

7. こんなときには

認証がうまくいかなかったとき

ユーザーがユーザー認証を行って操作しているときに、操作ができない状況になったときの対処方法について説明します。ユーザーから問い合わせがあったときにご覧ください。

メッセージが表示されたとき

ユーザー認証を使用しているときに画面にメッセージが表示されたときの対処方法を説明します。

メッセージのおもなものについて説明します。その他のメッセージが表示されたときは、メッセージにしたがって対処してください。

サービスコールのメッセージには、連絡先と機械番号が表示されますので、ご確認の上、サービス実施店に連絡してください。

メッセージ	原因	対処方法
この機能を利用する権限がありません。	機能を使う権限が設定されていません。	<ul style="list-style-type: none">各機能を使用しようとして表示されたとき アドレス帳の認証保護で、機能を使用できるように設定されていません。ユーザー管理者が使用権限の追加を検討し、追加してください。初期設定をしようとして表示されたとき 設定しようとした初期設定によって、管理者が異なります。設定項目一覧表を元に、該当する管理者が使用権限の追加を検討してください。
認証に失敗しました。	エラーコード番号によって原因が異なります。	「エラーコードが表示されたとき」を参照してください。
ユーザー管理者認証が無効のため設定できません。	管理者認証管理で管理者認証が設定されていません。	ベーシック認証、Windows認証、LDAP認証、および統合サーバー認証を設定する場合には、事前に管理者認証管理で管理者認証を設定してください。管理者認証の設定については、「管理者認証を設定する」を参照してください。

メッセージ	原因	対処方法
URL 取得に失敗しました。	サーバーに到達できないか、通信が確立できません。	本機に設定されているサーバーの IP アドレス、ホスト名などの設定値を確認してください。UA サーバー（統合サーバー）のホスト名の設定を確認してください。
	サーバーと接続されているが、ユーザー認証サービスが適切な返答を返していません。	ユーザー認証サービスが正しく設定されているか確認してください。
	サーバーで SSL が正しく設定されていません。	認証管理ツールを使用して、SSL の設定を正しく行ってください。
	サーバー認証に失敗しています。	本機のサーバー認証の設定が正しいか確認してください。
選択された文書にアクセス権のない文書が含まれていました。アクセス権のある文書のみ消去されます。	削除する権限のない文書を削除しようとしていました。	文書作成者（オーナー）が削除することができます。文書管理者も削除することができます。削除する権限のない文書を削除したいときは、文書作成者（オーナー）に確認してください。

E 参照

- ・P.23 「管理者認証を設定する」

操作ができないとき

ユーザーが操作しているときに次のような状態になったときは、対処方法を指示してください。

状態	原因	対処方法
プリンタードライバーから印刷できない。	ユーザー認証が拒否された。	プリンタードライバーにログインユーザー名とログインパスワードを入力してください。Windows 認証、LDAP 認証、統合サーバー認証を使用しているときは、ご利用のネットワークの管理者にログインユーザー名とログインパスワードを確認してください。ベーシック認証のときは、ユーザー管理者に確認してください。
	ドライバーで暗号化を設定しているときに、ドライバー暗号鍵が本機と一致しなかった。	本機に登録されているドライバー暗号鍵をドライバーに正しく設定してください。 設定方法については、「ドライバー暗号鍵の設定」を参照してください。
Ridoc IO Admin から「ユーザー情報管理ツール」や「アドレス情報管理」を起動後、正しいログインユーザー名、ログインパスワードを入力しても、パスワード違いのメッセージが表示され、使用できない。	「簡易暗号化使用制限」の設定が正しくありません。または SSL/TLS の設定を有効にしているが、PC に証明書がインストールされていない可能性があります。	「簡易暗号化使用制限」を [しない] に設定するか、または、SSL/TLS の設定を有効にして、本機に機器証明書を導入後、PC に証明書をインストールしてください。 「簡易暗号化使用制限」、および「SSL/TLS 通信許可設定」を参照してください。
Ridoc Document Router から本機に接続できない。		
Ridoc Document Router に接続できない。	Ridoc Document Router が本機に対応していない可能性があります。	Ridoc Document Router のバージョンを上げてください。
Ridoc Document Router Lt から本機に接続できない。	Ridoc Document Router Lt は、ユーザー認証には対応していません。	
ユーザー認証を無効にしているのに蓄積文書が表示されない。	[すべてのユーザー] が設定されていない状態で、ユーザー認証の設定を無効にした可能性があります。	ユーザー認証の設定を再び有効にし、表示されていない文書に [すべてのユーザー] の設定を有効にしてください。 [すべてのユーザー] の設定を有効にする方法については、「蓄積文書へユーザーとアクセス権を設定する」を参照してください。

状態	原因	対処方法
ユーザー認証を無効にしているのに本機で設定したアドレス帳の宛先が表示されない。	[すべてのユーザー] が設定されていない状態で、ユーザー認証の設定を無効にした可能性があります。	ユーザー認証の設定を再び有効にし、表示されていない宛先に [すべてのユーザー] の設定を有効にしてください。 [すべてのユーザー] の設定を有効にする方法については、「アドレス帳の登録情報を保護する」を参照してください。
ユーザー認証を設定している場合に、プリンターから印刷できない。	プリンタードライバー側にユーザー認証が設定されていない可能性があります。	プリンタードライバーにユーザー認証の設定をしてください。 プリンタードライバーのヘルプを参照してください。
アドレス帳の暗号化を実行し、しばらくしても、終了が表示されない。	ハードディスクまたはファイルが不良の可能性があります。	サービス実施店に連絡してください。
メモリー自動消去設定が使用できない。	装着した SD カードは、他機で設定されています。	他機で設定された SD カードは、本機では無効となります。 本機で設定をしてください。 設定の方法は、「ハードディスクのデータを上書き消去する」を参照してください。
蓄積データが暗号化できない。	装着した SD カードは、他機で設定されています。	他機で設定された SD カードは、本機では無効となります。 本機で設定を有効にしてください。 設定を有効にする方法は、「蓄積データを暗号化する」を参照してください。

参照

- P.98 「ドライバー暗号鍵の設定」
- P.106 「SSL/TLS 通信許可設定」
- P.66 「アドレス帳の登録情報を保護する」
- P.76 「ハードディスクのデータを上書き消去する」
- P.68 「蓄積データを暗号化する」