保守サービスで提供されるユーザーサポート内容

「無償保守サービス」または有償の「年間保守サービス」の提供期間中のお客様へ、以下のユーザーサポートをご提供いたします。
「無償保守サービス」は、ユーザー登録をいただきましたお客様へ、登録後の1年間に限り、ご提供いたします。それ以降は、有償の「年間保守サービス」を、サービス申込の手続きを行い、弊社にて料金のお支払いを確認したお客様へ、ご提供いたします。

ユーザーサポート 内容一覧		かるがるできるシリーズ				らくだシリーズ			
		無償保守	年間保守			無償保守	年間保守		
			シングル	ダブル	トリプル		シングル	ダブル	トリプル
操作サポート	弊社サポートセンターへの電話・FAX・Eメールによる製品の操作方法に関するお問い合わせを、追加料金なしで承ります。 お問い合わせに対して回答をご案内する際に要する費用は追加料金なしで対応しますが、お問い合わせに係る通信・通話費用はお客様のご負担となります。電話によるお問い合わせの受付及び回答は、弊社サポートセンターの営業時間内に限ります。本サポートは、お客様よりサポートセンターへお電話いただく方式です。弊社からの折り返しの電話（コールバック）のご依頼は受け付けておりません。サポートセンターの混雑時には、本サポートを提供できない場合があります。弊社サポートセンターの電話はインターネットを利用した回線設備のため、通話音質が低下したり切断されたりすることがあります。また、一部のIP電話や携帯電話からは、つながらない場合があります。FAX・Eメール（弊社Webサイトの問い合わせフォームを含む）によるお問い合わせは年中無休24時間受付ですが、回答は、弊社サポートセンターの営業日当日～翌営業日以内に、FAX又はEメールでご案内します。サポートセンターの混雑時には、回答のご案内に時間を要する場合があります。サポートセンターの混雑状況や通信設備の事情等により、本サポートの提供を一時中断したり、回答のご案内に時間を要したりする場合があります。「対応版プログラム」「アップデートプログラム」「バージョンアップ製品」が提供された場合、提供前のプログラムや製品に関するお問い合わせの受け付けは終了します。弊社サポートセンターは、製品の操作方法に関するお問い合わせのみを受け付けます。コンピューター本体、OS、日本語入力ソフト、セキュリティ対策ソフト、表計算ソフト、プリンター、その他の周辺機器、ネットワーク設定、インターネット接続、他社のクラウドサービスなど、他社が提供している製品・ソフトウェア・サービス等に関する質問は受け付けておりませんので、各社へご相談ください。仕訳や税務相談等については、税理士法により禁じられているためご案内できません。社会保険処理等に関する質問は、法律の定めによりご案内できません。ご依頼の税理士・社会保険労務士や最寄りの税務署・年金事務所などの各専門機関へご相談ください。また、業務知識や業務改善等に関するご質問は受け付けておりません。過度に多回数・長時間のお問い合わせがなされ、他のお客様への対応や弊社業務に支障が出ると弊社サポートセンターにて判断した場合、お問い合わせの受け付けや回答のご案内を制限することがあります。本サポートは、お客様の疑問の解消や問題の解決を保証するものではありません。また、お客様からの要望・依頼・要請等のすべてに応じるものではありません。お問い合わせに際して、弊社はお客様等の個人番号を求めないものとし、お客様も提供しないものとします。	●	●	●	●	●	●	●	●
法改正等対応	各種の法改正（税制改正・制度改定等）、届出用紙等の様式変更等により、製品プログラムに変更が必要となった場合に、「対応版プログラム」を追加料金なしで提供します。 「対応版プログラム」の提供開始の際には、弊社ウェブサイト及びメインメニューの「BSLからのお知らせ」にてご案内します。「対応版プログラム」は、根拠となる法令が成立し関係省庁より詳細な情報が公表された後、お客様の実務に必要となるタイミングで提供します。法令成立から施行までの期間が極端に短い場合や、その他の特殊な事情により、「対応版プログラム」の提供が法令の施行日以降となることがあります。また、場合により、対応方法のご案内等の情報提供のみとなることがあります。「対応版プログラム」の提供時期（お客様の実務に必要となるタイミング）及び仕様・機能等は、弊社にて判断します。業務にかかわる法改正等であっても、製品プログラムに変更の必要が無いと弊社にて判断した場合には、「対応版プログラム」等の提供はありません。「対応版プログラム」は、保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みのもの、及び保守サービスの提供期間中にリリースされるものが、提供の対象となります。保守サービスの提供期間中に、「対応版プログラム」のリリースが無い場合もあります。「対応版プログラム」の提供後は、ユーザーサポートは全て、アップデート後のプログラムに対してのみ提供されます。								
ダウンロード提供	「対応版プログラム」を、ダウンロードにより提供します。 「対応版プログラム」のダウンロードには、インターネット接続環境が必要です。	●	●	●	●	●	●	●	●
メディア提供	「対応版プログラム」のメディア（CD-ROM等）を提供します。「対応版プログラム」の提供開始時に、弊社に登録いただいているご住所宛に発送手配をします。申込等の必要はありません。 保守サービスの提供期間中にリリースされる「対応版プログラム」を提供します。保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みの「対応版プログラム」に関しては、本サポートは適用されません。	×	×	●	●	×	×	●	●
アップデート対応	製品の機能改良や機能追加等の「アップデートプログラム」がリリースされた場合に、追加料金なしで提供します。 「アップデートプログラム」の提供開始の際には、弊社ウェブサイト及びメインメニューの「BSLからのお知らせ」にてご案内します。「アップデートプログラム」は、保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みのもの、及び保守サービスの提供期間中にリリースされるものが、提供の対象となります。保守サービスの提供期間中に、「アップデートプログラム」のリリースが無い場合もあります。「アップデートプログラム」の提供後は、ユーザーサポートは全て、アップデート後のプログラムに対してのみ提供されます。								
ダウンロード提供	「アップデートプログラム」を、ダウンロードにより提供します。 「アップデートプログラム」のダウンロードには、インターネット接続環境が必要です。	●	●	●	●	●	●	●	●
メディア提供	「アップデートプログラム」のメディア（CD-ROM等）を、保守サービス期間中1回に限り提供します。 本サポートをご希望の際には、弊社サポートセンターまでご連絡ください。保守サービスの提供期間中にリリースされる「アップデートプログラム」1件につき1回に限り提供します。郵便番号辞書等の製品プログラム本体以外のアップデート、及び保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みの「アップデートプログラム」に関しては、本サポートは適用されません。	×	×	●	●	×	×	●	●
バージョンアップ	「バージョンアップ製品（又は後継製品等）」がリリースされた場合に、追加料金なしで提供します。 「バージョンアップ製品」を提供開始した際には、弊社ウェブサイト及びメインメニューの「BSLからのお知らせ」にてご案内します。「バージョンアップ製品」は、保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みのもの、及び保守サービスの提供期間中にリリースされるものが、提供の対象となります。保守サービスの提供期間中に、「バージョンアップ製品」のリリースが無い場合もあります。「バージョンアップ製品」の仕様・動作環境等は、変更になる場合があります。製品ラインナップの見直し等により、バージョンアップの際に同等製品が発売されない場合には、弊社が後継と定める製品の提供による対応となる場合があります。「バージョンアップ製品」の提供後は、ユーザーサポートは全て、バージョンアップ製品に対してのみ提供されます。「バージョンアップ製品」の提供に際し、本書面に代わる、ユーザーサポート内容に関する新たな書面を弊社が提示した場合、「バージョンアップ製品」については本書面の効力は失われ、新たに提示された内容が適用されます。								
ダウンロード提供	「バージョンアップ製品」の、製品プログラム及び操作マニュアル等を、ダウンロードにより提供します。 「バージョンアップ製品」のダウンロードには、インターネット接続環境が必要です。「操作マニュアル」等はPDF形式で提供します。PDFファイルの閲覧ソフトが別途必要です。「バージョンアップ製品」をインストールするために新たなシリアルナンバー等が必要となる場合には、必要事項を記載した書類を弊社に登録いただいているご住所宛にお送りすることがあります。（申込等の必要はありません）	●	●	●	●	●	●	●	●
メディア提供	「バージョンアップ製品」のメディア（CD-ROM・操作マニュアル等）を提供します。「バージョンアップ製品」の提供開始時に、弊社に登録いただいているご住所宛に発送手配をします。申込等の必要はありません。 保守サービスの提供期間中にリリースされる「バージョンアップ製品」を提供します。保守サービスの提供を開始した時点でリリース済みの「バージョンアップ製品」に関しては、本サポートは適用されません。	×	×	●	●	×	×	●	●
紛失時メディア提供	製品の「CD-ROM」、「操作マニュアル」を破損・紛失した場合に、保守サービス期間中1回に限り、追加料金なしで提供します。 本サポートをご希望の際には、弊社サポートセンターまでご連絡ください。更新・改訂された「CD-ROM」、「操作マニュアル」での提供となる場合があります。「CD-ROM」や「製品マニュアル」が付属しない製品を入手されている場合（ダウンロード提供等）には、本サポートは適用されません。	×	×	×	●	×	●	●	●
更新割引	「年間保守サービス」を2年以上ご継続いただける場合、2年目以降の保守サービス料金が割引になります。 継続する「年間保守サービス」の申込書又は弊社Webサイトの申込ページに、申込期限及び割引料金が記載されます。内容をご確認のうえ、申込期限内にお手続きください。割引料金は、継続更新の申込期限内にお手続きいただいた場合のみ適用されます。申込期限以降、保守サービスの提供期間の終了後1年までの申込には、通常料金が適用されます。	×	●	●	●	×	●	●	●
上位製品優待販売	本製品の上位製品の利用をご希望の場合、上位製品を割引価格で提供します。 上位製品をご希望の際には、弊社Webサイト又は弊社受付窓口で、所定の手続きを行ってください。購入手続きの手順、割引価格、支払方法、製品の提供方法等の詳細、及び本製品の「無償保守サービス」又は「年間保守サービス」の残存期間の扱いについては、Webサイト又は受付窓口でご案内します。本製品より上位の製品が無い場合、本サポートは提供されません。	●	●	●	●	●	●	●	●
シリーズ製品優待販売	弊社のシリーズ製品の利用をご希望の場合、シリーズ製品を割引価格で提供します。 シリーズ製品をご希望の際には、弊社Webサイト又は弊社受付窓口で、所定の手続きを行ってください。購入手続きの手順、割引価格、支払方法、製品の提供方法等の詳細については、Webサイト又は受付窓口でご案内します。	●	●	●	●	●	●	●	●
画面共有リクエスト	インターネット回線を経由して、お客様のコンピューターの画面を弊社サポートセンターのスタッフが見ながらご説明する「画面共有サポート」を、保守サービス期間中12回まで、追加料金なしで提供します。電話では伝わりにくい内容でも、スムーズにサポートを受けることができます。お客様の了承を得て、弊社スタッフが遠隔でコンピューターを操作することがあります。 本サポートをご希望の際には、弊社サポートセンターまでお電話いただき、スタッフへ「画面共有サポート」をご希望の旨、お伝えください。スタッフが必要な手順をご案内します。なお、本サポートの提供は弊社サポートセンターの電話受付時間内に限ります。サポートセンターの混雑時には、本サポートを提供できない場合があります。製品を使用しているコンピューターが、インターネットに接続されている必要があります。お客様のコンピューター本体やネットワークの設定、セキュリティ対策等により、遠隔の画面共有・操作が遮断されている場合には、本サポートはご利用になれません。弊社サポートセンターのスタッフが必要と判断した場合、お客様の了解を得て、遠隔でコンピューターを操作することがあります。弊社スタッフは、お客様のお問い合わせ内容の把握に必要な操作のみを行います。「操作代行」ではありませんので、製品の運用に必要な操作は、原則としてお客様ご自身で行っていただきます。弊社サポートセンターは、製品の操作方法に関するご説明のみを行います。コンピューター本体、OS、日本語入力ソフト、セキュリティ対策ソフト、表計算ソフト、プリンター、その他の周辺機器、ネットワーク設定、インターネット接続、他社のクラウドサービスなど、他社が提供している製品・ソフトウェア・サービス等に関するご説明は行っておりませんので、各社へご相談ください。本サポートは、お客様の疑問の解消や問題の解決を保証するものではありません。また、お客様からの要望・依頼・要請等のすべてに応じるものではありませんし、お客様の業務を代行するものでもありません。	×	×	×	●	×	×	×	●
パスワード復旧	お客様が運用データに対して設定したパスワードが分からなくなってしまった場合などに、弊社サポートセンターのスタッフによる「画面共有サポート」にて、保守サービス期間中1回に限り、追加料金なしでパスワードを解除します。 本サポート提供の際には、厳密な本人確認を行わせていただきます。本サポートをご希望の際には、弊社サポートセンターまでお電話いただき、スタッフへ「パスワード復旧」をご希望の旨、お伝えください。スタッフが必要な手順をご案内します。なお、本サポートの提供は弊社サポートセンターの電話受付時間内に限ります。サポートセンターの混雑時には、本サポートを提供できない場合があります。本サポートは「画面共有サポート」を利用して提供されます。お客様の事情により「画面共有サポート」が利用できない場合には、弊社に登録いただいているメールアドレス宛に必要な手順をご案内します。本サポートは、1回のご依頼に付き、1件のデータファイルに設定されたパスワードを解除します。2件以上のデータファイルの解除をご希望の場合には別途、有償の「パスワード復旧スポットサポート」をお申し込みください。	×	×	×	●	×	×	×	●

「年間保守サービス」を通常料金で申込の場合の提供期間は、料金のお支払いを弊社で確認した日から開始となり、その1年後の月末に終了します。継続の割引料金で申込の場合の提供期間は、料金のお支払いを弊社で確認した日、またはそれまでの提供期間の終了日の翌日の、どちらか遅い日から開始となり、それまでの提供期間の終了日の1年後に終了します。「保守サービス」の提供期間の終了後1年を経過した場合、それ以降に同一のライセンス（製品シリアルナンバー）で有償の「年間保守サービス」を申し込むことはできません。ユーザーサポートは本製品の使用許諾契約の範囲内で提供されます。本製品に対する使用許諾契約が効力を失った場合は、ユーザーサポートの提供も自動的に終了となります。理由の如何を問わずいかなる場合も、「年間保守サービス」の料金の全額または一部をお返しすることはありません。本製品のユーザーサポートは、ご利用のコンピューター本体及びOS等の他社製品による影響を受けない限り、本書面に記載された内容の範囲でユーザーサポートの提供を継続します。但しソフトウェアやハードウェア環境の変遷、OS等他社製品のサポート終了などの弊社の責によらない事由によって、事実上適切なユーザーサポートが提供できないと弊社が判断した場合、もしくは製品機能に関連する法律の改正やその他の外的要因により、製品の運用を継続することが事実上不可能となった場合、または弊社が本製品及びその後継製品の販売及び取扱を終了した場合は、ユーザーサポートの一部またはすべての提供を終了、または有償の「年間保守サービス」の申込受付を終了することがあります。本書面に代わる、ユーザーサポート内容に関する新たな書面（電子書面を含む）を弊社が掲示した場合は、新たに掲示した内容が適用されます。