**よくある質問とその回答(FAQ)**

**一般的な質問**

* **正常に動作しません。対処法を教えてください。**

・音が出ない。

・音が小さい。

・音が途切れる。

・ノイズが入る。

上記のような症状が出る場合は、以下のことをお試しください。

・ヘッドホン端子からプラグを抜き、再度奥までしっかりと挿し直してください。

・延長コードや変換プラグを使用している場合は、それらの機器から一度外し、接続をやり直してください。

・プラグが汚れている場合は、乾いた布で拭いてきれいにしてください。

・音が出ない／小さい場合には、ヘッドセットまたは機器側の音量を上げてみてください。

・音が途切れたり、ノイズが出たりする場合は、複数の曲やゲームで使用をお試しください。

一部の曲やゲームでのみ症状が出る場合は、曲やゲーム側に原因がある場合があります。

* **通話音声が相手に聞こえていません。**

マイクがミュートになっていないかご確認ください。インラインコントローラー（ミュートスイッチ）の赤い色が見える状態だとミュートになっています。

**その他**

* **RIG 300 PRO HCの問い合わせ先は?**

jp-nacongaming@3goo.jpに電子メールでお問い合わせ下さい。対応時間は土日祝日を除く平日10:00～17:00です。内容によっては返答にお時間をいただく場合がございます。また、年末年始、ゴールデンウィーク、夏季休暇期間は臨時で休業する場合がございますこと、あらかじめご了承のほどお願いいたします。※RIG 300 PRO HCより前に海外で発売されたNacon製のヘッドセット、またRIG 300 PRO HCの並行輸入品(RIG300PROHCJP（ブラック）／RIG300PROHCWJP（ホワイト）とは異なる型名)および中古品については、前述の窓口のサポート対象外となります。  
※また、お電話でのお問い合わせができる窓口はございませんので、あらかじめご了承下さい。

* **パッケージの外箱は捨ててもいいですか?**

外箱に製品の保証書があるため、外箱全体または保証書を切り取って購入証明(レシート、領収書)などと一緒になくさないように保管しておいてください。

* **製品に同梱のクイックスタートガイド以外の説明書はありますか?**

jp.nacongaming.com から、詳細なガイドをダウンロードすることができます。

* **商品を分解しても良いですか?**

商品は分解しないでください。分解の形跡が見受けられる商品につきましてはサポートや保証の対象外となります。

* **不良や故障の可能性がある場合、修理や交換手続きはどのように行いますか?**下記の手順に沿って対応いたしますので、ご協力をお願いします。

1. 不良や故障の可能性がある製品の症状について jp-nacongaming@3goo.jp にご連絡ください。  
　その際に、問題の状態が分かる写真、保証書の写真またはスキャン画像、購入証明の写真またはスキャン画像　(またはそれに相当する物)を含めてご相談ください。  
2. サポートより復旧や改善方法をご案内します。または不良の可能性のある商品の送付をお願いする場合がございます。  
3. 製品が対応窓口に到着後、不具合の再現確認をいたします。  
4. 不良の症状が確認できた後、修理または交換対応、発送をいたします。

ご注意1. 主に以下のようなケースは、保証・修理・交換の対象外となります。(ただし対象外となるケースはこれらに限りません。)  
 - 長時間の利用による摩耗や劣化、経年変化によるもの  
 - 間違った使い方をした結果による故障

- サードパーティー製の製品(例: 延長ケーブル、ヘッドホンカバーなど)との組み合わせで利用した結果による故障や摩耗  
 - 分解した商品 (商品を分解しないでください。)  
  
ご注意2. 不良の可能性の確認を目的としてお送りいただいた商品は、サポート窓口で検品の上、不具合の症状を再現確認いたしますが、再現が難しい不具合の事象については、お時間をいただき、追加で詳しい説明をお願いする場合がございます。また、ご申告いただいた症状が再現できない場合は、点検や清掃の上、商品を返送し、経過観察をお願いする可能性もございますので、あらかじめご理解の程お願いいたします。

* **不良品を新品に交換してもらった場合、保証期間はどうなりますか？**

交換の有無にかかわらず、初回購入時から起算した期間が保証の対象期間となります。  
レシートや購入証明は大切に保管をお願いします。

**カスタマーサポートに関する注意事項**

回答内容の一部または全部を転用したり、二次利用したりすることはご遠慮ください。

ご質問内容によっては回答に時間を要する場合や、お答えできないこともございます。

下記のご質問については回答しておりません。ご了承ください。

* 製品の開発に関するお問い合わせ
* 海外向け商品に関するお問い合わせ
* サードパーティー社製品との互換性に関するお問い合わせ
* 日本語以外でのお問い合わせ
* アイデア・企画のご提案
* 法人様からのご相談

**その他の注意事項**

お問い合わせの際に、お客様のご要望を実現するための手段として、

社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおりですが、これに限りません）を

行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合

対応をお断りさせていただく場合がございます。

* 威迫・脅迫・威嚇行為
* 侮辱、人格を否定する発言
* プライバシー侵害行為
* 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
* 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
* 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
* SNSやインターネット上での誹謗中傷