

**TOSHIBA**

東芝デジタル複合機

# よくあるご質問

---

**e-STUDIO2020AC/2021AC**

**e-STUDIO2525AC/3525AC/4525AC/5525AC**

**e-STUDIO2528A/3528A/4528A/5528A**

**e-STUDIO6527AC/7527AC**

**e-STUDIO6529A/9029A**

- 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。
- お使いになる前に取扱説明書をよくお読みください。お読みになった後は必ず保管してください。

---

© 2021 - 2023 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写、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、本機のご使用に関するよくあるご質問および、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。

 <b>警告</b>	「誤った取り扱いをすると人が死亡する、または重傷 <sup>*1</sup> を負う可能性があること」を示しています。
 <b>注意</b>	「誤った取り扱いをすると人が傷害 <sup>*2</sup> を負う可能性、または物的損害 <sup>*3</sup> が発生する可能性があること」を示しています。
<b>注意</b>	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。
<b>補足</b>	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参照先を示しています。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-STUDIO2020AC/2021AC	e-STUDIO5525AC Series
e-STUDIO2525AC/3525AC/4525AC/5525AC	
e-STUDIO2528A/3528A/4528A/5528A	e-STUDIO5528A Series
e-STUDIO6527AC/7527AC	e-STUDIO7527AC Series
e-STUDIO6529A/9029A	e-STUDIO9029A Series

### □ オプション機器について

使用可能なオプション機器については、以下の参照先をご覧ください。

[機体の情報 - 機体の情報 - 本機のオプション](#)

### □ 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

## 第1章 機体についてのご質問

---

<b>機体についてのご質問 .....</b>	<b>12</b>
本機がまったく動かない .....	12
画面に何も表示されない（電源ランプと〔節電〕ボタンが点灯している）.....	12
画面に何も表示されない（電源ランプのみ点灯している）.....	12
画面が暗い .....	12
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）.....	12
操作パネル上のボタンが効かない（電源ランプと〔節電〕ボタンが点灯している）.....	12
操作パネル上のボタンが効かない（電源ランプのみ点灯している）.....	12
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 .....	12
部門コードの入力画面が表示される .....	12
ユーザー情報の入力画面が表示される .....	12
画面にメッセージが表示される .....	13
本機が自動的に再起動した .....	13
原稿がつまる .....	13
用紙がつまる .....	13
用紙が二重送りされる .....	13
用紙がきれいに排紙されない .....	14
カセットに用紙をセットしたが、用紙がないことを示すメッセージが消えない .....	14
機体のIP アドレスを確認・変更したい .....	14
機体にUSB メディアを接続しても、認識されない .....	14
トナーカートリッジの残量を確認したい .....	15
自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置の紙づまりを解除しても、紙づまりマークが消えない .....	15
取扱説明書に書かれているのに、使えない機能がある .....	15
人感センサーが反応しない .....	16
人感センサー有効時に節電モードに移行しない .....	16

## 第2章 コピーについてのご質問

---

<b>コピーについてのご質問 .....</b>	<b>18</b>
サイズが違う原稿をまとめてコピーしたい .....	18
A5 サイズの原稿は、自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置を使ってコピーしたい .....	18
コピーなどに黒いスジが入る .....	18
コピー機能が設定できない .....	18
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ると表示される） .....	19
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） .....	19
コピーが薄い .....	19
コピーが濃い .....	19
コピーが汚れる .....	20
コピーが傾く .....	21
コピーが欠ける .....	21
コピーがぼやける .....	21
横方向にムラが出る .....	21
横方向に黒いスジが入る .....	22
横方向に白いスジや色スジが入る .....	22
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 .....	22
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 .....	22
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 .....	23
用紙に対して傾いて印刷される .....	23
用紙がしづくなる .....	23
裏写りする .....	23

---

## 第3章 印刷についてのご質問

---

<b>印刷についてのご質問 .....</b>	<b>26</b>
プリンタードライバーをインストールしたが、印刷できない.....	26
はがきに印刷したい.....	26
印刷ジョブを削除したい .....	26
封筒に印刷したい .....	27
定形以外の大きさの紙に印刷したい .....	27
印刷ジョブエラーを解除したい.....	27
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.....	28
IPP- PIN印刷のPINコードを忘れてしまい、印刷できない.....	28
画像を多く含んだ文書を印刷する際に時間がかかる .....	28
macOSで部門コードを入力して印刷しても出力されない.....	28
印刷が実行できない（ポート設定の問題） .....	28
印刷が実行できない（SNMPコミュニティ名の問題）.....	28
コマンドラインオプションが処理されない.....	29
プリンター設定の取り込みに失敗した.....	29
[デバイス設定] タブが操作できない.....	29
印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）.....	29
SMB印刷ができる.....	29
印刷が実行できない（クライアントのトラブル）.....	30
印刷が実行できない（ハードウェアのトラブル）.....	30
USB印刷で印刷できない、文字が正しく印刷されない .....	30
印刷時にWi-Fi Directの接続が切れる.....	30
USB印刷用のプリンタードライバーにエラーが表示される .....	30
待機画面でプリセット印刷に失敗する.....	31

---

## 第4章 スキャンについてのご質問

---

<b>スキャンについてのご質問 .....</b>	<b>34</b>
JPEG形式でスキャンする方法は .....	34
スキャンしたファイルはどこにあるか .....	34
ネットワーク上のフォルダーへの転送に失敗する .....	34
「共有フォルダーに保管」設定で、「リモート1」（または「リモート2」）が選べない .....	34
スキャンデータをEメール送信できない .....	34
共有フォルダーに保存したスキャンデータが見つからない .....	34
Office 2016以降をインストールしたコンピューターからスキャンできない .....	35
正しく文字認識（OCR）されない .....	35
裏写りする .....	35

---

## 第5章 ファクスについてのご質問

---

<b>ファクスについてのご質問 .....</b>	<b>38</b>
受信したファクスを転送したい.....	38
自局名や自局番号を登録・変更したい.....	38
IP電話回線でファクスを使いたい .....	38
ファクスの送信ログに「0050」と表示される .....	38
ファクスの誤送信を防止したい .....	38
コンピューターからファクスを送りたい .....	38
メッセージ「メモリオーバーです」が表示される .....	39
メッセージ「通信をやり直してください」が表示される .....	39
メッセージ「予約がいっぱいです」が表示される .....	39
メッセージ「宛先がいっぱいです」が表示される .....	39
メッセージ「できません」が表示される .....	39
メッセージ「現在は設定できません」が表示される .....	39
メッセージ「宛先桁数オーバーです」が表示される .....	39
メッセージ「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」が表示される .....	39
	40

メッセージ「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」が表示される.....	40
[スタート] ボタンを押しても「送信中です」にならない.....	40
原稿が斜めになって送られる .....	40
原稿が2枚重ねて送られる .....	41
送信しているのに相手側の記録紙に印字されない.....	41
送信した画像に黒い線が入る .....	41
通常の操作をしても送れない .....	41
海外に送れない.....	41
「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.....	41
記録紙が出てこない.....	41
受信原稿が黒くなつて読みにくい、線が入る.....	41
記録紙は出てくるが、印字されない .....	42
記録紙づまりがひんぱんに発生する .....	42
ファクスを受信できない .....	42

## 第6章 ファイリングボックスについてのご質問

<b>ファイリングボックスについてのご質問.....</b>	<b>44</b>
ファイリングボックスが終了する .....	44
多数のサブウィンドウが繰り返し表示される .....	44
コンテンツフレームの表示に時間がかかる .....	44
メッセージ「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ください。」が表示される .....	44
メッセージ「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。」が表示される .....	44
メッセージ「そのアイテムは更新中です。」が表示される .....	44
メッセージ「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。」が表示される .....	44
メッセージ「ボックスは作成できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	44
メッセージ「フォルダーは作成できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「文書は編集できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「ページは挿入できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「文書は圧縮できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「圧縮ファイルは展開できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「切り取りに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「コピーに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「貼り付けに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	45
メッセージ「保存に失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される .....	46
メッセージ「フォルダーは作成できません。最大フォルダー数に達しました。」が表示される .....	46
メッセージ「文書は作成できません。最大文書数に達しました。」が表示される .....	46
メッセージ「ページは挿入できません。最大ページ数に達しました。」が表示される .....	46
メッセージ「貼り付けに失敗しました。最大ページ数に達しました。」が表示される .....	46
メッセージ「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。」が表示される .....	46
メッセージ「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。」が表示される .....	46
メッセージ「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。」が表示される .....	46
メッセージ「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。」が表示される .....	47
メッセージ「正しいパスワードを入力してください。」が表示される .....	47
メッセージ「同じ名称のフォルダーがあります。名称を変更して入力してください。」が表示される .....	47
メッセージ「他のユーザーが圧縮または展開中です。時間をおいて再度操作してください。」が表示される .....	47
メッセージ「アーカイブ可能なファイルサイズを超えてます。アーカイブすることができません。」が表示される .....	47
メッセージ「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。」が表示される .....	47
メッセージ「その文書は使用中です。時間をおいて再度操作してください。」が表示される .....	47
メッセージ「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。」が表示される .....	47
メッセージ「ファイリングボックス操作の準備ができていません。時間をおいて再度操作してください。」が表示される .....	47

---

## 第7章 クライアントソフトウェアについてのご質問

---

<b>クライアントソフトウェアについてのご質問 .....</b>	<b>50</b>
プリンタードライバーなど、クライアントソフトウェアをインターネットからダウンロードしたい ...	50
プリンタードライバーのインストール中に「プリンターが見つかりませんでした。」と表示される ...	50
プリンタードライバーなどがインストールできない .....	50
CSVファイルからアドレス帳に登録したい .....	50
コンピューターから印刷などができなくなった .....	50
メッセージ「Windows NTファイルをコピーしてください」が表示される .....	50
メッセージ「クライアントソフトウェアDVDが必要です」が表示される .....	51
メッセージ「クライアントDVDに*.DRVファイルがありません」が表示される .....	51
メッセージ「指定された場所にはハードウェア情報がありません」が表示される .....	51
メッセージ「このポートは現在プリンターが使っているので、削除できません」が表示される .....	51
メッセージ「現在のプリンター設定は正常ではありません」が表示される .....	51
「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 .....	51
「ログー送信」に該当ジョブの結果が記載されていない .....	52
送信状を付けるとファックスを送信できない .....	52
クライアントソフトウェアでログインできない .....	52
間違ったユーザー名やパスワードでも印刷できてしまう .....	52

---

## 第8章 ネットワークについてのご質問

---

<b>ネットワークについてのご質問 .....</b>	<b>54</b>
本機をネットワークで検出できない .....	54
本機をローカル検索で検出できない .....	55
本機がpingコマンドに応答しない .....	56
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 .....	56
LDAP認証に時間がかかる .....	57
Windows環境でSMB印刷ができない .....	57
Windows環境でRawを使用したTCP印刷またはLPR印刷ができない .....	58
Windows環境でIPP印刷ができない .....	58
NetWare環境でNovell印刷ができない .....	59
Mac OS環境で印刷ができない .....	59
UNIX/Linux環境で印刷ができない .....	60
無線LANで接続できない .....	61

---

## 第9章 エラーメッセージについてのご質問

---

<b>エラーメッセージについてのご質問 .....</b>	<b>64</b>
メッセージ「***カバーを閉めてください」が表示される .....	64
メッセージ「***で紙つまりです」が表示される .....	64
メッセージ「***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」が表示される .....	64
メッセージ「***トナーが認識されません トナーカートリッジを確認してください」が表示される .....	64
メッセージ「*段目カセットの用紙サイズが間違っています 用紙の向きとサイズをご確認ください。」が表示される .....	64
メッセージ「お待ちください セルフチェック中です」が表示される .....	64
メッセージ「機体設定調整中です。印刷再開までお待ちください。」が表示される .....	64
メッセージ「クリーニングの時期です。前面カバーを開けて、ガイダンスに従い操作してください。」が表示される .....	65
メッセージ「原稿の状態を確認して入れ直してください」が表示される .....	65
メッセージ「原稿の向きを変えてください」が表示される .....	65
メッセージ「コピー可能枚数を超える 動作を中止します」が表示される .....	65
メッセージ「コピーできます（***トナーが認識されません） トナーカートリッジを確認してください」が表示される .....	65
メッセージ「コピーできます（サドルステッチトレイフル）」が表示される .....	65
メッセージ「コピーできます（サドル針なし）」が表示される .....	65

メッセージ「コピーできます（ホチキス針確認）」が表示される .....	66
メッセージ「コピーできます（ホチキス針なし）」が表示される .....	66
メッセージ「コピーできます（パンチ屑フル）」が表示される .....	66
メッセージ「コピーできます（フィニッシャーフル）」が表示される .....	66
メッセージ「コピーできます（本体トレイフル）」が表示される .....	66
メッセージ「コピーできません 部門カウンターを確認してください」が表示される .....	66
メッセージ「コピー用紙を補給してください」が表示される .....	66
メッセージ「サービスコール」が表示される .....	67
メッセージ「サドルステッヂのステイプラーをお確かめください」が表示される .....	67
メッセージ「サドルステッヂユニットのステイプラーの針を補給してください」が表示される .....	67
メッセージ「ステイプラーの針を補給してください」が表示される .....	67
メッセージ「ステイプラーをお確かめください」が表示される .....	67
メッセージ「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」が表示される .....	67
メッセージ「正しいサイズのカセットを入れてください」が表示される .....	68
メッセージ「定期点検のためにサービスに連絡してください」が表示される .....	68
メッセージ「停電が発生しました」が表示される .....	68
メッセージ「データ消去中」が表示される .....	68
メッセージ「手差しトレイの用紙サイズが間違っています 用紙の向きとサイズをご確認ください。」が表示される .....	68
メッセージ「手差しトレイの用紙を入れ直してください」が表示される .....	68
メッセージ「手差し用紙の向きとサイズをご確認ください」が表示される .....	68
メッセージ「電源を入れ直してください。」が表示される .....	68
メッセージ「廃トナー ボックスを交換してください」が表示される .....	68
メッセージ「パンチ屑を捨ててください」が表示される .....	69
メッセージ「ファクス回線のケーブルが接続されているか確認してください」が表示される .....	69
メッセージ「複製禁止の原稿を検出しました」が表示される .....	70
メッセージ「部門割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される .....	70
メッセージ「フィニッシャートレイの下に物を置いてある場合は取り除いてから、電源を入れ直してください。」が表示される .....	70
メッセージ「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？」が表示される .....	70
メッセージ「ユーザー割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される .....	70
メッセージ「ユーザー割り当てと部門割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される .....	70
メッセージ「読み込み可能枚数を超えるとスキャンされたデータは削除されます」が表示される .....	70
メッセージ「読み込み可能枚数を超えた場合、読み込んだ原稿を印刷しますか？」が表示される .....	70
メッセージ「リソース不足のため印刷できません」が表示される .....	71
メッセージ「ストレージデバイスセルフテストを実行中です」が表示される .....	71
メッセージ「ストレージデバイスの交換が必要です。サービスに連絡してください」が表示される .....	71
メッセージ「ストレージデバイスデータのバックアップをしてください」が表示される .....	71
メッセージ「LANケーブルが接続されているか確認してください」が表示される .....	71
メッセージ「サービス中です。電源を切らないでください」が表示される .....	71
メッセージ「TRUボックス交換 サービスに連絡してください」が表示される .....	71
メッセージ「新しい廃トナー ボックスを準備してください」が表示される .....	71
メッセージ「現像剤（＊）の保守時期です サービスに連絡してください」が表示される .....	71
メッセージ「廃トナー ボックスの装着を確認し、カバーを閉めてください。」が表示される .....	72
メッセージ「＊＊＊トナーカートリッジが空になる前に交換されました。交換前のカートリッジが使用できます。カートリッジを元に戻しますか？」が表示される .....	72
メッセージ「無効なデータです。」が表示される .....	72
メッセージ「ファイルのインポートに失敗しました。（ファイル形式が無効です。）」が表示される .....	72

## 第10章 エラーコードについてのご質問

エラーコードについてのご質問 .....	74
印刷ジョブに関するエラーコード .....	74
送受信に関するエラーコード .....	78
スキャンジョブに関するエラーコード .....	82



# 1

## 機体についてのご質問

## 機体についてのご質問

---

### ■ 本機がまったく動かない

本機を起動できない場合、電源プラグがしっかりと差し込まれていない可能性があります。電源プラグを奥まで確実に差し込んでください。

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。

### ■ 画面に何も表示されない（電源ランプと【節電】ボタンが点灯している）

本機の電源が入っていて画面に何も表示されない場合、スリープモードまたはスーパースリープモードになっています。【節電】ボタンを押すと、スリープモードまたはスーパースリープモードが解除されます。

### ■ 画面に何も表示されない（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可能性があります。【電源】ボタンを押してください。

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。

### ■ 画面が暗い

画面のコントラストが低めに調整されています。本機のタッチパネルから、設定登録 - ユーザー - > ユーザー設定 > 機器設定 > 明るさ調整、の順に進んで、コントラストを高めに調整してください。調整のしかたについては、以下の参照先をご覧ください。

設定/登録 - 設定項目（ユーザー設定）- 機器設定 - ディスプレイを調整する

### ■ 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ます。【節電】ボタンを押すと低電力モードが解除されます。

### ■ 操作パネル上のボタンが効かない（電源ランプと【節電】ボタンが点灯している）

本機の電源が入っていて操作パネル上のボタンが効かない場合、スリープモードまたはスーパースリープモードになっています。【節電】ボタンを押すと、スリープモードまたはスーパースリープモードが解除されます。

### ■ 操作パネル上のボタンが効かない（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可能性があります。【電源】ボタンを押してください。

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。

### ■ 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ました。

【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。

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。

### ■ 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ます。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。

### ■ ユーザー情報の入力画面が表示される

本機がユーザー管理機能によって管理されています。ユーザー情報を入力してください。ユーザー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ました。（または通常動作時に表示されるメッセージが表示されました。）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、以下の参照先をご覧ください。

□ P.63 「エラーメッセージについてのご質問」

## ■ 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、再起動を行いました。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。

## ■ 原稿がつまる

原稿がつまる場合は、本機で使用できる原稿かどうか確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

**用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 原稿をセットする - 原稿のご注意**

**用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 原稿をセットする - 原稿のご注意**

## ■ 用紙がつまる

用紙がつまる場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

本機で使用できない用紙を使用している。	使用できる用紙かどうか確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 用紙をセットする - 用紙のご注意</b> <b>用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 用紙をセットする - 用紙のご注意</b>
カセットや手差しトレイにセットした用紙のサイズが、本機に正しく登録されていない。	セットした用紙のサイズを正しく登録してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 用紙をセットする - セットした用紙を設定する</b> <b>用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 用紙をセットする - セットした用紙を設定する</b>
カセット内のサイドガイドの内側にある上限表示より多く用紙をセットしている。	上限表示を超えないように用紙の量を調節してください。
カセット内の用紙とサイドガイドや後端ガイドとの間が空きすぎている。	用紙と、サイドガイドや後端ガイドとの間を空けないように調整してください。ただし、厚紙をセットしている場合で、その用紙がつまるときは、用紙とサイドガイドの間を少し空けてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする</b> <b>用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする</b>
見づらいところにつまっている紙が取り除かれていません。	画面表示を確認して、紙づまりが起きている場所をもう一度確認してください。

## ■ 用紙が二重送りされる

用紙どうしがくっついている可能性があります。用紙をよくさばいてからセットしなおしてください。

## ■ 用紙がきれいに排紙されない

用紙がきれいに排紙されない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

- カセットにセットされている用紙の裏表が、本機にとって適当でない。  
用紙の印字面を確認して、用紙を正しい向きにセットしてください。用紙の印字面は用紙の包装紙などに記載している場合があります。用紙の印字面が分からぬときは、カセット内の用紙を裏返して印刷し、きれいに排紙されるか試してください。
- 用紙種類の設定が、使用している用紙に合っていない。  
用紙種類の設定を、使用している用紙に合わせて正しく設定しているか確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。  
**用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 用紙をセットする - セットした用紙を設定する**  
**用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 用紙をセットする - セットした用紙を設定する**

## ■ カセットに用紙をセットしたが、用紙がないことを示すメッセージが消えない

用紙をセットしても用紙がないことを示すメッセージが消えない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

セットした用紙がそろっていない。	カセットから用紙を取り出し、用紙をよくそろえてからセットしなおしてください。
カセット内のサイドガイドや後端ガイドの幅が用紙のサイズに合っていない。	サイドガイドや後端ガイドを用紙のサイズに合わせて調整してください。
大容量給紙装置にセットした用紙の量が少なすぎる。	用紙を大容量給紙装置にセットするときは、10枚以上セットしてください。
カセットの奥に用紙がつまっている。	カセットを引き出して、カセットの奥に用紙がつまっているか確認し、取り除いてください。
カセットの中に用紙以外のものが入っている。	カセットの中には用紙以外のものを入れないでください。

## ■ 機体のIP アドレスを確認・変更したい

IP アドレスは、本機のタッチパネルから、設定登録 - ユーザー - > 管理者設定 > ネットワーク設定 > IPv4 の順に進んで確認・変更できます。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。  
**設定/登録 - 設定項目 (管理者設定) - ネットワーク設定**

## ■ 機体にUSB メディアを接続しても、認識されない

USBメディアが認識されない場合、USB メディアが本機のUSB ポートにしっかりと接続されていることを確認してください。

また、本機で使えるUSB メディアは、以下の条件を満たしたものに限ります。

- USB2.0 (High Speed)
- FAT16、FAT32またはexFAT でフォーマットされているもの。
- パーティションは1つのみ。

### 補足

USB メディアによっては、条件を満たしていても本機で認識できないことがあります。その場合は、上記の条件を満たす他メーカー製のUSB メディアをお試しください。

## ■ トナーカートリッジの残量を確認したい

トナーカートリッジの残量は、以下の手順で確認できます。

1. ホーム画面の状況確認ボタンを押します。
2. [トナー] タブを押すと、トナーカートリッジの残量が表示されます。
3. 確認が終わったら [閉じる] を押してください。

トナーカートリッジは、タッチパネルにトナーカートリッジ交換が必要な旨のメッセージが表示されてから交換してください。

## ■ 自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置の紙づまりを解除しても、紙づまりマークが消えない

自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置下部のカバーを開け、用紙を取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 自動原稿送り装置

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 両面同時原稿送り装置下部

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 両面同時原稿送り装置上部

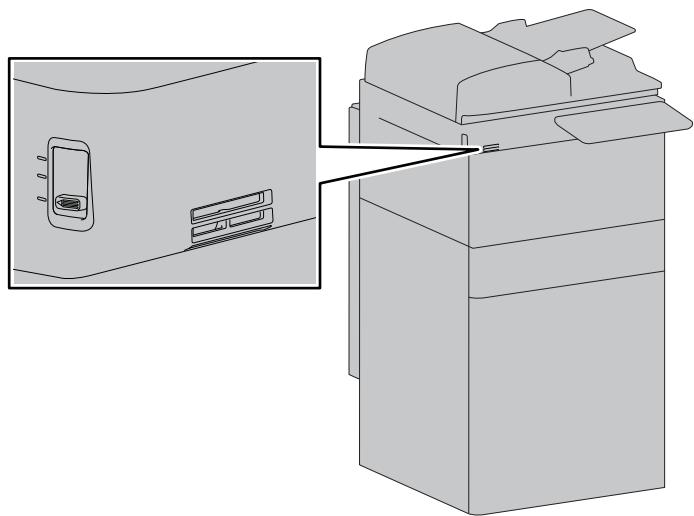
## ■ 取扱説明書に書かれているのに、使えない機能がある

機体の設定やユーザーの権限によっては、取扱説明書に書かれている機能が使えない場合があります。詳しくは、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ 人感センサーが反応しない

人感センサーが反応しない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

人感センサーが無効に設定されている。	本機のタッチパネルから、[設定登録 -ユーザー-] > [管理者設定] > [機器設定] > [節電モード] > [人感センサー]、の順に進んで、人感センサーの設定を確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>設定/登録 - 設定項目（管理者設定）- 機器設定 - 節電モードを設定する</b>
感知範囲に入っていない。	人感センサーのレバーを操作して感知範囲の設定を変え、人感センサーが反応するようになるか確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>機体の情報 - 機体の情報 - 各部の名称と働き</b>
人感センサーを遮るものがある。	機体の前方に人感センサーを遮るもの、熱を発するものがある場合は、移動してください。人感センサーは以下の位置にあります



## ■ 人感センサー有効時に節電モードに移行しない

節電モードに移行する条件を満たしても人感センサーに反応がある場合は、1分間移行が延長されます。  
節電モードに移行しない場合は、以下の対処を行ってください。

- 人感センサーのレバーで感知範囲を近くに設定する。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。  
**機体の情報 - 機体の情報 - 各部の名称と働き**
- 人感センサーを無効にする。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。  
**設定/登録 - 設定項目（管理者設定）- 機器設定 - 節電モードを設定する**

# 2

## コピーについてのご質問

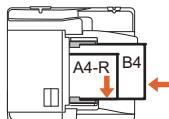
## コピーについてのご質問

### ■ サイズが違う原稿をまとめてコピーしたい

自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置を使うと、A4 とB4などのサイズが違う原稿でも、まとめてコピーできます。まとめてコピーできる原稿サイズは以下のとおりです。

A3、A4、A4-R、B4、B5、FOLIO

- 用紙をカセットにセットします。原稿と同じサイズの用紙にコピーしたい場合は、別々のカセットにそれぞれのサイズの用紙をセットします。
- 最も幅が広い原稿に合わせてサイドガイドを調整し、原稿を本機の手前側に突き当てるようにしてセットします。



- タッチパネルの「拡大・縮小」を押します。
- タッチパネルの「サイズ混在」を押します。
- すべて同じサイズの用紙にコピーする場合は、「自動倍率選択」を押します。
- タッチパネルの「OK」を押して、コピーの基本画面に戻ります。
- すべて同じサイズの用紙にコピーする場合：そのサイズの用紙がセットされているカセットを押します。  
原稿と同じサイズの用紙にコピーする場合：タッチパネルの「自動用紙選択」を押します。
- 操作パネルの「スタート」ボタンを押すと、コピーが始まります。

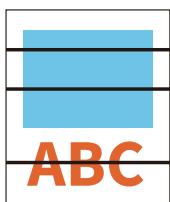
### ■ A5 サイズの原稿は、自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置を使ってコピーしたい

A5 サイズの原稿は、自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置に横向きにセットしてください。



### ■ コピーなどに黒いスジが入る

本機の原稿読み取り部（細長いガラスの表面）が汚れていると、自動両面原稿送り装置または両面同時原稿送り装置からのkopいやファクスに黒いスジが入ることがあります。



この場合、原稿読み取り部をクリーニングしてください。クリーニングのしかたについては、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ  
困ったときは (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ

### ■ コピー機能が設定できない

機能によっては、他の機能をすでに設定している場合、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ると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ると停止します。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場合、停止します。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

コピーが薄い場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - トナーカートリッジの交換 困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - トナーカートリッジの交換
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可能性があります。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

コピーが汚れる場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ</b> <b>困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ</b>
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。
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お問い合わせください。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。
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。	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。  用紙の端に汚れが発生する場合の例    

## ■ コピーが傾く

コピーが傾く場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

自動原稿送り装置にセットした原稿が斜めに送られた。	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。
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。	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、以下の参照先をご覧ください。 <b>用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series)</b> - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする <b>用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series)</b> - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする <b>用紙の準備 (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series)</b> - 用紙をセットする - 手差しトレイに用紙をセットする <b>用紙の準備 (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series)</b> - 用紙をセットする - 手差しトレイに用紙をセットする

## ■ コピーが欠ける

コピーが欠ける場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

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。	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。
とじしろ幅が広すぎる。	とじしろ幅を設定しなおしてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>コピー - 応用的なコピーのしかた - とじしろを設定する</b>
印刷可能な範囲からはみ出ている。	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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>コピー - 基本的なコピーのしかた - 拡大・縮小してコピーする - 原稿の端の部分まで読み込んで縮小コピーする（全面複写）（カラー機）</b>

## ■ コピーがぼやける

コピーがぼやける場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

原稿ガラス上に置いた原稿が浮いている。	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。
用紙が湿っている。	乾いた用紙と交換してください。

## ■ 横方向にムラが出る

帯電チャージャーをクリーニングしてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 機体に関するトラブル - 機器内部のクリーニング

## ■ 横方向に黒いスジが入る

横方向に黒いスジが入る場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ 困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 日常のお手入れ - 日常のお手入れ
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、以下の参照先をご覧ください。 コピー - 画像調整機能を使う - コピースジを減らす 設定/登録 - 設定項目（管理者設定） - 機器設定 - スキャナーのスジ低減機能を設定する

## ■ 横方向に白いスジや色スジが入る

帶電チャージャー、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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - 機器内部のクリーニング

## ■ 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

湿度が低く用紙が乾燥しているため、裏面の出力調整にズレが生じました。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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

コピー - 基本的なコピーのしかた - 用紙種類を設定する

## ■ 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

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。

- カラーの部分が極端に少ない原稿
- 全体的に黒っぽい原稿
- 色が薄い原稿

その場合は、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。

または、白黒原稿かカラー原稿かを判定する基準を変更してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

設定/登録 - 設定項目（ユーザー設定） - コピー設定

## ■ 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

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。

- ・黄ばんだ原稿
- ・下地色のある原稿

その場合は、カラーモードを「白黒」に設定してコピーしてください。

または、白黒原稿かカラー原稿かを判定する基準を変更してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[設定/登録 - 設定項目（ユーザー設定） - コピー設定](#)

## ■ 用紙に対して傾いて印刷される

カセットにセットされている用紙が斜めに給紙されている可能性があります。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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[用紙の準備（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする](#)

[用紙の準備（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする](#)

## ■ 用紙がしわになる

用紙がしわになる場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

カセットにセットされている用紙が斜めに給紙された。	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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <a href="#">用紙の準備（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする</a> <a href="#">用紙の準備（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする</a>
カセットにセットされている用紙が湿気を帯びている。	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・用紙には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>

## ■ 裏写りする

両面原稿のコピーで裏写りする場合、下地調整機能で裏写りを低減できる場合があります。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[コピー - 画像調整機能を使う - 裏写りを防ぐ（下地調整）](#)



# 3

## 印刷についてのご質問

## 印刷についてのご質問

### ■ プリンタードライバーをインストールしたが、印刷できない

以下の手順で、プリンタードライバーのポートの設定が正しいか確認してください。

#### 補足

「Administrators」など、インストールが許可されたアカウントでWindowsにログインしてください。

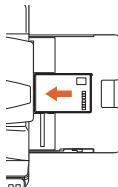
1. [スタート]メニューから〔デバイスとプリンター〕を選択します。
2. 「TOSHIBA Universal Printer 2」を選択し、右クリックして〔プリンターのプロパティ〕をクリックします。
3. プリンタードライバーの〔ポート〕タブの〔印刷するポート〕リストで、本機のポートを選択した後に〔ポートの構成〕をクリックします。
4. [標準TCP/IP ポートモニターの構成]ダイアログボックスの〔プリンターナ名またはIP アドレス〕ボックスで、本機のIP アドレスが正しく設定されているか確認してください。
5. [標準TCP/IP ポートモニターの構成]ダイアログボックスの〔プロトコル〕で「Raw」が選択され、[Raw 設定]の〔ポート番号〕ボックスに「9100」が入力されているか確認してください。

上記を確認しても解決できない場合は、本機の管理者にお問い合わせください。

### ■ はがきに印刷したい

郵便はがきは、以下の手順で印刷できます。インクジェット用はがき、写真用はがき、折り目付き往復はがき、私製はがきには印刷できません。

1. アプリケーションの〔ファイル〕メニューで〔印刷〕を選択します。
2. 本機のプリンタードライバーを選択した後に、〔詳細設定〕([プロパティ])をクリックします。
3. [基本]タブの〔印刷用紙サイズ〕で〔はがき〕を選択します。
4. [用紙種類]で〔厚紙2〕(e-STUDIO2528A/3528A/4528A の場合は〔厚紙3〕)を選択します。
5. 必要に応じて印刷機能を設定し、終わったら〔OK〕をクリックします。
6. [印刷]([OK])をクリックします。
7. はがきの下側（後端）を本機の方に向けて、印刷したい面を下にしてセットします。



8. ホーム画面の状況確認ボタンを押します。
9. 印刷ジョブ一覧画面で印刷したいジョブを選択した後に、〔スタート〕ボタンを押すと印刷が始まります。

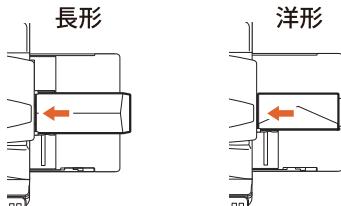
### ■ 印刷ジョブを削除したい

1. ホーム画面右上の状況確認ボタン、または各機能画面右下の〔状況確認〕を押します。
2. [ジョブ]タブで〔印刷〕を押します。
3. 印刷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。
4. [削除する]を押すと、ジョブが削除されます。

## ■ 封筒に印刷したい

封筒は、以下の手順で印刷できます。

1. アプリケーションの [ファイル] メニューで [印刷] を選択します。
2. 本機のプリンタードライバーを選択した後に、[詳細設定] ([プロパティ]) をクリックします。
3. [基本] タブの [印刷用紙サイズ] で [封筒 (使用する封筒サイズ)] を選択します。
4. 必要に応じて印刷機能を設定し、終わったら [OK] をクリックします。
5. [印刷] ([OK]) をクリックします。
6. 封筒の印刷したい面（表面）を下にしてセットします。



7. ホーム画面の状況確認ボタンを押します。
8. 操作パネルの [スタート] ボタンを押すと印刷が始まります。

## ■ 定形以外の大きさの紙に印刷したい

プリンタードライバーにユーザー設定サイズを登録することで、定形以外の用紙に印刷できます。

### 補足

「Administrators」など、インストールが許可されたアカウントでWindowsにログインしてください。

詳しくは、以下の参照先をご覗ください。

[印刷 - Windowsアプリケーションから印刷する - 用紙や倍率に関する設定 - さまざまな用紙を使って印刷する](#)

## ■ 印刷ジョブエラーを解除したい

コンピューターからプリントしたときに、指定したサイズの用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。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用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

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。
- ・TopAccessに管理者パスワードでログインし、プライベート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。

## ■ IPP-PIN印刷のPINコードを忘れてしまい、印刷できない

IPP-PIN印刷ジョブを送信後にPINコードを確認する方法はありません。IPP-PIN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IPP-PIN印刷ジョブとして送信します。

PINコードを忘れたIPP-PIN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IPP-PIN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。
- ・TopAccessに管理者パスワードでログインし、IPP-PIN印刷ジョブ一覧からジョブを削除します。

## ■ 画像を多く含んだ文書を印刷する際に時間がかかる

画像ファイルを多く含む文書をUniversal Printer ドライバー（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 > [プリンター言語設定] 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。

## ■ macOSで部門コードを入力して印刷しても出力されない

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。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

TopAccess - [管理者] - [セキュリティ] 項目説明一覧 - 認証 - 部門管理設定

## ■ 印刷が実行できない（ポート設定の問題）

クライアントのプリンタードライバー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ーフォルダーを開きます。
2. 本機プリンター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）

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
- ・プリンタードライバー [ポート] タブのTCP/IPポート
- ・プリンタードライバー [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

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。

コマンドラインオプションが処理されない場合は、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てください。その後、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。

## ■ プリンター設定の取り込みに失敗した

プリンターのプロパティにアクセス中にシステムが「プリンター設定の取り込みに失敗しました」を表示した場合、プリンタードライバー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、対処してください。

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、プリンタードライバー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？	End	→	1.[デバイス設定] タブで [更新] ボタンを押して、プリンターを検索してください。 2.検索できない場合は、プリンタードライバー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

[デバイス設定] タブが灰色表示になり、操作できない場合、プリンタードライバーの設定を変更する権限を持ったユーザーでコンピューター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。

## ■ 印刷が実行できない（ネットワーク接続の問題）

印刷が実行できない場合、以下のチェックリストを参照し、対処してください。

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が確認してください。
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？	End	→	正しくTCP/IPを設定してください。

## ■ SMB印刷ができない

SMB接続環境で印刷を実行すると「コンピューター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、印刷できない場合があります。Windows OS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。

## ■ 印刷が実行できない（クライアントのトラブル）

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。以下のチェックリストを確認し、対処してください。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？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。
2	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？	End	→	サポートされていなければ、ジョブを削除し、必要なコンポーネントを設置してから再度実行してください。

## ■ 印刷が実行できない（ハードウェアのトラブル）

ネットワーク内のすべてのコンピューターから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。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。

## ■ USB印刷で印刷できない、文字が正しく印刷されない

印刷データの容量が大きい場合、本機とコンピューターの通信に時間がかかり印刷できない、文字が正しく印刷されないことがあります。

本機とコンピューターは、USB2.0 Hi-Speed規格認証ケーブルを直接接続してください。

[デバイスとプリンター] フォルダーからプリンターのプロパティを表示し、[詳細設定] タブで「印刷ドキュメントをスプールし、プログラムの印刷処理を高速に行う」>「全ページ分のデータをスプールしてから、印刷データをプリンターに送る」を選択して、[OK] を押して印刷してください。

それでも解決できない場合、本機の設定変更により解決できる場合があります。詳細については、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。

## ■ 印刷時にWi-Fi Directの接続が切れる

Wi-Fi Directによる無線LAN接続をご使用になる場合、Windows 10以降の「デバイスとプリンター」>「プリンターの追加」からの接続は推奨しません。「プリンターの追加」から本機を選択してWi-Fi Direct接続を行った場合は、約1分後に接続が切れる現象が発生します。

その場合、無線ネットワーク一覧から接続してください。OSのスプーラー上で保留となっている印刷ジョブがある場合、無線ネットワーク一覧からの接続を行うことで自動的に印刷が再開されます。

## ■ USB印刷用のプリンタードライバーにエラーが表示される

本機とWindowsコンピューターをUSBケーブルで接続して、プラグアンドプレイでインストールした場合に表示されます。

プリンタードライバーにエラーが表示されていても正常に使用することができます。

Windowsコンピューターのみご使用の場合は、本機のタッチパネルから [USBケーブル印刷] の設定を [USB (互換性優先)] に変更してご使用いただくことを推奨します。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

設定/登録 - 設定項目（管理者設定）- USBケーブル印刷

## ■ 待機画面でプリセット印刷に失敗する

印刷ジョブがすでに本機に登録されている場合、待機画面からプリセット印刷できません。ただし、本機に登録されている印刷ジョブが以下に該当する場合はプリセット印刷できます。これら以外の印刷ジョブを実行または削除してください。

- 予約された印刷ジョブ
- ユーザーの操作待ちの印刷ジョブ

また、以下のような原因も考えられます。ジョブの設定、機体の設定や状態を確認してください。

- カセット内に用紙がない場合
- カセットが開いている場合
- トナーがなくなった場合
- 用紙サイズが一致していない場合
- 用紙タイプが一致していない場合
- 割り当てが不足している場合



# 4

## スキャンについてのご質問

## スキャンについてのご質問

### ■ JPEG 形式でスキャンする方法は

スキャン設定のカラーモードで、[フルカラー] または [グレースケール] を選択した後にファイル形式で [JPEG] を選択してください。

### ■ スキャンしたファイルはどこにあるか

スキャンデータの保存先に「共有フォルダーに保管」を選んだ場合には、本機の内蔵ストレージ内にある共有フォルダー「file\_share」に保存されています。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

スキャン - スキャンする（基本操作） - 保存したスキャンデータを使用する - ファイルとして保存したスキャンデータを使用する - MFPローカルにスキャンデータが保存された場合

### ■ ネットワーク上のフォルダーへの転送に失敗する

以下を確認してください。

- ・ 指定したフォルダーは共有設定されていますか？  
　フォルダーの共有設定のしかたは、お使いの機器やOSによって異なります。
- ・ フォルダーのパスを正しく入力していますか？
- ・ ログインユーザー名やパスワードを正しく入力していますか？
- ・ ウイルス対策ソフトによってネットワークフォルダーへの書き込みがブロックされませんか？
- ・ ネットワークパスに¥（円マーク）が使われている場合は、\（バックスラッシュ）に変更してください。

### ■ 「共有フォルダーに保管」設定で、「リモート1」（または「リモート2」）が選べない

TopAccessで、共有フォルダーに関する設定を以下の手順に従って確認してください。

1. [管理者] タブ > [セットアップ] > [共有フォルダーに保管] を選びます。
2. 「宛先」の「ネットワークフォルダーを使用する」が選択されていることを確認します。
3. 「リモート1とリモート2の設定」の「リモート1」（または「リモート2」）にチェックが入っていることを確認します。

### ■ スキャンデータをEメール送信できない

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ても送信先Eメールアドレスに届かない場合は、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

### ■ 共有フォルダーに保存したスキャンデータが見つからない

Windowsをお使いの場合は、エクスプローラー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ー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、TopAccessの [管理者] タブ > [セットアップ] > [ネットワーク] > [SMB] 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。

## ■ Office 2016以降をインストールしたコンピューターからスキャンできない

Office2016以降をインストールしたコンピューターからスキャンできない場合は、本機用のスキャンドライバーを呼び出すアドインをインストールしてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[インストール - スキャンドライバー&ユーティリティのインストール（Windows）](#)

## ■ 正しく文字認識（OCR）されない

原稿をスキャンしても正しくOCRされない場合は、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

詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[スキャン - 便利な使いかた - スキャン設定を変更する - 原稿の文字を読み取る（OCR）設定をする](#)

## ■ 裏写りする

両面原稿のスキャンで裏写りする場合、下地調整機能で裏写りを低減できる場合があります。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[スキャン - 便利な使いかた - スキャン設定を変更する - 下地の濃さを調節する](#)



# 5

## ファクスについてのご質問

## ファクスについてのご質問

---

### ■ 受信したファクスを転送したい

受信したファクスをそのまま、またはインターネットファクスとして他のファクスに転送できます。ファクスを転送するには、あらかじめ本機の設定をしておく必要があります。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[ファクス - FAXユニットを使う（便利な使いかた） - Fコード通信機能を使う](#)

また、TopAccessで設定すると、ファクスやインターネットファクスのほか、本機の共有フォルダーやファイリングポックス、Eメールアドレスに転送できます。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[TopAccess - \[登録\] - \[登録\] の概要説明](#)

[TopAccess - \[管理者\] - \[登録\] \(\[管理者\]\) 項目説明一覧 - ファクス受信転送およびインターネットファクス受信転送](#)

### ■ 自局名や自局番号を登録・変更したい

自局名や自局番号は、本機のタッチパネルから、設定登録 - ユーザー - > 管理者設定 > ファクス設定 > 自局名登録、の順に進んで登録・変更できます。

### ■ IP電話回線でファクスを使いたい

お客様の環境によっては、ファクスをご利用いただけない場合があります。ADSL、CATV、光ファイバーなどのIP電話回線でファクスをご利用になる場合は、回線事業者にお問い合わせください。

### ■ ファクスの送信ログに「0050」と表示される

「0050」は送信先の回線が話中であることを示すエラーコードです。時間を置いて送信しなおしてください。

### ■ ファクスの誤送信を防止したい

ファクスの誤送信を防ぐためには、ファクスを送信する前に指定した宛先を確認してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[ファクス - FAXユニットを使う（基本操作） - FAXユニットを操作して送信する - 宛先を指定する - 宛先を確認/削除する](#)

また、以下の方法でファクスの誤送信を防ぐこともできます。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。

- ファクス番号を直接入力する操作を禁止し、宛先の指定をアドレス帳からの選択のみに限定
- 宛先を2回指定し、2回とも同じ宛先であればファクスを送信

### ■ コンピューターからファクスを送りたい

N/W Faxドライバーをインストールしたコンピューターから、相手にファクスまたはインターネットファクスを送ることができます。コンピューターから直接送信すると、用紙に印刷する必要がありません。

1. アプリケーションの【ファイル】メニューで【印刷】を選択します。
2. 【TOSHIBA e-STUDIO Fax】を選択した後に、【詳細設定】([プロパティ])をクリックします。
3. プリンタードライバーの【送信】タブで宛先を指定した後に、【OK】をクリックします。
4. 【印刷】([OK])をクリックすると、ファクスまたはインターネットファクスの送信が始まります。

## ■ メッセージ「メモリオーバーです」が表示される

このメッセージは、ファクス機能でメモリ入力したときにメモリ容量不足になった場合に表示されます。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、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。

## ■ メッセージ「通信をやり直してください」が表示される

このメッセージは、ダイレクト送信のときに通信の異常が発生した場合に表示されます。通信をやり直してください。

## ■ メッセージ「予約がいっぱいです」が表示される

このメッセージは、予約ジョブが最大数を超えた場合に表示されます。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。

## ■ メッセージ「宛先がいっぱいです」が表示される

このメッセージは、予約ジョブの総宛先数が最大数を超えた場合に表示されます。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。

## ■ メッセージ「使用できません」が表示される

このメッセージは、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場合に表示されます。通信が終わるのを待ってからやり直してください。

## ■ メッセージ「現在は設定できません」が表示される

このメッセージは、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場合に表示されます。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。

## ■ メッセージ「宛先行数オーバーです」が表示される

このメッセージは、チェーンダイヤルで128桁以上の桁数を登録した場合に表示されます。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。

## ■ メッセージ「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」が表示される

このメッセージが表示される場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

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。	光ターミナルなどの再起動を行い、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。	光ターミナルなど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を受信専用に設定してください。

## ■ メッセージ「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」が表示される

このメッセージは、FAXユニットに異常が発生した場合に表示されます。

[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。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。

## ■ [スタート] ボタンを押しても「送信中です」にならない

ファクスを送信できない場合、以下を確認してください。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。

- ・[スタート] ボタンを押す前に受話器を置きましたか？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。
- ・モジュラーコードが外れていませんか？
- ・電話回線の種別は正しく設定されていますか？
- ・電話はかかりますか？
- ・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。

## ■ 原稿が斜めになって送られる

原稿が斜めになって送られる場合、以下を確認してください。

- ・スライドを原稿の幅に合わせてセットしていますか？
- ・原稿は送れる原稿の条件にかなっていますか？

## ■ 原稿が2枚重ねて送られる

原稿が2枚重ねて送られる場合、以下を確認してください。

- 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？
- 原稿は送れる原稿の条件にかなっていますか？
- 原稿を自動原稿送り装置に強く押し込んでいませんか？

## ■ 送信しているのに相手側の記録紙に印字されない

相手側の記録紙に印字されない場合、原稿の向きが正しいか確認してください。  
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に入る

画像に黒い線に入る場合、自動原稿送り装置の読み取り部が汚れていないか確認してください。汚れている場合は、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

ファクスを送信できない場合、相手先が本機と通信できる装置かどうか確認してください。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

海外にファクスを送信する場合は、海外指定にして送ってください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[ファクス - FAXユニットを使う（基本操作）](#) - [FAXユニットを操作して送信する](#) - [送信条件を設定する](#) - [他の送信条件を設定する](#) - [ファクス設定を変更する](#)

## ■ 「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

受信できない場合、以下を確認してください。

- [スタート] ボタンを押す前に受話器を置きましたか？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。
- コンセントから電源プラグが外れていませんか？
- 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。

## ■ 記録紙が出てこない

記録紙がなくなっていないか確認してください。

## ■ 受信原稿が黒くなつて読みにくい、線が入る

以下を確認してください。

- 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。
- 送信原稿がコピーなどで汚くなつていませんか？送信側に確認してください。
- 送信側のファクスに異常や操作の誤りがありませんか？送信側に確認してください。

---

## ■ 記録紙は出てくるが、印字されない

以下を確認してください。

- トナーはありますか？
- 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。

## ■ 記録紙つまりがひんぱんに発生する

以下を確認してください。

- 記録紙カセットのサイズ設定は正しいですか？
- 記録紙カセットがきちんとセットされていますか？
- 指定の記録紙が使用されていますか？

## ■ 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、以下の参照先をご覧ください。

設定/登録 - 設定項目 (管理者設定) - ファクス設定 - 初期設定をする

# 6

## ファイリングボックスについてのご質問

## ファイリングボックスについてのご質問

---

### ■ ファイリングボックスが終了する

メッセージ「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」が表示され、ファイリングボックスの起動時画面に戻る場合は、以下の操作をしてください。

- ・ ブラウザーの [戻る]、[更新]、[ホーム] ボタンや [ログイン] リンクをクリックした場合  
途中で終了した操作を最初からやり直してください。
- ・ ブラウザーの [×] ボタンをクリックした場合  
行っている操作が終了してからウィンドウを閉じてください。
- ・ 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した場合  
サブウィンドウに表示されている処理が終了してから、メインウィンドウを操作します。

### ■ 多数のサブウィンドウが繰り返し表示される

すべてのウィンドウを閉じ、ブラウザーを終了してください。その後ブラウザーを再起動し、Cookieを削除してください。

### ■ コンテンツフレームの表示に時間がかかる

コンテンツフレームに100以上のボックス、フォルダー、文書の項目があります。コンテンツフレーム内の文書などの数を減らしてください。

### ■ メッセージ「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ください。」が表示される

本機の電源を入れなおして、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、本機のシステム管理者またはサービスエンジニアにお問い合わせください。

### ■ メッセージ「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。」が表示される

TopAccessのWEB設定で設定した [セッション確保時間] を過ぎました。

ブラウザーを再起動してください。

[セッション確保時間] を変更したい場合は、本機のシステム管理者にお問い合わせください。

### ■ メッセージ「そのアイテムは更新中です。」が表示される

他のユーザーが操作中です。

しばらくしてから再度操作を行ってください。

### ■ メッセージ「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。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

本機の管理者に、ファイリングボックスで不要なボックスデータの削除を依頼してください。

### ■ メッセージ「ボックスは作成できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なボックスデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「フォルダーは作成できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なフォルダーの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「文書は編集できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「ページは挿入できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「文書は圧縮できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「圧縮ファイルは展開できません。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「切り取りに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「コピーに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「貼り付けに失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

---

## ■ メッセージ「保存に失敗しました。ディスクがいっぱいです。」が表示される

本機の内蔵ストレージに空き容量がありません。

ファイリングボックスで、各ユーザーが不要なデータを削除して空き容量を増やすか、本機の管理者に不要なデータの削除を依頼してください。

## ■ メッセージ「フォルダーは作成できません。最大フォルダー数に達しました。」が表示される

1つのボックス内に、101以上のフォルダーが作成されました。

不要なフォルダーを削除して、再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「文書は作成できません。最大文書数に達しました。」が表示される

1つのボックスまたはフォルダー内に、401以上の文書が作成されました。

不要な文書を削除して、再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「ページは挿入できません。最大ページ数に達しました。」が表示される

1つの文書内に、201以上のページが作成されました。

不要なページを削除して、再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「貼り付けに失敗しました。最大ページ数に達しました。」が表示される

1つの文書内に、201以上のページが作成されました。

不要なページを削除して、再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

他のユーザーにより編集中または削除されました。

表示を更新して、操作対象の項目が編集中または削除されていないか確認してください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

他のユーザーにより編集中または削除されました。

表示を更新して、操作対象の項目が編集中または削除されていないか確認してください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

他のユーザーにより編集中または削除されました。

表示を更新して、操作対象の項目が編集中または削除されていないか確認してください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

他のユーザーにより編集中または削除されました。  
表示を更新して、操作対象の項目が編集中または削除されていないか確認してください。

## ■ メッセージ「正しいパスワードを入力してください。」が表示される

入力した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。

## ■ メッセージ「同じ名称のフォルダーがあります。名称を変更して入力してください。」が表示される

ボックスに同じ名称のフォルダーがあります。  
ボックスに存在しない名前に変えて、再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「他のユーザーが圧縮または展開中です。時間をおいて再度操作してください。」が表示される

他のユーザー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。

## ■ メッセージ「アーカイブ可能なファイルサイズを超えてます。アーカイブすることができません。」が表示される

2 GB以上のファイルがアーカイブされました。  
2 GB未満になるように、ファイルを分けてアーカイブしてください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

ボックス内の文書を他のユーザーが操作中です。  
しばらくしてから再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「その文書は使用中です。時間をおいて再度操作してください。」が表示される

ボックス内の文書を他のユーザーが操作中です。  
しばらくしてから再度操作を行ってください。

## ■ メッセージ「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。」が表示される

アーカイブしたファイル形式が違います。  
ファイル形式は、本機の管理者にお問い合わせください。  
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。

## ■ メッセージ「ファイリングボックス操作の準備ができていません。時間をおいて再度操作してください。」が表示される

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。



# 7

## クライアントソフトウェアについてのご質問

## クライアントソフトウェアについてのご質問

---

### ■ プリンタードライバーなど、クライアントソフトウェアをインターネットからダウンロードしたい

以下のURL からダウンロードできます。

<http://www.toshibatec.co.jp/support/download/mfp/>

### ■ プリンタードライバーのインストール中に「プリンターが見つかりませんでした。」と表示される

本機を再検索する場合は、[再検索] をクリックします。

[SNMP設定] ダイアログボックスで指定したSNMP設定が正しいかを確認してください。

暫定的にローカルポートを選択し、その後にRaw TCP/LPR印刷のポートを設定する場合は、[次へ] をクリックします。プリンタードライバーをインストールした後に、Raw TCP/LPR印刷のポートを設定します。

### ■ プリンタードライバーなどがインストールできない

以下を行ってから、再度インストールしてください。

- 古いドライバーがインストールされている場合は、アンインストールしてください。
- ウイルス対策ソフトウェアなどの常駐ソフトウェアを終了してください。
- 「Administrators」など、インストールが許可されたアカウントでWindows にログインしてください。

### ■ CSVファイルからアドレス帳に登録したい

AddressBook ViewerまたはTopAccess から登録してください。

### ■ コンピューターから印刷などができなくなった

以下のことを確認してください。

- 本機の電源ランプが点灯していることを確認してください。
- 電源プラグがコンセントに確実に接続されていることを確認してください。
- ネットワークケーブルが本機のLAN 端子に接続されていることを確認してください。
- トナーや用紙残量を確認してください。
- 部門やユーザーに許可された印刷枚数を超えていないかを確認してください。

問題が解決できない場合は、本機の管理者にお問い合わせください。

### ■ メッセージ「Windows NTファイルをコピーしてください」が表示される

N/W-Faxドライバーのインストール時に、プリンターポートダイアログで誤ったポートタイプが選択されています。以下の手順でローカルポートを選択してください。

1. プリンター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. プリンターフォルダーの [ファイル] メニューで、[プリンターの追加] を選択してプリンター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] を選択してプリンターの追加を行います。

## ■ メッセージ「クライアントソフトウェアDVDが必要です」が表示される

追加するプリンターをプリンターの一覧から選択しています。以下の手順でプリンターを追加してください。

1. プリンターの追加ウィザードを終了します。
2. プリンターフォルダーの【ファイル】メニューで、【プリンターの追加】を選択してプリンター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. プリンター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. 【現在のドライバーを使う】を選択して、現在のドライバー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ーのINFファイル(\*.inf)のあるサブディレクトリを開いてINFファイルを選択し、プリンターの追加を行います。

## ■ メッセージ「クライアントDVDに\*.DRVファイルがありません」が表示される

追加するプリンターをプリンターの一覧から選択しています。以下の手順でプリンターを追加してください。

1. プリンターの追加ウィザードを終了します。
2. プリンターフォルダーの【ファイル】メニューで、【プリンターの追加】を選択してプリンター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. プリンター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ーのINFファイル(\*.inf)のあるサブディレクトリを開いてINFファイルを選択し、プリンターの追加を行います。

## ■ メッセージ「指定された場所にはハードウェア情報がありません」が表示される

ドライバーをインストール中にINFファイルを指定したパス名またはパス名の文字数が長すぎます。

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てインストールしてください。

## ■ メッセージ「このポートは現在プリンターが使っているので、削除できません」が表示される

ドライバーが開いている、印刷中、もしくは他のドライバーで使用されています。

- すべての印刷ジョブが完了しているか確認してください。
- すべてのアプリケーションを終了してください。
- ドライバーのポートを変更してしてください。

## ■ メッセージ「現在のプリンター設定は正常ではありません」が表示される

インストールが正常に完了していないため、ドライバーが正しく設定されていません。

ドライバーを削除し、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。

## ■ 「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

- N/W-Faxドライバー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ーを再起動してください。

---

## ■ 「ロガー送信」に該当ジョブの結果が記載されていない

本機のタッチパネルの〔状況確認〕から〔ファクス〕を選択し、〔状況〕フィールドに「部門コードなし」と表示されているジョブを選択し、〔送信〕を押して再送信します。

## ■ 送信状を付けるとファクスを送信できない

プリンタードライバーのファイル名を30文字以下に設定してください。

ファイル名が半角54文字以上のプリンタードライバーを通常使うプリンターに設定している場合、IPPポートに設定したN/W-Faxドライバーから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エラーになります。

## ■ クライアントソフトウェアでログインできない

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ー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。

## ■ 間違ったユーザー名やパスワードでも印刷できてしまう

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。

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ー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。

# 8

## ネットワークについてのご質問

## ネットワークについてのご質問

### ■ 本機をネットワークで検出できない

本機のネットワーク設定が適切でないことが原因と考えられます。以下のチェックリストを確認し、対処してください。

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 -ユーザー -] > [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ーの検索ユーティリティを使って本機のプリンター名を検索します。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ーを検出できますか？	次へ ↓	→	クライアントコンピューター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を確認します。
4	本機とコンピューターのハブとネットワークのリンク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 -ユーザー -] > [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	本機のプリンター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？	End	→	装置のNetBIOS名を正しく設定してください。 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、本機に使われているIPアドレスは、有効な範囲のアドレスを使用してください。

## ■ 本機をローカル検索で検出できない

TWAINドライバー、ファイルダウンローダー、AddressBook Viewer、Backup/Restore Utility、Remote Scan ドライバー、N/W-Faxドライバー、プリンタードライバーがネットワークで本機を自動的に検出できない場合は、コンピューター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。以下のチェックリストを確認し、対処してください。

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ー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 - ユーザー -】>【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。必要に応じてTopAccessからプロトコルを変更し、本機を再起動します。手順2を繰り返し行います。装置が検出できたことを確認してください。
5	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設定をしてください。
6	ルーターが本機をフィルター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？	End	→	ルーター設定を調整してください。

## ■ 本機がpingコマンドに応答しない

本機がpingコマンドに応答しない場合は、以下のチェックリストでネットワーク設定を確認し、対処してください。

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ー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してください。
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を入力してください。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TCP/IP設定を確認してください。
3	本機に再度pingコマンドを実行してください。本機はpingコマンドに応答しますか？	<b>End</b>	次へ ↓	
4	同じネットワーク内の別のコンピューターから本機に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て、本機に有効なIPアドレスを割り当ててください。
5	同じネットワーク内の別のコンピューターからpingコマンドを実行できますか？	<b>End</b>	→	コンピューター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。

## ■ 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

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場合は、以下のチェックリストを確認し、対処してください。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？	<b>End</b>	→	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

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場合は、以下のチェックリストを確認し、対処してください。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。

## ■ Windows環境でSMB印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	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コンピューター名（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 ↓	→	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ー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ー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。 ネットワークコンピューターで本機を確認してください。
7	正しいプリンタードライバーがインストールされていますか？	次へ ↓	→	正しいプリンタードライバーをインストールしてください。
8	ドライバーのポート名は有効ですか？	End	→	正しいポート名を設定して、本機で印刷できることを確認してください。

## ■ Windows環境でRawを使用したTCP印刷またはLPR印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	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	Raw TCP印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	→	TopAccessでRaw TCP印刷サービスを正しく設定してください。
3	LPR/LPD印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	→	TopAccessでLPD印刷サービスを正しく設定してください。
4	正しいプリンタードライバーがインストールされていますか？	次へ ↓	→	正しいプリンタードライバー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ポートが設定されますか？	End	→	TopAccessで正しいポート番号を設定して、本機で印刷できることを確認してください。

## ■ Windows環境でIPP印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	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	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サーバー使用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 ↓	→	TopAccessで正しくIPP印刷サービスを設定してください。
4	正しいプリンタードライバーがインストールされていますか？	次へ ↓	→	正しいプリンタードライバー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？	End	→	TopAccessで正しいポート番号を設定して、本機で印刷できることを確認してください。

## ■ NetWare環境でNovell印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	本機をNetWare接続に設定しましたか？	次へ ↓	→	NetWareネットワークを正しく設定をしてください。
2	Novell iPrint印刷用に正しくプリンタードライバーがインストールされていますか？	次へ ↓	→	iPrint Clientをインストールし、NetWareプリントサーバーからプリンタードライバーをダウンロードしてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <a href="#">インストール - プリンタードライバーのインストール（Windows）</a> - その他 <a href="#">のインストール - Novell iPrint印刷</a>
3	サーバーで作成されたプリンターのIPアドレスやポートの設定は正しいですか？	End	→	正しいIPアドレスやポート番号を設定して、本機で印刷できることを確認してください。

## ■ Mac OS環境で印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	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	Mac OSのコンピューター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のコンピューター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。	End	→	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環境で印刷ができない

以下のチェックリストを確認し、対処してください。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	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	LPR/LPD印刷は正しく設定されていますか？	次へ ↓	→	TopAccessでLPD印刷サービスを正しく設定してください。
3	正常にUNIX/Linuxフィルターをインストールできましたか？	次へ ↓	→	UNIX/Linuxフィルターをインストールしなおしてください。
4	プリントキューを正常に作成し設定しましたか？	次へ ↓	→	プリントキューを作成しなおしてください。
5	LPDをルートとして本機に印刷できましたか？	次へ ↓	→	他のユーザーが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ーから本機に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ようであれば、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？	<b>End</b>	→	Daemonを再ロードするかシステムを再起動して、本機で印刷できることを確認してください。

## ■ 無線LANで接続できない

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】ボタンを押して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。

チェック項目	参照項目
クライアントコンピューターにインストールされているユーザー証明書（クライアント証明書およびCA証明書）の有効期間を超過している場合。	有効期間を変更したユーザー証明書を発行してください。
無線LAN設定が無効に設定されている場合。	無線LAN設定を有効に設定してください。
アクセスポイントに接続できない場合。	アクセスポイントの設定は、お使いの無線LANアクセスポイントの取扱説明書を確認してください。
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。	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。	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。	本機の認証方式をWPA/WPA2 Enterprise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。	本機の認証方式をWPA/WPA2 Personal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と同じにしてください。
認証方式にWPA/WPA2 Enterprise、WPA2 Enterprise、WPA3 Enterprise、WPA3 Enterprise 192-bit Securityを利用している場合。	RADIUSサーバーがTLS1.2（Windows Server 2016以降/hostapd Integrated EAP Server）に対応していることを確認してください。
認証方式にWPA3を利用している場合	アクセスポイントの設定がWPA3 EnterpriseまたはWPA3 Enterprise 192-bit Securityのどちらになっているかを確認してください。



# 9

## エラーメッセージについてのご質問

## エラーメッセージについてのご質問

### ■ メッセージ「\*\*\*カバーを閉めてください」が表示される

「\*\*\*」で示すカバーが開いています。開いているカバーを画面上で確認し、カバーを閉めてください。

### ■ メッセージ「\*\*\*で紙づまりです」が表示される

機体内部で用紙がつまっています。画面に表示されるガイダンスに従って、つまった用紙を取り除いてください。

### ■ メッセージ「\*\*\*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」が表示される

トナーがなくなりました。(カラー機の場合、「\*\*\*」に対象の色が表示されます。)(複数の色のトナーがなくなった場合は、色の名前が以下の略称で表示されます。Y: 黄、M: マゼンタ、C: シアン、K: 黒)  
トナーがなくなった色を画面上で確認し、トナーカートリッジを交換してください。(カラー機およびe-STUDIO5528Aの場合、このメッセージが表示されてから約50枚印刷できます。印刷条件によって印刷できる枚数は変化します。)

### ■ メッセージ「\*\*\*トナーが認識されません トナーカートリッジを確認してください」が表示される

トナーが認識されない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。(カラー機の場合、「\*\*\*」に対象の色が表示されます。)

トナーカートリッジが正しく挿入されていない。	トナーカートリッジを正しく挿入してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 <b>困ったときは (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 機体に関するトラブル - トナーカートリッジの交換</b>
トナーカートリッジの接点が汚れている。	接点を柔らかい布で拭いてください。
推奨品以外のトナーカートリッジを使用している。	推奨トナーカートリッジを使用してください。

### ■ メッセージ「\*段目カセットの用紙サイズが間違っています 用紙の向きとサイズをご確認ください。」が表示される

「\*」で示すカセットに入っている用紙のサイズと機体に登録されている用紙サイズが一致していないため、用紙がつまりました。紙づまりを解除しても、用紙サイズを登録しなおすまで続けて紙づまりが起こります。以下を参照して対処してください。

**困ったときは (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 用紙サイズの設定間違いによる紙づまりの解除**

**困ったときは (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 用紙サイズの設定間違いによる紙づまりの解除**

### ■ メッセージ「お待ちください セルフチェック中です」が表示される

画質を維持するために必要な調整を行っています。調整が終わり、メッセージが消えるまでお待ちください。

### ■ メッセージ「機体設定調整中です。印刷再開までお待ちください。」が表示される

機体内の温度調整や画質を維持するために必要な調整を行っています。このメッセージは約2分間表示されることがあります。調整が終了し印刷が再開されるまでお待ちください。

## ■ メッセージ「クリーニングの時期です。前面カバーを開けて、ガイダンスに従い操作してください。」が表示される

帶電チャージャーやLEDプリントヘッド／スリットガラスが汚れています。画面に表示されるガイダンスに従って、帶電チャージャーと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。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - 機器内部のクリーニング

## ■ メッセージ「原稿の状態を確認して入れ直してください」が表示される

以下の可能性がありますので、それぞれ確認して、対処してください。

- 原稿送り装置内部で原稿がつまつた。  
画面に表示されるガイダンスに従って、つまつた原稿を取り除いてください。
- セットした原稿の向きやサイズが正しくない。  
原稿の向きとサイズを確認してから、再度原稿送り装置に原稿をセットして、操作しなおしてください。

## ■ メッセージ「原稿の向きを変えてください」が表示される

セットした原稿の向きが正しくありません。原稿の向きを90度変えてセットしなおしてください。

## ■ メッセージ「コピー可能枚数を超えるました 動作を中止します」が表示される

原稿を読み込んでいる途中で、部門やユーザーに設定されているコピー可能枚数の上限を超えるました。コピー可能枚数の設定については、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ メッセージ「コピーできます（＊＊＊トナーが認識されません）トナーカートリッジを確認してください」が表示される

トナーが認識されない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。（カラー機の場合、「＊＊＊」に対象の色が表示されます。）

トナーカートリッジが正しく挿入されていない。	トナーカートリッジを正しく挿入してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。 困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - トナーカートリッジの交換 困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - トナーカートリッジの交換
トナーカートリッジの接点が汚れている。	接点を柔らかい布で拭いてください。
推奨品以外のトナーカートリッジを使用している。	推奨トナーカートリッジを使用してください。

## ■ メッセージ「コピーできます（サドルステッチトレイフル）」が表示される

フィニッシャーのサドルステッチトレイがいっぱいになりました。フィニッシャーのサドルステッチトレイから用紙を取り除いてください。

## ■ メッセージ「コピーできます（サドル針なし）」が表示される

サドルステッチユニットのステイプラーの針が残り少なくなっています。または針がなくなりました。ホチキス機能を選択しても仕上げがホチキス留めされていない場合は、サドルステッチユニットの針ケースを交換してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - サドルステッチユニットのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - サドルステッチユニットのステイプラー

## ■ メッセージ「コピーできます（ホチキス針確認）」が表示される

フィニッシャーのステイプラーの針がつまりました。または針シートが十分に送られませんでした。一番上の針シートを1枚取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - フィニッシャーのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - フィニッシャーのステイプラー

## ■ メッセージ「コピーできます（ホチキス針なし）」が表示される

フィニッシャーのステイプラーの針が残り少なくなっています。または針がなくなりました。ホチキス機能を選択しても仕上げがホチキス留めされていない場合は、フィニッシャーの針ケースを交換してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - フィニッシャーのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - フィニッシャーのステイプラー

## ■ メッセージ「コピーできます（パンチ肩フル）」が表示される

ホールパンチユニットのパンチ肩ケースがいっぱいになりました。パンチ肩を取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - パンチ肩ケースの清掃

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - パンチ肩ケースの清掃

## ■ メッセージ「コピーできます（フィニッシャーフル）」が表示される

フィニッシャーの排紙トレイがいっぱいになりました。フィニッシャーの排紙トレイから用紙を取り除いてください。

## ■ メッセージ「コピーできます（本体トレイフル）」が表示される

本機の排紙トレイがいっぱいになりました。本機の排紙トレイから用紙を取り除いてください。

## ■ メッセージ「コピーできません 部門カウンターを確認してください」が表示される

原稿を読み込んでいる途中で、部門に設定されているコピー可能枚数の上限を超えるました。コピー可能枚数の設定については、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ メッセージ「コピー用紙を補給してください」が表示される

カセット内または手差しトレイ上の用紙がなくなりました。用紙がなくなったカセットまたは手差しトレイをタッチパネル上で確認し、カセットまたは手差しトレイに用紙をセットしてください。用紙のセットのしかたについては、以下の参照先をご覧ください。

用紙の準備（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする

用紙の準備（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 用紙をセットする - カセットに用紙をセットする

用紙の準備（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 用紙をセットする - 手差しトレイに用紙をセットする

用紙の準備（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 用紙をセットする - 手差しトレイに用紙をセットする

## ■ メッセージ「サービスコール」が表示される

サービスエンジニアによる調整が必要です。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。その際、画面右上に表示されるエラーコード（C\*\*\*）を担当者にお知らせください。



### 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・故障時はサービスエンジニアまたは弊社販売店へご連絡ください。

## ■ メッセージ「サドルステッチのステイプラーをお確かめください」が表示される

サドルステッチユニットのステイプラーの針がつまりました。つまた針を取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - サドルステッチユニットのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - サドルステッチユニットのステイプラー

## ■ メッセージ「サドルステッチユニットのステイプラーの針を補給してください」が表示される

サドルステッチユニットのステイプラーの針が残り少なくなっています。または針がなくなりました。ホチキス機能を選択しても仕上げがホチキス留めされていない場合は、サドルステッチユニットの針ケースを交換してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - サドルステッチユニットのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - サドルステッチユニットのステイプラー

## ■ メッセージ「ステイプラーの針を補給してください」が表示される

フィニッシャーのステイプラーの針が残り少なくなっています。または針がなくなりました。ホチキス機能を選択しても仕上げがホチキス留めされていない場合は、フィニッシャーの針ケースを交換してください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - フィニッシャーのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針の補充 - フィニッシャーのステイプラー

## ■ メッセージ「ステイプラーをお確かめください」が表示される

フィニッシャーのステイプラーの針がつまりました。つまた針を取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - フィニッシャーのステイプラー

困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - ステイプラーの針づまりの解除 - フィニッシャーのステイプラー

## ■ メッセージ「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」が表示される

本機を一定時間使用していなかったので、低電力モードに入っています。[節電] ボタンを押して低電力モードを解除してください。

## ■ メッセージ「正しいサイズのカセットを入れてください」が表示される

以下の可能性がありますので、それぞれ確認して、対処してください。

- 原稿に合ったサイズの用紙がカセットに入っていない。  
原稿に合ったサイズの用紙をカセットにセットしてください。
- 原稿送り装置にセットした原稿が斜めに送られたため、原稿のサイズが正しく検知されなかった。  
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。

## ■ メッセージ「定期点検のためにサービスに連絡してください」が表示される

サービスエンジニアによる点検・保守作業が必要です。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。

## ■ メッセージ「停電が発生しました」が表示される

停電などが原因で、ジョブが中断しました。停電発生時に実行中だった印刷ジョブやファクスジョブが完了していない可能性があります。[状況確認] を押して、ジョブの状況を確認してください。[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。

## ■ メッセージ「データ消去中」が表示される

ジョブ終了後のデータをデータ消去オプションが消去しています。データ消去オプションを装着している場合に表示されます。メッセージが表示されている間も、本機を操作できます。

## ■ メッセージ「手差しトレイの用紙サイズが間違っています 用紙の向きとサイズをご確認ください。」が表示される

手差しトレイにセットした用紙のサイズと機体に登録されている用紙サイズが一致していないため、紙づまりが起こりました。紙づまりを解除しても、用紙サイズを登録しなおすまで続けて紙づまりが起こります。以下を参照して対処してください。

困ったときは (e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series) - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 用紙サイズの設定間違いによる紙づまりの解除

困ったときは (e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series) - 機体に関するトラブル - 紙づまりの解除 - 用紙サイズの設定間違いによる紙づまりの解除

## ■ メッセージ「手差しトレイの用紙を入れ直してください」が表示される

手差しトレイにセットした用紙がつまりました。つまた用紙を取り除き、用紙をセットしなおしてください。

## ■ メッセージ「手差し用紙の向きとサイズをご確認ください」が表示される

以下の可能性がありますので、それぞれ確認して、対処してください。

- 手差しトレイにセットした用紙の向きまたはサイズが正しくない。  
手差しトレイにセットしている用紙の向きとサイズを確認し、セットしなおしてください。
- 手差しトレイのサイドガイドの幅が用紙と合っていない。  
サイドガイドの幅を用紙に合わせてください。

## ■ メッセージ「電源を入れ直してください。」が表示される

システム上のトラブルが発生しました。[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。

## ■ メッセージ「廃トナーボックスを交換してください」が表示される

廃トナーボックスがいっぱいになりました。画面に表示されるガイダンスに従って、廃トナーボックスを交換してください。

## ■ メッセージ「パンチ肩を捨ててください」が表示される

ホールパンチユニットのパンチ肩ケースがいっぱいになりました。パンチ肩を取り除いてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

**困ったときは（e-STUDIO5525AC Series/e-STUDIO5528A Series） - 機体に関するトラブル - パンチ肩ケースの清掃**

**困ったときは（e-STUDIO7527AC Series/e-STUDIO9029A Series） - 機体に関するトラブル - パンチ肩ケースの清掃**

## ■ メッセージ「ファクス回線のケーブルが接続されているか確認してください」が表示される

ファクス回線のケーブルの接続が確認されない場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

装置にLINEケーブルが未接続、または接触不良の状態になっている。	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。	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。	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、光ターミナルなどの動作不良によりダイヤルトーンが出でていない。	光ターミナルなどの再起動を行い、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、光ターミナルなどの電源が入っていないことによりダイヤルトーンが出でていない。	光ターミナルなどの電源が入っているか確認してください。
オプションの回線増設ユニット装着時に回線2が未使用（LINEケーブルが未接続）の状態になっている。	回線2を受信専用に設定してください。

## ■ メッセージ「複製禁止の原稿を検出しました」が表示される

このメッセージは、コピーが禁止されている原稿をコピーしようとした場合に表示されます。この原稿はコピーできません。

## ■ メッセージ「部門割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される

部門に割り当てられている、コピー、印刷、スキャンなどの割り当て残数がなくなりました。割り当ての設定については、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ メッセージ「フィニッシャートレイの下に物を置いてある場合は取り除いてから、電源を入れ直してください。」が表示される

このメッセージは、フィニッシャートレイの下に物が置かれている場合に表示されます。フィニッシャートレイの下の物を取り除き、電源を入れなおしてください。

## ■ メッセージ「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？」が表示される

原稿を読み込んでいる途中で、内蔵メモリがいっぱいになりました。読み込んだところまでコピーするときは〔はい〕を、読み込んだ内容を取り消したいときは〔いいえ〕を押してください。

## ■ メッセージ「ユーザー割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される

ユーザーに割り当てられている、コピー、印刷、スキャンなどの割り当て残数がなくなりました。割り当ての設定については、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ メッセージ「ユーザー割り当てと部門割り当てがなくなりました。管理者にお問い合わせください。」が表示される

ユーザーと部門に割り当てられている、コピー、印刷、スキャンなどの割り当て残数がなくなりました。割り当ての設定については、本機の管理者にお問い合わせください。

## ■ メッセージ「読み込み可能枚数を超えるとスキャンされたデータは削除されます」が表示される

原稿を読み込んでいる途中で、一度に読み込める原稿の枚数（1000枚）を超えると、（マガジンソート機能やページ付加機能を使用している場合）読み込む原稿の枚数を減らして、コピーしなおしてください。

## ■ メッセージ「読み込み可能枚数を超えた場合 読み込んだ原稿を印刷しますか？」が表示される

原稿を読み込んでいる途中で、一度に読み込める原稿の枚数（1000枚）を超えた場合、読み込んだところまでコピーするときは〔はい〕を、読み込んだ内容を取り消したいときは〔いいえ〕を押してください。

## ■ メッセージ「リソース不足のため印刷できません」が表示される

大量のジョブがたまっています。実行中、中断中の不要なジョブを削除し、再度実行してください。

## ■ メッセージ「ストレージデバイスセルフテストを実行中です」が表示される

複合機本体の内蔵ストレージの状態をチェックしています。このメッセージが表示されている間は、操作パネルの操作やジョブの実行が遅くなる場合があります。

## ■ メッセージ「ストレージデバイスの交換が必要です。サービスに連絡してください」が表示される

複合機本体の内蔵ストレージが不調のため交換する必要があります。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。

## ■ メッセージ「ストレージデバイステータのバックアップをしてください」が表示される

複合機本体の内蔵ストレージは通常動作していますが、万一のトラブルに備えてデータの定期的なバックアップをお勧めします。設定/登録メニューの管理者設定画面にある「データバックアップ/リストア」で、バックアップしてください。詳しくは、以下の参照先をご覧ください。

[設定/登録 - 設定項目（管理者設定） - 機器設定 - データバックアップ/リストアを設定する](#)

## ■ メッセージ「LANケーブルが接続されているか確認してください」が表示される

ネットワークケーブルの接続が確認できません。ネットワークケーブルについて、以下の確認を行ってください。

- ・ 本機にネットワークケーブルが接続されているか
- ・ ネットワークケーブルのコネクターが破損していないか
- ・ ネットワークケーブルが断線していないか
- ・ ネットワークケーブルがハブに接続されているか、コネクターが破損していないか
- ・ ネットワークケーブルを接続したハブの電源が入っているか
- ・ 本機とハブのEthernetの通信速度と通信方式の設定が合っているか

## ■ メッセージ「サービス中です。電源を切らないでください」が表示される

複合機の状態を確認してサービスシステムに通知しているので、このメッセージが表示されているときは電源を切らないでください。状態確認後、場合によっては複合機本体を自動的に再起動します。メッセージが消えた後（または再起動後）は、通常どおり使用してください。メッセージの後に状態の内容が2桁の番号で表示されますが、故障ではありません。

## ■ メッセージ「TRUボックス交換 サービスに連絡してください」が表示される

サービスエンジニアによる交換作業が必要です。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。

## ■ メッセージ「新しい廃トナーボックスを準備してください」が表示される

廃トナーボックスがもうすぐいっぱいになります。新しい廃トナーボックスをお手元にご準備ください。

## ■ メッセージ「現像剤（\*）の保守時期です サービスに連絡してください」が表示される

「\*」で示す色の現像剤が少なくなりました。（色の名前は以下の略称で表示されます。Y：黄、M：マゼンタ、C：シアン、K：黒）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。

---

## ■ メッセージ「廃トナー ボックスの装着を確認し、カバーを閉めてください。」が表示される

廃トナー ボックスがしっかり装着されていません。または廃トナー ボックス カバーが閉まっていません。廃トナー ボックスがしっかり装着されていることを確認し、廃トナー ボックス カバーを閉めてください。

## ■ メッセージ「\*\*\*トナーカートリッジが空になる前に交換されました。交換前のカートリッジが使用できます。カートリッジを元に戻しますか？」が表示される

トナーが完全になくなる前にトナーカートリッジが交換されました。（カラー機の場合、「\*\*\*」に対象の色が表示されます。）（複数の色のトナーがなくなった場合は、色の名前が以下の略称で表示されます。Y：黄、M：マゼンタ、C：シアン、K：黒）

取り外したトナーカートリッジを元に戻してください。手元にない場合は、サービスエンジニアにお問い合わせください。

## ■ メッセージ「無効なデータです。」が表示される

操作パネルにこのメッセージが表示される場合、以下の可能性があります。それぞれ確認して、対処してください。

- クローンファイルではないファイルが選択されています。クローンファイルを選択しなおしてから [インストール] 押してください。
- クローンファイルが破損しています。作成しなおしたクローンファイルをお使いいただくか、オリジナルのクローンファイルをUSBメディアにコピーして操作を再度実行してください。
- USBメディアの認識不良または破損しています。新しいUSBメディアに交換し操作を再度実行してください。

## ■ メッセージ「ファイルのインポートに失敗しました。（ファイル形式が無効です。）」が表示される

TopAccessで複製ファイルのアップロード中に通信切断などでファイルが破損した場合に表示します。しばらくしてから通信していただくか、本機およびクライアントコンピューターの接続環境を確認のうえ、再起動してから通信をやり直してください。

# 10

**エラーコードについてのご質問**

## エラーコードについてのご質問

### ■ 印刷ジョブに関するエラーコード

TopAccess [ログ] タブの [印刷ログ]、[送信管理記録]、[受信管理記録]、[スキャンログ] 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にお問い合わせください。

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	ジョブがユーザーにより取り消されました。
4012	期限切れジョブの自動削除	保持時間が経過したジョブが、自動で削除されました。
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ことを確認してから、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るました。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	ユーザー認証エラー	印刷しようとしたユーザーは、認証されていないか、ユーザー登録されていません。認証またはユーザー登録してください。
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問い合わせください。
4111	割り当て数が0になりました	部門管理とユーザー管理で設定された割り当て数が同時に0になりました。割り当てを再設定するか、初期化してください。
4112	割り当て数が0になりました	ユーザー管理で設定された割り当て数が0になりました。割り当てを再設定するか、初期化してください。
4113	割り当て数が0になりました	部門管理で設定された割り当て数が0になりました。割り当てを初期化してください。
4121	外部カウンター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、本機の管理者にお問い合わせください。 2.キーカウンター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	内蔵ストレージにデータを一時的に保存してから印刷[お試し印刷]、[プライベート印刷]、[スケジュール印刷]などは印刷できません。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	プリンタードライバーの【印刷設定】画面で以下の設定をしている場合は、内蔵ストレージにデータを保存して印刷、または印刷して保存することはできません。 【ホールド印刷】や【マルチステーション印刷】などの通常印刷をしてください。 •【ジョブタイプ】を【本体に保存】を選択してから [...] をクリックし、表示する【本体に保存】画面で【印刷】をチェックしている場合 •【ジョブタイプ】を【ジョブタイプの組み合わせ】を選択してから [...] をクリックし、【ジョブタイプの組み合わせ】画面で【本体に保存】をチェックしている場合。
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。本機の設定を確認してください。
4214	ファクス／インターネットファクス送信制限エラー	ファクス／インターネットファクス送信機能、またはネットワークファクス／インターネットファクス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。
4215	IPP-PIN印刷制限エラー	本機のIPP-PIN印刷が無効に設定されているため、PINコードを含んだ印刷ジョブは印刷できません。 クライアントデバイスで、本機の登録を削除してから再登録してください。
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、AirPrint/Mopria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、IPP-PIN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、IPP-PIN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、本機の管理者にお問い合わせください。
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、本機の管理者にお問い合わせください。
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、本機の管理者にお問い合わせください。
4314	ファクス／インターネットファクスを送信する権限がありません	ファクス／インターネットファクスを送信する権限については、本機の管理者にお問い合わせください。
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、本機の管理者にお問い合わせください。

エラーコード	内容	対処方法
4411	画像データ生成失敗	再度印刷を実行するか、別のプリンタードライバー(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ことを確認してください。(コンピューター上で表示できる、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ことを確認してください。
4412	復号処理工エラー	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、本機能で印刷できません。
4413	IPP-PIN 印刷のジョブ登録エラー	本機に送信したPINコードの判別ができません。PINコードを適切に入力しているか確認してください。(iOSの場合は、プリント実行後にPINコードが画面に表示されることを確認してください。) PINコードが入力できない場合は、クライアントデバイスで、本機の登録を削除してから再登録してください。それでも解決しない場合は、お使いの印刷アプリケーションまたはOSをアップデートしてください。
4511	接続タイムアウト	クライアントコンピューター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、コンピューターから接続が切断されました。 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てから、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。 しばらくし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、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。
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しています。内蔵ストレージ内のプライベート印刷のジョブや部門コードなしの不要なジョブを削除した後に、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るため、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。

エラーコード	内容	対処方法
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お問い合わせください。
4731	マルチステーション印刷ジョブリスト破損エラー	マルチステーション印刷のジョブリストに異常が発生したため、ジョブが削除されました。削除されたジョブを再度登録してください。
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、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。
4F11	印刷に失敗しました	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。

## ■送受信に関するエラーコード

TopAccess [ログ] タブの [印刷ログ]、[送信管理記録]、[受信管理記録]、[スキャンログ] 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にお問い合わせください。

エラーコード	内容	対処方法
0012	原稿つまり	つまった原稿を取り除いてください。
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つまりによる中止)	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。 光回線などの場合、光ターミナル等の再起動を行い、正常に動作しているか確認してください。また、FAXユニットを複数装着している場合は、回線2を受信専用に設定してください。 [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, 00C8, 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ます。原稿の長さを短くして送信するよう送信者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、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。
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、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。
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。それでもエラーが発生する場合は、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。
1C11	メモリ不足	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
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	パラメーターが正しくありません	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は、電源を入れなおして再度実行してください。
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、ページ数を減らして実行してください。
1C30-1C33	ストレージアクセスエラー	実行中のジョブが完了した後に、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、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。
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、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。
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。 SMTP アドレスを設定しなおして、再度実行してください。エラーが発生する場合は、電源を入れなお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。
1C6B	自局メールアドレスエラー	本機のSMTP認証が正しい認証方法か、Eメールアドレスに無効な文字が使用されていないかを、本機の管理者に確認してください。
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ことを確認し、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、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。
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。

エラーコード	内容	対処方法
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。 認証方式が「アプリケーション」の場合、連携アプリケーションの設定管理画面からアカウントを登録してください。すでにアカウントが作成されている場合、アカウントを削除してからアカウント再登録してください。
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	ジョブがユーザーにより取り消されました。
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ことを確認してください。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依頼ください。
3A20	メール解析エラー	再送するよう送信者にご依頼ください。
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依頼ください。
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依頼ください。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場合に、このエラーが表示されることがあります。その場合は、用紙をセットして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	Eメール印刷の分割受信を有効に設定するよう本機の管理者に連絡してください。設定後、メールを再送するよう送信者にご依頼ください。
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設定するよう本機の管理者に連絡してください。設定後、メールを再送するよう送信者にご依頼ください。
3B10	メールフォーマットエラー	再送するよう送信者にご依頼ください。
3B20	Content-Typeエラー	以下のフォーマットで再送信するよう、送信者にご依頼ください。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 添付ファイルをTIFF-FXフォーマットのみで送信する</li><li>• PDF/JPEG/XPS（複数フォーマット添付可）にして送信する</li><li>• 本機がサポートしているフォーマットで送信する</li></ul>
3B40	メールデコードエラー	再送するよう送信者にご依頼ください。
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依頼ください。
3C20	TIFF圧縮方式エラー	添付ファイルをMH、MR、MMR、JPEGいず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依頼ください。
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依頼ください。

エラーコード	内容	対処方法
3C40	TIFF紙サイズエラー	添付する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依頼ください。
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依頼ください。
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依頼ください。
3C70	電源断	エラージョブが復旧されていることを確認してください。復旧していない場合は、再送するよう送信者にご依頼ください。
3C90	オフランプファクス送信制限エラー	ファクス送信機能を有効に設定してください。
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依頼ください。
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、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設定が有効に設定されている場合は、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、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ユーザー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。 認証方式が「アプリケーション」の場合、連携したアプリケーションの設定管理画面からアカウントを登録してください。
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。

## ■ スキャンジョブに関するエラーコード

TopAccess [ログ] タブの [印刷ログ]、[送信管理記録]、[受信管理記録]、[スキャンログ] 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にお問い合わせください。

### Eメール

エラーコード	内容	対処方法
2C10, 2C12, 2C13, 2C20- 2C22	ジョブステータスが正しくありません	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。それでもエラーが発生する場合は、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。
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、それらが完了した後にエラーとなったジョブを再度実行してください。エラーが発生する場合は、電源を入れなおしてから再度実行してください。
2C14	指定されたパラメーターが正しくありません	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。エラーが発生する場合は、電源を入れなおしてから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してください。
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、それらが完了した後にエラーとなったジョブを再度実行してください。エラーが発生する場合は、電源を入れなおしてから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。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から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、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。
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本機の管理者にお問い合わせください。
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。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。
2C46	証明書の有効期限が切れているため電子署名付きPDFの作成に失敗しました	証明書の有効期限が切れています。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。

エラーコード	内容	対処方法
2C47	電子署名付きPDFの証明書とPDFバージョンに不整合がありました	証明書とPDFファイルフォーマットの組み合わせがサポートされていません。証明書の設定またはPDF/Aファイルフォーマット設定の変更については管理者に確認してください。それでもエラーが発生する場合は、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。
2C48	証明書が壊れている、またはサポートされていない証明書のためPDFの作成に失敗しました	証明書の破損、またはサポートされていない証明書です。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。
2C50	認証が必要な設定で、ユーザー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	ユーザー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、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。
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。 SMTP アドレスを設定しなおして、再度実行してください。エラーが発生する場合は、電源を入れなお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。
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、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。
2C6B	From: フィールド指定されたアドレスが正しくありません	本機のSMTP認証が正しい認証方法か、Eメールアドレスに無効な文字が使用されていないか、本機の管理者に確認してください。
2C6C	To: フィールド指定されたアドレスが正しくありません	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てから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本機の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。 認証方式が「アプリケーション」の場合、連携アプリケーションの設定管理画面からアカウントを登録してください。すでにアカウントが作成されている場合、アカウントを削除してからアカウント再登録してください。

エラーコード	内容	対処方法
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	ジョブがユーザー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ことを確認してからジョブを再送してください。

### 共有フォルダーに保管

エラーコード	内容	対処方法
2D10, 2D12, 2D13	ジョブステータスが正しくありません	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、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。
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。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正しくありません	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。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。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、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。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。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。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、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。

エラーコード	内容	対処方法
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本機の管理者に確認してください。
2D46	証明書の有効期限が切れているため電子署名付きPDFの作成に失敗しました	証明書の有効期限が切れています。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。
2D47	電子署名付きPDFの証明書とPDFバージョンに不整合がありました	証明書とPDFファイルフォーマットの組み合わせがサポートされていません。証明書の設定またはPDF/Aファイルフォーマット設定の変更については管理者に確認してください。それでもエラーが発生する場合は、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。
2D48	証明書が壊れている、またはサポートされていない証明書のためPDFの作成に失敗しました	証明書の破損、またはサポートされていない証明書です。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。
2D50	認証が必要な設定で、ユーザー認証または部門認証がされていない状態のまま【共有フォルダーに保管】ジョブが実行されました	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。
2D62	ネットワークの接続に失敗しました	ネットワークパスが正しいか確認し、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、サーバーのIPアドレス／パスを管理者に確認してください。また、サーバーが正常に動作しているか確認してください。
2D63	指定されたネットワークパスが正しくありません	正しいネットワークパスを指定したか確認し、再度スキャンを実行してください。メタスキャンの場合は、メタデータ保存先も確認してください。
2D64	ファイルサーバーへのログオンに失敗しました	ログイン名およびパスワードを確認し、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	ユーザー認証または部門認証を行ってから再度【共有フォルダーに保管】を実行してください。
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、本機の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、本機の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	エクスプローラーで共有フォルダー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、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。
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、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。

エラーコード	内容	対処方法
2DC0	ジョブが取り消されました	ジョブがユーザー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ことを確認してからジョブを再送してください。

## USBに保管

エラーコード	内容	対処方法
2E10, 2E12, 2E13	ジョブステータスが正しくありません	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、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。
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。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。
2E14	指定されたパラメーターが正しくありません	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。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。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。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、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。
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。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、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。
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。

エラーコード	内容	対処方法
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、本機の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。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。
2E46	証明書の有効期限が切れているため電子署名付きPDFの作成に失敗しました	証明書の有効期限が切れています。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。
2E47	電子署名付きPDFの証明書とPDFバージョンに不整合がありました	証明書とPDFファイルフォーマットの組み合わせがサポートされていません。証明書の設定またはPDF/Aファイルフォーマット設定の変更については管理者に確認してください。それでもエラーが発生する場合は、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。
2E48	証明書が壊れている、またはサポートされていない証明書のためPDFの作成に失敗しました	証明書の破損、またはサポートされていない証明書です。再登録した証明書でジョブを実行してください。証明書の再登録については管理者にお問い合わせください。
2E50	認証が必要な設定で、ユーザー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	ユーザー認証または部門認証を行ってから再度 [USBに保存] を実行してください。
2E65	フォルダー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	保存先フォルダー内のファイルを削除し、スキャンを再度実行してください。
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	ジョブがユーザー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ことを確認してからジョブを再送してください。

### リモートスキャン、WSスキャン、ファイルダウンローダー

エラーコード	内容	対処方法
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。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スキャン機能が無効です	WSスキャン機能が無効に設定されています。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	ジョブがユーザー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ことを確認してからジョブを再送してください。

エラーコード	内容	対処方法
2A60	WS スキャンのジョブ認証が失敗しました	WIA ドライバーで 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ー名がユーザー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ー名がユーザー登録されている名前か確認してください。
2A70	リモートスキャン権限のないユーザーがジョブを実行しました	ジョブを実行したユーザーに権限が付与されているか確認してください。
2A71	WS スキャン実行権限のないユーザーがジョブを実行しました	ジョブを実行したユーザー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ー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ーに権限が付与されているか確認してください。
2A73	権限のないユーザー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	実行したユーザーに権限が付与されているか確認してください。

#### ファイリングボックスに保管

エラーコード	内容	対処方法
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、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。
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、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。
2B30	ユーザー 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、スキャンを再度実行してください。
2B31	ユーザー 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／フォルダー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ーは作成できません。フォルダー名を変更して作成してください。存在する指定ボックス／フォルダーを削除し、ボックス／フォルダー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／フォルダーを削除できない場合には、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。
2B50	ユーザー 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、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。
2B51	ユーザー 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 -ユーザー -] > [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、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。
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。

エラーコード	内容	対処方法
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、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。
2BA0	BOXパスワードが正しくありません	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、本機の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、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。
2BA1	用紙サイズ／カラーモード／解像度は利用できません	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	ジョブがユーザー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ことを確認してから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、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。
2BD0	ドキュメントのリストア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からジョブを再送してください。
2BE0	マシンパラメーター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。
2BF2	最大フォルダー数に達しました	不要なフォルダーをファイリングボックスから削除してください。

## ネットワーク設定

エラーコード	内容	対処方法
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	パラメーター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。
2504	インプリメントされていないコマンドパラメーターです	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。

---

エラーコード	内容	対処方法
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	ユーザー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、文字モードの選択や低解像度を選択して再送信してください。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。

FC-2020AC/2021AC  
FC-2525AC/3525AC/4525AC/5525AC  
DP-2528A/3528A/4528A/5528A  
FC-6527AC/7527AC  
DP-6529A/9029A

東芝デジタル複合機

よくあるご質問

**e-STUDIO2020AC/2021AC**

**e-STUDIO2525AC/3525AC/4525AC/5525AC**

**e-STUDIO2528A/3528A/4528A/5528A**

**e-STUDIO6527AC/7527AC**

**e-STUDIO6529A/9029A**

東芝テック株式会社

