

「製品サービスサポート終了」及び「部品供給・修理の終了」の 顧客向けアナウンスに関するガイドライン

本ガイドラインは、納入製品のサポート終了、および部品供給・修理対応の終了をお客様へアナウンスする際の指針です。案内をお客様へアナウンスする際、装置メーカー間でアナウンス内容について、大きな差異が出ないように、留意点を記載してあります。

1. 該当製品のサービス・サポートの終了について、お客様へアナウンスを行なう場合の留意点を以下に記します。

① サービス・サポート終了の連絡は、遅くとも1年前には行なうこと。

* 装置メーカーとして、今後対応が困難となる内容については、以下の様な項目で該当する項目を明記することが望ましい。

- ② 部品供給は、原則在庫限りとすることを明記する。(部品供給を継続する場合でも、価格改定の可能性を明記する)
 - ・部品の在庫が無い場合には、受注製作となり納期が掛ることを明記する。
 - ・購入品については、部品メーカーの生産中止や事業撤退等の事情により、対応できない場合があることを明記する。
- ③ ソフトウェアのアップグレード改造は基本的に対応できないことを明記する。
- ④ ハードウェアの改造は、実績の有る改造のみの対応を基本とするが、部品入手不可の場合には、対応できない場合があることを明記する。

2. 部品の供給・修理の終了について、お客様へアナウンスを行なう場合の留意点を以下に記します。

- ① 該当部品供給ならびに部品修理の中止が困難になることが判明次第、出来るだけ速やかにお客様に連絡する。
- ② 部品供給が終了した場合に、お客様から図面提出要請が出される場合には、製作図面は機密情報であることを理解いただくとともに、お客様の立場も配慮し、真摯に対応することが望ましい。

注1: 上記の「製品サービスサポート終了、部品供給・修理終了」に関する連絡は、口頭では無く文書にて行うことを推奨します。また、本案内文を提出する際は、案内文を提出したことを議事録等に明記し、議事録にお客様のサインをいただくことを推奨します。

注2: お客様との契約事項が有る場合は、契約事項を優先して下さい。

** 本ガイドラインは、製品のサービスサポート終了および部品供給・修理の終了をお客様へアナウンスする際の留意点を示したもので、あくまで参考ガイドラインです。各装置メーカーとお客様間で発生したトラブルについて、SEAJは何らその責任を負うものではありません。