

IJCAD サポートポリシー

最終更新日 2026年2月2日

1. はじめに

本資料では、ご利用のお客様に提供されるサポートの内容について記載しています。本ポリシーは予告なく変更される場合がありますので、常に最新の内容をご確認ください。

2. サポート製品の定義

弊社のサポート製品は、以下の3つのカテゴリに分類されます。

- サポート対象製品（フルサポート）
現行から3バージョン以内の製品を指します。原則として、オフィシャルヘルプデスクによるすべてのサポートサービスをご利用いただけます。
- 限定サポート製品（一部サポート）
現行から3バージョンよりも前の製品を指します。ご利用いただけるサービス内容に制限があります。詳細な調査や回答の提供が難しい場合があります。
- サポート完全終了製品（全サポート対象外）
弊社が定めるサポート期間を終了したすべてのバージョンを指します。
インストーラーの提供、アクティベーション(ライセンスの登録・返却)を含む一切のサポートをご利用いただけません。

3. サポート内容

サブスクリプション、メンテナンス・サブスクリプションのご契約状況と、ご利用中の製品のバージョンによって提供される内容が異なります。以下は主要なサービスの対応状況です。

詳細なサービス内容は、下記の詳細一覧ページをご確認ください。

サポートサービス一覧：<https://service.ijcad.jp/userguide/support-service.pdf>

■ 加入状況・期限について

2024年2月1日以降、サブスクリプション、メンテナンス・サブスクリプションへの加入が必須となりました。ご契約を継続されているお客様は、下記ページの手順にて契約状況をご確認いただけます。

ライセンスの期限を調べる方法：<https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/27245064036377>

■ ご利用バージョンについて

下記ページの手順にてご利用バージョンをご確認いただけます。

製品のバージョンを確認する方法：<https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/203703105>

▼サブスクリプション、メンテナンス・サブスクリプションをご契約中のお客様

| サービス内容 | サポート対象製品 | 限定サポート製品 | サポート完全終了製品 |
|-------------------|----------|----------|------------|
| インストーラーのダウンロード | ○ | ○ | × |
| 利用方法 | ○ | △ | × |
| ライセンスの復旧対応 | ○ | ○ | × |
| 製品不具合への対応 | ○ | △ | × |
| 旧式ライセンスのアクティベーション | ○ | ○ | × |

記号について

○：オフィシャルヘルプデスクによるサポートが受けられます。

×：オフィシャルヘルプデスクによるサポートは受けられません。

△：お問い合わせの受け付けは行いますが、サポート対象製品と比較して十分な検証や回答の提示ができない場合があります。

※旧式ライセンスでご利用いただける製品バージョンは、IJCAD 2024までとなります。

※不具合への対応については、回避策の提示・改修を約束するものではありません。また、製品の不具合修正は、最新バージョンでの実装となります。

▼メンテナンス・サブスクリプションに未加入のお客様

| サービス内容 | サポート対象製品 | 限定サポート製品 | サポート完全終了製品 |
|-----------------|----------|----------|------------|
| インストーラーのダウンロード | ○ | ○ | × |
| 利用方法 | △ | △ | × |
| ライセンスの復旧対応 | × | × | × |
| 製品不具合への対応 | △ | △ | × |
| ライセンスのアクティベーション | △ | △ | × |

記号について

○：オフィシャルヘルプデスクによるサポートが受けられます。

×：オフィシャルヘルプデスクによるサポートは受けられません。

△：サブスクリプションやメンテナンス・サブスクリプションに加入中のお客様と比較して、サービス内容に差があります。

※不具合については、今後の製品改善の参考として受け付けさせていただきます。回避策・改修の回答を約束するものではありません。

また、製品の不具合修正は、最新バージョンでの実装となります。

4. 製品のサポート期間について

各製品バージョンのサポート提供期間は以下の通りです。フルサポート終了日以降は限定サポート製品となり、サポート完全終了日以降は一切のサポートが提供されなくなります。なお、弊社のサポート期間内であっても、メーカーサポートが終了した OS 上での動作については、保証およびサポートの対象外となります。

| 製品バージョン | サポート状況 | フルサポート終了予定日 | サポート完全終了予定日 |
|-----------------|----------|-------------|-------------|
| IJCAD 2026 | サポート中 | 2029 年 1 月末 | 2032 年 1 月末 |
| IJCAD 2025 | サポート中 | 2028 年 1 月末 | 2031 年 1 月末 |
| IJCAD 2024 | サポート中 | 2027 年 1 月末 | 2030 年 1 月末 |
| IJCAD 2023 | 限定サポート | 2026 年 1 月末 | 2029 年 1 月末 |
| IJCAD 2022 | 限定サポート | 2025 年 1 月末 | 2028 年 1 月末 |
| IJCAD 2021 | 限定サポート | 2024 年 1 月末 | 2027 年 1 月末 |
| IJCAD 2020 | サポート完全終了 | 2023 年 1 月末 | 2026 年 1 月末 |
| IJCAD 2019 | サポート完全終了 | 2022 年 1 月末 | 2025 年 1 月末 |
| ... (以下、旧バージョン) | サポート完全終了 | | |

※各種のソリューション製品も含みます。

5. サポート対象外となるケース

以下の事項は、サポート対象外となる場合があります。あらかじめご了承ください。

- 弊社が定める推奨動作環境外で製品を利用している場合
- OS、ハードウェア、ネットワーク環境など、本ソフトウェア以外の要因によって発生した問題
- 特定の端末、図面でのみ再現する問題
- サポート対象製品以外の製品についてのご質問
- 他社製ソフトウェアとの連携に関する問題
- 動作環境となる他社製品のサポートが終了している場合

6. サポートの提供方法

サポートは以下の方法で提供されます。なお、窓口での対応は日本語のみとなります（インストーラーや FAQ は一部英語版を提供しております）。

- メールサポート : <https://support.ijcad.jp/hc/ja/requests/new>
お問い合わせフォームを通じて、製品に関するお問い合わせを受け付けます。原則として 3 営業日以内に一次回答をいたしますが、調査に時間を要する場合はこの限りではありません。
- 電話サポート（ご予約制） : <https://ijcadsupport.wixsite.com/callsupport>
特設ページからご希望の日時でご予約いただき、弊社からお電話を差し上げるサポートです。インストールやアクティベーションなど、基本的なセットアップ方法を口頭でご案内します。ただし、セットアップエラー、製品の操作・不具合に関するサポートは対象外となります。
- FAQ: <https://support.ijcad.jp/hc/ja>
公式ウェブサイトにて操作やセットアップに関する情報を提供いたします。

7. お問い合わせ窓口

- サポート対応時間
平日 9:30～17:00（土日祝、その他弊社指定の休業日を除く）
- お問い合わせフォーム
<https://support.ijcad.jp/hc/ja/requests/new>

* * * 改訂履歴

2026年2月2日 ポリシーを刷新（対応範囲、提供方法などに関する条項を追記）

2025年9月25日 サポート終了製品に関するヘルプファイルの提供について追記

2025年7月4日 サポート終了製品のインストーラー提供の終了について追記

2025年2月1日 アクティベーションサポートに関する詳細を追記