

新登場!

ネットトータルサポートは「つながる」に関するお困りごとをドコモがまるごとサポートするサービスです!

月額使用料 **500円**^{*1}^{*2} 初回31日間 **無料**^{*3}

「あんしんバック」と組み合わせるとおトク! 詳しくは裏表紙へ▶

パソコンを買ったけれど
メールの初期設定は
どうしたらいいんだろう?



テレビをWi-Fiで
インターネットにつなげたい
けれどどうすれば…



ビデオカメラの電源が
入らなくなってしまった…
壊れたのかな?



家族写真のデータが
入っていたパソコンが
動かなくなった…



デジカメを買って替えたから
古いデジカメが
いらなくなっちゃったな…



まずはドコモにご相談ください!

お問い合わせは「お電話」でも「アプリ」からでもお気軽に!



パソコンのお困り時に…

リモートサポート

初期設定等、画面を確認しながら遠隔サポート



専用のオペレーターが
ご対応します!



アプリなら専用フォームから お問い合わせもカンタン!

24時間、専用フォームから
ご相談いただけます!

※ご回答は、営業時間内での対応となります。



ネットトータル サポートアプリ

お問い合わせ以外にも便利な使い方ができます!

My家電で一元管理

お持ちの家電情報(型番、保証期限等)をMy家電登録しておく
と、型番が分からずお店で付属品が買えないということもなくな
ります! コールセンターにお電話いただいた際も、オペレー
ターが登録機器の情報を確認できるため、スムーズな対応が可
能です。

保証期限/リコール情報の通知^{*7}^{*8}

My家電に登録済みの機器に保証期限を登録していれば、期限
が近づいた際にアプリへ通知します。リコールが発生した際も、
アプリに通知されるので安心です。

他にも便利な機能が満載!

インターネット接続方法の案内

パソコンやスマホのWi-Fi接続等についてわかりやすく解説
します。

家電のよくある「お困りごと」Q&A

家電を選択すると、よくあるお困りごとの解決策が表示されます。

サービスのお申込み受付

訪問サポート、「修理」サービス、データ復旧、「買取」サービス
を専用フォームからお申込みいただけます。

※アプリの一部に対応していない機種があります。
※アプリのダウンロードおよび利用料は無料ですが、別途通信料が発生します。

さらにお客さまのご要望に合わせて、訪問や機器回収によるサポートもご用意!

購入した時に…

訪問サポート

ネットへの接続設定や基本操作の説明を専門スタッフが対応



ご利用料金	
基本訪問料金	6,000円
個別メニュー料金 ^{*2}	
月2回まで	基本訪問料金は無料! ^{*5}
<テレビをWi-Fiに接続する場合>	
個別メニュー	Wi-Fi接続がない場合
インターネット接続設定	3,000円
無線LANアクセスポイント設定	2,500円
無線LANクライアント設定	2,000円

「修理」サービス

故障した時に…

データ復旧

不要になったら…

「買取」サービス

機器を回収に伺い、修理後、ご自宅に送付



ご利用料金	
機器回収料金	実費
修理費	部品費 ^{*2}
月2回まで	機器回収料金は無料! ^{*5}

機器を回収に伺い、データ復旧後、ご自宅に送付



ご利用料金	
機器回収料金	実費
作業費 ^{*2}	
月2回まで	機器回収料金は無料! ^{*5}

機器を回収後、査定し買取額をdポイントで進呈



ご利用料金	
機器回収料金	実費
月2回まで	機器回収料金は無料! ^{*5}

買取額を
dポイントで
進呈!!

<オンラインパソコン教室> ご希望があればインターネットやメール等、パソコンの基本的な使い方をご自宅にいながらマンツーマンで受講できます。[受講料^{*2}:1回30分/1,800円)] ※事前に予約が必要です。

サポート範囲は対象機器の購入店や製造メーカーを問いません! さまざまなジャンルの商品が対象です!

対象機器ジャンル	主な対象機器	操作案内	接続設定	修理	訪問サポート	データ復旧	買取
パソコン	デスクトップ・ノートパソコン(マザーボード等内部装置含む)	○	○	○	○	○	○
パソコン周辺機器	モニター・キーボード・マウス・プロジェクター・プリンター・スキャナー・スピーカー・外付けHDD・ペンタブレット	○	○	○	○	外付けHDD	○
テレビ	テレビ(ブラウン管除く)	○	○	○	○	○	○
ネットワーク機器	ルーター・無線LANアクセスポイント・WEBカメラ	○	○	○	○	○	○
映像関連機器	DVDプレーヤー・BD/HDDレコーダー・セットトップBOX	○	○	○	○	○	○
音楽関連機器	MP3プレーヤー・NWメディアプレーヤー	○	○	○	○	○	○
カメラ	デジタルビデオカメラ・デジタルカメラ	○	○	○	○	○	○
スマートフォン	スマートフォン・タブレット・iPhone・iPad	— ^{*9}	○	— ^{*10}	○	— ^{*11}	— ^{*12}
	ゲーム機・電子書籍リーダー・ICレコーダー等	○	○	○	○	ICレコーダー	○
その他	USBメモリ・SDカード等	—	○	○	○	○	—
	住宅家電・白物家電(NW対応機器のみ)	—	○	○	○	○	—

※日本国内向けに販売されたメーカー純正品を対象にサポートを行います。※ビジネス向けに提供されている製品はサポート対象外です。※iPad、iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社の子会社にもつぎ使用されています。TM and ©2017 Apple Inc. All rights reserved.

<サポートのご利用はこちらにご連絡ください>

ネットトータルサポートセンター

0120-825-360 受付時間 午前9:00~午後8:00(年中無休)

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

*1 お申込みされると、ご利用の有無にかかわらず月額使用料が発生します。画面共有を利用したご案内は、通信料が発生します。*2 「修理」サービス、訪問サポート、データ復旧、オンラインパソコン教室をご利用の場合には、内容に応じた料金のお支払いが別途必要となります。*3 ネットトータルサポートの初回お申込みから、月額使用料が31日間無料となります。お客さまより当サービスの解約のお申し出がない場合、無料期間終了後は有料となります。*4 サポート対象の機能に対するお問い合わせであっても、内容/パソコンの機種によっては音声案内のみとなる場合があります。お客さまの通信環境によっては、円滑に画面共有されず、画面共有が利用したご案内をご利用にならない場合があります。*5 「修理」サービス、訪問サポート、データ復旧、「買取」サービスにて、基本訪問料金および機器回収料金に関して、合計月2回まで無料となります。合計月3回目以降は都度、基本訪問料金は6,000円、機器回収料金は実費請求となります。*6 お客さまのご都合で受講途中で中断された場合でも料金は全額必要となります。*7 My 家電に登録された機器に関する各種情報について、その最新性、完全性等を保証するものではありません。当該情報をお客さまが取得したこと、または取得できなかったことにつき責任を負うものではありません。*8 お客さまのご利用環境や設定によっては、通知が届かない場合もございます。*9 「あんしん遠隔サポート」のサポート範囲となります。*10 「ケータイ補償サービス」/「ケータイ補償サービス for iPhone & iPad」のサポート範囲となります。*11 「ケータイデータ復旧サービス」のサポート範囲となります。*12 「下取りプログラム」のサポート範囲となります。※お問い合わせの内容によっては、解決できない場合があります。※詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。