

ディスクラご利用にあたっての注意事項

2024年6月

この度はディスクラ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の時間を変更した場合>

ライセンス有効期間内にPCの時間設定を手動で変更してしまうと、ディスクラの認証日時とPCの時間に不整合が発生し、ディスクラを起動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、期間外で変更を行っていただくようお願い申し上げます。

PC時間の変更によってディスクラの不具合が発生した場合、有償（¥5,000、税込）にてご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の時刻を手動で変更するのではなく、タイムゾーンを変更してください。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、この場合は問題なく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。

<ご利用PCを変更する場合>

認証できるPCの台数は1台のみです。

ライセンスが切れたタイミングでPCを変更する場合は手数料不要です。新しいPCにディスクラをインストールし、新しいキットで認証を行って下さい。

ライセンス有効期間中にPCの変更を希望される場合、お手続き費用（1台あたり¥5,000、税込）がかかりますのでご注意ください。お手続きはマイページの[有料変更依頼]よりお申込みください。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

※一度認証すると、ディスクラをアンインストールしても認証PCはリセットされません。有効期間中のPC変更には必ず有料のお手続きが必要です。

<ハードウェア構成を変更した場合>

PCの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、ディスクラで認証しているPC固有情報と一致なくなるため、起動できなくなることがあります。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。

再認証を行うには、有償（¥5,000、税込）でのお手続きが必要となりますのでご注意ください。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

＜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

秘密の質問の回答に 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。

弊社にてご本人様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、ディスクラ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
- ・不要なスペースを誤って入力

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

2. 下記の場合、新しく購入した利用チケットを意図せず使用開始し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＞

ライセンス有効期間中にディスクラをアンインストールし、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新しい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。

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いて>

初回起動時及び、チケット使用開始時にライセンス認証が必要となります。
ソフトを起動すると認証画面が表示されますので、ユーザ ID とパスワードを入力してください。
通常使用時はオフラインでご利用可能ですが、認証時のみインターネット接続が必要となります。

<ライセンス期限のカウントについて>

初回起動時／チケット使用開始時に認証した瞬間からライセンス有効期限のカウントを開始します。
ディスクラを使用されない間もカウントは進みますのでご注意ください。

(例) 180 日チケットを 14:30 に認証すると、180 日後の 14:30 に有効期限が終了します。

<ライセンス期限の確認方法>

ライセンス有効期限は、ディスクラ画面の[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、ディスクラ起動毎に残り期間をお知らせするダイアログが表示されます。
既に次のチケットを購入していても、現在のライセンス期限内はダイアログが毎回表示されます。
期限が切れた後、ディスクラを起動したタイミングで認証画面が表示されますので、ユーザ ID とパスワードをご入力いただければ新たに購入したチケットの使用が開始されます。
チケットの購入履歴はマイページでご確認いただけますのでご活用ください。

<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
ますようお願いいたします。

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。

<PC 引越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 の認証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、認証情報の不整合により認証に失敗します。ディスクラをご利用の場合は引越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。

※addb 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 (addb) 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。

<ユーザ ID を忘れた場合>

登録したユーザ ID を忘れた場合、マイページログイン画面にある「ユーザ ID をお忘れの方はこちら」ボタンよりお手続きください。

※法人のお客様の場合は弊社までご連絡ください。

<パスワードを忘れた場合>

登録したパスワードを忘れた場合、マイページ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、パスワード再発行のお手続きを行ってください。

<登録名を変更する場合>

ユーザ情報はマイページでお客様ご自身でご変更いただけますが、お名前がご変更になる場合は弊社にご連絡ください。変更手続きをご案内させていただきます。

※お名前の変更をお受けできるのは、社名変更やご結婚等による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。

※名義変更依頼書と、お名前が変わったことが証明できる書類の写しなどのご提出が必要となります。

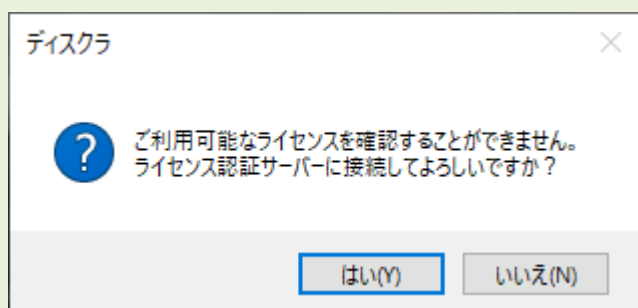
<第三者への貸与・譲渡の禁止>

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。

<起動中にライセンス期限が切れた場合>

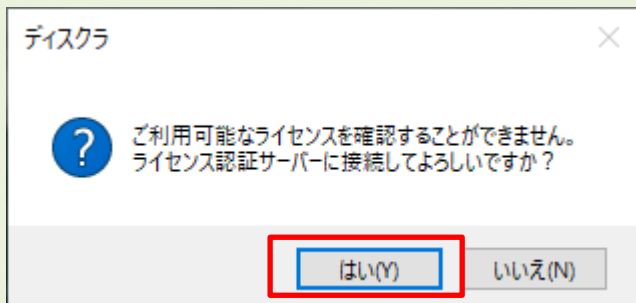
ディスクラ起動中にライセンス期限が切れた場合、ディスクラを終了しなければ、そのまま日付が変わる午前 0 時 00 分まで使用できます。

この場合、午前 0 時 00 分になると次のようなメッセージが表示されます。



■ 引き続きご利用になる方で、既に次の利用チケットをご購入済みの場合

下記メッセージで、「はい」を押します。



認証画面が表示されますので、ユーザ ID、パスワードを入力します。

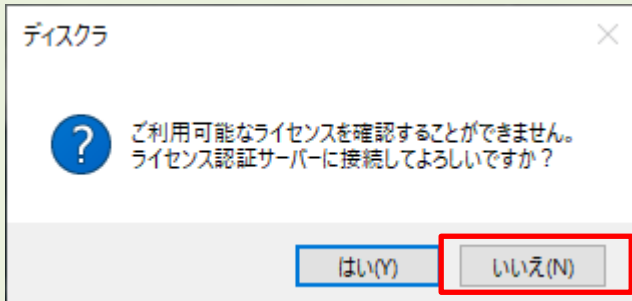
※認証が通った時点で次の利用チケットの使用が開始されます。

ディスクラ画面に戻りますので、引き続きご利用ください。

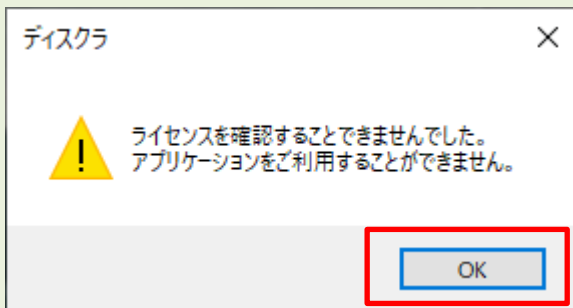
■引き続きご利用になる方で、次の利用チケットをご購入されていない場合

チケットをご購入いただく必要がありますので、いったんディスクラを終了します。

下記メッセージで「いいえ」を押します。

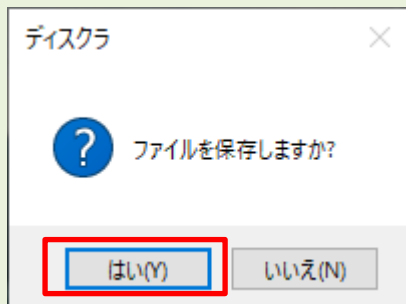


下記メッセージが表示されます。



このとき最終保存時から変更を加えてまだ上書き保存していない場合、下記メッセージが表示されます。

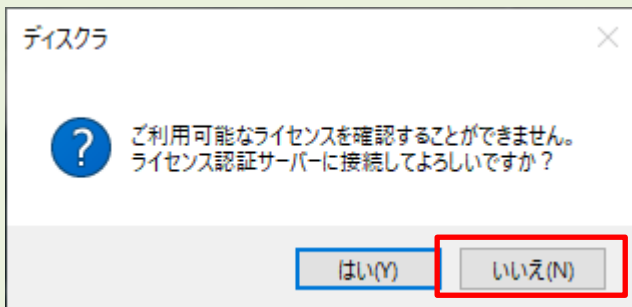
保存が必要な場合は、必ず「はい」を押してください。



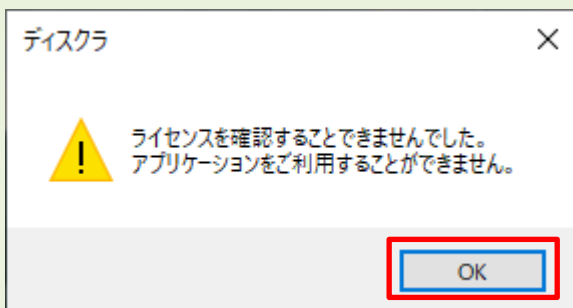
ディスクラが終了します。マイページでチケットのご購入手続きを行ってください。

■ ディスクラの使用を継続されない場合

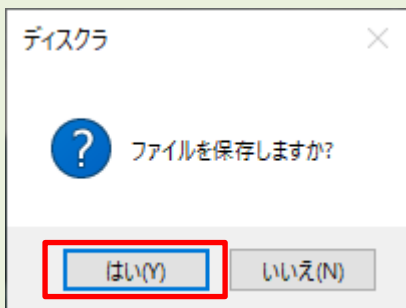
下記メッセージで、「いいえ」を押します。



下記メッセージが表示されます。



このとき最後の保存時から変更を加えてまだ上書き保存していない場合、下記メッセージが表示されます。保存が必要な場合は、必ず「はい」を押してください。



ディスクラが終了します。今後ディスクラが必要になりましたら、マイページでチケットのご購入手続きを行ってください。

<「プログラム互換性アシスタント」メッセージが出た場合>

インストール完了後、またはアップデート完了後に、「プログラム互換性アシスト」メッセージが出た場合、「このプログラムは正しくインストールされました」を選択してください。

ディスクラ操作中に、「プログラム互換性アシスト」メッセージが出た場合、「いいえ、このプログラムは正常に動作しています」を選択してください。