

# サポートサービス一覧

最終更新日 2026年2月2日

## 1. はじめに

本資料では、ご契約状況と、ご利用中の製品のバージョンに応じた、サポートサービス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。

また、ご自身のご利用状況がどのカテゴリーに該当するのか、またサポートの基本方針については、まず以下のメインページをご確認ください。

IJCAD サポートポリシー : <https://service.ijcad.jp/userguide/support-policy.pdf>

## 2. 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、ご利用中の製品バージョンによって提供されるサービスが異なります。詳細は、次ページの表よりご確認ください。

▼サブスクリプション、メンテナンス・サブスクリプションにご契約中のお客様

カテゴリ	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	製品インストーラーの提供(*1)	○	○	×
利用方法	操作に関するメールサポート	○	△	×
	セットアップ方法に関する電話・メールサポート	○	△	×
	インストール・認証トラブルのメールサポート	○	△	×
	ヘルプセンターでの情報の提供	○	○	×
不具合対応	不具合情報の WEB 受付 (情報収集) (*2)	○	○	×
	不具合の対処法の提案 (*3)	○	△	×
API に関する技術的なサポート	操作等に関する個別 WEB サポート	×	×	×
	ヘルプセンターでの情報の提供	○	○	×
	開発用ヘルプファイルの提供	○	○	×
	不具合情報の WEB 受付 (情報収集) (*2)	○	○	×
	不具合の対処法の提案 (*3)	○	△	×
ライセンス・リカバリーサービス	シングル・マルチ・ネットワーク(RLM)版 のライセンス喪失の復旧 (*4)	○	○	-
	USB 版の故障に対する対応(*5)	○	○	×
	USB 版の紛失に対する対応(*5)	★	★	×
	スタンダロン・旧ネットワーク版 のライセンス喪失の復旧	○	○	×
旧式ライセンスの アクティベーション (*6)	アクティベーションファイルの自動発行(オンライン)	○	○	×
	アクティベーションファイルの 手動発行(スタッフ対応)	○	○	×
	アクティベーショントラブル	○	△	×

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。

△：サポート対象製品との回答に差が出る可能性があります。（詳細な調査ができない等）

×：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。

★：特別価格にて購入が可能です。

注釈

\*1：サポート完全終了製品は、Web サイトやお問い合わせ窓口を含め、すべての方法でインストーラーの提供を行いません。

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。

\*2：改修の回答を約束するものではありません。また、改修プログラムは、最新版でのみの提供となります。

\*3：認知の不具合で対処法がある場合、その情報を提供する場合があります。

\*4：対応バージョンは IJCAD 2022 以降となります。

\*5：旧 USB(橙)のライセンスは、シングルライセンス(永久)でのリカバリー対応となります。

\*6：スタンダロン、旧 USB (橙色)、旧ネットワーク版のライセンスを指します。

サポート完全終了製品ではライセンスの返却・登録ができません。

## ▼メンテナンス・サブスクリプションに未加入のお客様

カテゴリ	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	製品インストーラーの提供(*1)	○	○	×
利用方法	操作に関するメールサポート	×	×	×
	セットアップ方法に関する電話・メールサポート	×	×	×
	インストール・認証トラブルのメールサポート	×	×	×
	ヘルプセンターでの情報の提供	○	○	×
不具合対応	不具合情報の WEB 受付 (情報収集)	◆	◆	×
	不具合の対処法の提案	×	×	×
API に関する技術的なサポート	操作等に関する個別 WEB サポート	×	×	×
	ヘルプセンターでの情報の提供	○	○	×
	開発用ヘルプファイルの提供	○	○	×
	不具合情報の WEB 受付 (情報収集)	◆	◆	×
	不具合の対処法の提案	×	×	×
ライセンス・リカバリーサービス	USB 版の故障に対する対応	×	×	×
	USB 版の紛失に対する対応	×	×	×
ライセンスアクティベーション(*2)	スタンダード・旧ネットワーク版のライセンス喪失の復旧	×	×	×
	アクティベーションファイルの自動発行(オンライン)	○	○	×
	アクティベーションファイルの手動発行(スタッフ対応)	△	△	×
	アクティベーショントラブル	×	×	×

### 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。

△ : アクティベーションファイルの手動発行を受け付けますが、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ユーザーと比較して、対応の優先度が低くなる可能性があります。

◆ : 不具合情報を受け付けますが、改修の回答を約束するものではありません。また、改修プログラムは、最新版でのみの提供となります。

### 注釈

\*1 : サポート完全終了製品は、Web サイトやお問い合わせ窓口を含め、すべての方法でインストーラーの提供を行いません。

\*2 : サポート完全終了製品ではライセンスの返却・登録ができません。

## ▼サポートを終了したその他関連ツール

- 旧ネットワークライセンス特典「ライセンス管理ツール」

※インストーラー提供のみ 2030 年 1 月 31 日まで継続

詳細 : <https://ijcad.jp/news/20241213>

\* \* \* 改訂履歴

2026 年 2 月 2 日 サポートサービス内容 詳細一覧 発行