

2014年1月16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）の製品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、製品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。

### 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、お問い合わせなどに対する対応、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製品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製品を購入され、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：

お客様から当社に製品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、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、新しい OS や FONT フォーマットへのサポート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ます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 等の媒体での提供、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

するサポートをいいます。「ライセンスファイル」の再発行は、ご利用されているコンピュータを変更される場合に限り、先に利用しているコンピュータから当該ソフトウェア（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、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、基板などの部品交換もコンピュータの変更になる場合があります。

## サポート対象のお客様

サポートの提供は、お客様との提供形態により異なります。

	ライセンス期間を定めた製品を購入された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製品を購入され、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。	製品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製品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。	製品および有償バージョンアップ購入後3ヵ月以内に対象製品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製品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。	製品の販売およびサポートが継続している場合に限り、購入された製品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。
ライセンスなどの再発行	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は、「ライセンス期間を定めていない製品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「製品シリアル No.」、「お名前」等をお伺いします。

## 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は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。

- ・ 製品、又は製品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
- ・ お客さま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
- ・ 製品のサポート情報等、各種情報をご提供させていただくため
- ・ 製品・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等を示す当社の回答について知的財産権を有し、その回答を対象製品利用の改善その他、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。

## お問い合わせサポートの内容について

当社各製品のマニュアルに記載されているインストール方法、使用方法、機能について不明な点などを中心にサポートさせていただきます。

状況により、OSの再インストール等、パソコン・システム環境の再構築をお願いする場合があります。手順等につきましては、各パソコン・OSメーカーへお問い合わせください。

## ライセンス期間を定めた製品および保守契約対象製品の問い合わせ対象バージョン期間

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」の製品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製品」の問い合わせサポートは終了いたします。

- ※ 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。
- ※ 販売終了製品については、サポート期間が異なります。詳細は当社HPをご確認ください。
- ※ サポート終了の製品（販売を終了した旧バージョン製品も含む）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。

## 2010年7月以前に販売された旧バージョン製品に関する問い合わせサポート期間

原則として対象バージョンの製品が動作保証とする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製品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、対象バージョンの製品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製品についても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ていない製品で保守契約を締結していない製品又は保守契約対象外の販売終了製品に関する問い合わせサポート期間

原則として製品の販売終了後、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。

また、製品の販売を終了した時点において、対象製品が動作保証とする OS のメーカーサポートが終息していた場合は、その時点で問い合わせサポートを終了いたします。

#### 解決出来ない不具合について

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。

- ・販売を終了した製品の場合
- ・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
- ・技術的な検証をおこなった結果「不具合」ではなく「製品の仕様」と当社が判断した場合

#### サポート対象外となる事項

以下の事項はサポートの対象外とさせていただきます。

- ・営業時間外のサポート
- ・他社のソフトウェア、およびハードウェアによるトラブル
- ・OS のインストール、各ドライバ等のバージョンアップ/インストール作業
- ・パソコン、システム自体に重大な影響を及ぼす可能性がある作業
- ・日本語以外の言語によるサポート

#### 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、製品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、製品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。

製品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。

当社が規定している使用環境以外（CPUなどを定格以外でご使用の場合等）でのご利用はサポート対象外となります。

## サポート窓口

株式会社モリサワ 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/corp/about/holiday.html>

## 受付時間

- ・ 9:00-12:00、 13:00-17:15

## 受付方法

- ・ メール、電話
- ※ お問い合わせメールアドレスは各製品に記載しております。

## 回答について

- ・ 日本語のみでの対応です。
- ・ 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等のサービスは行っておりません。

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。

## 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

以上