

AWSカスタマーサービスへのお問い合わせ方法

日本語で「AWSアカウントや請求に関するサポート」をご希望のお客様向けに、カスタマーサービスへのお問い合わせ方法をご紹介します。カスタマーサービスへのお問い合わせは、全てのお客様がご利用いただけます。

AWSカスタマーサービスへのサポートケース（お問い合わせ）の起票

1. [サポートセンター](#)へ、AWSアカウントにログインのうえアクセス
2. 左下部の言語設定が日本語になっていることを確認
3. 中央メニューから、「ケースの作成」をクリック
4. 上部メニューから、「アカウントおよび請求サポート」をクリック*
5. 「ケースの詳細」を入力**
6. 「コンタクトオプション」で、ご希望のお問い合わせ方法を選択***
7. 「送信」をクリック

* 「技術サポート」のご利用は、有償サポートへのご加入が必要です。

** お客様が解決されたい課題やお客様が試していただいた対応策の記載、またエラーが発生する場合はエラーメッセージや画面キャプチャをご共有ください。

*** 無償のベーシックサポートのお客様も、お電話でカスタマーサービス担当者にご相談、お話しいただけます。お電話でのお問い合わせをご希望の方は、カスタマーサービスのサポート時間（平日9時～18時）内にケースをご起票ください。

AWSカスタマーサービスへのお問い合わせについてよくある質問

- ✓ カスタマーサービスへのお問い合わせには有償サポートへの加入が必要ですか
 - ✓ 「AWSアカウントおよび請求サポート」窓口のカスタマーサービスへのお問い合わせは、無償のベーシックサポートも含めた全てのお客様がご利用いただけます。
- ✓ カスタマーサービスへはどのような問い合わせが可能ですか
 - ✓ AWSアカウントや請求に関するお問い合わせが可能です。
 - ✓ 例：AWSアカウントの作成に失敗する、AWSアカウントの譲渡方法について知りたい、無料利用枠なのに料金が発生した原因を知りたい、支払い方法をクレジットカード以外に変更したい、レポート（Cost Explorer等）の使い方を知りたい
 - ✓ よくあるご質問については、[こちら](#)もご参照ください。
- ✓ カスタマーサービスの営業時間を教えてください
 - ✓ カスタマーサービス日本語窓口のサポート時間は平日9時～18時となります。サポートケース作成画面で「English」を選択いただくと、英語サポートセンター「AWSアカウントおよび請求サポート」窓口（24時間営業）へもお問い合わせが可能です。
- ✓ お問い合わせ先の電話番号を教えてください
 - ✓ 公開しているお問い合わせ先の電話番号はございません。上記のとおり、サポートケースのコンタクトオプションで「電話」をお選びいただくと、サポートケースご起票時にご入力いただいたお電話番号へ、システムより折り返しお電話いたします。
- ✓ IAMユーザーで請求やAWSアカウントについて問い合わせ可能ですか
 - ✓ はい。お問い合わせいただく内容について適切な権限が付与されたIAMユーザーの場合は可能です。
 - ✓ ただし、[ルートユーザーでのみ実施可能なお手続き](#)に関するお問い合わせ等、お問い合わせいただく内容によっては、IAMユーザーへご回答ができず、ルートユーザーからお問い合わせいただく必要がございます。
- ✓ 別AWSアカウントの請求について問い合わせ可能ですか
 - ✓ AWSのセキュリティポリシー上、別のAWSアカウントの情報についてはご案内できません。