

対象サービス：Hosted Email Security

上記記載の対象サービス（以下「本サービス」といいます）をご利用になる前に、次のサービス利用規約（以下「本規約」といいます）をよくお読みください。本規約は、お客様とトレンドマイクロ株式会社（以下「トレンドマイクロ」といいます）との間の契約です。

※ご注意：対象サービスのご使用にあたっては、本規約への同意手続きとは別に、事前に、本サービスを販売するサービス事業者（以下「販売店」といいます）が定める条件に従った申込手続(以下当該手続きを「本サービス契約」といいます)が必要となります。

<本サービスがスパムメール対策サービスの場合>

本サービスでは、お客様に電子メールが到達する前に、トレンドマイクロが運営するサーバにおいて、お客様の電子メールに対しスパムメール（トレンドマイクロの判定により確認された迷惑メールを示します。本規約において以下同様）やウイルスなど悪意のあるコンテンツの有無を判定します。また、本サービスには、スパムメール送信元からの接続を制御することを目的とした機能が含まれています。当該機能では、スパムメールと通常のメール両方を送信するサーバがあった場合、スパムメール送信元とみなし、接続拒否や配送遅延処理の対象としています。そのようなサーバからのメール受信が必要な場合には、本サービスをご利用のお客様側で管理画面上においてホワイトリストへの登録等の運用を行っていただく必要があります。

また、本サービスを経由してお客さまから外部にメールを送信される場合、スパムメールチェックが強制的に行われますが、この設定は除外することはできません。

なお、お客様がメール配信代行を業務内容に含む場合は、当該業務に本サービスはご利用できません。また、お客様がインターネット接続サービスを業務内容に含む場合、メールの送信・受信サービス提供に本サービスはご利用いただけません。

サービス利用規約

第1条 本規約の適用

1. 本規約は、トレンドマイクロが提供する本サービスの利用に関する諸条件を定めるものです。本規約の内容は、販売店と本サービス契約を締結したうえで本サービスを利用するお客様とトレンドマイクロの間的一切の關係に適用されます。
2. お客様は、本サービスを利用開始することによって、本規約のすべての条件に同意したものとみなされます。

第2条 本サービスの利用

1. お客様は、本サービスの設定情報（以下「マニュアル」といいます）に従い設定を行うことで、本サービスを経由するアカウントを本サービスの利用対象とすることができます。
2. 本サービスを経由するアカウントの総数は、本サービス契約にて契約された数とします。

第3条 利用料金

1. お客様は、本サービスの利用にあたり、販売店が定める利用料金を、販売店が定める方法により支払うものとします。
2. お客様が本サービスの利用または第6条に定めるサポートサービスの提供を受けるために要したハードウェアもしくはソフトウェアに関する費用、通信料金およびその他一切の費用は、お客様の負担とさせていただきます。

第4条 著作権等

1. 本サービスを構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、データベース、商標ならびにマニュアル等一切の著作物に関する著作権、特許権、商標権、ノウハウおよびその他のすべての知的財産権はトレンドマイクロまたは同社に使用許諾を行う第三者へ独占的に帰属します。
2. お客様は、本規約のもとでお客様が有する権利、本サービスのIDおよびマニュアルを第三者へ賃貸、貸与、販売、譲渡または再許諾することはできないものとし、かつ、担保の目的に供することはできないものとします。
3. お客様は、お客様の顧客サービス（有償、無償を問わず営利目的または付加価値サービスとして第三者へ提供されるサービス）の一環として本サービスを利用することはできないものとします。
4. お客様は、本サービスに関する客観性を欠いた実験方法によるパフォーマンステストまたはベンチマークテストの結果を、トレンドマイクロの事前の書面による承諾を得ることなく、公表してはならないものとします。

第5条 保証および責任の限定

1. トレンドマイクロは、本サービス（本サービスに使用されるシステムの自動的なバージョンアップやプログラム修正による不具合、日本国外での利用を起因とする不具合、お客様の電子メールの未達、ロスト、遅延や検索サービス上の問題などを含むがこれに限定されない。本条において以下同様とする。）、マニュアルまたは第6条に定めるサポートサービスに関して一切の保証を行いません。また、トレンドマイクロは、本サービスの機能、マニュアルに記載される内容がお客様の特定の目的に適合することを保証するものではありません。
2. 第6条1項および2項に記載されるユーザ登録もしくはユーザ登録変更の届出がなされない場合またはその内容に不備がある場合、トレンドマイクロからお客様への通知、郵送お

よびその他のコンタクトの不達により生じる不利益ならびに損害については、お客様の責任とさせていただきます。

3. お客様が期待する成果を得るためのソフトウェアプログラムまたはサービス（本サービスを含みますがこれに限られません）の選択、導入、使用および使用結果については、お客様の責任とさせていただきます。

4. 本サービスもしくはマニュアルの利用、第 6 条に定めるサポートサービス、ならびに、第 7 条により本サービスの提供を受けられないことに起因してお客様またはその他の第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関してトレンドマイクロは一切の責任を負いません。

5. 本規約のもとで理由の如何を問わずトレンドマイクロがお客様またはその他の第三者に対して負担する責任の総額は、本規約のもとでお客様が実際に支払われた本サービスに関する 3 か月分の利用料金を上限とします。

第 6 条 サポートサービス

1. トレンドマイクロは、同社が定める手続に従ってユーザ登録を行ったお客様に対し、第 9 条に定める契約期間中、別紙「サポートサービスのご案内」記載のサポートサービス（以下「スタンダードサポート」といいます）を提供いたします。

2. お客様は、前項記載のユーザ登録の内容に変更が生じた際には、トレンドマイクロに対し遅滞なく届出を行うものとします。

3. スタンダードサポートの提供に関するトレンドマイクロの義務は、本条 1 項記載の内容に関する合理的な努力を行うことに限られるものとします。また、トレンドマイクロは、以下のいずれかに該当するお客様に対してスタンダードサポートを提供する義務を負わないものとします。

(a) トレンドマイクロが定める手続に従ったユーザ登録を行っていないお客様

(b) 前項所定の変更の届出を行っていないお客様または当該変更の届出に不備があるお客様

(c) 第 9 条に定める契約期間が終了しているお客様

(d) 本サービスを、日本語以外の言語に対応するオペレーティングシステムとともに使用しているお客様

(e) 本サービスを、利用料金を支払うことなく体験版として使用しているお客様

(f) 日本語以外の言語にて問い合わせをされたお客様

4. 前各項にかかわらず、トレンドマイクロは、同社がサポートを終了した本サービスについては、お客様に対してスタンダードサポートを提供する義務を負わないものとします。なお、サポート終了サービスに関しては、別途スタンダードサポートの一環として配信する Web ページにおいてご案内するほか、電話またはファックスを介する問い合わせによってもご確認いただけます。

第7条 提供停止

トレンドマイクロは、以下の場合、お客様へ事前の通知を行うことなく本サービスの提供を停止できるものとします。

- (a) 本サービスを構成するシステム（以下「システム」といいます）の緊急保守を行うとき
- (b) インターネットを含むネットワークの障害、火災もしくは停電等の不可抗力、または、第三者による妨害等によりシステムの運用が困難になったとき
- (c) 天災またはこれに類する事由により、システムの運用ができなくなったとき
- (d) お客様が本サービスに支障を与える態様において、本サービスを利用したとき
- (e) お客様を送信元とする、本サービスを経由した継続的なスパムメールまたは大量のメール送信がトレンドマイクロにより確認されたとき
- (f) お客様がメール配信代行を含む業務に、本サービスを利用したとき
- (g) お客様が本規約に違反したとき
- (h) 上記以外の緊急事態により、トレンドマイクロまたは販売店が本サービスまたはシステムを停止する必要があると判断するとき

第8条 守秘義務

1. お客様は、(a) 本規約記載の内容、および、(b) 本サービスの利用に関連して知り得た情報（本サービスの ID およびパスワードを含みます）につき、販売店以外の第三者に開示、漏洩しないものとし、かつ、本規約における義務の履行または権利の行使に必要な場合を除き方法を問わず利用しないものとします。ただし、国家機関の命令による開示等正当なる事由に基づき開示する場合はこの限りではありませんが、その場合にはトレンドマイクロおよび販売店に対して速やかに事前の通知を行うものとします。

2. 前項にかかわらず、以下各号に定める事項については前項の適用を受けないものとします。

- (a) 開示を受けた時に既に公知である情報
- (b) 開示を受けた後、自己の責によらず公知となった情報
- (c) 開示を受ける前から、自己が適法に保有している情報
- (d) 第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した情報
- (e) トレンドマイクロの機密情報を使用または参照することなく独自に開発した情報

3. お客様は、トレンドが本サービスの提供を行うことに付随して、電気通信事業法第4条に定める通信の秘密に該当するお客様の通信記録および情報をトレンドが閲覧することが可能なことを了承します。

4. トレンドは前項記載のお客さまの通信記録および情報の取り扱いにあたり電気通信事業法を遵守するものとします。

第9条 本規約の有効期間等

本規約の有効期間は本サービス契約で定める期間と同一とします。なお、第4条、第5条、第8条および第12条の各定めは、本規約が理由の如何を問わず終了した後もなおその効力を有するものとします。

第10条 本規約の解除

1. お客様が本規約に違反した場合、もしくは、下記のいずれかに該当する場合、トレンドマイクロは本規約を解除することができます。この場合、お客様は、当該解除日以降、本サービスを利用することはできません。

(a) お客様においてトレンドマイクロが運営するサーバ経由でスパムメールなどの不正なメールを送信した場合

(b) お客様がメール配信代行を業務内容に含み、当該業務に本サービスを利用したことが判明した場合

(c) お客様において国内外の法令または公序良俗に反する態様にて本サービスを利用した場合

2. 前項に定める他、お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロもしくは特殊知能暴力集団等その他これらに準じる者（以下「暴力団等」という）、に該当する、または次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、トレンドマイクロは本規約を解除することができます。

(a) 暴力団等が経営を支配しているまたは経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

(b) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団等を利用していると認められる関係を有すること

(c) 暴力団等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること

(d) 役員または経営に実質的に関与している者が、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

3. 前各項に定める他、お客様が自らもしくは第三者を利用して、次の各号に掲げるいずれかの行為を行う、またはその恐れがあるとトレンドマイクロが判断した場合、トレンドマイクロは本規約を解除することができます。

(a) 詐術、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いる行為

(b) 違法行為または不当要求行為

(c) 業務を妨害する行為

(d) 名誉や信用等を毀損する行為

(e) その他前各号に準ずる行為

4. お客様と販売店間の本サービス契約が終了した場合、本規約は終了します。
5. 本規約が終了または解除された場合、お客様は、本サービス ID、マニュアルおよびそのすべての複製物を販売店へ返却するか、または破棄するものとします。

第 11 条 個人情報の取り扱いについて

1. お客様は、トレンドマイクロがお客様に関する以下の個人情報（変更後の情報を含みます。以下「個人情報」といいます。）につき必要な保護措置を講じたうえで収集、利用し、同社が定める相当な期間保有することに同意します。

(a) 氏名、会社名、性別、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス等、お客様が第 6 条 1 項または 2 項に基づき届け出た事項

(b) 利用サービス、ユーザ登録日、契約の更新状況、対価の振込に関連して開示された情報等、お客様とトレンドマイクロとの契約にかかわる事項

(c) お客様から提出された問い合わせ内容およびアンケートへの回答内容等

2. お客様は、トレンドマイクロが、コンピュータまたはインターネットに関連するセキュリティ対策製品およびサービスの提供に関する事業において、以下の目的のために個人情報を利用することに同意します。

(a) サポートサービスの提供

(b) 契約の更新案内

(c)トレンドマイクロの製品およびサービスに関する案内

(d)トレンドマイクロの製品およびサービスに関連のある他社製品の案内

(e) セキュリティに関する情報の提供

(f) アンケート調査ならびにキャンペーン、セミナーおよびイベントに関する案内等のマーケティング活動

(g)トレンドマイクロの製品またはサービスの開発を目的とした分析および調査ならびにベータテストの依頼に関する通知

3. お客様は、トレンドマイクロが前項の各行為を実施するにあたり、秘密保持契約書を締結したうえで同社の子会社および関連会社、販売代理店ならびに代行業者に対して本条第 1 項所定の個人情報を提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合があります。尚、当該個人情報を同社の子会社および関連会社、販売代理店ならびに代行業者に対して提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合には、適切な安全管理措置を講じた上で、電子メール、記憶媒体などの送付により行います。

4. お客様は、トレンドマイクロに対し、自己に関する客観的な事実に基づく個人情報に限り、開示するよう請求することができるものとします。なお、開示請求にあたっては、別途トレンドマイクロが定める手続および手数料が必要となります。開示請求により万一個人情報の内容が不正確または誤りであることが判明した場合、トレンドマイクロは速やかに

当該個人情報の訂正もしくは一部削除に応じるものとします。

5. 前項にかかわらず、以下のいずれかに該当する情報については、トレンドマイクロは開示の義務を負わないものとします。

- (a) トレンドマイクロまたは第三者の営業秘密またはノウハウに属する情報
- (b) 保有期間を経過し、現にトレンドマイクロが利用していない情報
- (c) 個人に対する評価、分類、区分に関する情報
- (d) トレンドマイクロ内部の業務に基づき記録される情報であって、これが開示されると業務の適正な実施に著しい支障をきたす恐れがあると当社が判断した情報

6. お客様は、トレンドマイクロが本条 2 項に記載される目的のために個人情報を利用することにつき停止および第三者への提供の停止の申し出を行うことができるものとし（但し、法令等に定めがある場合を除く）、同社は当該申し出を受けた場合利用停止の措置を講じるものとします。ただし、サポートサービスの提供または更新案内等、業務上必要な通知に同封または併記される製品案内、通知等についてはこの限りではありません。当該申し出に関するお問い合わせ、および個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ先は、トレンドマイクロ 個人情報保護担当（兼個人情報保護管理責任者）privacy@trendmicro.co.jp となります。

7. お客様は、本契約が終了するかまたは解除された場合であっても、その理由の如何を問わず本条 1 項に基づきユーザ登録を行った事実に関する個人情報がトレンドマイクロにより一定期間利用されることに同意します。

8. お客様が本条にご同意いただけない場合、本サービスに関する一部もしくは全部のサービス提供等を受けられない場合があります。

第 12 条 一般条項

1. 本規約の内容は、本サービスの利用に関し、お客様が本規約の内容に同意される以前にお客様とトレンドマイクロとの間になされたすべての取り決めに優先して適用されます。

2. お客様は、トレンドマイクロからお客様への通知が電子媒体かつ電子的手段によってなされる場合があること、および、当該通知を受領することに同意するものとします。

3. お客様が、本サービスの ID およびパスワード等を漏洩した場合には、お客様は、販売店に対して、速やかに書面にて報告をするものとします。また、お客様は、販売店の指示に従い、当該 ID 等の使用を速やかに中止するとともに、トレンドマイクロが別途指定する金額および手続きによって、当該シリアル番号、アクティベーションコード等を購入し、再インストール等の作業を自らの責任と費用によって行うものとします。

4. 本サービスにおいて有害サイトのアクセス規制機能、フィッシング対策機能等を有する場合、お客様が当該機能を有効にし Web ページにアクセスした場合、以下の事象がおこることがあります。

(a) お客様がアクセスした Web ページの Web サーバ側の仕様が、お客様が入力した情報等を URL のオプション情報として付加し Web サーバへ送信する仕様の場合、URL のオプション

ョン情報にお客様の入力した情報（ID、パスワード等）などを含んだ URL がトレンドマイクロ（本号においてその子会社を含みます）のサーバに送信される。

この場合、トレンドマイクロでは、お客様がアクセスする Web ページの安全性の確認のため、これらのお客様より受領した情報にもとづき、お客様がアクセスする Web ページのセキュリティチェックを実施します。

5. 本規約は、日本国法に準拠するものとします。本規約または本サービスの利用に起因する紛争の解決については、東京地方裁判所が第一審としての専属的管轄権を有するものとします。

2014年10月

トレンドマイクロ株式会社

トレンドマイクロ（トレンドマイクロ株式会社およびその子会社を含みます）へのお客様情報の送信について

(1) 「Web レピュテーションサービス」、「フィッシング詐欺対策」、「ペアレンタルコントロール/URL フィルタリング」および「Trend ツールバー」等について

①トレンドマイクロでは、お客様がアクセスした Web ページの安全性の確認のため、お客様より受領した情報にもとづき、お客様がアクセスする Web ページのセキュリティチェックを実施します。なお、お客様がアクセスした URL の情報等(ドメイン、IP アドレス等を含む)は、暗号化してトレンドマイクロのサーバに送信されます。サーバに送信された URL 情報は、Web サイトの安全性の確認、および当該機能の改良の目的にのみ利用されます。

②当該機能を有効にしたうえで、Web ページにアクセスした場合、以下の事象がおこることがありますのでご注意ください。

(a)お客様がアクセスした Web ページの Web サーバ側の仕様が、お客様が入力した情報等を URL のオプション情報として付加し Web サーバへ送信する仕様の場合、URL のオプション情報にお客様の入力した情報（ID、パスワード等）などを含んだ URL がトレンドマイクロのサーバに送信され、当該 Web ページのセキュリティチェックが実施されます。

(b)お客様がアクセスする Web ページのセキュリティチェックを実施する仕様になっていることから、お客様がアクセスする Web サーバ側の仕様によっては、URL のオプション情報に含まれる内容により、お客様の最初のリクエストと同様の処理が行われます。

③Web サイトのセキュリティ上の判定はトレンドマイクロの独自の基準により行われております。当該機能において判定された Web サイトのアクセス可否の最終判断につきましては、お客様にてお願いします。

(2) Trend Micro Smart Protection Network（「スマートフィードバック」、「ファイルレピュテーションサービス」、「脅威情報の送信」および「ウイルストラッキング」等を含みます）

について

脅威に関する情報を収集、分析し保護を強化するために、お客様のコンピュータに攻撃を試みる脅威に関連すると思われる情報を収集して、トレンドマイクロに送信することがあります。送信された情報はプログラムの安全性の判定や統計のために利用されます。また情報にお客様の個人情報や機密情報等が意図せず含まれる可能性があります。トレンドマイクロがファイルに含まれる個人情報や機密情報自体を収集または利用することはありません。お客様から収集された情報の取り扱いについての詳細は、<http://jp.trendmicro.com/jp/about/privacy/spn/index.html>をご覧ください。

(3) 「迷惑メール対策ツール」について

トレンドマイクロ製品の改良目的および迷惑メールの判定精度の向上のため、トレンドマイクロのサーバに該当メールを送信します。また、迷惑メールの削減、迷惑メールによる被害の抑制を目指している政府関係機関に対して迷惑メール本体を開示する場合があります。

(4) 「E-mail レピュテーションサービス」について

スパムメールの判定のために、送信元のメールサーバの情報等をトレンドマイクロのサーバに送信します。

(5) 「ユーザービヘイビアモニタリング」について

トレンドマイクロ製品の改良目的のために、お客様がトレンドマイクロ製品をどのような設定にして利用しているのかがわかる設定の情報およびお客様がトレンドマイクロ製品をどのように操作したのかがわかる操作履歴の情報を、匿名でトレンドマイクロのサーバに送信します。

(6) 「製品使用情報の送信」について

お客様へのサポートサービスの提供、製品の改良および統計的処理のために、ご利用製品のライセンス情報および製品の使用環境情報を、トレンドマイクロのサーバに送信されることがあります。

スタンダードサポートサービスのご案内

ここでは、スタンダードサポートのサービス内容などについて説明します。

スタンダードサポートサービスメニュー

スタンダードサポートには、以下のサービス内容が含まれます。

ご注意

- ・ インターネット接続に必要な通信費などはお客さまのご負担となります。
- ・ サービス内容は事前の予告を行うことなく、一部変更または終了する可能性があります。サービスの内容が変更された場合は、本書記載のサービス内容および告知内容は無効となり、最新のサービス内容が適用されるものとします。

1. 最新プログラムモジュール等のご提供

専用ページ(Web管理画面等)から製品に関連した最新のプログラムモジュール等をダウンロードできる製品があります。ダウンロードにかかる通信費につきましてはお客さまのご負担となります。

ご注意

プログラムモジュール等を提供しない製品もございます。

2. 専用Webフォーム、電話を使用した技術サポート

お問い合わせ方法の詳細については、本書「製品に関するお問い合わせ」をご覧ください。

スタンダードサポートのサービス期間

スタンダードサポートのサービス期間は、契約いただいているライセンス契約期間と同一となります(ライセンス形態によって異なる場合があります)。

サポートポリシーと製品サポート期間について

日々増加するコンピュータウイルスへの対応や機能と使いやすさの向上などを目的として、トレンドマイクロでは、製品のバージョンアップや新製品のリリースを続けています。新バージョン/新製品のご提供に伴い、旧バージョン/旧製品の販売およびサポートを随時終了しています。サポート終了情報は、弊社ホームページでご案内していますので、ご確認をお願いします。

なお、トレンドマイクロが新バージョンを提供する場合、ライセンスの有効期間内に限り、無償で新バージョンに移行していただけます。

詳しくは、以下のWebページをご覧ください。

<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/default.aspx>

弊社Webの製品紹介ページに記載されているシステム要件について

製品では必要に応じてシステム要件を定めている場合があります。製品でシステム要件の定めがある場合、システム要件に記載されているオペレーティングシステムの種類やハードディスク容量などは、ドキュメント作成時点の情報です。システム要件は、オペレーティングシステムのサポート終了や、弊社製品の改良、検索エンジンやパターンファイルのバージョンアップなどに伴い、変更、追加、または削除される場合があります。また、製品の運用環境によっては、ログファイルのサイズ、ウイルスパターンファイル、他のソフトウェアとの共存などにより、必要となるメモリサイズやハードディスク容量も異なりますので、ご注意ください。最新のシステム要件については、弊社Webサイトやサポート窓口までご確認ください。

製品に関するお問い合わせ

製品のご利用中に不明な点がございましたら、下記のいずれかの方法でお調べいただくか、お問い合わせください。

製品・サービス専用サポート情報 Q&A検索のご案内

サポートセンターによく寄せられるお問い合わせ内容や、トラブルおよび障害発生時の参考になると思われる各種情報、製品リリース後に変更された製品情報などを、ホームページ上で公開しています。サポートセンターにお電話をいただく前に、ぜひご利用ください。

トレンドマイクロのホームページからアクセスするには

1 **トレンドマイクロのホームページにアクセスします。**

<http://www.trendmicro.co.jp/jp/index.html>

2 ホームページ内にある、「サポート」をクリックします。



サポートページが表示されます。

3 「法人のお客さま向けサポート情報」をクリックします。



4 **対象製品の製品名をクリック、または、検索を行います。**

「製品・サービス・ウイルス情報検索」にキーワードを入力、製品名を選択頂いて検索を行うか、「製品別サポート」メニューからご使用製品、サービスを選択頂きますと、ご使用製品・サービス向けページが表示されます。

※製品専用サポート情報が用意されていない場合は、検索をご活用ください。

法人カスタマーサービス & サポート



製品・サービス専用サポート情報、Q&A検索のWebサイトに直接アクセスするには
下記URLにアクセスしてください。

<http://tmqa.jp/esup>

トレンドマイクロサポートセンターのご案内

トレンドマイクロのサポートセンターには、Webフォーム、電話のいずれかの方法でお問い合わせいただけます。

お問い合わせいただく前に

スムーズな回答をさせていただくために、お問い合わせの前に次の情報をご用意ください。

- ・ 登録いただいている会社名、担当者様名、メールアドレスおよび電話番号、管理コントロールへのログインID（ある場合）、シリアル番号（ある場合）
- ・ 製品名およびバージョン番号
- ・ 製品関連のプログラムがインストールされている場合、コンピュータのOS
- ・ 発生している現象の詳細
- ・ 現象は今も続いていますか？
- ・ 現象はすべてのコンピュータで起きていますか？
- ・ 現象は特定のプラットフォーム（OS）で起きていますか？
- ・ その現象が起こる前まではコンピュータが正常に動いていましたか？
- ・ その現象が起こる前にシステム、またはネットワークに変更を加えましたか？
- ・ その現象が起こる前に追加したアプリケーションや機器はありましたか？
- ・ 現象が再現できる場合、その手順はわかりますか？できる限り詳細にお知らせいただくことが、問題の早期解決につながります。

ご要望いただく技術サポートの内容によっては、スタンダードサポートサービスでは対応できないものがあります

技術的なお問い合わせのサポート対象範囲

ここでは、スタンダードサポートで提供している技術的なお問い合わせのサポート範囲を説明しています。サポート範囲の確認にご利用ください。

技術的なお問い合わせのサポート対象範囲

トレンドマイクロ製品の使用方法や動作に関してのお問い合わせ、製品付属ドキュメントの内容に関してのお問い合わせが該当します。

トレンドマイクロ製品がドキュメント通りに動作しない場合は、その現象の確認や既知の回避方法をご紹介します。お伝えいただいた現象が確認された場合は、今後の製品向上に利用させていただきます。

技術的なお問い合わせのサポート対象範囲外について

1. サポート期間が終了したトレンドマイクロ製品に関する調査

サポート期間中の製品に関してのみお問い合わせを受け付けております。サポート期間が終了した製品に関してはお問い合わせいただくことができませんのでご注意ください。サポート期間が終了した製品はこちら

(<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/support-lifecycle/end-of-support/default.aspx>)をご確認ください。

サポート終了済みの製品をご使用中の場合は、上位バージョンまたは後継製品をご使用いただくようお願いいたします。

2. コンサルティング

セキュリティシステム、セキュリティポリシーの設計/提案など、ご質問が具体的になっていないご相談はサポートの範囲外となります。

※ トrendマイクロ製品のバージョンアップやプラットフォーム移行などのご質問は、こちらに含まれません。コンサルティング案件の支援をご希望のお客さまは、ご利用になられている販売代理店までご連絡ください。

3. トrendマイクロ製品と他社製ソフトウェアとの比較に関する情報

サポートセンターでは、他社製ソフトウェアとの比較に関する情報は提供していません。こちらをご希望のお客さまは、ご利用になられている販売代理店までご連絡ください。

4. トrendマイクロ製品のパフォーマンス、サイジングに関する情報

既に存在している情報の提供は可能ですが、新に作成が必要となる情報の提供は行っていません。

こちらをご希望のお客さまは、ご利用になられている販売代理店までご連絡ください。

5. 製品のシステム要件を満たさない環境で発生した問題に関する調査

トrendマイクロ製品は、製品紹介ページに記載されたシステム要件での動作テストを行っております。システム要件を満たさない環境での動作保証はいたしかねます。システム要件に関する情報は製品付属のReadmeにてご確認くださいよう願いたします。

6. 製品の内部仕様や実装方法

製品付属ドキュメントや製品Q&Aに記載されていない製品の内部仕様や実装方法についてはお答えいたしかねますのでご了承ください。

7. 製品の設定ファイルやWindowsのレジストリキーの変更

製品付属ドキュメントや製品Q&Aに記載されていない設定変更などに関しては、動作保証いたしかねます。

なおVirtual Applianceを含む、各アプライアンス製品に同梱されているOSおよびミドルウェアの設定についても、上記に準じ、製品付属ドキュメントや製品Q&Aに記載されていない設定変更などに関しては、動作保証いたしかねます。

8. プログラムの変更

サポートセンターでは、お客さまのシステムのためにトrendマイクロ製品のプログラム自体のカスタマイズは行っていません。

9. オンサイトサポートおよび報告書の作成

ご指定の場所へのオンサイト(出張)サポートサービスは行っていません。

また、報告書等の文書の提供も行っていません。

10. トrendマイクロ製品のベータ版

ベータ版はサポートセンターではサポートを行っていません。ベータ版のサポートについてはベータ版ダウンロードからご確認ください。

11. その他、補足

技術的なお問い合わせのサポート対象は、トレンドマイクロ製品、製品付属ドキュメント、製品Q&Aに限らせていただきます。
製品付属のツールの一部（例えば、製品の強制アンインストールツール等）はサポート対象外の場合があります。

① Webフォームからのお問い合わせ

次のWebページをご利用ください。

<http://esupport.trendmicro.com/ja-jp/contact/ent.aspx>

② 電話でのお問い合わせ

下記の番号までお電話ください。

技術情報のお問い合わせ

Tel: 03-5334-3626

- ・ 営業日：土日・祝日を除く平日
- ・ 受付時間：9:00 ~ 12:00/13:00 ~ 17:30

更新手続きおよび登録に関するお問い合わせ

Tel: 03-5334-3601

- ・ 営業日：土日・祝日を除く平日
- ・ 受付時間：9:00 ~ 12:00/13:00 ~ 18:00

製品サポート情報

製品の各種情報などをwebサイトで確認することができます。このwebサイトでは、製品リリース情報や、弊社が運用管理するサーバのメンテナンス情報を提供しております。

<https://app.trendmicro.co.jp/support/news-bn.asp>

- ・ ダウンタイムを伴わないサーバのメンテナンス情報は提供されません
- ・ 重要障害情報も本webサイトで情報提供いたします

以上