



Symantec PKI Class 1 Certificate カスタマーサービス サポート規約

サポート範囲

弊社のサポート範囲につきましては、以下を確認してください。

シマンテックでは、以下の内容について、電子メールによるサポートをいたします。

- 弊社が発行する電子証明書の申請、取得、更新、再発行、および失効に関する手続き
- 電子証明書の申請、取得に係る上記以外の手続き
- 取得された電子証明書の管理方法、不具合

本サポートの対象となるもの

- Symantec PKI Class 1 Certificate 所定のクーポン券
- 前述の Symantec PKI Class 1 Certificate 所定のクーポン券を使用して取得した電子証明書

ソフトウェアのサポートについて

電子メールソフトウェアや Web サーバ等の仕様、及び設定手順等のソフトウェアのサポートは、各製品の開発元・販売元にお問い合わせください。

ネットワーク、インターネットのサポートについて

環境、運用、接続形態、機器構成、設定などネットワークやインターネットが原因と考えられる障害の特定は、お客様ご自身、ネットワーク管理者、またはサーバ管理者側で行ってください。

その他の注意事項

- 弊社では、他社製ソフトウェア及び機器の動作確認、検証などを行いません。
- 弊社では、他社製ソフトウェア及び機器の開発、デバックなどを行いません。
- お客様の電子証明書の利用に関するお問い合わせへの対応およびサポートは、弊社では行いません。以下のいずれかにご照会ください。
 1. 証明書を処理するソフトウェア製品の開発元もしくは販売元
 2. お客様がサービスを利用するために、お客様に電子証明書の提示を要求するサービス提供者
 3. お客様がクーポン券を購入されたシマンテック提携販売パートナー



お問い合わせ

お問い合わせの受付方法

お問い合わせは全て電子メールにて受付、回答をいたします。

お電話によるサポートはお受けしていません。

なお、有効な「Symantec PKI Class 1 Certificate」で電子署名を施した電子メールでお問い合わせいただくことも可能です。

回答までの所要時間

電子メールでのお問い合わせは、原則的に受付順に回答いたします。

お問い合わせの内容によっては、お時間をいただく場合があります。

お客様の秘密鍵について

セキュリティ上、電子メールでのお問い合わせの際に、お客様の秘密鍵を含むファイルを添付することは絶対にお止めください。

秘密鍵が漏洩した場合、暗号化の安全性が失われます。

従いまして、秘密鍵を含むファイルを電子メールに添付されて送信された場合、電子証明書を取得しなおしていただく必要があります。

添付ファイルについて

添付ファイルがある電子メールは、セキュリティ上、そのまま削除させていただく場合があります。

取得された電子証明書の管理について

取得された電子証明書は、必ず CD-ROM などの媒体にバックアップを取り、お客様の元で管理していただく必要があります。

また、以下の場合には、電子証明書を再度取得し直していただく必要がありますのでご注意ください。

- 発行された電子証明書を紛失または破損され、バックアップファイルによる復旧が不可能な場合
- 電子証明書の秘密鍵情報が流出・漏洩した場合