

2014年4月7日

DocuWorks 8 (バージョン: 8.0.3) インストール メディア回収・交換のお願い

富士フィルムグループの富士ゼロックス株式会社(本社:東京都港区、社長:山本 忠人)のソフトウェア商品 DocuWorks 8 (バージョン: 8.0.3) において、特定の条件下で PDF から DocuWorks への変換処理をおこなうと、不具合のため、DocuWorks がインストールされているドライブからファイルを削除しようとし、最悪の場合そのドライブのほぼ全てのファイルを消失させます。

本不具合が発生した場合、次のような状況になることが確認できています。

- ・ DocuWorks がインストールされているドライブにある、DocuWorks ファイルに限らず、他のアプリケーションのファイルを含むすべてのファイル、フォルダが消失します。
- ・ システムドライブ(Cドライブ)にインストールされている場合、上記に加え、デスクトップ上にあるファイルやフォルダを含むすべてのユーザーファイルが消失します。
- ・ システムドライブ(Cドライブ)にインストールされている場合、OS が使用するファイルも消失するため、最悪の場合、PC が起動しなくなります。

なお、DocuWorks バージョン: 8.0.3 以外では発生いたしません。

お客様には、大変なご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

対応策の一つとして、現在および将来において、お客様先での不具合を誘発しないよう、不具合のあるインストールメディア(DVD-ROM)をお客様のお手元から回収させていただきたく存じます。回収にあたり、弊社から、本不具合の発生しないインストールメディア(バージョン 8.0.0)をお送りいたします。加えて、後日、修正版(バージョン 8.0.4)の準備が整い次第、改めてご案内のうえ、ご提供いたします。

対象商品をお買い上げいただいたお客様にお手数をおかけすることを重ねてお詫び申し上げますとともに、回収・交換にご理解・ご協力を賜われますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

【交換対象のインストールメディア】

メディア表面に印刷されております、メディア番号とバージョン番号をご確認ください。

このたびの交換の対象は、メディア番号が【DWA803JD01】と記載されているもの、または、メディア番号が【DWA803JD02】と記載されているものです(バージョンは8.0.3と記されています。) これ以外のメディアには不具合がありませんので、交換対象ではありません。

対象インストールメディアの番号とバージョン番号の記載箇所



【交換方法】

- 1) 弊社または弊社販売会社/代理店/弊社インターネット販売サイト「イー・クイックス」または bStore からご購入のお客様

弊社から、不具合の発生しないインストールメディアをお届けいたします。4月11日(金)から順次お届けする予定ですが、万が一、4月25日(金)までにお手元に届かなかった場合は、誠に恐れ入りますが、お客様を担当する営業もしくは「富士ゼロックスお客様相談センター」(下記)までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

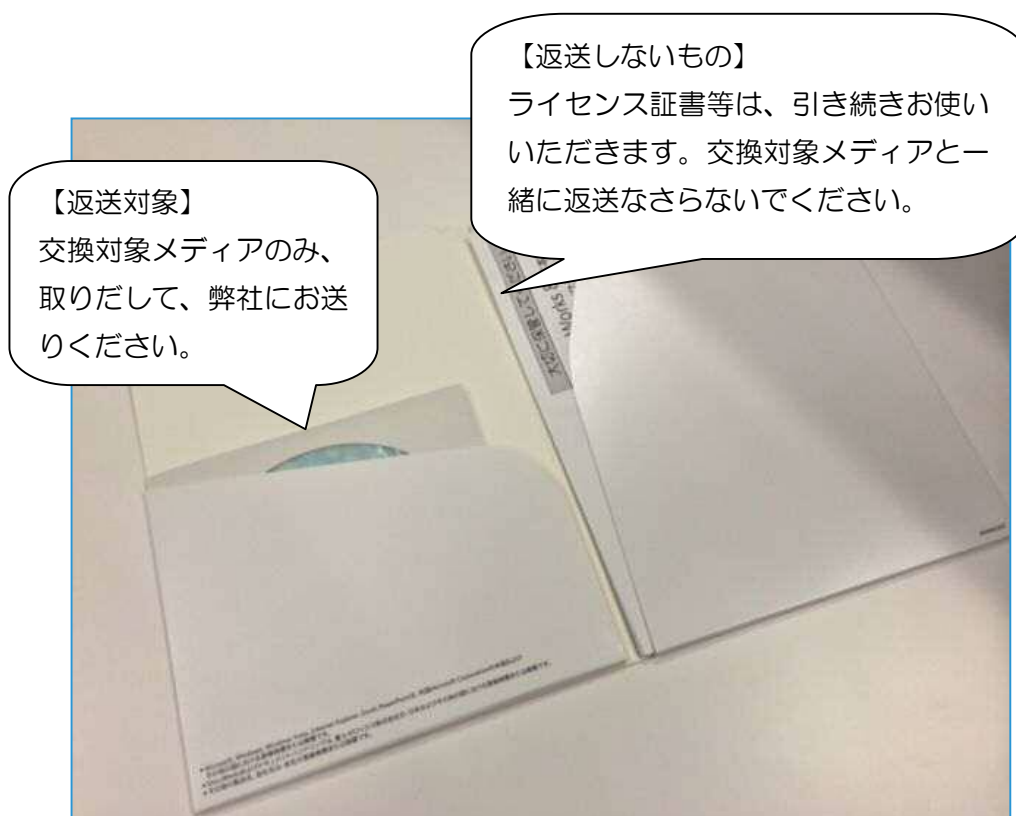
2) 量販店等でご購入のお客様

以下からインストールメディアの交換をお申し込みくださいますようお願いいたします。お申し込みを受け付け後、4月11日(金)から順次、本不具合の発生しないインストールメディアを送付いたしますので、お待ちくださいますようお願い申し上げます。

お申し込みフォーム

www.fujixerox.co.jp/dw8mediarecall/

本不具合の発生しないインストールメディアがお手元に届きましたら、お手数ですが、同封の返信用封筒にお客様がお持ちの DocuWorks 8(バージョン 8.0.3)のインストールメディアのみ封入のうえ、ご返送をお願い申し上げます(送料弊社負担)。なお、ライセンス証書等は、本不具合のないインストールメディアをご利用いただく際に必要となります。一緒に封入せず、お手元に保管をお願いします。



お手数をおかけし、誠に申し訳ございません。回収・交換手續にご理解・ご協力を賜
わりますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

【お問い合わせ先】

本件に関しまして、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

富士ゼロックスお客様相談センター

フリーダイヤル：0120-27-4100 土・日・祝日を除く、9:00～12:00、13:00～17:00

（ただし12日（土）・13日（日）は9:00-12:00、13:00-17:00で受付）

・Xerox、Xeroxロゴ、およびFuji Xeroxロゴは、米国ゼロックス社の登録商標または商標です。

・プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。