LeySer シリーズ サポートサービス説明書 （2025 年 10月1日現在）

1. サポートの概要

サポートとは、LeySer シリーズの各サービスに関する事象について、弊社からお客様に対して行う支援、助言または情報提供です。

2. サポートの利用について

(1) サポートは、弊社と LeySer シリーズ の各サービスをご契約中、かつ LeySer シリーズの「利用規約」に定める「お客様」がご利用いただけます。

(2) サポートのご依頼は、電子メール、Web フォーム、電話より受け付け、回答の提供は電子メール、電話等、弊社が適当と判断する手段を通じて、弊社のサポート受付時間内に、日本語で行います。

3. サポートの範囲

サポートのご提供範囲は、お客様がご利用中の LeySer シリーズの各サービスにおけるインストール方法、使用方法、仕様または制限事項、不具合に関する問題（以下は「諸問題」といいます。）に限定しています。以下の内容はサポートの範囲外とさせていただきます。

(1) サービスを利用するコンピューターの OS や Web ブラウザーなどの設定方法

(2) コンピューター本体、モニタ、プリンタ、スマートフォンなど、ハードウェアに関する質問

(3) 弊社が動作を保証していない環境で利用した場合に起こるすべての問題に関する質問

(4) インターネット等の通信環境に関する質問

(5) インターネット連携機能によって提供されている、インターネット上の各種情報の内容に関する質問、およびそれらの情報を提供する Web サイトで発生している問題に関する質問

4. サポートを受けるときの注意事項

(1) サポートをご利用いただくにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、改めて以下のようなお客様情報をご提供いただくことがあります。

(ア) お客様のアカウント ID

(イ) お客様の学校法人名、学校名

(ウ) 利用している LeySer シリーズ のサービス名

(エ) 利用環境（マシン環境など）

(オ) その他のご利用状況

これらの情報は操作方法のご案内や発生中の諸問題への対応に必要となりますので、情報の提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートを行えないことがありますので、あらかじめご了承ください。

いただいたお客様情報は、責任をもって取り扱いさせていただいております。詳細は以下のページをご参照ください。

https://www.mescius.com/policy/privacy/

(2) 回答期日の指定は、お受けできません。

(3) 弊社は下記のいずれかに該当する場合、サポートの完了とみなします。

(ア) サポートの提供から 10 営業日が経過しても、お客様から何らの返答も得られないとき。

(イ) 諸問題の解決および回避ができない場合に該当すると弊社が判断したとき。

(ウ) お客様から諸問題が解決した旨の通知があったとき。

(4) サポートの提供にあたり、お客様に再現検証用のデータの提供をお願いすることがあります。

5. サポートの免責事項

サポートのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

(1) お客様からのお問い合わせが上記サポートの範囲外に該当するとき、その他各種お問い合わせに対する対応が困難であると弊社が判断したときは、諸問題が改善されない、あるいはご要望にお応えできない場合がございます。また、弊社が推奨した動作環境でのご使用であっても、お客様のコンピューター内にインストールされている他社のサービスや製品が原因で動作が不完全となり、諸問題が改善されない場合がございます。

(2) 弊社は、サポートの提供にあたり、本体、モニタ、プリンタ、スマートフォン、その他あらゆるハードウェア、並びにソフトウェア等、お客様の資産そのものの受け取り、検証等は行いません。仮にお客様が弊社宛にそれらを送付して何らかの損害が発生した場合、サポートの提供に

起因するか否かに関わらず、また、弊社の責に帰するか否かに関わらず、一切責任を負いません。

(3) 弊社は、サポートの提供、諸問題の調査にあたり、お客様がご利用の LeySer サービス環境へログインするため、ログインアクセスの許可をお客様に依頼させていただくことがあります。弊社へのログインアクセスの付与はお客様の責任において判断および設定するものとし、ログインアクセスの付与に関連してお客様または第三者に何らかの損害が生じたとしても弊社は一切責任を負いません。

(4) 上記の記載に関わらず、サポートのご利用に関連して発生した、お客様の経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないし危険は、お客様のみが負うものとし、弊社は一切責任を負いません。

(5) 弊社が LeySer シリーズ の各サービスの諸問題の解決または回避のために提供した情報の有効性は、予告なく変更される LeySer シリーズ の各サービスの改良や関わる仕様の変化に伴い、その有効性を失う場合があります。

なお、LeySer シリーズの「利用規約」の条項や条件に違反しての利用は、これを禁止するとともに、違反して利用したことによるお問い合わせにはお応えしかねます。

※本サービス説明書の内容は予告なく変更されることがございます。あらかじめご了承ください。

メシウス株式会社