

東芝デジタル複合機

# トラブルシューティングガイド [ソフトウェア編]

---

**e-STUDIO2010AC**

**e-STUDIO2515AC/3515AC/4515AC/5015AC**

**e-STUDIO2518A/3518A/4518A/5018A**

**e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC**

**e-STUDIO6518A/8518A**

---

© 2018 - 2020 Toshiba Tec Corporation All rights reserved

本書は、著作権法により保護されており、東芝テック株式会社の承諾がない場合、本書のいかなる部分もその複製、複製を禁じます。




# はじめに

このたびは弊社製品をお買い上げいただきまして、まことにありがとうございます。  
本書は、本機をご使用中にトラブルと思われることが生じた場合の原因および対処方法について説明しています。

## ■ 本書の読みかた

### 本文中の記号について

本書では、重要事項には以下の記号を付けて説明しています。これらの内容については必ずお読みください。

-  **警告** 「誤った取り扱いをすると人が死亡する、または重傷\*1を負う可能性があること」を示しています。
-  **注意** 「誤った取り扱いをすると人が傷害\*2を負う可能性、または物的損害\*3のみが発生する可能性があること」を示しています。
- 注意** 操作するうえでご注意いただきたい事柄を示しています。
- 補足** 操作の参考となる事柄や、知っておいていただきたいことを示しています。
-  関連事項を説明しているページを示しています。必要に応じて参照してください。

- \*1 重傷とは、失明やけが・やけど（高温・低温）・感電・骨折・中毒などで、後遺症が残るものおよび治療に入院・長期の通院を要するものを指します。
- \*2 傷害とは、治療に入院や長期の通院を要さない、けが・やけど・感電を指します。
- \*3 物的損害とは、財産・資材の破損にかかわる拡大損害を指します。

### 本書の対象読者について

本書は一般使用者および機器管理者向けの取扱説明書です。

### 本書の対象機種について

本書の対象機種は、本文中で以下のように表記しています。

対象機種	本文中の表記
e-STUDIO2010AC	e-STUDIO5015AC Series
e-STUDIO2515AC/3515AC/4515AC/5015AC	
e-STUDIO2518A/3518A/4518A/5018A	e-STUDIO5018A Series
e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC	e-STUDIO7516AC Series
e-STUDIO6518A/8518A	e-STUDIO8518A Series

### オプション機器について

使用可能なオプション機器は、本機の**かんたん操作ガイド**をご覧ください。

### 本文中の画面について

お使いの機種やオプション機器の装着状況、OSのバージョンやアプリケーションによっては、表示される画面が異なることがあります。

### 本文中の記載名称について

本書では、両面同時原稿送り装置と自動両面原稿送り装置を、どちらも自動原稿送り装置と記述して説明しています。

---

## 商標について

商標については安全にお使いいただくためにをご覧ください。

# 目次

---

はじめに.....	3
本書の読みかた .....	3
<b>第1章 タッチパネルによる状態の確認</b>	
<b>印刷/コピー/スキャン/ファクスの実行状況を確認する .....</b>	<b>8</b>
ジョブ一覧画面に表示されるアイコン.....	8
実行中および実行待ちのジョブを確認する.....	9
実行履歴の確認.....	14
給紙カセットの状況を確認する.....	15
トナー残量を確認する .....	16
<b>第2章 コピーに関するトラブル</b>	
コピー機能のトラブル .....	18
<b>第3章 印刷に関するトラブル</b>	
<b>印刷ジョブのトラブル .....</b>	<b>24</b>
印刷ジョブエラーを解除するには.....	24
プライベート印刷の文書パスワードを忘れてしまい、印刷できない.....	25
画像を多く含んだ文書を印刷する際に時間がかかる .....	25
Mac OSで部門コードを入力して印刷しても出力されない.....	25
<b>プリンタドライバのトラブル .....</b>	<b>26</b>
印刷が実行できない（ポート設定の問題）.....	26
印刷が実行できない（SNMPコミュニティ名の問題）.....	26
コマンドラインオプションが処理されない.....	26
プリンタ設定の取り込みみに失敗した .....	27
[デバイス設定] タブが操作できない.....	27
<b>ネットワーク接続のトラブル .....</b>	<b>28</b>
印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）.....	28
SMB印刷ができない.....	28
<b>クライアントのトラブル .....</b>	<b>29</b>
クライアントの状況を確認する.....	29
<b>ハードウェアのトラブル .....</b>	<b>30</b>
印刷ジョブを出力しない .....	30
<b>第4章 スキャンに関するトラブル</b>	
<b>スキャンデータのトラブル.....</b>	<b>32</b>
スキャンデータをEメール送信できない .....	32
共有フォルダに保存したスキャンデータが見つからない.....	32
Office 2013以降をインストールしたコンピュータからスキャンできない .....	32
正しく文字認識（OCR）されない.....	33
<b>第5章 ファイリングボックスに関するトラブル</b>	
<b>ファイリングボックスWebユーティリティのトラブル .....</b>	<b>36</b>
ファイリングボックスWebユーティリティが終了する .....	36
多数のサブウィンドウが繰り返し表示される .....	36
コンテンツフレームの表示に時間がかかる.....	36
エラーメッセージ .....	37

---

---

## 第6章 ネットワーク接続に関するトラブル

---

<b>本機の検出に関するトラブル</b> .....	<b>40</b>
本機をネットワークで検出できない .....	40
本機をローカル検索で検出できない .....	41
本機がpingコマンドに応答しない .....	42
<b>LDAP検索と認証に関するトラブル</b> .....	<b>44</b>
LDAP検索後タッチパネルがロックする、またはネットワークが停止する .....	44
LDAP認証に時間がかかる .....	44
<b>印刷に関するトラブル</b> .....	<b>45</b>
Windows環境のSMB印刷 .....	45
Windows環境のRaw TCP印刷またはLPR印刷 .....	46
Windows環境のIPP印刷 .....	46
NetWare環境のNovell印刷 .....	46
Mac OS環境 .....	47
UNIX/Linux環境 .....	47
<b>N/W-Faxドライバに関するトラブル</b> .....	<b>48</b>
N/W-Faxドライバのインストール時のエラーメッセージ .....	48
N/W-Faxドライバエラー .....	49
<b>クライアントソフトウェアの認証に関するトラブル</b> .....	<b>50</b>
クライアントソフトウェアでログインできない .....	50
間違ったユーザ名やパスワードでも印刷できてしまう .....	50
<b>無線LAN接続に関するトラブル</b> .....	<b>51</b>
接続できない .....	51

---

## 第7章 ファクスに関するトラブル

---

<b>ファクス機能に関するトラブル</b> .....	<b>54</b>
エラーコード一覧 .....	54
エラーメッセージ一覧 .....	54
送信/受信の動作トラブル .....	55

---

## 第8章 TopAccessによる状態の確認

---

<b>TopAccess【装置】タブの状態表示アイコン</b> .....	<b>58</b>
<b>メッセージ一覧</b> .....	<b>60</b>
<b>エラーコード一覧</b> .....	<b>63</b>
印刷ジョブに関するエラーコード .....	63
送受信に関するエラーコード .....	66
スキャンジョブに関するエラーコード .....	70

---

## 第9章 故障かな?と思ったときは

---

<b>故障かな? と思ったときは</b> .....	<b>80</b>
操作全般について .....	80
<b>保守サービスについて</b> .....	<b>82</b>

<b>索引</b> .....	<b>83</b>
-----------------	-----------

## タッチパネルによる状態の確認

本章では、各種ジョブの実行状況や実行履歴、トナー残量などの確認のしかたについて説明しています。

<b>印刷/コピー/スキャン/ファクスの実行状況を確認する</b> .....	8
ジョブ一覧画面に表示されるアイコン.....	8
実行中および実行待ちのジョブを確認する.....	9
実行履歴の確認.....	14
給紙カセットの状況を確認する.....	15
トナー残量を確認する.....	16

## 印刷/コピー/スキャン/ファクスの実行状況を確認する







実行中および実行待ちの印刷/コピー/スキャン/ファクスジョブを画面上で確認できます。また、実行待ちのジョブの削除、中断/再開、実行する順番の変更が可能です。  
そのほか、ジョブの実行履歴や給紙カセットの状況、トナーカートリッジ内のトナー残量などの確認ができます。

### 注意

- 部門管理機能またはユーザ管理機能によって本機が管理されている場合、本機にログインしていないときには、ジョブや本機の状況確認のみを行えます。
- ユーザ管理機能によって本機が管理されている場合は、実行待ちのジョブに対する削除・中断・実行する順番の変更などの操作は、ログインしている人のジョブに対してだけ行えます。また実行履歴画面には、ログインしている人のジョブの実行履歴だけが表示されます。  
ただし、ログインした人が管理者権限を持っているときは、すべての実行待ちのジョブに対して削除・中断・実行する順番の変更などの操作を行えます。また、このときは実行履歴画面にすべてのジョブの履歴が表示されます。

### ■ ジョブ一覧画面に表示されるアイコン

印刷ジョブ一覧画面および印刷ログ一覧画面にジョブの種類がアイコンで表示されます。

アイコン	表示されるケース
	コピー機能を使用した印刷ジョブまたは印刷ログ
	ファクス機能を使用した印刷ジョブまたは印刷ログ
	Eメール機能を使用した印刷ジョブまたは印刷ログ
	プリント機能を使用した印刷ジョブまたは印刷ログ
	ファイリングボックス機能を使用した印刷ジョブまたは印刷ログ
	リスト、レポートの印刷ジョブまたは印刷ログ



## ■ 実行中および実行待ちのジョブを確認する

実行中および実行待ちのジョブを画面上で確認できます。

### 1 [状況確認] を押します。



### 2 [ジョブ] タブで確認したいジョブの種類を押します。

ジョブ一覧画面が表示されます。コピージョブは、印刷ジョブとともに印刷ジョブ一覧画面に表示されます。



- [印刷]：印刷ジョブ一覧画面が表示されます。印刷ジョブ一覧画面では、ジョブの種類を表すアイコン、ジョブを登録したユーザ名、登録した日時、用紙サイズ、ページ数、部数、実行状況を確認できます。予約印刷ジョブは、「状態」の欄に「スケジュール」と表示されます。
- [ファクス]：ファクスジョブ一覧画面が表示されます。ファクスジョブ一覧画面では、ファクスの受付番号、宛先、ジョブを登録した日時、送信ページ数、現在の状態が確認できます。
- [スキャン]：スキャンジョブ一覧画面が表示されます。各ジョブの宛先/ファイル名、エージェント（スキャン機能）、登録日時、ページ数、状態（実行状況）を確認できます。

最大1000件まで表示されます。実行履歴の確認を終了する場合は、[閉じる] を押してください。[状況確認] を押す前の画面に戻ります。

#### 注意

ログイン状況やジョブの設定によって、プライベート印刷やファクスの機密受信などの特定の認証が必要なジョブは上記の一覧に表示されない場合があります。

その場合は、ホーム画面で [プリント] を押し、一覧を確認してください。

詳しい操作方法は、印刷ガイドを参照してください。

ジョブの認証設定については、TopAccessガイドを参照してください。

## □ ジョブを削除する

不要になったジョブを削除できます。

1 ジョブ一覧画面で、削除したいジョブを選び、[削除] を押します。



ジョブは複数選択することができます。

2 [削除する] を押します。



ジョブが削除されます。

## □ ジョブを中断する

状態が「実行待ち」または「処理待ち」のジョブは、中断（保留）することができます。ジョブ一覧画面で、中断したいジョブを選び、[中断] を押してください。

### 注意

中断できるのは、実行中のジョブから数えて11番目以降で、状態が「実行待ち」または「処理待ち」のジョブです。



ジョブが中断されます。中断したジョブは順番が来ても印刷されず、後続のジョブが印刷されます。

## 中断したジョブを再開したい場合は

再開したいジョブを選び、[再開] を押してください。



## □ ジョブの順番を変更する

実行待ちのジョブを画面上で移動して、実行する順番を変更できます。

### 注意

移動できるのは、実行中のジョブから数えて11番目以降で、状態が「実行待ち」または「処理待ち」のジョブです。移動先も、実行中のジョブから数えて11番目以降の位置が対象となります。

1 ジョブ一覧画面で、順番を変えたいジョブを選び、[移動] を押します。



2 ジョブの移動先を指定します。



ジョブは、移動先に指定したジョブの下に移動します。

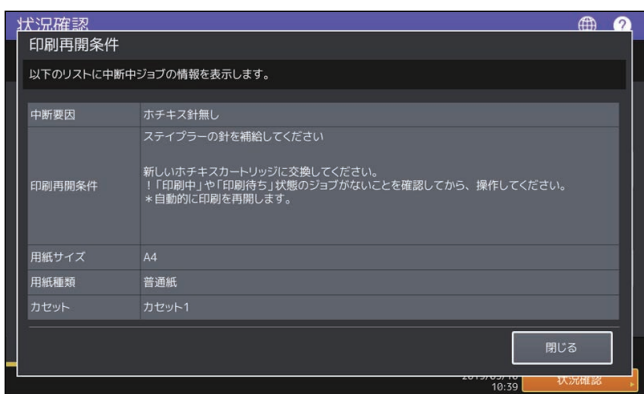
## □ スキップされたジョブの情報を確認する

指定した用紙やホチキス針がないなどの理由で、実行できないジョブは自動的にスキップされ、次の順番のジョブが行われます（ジョブスキップ機能）。スキップされたジョブの情報を画面上で確認できます。ジョブスキップ機能の設定方法については、**設定管理ガイド**を参照してください。

1 ジョブ一覧画面で、スキップされたジョブを選び、**[印刷再開条件]** を押します。



2 画面に表示される情報に従って、スキップの原因を解除します。



### 注意

原因が複数ある場合は、1つの原因を解除すると次の原因が表示されます。すべての原因を解除してください。

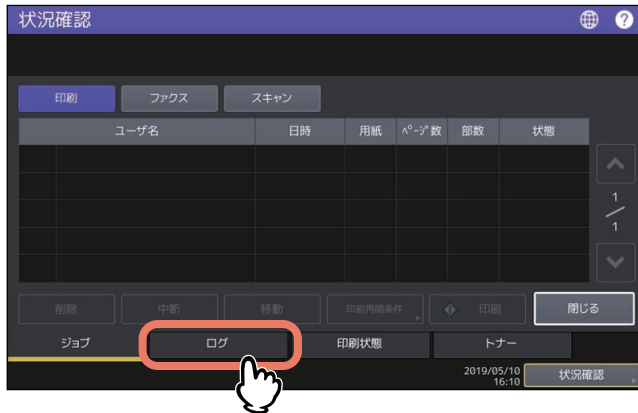
### 補足

本機では、ジョブスキップ機能のほかに、できるだけジョブが中断されないように設定を変更することができます。たとえば、印刷中に用紙切れが発生した場合、オートカセットチェンジ（印刷中に用紙がなくなったときに別のカセットから自動的に給紙して印刷を続ける機能）を使って印刷を続けることができます。また、ホチキス針切れや、パンチの屑が満杯になってしまった場合、ホチキス留めやパンチを行わずに印刷だけを続けることもできます。詳しくは、**設定管理ガイド**を参照してください。

## ■ 実行履歴の確認

ジョブの実行履歴を画面上で確認できます。

### 1 [状況確認] > [ログ] タブを押します。



### 2 確認したいジョブの種類を選択します。




ログ画面が表示されます。コピージョブは、印刷ジョブとともに印刷ログ画面に表示されます。ファクス、インターネットファクスは、ジョブの種類によって送信と受信が別々に表示されます。



ログ画面には、ジョブの種類を表すアイコン、ジョブを実行したユーザー名、印刷した日時、用紙サイズ、ページ数、部数が表示されます。送信履歴または受信履歴画面で、表示されている履歴を印刷する場合は、[通信管理記録]を押してください。送信履歴または受信履歴またはスキャン履歴画面で、表示されている電話番号やEメールアドレスなどの情報をアドレス帳に登録する場合は、[アドレス帳登録]を押してください。操作の詳細は、**設定管理ガイド**を参照してください。アプリケーションログ画面には、アプリケーションからのメッセージと、ログが記録された日時が表示されます。

確認が終わったら、[閉じる] を押して手順2の画面に戻ってから、[閉じる] を押してください。[状況確認] を押す前の画面に戻ります。

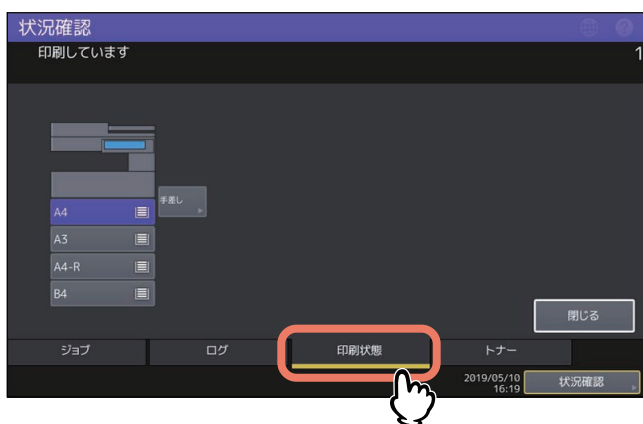
#### 補足

- ログ画面に表示されるジョブの履歴の詳細は、**TopAccessガイド**を参照してください。
- 状態欄に表示されるエラーコードの詳細は、以下を参照してください。  
 P.63 「エラーコード一覧」
- 実行履歴は、USB メディアに書き出すことができます。詳細は**設定管理ガイド**を参照してください。

## ■ 給紙カセットの状況を確認する

カセットにセットしている用紙のサイズやタイプ設定、用紙残量を確認できます。印刷中は、どのカセットから給紙しているかを確認できます。

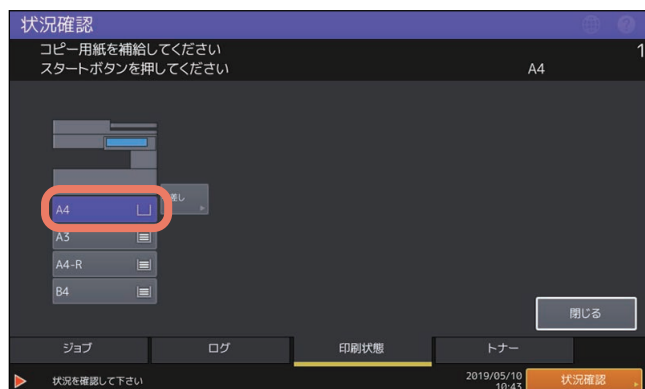
### 1 [状況確認] > [印刷状態] タブを押します。



印刷中は、給紙しているカセットが反転表示されます。確認が終わったら、[閉じる] を押してください。[状況確認] を押す前の画面に戻ります。

### [状況確認] が点滅したら

印刷中に用紙がなくなると、画面上の [状況確認] が点滅します。この場合、[状況確認] を押すと、印刷状態画面が表示され、用紙がなくなったカセットが点滅します。点滅しているカセットに用紙を補充すると、印刷が再開されます。



## ■ トナー残量を確認する

トナーカートリッジ内のおおよそのトナー残量を確認できます。

### 1 [状況確認] > [トナー] タブを押します。



確認が終わったら、[閉じる] を押してください。[状況確認] を押す前の画面に戻ります。



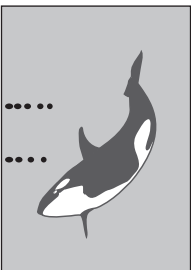
## コピーに関するトラブル

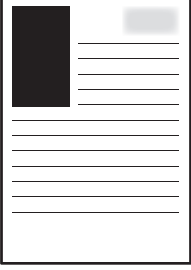
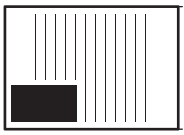
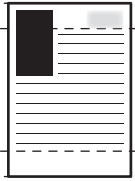

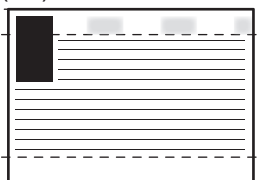
本章では、コピー機能に問題があるときやコピー結果が思いどおりにならないときの原因と対処法を説明します。

<b>コピー機能のトラブル .....</b>	<b>18</b>
-------------------------	-----------

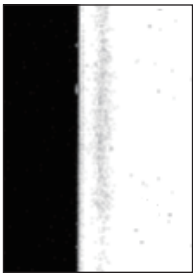
## コピー機能のトラブル

コピー機能の動作に問題があるときや、コピーの結果が思わしくない場合は、以下の一覧を参照して対処を行ってください。

症状	原因	対処のしかた
コピー機能が設定できない。	同時に使用できない他の機能をすでに設定している。	機能によっては、他の機能と同時に使用できないものがあります。
原稿読み込み中に動作が停止する。(画面に「読み込み可能枚数を超えました 読み込んだ原稿を印刷しますか?」と表示される。)	最大読み込み可能枚数を超えた。	読み込んだところまでコピーするときは〔はい〕を押してください。読み込んだ内容を取り消すときは〔いいえ〕を押してください。
原稿読み込み中に動作が停止する。(画面に「メモリ容量が足りません 読み込んだ原稿を印刷しますか?」と表示される。)	本機の内蔵メモリの空き容量が不足した。	読み込んだところまでコピーするときは〔はい〕を押してください。読み込んだ内容を取り消すときは〔いいえ〕を押してください。
コピーが薄い。	トナーがなくなった。	トナーがなくなると、画面に「***トナーがなくなりました 新しいカートリッジと交換してください」と表示されます。このメッセージが表示されたら、「***」で示す色のトナーカートリッジを新しいものと交換してください。 トナーカートリッジの交換方法は <b>トラブルシューティングガイド【ハードウェア編】</b> を参照してください。
	コピー濃度が薄めに設定されている。	手動で濃度を調整している場合は濃度を濃いめに調整してください。または自動濃度モードでコピーしてください。
コピーが濃い。	コピー濃度が濃いめに設定されている。	手動で濃度を調整している場合は濃度を薄めに調整してください。または自動濃度モードでコピーしてください。
コピーが汚れる。	原稿カバーや自動原稿送り装置が確実に閉まっていない。	確実に閉めて、外からの光をシャットアウトしてください。
	原稿ガラス、原稿押さえ、原稿読み取り部、ガイド部が汚れている。	クリーニングしてください。 クリーニングの方法は <b>トラブルシューティングガイド【ハードウェア編】</b> を参照してください。
	コピー濃度が濃いめに設定されている。	手動で濃度を調整している場合は濃度を薄めに調整してください。または自動濃度モードでコピーしてください。
	OHPフィルムやトレーシングペーパーなど、透明度が高い原稿を使っている。	原稿と同じかそれ以上の大きさの白紙を原稿の上に載せてコピーしてください。
コピーが汚れる。 	定着器の剥離爪が汚れている。	クリーニングが必要です。サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。手差しトレイに用紙をセットしてコピーするときに用紙サイズを設定することで、汚れを防止することができます。

症状	原因	対処のしかた
<p>コピーが汚れる。</p> 	<p>幅の狭い用紙に印刷した後に、幅の広い用紙に印刷したため。</p>	<p>幅の狭い用紙（例：A4-R/LT-R）に印刷した後に、幅の広い用紙（例：A4、A3/LT、LD）に印刷すると、用紙の端に汚れが発生する場合があります。その場合は、印刷間隔を空けて汚れを低減する設定を行うことができます。詳しくはサービスエンジニアにお問い合わせください。</p> <p>用紙の端に汚れが発生する場合の例</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>直前の印刷 (A4-R)</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>汚れが発生する印刷 (A4)</p>  </div> </div> <p style="text-align: center;">← 用紙搬送方向</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>直前の印刷 (A4-R)</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>汚れが発生する印刷 (A3)</p>  </div> </div> <p style="text-align: center;">← 用紙搬送方向</p>
<p>コピーが傾く。</p>	<p>自動原稿送り装置にセットした原稿が斜めに送られた。</p>	<p>自動原稿送り装置のサイドガイドを原稿の幅に合わせ、原稿をまっすぐセットしてください。</p>
<p>コピーが欠ける。</p>	<p>カセット内や手差しトレイ上の用紙とサイドガイドのすき間が空きすぎている。</p>	<p>用紙とサイドガイドのすき間を適切な幅に調節してください。詳しくは、<b>用紙準備ガイド</b>を参照してください。</p>
<p>コピーが欠ける。</p>	<p>用紙と原稿のサイズや向き、コピー倍率の設定が正しくない。</p>	<p>原稿と同じサイズの用紙にコピーするか、用紙サイズに合ったコピー倍率に設定してください。</p>
<p>コピーが欠ける。</p>	<p>とじしろ幅が広すぎる。</p>	<p>とじしろ幅を設定しなおしてください。詳しくは、<b>コピーガイド</b>を参照してください。</p>
<p>コピーが欠ける。</p>	<p>印刷可能な範囲からはみ出ている。</p>	<p>印刷可能な範囲からはみ出た部分は印刷されません。全面複写機能を使うと、1~5%程度縮小して原稿全体をコピーできます。</p>

症状	原因	対処のしかた
コピーがぼやける。 	原稿ガラス上に置いた原稿が 浮いている。 用紙が湿っている。	原稿ガラスに原稿が密着するように、原稿カ バーや自動原稿送り装置を閉めてください。 乾いた用紙と交換してください。
横方向にムラが出る。 	帯電チャージャが汚れてい る。	帯電チャージャをクリーニングしてくださ い。 クリーニングの方法は <b>トラブルシューティン            グガイド【ハードウェア編】</b> を参照してくだ さい。
横方向に黒いスジが入る。 	原稿読み取り部、ガイド部が 汚れている。	原稿読み取り部およびガイド部をクリーニン グしてください。 クリーニングの方法は <b>トラブルシューティン            グガイド【ハードウェア編】</b> を参照してくだ さい。
	自動原稿送り装置を使用して 原稿を読み取る際に、微細な ゴミによるスジが目立つ。	「原稿送り装置スジ低減」機能を使用して、 原稿を読み取る際のスジを低減できます。詳 しくは、 <b>コピーガイド</b> 、 <b>設定管理ガイド</b> を参 照してください。
横方向に白いスジや色ス ジが入る。 	帯電チャージャ、LEDプリン トヘッド、スリットガラスが 汚れている。	帯電チャージャ、LEDプリントヘッド、ス リットガラスをクリーニングしてください。 クリーニングの方法は <b>トラブルシューティン            グガイド【ハードウェア編】</b> を参照してくだ さい。

症状	原因	対処のしかた
<p>手差しトレイから両面コピーしたときに、裏面にある黒ベタの画像の周囲がうっすらと汚れる。</p> 	<p>湿度が低く用紙が乾燥しているため、裏面の出力調整にずれが生じた。</p>	<p>用紙が厚紙の場合は、裏面は用紙種類に「うら」を選んでコピーしてください。 用紙が普通紙の場合は、自動両面ユニットを使用して自動両面コピーしてください。 手差しコピー時の用紙種類について詳しくは、<b>コピーガイド</b>を参照してください。</p>
<p>カラーモードを「自動カラー選択」に設定して、カラー原稿をコピーしたのに白黒コピーされる。</p>	<p>以下のような原稿は、カラー原稿であっても白黒コピーされる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• カラーの部分が極端に少ない原稿</li> <li>• 全体的に黒っぽい原稿</li> <li>• 色が薄い原稿</li> </ul>	<p>カラーモードを「フルカラー」に設定してコピーしてください。</p> <p>白黒原稿かカラー原稿かを判定する基準を変更することができます。 詳しくは、<b>設定管理ガイド</b>を参照してください。</p>
<p>カラーモードを「自動カラー選択」に設定して、白黒原稿をコピーしたのにカラーコピーされる。</p>	<p>以下のような原稿は、白黒原稿であってもカラーコピーされる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 黄ばんだ原稿</li> <li>• 下地色のある原稿</li> </ul>	<p>カラーモードを「白黒」に設定してコピーしてください。</p> <p>白黒原稿かカラー原稿かを判定する基準を変更することができます。 詳しくは、<b>設定管理ガイド</b>を参照してください。</p>
<p>用紙に対して傾いて印刷される。</p>	<p>カセットにセットされている用紙が斜めに給紙された。</p>	<p>用紙とサイドガイドのすき間を確認して、適切な幅に調節してください。</p>
<p>用紙がしわになる。</p>	<p>カセットにセットされている用紙が斜めに給紙された。</p> <p>カセットにセットされている用紙が湿気を帯びている。</p>	<p>用紙とサイドガイドのすき間を確認して、適切な幅に調節してください。</p> <p>包装紙から開封した新しい用紙をカセットにセットしてください。 余った用紙を保管するときは、以下の点にご注意ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 用紙にほこりが付かないよう、開封後の包装紙などに包んでください。</li> <li>• 直射日光が当たらない所に保管してください。</li> <li>• 湿気の少ない所に保管してください。</li> <li>• 用紙が折れたり曲がったりしないように、水平な状態で保管してください。</li> </ul>



# 印刷に関するトラブル

本章では、印刷機能に関するトラブルと対処方法について説明します。

<b>印刷ジョブのトラブル</b> .....	24
印刷ジョブエラーを解除するには .....	24
プライベート印刷の文書パスワードを忘れてしまい、印刷できない .....	25
画像を多く含んだ文書を印刷する際に時間がかかる .....	25
Mac OSで部門コードを入力して印刷しても出力されない .....	25
<b>プリンタドライバのトラブル</b> .....	26
印刷が実行できない（ポート設定の問題） .....	26
印刷が実行できない（SNMPコミュニティ名の問題） .....	26
コマンドラインオプションが処理されない .....	26
プリンタ設定の取り込みに失敗した .....	27
[デバイス設定] タブが操作できない .....	27
<b>ネットワーク接続のトラブル</b> .....	28
印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題） .....	28
SMB印刷ができない .....	28
<b>クライアントのトラブル</b> .....	29
クライアントの状況を確認する .....	29
<b>ハードウェアのトラブル</b> .....	30
印刷ジョブを出力しない .....	30

## 印刷ジョブのトラブル

このセクションでは、印刷ジョブエラーの解除方法について説明します。

### ■ 印刷ジョブエラーを解除するには

#### 状況

コンピュータからプリントしたときに、指定したサイズの内紙が本機のカセットにセットされていないと、印刷ジョブエラーになり、[状況確認] が点滅します。



#### 対処方法

以下の手順で印刷を実行して、印刷ジョブエラーを解除してください。

#### 用紙を手差しトレイにセットして印刷する場合

- 1 点滅している [状況確認] を押します。
- 2 印刷時に指定したサイズの内紙を手差しトレイにセットして、[スタート] ボタンを押します。  
印刷が実行されます。印刷が完了したら、[状況確認] を押してください。

#### カセットにセットされている用紙で印刷する場合

現在カセットにセットされている用紙で印刷することもできます。カセットにセットされている用紙が、指定したサイズよりも小さい場合は、画像の一部が印刷されない場合があります。

- 1 タッチパネル上のカセット部で、使用するカセットを押します。
- 2 [スタート] ボタンを押します。



## ■ プライベート印刷の文書パスワードを忘れてしまい、印刷できない

### 状況

プライベート印刷ジョブを送信後に文書パスワードを忘れてしまい、印刷ができない。

### 対処方法

プライベート印刷ジョブを送信後に文書パスワードを確認する方法はありません。プライベート印刷ジョブの再実行をするには、印刷できなかった文書を再度別のプライベート印刷ジョブとして送信します。

パスワードを忘れたプライベート印刷ジョブはジョブ一覧に残ります。これを削除するには、次のいずれかの方法があります。本機の管理者にお問い合わせください。

- 本機タッチパネルのプライベート印刷ジョブ一覧画面で管理者パスワードを入力し、ジョブを削除します。詳細は、**印刷ガイド**を参照してください。
- TopAccessに管理者パスワードでログインし、印刷ジョブ一覧からプライベート印刷ジョブを削除します。詳細は、**TopAccessガイド**を参照してください。

## ■ 画像を多く含んだ文書を印刷する際に時間がかかる

### 状況

画像を多く含んだ文書をUniversal Printer ドライバ（PCL6）から印刷する際に時間がかかる。

### 対処方法

画像ファイルを多く含む文書をUniversal Printer ドライバ（PCL6）から印刷する際、印刷に時間がかかる場合があります。

[デバイス設定] タブ - [カスタマイズ設定] 画面 - [プリンタ言語設定] タブ内にある、[画像をJPEGに圧縮する] のチェックボックスをオフにして印刷してください。

## ■ Mac OSで部門コードを入力して印刷しても出力されない

### 状況

Mac OSで部門コードを入力して印刷したが、印刷ジョブが出力されない。

### 対処方法

入力した部門コードが正しくない可能性があります。部門コードを確認してください。

部門コードが正しくない場合、印刷ジョブはTopAccessの [部門管理設定] > [部門コードなし印刷ジョブ] の設定に従って処理されます。詳細は、TopAccessガイドを参照してください。

## プリンタドライバのトラブル

---

このセクションでは、プリンタドライバに関するトラブルと対処方法について説明します。

### 補足

プリンタドライバのインストール時に表示されるエラーメッセージについては、[インストールガイド](#)を参照してください。

### ■ 印刷が実行できない（ポート設定の問題）

#### 状況

印刷が実行できない。

#### 対処方法

クライアントのプリンタドライバに誤ったネットワークのポートが割り当てられている場合、ジョブキューに表示されず、印刷は行われません。以下の手順で対処してください。

- 1 コントロールパネルからプリンタフォルダを開きます。
- 2 本機プリンタアイコンを右クリックします。
- 3 表示されたショートカットメニューから「プリンターのプロパティ」を選択します。
- 4 [ポート] タブを選択して、ポートの設定を確認します。
- 5 [全般] タブを選択し、[テストページの印刷] をクリックして、正しく印刷が行われるかを確認します。

### ■ 印刷が実行できない（SNMPコミュニティ名の問題）

#### 状況

印刷が実行できない。

#### 対処方法

以下の3か所のSNMPコミュニティ名が同じか確認してください。

- 本機
- プリンタドライバ [ポート] タブのTCP/IPポート
- プリンタドライバ [カスタム] タブの「SNMP設定」ダイアログボックス

### ■ コマンドラインオプションが処理されない

#### 状況

すべての印刷オプションは、印刷ジョブのはじめに本機へと送信されます。印刷ファイルがすでにプリントコマンドを含む場合は、そのプリントコマンドで設定したプリントオプションを上書きして印刷を行います。たとえば、印刷ファイルがA4サイズを指定している場合、lpコマンドでA3サイズを指定しても、印刷ファイルはA4サイズで印刷されます。

#### 対処方法

印刷する文書のプロパティを再設定し、印刷ファイルを作成します。lpコマンドでオプション設定をせずに印刷ファイルの印刷を行います。

## ■ プリンタ設定の取り込みに失敗した

### 状況

プリンタのプロパティにアクセス中に、システムが「プリンタ設定の取り込みに失敗しました」を表示した。

### 対処方法

プリンタドライバが本機と通信できていません。以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	本機の電源は入っていますか？	次へ ↓	⇒	本機の電源を入れてください。
2	TopAccessを経由して本機に接続できますか？	次へ ↓	⇒	本機を再起動してください。
3	再度、プリンタドライバのプロパティにアクセスすると、同じエラーメッセージが表示されますか？	⇒	<b>End</b>	1.[デバイス設定] タブで [更新] ボタンを押して、プリンタを検索してください。 2.検索できない場合は、プリンタドライバポートの割り当てを確認し、正しく割り当てなおしてください。

## ■ [デバイス設定] タブが操作できない

### 状況

[デバイス設定] タブが灰色表示になり、操作できない。

### 対処方法

[デバイス設定] タブの操作を行うには、プリンタドライバの設定を変更する権限を持ったユーザでコンピュータにログインする必要があります。Administratorでログインしてください。

## ネットワーク接続のトラブル

このセクションでは、ネットワーク接続環境での印刷に関するトラブルと対処方法について説明します。

### 補足

OS環境と印刷方法別のチェックリストは、[P.45 「印刷に関するトラブル」](#)を参照してください。

### ■ 印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）

#### 状況

印刷が実行できない。

#### 対処方法

以下のチェックリストを参照し、問題がネットワーク関連に起因するかを確認してから、OS環境と印刷方法別のチェックリストを記載している本書[P.45 「印刷に関するトラブル」](#)を参照し、対処を行ってください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	お使いのネットワークやクライアントのプロトコルに合ったプロトコルが設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しいプロトコルを設定してください。
2	サポートしているタイプの印刷サービスが正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	お使いの印刷環境に必要な設定を確認してください。
3	本機のゲートウェイとサブネットマスクの設定が、印刷をしようとしているクライアントのネットワークのゲートウェイに含まれていますか？	次へ ↓	⇒	正しくTCP/IPを設定してください。
4	ネットワーク上の他のサービスや通信が正常で予期した結果を得られますか？	End	⇒	<a href="#">P.45 「印刷に関するトラブル」</a> およびネットワークの資料を参照してください。 ネットワークの問題を診断するユーティリティを使って調査してください。

### ■ SMB印刷ができない

#### 状況

SMB接続環境で印刷を実行すると、「コンピュータの接続の受け入れられる限界です」または「接続できません」などのエラーメッセージが繰り返し表示され、印刷できない。

#### 対処方法

SMB印刷は小規模ネットワークで利用することを想定しています。Windows 8.1、Windows 10、Windows Server 2012以降のいずれかをプリントサーバーとしてご利用いただけるネットワーク環境がある場合は、Windowsプリントサーバー経由で印刷することをお勧めします。

Windowsプリントサーバーをご利用いただけるネットワーク環境がない場合は、LPR印刷をご利用ください。

# クライアントのトラブル

このセクションでは、本機と接続されたクライアント\*に起因するトラブルを特定する方法について説明します。

\*一例として、ジョブを送信して本機に印刷を実行させるコンピュータが該当します。

## ■ クライアントの状況を確認する

印刷が実行できない原因として、プリンタドライバの設定、ネットワーク接続や設定の不具合などがあります。まず、これらの要因に関する問題が発生していないかを管理者に確認するか、以下を参照してください。

📖 P.26 「プリンタドライバのトラブル」

📖 P.28 「ネットワーク接続のトラブル」

📖 P.45 「印刷に関するトラブル」

そのほかの要因として、クライアントに起因するトラブルも考えられます。ネットワーク内の特定のクライアントからの印刷が実行できない場合は、そのクライアントに原因があることが考えられます。

### 状況

クライアントから送信したジョブが印刷されない。

### 対処方法

以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	本機は正常に機能していますか？コピージョブは正常に出力しますか？	次へ ↓	⇒	TopAccessの「装置」タブページで表示される、装置の状態を確認してください。 📖 P.58 「TopAccess [装置] タブの状態表示アイコン」
2	TopAccessの装置ページを確認してください。ジョブに指定されているオプションは、ハードウェア構成でサポートされていますか？	次へ ↓	⇒	サポートされていない場合は、ジョブを削除し、必要なコンポーネントを設置し、再度実行してください。詳しくは、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。
3	別のクライアントからジョブを印刷することができますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.28 「印刷が実行できない (ネットワーク接続の問題)」
4	これまでに、このクライアントから正常に印刷されたことがありますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.26 「印刷が実行できない (ポート設定の問題)」
5	SMB接続以外でプリンタドライバをセットアップしていますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照して問題を解決してください。 📖 P.28 「SMB印刷ができない」
6	Mac OSの場合、プリンタとスキャナに本機が表示されますか？	次へ ↓	⇒	以下を参照して問題を解決してください。 <b>インストールガイド</b>
7	クライアントに問題があります。 <b>印刷ガイド</b> を参照して対処を行ってください。			

## ハードウェアのトラブル

このセクションでは、ハードウェア（本機機体）に起因するトラブルについて説明します。

トラブルを示すアイコンやメッセージが表示されない、プリンタドライバやネットワーク接続に関するトラブルの原因を調べても特定できないといった場合は、ハードウェアに原因があることが考えられます。

ハードウェアのトラブルには次のような要因があります。

- システムボード、ケーブル、コネクタ
- 本機機体や、本機を構成するフィニッシュャや両面ユニットなどの（オプション）ユニット
- システムソフトウェアや本機のファームウェア

詳しくは**トラブルシューティングガイド【ハードウェア編】**を参照してください。

### ■ 印刷ジョブを出力しない

#### 状況

ネットワーク内のすべてのクライアントからの印刷ジョブを出力しない。

#### 対処方法

ドライバのプロパティが適切でない場合など、ソフトウェアエラーが原因である可能性があります。どのコンピュータからも印刷ジョブが出力できない場合は、ハードウェアエラーであることが考えられます。以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。これらの対処によっても問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	すべての接続するクライアントコンピュータからの印刷が禁止されていませんか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.28 「印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）」
2	TopAccessやPCONSOLE、Print Managerなど他の印刷監視ユーティリティから印刷ジョブを確認できますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.40 「本機をネットワークで検出できない」
3	エラーメッセージやエラーコードから問題を特定し解決することはできますか？	End	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.60 「メッセージ一覧」 📖 P.63 「エラーコード一覧」

プリンタドライバ設定に起因する出力エラーに関しては、**印刷ガイド**を参照してください。

## スキャンに関するトラブル

本章では、スキャン機能に関するトラブルと対処方法について説明します。

<b>スキャンデータのトラブル</b> .....	<b>32</b>
スキャンデータをEメール送信できない .....	<b>32</b>
共有フォルダに保存したスキャンデータが見つからない .....	<b>32</b>
Office 2013以降をインストールしたコンピュータからスキャンできない .....	<b>32</b>
正しく文字認識 (OCR) されない .....	<b>33</b>

## スキャンデータのトラブル

---

このセクションでは、スキャンデータの利用に関するトラブルと対処方法について説明します。

### ■ スキャンデータをEメール送信できない

#### 状況

原稿をスキャンしてEメールの添付ファイルとして送信したが、送信先Eメールアドレスに届かない。

#### 対処方法

以下を確認してください。

- 正しいEメールアドレスに送信している
- 本機のネットワークへの接続および設定が適切に行われている
- SMTPクライアント設定で、SMTPサーバーアドレスが正しく設定されている
- SMTPクライアント設定で、ポート番号が正しく設定されている
- SMTPクライアント設定で、SSL/TLSや認証の設定が適切に行われている
- 送信している添付ファイルのデータサイズが、受信側で設定されている受信可能データサイズの許容範囲内である

ネットワーク設定についての詳細は、**TopAccessガイド**を参照してください。

スキャンデータのEメール送信についての詳細は、**スキャンガイド**を参照してください。

### ■ 共有フォルダに保存したスキャンデータが見つからない

#### 状況

原稿をスキャンして本機の共有フォルダに保管したが、保管されたファイルの場所を特定できない。

#### 対処方法

- Windowsをお使いの場合は、エクスプローラの検索機能を使ってネットワーク上の本機を検索してください。スキャンデータは本機の「FILE\_SHARE」という名称の共有フォルダに保存されています。
- Mac OSをお使いの場合は、Mac OS X 10.7.5以降のバージョンであるか確認してください。
- ネットワーク上で本機を検索できない場合は、ネットワーク設定でSMBサーバープロトコルが有効になっているか確認してください。

ネットワーク設定についての詳細は、**TopAccessガイド**を参照してください。

保存したスキャンデータの使用方法についての詳細は、**スキャンガイド**を参照してください。

### ■ Office 2013以降をインストールしたコンピュータからスキャンできない

#### 状況

Office 2013以降をインストールしたコンピュータからスキャンできない。

#### 対処方法

本機用のスキャンドライバを呼び出すアドインをインストールしてください。

アドインのインストール方法についての詳細は、**インストールガイド**を参照してください。

お手元のDVD-ROMにアドインが含まれていない場合は、サービスエンジニアにお問い合わせください。



## ■ 正しく文字認識（OCR）されない

### 状況

原稿をスキャンしたが、OCRされない。

### 対処方法

以下を確認してください。

- OCRオプションを本機にインストールしている
- OCR設定を有効にしている

OCRに関する設定を変更してください。

- OCRの言語設定を原稿の言語に合わせる
- OCRの自動回転補正を有効にする
- 読み取り解像度を高く設定する
- ADFを使用して原稿を読み取る場合は、濃度を中央値よりも低くする

OCRオプションについては、サービスエンジニアにお問い合わせください。

OCR設定や解像度、濃度の設定方法については、**スキャンガイド**を参照してください。

### 補足

本機の設定が正しい場合でも、原稿の状態や読み取り条件によっては、OCRは正しく文字や図形を認識できないことがあります。



## ファイリングボックスに関するトラブル

本章では、ファイリングボックス機能に関するトラブルと対処方法について説明します。

<b>ファイリングボックスWebユーティリティのトラブル</b> .....	<b>36</b>
ファイリングボックスWebユーティリティが終了する .....	36
多数のサブウィンドウが繰り返し表示される .....	36
コンテンツフレームの表示に時間がかかる .....	36
エラーメッセージ .....	37

## ファイリングボックスWebユーティリティのトラブル

---

このセクションでは、Webブラウザ上で操作するファイリングボックスWebユーティリティに関するトラブルと対処方法について説明します。エラーメッセージ一覧とそれぞれの対処方法も記載されています。

### ■ ファイリングボックスWebユーティリティが終了する

#### 状況

「この操作はファイリングボックスのセッションを終了させます」というメッセージが表示され、ファイリングボックスWebユーティリティの起動時画面に戻る。

#### 対処方法1

ブラウザの [戻る]、[更新]、[ホーム] ボタンや [ログイン] リンクをクリックすると、「この操作はファイリングボックスのセッションを終了させます」というメッセージが表示され、ファイリングボックスWebユーティリティの起動時画面に戻ります。この場合は、途中で終了した操作を最初からやり直してください。

#### 対処方法2

ウィンドウをブラウザの [×] ボタンをクリックして閉じると、「この操作はファイリングボックスのセッションを終了させます」というメッセージが表示され、ファイリングボックスWebユーティリティが終了します。

ウィンドウは、行っている操作が終了してから閉じてください。

#### 対処方法3

サブウィンドウが開いているときにメインウィンドウを操作すると、「この操作はファイリングボックスのセッションを終了させます」というメッセージが表示され、サブウィンドウに表示されている処理が終了します。

メインウィンドウでの操作をするときは、サブウィンドウに表示されている処理が終了するまでお待ちください。

### ■ 多数のサブウィンドウが繰り返し表示される

#### 状況

多数のサブウィンドウが繰り返し表示され、操作ができない。

#### 対処方法

すべてのウィンドウを閉じ、ブラウザを終了してください。その後ブラウザを再起動し、「インターネットオプション」(Internet Explorerの場合)を開いてCookieの削除を行ってください。

### ■ コンテンツフレームの表示に時間がかかる

#### 状況

コンテンツフレームの内容が表示されるまでに時間がかかる。

#### 対処方法

コンテンツフレームに100以上のボックス、フォルダ、文書の項目がある場合、表示に時間がかかることがあります。コンテンツフレーム内の文書などの数を少なくすることで、表示にかかる時間を短縮することができます。

## ■ エラーメッセージ

エラーメッセージが表示された場合は、以下の表を参照し対処を行ってください。

エラーメッセージ	対処方法
致命的なエラーが発生しました。ファイリングボックスをリスタートして下さい。	本機の電源を入れなおし、再度ファイリングボックスにアクセスしてください。エラーメッセージが引き続き表示される場合は、システム管理者またはサービスエンジニアにご連絡ください。
セッションタイムアウトです。ファイリングボックスをリスタートしてください。	ブラウザを終了し、TopAccess管理者モードの設定ページでセッション確保時間を長く設定してから、再度アクセスしてください。
そのアイテムは更新中です。	他のユーザが操作中です。しばらくしてから、再度操作を行ってください。
ファイリングボックスが使用できません。ディスクがいっぱいです。	不要なボックスデータを削除してください。操作方法は、 <b>ファイリングボックスガイド</b> を参照してください。
ボックスは作成出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
フォルダは作成出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
文書は編集出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
ページは挿入出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
文書は圧縮出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
圧縮ファイルは展開出来ません。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
切り取りに失敗しました。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
コピーに失敗しました。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
貼り付けに失敗しました。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
保存に失敗しました。ディスクがいっぱいです。	管理者機能や、各ユーザでの削除機能を使って、不要なデータを削除し、再度操作を行ってください。
フォルダは作成出来ません。最大フォルダ数に達しました。	不要なフォルダを削除し、再度操作を行ってください。101以上のフォルダを1つのボックス内に作成することはできません。
文書は作成出来ません。最大文書数に達しました。	不要な文書を削除し、再度操作を行ってください。401以上の文書を1つのボックスまたはフォルダ内に作成することはできません。
ページは挿入出来ません。最大ページ数に達しました。	不要なページを削除し、再度操作を行ってください。201以上のページを1つの文書内に作成することはできません。
貼り付けに失敗しました。最大ページ数に達しました。	不要なページを削除し、再度操作を行ってください。201以上のページを1つの文書内に作成することはできません。
切り取りに失敗しました。項目は削除または更新されています。	他のユーザにより削除されたか、または編集中です。表示を更新して操作対象の項目が削除されていないかまたは編集中でないか確認してください。

エラーメッセージ	対処方法
コピーに失敗しました。項目は削除または更新されています。	他のユーザにより削除されたか、または編集中です。表示を更新して操作対象の項目が削除されていないかまたは編集中でないか確認してください。
貼り付けに失敗しました。項目は削除または更新されています。	他のユーザにより削除されたか、または編集中です。表示を更新して操作対象の項目が削除されていないかまたは編集中でないか確認してください。
削除に失敗しました。項目は削除または更新されています。	他のユーザにより削除されたか、または編集中です。表示を更新して操作対象の項目が削除されていないかまたは編集中でないか確認してください。
正しいパスワードを入力して下さい。	パスワードが間違っています。正しいパスワードを入力してください。
同じ名称のフォルダがあります。名称を変更して入力して下さい。	ボックスに存在しない名前です。再度操作を行ってください。
他のユーザが圧縮または展開中です。時間を置いて再度操作してください。	他のユーザが圧縮または展開中です。しばらくしてから、再度操作を行ってください。
アーカイブ可能なファイルサイズを越えています。アーカイブすることができません。	2 GB以上のアーカイブファイルを作成することはできません。アーカイブファイルが2 GB以下になるように分けてアーカイブしてください。
ボックス内の文書が使用中のため、使用中のボックスが削除できませんでした。	ボックス内の文書を他のユーザが操作中です。しばらくしてから、再度操作を行ってください。
その文書は使用中です。時間を置いて再度操作してください。	文書を他のユーザが操作中です。しばらくしてから、再度操作を行ってください。
ファイル形式が違います。管理者に連絡を取ってください。	管理者に連絡し、アーカイブファイルを変換してから再度操作を行ってください。
ファイリングボックス操作の準備ができていません。時間を置いて再度操作してください。	ファイリングボックスは起動中です。しばらくしてから再度操作を行ってください。

# ネットワーク接続に関するトラブル

本章では、ネットワーク接続に関するトラブルと対処方法について説明します。

<b>本機の検出に関するトラブル</b> .....	40
本機をネットワークで検出できない .....	40
本機をローカル検索で検出できない .....	41
本機がpingコマンドに応答しない.....	42
<b>LDAP検索と認証に関するトラブル</b> .....	44
LDAP検索後タッチパネルがロックする、またはネットワークが停止する .....	44
LDAP認証に時間がかかる .....	44
<b>印刷に関するトラブル</b> .....	45
Windows環境のSMB印刷 .....	45
Windows環境のRaw TCP印刷またはLPR印刷 .....	46
Windows環境のIPP印刷 .....	46
NetWare環境のNovell印刷.....	46
Mac OS環境.....	47
UNIX/Linux環境.....	47
<b>N/W-Faxドライバに関するトラブル</b> .....	48
N/W-Faxドライバのインストール時のエラーメッセージ .....	48
N/W-Faxドライバエラー .....	49
<b>クライアントソフトウェアの認証に関するトラブル</b> .....	50
クライアントソフトウェアでログインできない .....	50
間違ったユーザ名やパスワードでも印刷できてしまう.....	50
<b>無線LAN接続に関するトラブル</b> .....	51
接続できない .....	51

## 本機の検出に関するトラブル

### ■ 本機をネットワークで検出できない

#### 状況

本機のネットワークへの接続と設定を行っても、ネットワークで本機を検出できない。

#### 対処方法

設定が適切でないことに起因すると考えられます。以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	本機のホーム画面から [設定登録-ユーザ-] > [管理者設定] タブ > [リスト印刷/レポート設定] > [リスト印刷] > [ネットワーク設定ページ] で、ネットワーク設定ページを印刷してプロトコル設定を調べます。 プロトコルは正しいですか？	次へ ↓	⇒	正しいプロトコルを設定してください。
2	本機のホーム画面から [設定登録-ユーザ-] > [管理者設定] タブ > [リスト印刷/レポート設定] > [リスト印刷] > [システム設定リスト] で、システム設定リストを印刷します。お使いのネットワークの環境とネットワークの設定が一致していることを確認します。必要に応じてネットワークの設定を変更します。 Windowsネットワークで別のコンピュータの検索ユーティリティを使って本機のプリンタ名を検索します。本機が検索できましたか？	次へ ↓	⇒	必要に応じて正しいプロトコルを設定してください。 本機を検出できたら、機器のポート設定を正しく設定してください。
3	本機と同じネットワーク上の他のコンピュータを検出できますか？	次へ ↓	⇒	クライアントコンピュータのネットワーク設定が、本機のネットワーク設定と同じであること確認します。
4	本機とコンピュータのハブとNICのリンクLEDが作動しているか確認します。ハードウェアコンポーネントは、正常に機能していますか？	次へ ↓	⇒	サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。
5	Ethernetケーブルが正常か確認します。[設定登録-ユーザ-] > [管理者設定] タブ > [ネットワーク設定] > [ETHERNET] で、画面に通信速度が正しく表示されていますか？	次へ ↓	⇒	画面に「リンクが検知できませんでした」と表示されている場合、ケーブルの接触不良もしくは断線の可能性があります。ケーブルを確認し、必要に応じて交換してください。
6	本機のプリンタ名がネットワーク内で重複していないことを確認します。WINSサーバーやDNSサーバーのデータベースでデジタル複写機のネットワーク設定の名前と競合していないことを確認します。必要に応じて、本機のネットワーク設定を変更します。再起動後に本機がオンラインになったら、ネットワークで本機を検出できますか？	次へ ↓	⇒	装置のNetBIOS名を正しく設定してください。



No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
7	複雑なサブネットで構成されているネットワーク環境の場合、本機に使用されているIPアドレスは、有効な範囲のアドレスを使用していますか？	End	⇒	詳細については、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

## ■ 本機をローカル検索で検出できない

### 状況

ローカル検索によって本機を検出することができない。

### 対処方法

本機はSNMPを使って自動的に検出することができますが、TWAINドライバ、ファイルダウンローダ、AddressBook Viewer、Backup/Restore Utility、Remote Scanドライバ、N/W-Faxドライバ、プリンタドライバがネットワークで本機を自動的に検出できない場合は、コンピュータでサポートするプロトコルの制限によることが原因だと考えられます。ネットワークコンポーネントの追加や更新が必要な場合がありますが、まず以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	本機でSNMPが有効に設定されていますか？	次へ ↓	⇒	SNMP（MIB）を有効にしてください。
2	本機とソフトウェアのSNMP設定が一致していますか？	次へ ↓	⇒	SNMP V1/V2の場合は、本機とソフトウェアのコミュニティ名が一致しているか、確認してください。 SNMP V3の場合は、本機とソフトウェアのSNMP設定の各項目が一致しているか、確認してください。
3	クライアントコンピュータにインストールされているプロトコルスイートは、OS用の最新ソフトウェアに更新されているか確認します。お使いのネットワークがIPX/SPXプロトコルのみサポートしている場合は、最新のNovellクライアントソフトウェアがインストールされていることを確認してください。	次へ ↓	⇒	製品のアップデートとテクニカルサポートについての情報は、ベンダーのWebサイトを参照してください。
4	本機のホーム画面から [設定登録-ユーザ] > [管理者設定] タブ > [リスト印刷/レポート設定] タブ > [リスト印刷] > [ネットワーク設定ページ] で、ネットワーク設定ページを印刷します。本機でネットワークと同じプロトコルをサポートしていますか？	次へ ↓	⇒	正しいプロトコルを設定してください。
5	必要に応じTopAccessからプロトコルを変更して、本機を再起動します。手順2を繰り返し行います。装置は検出できましたか？	End	次へ ↓	
6	ネットワーク設定ページを確認します。IPアドレスとサブネットマスクの設定は正しいですか？	次へ ↓	⇒	正しくTCP/IP設定を行います。
7	ルーターが本機をフィルタアウトしていないことを確認してください。本機のパケットのルーター処理は正しいですか？	次へ ↓	⇒	ルーター設定を調整してください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
8	同じセグメント内の他のコンピュータでは、本機を検出できますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.45 「印刷に関するトラブル」
9	本機に使用されているネットワークケーブル、ハブ、スイッチの状態が正常かどうか確認してください。異常だと判断した場合は、ネットワークコンポーネントを交換します。	End	⇒	サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

## ■ 本機がpingコマンドに回答しない

### 状況

pingを試みても本機がpingコマンドに回答しない。

### 対処方法

以下のチェックリストでネットワーク設定を確認し、対処を行ってください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	TCP/IPプロトコルスイートがクライアントコンピュータにインストールされているか確認してください。	次へ ↓	⇒	OS解説書のネットワークの項を参照
2	本機のホーム画面から [設定登録-ユーザー] > [管理者設定] タブ > [リスト印刷/レポート設定] > [リスト印刷] > [ネットワーク設定ページ] で、ネットワーク設定ページのTCP/IP設定が正しいか確認してください。IPアドレスは入力されていて有効ですか？ゲートウェイとサブネットの設定は正しいですか？	次へ ↓	⇒	正しいTCP/IPを入力します。
3	本機を再起動させて、ネットワーク設定ページを印刷してください。TCP/IP設定は正しいですか？	次へ ↓	⇒	設定を行うことはできません。サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。
4	本機に再度pingコマンドを実行してください。本機はpingコマンドに回答しますか？	End	次へ ↓	
5	同じネットワーク内の別のコンピュータから本機にpingコマンドを実行してください。応答がない場合は、本機に範囲外か無効なIPアドレスを割り当てている可能性があります。	次へ ↓	⇒	ネットワークの管理者に問い合わせ、本機に有効なIPアドレスを割り当ててください。
6	同じネットワーク内の別のコンピュータからpingコマンドを実行できますか？	次へ ↓	⇒	コンピュータのプロトコル設定のゲートウェイとサブネットマスクが正しいか確認してください。
7	プリンタ名を変更した場合は、NICの設定をデフォルトに戻すことでNICが正しく機能しているかどうか確認することができます。本機を再起動させて、ネットワーク設定ページを印刷してください。プリンタ名にNICのシリアル番号が含まれていますか？	次へ ↓	⇒	NICが異常か、または正常にインストールされていません。サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
8	本機に使用されている ネットワーク ケーブル、ハブ、スイッチの状態が正常かどうか確認してください。異常だと判断した場合は、ネットワークコンポーネントを交換します。本機にpingコマンドを実行できますか？	End	⇒	サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

## LDAP検索と認証に関するトラブル

### ■ LDAP検索後タッチパネルがロックする、またはネットワークが停止する

#### 状況

LDAP検索を実行すると、ネットワークが停止する、またはタッチパネルがロックする。

#### 対処方法

以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	LDAPサーバーは正常に起動していますか？	次へ ↓	⇒	LDAPサーバーが正常に起動していることを確認してください。
2	LDAPサーバーは正しく設定されていますか？	End	⇒	LDAPサーバーを正しく設定してください。特にパスワードは伏せ字になっていますので、正しいパスワードを再入力してください。

### ■ LDAP認証に時間がかかる

#### 状況

LDAP認証に時間がかかり、タッチパネルからログインできない。

#### 対処方法

以下のチェックリストを確認し、対処を行ってください。問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	LDAPサーバーは正常に起動していますか？	次へ ↓	⇒	LDAPサーバーが正常に起動していることを確認してください。
2	LDAPサーバーは正しく設定されていますか？	End	⇒	LDAPサーバーを正しく設定してください。特にパスワードは伏せ字になっていますので、正しいパスワードを再入力してください。

## 印刷に関するトラブル

本機をネットワーク環境で使用するための設定にはいくつかの方法があります。最も簡単な環境は、DHCPサーバーを使ったTCP/IP環境に本機を設置し、機器間でIPアドレスを自動取得する方法です。デフォルト設定（初期設定状態）のままでも簡単にネットワークの構築ができます（お使いのネットワーク環境に合わせ設定を変更する必要が生じることもあります）。

以下のチェックリストでは、代表的なネットワーク環境ごとに必要な設定項目を記載しています。現在ご使用の環境に該当するチェックリストを確認し、対処を行ってください。問題が解決できない場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

### 補足

- タッチパネルからまたはTopAccess（管理者ページ）からネットワークプロトコルの変更ができます。
- プリンタドライバのインストール時に表示されるエラーメッセージについては、**インストールガイド**を参照してください。

## ■ Windows環境のSMB印刷

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	IPアドレスのプロパティは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	IPアドレスを正しく設定してください。
2	Microsoftコンピュータ名（装置名）は独自に設定されていますか？	次へ ↓	⇒	装置名を正しく設定してください。
3	有効なログオン先名が正しく入力されていますか？	次へ ↓	⇒	ログオン先を正しく設定してください。
4	LLMNRは有効になっていますか？	次へ ↓	⇒	<b>TopAccessガイド</b> を参照し、LLMNRを有効にしてください。
5	IPv4環境の場合：WINSサーバーのアドレスは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	IPv4環境の場合：WINSサーバーアドレスを正しく設定するか、「0.0.0.0」を設定しWINS検索を無効にしてください。
6	IPv4環境の場合：クライアントコンピュータが異なるセグメントにある場合にWINSサービスは正しく提供されていますか？	次へ ↓	⇒	IPv4環境の場合：異なるセグメントのユーザがアクセスできるようにWINSサーバーを設定し、本機のWINSサービスを有効にしてください。
7	ネットワークコンピュータで本機を確認できますか？	次へ ↓	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 ☞ P.40 「本機をネットワークで検出できない」
8	正しいプリンタドライバがインストールされていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいプリンタドライバをインストールしてください。
9	ドライバのポート名は有効ですか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいポートを設定してください。
10	本機で印刷できますか？	<b>End</b>	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 ☞ P.28 「印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）」

## ■ Windows環境のRaw TCP印刷またはLPR印刷

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	IPアドレスのプロパティは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくIPアドレスを設定してください。
2	Raw TCP印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくRaw TCP印刷サービスを設定してください。
3	LPR/LPD印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくLPD印刷サービスを設定してください。
4	正しいプリンタドライバがインストールされていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいプリンタドライバをインストールしてください。
5	正しいIPアドレスにRaw TCPまたはLPRポートが設定されていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいポートを設定してください。
6	本機で印刷できますか？	<b>End</b>	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.28 「印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）」

## ■ Windows環境のIPP印刷

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	IPアドレスのプロパティは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくIPアドレスを設定してください。
2	本機のHTTPサーバーは有効ですか？	次へ ↓	⇒	HTTPネットワークサービスのHTTPサーバーを有効にしてください。
3	IPP印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくIPP印刷サービスを設定してください。
4	正しいプリンタドライバがインストールされていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいプリンタドライバをインストールしてください。
5	IPPポートが正しいURLで設定されていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいポートを設定してください。
6	本機で印刷できますか？	<b>End</b>	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.28 「印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）」

## ■ NetWare環境のNovell印刷

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	本機をNetWare接続に設定しましたか？	次へ ↓	⇒	正しくNetWareネットワーク設定をしてください。
2	Novell iPrint印刷用に正しくプリンタドライバがインストールされていますか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいプリンタドライバをインストールしてください。
3	サーバーで作成されたプリンタのIPアドレスやポートの設定は正しいですか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、正しいIPアドレスやポートを設定してください。

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
4	本機で印刷できますか？	<b>End</b>	⇒	以下の項を参照し問題を解決してください。 📖 P.28 「印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）」

## ■ Mac OS環境

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	IPアドレスのプロパティは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくIPアドレスを設定してください。
2	Mac OSのコンピュータから別のネットワーク機器にアクセスしますか？	次へ ↓	⇒	Mac OSのネットワーク資料を参照するかAppleサポートに連絡してください。
3	別のMac OSのコンピュータから本機でネットワーク印刷ができますか？印刷できれば、どの設定を変更すれば印刷できるようになるか設定を比較してください。	<b>End</b>	⇒	Mac OSのネットワーク資料を参照するかAppleサポートに連絡してください。

## ■ UNIX/Linux環境

No.	チェック項目	Yes	No	参照項目
1	IPアドレスのプロパティは正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくIPアドレスを設定してください。
2	LPR/LPD印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	⇒	正しくLPD印刷サービスを設定してください。
3	正常にUNIX/Linuxフィルタをインストールできましたか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、UNIX/Linuxフィルタをインストールしてください。
4	印刷キューを正常に作成し設定しましたか？	次へ ↓	⇒	<b>インストールガイド</b> を参照し、印刷キューを設定してください。
5	LPDをルートとして本機に印刷できましたか？	次へ ↓	⇒	他のユーザがBourne shellから印刷することができるよう本機のUNIX/Linuxアクセスを設定します。詳細については、UNIX/Linux資料を参照してください。
6	お手元のコンピュータから本機にpingコマンドを実行できますか？	次へ ↓	⇒	別のサーバーからリモートでpingコマンドを実行してください。そのサーバーから本機が検出できるのであれば、本機と現在のネットワークのセグメントが矛盾していないか確認してください。
7	LP Daemonは機能していますか？	次へ ↓	⇒	Daemonを再ロードするかシステムを再起動してください。
8	本機で印刷できますか？	<b>End</b>	⇒	サービスエンジニアまたは弊社販売店にお問い合わせください。

## N/W-Faxドライバに関するトラブル

---

このセクションでは、N/W-Fax（ネットワークファクス）に関する問題と対処方法について説明します。

### ■ N/W-Faxドライバのインストール時のエラーメッセージ

#### 注意

トラブルシューティングの文中、「プリンタ」と表記されている部分は、必要に応じて「N/W-Fax」と読み換えてください。N/W-Faxドライバのインストール方法の詳細については、インストールガイドを参照してください。

#### Windows NTファイルをコピーしてください

##### 状況

プリンタポートダイアログから誤ったポートタイプが選択された。

##### 対処方法

- 1 プリンタの追加ウィザードが終了するまで [キャンセル] をクリックします。
- 2 プリンタフォルダで [ファイル] メニュー → [プリンタの追加] を選択してプリンタの追加ウィザードを起動し、再度インストールを開始します。
- 3 ポートの選択画面が表示された際、[ローカルポート] を選択し、プリンタの追加を行います。

#### クライアントソフトウェアDVDが必要です

##### 状況

プリンタの追加を行っているときに、ディスク使用からプリンタを選択せず、プリンタの一覧からプリンタを選択した。

##### 対処方法

- 1 プリンタの追加ウィザードを終了します。
- 2 プリンタフォルダで [ファイル] メニュー → [プリンタの追加] を選択してプリンタの追加ウィザードを起動し、再度インストールを開始します。
- 3 プリンタの選択画面が表示された際、[ディスク使用] を選択します。
- 4 [現在のドライバを使う] を選択して、現在のドライバのコピーを追加するか、またはインストールするプリンタのINFファイル (\*.inf) のあるサブディレクトリを開きINFファイルを選択し、プリンタの追加を行います。

#### クライアントDVDに\*.DRVファイルがありません

##### 状況

プリンタの追加を行っているときに、ディスク使用からプリンタを選択せず、プリンタの一覧からプリンタを選択した。

##### 対処方法

- 1 プリンタの追加ウィザードを終了します。
- 2 プリンタフォルダで [ファイル] メニュー → [プリンタの追加] を選択してプリンタの追加ウィザードを起動し、再度インストールを開始します。
- 3 プリンタの選択画面が表示された際、[ディスク使用] を選択します。
- 4 インストールするプリンタのINFファイル (\*.inf) のあるサブディレクトリを開きINFファイルを選択し、プリンタの追加を行います。



### 指定された場所にはハードウェア情報がありません

#### 状況

ドライバをインストール中にINFファイルを指定したパス名が長すぎる。または、パス名の文字数が長すぎる。

#### 対処方法

ローカルドライブにINFファイルを含むディレクトリをコピーし、インストールを行います。

### このポートは現在プリンタが使っているので、削除できません

#### 状況

ポートを削除しようとしたとき、ドライバが開いているか、印刷中か、もしくはポートが他のドライバで使用されている。

#### 対処方法

ポートを削除する前に、すべての印刷ジョブが完了しているかを確認します。それでも削除できない場合は、すべてのアプリケーションを終了し削除してください。また、ポートが他のドライバで使用されていないかを確認してください。他のドライバで使用されている場合は、そのドライバのポートを変更してからポートを削除します。

### 現在のプリンタ設定は正常ではありません

#### 状況

インストールが正常に完了していないため、ドライバ設定が正しく設定されなかった。

#### 対処方法

ドライバを削除し、Client Utilities/User Documentation DVDから再インストール、または本機からダウンロードしてください。

## ■ N/W-Faxドライバエラー

### 「MFPに接続できませんでした」とエラーダイアログが表示される

#### 状況

N/W-Faxドライバのプロパティにアクセス中に「MFPに接続できませんでした」とエラーダイアログが表示される。

#### 対処方法

N/W-Faxドライバが本機と通信できていません。本機が動作しているかを確認してください。動作していない場合は、本機の電源を入れてください。

TopAccessを経由して本機に接続してください。接続できない場合は、本機およびクライアントコンピュータを再起動してください。

### 「ログ-送信」に該当ジョブの結果が記載されていない

#### 状況

TopAccessの「ログ-送信」で送信確認をしたとき、該当ジョブの結果が記載されていない。

#### 対処方法

本機のタッチパネルの「状況確認-Fax」で「状態」が「部門コード無し」のジョブを探し、そこに該当ジョブがある場合は、ジョブを選択後、[送信]で再送信してください。

### 送信状を付けるとファクスを送信できない

#### 状況

ファイル名が半角54文字以上のプリンタドライバを通常使うプリンタに設定している場合、IPPポートに設定したN/W-FaxドライバからMicrosoft Excelで送信状を付けてファクスを送信すると、送信状が出力されずXLエラーになる。

#### 対処方法

プリンタドライバのファイル名を30文字以下に設定してください。

## クライアントソフトウェアの認証に関するトラブル

---

### ■ クライアントソフトウェアでログインできない

#### 状況

クライアントソフトウェアから本機にログインできない。

#### 対処方法

クライアントソフトウェアから本機ログインできない場合は、本機の管理者にお問い合わせください。  
自動ログインの場合は、クライアントソフトウェアが記憶したユーザ名とパスワードを用いて認証を行うため、ログイン画面が表示されない場合があります。

### ■ 間違ったユーザ名やパスワードでも印刷できてしまう

#### 状況

クライアントソフトウェアのログイン画面で間違ったユーザ名やパスワードを入力しても、印刷できてしまう。

#### 対処方法

本機のシステムソフトウェアよりクライアントソフトウェアのバージョンが古い場合、ログイン画面で間違ったユーザ名やパスワードを入力しても、印刷できてしまう場合があります。  
最新のクライアントソフトウェアをインストールしてください。

### ■ 接続できない

本機と接続できない場合は、本機を再起動\*してください。再起動後も接続できない場合は、以下のことを確認してください。

- ユーザ証明書（クライアント証明書およびCA証明書）の期限が切れていないか。
- アクセスポイントの設定やネットワークの設定が正しく設定されているか。
- インフラストラクチャモードの「セキュリティ」で [WEP] または [無効] を選択し、本機タッチパネルの無線LANのステータスが「接続中」でも無線LANが繋がらない場合は、SSIDやWEP暗号化キーが間違っている可能性があります。無線LANの設定を見直してください。
- 暗号化方式をTKIPに設定しているアクセスポイントに本機を接続する場合は、本機の暗号化方式をTKIP+AESに設定してください。
- 認証方式をWPAに設定しているアクセスポイントに本機を接続する場合は、本機の認証方式をWPA/WPA2に設定してください。
- 認証方式をWPAPSKに設定しているアクセスポイントに本機を接続する場合は、本機の認証方式をWPA/WPA2PSKに設定してください。
- インフラストラクチャモードおよびWi-Fi Directを同時動作させる場合、インフラストラクチャモードの接続先の無線アクセスポイントの動作チャンネルとWi-Fi Directのグループオーナーの動作チャンネルを同じにしてください。
- 無線LANが無効になっていないか。有線LANと無線LANのインフラストラクチャモードを同時に使用することはできません。
- 認証方式にWPA/WPA2、WPA2を利用していて接続できない場合、RADIUSサーバーがTLS1.2(Windows Server 2016以降)に対応しているか。

\* 本機の [電源] ボタンを押してシャットダウンした後、再度 [電源] ボタンを押します。



## ファクスに関するトラブル

本章では、ファクス操作に関するトラブルと対処方法について説明します。

<b>ファクス機能に関するトラブル</b> .....	<b>54</b>
エラーコード一覧.....	<b>54</b>
エラーメッセージ一覧.....	<b>54</b>
送信/受信の動作トラブル.....	<b>55</b>

## ファクス機能に関するトラブル

### ■ エラーコード一覧

リストおよびレポートに記載されるエラーコードについては、以下を参照してください。

☞ P.66 「送受信に関するエラーコード」

### ■ エラーメッセージ一覧

タッチパネルに表示されるエラーメッセージの一覧です。これらのエラーメッセージが表示された場合は、操作パネルの [リセット] ボタンを押してメッセージを消した後、「対処方法」欄に記載されている対処を行ってください。

エラーメッセージ	原因	対処方法
メモリアーバーです	メモリ入力したときにメモリ容量不足になったため。	メモリが空くのを待つか、[状況確認] で予約ジョブを削除してメモリを空けてください。
通信をやり直してください	ダイレクト送信のときに通信の異常が発生したため。	通信をやり直してください。
予約が一杯です	予約ジョブが最大数を超えたため。	予約ジョブが終了するのを待つか、[状況確認] で予約ジョブを削除してください。
宛先が一杯です	予約ジョブの総宛先数が最大数を超えたため。	予約ジョブが終了するのを待つか、[状況確認] で予約ジョブを削除してください。
使用できません	通信の最中にオンフックまたはダイレクト送信を行ったため。	通信が終わるのを待ってからやり直してください。
現在は設定できません	ポーリング送信が予約されているときにさらにポーリング送信予約を行ったため。	ポーリング送信ジョブが終了するのを待つか、[状況確認] で予約ジョブを削除してからやり直してください。
宛先桁数オーバーです	チェーンダイヤルで128桁以上の桁数を登録してしまったため。	ダイヤル桁数を確認のうえ、再度ダイヤル登録をしてください。
ファクス回線1は接続されていません/ファクス回線2は接続されていません	装置にLINEケーブルが未接続、または接触不良のため。	LINEケーブルが正しく接続されているか確認してください。
	LINEケーブルが途中で切れている、またはモジュラーコンセントに正しく接続されていないため。	LINEケーブルが正しく接続されているか確認してください。
	光回線などの場合、光ターミナル（光電話対応アダプター）のTEL（PHONE）ポートにLINEケーブルが正しく接続されていないため。	LINEケーブルが正しく接続されているか確認してください。
	光回線などの場合、光ターミナル等の動作不良によりダイヤルトーンが出ていないため。	光ターミナル等の再起動を行い、正常に動作しているかを確認してください。
	光回線などの場合、光ターミナル等の電源が入っていないことによりダイヤルトーンが出ていないため。	光ターミナル等の電源が入っているか確認してください。
	FAXユニットを複数装着時に回線2が未使用（LINEケーブルが未接続）のため。	回線2を受信専用を設定してください。
ファクス回線1は使用できません。電源を入れ直してください/ファクス回線2は使用できません。電源を入れ直してください	FAXユニットに異常が発生したため。	[電源] ボタンを押し、タッチパネル上の [再起動] を押してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。

## ⚠ 注意

分解・改造・修理はしないこと

感電・火災・けがの原因となります。動作不良・故障時は弊社販売店へご連絡ください。

## ■ 送信/受信の動作トラブル

送信/受信に関する動作トラブルの一覧です。

### 送信動作トラブル

こんなとき	ここをチェック
[スタート] ボタンを押しても「送信中です」にならない。	<ul style="list-style-type: none"><li>• [スタート] ボタンを押す前に受話器を置きませんでしたか？ 電話をかけて送る場合は [スタート] ボタンを押すまで受話器を置かないでください。</li><li>• モジュラーコードが外れていませんか？</li><li>• 電話回線の種別は正しく設定されていますか？</li><li>• 電話はかかりますか？</li><li>• 受信側に異常はありませんか？ 受信側に確認してください。</li></ul>
原稿が斜めになって送られる。	<ul style="list-style-type: none"><li>• スライドを原稿の幅に合わせてセットしていますか？</li><li>• 原稿は送れる原稿の条件にかなっていますか？</li></ul>
原稿が2枚重ねて送られる。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 一度にセットする原稿の枚数が最大セット枚数（35～80 g/m<sup>2</sup>：100枚、または原稿の高さ16 mm以下）を超えていませんか？</li><li>• 原稿は送れる原稿の条件にかなっていますか？</li><li>• 原稿を自動原稿送り装置に強く押し込んでいませんか？</li></ul>
送信しているのに相手側の記録紙に印字されない。	原稿のセットの向きは正しいですか？ 原稿を原稿ガラスにセットする場合は、原稿サイズを指定してください。
送信した画像に黒い線が入る。	自動原稿送り装置の読み取り部が汚れていませんか？ 柔らかい布で清掃してください。
通常の操作をしても送れない。	相手先は本機と通信できる装置ですか？ 本機はG2機やミニファクスとは通信できません。
海外に送れない。	海外指定にして送ってください。 詳しくは <b>GD-1370J ファクスガイド</b> を参照してください。

## 受信動作トラブル

こんなとき	ここをチェック
「受信できます」表示を確認して「スタート」ボタンを押しても受信できない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「スタート」ボタンを押す前に受話器を置きませんでしたか？電話に出てから受信する場合は「スタート」ボタンを押すまで受話器を置かないでください。</li> <li>• コンセントから電源プラグが外れていませんか？</li> <li>• 送信側に異常はありませんか？送信側に確認してください。</li> </ul>
記録紙が出てこない。	記録紙がなくなっていないですか？
受信原稿が黒くなって読みにくい。線が入る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お使いの複合機の印字濃度は適正な値に設定されていますか？コピーをとり、印字状態を確認してください。</li> <li>• 送信原稿がコピーなどで汚くなっていませんか？送信側に確認してください。</li> <li>• 送信側のファクスに異常や操作の誤りはありませんか？送信側に確認してください。</li> </ul>
記録紙は出てくるが、印字されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• トナーはありますか？</li> <li>• 送信側の原稿は正しくセットされていましたか？送信側に確認してください。</li> </ul>
記録紙づまりがひんぱんに発生する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 記録紙カセットのサイズ設定は正しいですか？</li> <li>• 記録紙カセットがきちんとセットされていますか？</li> <li>• 指定の記録紙が使用されていますか？</li> </ul>
ファクスを受信できない。	ナンバーディスプレイサービスの契約をしている回線の場合は、ナンバーディスプレイ回線機能の設定画面で「ON」に設定してください。ナンバーディスプレイサービスの契約をしていない回線の場合は、「OFF」に設定してください。詳しくは <b>設定管理ガイド</b> を参照してください。

### 補足

上記の対処を行っても動作トラブルが解決しなかったり、上記以外の動作トラブルが発生したりする場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店へ連絡してください。



## TopAccessによる状態の確認

本章では、TopAccessを使用して本機の状態を確認する方法について説明します。

TopAccess 【装置】 タブの状態表示アイコン .....	58
メッセージ一覧 .....	60
エラーコード一覧 .....	63
印刷ジョブに関するエラーコード .....	63
送受信に関するエラーコード .....	66
スキャンジョブに関するエラーコード .....	70

## TopAccess [装置] タブの状態表示アイコン

TopAccessの [装置] タブの本機機体イラスト表示部には、本機にエラーが発生したときやメンテナンスが必要なときに、その内容を示すアイコンが表示されます。以下にアイコンの意味と対処方法を説明します。

TopAccessの [装置] タブの詳細は、**TopAccessガイド**を参照してください。

### プリンタエラー 1



推奨トナーカートリッジ以外を使用したため、印刷を中止したときに表示されます。  
トナーカートリッジの交換方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。

### プリンタエラー 2



以下の場合に表示されます。

- 標準トレイから用紙を取り除く必要がある場合。
- フィニッシャのトレイから用紙を取り除く必要がある場合。
- フィニッシャでつまったホチキス針を取り除く必要がある場合。  
ホチキスの針づまりの解除方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。
- サドルステッチユニットでつまったホチキス針を取り除く必要がある場合。  
ホチキスの針づまりの解除方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。
- ホールパンチユニットからパンチ屑を取り除く必要がある場合。  
パンチ屑の除去方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。
- 推奨トナーカートリッジを使用していない場合。  
トナーカートリッジの交換方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。
- 用紙サイズ混在の印刷にサドルステッチを行おうとした場合。
- 大容量カセットから用紙を給紙できない場合。
- 排紙トレイに用紙を排紙できない場合。

### カバーオープン



カバーを閉じる必要がある場合に表示されます。

### トナー切れ



トナーがなくなった場合に表示されます。  
トナーカートリッジの交換方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。

### 廃トナーボックス交換



廃トナーボックスの交換が必要な場合に表示されます。  
廃トナーボックスの交換方法は**トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]**を参照してください。

### 用紙切れ



カセットの用紙がなくなった場合に表示されます。  
用紙準備ガイドを参照してください。

### 紙詰まり



本機機体イラストの、紙づまりが発生したと考えられる場所に表示されます。  
トラブルシューティングガイド【ハードウェア編】を参照してください。

### ステイプル切れ



フィニッシャにステイプル針を補充する必要がある場合に表示されます。  
トラブルシューティングガイド【ハードウェア編】を参照してください。

### サービスマンコール



このアイコンが表示された場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。

## メッセージ一覧

以下のメッセージがTopAccessの [装置] タブのウィンドウ内に表示された場合は、右欄に従って対処を行ってください。

TopAccessメッセージ	対処方法
フロントカバーが開いています - カバーを閉じてください。	フロントカバーを閉じてください。
給紙カバーが開いています - カバーを閉じてください。	給紙カバーを閉じてください。
転写/搬送ユニットカバーが開いています - カバーを閉じてください。	転写/搬送ユニットを閉じてください。
手差しカバーが開いています - カバーを閉じてください。	手差しカバーを閉じてください。
排紙カバーが開いています - カバーを閉じてください。	排紙カバーを閉じてください。
トナーカバーが開いています - カバーを閉じて下さい。	トナーカバーを閉じてください。
プラテンカバーが開いています - カバーを閉じて下さい。	プラテンカバーを閉じてください。
サドル搬送カバーが開いています - カバーを閉じてください。	サドル搬送カバーを閉じてください。
インサータユニットカバーが開いています - カバーを閉じてください。	インサータユニットカバーを閉じてください。
大容量給紙装置が外れています - 装着してください。	大容量給紙装置を本体に接続してください。
大容量カセットが開いています - カセットを閉めてください。	大容量カセットを閉じてください。
1段目カセットが開いています - カセットを閉めてください。	カセットを閉じてください。
2段目カセットが開いています - カセットを閉めてください。	カセットを閉じてください。
3段目カセットが開いています - カセットを閉めてください。	カセットを閉じてください。
4段目カセットが開いています - カセットを閉めてください。	カセットを閉じてください。
自動両面ユニットのカバーが開いています - カバーを閉じてください。	自動両面ユニットのカバーを閉じてください。
中継ユニットカバーが開いています - カバーを閉じてください。	中継ユニットのカバーを閉じてください。
フィニッシュジョイントカバーが開いています - カバーを閉じてください。	フィニッシュジョイントカバーを閉じてください。
フィニッシュドアが開いています - ドアを閉じてください。	フィニッシュドアを閉じてください。
サドル排紙カバーが開いています - カバーを閉じてください。	サドル排紙カバーを閉じてください。
サドル前カバーが開いています - カバーを閉じてください。	サドル前カバーを閉じてください。
パンチユニットカバーが開いています - カバーを閉じてください。	パンチユニットカバーを閉じてください。
排紙トレイで用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いて下さい。	トレイから用紙を取り除いてください。

TopAccessメッセージ	対処方法
フィニッシャートレイ1で用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いて下さい。	トレイから用紙を取り除いてください。
フィニッシャートレイ2で用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いて下さい。	トレイから用紙を取り除いてください。
サドルステッチフィニッシャーで用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いてください。	トレイから用紙を取り除いてください。
ジョブ仕分け装置1で用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いて下さい。	トレイから用紙を取り除いてください。
ジョブ仕分け装置2で用紙がいっぱい積まれています - 用紙を取除いて下さい。	トレイから用紙を取り除いてください。
1段目カセットで用紙がありません - 用紙を補給してください。	カセットに用紙をセットしてください。
2段目カセットで用紙切れです - 用紙を追加して下さい。	カセットに用紙をセットしてください。
3段目カセットで用紙切れです - 用紙を追加して下さい。	カセットに用紙をセットしてください。
4段目カセットで用紙切れです - 用紙を追加して下さい。	カセットに用紙をセットしてください。
大容量給紙カセットで用紙切れです - 用紙を追加して下さい。	大容量給紙カセットに用紙をセットしてください。
インナートレイで紙詰まりです - 用紙を取除いてください。	タッチパネルのガイダンスを参照し用紙を取り除いてください。
自動両面ユニットで紙詰まりです - 用紙を取除いてください。	タッチパネルのガイダンスを参照し用紙を取り除いてください。
給紙部で紙詰まりです - 用紙を取除いてください。	タッチパネルのガイダンスを参照し用紙を取り除いてください。
機体内部で紙詰まりです - 用紙を取除いてください。	タッチパネルのガイダンスを参照し用紙を取り除いてください。
フィニッシャーで紙詰まりです - 用紙を取除いてください。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照して用紙を取り除いてください。
廃トナーボックスが満杯です - 新しい廃トナーボックスに交換してください。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照して廃トナーボックスを交換してください。
ホチキス切れです - カートリッジをお取替え下さい。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してホチキス針を補充してください。
フロントカバーを開けて、スリットガラスと帯電チャージャをクリーニングしてください。	スリットガラスと帯電チャージャをクリーニングしてください。
トナーが認識されません - トナーを確認してください。	トナーカートリッジが正しく装着されているか確認してください。
ブラックトナーが空です - トナーを補給してください。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してブラックトナーを交換してください。
シアントナーが空です - トナーを補給してください。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してシアントナーを交換してください。
マゼンタトナーが空です - トナーを補給してください。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してマゼンタトナーを交換してください。
イエロートナーが空です - トナーを補給して下さい。	<b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してイエロートナーを交換してください。
ブラックトナーが少なくなりました - 新しいトナーを準備してください。	新しいトナーカートリッジを準備してください。

TopAccessメッセージ	対処方法
シアントナーが少なくなりました - 新しいトナーを準備してください。	新しいトナーカートリッジを準備してください。
マゼンタトナーが少なくなりました - 新しいトナーを準備してください。	新しいトナーカートリッジを準備してください。
イエロートナーが少なくなりました - 新しいトナーを準備してください。	新しいトナーカートリッジを準備してください。
両面ユニットカバーを閉めてください。	両面ユニットのカバーを閉めてください。
排紙トレイ下カバーを閉めてください。	排紙トレイの下カバーを閉めてください。
新しい廃トナーボックスを準備してください	新しい廃トナーボックスを準備してください。
プリンタのエラーです - 機体を確認してください。	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。
メインモーターのエラーです - 機体を確認してください。	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。
プリンタ給紙のエラーです - 機体を確認してください。	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。
スキャナ異常です - サービスエンジニアに連絡して下さい。	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。
定着器異常です - サービスエンジニアに連絡して下さい。	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。

## エラーコード一覧

TopAccess [ログ] タブの [印刷]、[送信]、[受信]、[スキャン] の各ページにはジョブ一覧が記録されており、各ジョブにエラーコードが表示されていることがあります。エラーが発生した場合の原因を特定する際にお役立てください。また、サービスエンジニアおよび弊社販売店へご連絡いただくときに、表示されたエラーコードのメモを取っておかれることをお勧めします。

### 補足

エラーコードは本機タッチパネルの [ログ] 画面にも表示されます。タッチパネルに表示されたエラーコードの内容を調べたいときも、以下の一覧を参照してください。一覧にあるもの以外のエラーコードが表示された場合は、サービスエンジニアまたは弊社販売店へ連絡してください。

## ■ 印刷ジョブに関するエラーコード

エラーコード	内容	対処方法
4011	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
4021	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
4031	プリント時内蔵ストレージフル	不要なプライベート印刷ジョブや部門コードなしジョブを削除してから、印刷をやり直してください。
4032	登録可能ジョブの上限オーバー	マルチステーション印刷の登録可能ジョブの上限を超えました。登録されているジョブを減らしてください。
4033	ネットワーク設定エラー	ネットワーク設定エラーのため、マルチステーション印刷のジョブを登録できません。マルチステーション印刷の設定を見直してください。
4041	ユーザ認証エラー	プリントしようとしたユーザは、認証されていないか、またはユーザ登録されていません。認証またはユーザ登録してください。
4042	部門認証エラー	本機に登録されている部門情報を確認してください。
4043	プロジェクト認証エラー	本機に登録されているプロジェクト情報を確認してください。
4045	LDAPサーバーとの接続に問題があるか、LDAPサーバーの権限設定に問題があります。	LDAPサーバーの接続および権限設定をLDAPサーバー管理者にお尋ねください。
4111	割当数が0になりました	部門管理とユーザ管理で設定された割当数が同時に0になりました。割当を再設定するか、初期化してください。
4112	割当数が0になりました	ユーザ管理で設定された割当数が0になりました。割当を再設定するか、初期化してください。
4113	割当数が0になりました	部門管理で設定された割当数が0になりました。割当を初期化してください。
4121	外部カウンタエラーによるジョブキャンセル	1.コインを投入、またはカードを挿入してから再印刷するか、管理者に連絡してください。 2.キーカウンタを接続してから再印刷してください。 3.予約印刷設定を外してから再印刷してください。
4211	プリント保存制限エラー	内蔵ストレージにいったんデータを保存する印刷（お試し印刷、プライベート印刷、スケジュール印刷など）はできません。通常印刷してください。

エラーコード	内容	対処方法
4212	ファイリングボックス保存制限エラー	内蔵ストレージにデータを保存する印刷（プリント&ファイリングボックス、プリントtoファイリングボックスなど）はできません。通常印刷してください。
4213	ファイル保存制限エラー	ファイル保存機能が無効に設定されています。機体の設定を確認してください。
4214	Fax/iFax送信制限エラー	Fax/iFax送信機能、またはN/W-Fax/iFax機能が無効に設定されています。本機の設定を確認してください。
4221	プライベート印刷限定制限エラー	プライベート印刷以外は印刷できない設定になっています。プライベート印刷してください。Eメールダイレクト印刷は、プライベート印刷を選択できないため、印刷できません。
4222	ホールド印刷限定制限エラー	Eメールダイレクト印刷は、ホールド印刷を選択できないため、印刷できません。
4223	プライベート/ホールド印刷限定制限エラー	Eメールダイレクト印刷は、プライベート/ホールド印刷を選択できないため、印刷できません。
4243	ライセンスなしエラー	マルチステーション印刷のライセンスをインストールしてください。
4244	機能無効エラー	TopAccessからマルチステーション印刷の機能を有効にしてください。
4245	OCR機能使用不可	OCRライセンスをインストールしてください。
4311	ジョブを実行する権限がありません	ジョブの実行権限については管理者にお尋ねください。
4312	ファイルを保存する権限がありません	ファイル保存の実行権限については管理者にお尋ねください。
4313	ファイリングボックスに保存する権限がありません	ファイリングボックスに保存する権限については管理者にお尋ねください。
4314	Fax/iFaxを送信する権限がありません	Fax/iFaxを送信する権限については管理者にお尋ねください。
4321	指定された印刷設定で印刷する権限がありません	印刷する権限については管理者にお尋ねください。
4411	画像データ生成失敗	再度印刷を実行するか、別のプリンタドライバ（PS3、Universal）を使用してください。ダイレクト印刷の場合は、ファイルが壊れていないかを確認してください。（PC上で表示できるかどうか、等）。またはファイルのフォーマットがサポートされているかどうかを確認してください。
4412	復号処理エラー	暗号化されたPDFファイルが無効な記述であるか、サポートしていないPDF記述により復号処理がエラーとなりました。このファイルは、本機能を利用した印刷はできません。



エラーコード	内容	対処方法
4511	接続タイムアウト	クライアントコンピュータとの通信中に印刷データが送られてこなくなり印刷が失敗しているか、コンピュータから接続が切断されませんでした。 Ethernetケーブルが正しく接続されているか確認してください。 また、本機のEthernet設定と本機が接続しているハブのEthernet設定が同じであることを確認したのち、通信をやり直してください。
4521	最大接続数到達	接続数が最大値に達したため印刷できません。しばらくたってから通信をやり直してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
4522	データ受信時登録ジョブ数上限オーバー	印刷中のジョブがいっぱいになったため受信を制限しています。 1. 実行中または実行待ちのプリントジョブが印刷完了するまで待ってから、印刷をやり直してください。 2. 不要なプライベート印刷のジョブや部門コードなしのジョブを削除してから、印刷をやり直してください。
4523	データ受信時内蔵ストレージフル	内蔵ストレージに空きがないため、ジョブの受信が制限されています。内蔵ストレージ内の不要なプライベート印刷のジョブや部門コードなしのジョブを削除したのち、ジョブを実行してください。
4611	フォントダウンロード失敗	登録数の上限に達していたため、本機にフォントが登録できません。登録されているフォントを1つ以上削除してください。
4612	フォントダウンロード失敗	内蔵ストレージに空きがないため、フォントが登録できません。登録されているフォントを1つ以上削除してください。
4613	フォントダウンロード失敗	何らかの異常が発生したため、フォントが登録できません。再度フォントダウンロードを実行するか、フォントデータを生成しなおして再度実行してください。
4621	ダウンロードフォント削除失敗	削除しようとしたフォントが機体に登録されているか、確認してください。
4721	マルチステーション印刷連携エラー (バージョン組み合わせ不可)	サービスエンジニアまたは弊社販売店にご連絡ください。
4F10	印刷に失敗しました	再度ジョブを実行してもエラーとなる場合は、電源を入れなおして再びジョブを実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。

## ■ 送受信に関するエラーコード

エラーコード	内容	対処方法
0012	原稿ジャム	つまった原稿を取り除きます。
0013	ドアオープン	開いているところを確実に閉めてください。
0020	停電発生	停電発生リストを確認してください。
0030	通信が中止されました。(ユーザーによる中止、またはダイレクト送信中の紙づまりによる中止)	つまった記録紙を取り除いて、再度送りなおしてください。
0033	ポーリングエラー	相手機にポーリング原稿があるか確認してください。
0042	メモリオーバー	十分なメモリ残量になったことを確認して、通信をやり直してください。
0050	話中	通信をやり直してください。
0051	ファクス回線ケーブル未接続	ファクス回線ケーブルが接続されているか確認してください。確認方法の詳細は、P.50「エラーメッセージ一覧」の「ファクス回線1は接続されていません/ファクス回線2は接続されていません」の項を参照してください。[リセット] ボタンを2回押すと、このメッセージは消えます。
0040, 0052, 00B0-00B7, 00C0-00C4, 00C6, 00C7, 00D0-00DA	通信エラー	通信をやり直してください。
00C5	受信原稿エラー	受信した原稿の長さが制限を超えています。送信者に原稿の長さを短くするように依頼してください。
00E8	内蔵ストレージエラー	通信をやり直してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
00F0-00F4	ハードウェア/ソフトウェア障害	通信をやり直してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
1C10	システムアクセス異常	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。SMTPクライアント設定で、SSL/TLSや認証の設定が適切に行われているか確認してください。SMTPクライアント設定についての詳細は、 <b>TopAccessガイド</b> を参照してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
1C11	メモリ不足	実行中のジョブがある場合には、それらが完了後にエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合には、電源を入れなおして再度実行してください。
1C12	メッセージ受信エラー	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
1C13	メッセージ送信エラー	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
1C14	パラメータ不正	テンプレートを使用している場合には、そのテンプレートを再度作成しなおしてください。それでもエラーが発生する場合には、電源を入れなおして再度実行してください。

エラーコード	内容	対処方法
1C15	ファイルサイズオーバー	分割ページサイズを設定するか、ページ数を減らし実行してください。
1C30-1C33	ストレージアクセスエラー	実行中のジョブがある場合は、それらが完了後にエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
1C40	画像変換異常	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
1C60	実行中に保存先の容量がいっぱいになりました	エラーとなったジョブのページ数を減らして再度実行してください。また、サーバーまたはローカルのストレージ容量が十分空いていることを確認してください。
1C61	アドレス帳読み込み失敗	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。アドレス帳を設定しなおして、再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
1C63	自局IPアドレス未設定	本機のIPアドレスを設定してください。
1C64	自局メールアドレス未設定	本機のEメールアドレスを設定してください。
1C65	SMTPアドレス未設定	SMTPサーバーアドレスを設定してください。
1C66	サーバータイムアウトエラー	SMTPサーバーが正常に動作しているか確認してください。
1C69	SMTPサーバー接続エラー	SMTPのログイン名/パスワードを設定し、SMTPサーバーが正常に動作していることを確認してください。また、「Eメール設定」の送信者アドレスが正しく設定されていることを確認してください。
1C6B	自局メールアドレスエラー	本機のSMTP認証の方法が正しいかどうか、またEメールアドレスに無効な文字が使用されていないか管理者に確認し、正しい方法で認証を行い、適切なEメールアドレスを設定するよう管理者にご連絡ください。
1C6C	宛先メールアドレスエラー	宛先のEメールアドレスに無効な文字が含まれていないか確認し、適切なEメールアドレスを指定して再度実行してください。
1C6D	システムエラー	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
1C70	SMTPクライアントOFF	SMTPの設定を有効に設定してください。
1C71	SMTP認証エラー	SMTP認証方式およびログイン名、パスワードが正しいか確認してください。また、SSL/TLS設定が有効になっている場合は、SSL/TLSの設定およびポート番号がサーバーと合っているか確認してください。
1C72	POP Before SMTPエラー	POP Before SMTPの設定が正しいか確認してください。POP3の設定が正しいか確認してください。
1CC0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。

エラーコード	内容	対処方法
1CC1	停電発生	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足などが ないか確認してください。電源電圧が不安定で ないか確認してください。
3A10	メール書式エラー	MIME1.0に対応したメールで再送するよう、送 信者にご連絡ください。
3A20	メール解析エラー	再送するよう、送信者にご連絡ください。
3A30	パーシャルメールタイムアウトエラー	Eメール印刷の分割受信待ち時間の設定を長くし てください。
3A40	パーシャルメール関連エラー	RFC2046形式でメールを分割して再送するよう、 送信者にご連絡ください。
3A50	内蔵ストレージ容量不足エラー	複数のメールに分割して再送するよう、送信者 にご連絡ください。または、用紙切れなど によって多数のジョブが印刷されずに残っている と、このエラーが表示されることがあります。 その場合は、用紙をセットし待機中のジョブを 印刷してください。
3A70	パーシャルメール中断警告	Eメール印刷の分割受信を有効にするよう管理者 に連絡してから、メールを再送するよう、送信 者にご連絡ください。
3A80	パーシャルメール受信設定OFF	Eメール印刷の分割受信を有効にするよう管理者 に連絡してから、メールを再送するよう、送信 者にご連絡ください。
3B10	メールフォーマットエラー	再送するよう、送信者にご連絡ください。
3B20	Content-Typeエラー	添付ファイルをTIFF-FXフォーマットのみで送信 するか、PDF/JPEG/XPS（複数フォーマット添 付可）にして送信するか、本機がサポートして いるフォーマットで再送信するよう、送信者 にご連絡ください。
3B40	メールデコードエラー	再送するよう、送信者にご連絡ください。
3C10, 3C13	TIFF解析エラー	添付ファイルをTIFFフォーマットにして再送す るよう、送信者にご連絡ください。
3C20	TIFF圧縮方式エラー	添付ファイルをMH、MR、MMR、JPEGいづれ かの方式によって圧縮されたTIFFフォーマット にして再送するよう、送信者にご連絡ください。
3C30	TIFF解像度エラー	添付ファイルの解像度を、200×100、200×200、 200×400、300×300、400×400のいずれかに して再送するよう、送信者にご連絡ください。
3C40	TIFF紙サイズエラー	添付ファイルのTIFFファイルの用紙サイズを本 機で印刷できるサイズにして再送するよう送 信者にご連絡ください。
3C50	オフランプ転送先エラー	オフランプ転送先に指定したファクス番号を確 認して再送するよう送信者にご連絡ください。
3C60	オフランプセキュリティエラー	指定された転送先のファクス番号が本機アドレ ス帳に登録されているか確認してください。登 録されていない場合は、ファクス番号をアドレ ス帳に登録してから、再送するよう送信者 にご連絡ください。
3C70	電源断エラー	ジョブが復旧されているかどうかを確認し、復 旧されていない場合は、再送するよう送信者 にご連絡ください。
3C90	オフランプFAX送信制限エラー	ファクス送信機能を有効に設定してください。

エラーコード	内容	対処方法
3D10	宛先アドレスエラー	DNSおよびメールサーバーの設定が正しく設定されているか確認してください。設定されている場合は、正しいEメールアドレスを指定しているか、送信者に確認してください。
3D20	オフランプ最大件数エラー	40件以下のファクス番号を指定して再送するよう送信者にご連絡ください。
3D30	FAXユニット無しエラー	FAXユニットが装着されているか確認してください。
3E10	POP3サーバー接続エラー	POP3サーバーアドレスが正しく指定されているか、またPOP3サーバーが正常に動作しているか確認してください。また、SSL/TLS設定が有効になっている場合は、SSL/TLSの設定およびポート番号がサーバーと合っているか確認してください。
3E20	POP3サーバー接続タイムアウト	POP3サーバーが正常に動作しているか、またLANケーブルが正しく接続されているか確認してください。
3E30	POP3ログインエラー	POP3ユーザ名およびパスワードが正しく設定されているか確認してください。
3E40	POP3ログインタイプエラー	POP3サーバーへのログインタイプ（自動、POP3、APOP）が正しいか確認してください。
3F10, 3F20	ファイルI/Oエラー	再送するよう、送信者にご連絡ください。その後もエラーが表示される場合は、弊社販売店にご連絡ください。

## ■ スキャンジョブに関するエラーコード

### 補 足

スキャンジョブに関するエラー表示形式は以下のとおりです。

- TopAccessのログ一覧では、状況を示すメッセージが表示されます。
- 本機タッチパネルのログ一覧では、エラーコードが表示されます。以下の一覧でコードの内容を確認してください。

エラーコード	内容	対処方法
<b>Eメール</b>		
2C10, 2C12, 2C13, 2C20-2C22	ジョブステータスが不正です	Eメール送信中にシステムエラーが発生しました。再度、送信してください。SMTPクライアント設定で、SSL/TLSや認証の設定が適切に行われているか確認してください。SMTPクライアント設定についての詳細は、 <b>TopAccessガイド</b> を参照してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2C11, 2C62	メモリが不足しています	実行中のジョブがある場合は、それらが完了後にエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2C14	指定されたパラメーターが不正です	テンプレートを使用している場合は、そのテンプレートを再度作成してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2C15	メールのサイズが大きすぎます	いくつかのジョブに分けて送信を行ってください。
2C30-2C33	ストレージアクセスエラー	実行中のジョブがある場合は、それらが完了後にエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2C40	画像ファイルのフォーマット変換に失敗しました	高圧縮PDF設定時に現象が発生した場合は、そのままスキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、通常のPDF設定で再度実行してください。高圧縮PDF以外の設定時に現象が発生した場合は、電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2C43	暗号化に失敗したため、ファイル作成に失敗しました	再度ジョブを実行してもエラーとなる場合は、電源を入れなおして再びジョブを実行してください。
2C44	画像ファイルの作成が許可されませんでした	暗号化されていない画像ファイルを作成しようとして許可されませんでした。暗号化の設定を行ってエラーとなったジョブを再度実行してください。暗号化されていない画像ファイルを作成したい場合は管理者に確認してください。
2C45	メタデータの作成に失敗しました	テンプレートの設定を確認してエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。

エラーコード	内容	対処方法
2C50	認証が必要な設定で、ユーザ認証または部門認証がされていない状態のまま [Eメール送信] ジョブが実行されました	ユーザ認証または部門認証を行ってから再度実行してください。
2C60	実行中に内蔵ストレージフル発生	エラーとなったジョブのページ数を減らして再度実行してください。また、サーバーまたはローカルのストレージ容量が十分空いていることを確認してください。
2C61	アドレス帳の読み出しに失敗しました	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。アドレス帳を設定しなおして、再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2C63	自局IPアドレス未設定	本機のIPアドレスを設定してください。
2C64	自局メールアドレス未設定	本機のEメールアドレスを設定してください。
2C65, 2C66, 2C69	SMTPサーバーに接続できませんでした	SMTPサーバーが正常に動作しているか、または、正しいSMTPサーバーが指定されているか確認してください。また、「Eメール設定」の送信者アドレスが正しく設定されていることを確認してください。
2C6A	Eメールメッセージの送信に失敗しました	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2C6B	From:フィールド指定されたアドレスが不正です	本機のSMTP認証の方法が正しいかどうか、またEメールアドレスに無効な文字が使用されていないか管理者に確認し、正しい方法で認証を行い、適切なEメールアドレスを設定するよう管理者にご連絡ください。
2C6C	To:フィールド指定されたアドレスが不正です	宛先メールアドレスに無効な文字が含まれていないか確認してください。無効な文字を削除し、適切なメールアドレスを設定し、再度実行してください。
2C70	SMTPサービスを使用できません	SMTPサービスが有効に設定されているか管理者に確認してください。
2C71	SMTP認証エラー	SMTP認証方式およびログイン名、パスワードが正しいか確認してください。また、SSL/TLS設定が有効になっている場合は、SSL/TLSの設定およびポート番号がサーバーと合っているか確認してください。
2C72	POP Before SMTPエラー	POP Before SMTPの設定が正しいか確認してください。POP3の設定が正しいか確認してください。
2CC0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
2CC1	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
<b>共有フォルダに保管</b>		
2D10, 2D12, 2D13	ジョブステータスが不正です	電源を入れなおして再度、送信してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。

エラーコード	内容	対処方法
2D11	メモリが不足しています	しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2D14	指定されたパラメーターが不正です	テンプレートをを使用している場合は、そのテンプレートを再度作成してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2D15	ドキュメントサイズオーバーです	ドキュメントをいくつかに分割して実行するか、シングルページ形式で実行してください。
2D30	ディレクトリの作成に失敗しました	保存先ディレクトリのアクセス権が書き込み可能になっていること、保存先のストレージに十分な空き容量があることを確認してから、エラーとなったジョブを再度実行してください。また、複数のジョブを同時に動作させると一時的にメモリ容量が不足してエラーが発生する場合があります。しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2D31, 2D33	ファイルの作成に失敗しました	保存先ディレクトリのアクセス権が書き込み可能になっていることを確認してから、エラーとなったジョブを再度実行してください。また、複数のジョブを同時に動作させると一時的にメモリ容量が不足してエラーが発生する場合があります。しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2D32	ファイルの削除に失敗しました	保存先ディレクトリのアクセス権が書き込み可能になっていることを確認してから、エラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2D40	画像ファイルのフォーマット変換に失敗しました	高圧縮PDF設定時に現象が発生した場合は、そのままスキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、通常のPDF設定で再度実行してください。高圧縮PDF以外の設定時に現象が発生した場合は、電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2D43	暗号化に失敗したため、ファイル作成に失敗しました	再度ジョブを実行してもエラーとなる場合は、電源を入れなおして再びジョブを実行してください。
2D44	画像ファイルの作成が許可されませんでした	暗号化されていない画像ファイルを作成しようとして許可されませんでした。暗号化の設定を行ってエラーとなったジョブを再度実行してください。暗号化されていない画像ファイルを作成したい場合は管理者に確認してください。



エラーコード	内容	対処方法
2D45	メタデータの作成に失敗しました	テンプレートの設定を確認してエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2D50	認証が必要な設定で、ユーザ認証または部門認証がされていない状態のまま [共有フォルダに保管] ジョブが実行されました	ユーザ認証または部門認証を行ってから再度 [共有フォルダに保管] を実行してください。
2D62	ネットワークの接続に失敗しました。パスを確認してください	指定したネットワークパスが正しいか確認し、再度スキャンを行ってください。それでもエラーが発生する場合は、サーバーのIPアドレスやパス、サーバーが正常に動作しているかを確認してください。
2D63	指定されたネットワークパスが不正です。パスを確認してください	正しいネットワークパスを指定したか確認し、再度スキャンを行ってください。
2D64	ファイルサーバーへのログオンに失敗しました。ユーザ名およびパスワードを確認してください	ログイン名およびパスワードを確認し、または正しいファイルサーバーを指定しているか確認し、再度スキャンを行ってください。
2D65	フォルダ内のドキュメントが多すぎます。新しいドキュメントの作成に失敗しました	保存先フォルダ内のファイルを削除し、再度スキャンを行ってください。
2D66	実行中に保存先の容量がいっぱいになりました	エラーとなったジョブのページ数を減らして再度実行してください。また、サーバーまたはローカルのストレージ容量が十分空いていることを確認してください。
2D67	FTPサービスは使用できません	FTPサービスが正しく設定されているか管理者に確認してください。
2D68	ファイル共有サービスは使用できません	SMBが有効に設定されているか管理者に確認してください。
2D69	NetWareサービスは使用できません	NetWareが有効に設定されているか管理者に確認してください。
2DA6	ファイルの削除に失敗しました	エクスプローラで共有フォルダ内のファイルを削除し、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2DA7	リソースの確保に失敗しました	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2DC0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
2DC1	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
<b>USBに保管</b>		
2E10, 2E12, 2E13	ジョブステータスが不正です	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2E11	メモリが不足しています	しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。

エラーコード	内容	対処方法
2E14	指定されたパラメーターが不正です	テンプレートを使用している場合は、そのテンプレートを再度作成してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2E15	ドキュメントのサイズが大きすぎます	ドキュメントをいくつかに分割して実行するか、シングルページ形式で実行してください。
2E30	ディレクトリの作成に失敗しました	保存先ディレクトリのアクセス権が書き込み可能になっていること、保存先のストレージに十分な空き容量があることを確認してから、エラーとなったジョブを再度実行してください。また、複数のジョブを同時に動作させると一時的にメモリ容量が不足してエラーが発生する場合があります。しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2E31, 2E33	ファイルの作成に失敗しました	保存先ディレクトリのアクセス権が書き込み可能になっていること、保存先のストレージに十分な空き容量があることを確認してから、エラーとなったジョブを再度実行してください。また、複数のジョブを同時に動作させると一時的にメモリ容量が不足してエラーが発生する場合があります。しばらくしてからエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2E32	ファイルの削除に失敗しました	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2E40	画像ファイルのフォーマット変換に失敗しました	高圧縮PDF設定時に現象が発生した場合は、そのままスキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、通常のPDF設定で再度実行してください。高圧縮PDF以外の設定時に現象が発生した場合は、電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2E43	暗号化に失敗したため、ファイル作成に失敗しました	再度ジョブを実行してもエラーとなる場合は、電源を入れなおして再びジョブを実行してください。
2E44	画像ファイルの作成が許可されませんでした	暗号化されていない画像ファイルを作成しようとして許可されませんでした。暗号化の設定を行ってエラーとなったジョブを再度実行してください。暗号化されていない画像ファイルを作成したい場合は管理者に確認してください。
2E45	メタデータの作成に失敗しました	テンプレートの設定を確認してエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。
2E50	認証が必要な設定で、ユーザ認証または部門認証がされていない状態のまま [USBに保管] ジョブが実行されました	ユーザ認証または部門認証を行ってから再度 [USBに保管] を実行してください。

エラーコード	内容	対処方法
2E65	フォルダ内のドキュメントが多すぎます。新しいドキュメントの作成に失敗しました	保存先フォルダ内のファイルを削除し、再度スキャンを行ってください。
2E66	実行中に保存先の容量がいっぱいになりました	エラーとなったジョブのページ数を減らして再度実行してください。また、サーバーまたはローカルのストレージ容量が十分空いていることを確認してください。
2EC0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
2EC1	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
<b>Remote Scan、WS Scan、File Downloader</b>		
2A20	リソースの確保に失敗しました	エラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、電源を入れなおして再度実行してください。
2A31	WS Scan機能が無効です	WS Scan機能が無効になっていないか確認してください。無効になっていれば有効に変更してください。
2A40	システムエラーが発生しました	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。
2A50	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
2A51	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
2A60	WS Scanのジョブ認証が失敗しました	WIAドライバでWindowsのFax&Scanを使用している場合は、Windowsにログインしているユーザ名がユーザ登録されている名前か確認してください。本機の操作パネルまたはEWBを使用している場合は、ログインしているユーザ名がユーザ登録されている名前か確認してください。
2A70	RemoteScan権限のないユーザがジョブを実行しました	ジョブを実行したユーザに権限が付与されているか、確認してください。
2A71	WS Scan実行権限のないユーザがジョブを実行しました	ジョブを実行したユーザに権限が付与されているか、確認してください。
2A72	ファイリングボックスへのアクセス権限がないユーザがスキャンユーティリティを実行しました	ジョブを実行したユーザに権限が付与されているか、確認してください。
2A73	権限のないユーザがアドレス帳のエクスポート/インポートを実行しました	実行したユーザに権限が付与されているか、確認してください。
<b>ファイリングボックスに保管</b>		
2B11	ジョブのステータスに異常がありました	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2B20	ファイルのアクセスに失敗しました	電源を入れなおしてエラーとなったジョブを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2B30	ドキュメントボックス用の内蔵ストレージ容量が足りませんでした	不要な文書をファイリングボックスから削除し、再度スキャンを実行してください。

エラーコード	内容	対処方法
2B31	ドキュメントボックスへのアクセスで異常がありました	指定ボックス／フォルダが存在することを確認してください（なければこのエラーは発生しません）。ボックス内に存在するドキュメントと同じ名前のフォルダは作成できません。フォルダ名を変更して作成してください。存在する指定ボックス／フォルダを削除し、ボックス／フォルダを再設定してください。エラーとなったジョブを再度実行してください。存在する指定ボックス／フォルダを削除できない場合には、弊社販売店にご連絡ください。
2B50	ドキュメントボックスへの画像作成に失敗しました	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2B51	ドキュメントボックスからの印刷に失敗しました	ホーム画面の [設定登録-ユーザ] > [管理者設定] タブ> [リスト印刷/レポート設定] > [リスト印刷] > [システム設定リスト] で、システム設定リストが印刷できるか確認してください。再度印刷を実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2B71	e-Filingドキュメントの保存期間がもうすぐ切れます	ファイリングボックスに必要な文書が保管されていないか確認してください。ドキュメントは数日後に削除されます。
2B80	e-Filingデータ保存用の内蔵ストレージ容量が少なくなっています	不要な文書をファイリングボックスから削除してください。
2B90	内部メモリ容量不足です	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2BA0	BOXパスワードが不正です	パスワードが正しいか確認して、スキャンを再度実行してください。またはパスワードを再設定してから、スキャンを再度実行してください。ファイリングボックスからの印刷で発生する場合には、管理者のパスワードで印刷してください。それでも復旧できない、または印刷以外でパスワードが正しくない場合には、弊社販売店にご連絡ください。
2BA1	用紙サイズ／カラーモード／解像度不正	指定された用紙サイズ、カラーモードまたは解像度は利用できません。設定内容を確認してください。
2BB0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザにより取り消されました。
2BB1	電源断によりジョブは中断されました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
2BC0	システムエラーが発生しました	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社販売店にご連絡ください。
2BD0	ドキュメントのリスト中に電源断が発生しました	電源ケーブルの接触不良、差し込み不足がないか確認して、ジョブを再送してください。
2BE0	マシンパラメータ取得に失敗しました	電源を入れなおして、スキャンを再度実行してください。
2BF0	最大ページ数に達しました	エラーとなったジョブのページ数を減らして再度実行してください。
2BF1	最大ドキュメント数に達しました	不要な文書をファイリングボックスから削除してください。

エラーコード	内容	対処方法
2BF2	最大フォルダ数に達しました	不要なフォルダをファイリングボックスから削除してください。
<b>ネットワーク設定</b>		
2500	構文エラー、コマンドが認識できませんでした	自局メールアドレスや宛先メールアドレスを確認してください。メールサーバーが正常に動作しているか確認してください。電源を入れなおして再実行してください。
2501	パラメータあるいは引数における構文エラーが発生しました。	自局メールアドレスや宛先メールアドレスを確認してください。メールサーバーが正常に動作しているか確認してください。電源を入れなおして再実行してください。
2503	不良なコマンドのシーケンスです	メールサーバーが正常に動作しているか確認してください。電源を入れなおして再度実行してください。それでもエラーが発生する場合には、弊社販売店にご連絡ください。
2504	インプリメントされていないコマンドパラメータです	メールサーバーが正常に動作しているか確認してください。電源を入れなおして再度実行してください。それでもエラーが発生する場合には、弊社販売店にご連絡ください。
2550	メールボックスは、利用不可能です	宛先メールアドレスが正しいか確認してください。メールサーバーのメールボックスのアクセス制限などの状態を確認してください。
2551	ローカルでないユーザ	宛先メールアドレスを確認してください。メールサーバーが正常に動作しているか確認してください。
2552	メールサーバーの記憶領域に空きがありません	メールサーバーのメールボックスの容量制限を確認してください。原稿モードで文字モードを選択したり、低解像度を選択して再送信してください。それでもエラーが発生する場合には原稿を分割して送ってください。
2553	許されないメールボックス名です	メールサーバーのメールボックス名に使用できない文字がないか確認してください。



## 故障かな？と思ったときは

故障と思われる場合、本章で説明する対処方法をお試しください。また、本章には日常のお手入れ方法と、保守サービスの連絡先についても記載されています。

<b>故障かな？ と思ったときは</b> .....	<b>80</b>
<b>操作全般について</b> .....	<b>80</b>
<b>保守サービスについて</b> .....	<b>82</b>

## 故障かな？ と思ったときは

本機をお使いになっていてトラブルと思われることが生じた場合は、以下の項目についてもう一度お確かめください。

### 補 足

- コピーや印刷といった本機の各機能の操作方法を確認したいときは、それぞれ**コピーガイド**、**印刷ガイド**などの各取扱説明書を参照してください。
- 操作方法や操作手順を再度確認することによって問題が解決する場合があります。ご使用中に分からないことがあるときやトラブルと思われるときは、それぞれの取扱説明書をあわせて参照されることをお勧めします。

## ■ 操作全般について

症状	原因	対処のしかた
本機がまったく動かない。	電源プラグがしっかり差し込まれていない。	電源プラグを奥まで確実に差し込んでください。
	主電源スイッチがオフになっている。	主電源スイッチをオンにしてください。
画面に何も表示されない。 (主電源ランプと「節電」ボタンが点灯している。)	スリープモードになっている。	「節電」ボタンを押すとスリープモードが解除されます。 詳しくは <b>かんたん操作ガイド第1章</b> を参照してください。
	スーパースリープモードになっている。	「節電」ボタンを押すとスーパースリープモードが解除されます。 詳しくは <b>かんたん操作ガイド第1章</b> を参照してください。
画面に何も表示されない。 (主電源ランプのみ点灯している。)	本機の電源が入っていない。	「電源」ボタンを押してください。
画面が暗い。	画面のコントラストが低めに調整されている。	コントラストを高め調整してください。 詳しくは <b>設定管理ガイド第1章</b> を参照してください。
操作パネル上のボタンが効かない。 (タッチパネルに「節電しています 復帰するには「節電」ボタンを押してください」と表示されている。)	低電力モードになっている。	「節電」ボタンを押すと低電力モードが解除されます。 詳しくは <b>かんたん操作ガイド第1章</b> を参照してください。
操作パネル上のボタンが効かない。 (主電源ランプと「節電」ボタンが点灯している。)	スリープモードになっている。	「節電」ボタンを押すとスリープモードが解除されます。 詳しくは <b>かんたん操作ガイド第1章</b> を参照してください。
	スーパースリープモードになっている。	「節電」ボタンを押すとスーパースリープモードが解除されます。 詳しくは <b>かんたん操作ガイド第1章</b> を参照してください。
操作パネル上のボタンが効かない。 (主電源ランプのみ点灯している。)	本機の電源が入っていない。	「電源」ボタンを押してください。
操作パネル上のボタンや、タッチパネル上のボタンが効かない。	システム上のトラブルが発生した。	「電源」ボタンを5秒以上押したままにするとシャットダウンされます。



症状	原因	対処のしかた
部門コードの入力画面が表示される。	本機が部門管理機能によって管理されている。	部門コードを入力してください。部門コードが分からない場合は、本機の管理者にお問い合わせください。
ユーザ情報の入力画面が表示される。	本機がユーザ管理機能によって管理されている。	ユーザ情報を入力してください。ユーザ情報が分からない場合は、本機の管理者にお問い合わせください。
画面にメッセージが表示される。	何らかのトラブルが発生した。(または通常動作時に表示されるメッセージが表示された。)	メッセージの意味を確認して対処してください。 タッチパネルのメッセージについては、 <b>トラブルシューティングガイド [ハードウェア編]</b> を参照してください。
本機が自動的に再起動した。	メモリや動作の異常を検知したため、本機の自動復旧機能が働き、再起動を行った。	再起動により、正常な状態に復旧しています。通常どおり、使用してください。

## 保守サービスについて

本機を安定した状態でご使用いただくための点検・保守・修理サービスの連絡先、およびサービスを依頼される場合にお客様よりお知らせいただく事柄について、以下に記載します。

次のような場合は、下記へご連絡ください。

- サービスエンジニアによる点検・保守・修理に関するお問い合わせ・ご依頼をされる場合
- 取扱説明書に記載が見当たらない事柄についてのお問い合わせ

### 修理を依頼されるときは

修理を依頼される前に、P.80「故障かな？と思ったときは」に記載の各項目をご確認ください。簡単な対処で問題が解決されることがあります。対処を行っても問題が解消されない場合は直ちに使用を中止して、必ず電源プラグを抜き、サポートコールセンター（**かんたん操作ガイド**の裏表紙に記載）までご連絡ください。その際、次の内容をお知らせください。

商品名	e-STUDIO2010AC e-STUDIO2515AC/3515AC/4515AC/5015AC e-STUDIO2518A/3518A/4518A/5018A e-STUDIO5516AC/6516AC/7516A e-STUDIO6518A/8518A
お客様のご連絡先	お名前、おところ、お電話番号、事業所名、部署名
ご依頼事項	<ul style="list-style-type: none"><li>• お困りの内容</li><li>• 問題が生じる前に行っていた操作内容や状況</li><li>• エラーメッセージやエラーコード（表示された場合はお知らせください）</li></ul> これらについて、あらかじめメモを取っておかれると後で役に立ちます。

### 補修用部品について

補修用部品の供給年限は、製造中止後7年間です。

### お問い合わせ先

**かんたん操作ガイド**の裏表紙に記載しています。

### 個人情報の取り扱いについて

- お客様にご提供いただいた住所などの情報は、サービス活動およびその後の安全点検活動のために利用させていただきます場合がございますので、ご了承ください。
- 修理のために、弊社から修理委託している保守会社などに必要な情報を委託する場合がございますが、個人情報保護法および弊社と同様の個人情報保護プログラムが遵守されるよう、適切な措置を取ります。

# 索引

<b>I</b>		
IPP印刷	.....	46
<b>L</b>		
LDAP検索	.....	44
LDAP認証	.....	44
LPR印刷	.....	28, 46
<b>N</b>		
N/W-Faxドライバ	.....	48
Novell印刷	.....	46
<b>P</b>		
pingコマンド	.....	42
<b>R</b>		
Raw TCP印刷	.....	46
<b>S</b>		
SMB印刷	.....	28, 45
<b>T</b>		
TopAccess		
エラーコード	.....	63
メッセージ一覧	.....	60
TopAccessのアイコン		
カバーオープン	.....	58
紙詰まり	.....	59
サービスマンコール	.....	59
ステイプル切れ	.....	59
トナー切れ	.....	58
廃トナーボックス交換	.....	58
プリンタエラー 1	.....	58
プリンタエラー 2	.....	58
用紙切れ	.....	59
<b>い</b>		
印刷環境		
Linux	.....	47
Mac OS	.....	47
NetWare	.....	46
Novell印刷	.....	46
UNIX	.....	47
Windows	.....	45, 46
印刷状況の確認	.....	8
印刷ジョブエラー	.....	24
印刷ポート		
プリンタドライバ	.....	26
<b>え</b>		
エラーコード	.....	54, 63
印刷ジョブ	.....	63
スキャンジョブ	.....	70
送受信	.....	66
エラーメッセージ	.....	54
TopAccess	.....	60
ファイリングボックスWebユーティリティ	.....	37
<b>か</b>		
カセット		
現在の状況の確認	.....	15
<b>く</b>		
クライアント	.....	29
<b>こ</b>		
故障かな?と思ったときは	.....	80
コピー		
画像が欠ける	.....	19
画像が傾く	.....	19
画像がぼやける	.....	20
画像が汚れる	.....	18
画像にスジが入る	.....	20
画像にムラが出る	.....	20
カラー・モノクロ設定	.....	21
機能が設定できない	.....	18
動作が停止する	.....	18
濃度	.....	18
コマンドラインオプション	.....	26
<b>さ</b>		
サポートコールセンター	.....	82
<b>し</b>		
実行履歴	.....	14
状況確認画面	.....	8
ジョブ		
移動	.....	12
印刷再開条件	.....	13
確認	.....	9
削除	.....	10
スキップ	.....	13
中断・再開	.....	11
<b>す</b>		
スーパースリープモード	.....	80
スキャンデータ		
Eメール送信	.....	32
共有フォルダに保存	.....	32
スリープモード	.....	80
<b>て</b>		
低電力モード	.....	80
[デバイス設定]タブ	.....	27
<b>と</b>		
動作トラブル	.....	55
トナー残量	.....	16
<b>は</b>		
ハードウェア (本機機体)	.....	30
<b>ふ</b>		
ファイリングボックスWebユーティリティ		
エラーメッセージ	.....	37
コンテンツフレームの表示	.....	36
サブウィンドウの表示	.....	36
セッションの終了	.....	36
部門コード	.....	81
プライベート印刷	.....	25
プリンタ設定の取り込み	.....	27
文書パスワード	.....	25

---

<b>ほ</b>	
保守サービス .....	82
<b>ゆ</b>	
ユーザ情報 .....	81
<b>ろ</b>	
ローカル検索 .....	41
ログ .....	14

FC-2010AC  
FC-2515AC/3515AC/4515AC/5015AC  
DP-2518A/3518A/4518A/5018A  
FC-5516AC/6516AC/7516AC  
DP-6518A/8518A  
OMJ170061B0

東芝デジタル複合機

トラブルシューティングガイド [ソフトウェア編]

**e-STUDIO2010AC**

**e-STUDIO2515AC/3515AC/4515AC/5015AC**

**e-STUDIO2518A/3518A/4518A/5018A**

**e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC**

**e-STUDIO6518A/8518A**

東芝テック株式会社

