SSTG1 Pro ご利用にあたっての注意事項

2022年5月

この度は SSTG1 Pro をご購入いただきまして誠にありがとうございます。

1. 下記のご対応をさせていただく場合は有償になります。

ご利用の際は充分お気を付けくださいますよう、お願いいたします。

有償でのご対応

<PCの時間を変更する場合>

SSTG1 Pro のライセンス有効期間内に PC の時間設定を変更してしまうと、SSTG1 Pro のライセンス認証日時と PC の時間に不整合が発生し、SSTG1 Pro のご利用ができなくなってしまうことがあります。そのためライセンス有効期間内では PC の時間を変更せず、ライセンスが切れたタイミング（次年度チケットを認証する直前等）で変更を行っていただきますようお願い申し上げます。

PC 時間の変更によって SSTG1 Pro の不具合が発生した場合、有償（¥5,000、税込）にて対応いたしますので弊社までご連絡ください。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

なお、海外へ移動してご利用される場合には、PC の時刻ではなく、タイムゾーンの変更を行ってください。タイムゾーンを変更することで、現地時間に PC の時刻が自動補正されますが、この場合はそのままご利用いただけます。帰国後、元の時間に戻す場合もタイムゾーンを元に戻してください。

<秘密の質問の回答に失敗してしまった場合> ※個人のお客様のみ

秘密の質問は、3度失敗すると課金ロックがかかり、チケット購入等ができなくなります。その場合、**ロックの解除を有償（¥5,000、税込）にて承ります**ので弊社までご連絡ください。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

弊社にてご本人確認をさせていただいた後、課金ロックを解除いたします。ロック解除の可否については弊社判断となり、ご回答内容によってはご本人様でないと判断され、当該ソフトウェアが使用できなくなる場合もございます。秘密の質問は慎重かつ正確に入力いただきますようお願いいたします。

○今までの秘密の質問入力誤りの事例

- ・ひらがなと漢字の入力間違い
- ・お父様かお母様、どちらか一方のお名前、誕生日の入力間違い（お父様で登録されているがお母様で回答、など）
- ・出身校名の正式名称と略称の間違い

- ・ 不要なスペースをあやまって入力

※秘密の質問の正解のお問い合わせにはお答えすることができませんので、メモを取るなどお忘れのないようご注意ください。

<ドングル紛失時及び破損時の対応について>

万が一ドングルを紛失してしまった場合、再貸与は一切お受けできませんので御了承くださいませ。紛失の際はソフトを再度ご購入いただくことになります。

破損された場合など、**ドングルがお手元にある場合は有償（¥15,000、税抜）での交換を承ります。**

2. 下記の場合は意図せず新しく購入した利用チケットの使用が開始されてしまうことがありますので、ご注意ください。

<アンインストール→再インストールをした後に認証しようとした時>

使用中の PC で、いったん SSTG1Pro をアンインストール後に再度インストールして起動すると、認証画面が表示されることがあります。

このとき、現在利用中のチケットとは別に未使用のチケット（ストック）があると、現在のチケットがまだ有効中であってもストックのチケットが使用開始されます。チケットのストックがある状態ではアンインストール→再インストールを行わないよう、くれぐれもご注意ください。

※アンインストールを手動で行わない通常のアップデートであれば問題ありません。

3. その他、下記ご利用にあたっての注意事項を必ずご一読ください。

<ライセンス認証につきまして>

ソフトインストール後の初回起動時及び、年間ライセンス更新ごとにライセンス認証が必要となります。画面の指示により、簡単に認証が完了します。

通常使用時にネット接続は必要ありませんが、認証時のみインターネット接続が必要となります。

ライセンスはチケット制となります。チケットをご購入いただき、これを認証することでライセンスが更新されます。チケットの購入方法等につきましては、ライセンス有効期限が近づきましたら、事前に弊社よりご案内させていただきます。

<ライセンスの日数カウント開始のタイミング>

初回起動時は、パスワード入力画面が表示されます。

パスワードを入力された時点からチケットの利用日数のカウントが開始されます。

SSTG1 Pro を使用されない間もカウントされますのでご注意ください。

<ライセンス残り日数の確認方法>

ライセンス残り日数は、SSTG1 Pro 画面の[ヘルプ]→[ライセンス]画面からご確認いただけます。

残り日数が7日を切ったからは、SSTG1 Pro 起動毎に残りの日数をお知らせするダイアログが表示されます。既に更新手続きが完了していても、現在のライセンス期限まではダイアログは表示されます。ライセンスの期限が切れた後、SSTG1 Pro を起動したタイミングで認証画面が表示されますので、パスワードをご入力いただければ更新後のライセンス期限のカウントが開始されます。

※ライセンス有効期限のカウントは認証した瞬間からスタートし、秒単位で管理されております。

<ライセンス認証がご利用いただけない時間帯>

下記時間帯はサーバーメンテナンスのため、ライセンス（チケット）認証がご利用いただけない場合がございますので、ご了承くださいませようお願いします。

毎月第2週目の水曜日 AM9:00～AM12:00

※第2水曜ではなく、月の2週目の水曜です。

※基本的には上記時間帯でのメンテナンスとなりますが、状況に応じて変更がある場合があります。その場合は、一斉メールにてご連絡いたします。ユーザー登録のメールアドレスは弊社カスタマーサポート (sales@canvass.co.jp および canvassmail@canvass.co.jp) からのメールを受信できるよう設定をお願いいたします。

<認証可能台数について>

SSTG1 Pro では、認証できる PC の台数に上限はありません。

もし新しい PC で認証をした際に「利用台数が上限に達しています」「ご利用可能なライセンスが確認できません」のようなメッセージが出る場合には弊社カスタマーサポートまでご連絡ください。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

<ハードウェア構成の変更における注意点>

PC の買い換えによる変更だけでなく、同一 PC でもハードウェア構成を変えた場合（HDD/SSD 等を換装した場合）や OS を再インストールした場合は、PC 固有情報が書き換えられてしまい、SSTG1 Pro で認識している PC 固有情報と一致しないため、認証が正しく行えなくなることがございます。その場合は弊社までご連絡ください。正しい認証手順をご案内します。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

<PC引越しツール等のご利用について>

新たな PC を購入した際に、PC 引越しツール等で元の PC のデータを丸ごと移行した場合、元の PC で認証したライセンス情報も移行されます。この状態で新たな PC で認証を行おうとすると、ライセンス情報に不整合が生じ、認証が行えなくなります。SSTG1 Pro をご利用の場合はツール等で移行せず、あらためてインストールを行ってください。

※sdb ファイルなどのドキュメントの移行は問題ございません。

<映像ファイルとプロジェクトファイルの保存先>

映像ファイルやプロジェクトファイル（sdb）を OneDrive や Dropbox といったクラウドや外付けの HDD、USB メモリなどに保存して開いている場合、映像の再生がスムーズでなかったり、ファイルの保存が正しく行えないことがあります。

ファイルを開く際は、必ずデスクトップやドキュメントフォルダなどクラウドと同期していないローカル環境で開いていただくようお願いいたします。

<登録パスワードを忘れた場合>

登録時のパスワードを忘れた場合は弊社までお電話ください。内容をご確認させて頂き、パスワードを再発行いたします。

個人のお客様の場合はログイン画面にある「パスワードをお忘れの方はこちら」ボタンより、パスワードを再発行してください。

<登録名を変更する場合>

ユーザ情報は、システムログイン後お客様ご自身でご変更いただけますが、お名前を変更される場合は、弊社にご連絡ください。「名義変更依頼書」とともに、法人のお客様は登記簿謄本、個人のお客様の場合は身分証の写しをお送りいただき、弊社にてお名前の変更をさせていただきます。

※お名前の変更がお受けできるのは、社名変更やご結婚の際の名字の変更の場合になります。第三者に名義変更することはできません。

<第三者への貸与・譲渡の禁止>

本ソフトは利用許諾されるものであり、ご購入者様以外の第三者への貸与・譲渡はできませんのでご了承ください。