーク機器が正しく接続されているか確認してください。
インターネットに接続する場合は「クロスケーブル」ではなく「ストレートケーブル」で接続する必要があります。
- （無線 LAN 搭載モデルのみ）無線 LAN が有効になっていますか？
タスクトレイ右のアイコンから表示できるアクションセンターで設定を確認してください。

②改善しない場合は次の項目をお試しく下さい

- **トラブルシューティングツールを実行してください**
タスクトレイのネットワークアイコンに×印が表示されている場合、トラブルシューティングツールを実行することで解決する場合があります。
トラブルシューティングツールは、タスクトレイのネットワークアイコンを右クリックすると表示されるメニューから実行することができます。
- **ネットワーク機器メーカーにお問い合わせください**
使用機器によっては別途設定が必要になるものがあります。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 弊社サポートセンターまでご連絡ください。

ネットワークの通信速度が遅い

①はじめにご確認ください

■ 接続リンク速度は正しい値になっていますか？

【有線接続の場合】

1. デスクトップ画面下の Windows ボタンをクリックし、「設定」(歯車のアイコン) をクリックします。
2. 「ネットワークとインターネット」をクリックします。
3. ネットワークの詳細から、「アダプターのオプションを変更する」をクリックするか、「ネットワークアダプターオプションの詳細」をクリックします。
4. 「イーサネット」と表示されているアイコンをクリックし、「この接続の状況を表示する」をクリックします。
5. 「速度」の項目に表示されている値を確認します。
※一般的に 1.0Gbps 速度のネットワークアダプタが搭載されています。
(一部の製品では 2.5Gbps、10Gbps に対応しています)

【無線接続の場合】

上記と同じ方法で確認してください。4. の項目では「Wi-Fi」と表示されているアイコンをクリックします。

ネットワーク速度は接続設備の中で一番遅い性能に統一されます。ブロードバンドルーターが特定の接続速度性能を有していたとしても、無線 LAN アダプタがそちらの性能に満たない場合、最大でも無線 LAN アダプタの性能しか発揮されません。

■ (無線接続の場合) 製品と無線 LAN アクセスポイントの双方が同一の接続規格で接続されていますか？

通信規格: IEEE802.11 b、IEEE802.11 g、IEEE802.11 a、IEEE802.11 n (Wi-Fi 4)
IEEE802.11 ac (Wi-Fi 5)、IEEE802.11 ax (Wi-Fi 6)

■ (無線接続の場合) 電波干渉するものはありますか？

製品と無線 LAN アクセスポイントが金属で遮られている場合電波の減衰が発生します。2.4GHz 帯の接続規格の場合、家電製品等でも同じ帯域の電波が使用されているため、電波干渉によって通信速度が低下したり通信障害が発生する場合があります。

5GHz 帯の接続規格の場合、金属に限らず遮蔽物があると通信速度が低下します。

アクセスポイントを見通せる場所等に使用環境を変えてお試しください。

■ 通信速度を満たす LAN ケーブルが使用されていますか？

ギガビット、または 2.5 ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 6」以上、10 ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 6A」以上に対応した LAN ケーブルを使用してください。

②改善しない場合は次の項目をお試してください

- ネットワークアダプタ用のドライバを更新してください
新しいバージョンのドライバが配信されている場合があります。Windows Update をお試しください。
 - プロバイダやネットワーク機器メーカーにお問い合わせください
インターネット接続の場合、基地局からの距離、時間帯、接続方式 (IPv4/IPv6)、ネットワーク機器性能等により通信速度は大きく変動します。
また、アクセスする Web サイトによって通信速度は異なります。
- ③ここまでの作業を行っても改善しない場合
弊社サポートセンターまでご連絡ください。

フリーズする

①はじめにご確認ください

■ マウス、キーボード操作は可能ですか？

画面がフリーズし、マウス、キーボード操作等も受け付けなくなった場合、システム全体がフリーズしています。

電源ボタンを長押しし、電源を切ってください。

その後、再度電源を入れ、動作をご確認ください。

■ 特定のアプリケーションのみがフリーズしている場合

次の手順で、フリーズしているアプリケーションを終了してください。

1. 【Ctrl】【Shift】【ESC】キーを同時に押し、「タスクマネージャー」を起動します。
2. 「プロセス」タブの中にある該当アプリケーション名を右クリックし、「タスクの終了」をクリックします。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてください

特定のタイミングからフリーズが発生するようになった場合、その直前に行ったシステム変更起因している可能性があります。

インストールしたドライバ、アプリケーションをアンインストールして動作をご確認ください。

■ システムの復元をお試しください

Windows Update 後に発生する場合、Windows 更新プログラムが影響している可能性があります。システムの復元を行い、Windows Update 前の状態に戻します。

1. デスクトップ画面下の Windows ボタンをクリックし、「設定」(歯車のアイコン) をクリックします。
2. 「システム」をクリックし「バージョン情報」から「システム情報」をクリックします。
3. 「システムの保護」をクリックし「システムの復元」を実行します。
4. 画面の指示に従って作成された復元ポイントの状態に復元します。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

弊社サポートセンターまでご連絡ください。

電源が落ちる

①はじめにご確認ください

■ 通気口をふさいでいませんか？

パソコン内部の温度が上昇し熱暴走が発生している可能性があります。パソコン周辺は5cm以上の空間を設け、特に通気口周辺には十分な空間を設けてください。

■ ファンは動作していますか？

ファンにほこりや異物が挟まっている場合、ファンの回転を妨げている場合があります。

ファンが動作しないと内部の冷却が十分に行われなため、熱暴走が発生する可能性があります。

「クリーニング (26 ページ・27 ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去してください。

※作業を行う際には、必ず電源を切って電源プラグをコンセントから抜いてください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

OA タップ等を使用している場合や、タコ足配線で他電気製品と併用している場合、電圧低下による起動不良が起きる可能性があります。

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてください

特定のタイミングから症状が発生するようになった場合、その直前に行ったシステム変更に起因している可能性があります。

インストールしたドライバ、アプリケーションをアンインストールして動作をご確認ください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 弊社サポートセンターまでご連絡ください。

その他の現象

■ トラブルシューティングを行っても改善しない、その他の現象が発生する場合、システムのリカバリーを行ってください。

実行する前に必ずデータのバックアップを行ってください。

SECTION2 を参照の上、Windows の回復オプションを使用したリカバリーをお試しください。

リカバリー後も改善が見られない場合、ハードウェアの不具合の可能性ありますので、サポートセンターまでご連絡ください。

リカバリー方法とその種類

リカバリー方法の種類

ご利用のパソコンで、パソコンが正常に動作しなかった場合などにリカバリーを実施します。

リカバリー方法には、リフレッシュ、リセット、回復ドライブの3種類の方法があります。

名称	リカバリーデータの保存先	動作
個人用ファイルを保持する	<ul style="list-style-type: none"> PCの内部ストレージにあるリカバリー領域 ※OSのインストール方法は、クラウドからダウンロードする方法と、リカバリー領域からインストールする方法があります。 ※お客様が保存先を変えることはできません。 	個人用ファイル（※1）やアカウント情報が残った状態で初期状態に戻します。
すべて削除する	<ul style="list-style-type: none"> ※お客様が保存先を変えることはできません。 	<p>全てのデータを削除して、初期状態に戻します。</p> <p>PCのリサイクルや、完全な初期状態に戻す場合にお使いください。</p>
回復ドライブ	お客様の用意したUSBメモリ	上記2種類と同じ動作をします。（※2）

※1

アカウントフォルダに保存された写真、音楽、ビデオなどのファイルには影響ありません。

ディスクまたはWEBサイトからインストールしたアプリは削除されます。

※2

詳細につきましては、Windows ユーザーガイド（PC内PDF）をご確認ください。

Windows が正しく起動しなくなり、上記の方法を行えない場合は、「回復」オプションからリカバリーを実施します。

「個人用ファイルを保持」して PC を初期状態に戻す

- この操作を行うと、個人用ファイルを保持した状態で PC を初期状態に戻すことができます。
アカウントフォルダに保存された写真、音楽、ビデオなどの個人的なファイルには影響がありません。
その他のフォルダや、インストールされたアプリケーション等は削除されます。
- 1. デスクトップ画面下にある検索ボタンをクリックし、「回復オプション」と入力します。
 2. 検索結果から「回復オプション」をクリックします。
 3. 「この PC を初期状態に戻す」の下にある「開始する」をクリックするか、「回復オプション」項目から「PC をリセットする」をクリックします。
 4. 「個人用ファイルを保持する」をクリックします。
以降は画面の指示に従って操作してください。

注意

この操作が終わるまで、絶対に電源を落とさないでください。

クリーニング

パソコンのお手入れの仕方について説明しています。

※注意※

- ・クリーニングは定期的に行ってください。パソコン使用中、通気口やパソコン内部は、空気と共に埃が行き来しています。ほこりの蓄積によるファンの動作不良・基盤の放熱不足が発生し、熱暴走（使用中電源が落ちるなど）が発生する可能性があります。通常でも半年に1回、ほこりが多いと感じられる環境での使用は、半年に数回のクリーニングを行ってください。
- ・デスクトップの内部を掃除したいときや詳細を確認したいときは、弊社サポートセンターへご連絡ください。
- ・お手入れをする前に、必ずパソコン本体の電源を切り、コンセントから電源コードを抜いてください。電源コードを取り付けたままお手入れを始めると、感電する可能性があります。
- ・パソコンを使用していない時は、スリープ状態になっている場合があります。その場合はスリープから復帰させ、Windowsを起動してから電源を切ってください。
- ・アルコール類を使用してお手入れをしないでください。故障や動作異常が発生する可能性があります。
- ・シンナーやベンジンなど揮発性の有機溶剤や、化学ぞうきんは使わないでください。
- ・水やぬるま湯などの液体を、直接パソコン本体や周辺機器にかけないでください。故障の原因になります。
- ・ディスプレイのお手入れ時は、硬いものでこすったり、強く押さえつけたりしないでください。故障や破損の原因になります。

ワンポイント

- ・パソコンの外装をお手入れするときに、OA クリーニングキットや、薄めた中性洗剤などがあると便利です。
- ・中性洗剤を使用して拭いた場合は、水かぬるま湯を含ませ固く絞った布で二度拭きをしてください。

ノートパソコンのお手入れ方法

■ 準備するもの

柔らかい布、(汚れがひどいときは) 水かぬるま湯を含めた布

■ お手入れ方法

1. パソコン外側の汚れを、柔らかい布で軽く拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
2. ディスプレイの汚れを、傷がつかないように柔らかい布で軽く拭きとります。
3. マウスの汚れを、柔らかい布で拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
4. キーボードの汚れは、柔らかいきれいな布で軽くふき取ります。
キーとキーの間の汚れは、綿棒を使うと取り除くことができます。



デスクトップパソコンのお手入れ方法

■ 準備するもの

柔らかい布、(汚れがひどいときは) 水かぬるま湯を含めた布、掃除機

■ お手入れ方法

1. パソコン外側の汚れを、柔らかい布で軽く拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
2. 通風孔のお手入れは、掃除機を使ってほこりを取り除きます。
ほこりの付着がひどいときは綿棒やハケを使って取り除きます。
3. ディスプレイの汚れを、傷がつかないように柔らかい布で軽く拭きとります。
4. マウスの汚れを、柔らかい布で拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
5. キーボードの汚れは、柔らかいきれいな布で、軽くふき取ります。
キーとキーの間の汚れは、綿棒を使うと取り除くことができます。



サポートセンター

● お問い合わせの概要	30
● お問い合わせ先	31
● FAQ の使い方	32
● ユーザー登録を行う	34
● ユーザー登録を行っていただくと	35
● ユーザー登録フォーム	36
● web 故障診断システムの使い方	38
● 修理の概要	40
● 修理に関する注意事項	41
● 修理の流れ・初期不良について	42
● ピックアップ修理	43
● 有償修理・アップグレード	43
● オンサイト修理サービス	44
● PC リサイクル	45
● 修理依頼シート（記入例）	46
● 修理依頼シート	47
● 保証規定	48

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 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

ホームページの受付フォームにて、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

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（<https://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「アフターサポート」をクリックします。



※ 2022年7月1日現在のものです。
画面は変更となることがあります。



「FAQ 検索でお悩み解決！」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 (62 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「アフターサポート」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。



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



※ 2022年7月1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 → <https://www.mouse-jp.co.jp/store/privacy/index.aspx>

ユーザー登録を行っていただくこと

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。

■ 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 >				

※パスワードは、半角数字 (0-9)、半角英字 (a-z、A-Z)、記号の 3 種類をそれぞれ
1 文字以上使用してください。

※使用できる記号は次の 5 種類です。

- (ハイフン) _ (アンダーバー) / (スラッシュ) @ (アットマーク) . (ピリオド)

【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】

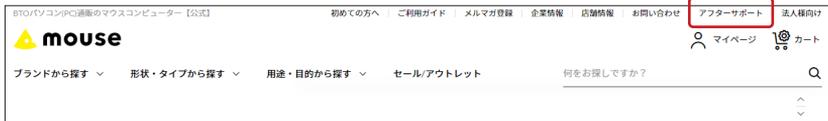
〒 344-0063 埼玉県春日部市緑町 6-14-53
株式会社マウスコンピューター サポートセンター 宛

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「アフターサポート」をクリックします。



※ 2022年7月1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。

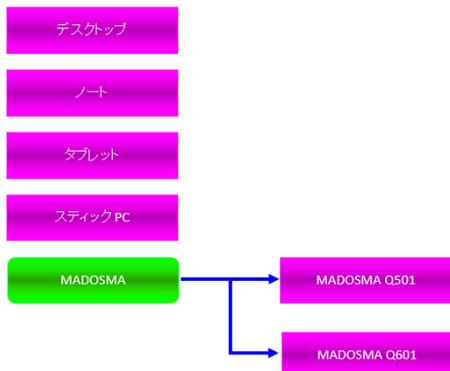


■ Web 故障診断システムの使用方法

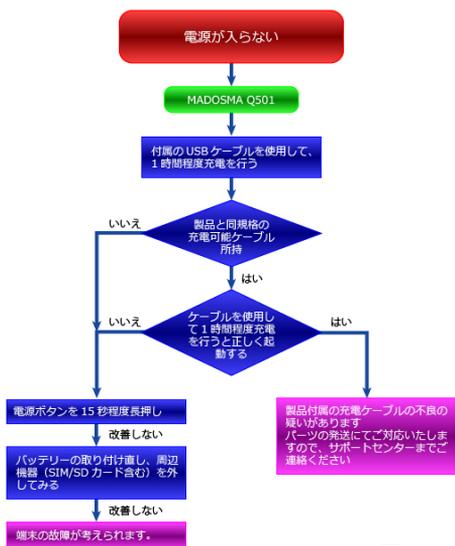
発生している症状内容をクリックし、製品カテゴリをクリックします。

- 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

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装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

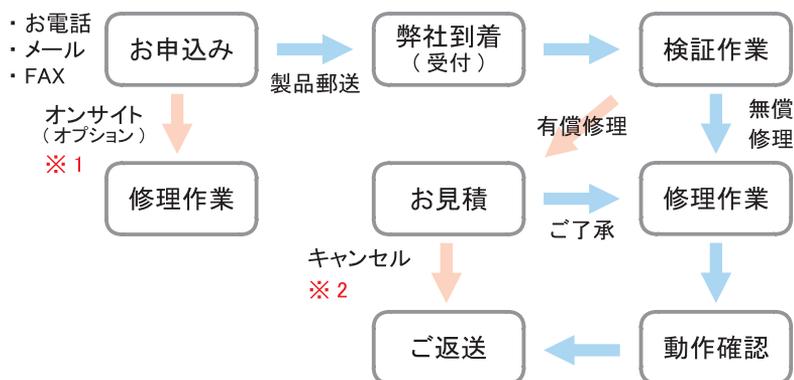
修理センターではハードディスク内のデータの保全は行いません。修理の内容によってはハードディスクの初期化を行います。修理の過程で生じたデータの消失に対し、弊社は一切責任を負いかねますので、修理のご依頼の前に必ずデータのバックアップを取っていただきますようお願いいたします。また、ハードディスク内のデータは定期的にバックアップを取ることをおすすめいたします。

《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 オンサイト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、お客様にてご用意ください。
- 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。

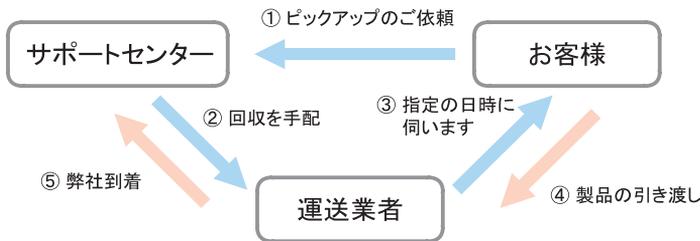
1. ピックアップサービスに加入されている場合
2. 初期不良期間内の不具合の場合
3. 修理ご返却後 3 ヶ月以内に同じ不具合が再発した場合

※ 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場合があります。

※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。

オンサイト修理サービス (オプション)

オンサイト修理サービスとは、製品にハード的な不具合が発生した場合、オンサイト技術者が伺い、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、オンサイト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

※ オンサイト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

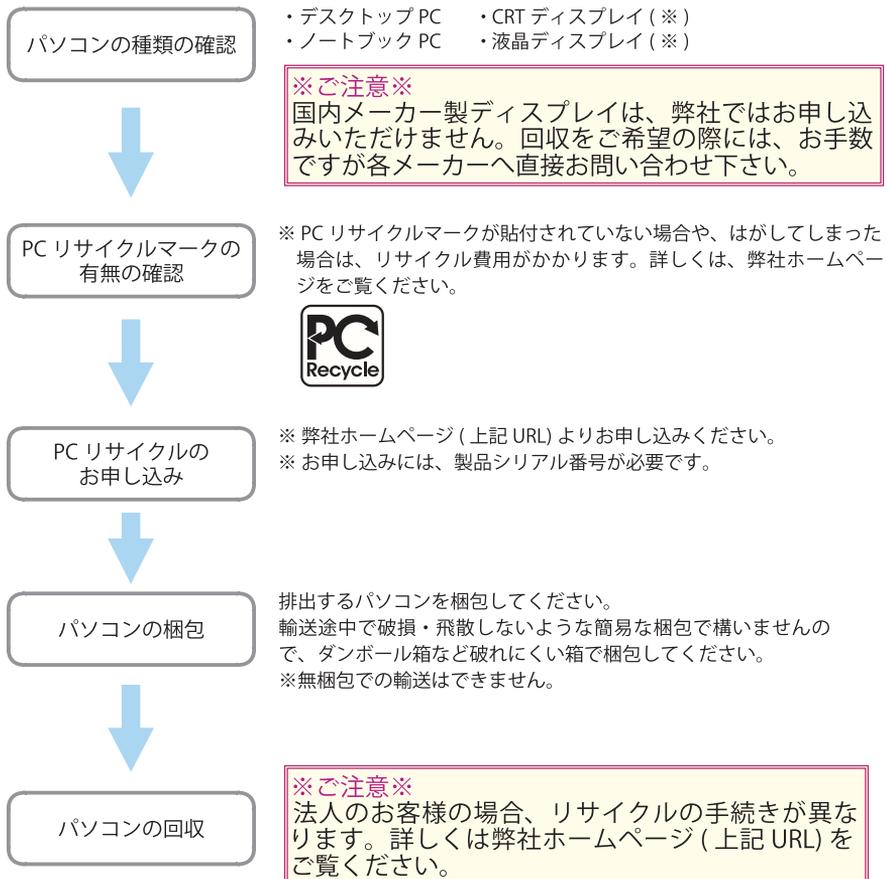
ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

■ 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	フリガナ	〇〇 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 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 / 12:00 ~ 15:00 / 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)	<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) <input checked="" type="checkbox"/> 初期化に同意しない	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 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。 <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 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、どのような状態かを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・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、キャンセル料金がかかります。 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) <input type="checkbox"/> 初期化に同意しない	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"/> 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。				

■ 製品保証規定

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品（以下「製品」といいます）の製品保証を行います。なお、本製品保証規定（以下「本規定」といいます）に定める製品保証を標準保証とし、弊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。

1. 対象製品

- 本規定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、及び本体に標準装備されたキーボード、マウス及びスピーカー等の付属品に限られます。
- 製品と同時にご購入された周辺機器は、各メーカーの保証規定に準じます。
- 製品にプリインストール又は添付されたソフトウェア、各ハードウェアのドライバ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。

2. 使用目的の限定

- 製品は、一般事務用、家庭用及び一般産業用等の用途を想定して開発・製造されたものです。
- 製品は、原子力施設における核反応制御、航空機自動飛行制御、航空交通管制、大量輸送システムにおける運行制御、兵器システムにおけるミサイル発射制御及び生命維持のための医療用機器等、極めて高度な安全性が要求され、生命・身体に対する重大な危険性を伴う用途に対し開発・製造されたものではありません。そうした設備や機器、制御システム等に製品を使用し、製品の故障や不具合により人身事故、火災事故又は社会的な損害等が生じたとしても、弊社は何ら責任を負わないものとします。
- 前項に掲げる用途に対し製品を使用する場合、お客様の責任においてフェールセーフ設計や冗長設計等の安全性を確保する措置を講じるものとし、これらの使用に起因するお客様又は第三者によるあらゆる請求に対し、弊社は一切の責任を負わないものとします。

3. 日本国外における使用

- 製品は日本国内でご使用いただくことを前提に開発・製造されております。日本国外における動作を保証するものではありませんので、あらかじめご了承ください。
- 製品の修理及び不具合等の対応は、日本国内のみとなります。海外への技術サポート及びアフターサービス等は行っておりません。
- 日本国外ではその国の法律又は規制により、製品を使用できないこともあります。このような国では弊社製品を使用した結果、罰せられることがあります。弊社では一切の責任を負いません。

4. 保証内容

- 製品に添付される保証書及びサポートマニュアルに従った正常な使用状態で製品が故障した場合、以下に掲げる保証期間において、無料で修理いたします。ただし、延長保証サービス等の有料サービスにお申込みいただいた場合、又は別途弊社と保証期間に関する特約を結んだ場合はその期間とします。

製品	保証期間
PC	3年
※付属のマウス、キーボード等を含む	
サーバー、ワークステーション	1年
モニター	3年

※アウトレット品など個別の保証期間が適用されているものは除きます。

- 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、保証期間の起算を弊社出荷日とします。

5. 初期不良

- A. 製品の品質については万全を期しておりますが、万一初期不良品が届いた場合、又は製品のお客様へのお届けまでに破損が生じてしまった場合、以下の期間内に保証書に記載された弊社窓口へご連絡ください。

欠品、誤品、破損※	2 週間
初期不良	1 カ月

※運送事故及び生産不良によるものをいい、お客様又は第三者の故意又は過失による破損、損傷、変形等は除きます。

- B. 初期不良は、原則的に修理による対応となります。

6. 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、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。

- (1) お客様又は第三者の故意、過失又は不適切な行為（分解・改造等）に起因して生じた故障又は損傷
- (2) 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（高温又は高湿環境における使用、PC においては 24 時間連続使用等）により生じた故障又は損傷
- (3) 火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、又はその他の天災地変、並びに公害、塩害及び異常電圧等の不慮の事故による故障又は損傷
- (4) お客様の使用環境や管理方法（埃、錆、カビ、虫・小動物の侵入、水・液体等の混入、結露、不衛生な状態）に起因した故障又は損傷
- (5) 引っかき傷、すり傷、汚れ等の使用上支障のない外観上の損傷及び弊社の責にやらない製品の破損、変形、ひび割れ又は亀裂
- (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) 製品納品後の移動又は輸送時における落下、振動及び衝撃等による故障又は損傷
- (8) お客様の梱包不備（衝撃に弱い梱包、緩衝材等の不備等）による輸送中に生じた故障又は損傷
- (9) OS、その他のソフトウェア・アプリケーションのバグ、CPU 等のハードウェア特性上の問題による不具合及びコンピューターウイルスにより生じた不具合又は故障
- (10) 増設部品の接触不良、設定の誤り、改造、弊社サポートスタッフの指示によらない 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
- (11) お客様又は第三者によってダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェア等によって不具合が生じている場合
- (12) 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源及び AC アダプター等）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
- (13) 消耗品又は有寿命部品（「7. 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の弊社が定める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
- (14) 製品を譲渡、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ご購入された場合又は製品が中古品である場合

7. 有寿命部品

- A. 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、磨耗、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）が含まれております。
- B. 有寿命部品の交換時期の目安は、25℃の環境で通常使用した場合、1 日 10 時間、1 カ月 22 日の使用で約 5 年です。この期間はあくまでも目安であり、故障しないことや無償保証をお約束するものではありません。
- C. 長時間の連続使用、又は通常使用の範囲を超える温湿度条件下におけるご使用等により、早期に寿命に至る場合があります。このような場合には、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】

液晶パネル、液晶パネル開閉部のヒンジ、HDD、SSD、冷却用ファン、バッテリー、アルミ電解コンデンサー（※）

- ※・アルミ電解コンデンサーを使用した部品には、マザーボード、電源ユニット、VGA カード、AC アダプター等があります。
- ・アルミ電解コンデンサーは寿命が尽きた状態で使用を継続すると、電解液が漏れ、枯渇し、それに伴い異臭、発煙又は発火の原因となる場合がありますので、早期の交換又は買い替えをお勧めいたします。

8. 注意事項

- 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シールが貼付されていない場合等で購入の履歴が不明な場合、並びに製品のシリアル番号が不明な場合、保証対象外となる場合があります。
- B. 修理期間中の代替機の貸し出しは行っておりません。
- C. 特定の機能及び使用方法（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。
- D. 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。
- E. 無償又は有償を問わず、修理により交換された部品の所有権は、弊社に帰属するものとします。
- F. 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部品を、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、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。
- G. 保証期間経過後の修理（点検、検査又は初期化等を含む）は有償となります。有償修理のお申し込みを受け、製品が弊社工場に到着した後にお客様のご都合により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。
- H. 液晶モニター及びノート PC の液晶パネルの画素欠点（常時点灯、常時消灯、暗点又は明点等のドット不良やドット欠損等）は、液晶パネルの製造上不可避なものであり、製品の不良ではございません。
 1. 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、この外部機器等に関わる不具合又は破損・滅失等何らかのトラブルが生じても弊社では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。
- J. 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かねます。
- K. 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（行先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送料を別途請求させていただきます。

L. 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）のホームページをご参照ください。
JEITA
(<https://home.jeita.or.jp/cgi-bin/page/detail.cgi?n=74&ca=1>)

9. 弊社取扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各部品に関する注意事項

- A. 弊社取扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各部品は、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、及びそれに準ず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。

10. 免責事項

- A. ハードディスク・SSD等の記憶装置内に蓄積されたデータの保存及び消失等については、弊社では一切責任を負わないものとします。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. 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。

11. 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。

12. 個人情報の取扱い

弊社は製品の修理において、お客様の個人情報を弊社プライバシーポリシーに従ってお取り扱いいたします。

13. 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。

14. 発効日

本規定は、2023年4月1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。

Handwriting practice area with 20 horizontal dashed lines.

