

# お問い合わせ

## お問い合わせの前に

受付窓口の混雑またはお問い合わせの内容により、ご回答にお時間をいただく場合がございます。お問い合わせの前に「よくあるご質問」をご覧ください。お問い合わせの前に「よくあるご質問」をご覧ください。

- (1) メニューより「よくある質問」をクリックします。
- (2) 「よくある質問」を選択します。

The screenshot shows the website's navigation menu on the left and the 'よくある質問' (Frequently Asked Questions) page on the right. In the menu, the 'よくある質問' item is highlighted with a red box and labeled (1). In the main content area, the 'よくある質問' section is highlighted with a red box and labeled (2). The 'よくある質問' section contains a question mark icon and the text: 'よくある質問 お問い合わせの前に「よくある質問」で解決できる場合があります。よくある質問はこちらからどうぞ。' Below this is a button that says '各種手続き一覧 / お問い合わせへ'.

- 2 「よくあるご質問」が表示されますので、似たようなご質問やお探しの情報がないかご確認ください。

The screenshot shows the 'よくあるご質問' (Frequently Asked Questions) page. At the top, there is a search bar with the text 'キーワードから探す' and buttons for '検索', 'クリア', and 'オプション'. Below the search bar, there is a 'よくあるご質問 トップ' section with a 'カテゴリ選択' dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of categories: 'サービスご加入前に', 'ITSCOM TV', 'ITSCOM .net', 'ITSCOM PHONE', 'ITSCOM Smart', 'ITSCOM モバイル', '東急でんき&ガス', 'サポートサービス', 'マイページ', 'ご契約内容について', 'お支払いについて', '安心安全情報', '地域情報', 'その他のサービス', and '物件オーナー様・管理会社様'. To the right of the dropdown menu, there is a '注目のFAQ' section with a list of frequently asked questions. The questions are: '「お得パック」の種類が多くて、どのサービスが良いのかわかりません。', '東急でんき&ガスのマイページの入り方を教えてください。', 'マイページで料金明細を確認する方法を教えてください。', '支払い方法を変更したい場合、手続きはどのようになりますか？', 'テレビ画面にE208または、E205というエラーメッセージが表示されてBS/CSデジタル放送が視聴できなくなった場合、どうしたら良いですか？', 'よく利用されているFAQ', 'メールの受信はできるが送信ができない場合において、考えられる原因と対処方法について教えてください。', '「B-CAS/C-CASカードを正しく挿入してください」とエラーメッセージが表示され、テレビが視聴できない場合、どうしたら良いですか？', 'ケーブルモデムのランプが一部消灯または、点滅していて、インターネットに接続できません。対処方法を教えてください。', '突然テレビが映らなくなりました。対処方法を教えてください。', 'ケーブルインターネットが途切れる、または接続の調子が悪い時の対処方法を教えてください。'

# お問い合わせ

電話番号をよくお確かめの上、おかけ間違いのないようご注意ください。

マイページの操作方法、インターネットの接続、メールソフトの設定などに関するお問い合わせ

## インターネット・サポートセンター

(フリーダイヤル)

**0120-1256-07**

国際電話・IP電話などをご利用の場合は  
042-716-9617

受付時間： 平日 9:30～20:00

土・日・祝日・年末年始 9:30～18:30

FAX番号 042-795-2073

メール support@itscom.jp

※お問い合わせの内容、または混雑状況によっては、対応にお時間をいただく場合があります。

- インターネット接続設定・メール送受信設定・マイページ操作方法に関するお問い合わせ先です。
- インターネット接続に関連しないソフトに関するお問合せは、お答えいたしかねます。
- パソコン本体(ハードウェア)や、オペレーティングシステムに関しては、お使いのパソコンのメーカー様へお問い合わせください。
- メンテナンス情報・障害情報は、イツコムホームページ <http://www.itscom.net/> にてご確認ください。

ご契約に関するお問い合わせ

## お客さまセンター

(フリーダイヤル)

**0120-109199**

国際電話・IP電話などをご利用の場合は  
042-716-9658

受付時間

平日 9:30～20:00

土・日・祝日・年末年始 9:30～18:30

メール info@itscom.jp

※お問い合わせの内容、または混雑状況によっては、  
対応にお時間をいただく場合があります。

お客さまセンターにお電話いただくと、最初に音声案内が流れます。お問い合わせの内容に応じた番号をお選びください。オペレーターまでおつなぎいたします。音声案内の途中でも、番号を選択できます。