

ケア・シート記入例

お客様へ

平素は弊社製品をご愛顧いただき誠にありがとうございます。本シートは故障原因の特定、迅速で確実な修理を提供させて頂くための必要な資料となります。すべての項目についてできるだけ詳しくご記入ください。

①修理実施にあたって、連絡や配送を行うのに必要な情報となります。個人登録の場合は、会社名・部署名は不要です。

修理品添付用

ケア・シート

迅速で確実な修理をご提供させていただくために、全ての項目についてご記入ください。

②製造番号については、本体に添付または保証書に添付されております。下記シールをご確認下さい。

型番 XXXX



③保証期間内の無償修理の場合、必ず保証書が必要になります。

④初期化にご同意いただけないと修理をすることができない場合がございます。

⑤バックアップにつきましては、お客様ご自身で保存していただく必要がございます。DVDやUSBメモリなどの外部メディアに保存して下さい。

⑥パスワードが設定されている場合、記入ができませんと、診断および修理ができない場合がございます。

⑦故障内容につきましてはできるだけ詳しくご記入下さい。

〒 103 - 0004 東京都中央区八重洲xxx-xxx-xxx	
ふりがな おんきよー たろう	電話番号 ご自宅 (03) xxx xxx FAX (03) xxx xxx
お名前 (貴社名) 音響 太郎	
部署名/ご担当者名 (法人の場合)	日中連絡先(出勤先/携帯電話など) <input type="checkbox"/> お勤め先 <input type="checkbox"/> 携帯電話
PC本体 製品名/型番 S503A9B	製造番号 DSLxxxxxxxxxxx
ディスプレイ 製品名/型番 LA21TW-01	製造番号 SOTxxxxxxxxxxx
1 修理依頼日 20xx 年 xx 月 xx 日	2 お買い上げ日 20xx 年 xx 月 xx 日
3 保証書の添付について <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有(保証書には販売店印または販売店の発行する領収書(購入日がわかるもの)が必要です)	
4 修理料金の お見積りについて ※1 (有償修理の際)	<input type="checkbox"/> 見積不要(修理連絡なしに修理してもよい) <input type="checkbox"/> 見積連絡不要(万 千円以下(税込)であれば連絡なしに修理してもよい) <input type="checkbox"/> 見積連絡必要
5 お預りする添付品 について	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ACアダプター <input type="checkbox"/> メモリ <input type="checkbox"/> 電源コード <input type="checkbox"/> キーボード <input type="checkbox"/> マウス <input type="checkbox"/> フロッピー媒体 <input type="checkbox"/> CD/DVD媒体 <input type="checkbox"/> 保証書 <input type="checkbox"/> その他 []
6 【重要】 ハードディスクの ※2 初期化について	<input checked="" type="checkbox"/> 同意する 「同意する」の場合、ハードディスクの故障またはハードディスク内のソフトウェアの障害の場合のみハードディスクの初期化を行います。他の部位の故障の場合は、ハードディスクの初期化を行いません。 <input type="checkbox"/> 同意しない 「同意しない」の場合、ハードディスクの故障またはハードディスク内のソフトウェアの故障の場合には修理を行うことができません。修理せず、そのまま返すことができます。
7 ハードディスク内の データの ※2 バックアップについて	<input checked="" type="checkbox"/> バックアップした <input type="checkbox"/> バックアップしない
8 セットアップメニュー (BIOSメニュー)の ※3 スーパーバイパスワードの 設定について	<input type="checkbox"/> 設定していない(修理依頼前に解除) <input type="checkbox"/> パスワードを教える [] スーパーバイパスワード
9 ログインするユーザ名 (コンピュータの管理者権 ※3 限)について	ユーザ名 [test] <input type="checkbox"/> 設定していない(もしくは、修理依頼前に解除した) パスワード設定 [] <input type="checkbox"/> パスワードを教える [パスワード onkyosotec]
1 どのような症状ですか？(エラーメッセージなど、できるだけ詳しくご記入ください) 起動できない、ONKYOロゴで停止する。	①電源は入りますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ②本体ランプは点灯しますか？ <input type="checkbox"/> はい(色) <input type="checkbox"/> いいえ ③モニタランプは点灯しますか？ <input type="checkbox"/> はい(色) <input type="checkbox"/> いいえ ④ファン(通風)は回転しますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ⑤「SOTEC」もしくは「ONKYO」ロゴは表示されますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ⑥Windowsは立ち上がりますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 Windows起動時。
2 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？	
3 その症状はいつから発生していますか？	20xx 年 xx 月 xx 日 頃から
4 その症状の発生頻度を教えてください	<input checked="" type="checkbox"/> 常時 <input type="checkbox"/> 一日に数回 <input type="checkbox"/> 週に数回 <input type="checkbox"/> 月に数回 <input type="checkbox"/> 年に数回 <input type="checkbox"/> 不定期発生 <input type="checkbox"/> 過去に発生した
5 お客様が追加してインストールされたソフトウェアがあれば、メーカー名、製品名をご記入ください	xxx。
6 お客様が接続した周辺機器があれば、製品名をご記入ください(対象：メモリ・ハードディスク・プリンタ等)	xxx。
7 インターネットまたは電子メールに関する故障の場合は使用回線を教えてください	<input type="checkbox"/> アナログ電話回線 <input type="checkbox"/> ISDN <input type="checkbox"/> ADSL <input checked="" type="checkbox"/> 光回線 <input type="checkbox"/> CATV <input type="checkbox"/> 社内LAN <input type="checkbox"/> その他 []
8 テレビに関する故障の場合はテレビ電波の種類を教えてください	<input type="checkbox"/> 地上波アナログ <input checked="" type="checkbox"/> 地上波デジタル <input type="checkbox"/> BS <input type="checkbox"/> CS <input type="checkbox"/> CATV(会社名) []
※1 「見積不要」の場合、見積の往復期間のみ、修理期間が短くなります。また、「見積不要」および「見積連絡不要」の上限以内の場合、お支払いは代金引換払いになります。	
※2 修理のためにハードディスクの初期化が必要となる場合があります。初期化によりハードディスク内に記録されているすべてのデータおよびソフトウェアが消去されます。(パソコンに登録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、取り込んだ写真、ホームページが自動的に入り情報、その他登録された固有の設定情報など、ハードディスク内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。) 従って、常日頃からこまめにバックアップ(複製)するとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取扱いいただくようお願いいたします。また、初期化にご同意いただけない場合、修理をすることができず所定の料金を請求するのをごまか返すことがありません。	
※3 修理に出される前に、必ずパスワードを解除していただくようお願いいたします。ご希望により当社でパスワードを解除(有料)する場合は、オンキョーPCカスタマーサポートセンター(ナビダイヤル 0570-00-1134)までお問い合わせください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。	

①
②
③
④
⑤
⑥
⑦

修理依頼欄
故障診断欄

注意事項