

ライセンス コンプライアンス:不正ライセンスを使用しているお客様へ 通知を実施するキャンペーンに関するよくある質問(FAQ)

1. オートデスクからの依頼の正当性

1.1 これはオートデスクからの正規の依頼ですか？

メールはお客様からオートデスクへ直接返信があるまで3通お送りいたします。
以下の件名となっているメールがオートデスクからのメールとなります。

件名(1通目):「ご対応ください:ご利用のオートデスク ソフトウェア ライセンスにつきまして、問題解決にご協力ください」

件名(2通目):「再送信 至急ご対応ください:ご利用のオートデスク ソフトウェア ライセンスにつきまして、問題解決にご協力ください」

件名(3通目):「最終通達 至急ご対応ください:ご利用のオートデスク ソフトウェア ライセンスにつきまして、問題解決にご協力ください」

1.2 オートデスクはどのような基準でメールを送信するのですか？

オートデスクはソフトウェア ライセンスの使用状況を継続的にモニターし、弊社の[使用規約](#)に準拠していない可能性があるお客様に連絡いたします。

1.3 本キャンペーンでお客様が選ばれた理由は何ですか？

お客様が組織内で使用中のオートデスク ソフトウェアのアクティベーションに、不正なシリアル番号が使われていたことがオートデスクの記録に表れると、お客様に上記のメールが送信されます。

2. お客様から想定される質問

2.1 メールに示されている製品やサブスクリプション期間とは異なるものを購入できますか？

製品やサブスクリプション期間の構成を変更する場合、お客様はオートデスクのライセンス コンプライアンス担当者に連絡し、変更について協議する必要があります。そのようにご対応いただくことで、コンプライアンス問題が確実に解決されます。お客様はメール送信者(オートデスク ライセンス コンプライアンス担当者)に直接ご連絡いただけます。
またメールに示されている製品の新規サブスクリプションライセンスが現在販売されていない場合には、一例を [よくあるご質問\(FAQ\)](#) ページに記載しておりますので参考にしてください。

2.2 オートデスクのメールに示されている期限の延長を申請できますか？

お客様はメール送信者(オートデスク ライセンス コンプライアンス担当者)に、期限延長について相談できます。ただし、オートデスクはこのコンプライアンス問題の早急な解決を望んでいることを、お客様にご理解いただく必要がございます。

3. 認定販売パートナー様からのご質問

3.1 オートデスクのメールで通知されたライセンス問題について、お客様は担当の VAR と協同して問題解決に取り組むことができますか？

はい。お客様は必要な新規サブスクリプションを任意の認定販売パートナー様からご購入いただくことにより、問題を解決いただけます。認定販売パートナー様からご購入いただく場合、お客様はメールに記載されているとおりの構成(製品/サブスクリプション期間)でご購入ください。購入内容の構成を変更する場合、お客様は通知メールに記載されているメール アドレスに連絡したうえで、オートデスク ライセンス コンプライアンス担当者と変更内容について協議ください。またメールに示されている製品の新規サブスクリプションライセンスが現在販売されていない場合には、一例を [よくあるご質問\(FAQ\)](#) ページに記載しておりますので参考にしてください。

3.2 お客様がオートデスクからのメールを受け取る前に、認定販売パートナーがオートデスクから連絡を受けることは可能ですか？

いいえ。機密性とプライバシーを確保するために、特定のお客様がライセンス問題を通知されたことについて、オートデスクから認定販売パートナー様に連絡することはございません。オートデスクから通知を受けられたお客様から認定販売パートナー様にご連絡いただくこととなります。

3.3 お客様がオートデスクからの通知メールを受け取った場合、認定販売パートナーとしてできる最善のアドバイスは何ですか？

お客様への最善のアドバイスとしては、「メールに記載される指示に従っていただくこと」になります。メールには [よくあるご質問\(FAQ\)](#) ページ、[オートデスク GENUINE](#) ページなどの情報が記載されております。また、お客様からメールの送信者(オートデスク ライセンス コンプライアンス担当者)に直接ご連絡いただくことをご案内いただくのも一つの方法でございます。