

Acronis

Disk Director Suite 10.0

- | 補足説明書
- | サポートセンターご利用の手引き
- | 使用許諾契約書



インストール前に必ずお読みください

パッケージ内容

- インストール CD 1枚
- ユーザーズガイド
- 補足説明書（本書）
- ユーザー登録カード

注意

ご使用になる前に、ご購入いただいた製品のパッケージ内容をご確認ください。欠品、乱丁、落丁などがございましたら、当社までお問い合わせください。

ご注意

製品のインストール時および使用時のトラブルに関しては、**パーソナルサポートセンター**にお問い合わせください。下記の問い合わせ先は、欠品、落丁または営業的な内容についてのみとなりますので、ご注意ください。

欠品、落丁または営業的な事項に関するお問い合わせ先

株式会社ラネクシー 営業本部 営業企画室

〒169-0073 東京都新宿区百人町 1-22-17

F A X : 03-5337-6120

E-mail : bpo@runexy.co.jp

ライセンス

Acronis Disk Director Suite 10.0に含まれる製品は、1台のコンピュータにのみインストールして使用することができます。

製品インストールの前に

まず始めに、使用許諾契約書の内容をご確認ください。ソフトウェア製品を開封、インストール、または使用することによって、使用許諾契約書の内容に同意し、契約が成立したものとします。

サポートについて

ほとんどのトラブルの解決方法は、マニュアル（ユーザーズガイド）やホームページで具体的に説明されています。テクニカルサポートをご依頼になる前に、マニュアル（ユーザーズガイド）やガイドブック、ホームページなどをご覧になり、解決方法が記載されていないかをご確認ください。

パーソナルサポートセンターのホームページアドレスは下記の通りです。

<http://www.runexy.co.jp/support/psupport.html>

それでも解決できない場合は、本書に含まれる「パーソナルサポートセンターご利用の手引き」をよくお読みになり、「サポート依頼書」の内容にしたがって、電話または弊社ホームページ サポート依頼フォーム (<http://www.runexy.co.jp/support/ask.html>)、E-mail でサポートをご依頼ください。

なお、順次ご回答させていただきますが、難易度によっては多少お時間をいただく旨、あらかじめご了承ください。

重要：ユーザー登録を必ず行ってください

サポートセンターをご利用になる前に、ユーザー登録をしていただく必要があります。ユーザー登録は弊社ホームページ(<http://www.runexy.co.jp/support/signin.html>)から行うことができます。または、郵送でのご登録の場合は、ユーザー登録カードに必要事項をご記入の上、通常はがきまたは封書にて『ラネクシーユーザー登録係』までお送りください。

(送付先) 株式会社ラネクシー ユーザー登録係 行

〒169-0073 東京都新宿区百人町 1-22-17 フジビル 26

ユーザー登録していただくと次のようなサービスが受けられます。

- Acronis Disk Director Suite のバージョンアップサービス
- 各種キャンペーンの情報
- ユーザサポートサービス

パーソナルサポートセンター

T E L : 0570-032-610 (土・日・祝祭日を除く 9:00～12:00 13:00～17:00)

E-mail : support-ps@runexy.co.jp

Acronis Disk Director Suiteのインストール

Acronis Disk Director Suite をインストールするには、インストール CD を CD-ROM ドライブに挿入してください。インストールプログラムが自動的に起動します（インストールプログラムが自動起動しない場合、自動再生が無効に設定されています。その場合、[マイコンピュータ] から挿入したドライブのアイコンをダブルクリックしてインストール CD を開き、[Setup.exe] を開始してください）。

コンピュータにインストールする製品を示すボタンをクリックし、表示されるガイドに従ってインストールプロセスを順に実施してください。

ご注意

お使いのハードウェアによっては起動ディスクから使用できない場合があります。

また、本製品をインストールする前に、体験版やインストール済みの Acronis Disk Director Suite はアンインストールして下さい。

なお、以前のバージョンの Acronis Disk Director Suite で使用できている環境でも動作しない場合が稀にあります。

Acronis Disk Director Suiteのアンインストール

[スタート]メニューから[コントロール パネル]→[プログラムの追加と削除]→[Acronis Disk Director Suite] → [削除] を選択して、画面の指示に従います。処理の完了後に、コンピュータの再起動が必要になる場合があります。

Windows Vista を使用している場合は、[スタート]メニューから[コントロール パネル]→[プログラムと機能] → [Acronis Disk Director Suite] → [アンインストール] を選択して、画面の指示に従います。処理の完了後に、コンピュータの再起動が必要になる場合があります。

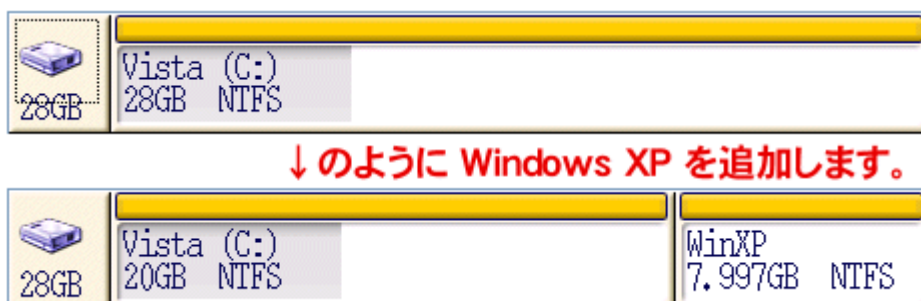
Acronis Disk Director Suite と OS Selector を使用したマルチブート環境を構築する手順

ここでは、Windows Vista 環境に、Windows XP をインストールする方法をステップバイステップで紹介しています。

今回の計画では、1 台のハードディスクにもう 1 つパーティションを作成し、その作成したパーティションに Windows XP をインストールします。他のオペレーティングシステムを使う場合にも、同じ方法で計画を進める事ができます。

計画：

1. Windows Vista がインストールされているハードディスクに Windows XP を追加でインストールします。



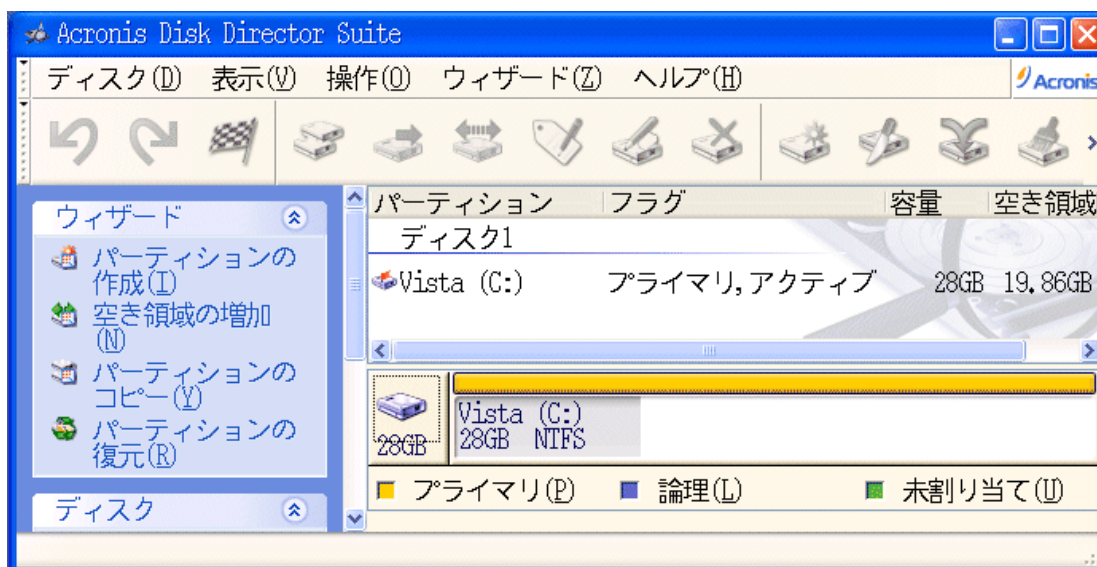
2. 一方の Windows が、他方の Windows に影響を与えないようにします。Windows が起動しているときに、他方の Windows を非表示にします。
3. 作業時間は、慣れやコンピュータの性能に依存しますが、およそ2～3時間程度を要します。
4. 作業に失敗するとオペレーティング システムが起動しなくなるばかりか、データを失う可能性もあります。必ず事前にデータのバックアップを作成してください。弊社では、バックアップの方法として、Acronis True Image を推奨しています。

用意：

1. Acronis Disk Director Suite のブータブル メディア
(OS Selector コンポーネントを有効化した起動 CD-ROM。製品 CD-ROM には、OS Selector コンポーネントが含まれていません。ブータブル メディア ビルダで別途ブータブルメディアの作成が必要です)。
2. Windows XP のインストール CD-ROM。
3. Acronis True Image 等のバックアップ ソフトウェア。

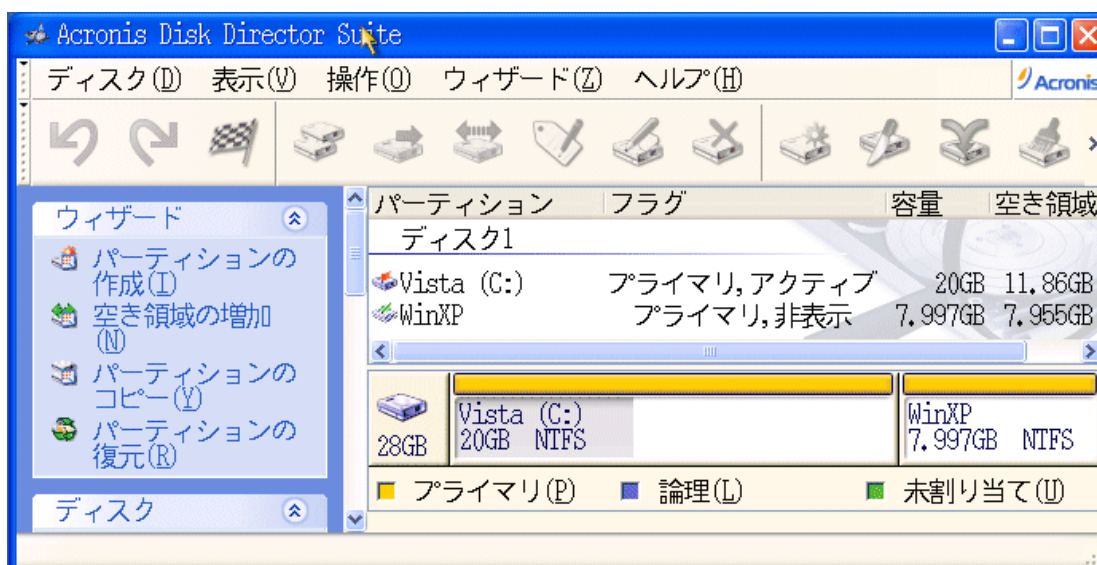
作業手順：

1. Acronis Disk Director のブータブル メディア を使って、コンピュータを起動します。



2. Windows Vista のパーティションサイズを変更して、Windows XP をインストールするパーティションを確保します。

Windows XP をインストールする場合には 8GB 程度、Windows Vista をインストールするには、16GB 程度の空き容量を最低限確保しておく必要があります。確保したパーティションは、プライマリパーティションとし、NTFS でフォーマットしておきます。



3. Windows XP をインストールするパーティションを、非表示にして、コンピュータを再起動します。この再起動で、Vista が問題なく起動していることを確認します。

4. Acronis Disk Director のブータブル メディア を使って、コンピュータを再起動し、OS Selector をインストールします。

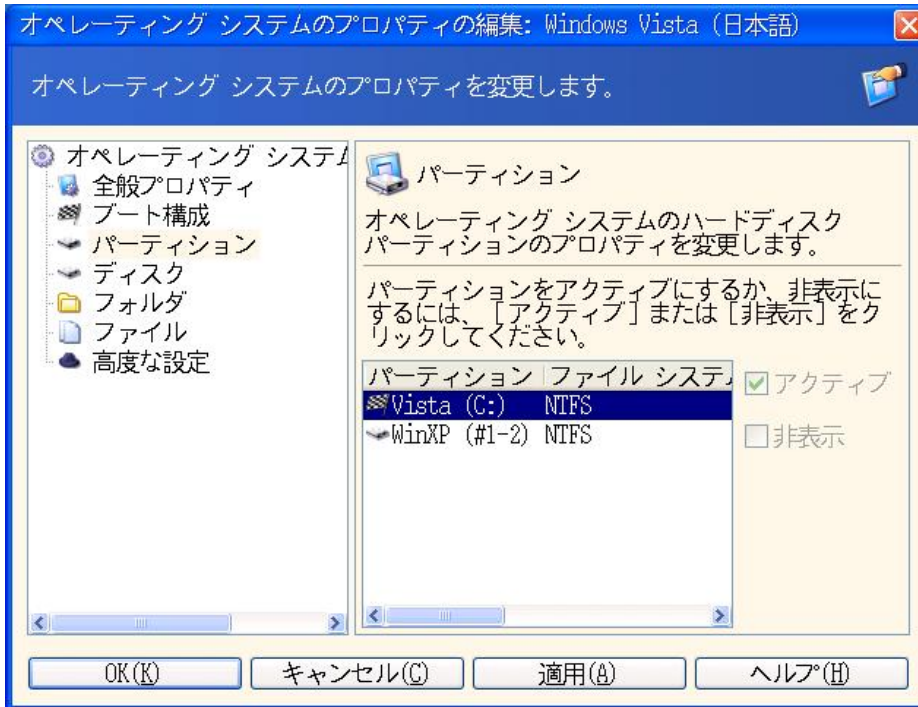


5. OS Selector のインストールが完了し、コンピュータを再起動すると、OS Selector のメイン画面が表示されます。

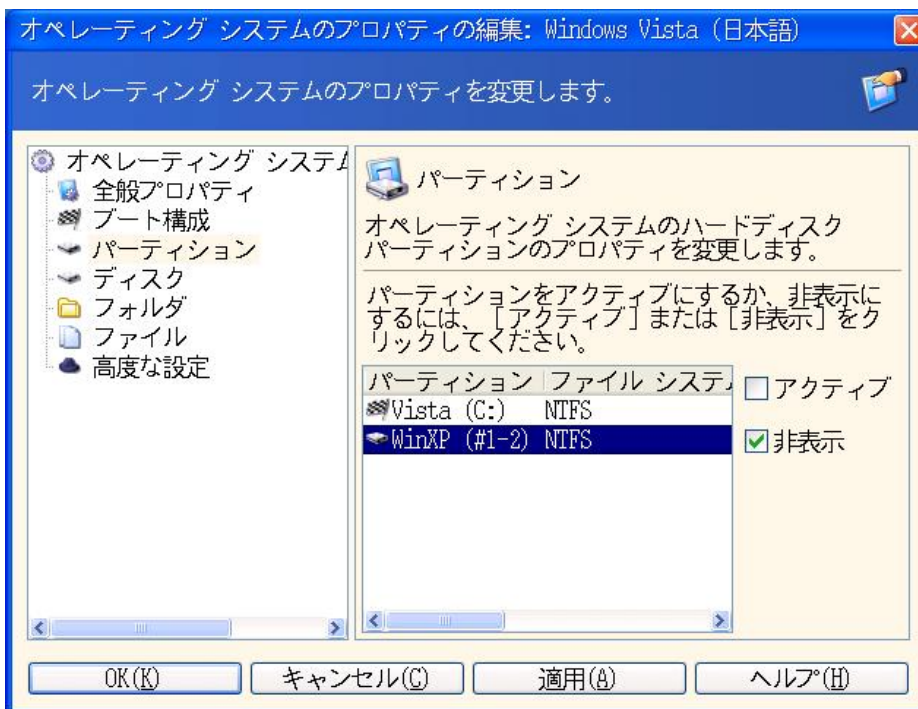


※ メイン画面で、Windows Vista が認識されているはずです。

6. メイン画面上の Windows Vista アイコンを右クリックし、プロパティの編集画面を表示します。
7. プロパティの編集画面で、パーティション プロパティを選択します。この画面は、Windows Vista がインストールされているパーティションから、コンピュータが起動したときに、それぞれのパーティションがどのように見えるかを表しています。



8. Vista(C:) パーティションが起動可能状態(旗印)で、アクティブになっている事がわかります。今度は、WinXP(#1-2) パーティションをクリックしてください。

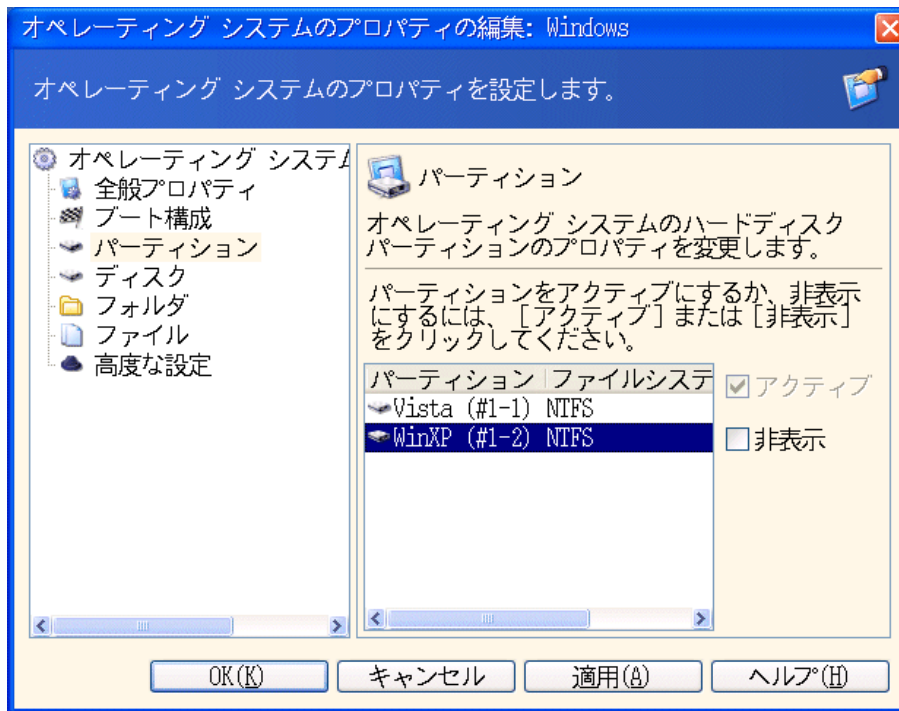


9. 前画像では、WinXP(#1-2) パーティションが、非表示になることが分かります。
非表示にチェックが入っていない場合は、チェックを入れておきます。
10. Windows Vista パーティションで起動したときに、Windows XP パーティションが非表示になる
事を確認したら、プロパティを保存して閉じます。
11. CD-ROM ドライブに Windows XP のインストール CD-ROM を挿入すると、OS Selector の
メイン画面に Windows XP のアイコンが現れます。

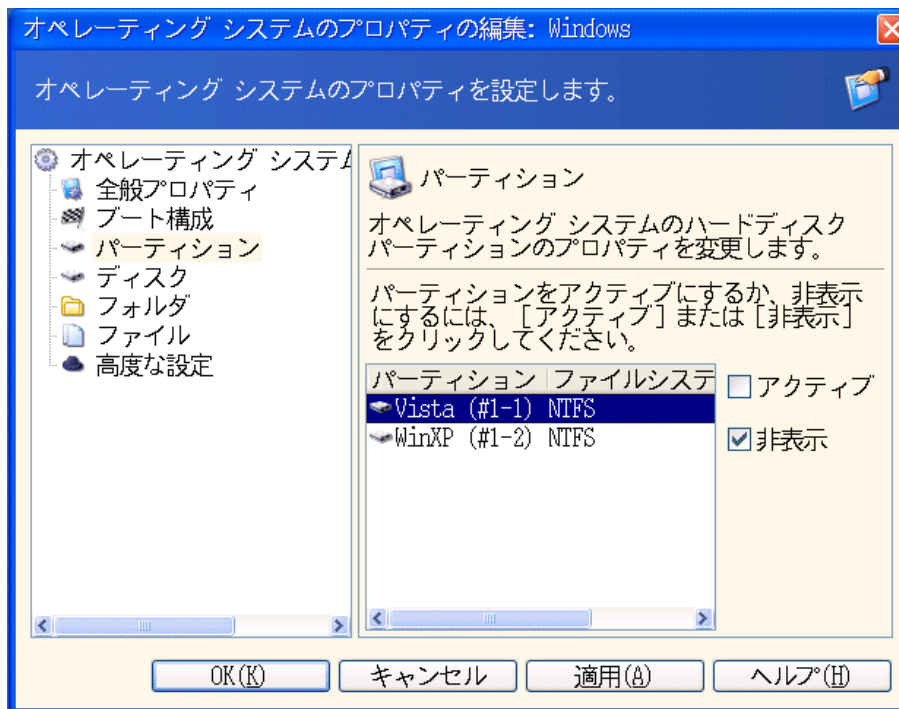


12. Windows XP アイコンに対して、手順 6 ~ 7 と同じように、パーティションのプロパティを
表示させます。

13. Windows XP をインストールするパーティションを選択して、非表示のチェックを外し、アクティブにチェックします。



14. Vista(#1-1) パーティションを選択して、非表示にチェックします。



Acronis Disk Director Suite 10.0 補足説明書

- これで Windows XP のインストール準備ができました。プロパティを閉じ、Windows XP のアイコンをダブルクリックして、Windows XP インストーラを実行します。
- Windows XP のインストールが開始されたら、インストール手順にしたがって、インストールを行ってください。
- インストールが完了すると、Windows XP のインストーラによって、OS Selector が無効化されています。このため、Windows XP しか起動しない状態になっています。Acronis Disk Director のブータブル メディア を使って、コンピュータを再起動し、OS Selector を有効化します。



18. メッセージに従い、コンピュータを再起動すると、再び OS Selector が起動します。OS Selector のメイン画面には、新しくインストールした Windows XP のアイコンが追加されていることを確認してください。



それぞれのオペレーティング システムのパーティション プロパティ画面を確認し、正しくパーティションの状態が設定されていることを確認します。問題なく設定ができていれば導入作業は全て完了です。

Acronis Disk Director Suite 10.0 補足説明書

- 起動したいオペレーティング システム パーティション以外のシステムパーティションは、常に非表示で起動させてください。他のパーティションを表示させたままにしておくと、起動したオペレーティング システムによって、情報が書き換えられたり、ドライブの順番が変わってオペレーティング システムを起動できなくなる可能性があります(今回の例では、Windows Vista 起動時に、WinXP パーティションを表示状態にしない)。
- 3つ以上のオペレーティング システムを導入する場合や、異なるハードディスクに導入する場合も基本的な作業方法は同じです。
- Acronis True Image をお持ちの場合、予めバックアップしてあるディスクのバックアップイメージをパーティションの復元機能で復元することにより、より簡単にオペレーティング システムのインストールを行うことができます。
- Windows XP 環境に Windows Vista をインストールする場合、Windows XP のパーティションを非表示にすると、Windows Vista インストーラの仕様により、Windows Vista のインストールに失敗します。

よくあるお問い合わせ

製品仕様

Q 1 : Windows NT/95/98/ME の環境で Disk Director Suite を使用することはできますか？

A 1 : Windows NT/95/98/ME の環境で Disk Director Suite を使用するには、弊社 HP 上に公開している旧ビルドをダウンロードして、使用してください。

製品 CD、またはダウンロード版は Windows NT/95/98/ME 環境では使用できませんので、ご注意ください。

Q 2 : Acronis 製品は、インテル製チップを搭載した Macintosh で使えますか？

A 2 : Acronis 製品は、インテル製チップを搭載した Macintosh でご利用になれません。

Boot Camp や、Parallels DESKTOP for Mac, VMware FUSION で利用した場合も、結果を保証いたしかねます。

また、Macintosh にて HTF(+)形式フォーマットされたハードディスクを PC/AT 互換機に接続しても、正しく御利用いただくことはできませんので、ご注意ください。

Q 3 : 不良セクタ等のエラーがあるハードディスクで使用できますか？

A 3 : 基本的に、ソフトウェアは、ハードディスクに不良セクタ等のエラーがあると正しく動作いたしません。

エラーが確認できた場合には、まずは Windows のチェック ディスク コマンド等を使って、修復を行ってみてください。

Windows のチェック ディスク コマンドは、ハードディスクのエラー全てを検出/修正する機能を有していませんので、チェック ディスク コマンドで検出されないエラーや、修復できないエラーが原因で使用できない場合もあります。

その場合には、ハード ディスク装置自体の交換が必要になる場合もございます。

インストール/アンインストール

Q 1 : インストールが完了しません (インストールに失敗します)。

A 1 : Acronis 製品を Windows のデスクトップや、コマンドラインからインストールすると、下記のようなエラーが発生することがあります。

インストールが未完了です。

このインストール パッケージを開くことができませんでした。パッケージが存在し、アクセスできることを確認してください。またはアプリケーション ベンダに問い合わせ、この Windows インストーラ パッケージが有効かどうかを確認してください。

このインストール パッケージを開くことができませんでした。アプリケーションベンダに問い合わせ、この Windows インストーラ パッケージが有効かどうかを確認してください。

Acronis Disk Director Suite は、Windows インストーラを採用していますので、これらの問題の大半は、Windows インストーラが原因であると考えられます。

基本的な対策は、次のとおりです。

1. Windows インストーラをマイクロソフト社のサイトからダウンロードして、上書きインストールします (Windows Vista を除く)。
2. 一時ファイルを削除します。

詳細な手順につきましては、弊社 FAQ をご確認ください。

ブータブル メディア

Q1: ブータブル メディアとは何ですか？

A1: ブータブルメディアとは、CD/DVD/USB メモリ等でコンピュータを起動できるようにしたもので、通常は、CD/DVD を指します。ブータブルメディアを使って、コンピュータを起動すると、ハードディスクにインストールされているオペレーティング システムを起動することなく、Acronis アプリケーションを使用することができます。

パッケージ製品を御購入いただくと、インストール CD が、あらかじめブータブルメディアとして機能するようになっています。

ダウンロードやアップデートした場合には、Acronis 製品と同時にインストールされる、ブータブルメディア ビルダをとおしてブータブルメディアを作成する事ができます。ブータブルメディア ビルダは、直接 CD(DVD)-R/RW などに作成することができますが、その場合は書き込み可能な CD/DVD ドライブが必要になります。

ブータブルメディアを使うメリットには、以下の点があります。

ターゲット オペレーティング システムの影響を受けない。

常駐アプリケーションやサービスの影響を受けない。

BIOS 設定には影響を受けません。

Q2: 製品 CD やブータブルメディアから起動した場合に、ハードディスクを認識しません。

A2: ブータブルメディアで使用している Linux Kernel が、ハードディスクコントローラに対応できていない場合に表示されます。御利用になっているパーソナルコンピュータによっては、以下のチェックポイントを変更する事により、認識できる可能性がございますので、ぜひお試し下さい。

BIOS のハードディスクデバイスに関する設定項目で、「IDE 互換モード」が設定できるか確認します。

設定できる場合は、「IDE 互換モード」に設定して、ブータブルメディアを起動し直してください。

BIOS の種類によっては、「IDE Compatible」など表記が異なる事があります。

バックアップに不要な周辺機器やインターフェイスを取り外したり、BIOS 設定で各種デバイスを無効にして、コンピュータをシンプルかつ最小構成で起動します。

BIOS 設定を変更した場合は、Windows を再起動する前に、必ず BIOS 設定を元に戻してください。

Q3：ブータブル メディアから起動したとき、キーボードから記号を入力する方法を教えてください。

A3：ブータブル メディア起動時には、キーボードは英語配列になります。そのため、キー配列が異なりますので、次の図をご参考になさってください。

英語 キーボード 配列



英語キーボード配列

Q4：製品 CD やブータブルメディアから起動した場合、黒い画面の右上に、 Acronis ロゴと「Loading, please wait...」のメッセージが表示されたままになります。

A4：この現象は、ブータブルメディアで使用している Linux Kernel が、ハードウェアの認識に時間がかかっている場合や、ハードウェアに対応できていない場合に停止しているように見えます。弊社の検証において、パソコンの構成によっては、起動までに約 20 分程度かかる事もありました。動作しているかどうかの判断は、Acronis ロゴの下にある白いカーソルの状態で判断できます。カーソルが点灯(消灯)したままになっている場合はフリーズ (ハングアップ) していると認識していただいてもかまいません。フリーズする場合には、以下の6つの回避方法をお試しください。

回避方法1：パソコン構成をシンプルにする。

バックアップに不要な周辺機器やインターフェイスを取り外したり、BIOS 設定で各種デバイスを無効にして、コンピュータを最小構成で起動します。

回避方法2：BIOS 設定を変更する。

[USB レガシー機能] を Disable(無効)にする。

[APIC interrupt routing] を Enable(有効)にする。

回避方法3：SATA の設定を変更する。

BIOS の SATA ハードディスクデバイスに関する設定項目で、「IDE 互換モード (IDE Compatible)」に設定できるか確認してください。設定できる場合は、「IDE 互換モード」に設定して、ブータブルメディアで起動してください。BIOS 設定を変更した場合は、Windows を再起動する前に BIOS 設定を戻すことを忘れないでください。BIOS の設定方法については、コンピュータの取扱説明書を御覧下さい。

回避方法 4 : SCSI を取り外す。

SCSI ボードが実装されている場合は、一時的に SCSI ボードを取り外してみてください。取り外した状態で、正しくブータブルメディアが起動する場合、申し訳ございませんがブータブルメディアが SCSI ボードに対応していません。

回避方法 5 : サードパーティ製 IDE コントローラーの設定を変更する。

マザーボードに J-Micron などのサードパーティ製 IDE コントローラーが実装されている場合、BIOS にあるサードパーティ製 IDE コントローラーの設定を変更してみてください。例えば、ASUS P5B シリーズでは、サードパーティ製 IDE コントローラーを無効または IDE に設定する事により標準ブータブルメディアで動作する事が確認されています。

設定変更の例(無効にした場合、eSATA ポートと IDE をサードパーティ製 IDE コントローラーが制御しているため、eSATA ポートと IDE が無効になります)

回避方法 6 : ブータブルメディアの起動オプションを変更する。

問題がおきているパソコンのチップセットを調べてください。チップセットが、インテル P965/G965/Q965/Q963 の何れかに該当する場合、次の操作を行うことにより、ブータブルメディアが使える事があります。

1. ブータブルメディアで起動し、完全/セーフ版選択画面で[F11]を押下します。
2. ダイアログが現れるので、「quiet」という文字列を消し、「viamraid=off」と入力して[OK]をクリックします。
※入力時は英語キーボード配列になりますので、[=] は実際のキーより 1 つ右にある[~]を押下してください。
3. 完全版を選択して起動します。しばらくするとコマンドプロンプト#が表示されます(機種によっては[Enter]を押下しないと#が表示されない事があります)。
4. コマンドプロンプト#で「exit」と入力し、[Enter]を押下すると、の画面が現れます。
※この方法を使用すると DVD ドライブが認識されない事があります。予め御了承ください。

パーティション 操作

Q 1 : パーティション操作を行う前に、必要な操作や注意点はありますか？

A 1 : パーティション操作は、Windows などの OS の設定を変更する重要な操作です。

パーティション操作を実行する前に、現在の状態に戻せるように、ハード ディスク全体のバックアップを作成する事をお勧めします。

パーティション操作を誤りシステムが壊れた場合で、かつハード ディスク全体のバックアップを取っていない場合には、コンピュータをパーティション操作の前の状態に戻す事が不可能になります。このような場合、弊社では責任は負えませんので、ご注意およびご了承ください。

Q 2 : パーティション操作の方法には、「Windows 上で Acronis Disk Director を起動して実行」、「製品 CD またはブータブル メディアから起動して実行」の 2通りありますが、どちらで行った方がいいのでしょうか？

A 2 : 製品 CD またはブータブル メディアから起動してパーティション操作を行うことをお勧めします。Windows 上で、パーティション操作をされますと常駐アプリケーションなどの影響でトラブルになるケースがあります。

Q 3 : パーティションを操作したら、オペレーティング システムが起動しなくなりました。

A 3 : オペレーティング システムがインストールされているパーティションをアクティブにしてください。

オペレーティング システムはアクティブ パーティションから起動します。アクティブ パーティションは、1 台のハードディスクにつき 1 つだけ指定できます。

オペレーティング システムがインストールされていないパーティションがアクティブになっていると、オペレーティング システムは起動できません。

上記以外にもパーソナルサポートセンター (<http://runexyfaq.com/acronis/>)にて FAQ を掲載していますので、ご参照頂くことをお勧めいたします。



パーソナルサポートセンター ご利用の手引き

<http://www.runexy.co.jp/support/psupport.html>

サポートセンターご利用前に必ずお読みください。

株式会社ラネクシー
パーソナル サポートセンター

TEL: 0570-032-610

E-MAIL: support-ps@runexy.co.jp

<http://www.runexy.co.jp/support/psupport.html>

パーソナル サポートセンターについて

この度は、弊社の製品をご購入いただきありがとうございます。

パーソナル サポートセンターは、弊社個人向けソフトウェア製品を快適にご利用いただくために必要な情報を提供いたします。

この冊子は、サポートセンターの利用方法や注意事項が記載されていますので、サポートセンターをご利用いただく前に必ずご覧ください。

ユーザー登録のお願い

サポートセンターをご利用になる前に、ユーザー登録をしていただく必要があります。ユーザー登録は弊社ホームページ(<http://www.runexy.co.jp/support/signin.html>)から行うことができます。または、郵送でのご登録の場合は、ユーザー登録カードに必要事項をご記入の上、通常はがきまたは封書にて『ラネクシーユーザー登録係』までお送りください。

(送付先) 株式会社ラネクシー ユーザー登録係 行

〒169-0073 東京都新宿区百人町 1-22-17 フジビル 26

ユーザー登録情報の変更

住所変更、法人登録の場合の担当者変更などで登録情報が変更になった場合は、弊社ホームページのユーザー登録ページ(<https://register-office.runexy.co.jp/memreg.php>)へログインしていただき、「会員情報の変更」から変更してください。登録情報が実際のものとは異なる場合、サポートサービスやバージョンアップサービスをお断りする場合がありますのでご注意ください。

サポートセンターをご利用前に

サポートセンターをご利用前に必ず以下の内容をご確認ください。

1. ユーザー登録

製品をご購入いただいても、ユーザー登録がない場合、サポートサービスをご提供することはできません。サポート依頼は、ユーザー登録をされたご本人が行ってください。

住所が変わった場合など必ず弊社ホームページから登録内容の変更を行ってください。

2. 一般的なサポート情報 (FAQ)

一般的なサポート情報 (FAQ) を弊社ホームページ(<http://runexyfaq.com/acronis/>)で公開しています。サポート依頼をされるよりも、はるかに早く問題を解決できる可能性がありますので、ご依頼前にこれらの情報提供サービスをご利用ください。

3. マニュアル (ユーザーズガイド)

弊社の製品はリリース前に十分なテストをし、品質の高いマニュアル (ユーザーズガイド) をご提供できるように努力しております。よくいただくご質問は、マニュアル (ユーザーズガイド) をよく読んでいただければ解決される問題がほとんどです。

サポートサービス

サポートサービス一覧

サービス名	パーソナル サポートサービス
サポート料金	無償
必要な手続き	ユーザー登録
受付方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話 ・ 弊社ホームページ サポート依頼フォーム (http://www.runexy.co.jp/support/ask.html) ・ 電子メール
サービス内容	サポート

無償サポート期間

サポートサービスは次の場合に終了させていただきます。

新バージョンリリース後 6 ヶ月を経過した旧バージョンに対するサポート
製品販売を中止してから 6 ヶ月を経過した製品に対するサポート

サポート対象製品一覧

「パーソナル サポートサービス」のサポート対象製品一覧は弊社ホームページに掲載されています。

詳しくは、<http://www.runexy.co.jp/support/index.html> をご覧ください。

サポート期間を終了している場合がありますので、サポートご依頼前にご確認ください。

バージョンアップサービス

パーソナル サポートサービスには、無償アップグレードまたは無償バージョンアップのサービスは含まれていません。バージョンアップ等の際には、ユーザー登録情報に基づき、バージョンアップのご案内をお送りします。

サポート情報提供サービス

よくある質問と回答（FAQ）や最新モジュールの取得方法など、サポートに関する情報は、以下の方法で広く公開しています。サポート依頼の前にぜひご利用ください。

FAQ は弊社ホームページ(<http://runexyfaq.com/acronis/>)にて公開しています。

サポート受付時間

電話	<p>9:00～12:00 13:00～17:00</p> <p>月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始の休日を除く）</p> <p>弊社ではサービスサポートお問合せ窓口ナビダイヤルを使用しています。</p> <p>IP 電話などナビダイヤルがご利用頂けないお客様は、弊社ホームページ (http://www.runexy.co.jp/support/psupport.html) をご覧ください</p>
サポート依頼フォーム	<p>24 時間</p> <p>受付は 24 時間しておりますが、休日に送付された依頼に対する回答は翌営業日以降となります</p> <p>(http://www.runexy.co.jp/support/ask.html)</p>
電子メール	<p>24 時間</p> <p>受付は 24 時間しておりますが、休日に送付された依頼に対する回答は翌営業日以降となります</p>

サポート依頼に対する回答

サポート依頼は、先着順になるべくはやく回答させていただきますが、通常、回答までに3営業日程度かかります。また、ご質問の難易度によっては、回答までに2週間以上かかることもあります。あらかじめご了承ください。

サポート依頼の方法

サポート依頼は電話または弊社ホームページ サポート依頼フォーム、電子メールで受け付けております。

電話： 0570-032-610

サポート依頼フォーム： <http://www.runexy.co.jp/support/ask.html>

電子メール： support-ps@runexy.co.jp

電話によるサポート依頼

電話でお問い合わせいただいた場合、問題解決に必要な情報を漏れなく伺うことが可能です。適切かつ迅速なご回答を提供させていただくためにも、なるべく電話でのお問い合わせをお願いいたします。

サポート依頼フォーム

弊社インターネットホームページ(<http://www.runexy.co.jp/support/ask.html>) にメールサポート依頼用のフォームを用意しておりますのでご利用ください。

また、サポート依頼フォームに日中のご連絡が可能な電話番号をご記入いただいた場合には、お問い合わせの内容に応じて、サポートセンターの担当者からお電話にてご連絡させていただく場合があります。

電子メールによるサポート依頼

電子メールでサポート依頼される場合、サポート依頼書の必要項目をすべてご記入いただく必要があります。

サポート依頼を受けられない場合

次のような場合、サポート依頼を受けることができません。ご了承ください。

ユーザー登録がない場合

- ユーザー登録とサポート依頼のユーザー情報が異なる場合
- 新バージョンリリース後 6 ヶ月を経過した旧バージョンに対するお問い合わせ
- 製品販売を中止してから 6 ヶ月を経過した製品に対するお問い合わせ
- 製品で保証している動作環境でない場合
- サポート依頼に必要なすべての情報を得られない場合
- サポート依頼に製品の本質的な問題以外の OS や他のアプリケーションの操作方法に関する質問が含まれる場合



(3) 次条所定の場合を除き、甲が第三者に対して負担する損害賠償義務。

第9条 著作権等の侵害に関する損害賠償責任

1. ソフトウェア製品の使用が、第三者の著作権または工業所有権等の知的所有権を侵害したという理由で、甲が第三者より請求を受けた場合には、甲が次の各号所定のすべての要件を満たす場合には、乙の責任と費用負担で、当該請求を処理解決するものとし、甲に一切の損害を及ぼさないものとする。

(1) 甲が第三者から請求を受けた日から速やかに、乙に対し請求の事実および内容を通知すること。

(2) 甲が第三者との交渉または訴訟の遂行に関し、乙に実質的な参加の機会および決定の権限を与え、ならびに必要な援助をすること。

2. 乙は、甲が次の各号の一に該当する場合には、甲に対し前項所定の責任を負わない。

(1) 甲が乙提供以外のプログラムと組合わせて使用したことに起因するとき。

(2) 甲が本契約に違反してソフトウェア製品を使用したことに起因するとき。

第10条 ソフトウェア製品の変更または改作

甲は、自己の使用のため、必要な場合を除きソフトウェア製品を変更、または改作しない。

第11条 解約および解除

1. 甲は、乙に30日前の書面による通知をして、任意に解約することができる。

2. 甲または乙は、相手方に次の各号に掲げる事由の一が生じたときには、なんらの催告なしに直ちに本契約を解除することができる。

(1) 支払いの停止または破産、和議開始、会社更正手続開始、会社整理開始もしくは特別清算開始の申立があったとき。

(2) 手形交換所の停止処分をうけたとき。

3. 甲または乙は、本契約に違反すること等相手方の債務不履行が相当期間を定めてした催告後も是正されないときは、本契約を解除することができる。

4. 前各項の適用によりソフトウェア製品の使用权が消滅した場合には、甲は返還または破棄の手続きを行うものとする。

第12条 ソフトウェア製品の返還または破棄

1. 甲は、使用权の消滅後2週間以内にソフトウェア製品およびすべての複製物（変更または改作されたものを含む）を、乙に返還しまたは破棄するものとする。

2. 甲は、前項による返還または破棄と同時に、前項所定の事実を証明する書類を乙に提出する。

第13条 合意管轄

本契約に関し訴訟の必要が生じた場合には、乙本店所在地を管轄する裁判所を専属管轄裁判所とする。

第14条 協議

本契約に関して疑義が生じた場合には、両当事者は信義誠実の原則に従い協議するものとする。

本契約に関して不明な点がございましたら、下記宛てに書面にてご連絡いただくよう申し上げます。

使用許諾契約書

当製品を開封またはご使用前に、下記のライセンス契約書を必ずお読みください。本使用許諾契約書（以下「本契約」といいます）は、ソフトウェア製品（以下「ソフトウェア製品」といいます）に関してお客様（以下「甲」といいます）と株式会社ラネクシー（以下「乙」といいます）との間に締結される契約書です。ソフトウェア製品を開封、インストール、複製、または使用することによって、お客様は本契約の条項に同意し、契約が成立したものとします。本契約の条項に同意されない場合、株式会社ラネクシーは、お客様にソフトウェア製品のインストール、使用または複製のいずれも許諾できません。そのような場合、未使用のソフトウェア製品を直ちに購入店へご返却ください。

第1条 定義

1. ソフトウェア製品

本契約に基づき、乙が甲に提供するプログラムおよび関連資料を包括していい、改良版のソフトウェア製品が提供された場合には、当該改良版のソフトウェア製品をいう。

2. プログラム

機械読取可能な形式で提供されるデータ処理プログラムをいう。

3. 関連資料

プログラム以外の資料で、乙がプログラムの使用に関連して提供する、乙指定の資料をいう。

第2条 契約の目的

乙は甲に対しソフトウェア製品を非独占的に使用する譲渡不能な権利を許諾する。

第3条 契約期間

本契約は、本契約成立時から、甲または乙が本契約に従い解約するまで存続する。

第4条 使用権

1. 甲は、プログラムを1ライセンスにつき1台のコンピュータで使用することができる。また、印刷物の形で提供されたソフトウェア製品を本契約の目的に従って使用することができる。

2. 甲は、本契約に基づく使用権につき再使用権を設定し、またはソフトウェア製品もしくはその複製物を第三者に譲渡、転貸もしくは占有の移転をしてはならない。ただし、甲の管理の下で甲のためにソフトウェア製品を第三者に使用させる場合はこの限りでなく、甲の使用とみなすものとする。

3. 甲がマルチライセンスパックを購入した場合、本契約以外の書面（パッケージ等）において指定される許諾数だけのコンピュータにインストールできる。

第5条 複製権

甲は、ソフトウェア製品の一部または全部をバックアップコピー作成のためにのみ、複製及び複写することができる。甲は上記の目的以外のために、ソフトウェア製品の一部または全部を、メディアを問わず、転写、複製または複写してはならない。

第6条 危険負担

納入前に生じたソフトウェア製品および記録媒体の喪失または損傷は、甲の責に帰すべきものを除き乙の負担とし、納入以後に生じたこれらの損害は乙の責に帰すべきものを除き甲の負担とする。

第7条 保証

1. ソフトウェア製品の磁気媒体、マニュアル及び関連資料に、物理的欠陥がある場合、甲がソフトウェア製品を購入してから90日間に限り、無償で乙より交換を受けることができる。

2. 乙は、ソフトウェア製品が甲の特定の使用目的に適合することを保証するものではない。

3. 前各項の定めは、本契約に基づく法律上の瑕疵担保責任を含む、乙の保証責任のすべてを指定したものとする。

第8条 乙の責任および責任の制限

1. プログラムの不稼働を含む稼働不良のすべての場合において、乙の責任は誤りの訂正に合理的努力を尽すことに限られるものとする。

2. 前項の規定に関わらず、かつ、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為、その他請求原因の如何に関わらず、乙は次の各号に掲げる甲の損害については賠償責任を負わないものとする。

(1) 甲の債務不履行または特別事情に基づき発生した損害。

(2) 得べかりし利益の喪失または費用節減の期待の不達成。