

2020年12月1日

モリサワ MVP 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 MVP（当社以外の OEM 製品を含む）の、ソフトウェアサポートに関する条件を示すものです。

この文書は、当社の将来的な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、記載された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。

■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、ライセンスの再発行、ソフトウェアのバージョンアップ版の提供があります。ただし、ライセンス期間を定めた製品を契約中またはライセンス期間を定めていない製品を購入し、かつ、別途保守としての期間を定めた契約（原則保守に対する料金が当社の指定する方法により支払われることを条件に成立するものであり、以下「保守契約」といいます。）が契約期間中である場合と、それらの契約がされていない場合では、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指します。

② 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。

③ バージョンアップ

バージョンアップは、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）を指します。バージョンアップの提供は、インターネットによるダウンロードを原則といたします。

【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契約利用中のお客様または保守契約期間中のお客様	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	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、お客様に回答いたします。	ソフトウェア新規購入又は有償バージョンアップ購入後から 6 ヶ月までの間に、当該バージョンにおける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、お客様に回答いたします。
ライセンスの再発行	弊社規定の手続きに従い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、当社規定の金額にて、有償で提供いたします。
バージョンアップ	ソフトウェアのサポートが継続している場合に限り、対象ソフトウェアのマイナーバージョンが存在する場合は、該当バージョンを無償で提供いたします。	

※ライセンス期間または保守契約期間は、別途当社から交付される書面（ライセンス証明書等）に記載されたものを指します。また当社に記録された情報を元に期間の確認を行わせていただく場合がございます。

※保守契約の契約期間が終了して更新が行われない場合、「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、保守契約をされていないお客様」の扱いに準じます。

※契約情報の確認のため、お問い合わせの際にはソフトウェアの契約情報をお伺いします。

【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」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「最新バージョン以外のソフトウェア」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。またソフトウェアの販売終了後、3 年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。

※バージョン表記は「X.xx」の形式で行われ、それぞれに数字が入ります。「最新バージョン」とは、弊社がもっとも最後にご提供しているバージョンを示します。

※販売を終了した旧バージョンのソフトウェアにつきましては、以後のサポートは受け付けておりません。またバージョン表記が「X.xx」のうち、「X」がもっとも最新（大きい）バージョンであっても、小数点以下の「xx」が最新でない場合は、最新バージョンへの変更をお願いしています。

■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可される場合を除き、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の発送
- ・お客さまからのお問い合わせに対する回答
- ・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、セミナー情報等の各種情報のご提供
- ・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
- ・その他総合的な状況等を鑑み当社が解決不能と判断した場合

■サポート対象外となる事項

- ・日本語以外の言語によるサポート
- ・受付日、受付時間外のサポート
- ・訪問、または当社への来社によるサポート
- ・OSのインストール、各ドライバ等のバージョンアップとインストール作業
- ・他社のソフトウェア、およびハードウェアのトラブル

- ・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等）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/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

※お問い合わせメールアドレスはソフトウェアの付属文書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等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

2020/05/20 変更

2020/12/01 変更

以上