

2020年3月1日

## モリサワ ソフトウェアサポートポリシー

株式会社モリサワ

### ■はじめに

このソフトウェアサポートポリシーは、株式会社モリサワ（以下、「当社」とします）の、本文書内に記載されているソフトウェアサポートに関する基本的な考え方を示すものです。

この文書は、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。また、当社の今後のサポート体制や計画にまで言及したのではなく、将来この文書の内容は当社の任意により予告なく変更する場合があります、最新版を当社 WEB サイトに公開しています。当社は、ソフトウェアサポートに関して最新版のサポートポリシーに従うものとします。

### ■対象となる製品／サービス

このサポートポリシーの対象となる製品又はサービスとしては下記になります。本対象については将来予告なく変更される場合があります。

- ・ MVP（当社以外の OEM 製品を含む）
- ・ ot-glyph

### ■提供するサポートおよびその内容

提供するサポートには、お問い合わせの対応、ソフトウェアのバージョンアップ版の提供およびライセンスの再発行があります。ただし、ライセンス期間を定めたソフトウェアを購入された又は保守契約を締結された場合と、ライセンス期間を定めていないソフトウェアを購入され、かつ、保守契約を締結されていない場合とでは、サポートの内容が異なります。

#### ①お問い合わせサポート

お客様から当社にソフトウェア利用方法などに関する質問、相談などをメール又は電話でお問い合わせいただいた場合に、当社が必要に応じて調査し他項で示す内容（条件、制約など）に従って、お客様に回答するサポートをいたします。

#### ②バージョンアップ

バージョンアップには、アーキテクチャの変更、主要機能の変更などが実現するメジャーバージョンアップ（バージョン番号は、1.0、2.0、3.0 のように小数点の左側の番号が更新されます）と、軽微な機能追加やプログラムの不備が修正されるマイナーバージョンアップ（バージョン番号は 1.1、1.2、1.3 のように小数点の右側の番号が更新されます）があります。バージョンアップは、お客様に対して CD などの媒体での提供、又は当社 WEB サイトからのダウンロードしていただくことによる提

供を原則といたします。

### ③ライセンスの再発行

お客様のご都合により「ライセンス証明書」もしくは「ライセンスファイル」の再発行を提供するサポートをいたします。「ライセンスファイル」の再発行は、ご利用のコンピュータを変更される場合に限り、先に利用されているコンピュータからソフトウェア（含むバンドルフォント）をアンインストールされているか、ご利用のコンピュータが故障で利用できないことを前提とします。コンピュータのハードウェア構成によっては、基板などの部品を交換された場合もコンピュータが変更されたと認められることがあります。

#### 【契約内容によるサポート範囲の違い】

	ライセンス期間を定めたソフトウェアを購入されたお客様又は保守契約を締結されたお客様	ライセンス期間を定めていないソフトウェアを購入され、かつ、保守契約を締結されていないお客様
お問い合わせ	ライセンス有効期間中又は保守契約期間中のお問い合わせに回答いたします。	ソフトウェアおよび有償バージョンアップ購入後6ヵ月まで当該バージョンについてお問い合わせに回答いたします。
メジャーバージョン	ライセンス有効期間中又は保守契約期間中に対象ソフトウェアのメジャーバージョンがリリースされた場合、それらを提供いたします。	ソフトウェアおよび有償バージョンアップ購入後3ヵ月以内に対象ソフトウェアのメジャーバージョンがリリースされた場合、それらは無償提供いたします。その後は有償で提供いたします。
マイナーバージョン	ライセンス有効期間中又は保守契約期間中に対象ソフトウェアのマイナーバージョンがリリースされた場合、それらを提供いたします。	ソフトウェアの販売およびサポートが継続している場合に限り、購入されたソフトウェアのマイナーバージョンが存在する場合は、それらは無償で提供いたします。
ライセンスの再発行	ライセンス有効期間中又は保守契約期間中にご要求のあった再発行を提供いたします。	ご要求のあった再発行を有償で提供いたします。

※保守契約の契約期間を終了した場合、「ライセンス期間を定めていないソフトウェアをご購入されたお客様」の扱いとなります。お問い合わせの際には確認のためソフトウェアのシリアル No、お名前などをお伺いします。

#### 【お問い合わせの対象となるバージョンとサポート期間】

- ・原則として「最新バージョン」と「最新バージョンから一つ前のバージョン」のソフトウェアが問い合わせサポート対象となります。新バージョンの発売後、3ヶ月を経過した時点で「最新バージョンから二つ前のバージョンのソフトウェア」の問い合わせサポートは終了いたします。
- ・原則として対象バージョンのソフトウェアが動作保証とするOSのメーカーサポートが終息した場合、それら対象バージョンにあたるソフトウェアの問い合わせサポートを終了いたします。また、OSの動向に関係なく、対象バージョンのソフトウェアから見た次バージョンのリリース後、5年を経過したバージョンのソフトウェアについても問い合わせサポートを終了いたします。
- ・ライセンス期間を定めていないソフトウェアで保守契約対象外のソフトウェアは、原則としてソフトウェアの販売終了後、6ヶ月を経過した時点で問い合わせサポートを終了いたします。

※この項の「バージョン」とは、メジャーバージョン（バージョン番号から枝番号を除いたもの）を示しています。  
※ライセンス期間を定めたソフトウェアおよび保守契約対象ソフトウェアの販売終了ソフトウェアについては、サポート期間が異なります。詳細は当社ホームページをご確認ください。  
※サポート終了のソフトウェア（販売を終了した旧バージョンソフトウェアも含む）につきましては、以後のサポートは受け付けておりません。

## ■お問い合わせ時のお客様情報の利用目的

サポートを実施するために取得した個人情報には次の目的の範囲内で適切に利用いたします。ご本人の同意を得た場合又は法令により許された場合を除き、第三者に個人情報を提供いたしません。また、お問い合わせいただいたお客様の情報およびお問い合わせ内容は、サポート情報としてお預かりしております。お預かりした情報は厳重に管理しており、次の目的で利用しております。

- ・ソフトウェア、又はソフトウェアに付随するご提供品および各種資料を発送させていただくため
- ・お客様からのお問い合わせへの回答をさせていただくため
- ・サポート品質向上のための調査
- ・ソフトウェアのサポート情報や展示会、セミナー情報などの各種情報をご提供させていただくため
- ・ソフトウェア・サービスに関するアンケート調査での利用

## ■お問い合わせ事項および回答の開示

当社は、お客様から受領したお問い合わせ事項およびその解決方法などを示す当社の回答について知的財産権を有し、その回答を対象ソフトウェア利用の改善その他、有益な用途に供するため、個人情報を除き、第三者に開示することができるものといたします。

## ■解決出来ない不具合について

サポート対象のソフトウェアで発生した問題は、すでに確認されている不具合の問題点、その回避方法などに基づいて、可能な範囲で解決方法をご案内いたします。ただし、以下の理由により解決できない場合もあります。

- ・不具合要因が他のハードウェア、ソフトウェアの併用に依存する場合
- ・不具合要因がご使用のパソコン・システムに依存する場合
- ・開発時に意図していなかった環境における不具合の場合
- ・不具合ではなくソフトウェアの仕様と当社が判断した場合

## ■サポート対象外となる事項

- ・受付日、受付時間外のサポート
- ・他社のソフトウェア、およびハードウェアのトラブル

- ・ OS のインストール、各ドライバなどのバージョンアップとインストール作業
- ・ 日本語以外の言語によるサポート
- ・ 当社が規定している使用環境以外（CPUなどを要件外でご使用の場合など）でのご利用

## ■サポートの中止

サポートを行うにあたって、法律、倫理、あるいは社会通念的観点から問題があると当社が判断した場合は、サポートの中止を通告、あるいは使用に関して制限を設けることがあります。

## ■仕様変更について

新機能追加や新しい OS への対応、アーキテクチャなどの変更に伴い、ソフトウェアの仕様を予告なく変更することがあります。本サポートポリシーに記載されていない事項や各項目の詳細は、ソフトウェアに付属のマニュアル、もしくはサポートに関する記載ページをご覧ください。また、ご不明な点につきましては当社にお問い合わせください。

## ■免責事項

当社が提供するサポートの結果において発生した損害について、当社は一切責任を負いません。ソフトウェア本来の使用目的以外および当社が禁止している使用目的での動作は保証いたしません。また、サポートも行いません。

## ■サポート窓口

株式会社モリスワ サポートセンター

本社 TEL：06-6649-2247 東京本社 TEL：03-3267-1234

〈受付日〉 当社営業日 <http://www.morisawa.co.jp/about/holidays>

〈受付時間〉 当社ホームページ (<https://www.morisawa.co.jp/support/>) をご確認ください

〈受付方法〉 専用 Web フォーム、メール、電話

※製品によっては専用 Web フォームやメールのみの受付になります。

※お問い合わせメールアドレスは各ソフトウェアに記載しております。

※フリーダイヤル、電話お問い合わせに対する折り返し対応などのサービスは行っておりません。

※本サポート窓口ではフォント製品に関するお問い合わせは受け付けておりません。

※お問い合わせ内容により即日回答、解決出来ない場合もありますので予めご了承ください。

※受付時間・受付方法は予告なく変更する場合がございます。

## ■サポートポリシーの履歴

2010/07/22 作成

2011/08/11 変更

2011/09/12 変更

2013/12/02 変更

2014/01/16 変更

2016/05/10 変更

2020/03/01 変更

以上