

2. 困ったときは

2-1. パソコンのIPアドレスの確認方法

1) コマンドプロンプトを開きます。

- Windows7 : 「スタート」→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「コマンドプロンプト」をクリックします。
- Windows8/8.1/10 : メニューリスト (「Windows」キー + 「X」キーを押して表示) から「コマンドプロンプト(C)」をクリックします。
- Windows10 : スタートアイコンの上で右クリックし、表示されたメニューの中から「Windows Power Shell」をクリックします。

※ Windows10の場合

更新プログラムの状況によって、「コマンドプロンプト」または「Windows Power Shell」どちらかの表示になります。

2) キーボードから「ipconfig」と入力しEnterキーを押します。

3) 「IPv4アドレス」の値を確認します。

```
Microsoft Windows [Version 10.0.14393]
(c) 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Owner>ipconfig

Windows IP 構成

イーサネット アダプター ローカル エリア接続:

    接続固有の DNS サフィックス . . . . . :
    IPv4 アドレス . . . . . : 192.168.1.5
    サブネット マスク . . . . . : 255.255.255.0
    デフォルト ゲートウェイ . . . . . : 192.168.1.1

Tunnel adapter isatap.{BDE300CC-B334-40EB-8083-652061516109}:

    メディアの状態 . . . . . : メディアは接続されていません
    接続固有の DNS サフィックス . . . . . :

Tunnel adapter Teredo Tunneling Pseudo-Interface:

    接続固有の DNS サフィックス . . . . . :
    IPv6 アドレス . . . . . : 2001:0:d58:1ef1:1894:3c84:f549:38b4
    リンクローカル IPv6 アドレス . . . . . : fe80::1894:3c84:f549:38b4%3
    デフォルト ゲートウェイ . . . . . :

C:\Users\Owner>
```

※無線ネットワークの場合は「ワイヤレスネットワーク接続」や「WirelessLANadapterWi-Fi」の「IPv4アドレス」の値を確認します。

2-2. ログインユーザー名が全角文字のためアドレス帳が登録できない時の対応

機種によりログインユーザー名に漢字、ひらがな、カタカナ、全角文字などが使用できない場合があります。その場合は以下の対応を行ないます。

■方法1：パスワード保護共有を無効にする

- 1.コントロールパネルを開きます。
- 2.「ネットワークと共有センター」を選択します。
※カテゴリー表示の場合は「ネットワークとインターネット」→「ネットワークと共有センター」を選択します。
- 3.「共有の詳細設定の変更」を選択します。
- 4.「パスワード保護共有」の設定を確認します。
 - ・Windows10/8.1/8の場合 -----
 - 1)最下段にある「すべてのネットワーク」の右端の丸いボタン(V)を選択します。
 - 2)「パスワード保護共有」の設定を確認します。
「有効」の場合は「無効」へ変更し、「変更の保存」を押します。
 - ・Windows7の場合 -----
 - 1)「パスワード保護共有」が「有効」の場合は「無効」へ変更し、「変更の保存」を押します。

※最初から「無効」だった場合はそのまま手順5.へ進みます。
- 5.アドレス帳(SMB)の「ログインユーザー名」と「ログインパスワード」に任意(架空)のユーザー名とパスワードを入力し、「設定」を押します。
(入力例) ログインユーザー名：admin ログインパスワード：admin
- 6.設定完了後、スキャナーの送信テストを実施してください。

■方法2：ユーザーアカウントを追加する

※アカウントを追加すると、パソコン起動時の画面や操作が変わる場合があります。

- 1.Windowsの「設定」または「コントロールパネル」を開き、新しいユーザーアカウントを追加します。
- 2.アドレス帳(SMB)の「ログインユーザー名」と「ログインパスワード」に追加したアカウント名とパスワードを入力し、「設定」を押します。
- 3.設定完了後、スキャナーの送信テストを実施してください。

2-3. エラーが発生した場合

SMB送信時のエラーが発生した場合、想定原因と処置方法をご確認下さい。
また、**本体ファームウェアは最新Verに更新をお願いします。**

エラーコード一覧	内容
1101	宛先ホストがネットワークに存在しない
1102	宛先ホストへのログインが失敗した
1103	宛先ホスト、宛先フォルダー、ファイル名が無効である
1105	SMBプロトコルが有効になっていない
2101	宛先ホストへのログインが失敗した
2201	スキャンデータの書き込みが失敗した
2203	一定時間以上宛先ホストから応答がない

① 送信エラー1101（宛先ホストがネットワークに存在しない）

主な原因

1. コンピュータ名の名前解決が出来ていません。
2. ルーターや機械本体の情報が更新されていない。
3. セキュリティソフトによる制限が掛かっている。

・ コンピュータ名は正しく登録されていますか？

コンピュータ名は**1バイトの半角英数字でない**と装置から接続できません。コンピュータ名に、全角英数字、ひらがな、カタカナ、漢字、スペースが含まれている場合は、コンピュータ名を半角英数字に変更して頂くか、IPアドレス（固定）にて登録をお願いします。 ＊クイックガイド参照

- ・ アドレス帳のホスト名とコンピューター名の登録が誤っていませんか？
- ・ ルーターや機械本体の再起動して見てください。（設定が反映されていない場合があります）
- ・ Windowsファイアウォール、ウイルスセキュリティソフトの例外設定を確認してください。
- ・ アクティブなネットワークが「パブリックネットワーク」の場合、「ホームネットワーク」、「社内ネットワーク」へ変更して確認してください。

② 送信エラー1102 1103（宛先ホストへのログイン失敗/宛先ホスト、宛先フォルダー、ファイル名が無効である）

主な原因として、アドレス帳のログインユーザー名／ログインパスワードが正しく認証できていないが考えられます。また、**本体ファームウェアは最新Verに更新をお願いします。**

主な原因

1. ログインユーザー名/ログインパスワードが入力されていない
2. ログインユーザー名/ログインパスワードの入力内容に誤りがある
3. ログインユーザー名にアカウント名ではなくフルネームを入力している
4. ドメイン環境だがログインユーザー名にドメイン名が含まれていない
5. パスワードが設定されていないアカウントを使用している
6. アドレス帳の「パス」に入力している共有フォルダー名に誤りがある
7. 共有フォルダーのアクセス権の設定が正しくされていない

1,2,3について

「**アドレス帳の登録に必要な情報を確認する**」を確認して、ログインユーザー名が正しくアドレス帳に登録されているか？確認をお願いします。

- ・パスワードはお客様に確認してください。
- ・パスワードが不明な場合は新規アカウントを作成が必要です。

4.ドメイン環境だがログインユーザー名にドメイン名が含まれていない

ドメイン環境の場合、ログインユーザー名に「**ドメイン名¥アカウント名**」を入力します。

下記の場合、ログインユーザー名は「**KM¥kyocera001**」になります。

*ドメイン名の確認は、「**ユーザー名とドメイン名を確認する場合**」を参照をお願いします。

```
PS C:\Users\¥kyocera001.KM> net config workstation
コンピューター名          ¥¥kyocera001
フル コンピューター名    kyocera001.km.local
ユーザー名                kyocera001
アクティブなネットワーク (ワークステーション)
  NetBT_Tcpip_{9CD161F3-58DE-454D-8103-91EFA908BEF2}
(742B6287DFAF)
ソフトウェア バージョン   Windows 10 Pro
ワークステーション ドメイン KM
ワークステーション ドメイン DNS 名 km.local
ログオン ドメイン         KM
```

5. パスワードが設定されていないアカウントを使用している場合

- ・アカウントを新規作成して、新しくパスワードを設定します。
- ユーザーアカウントには、「ローカルユーザーアカウント」と「ドメインユーザーアカウント」があります。

■ローカルユーザーアカウントの作成（Windows8の場合）

[コントロールパネル]→[ユーザーアカウントの種類のの変更]→[PC設定で新しいユーザーを追加]→[ユーザーの追加]→[Microsoftアカウントを使わずにサインインする]→[ローカルアカウント]→[パスワード]→[パスワード確認]→ヒントを入力し、アカウント追加された事を確認して[完了]をクリックしてください。

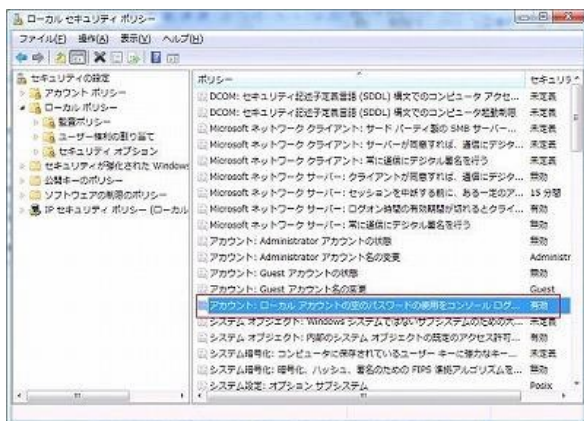
【参考】空白パスワードのアカウントのログインを可能にする設定（Windows7の場合）

* セキュリティレベルの観点からパスワードの新規追加の対応が望ましい

- 1) コントロールパネルから[管理ツール]を起動
- 2) [ローカルセキュリティポリシー]を起動する。



- 3) [ローカルポリシー]→[セキュリティオプション]→[アカウント：ローカルアカウントの空のパスワードの使用をコンソールログオンだけに制限する]を開く



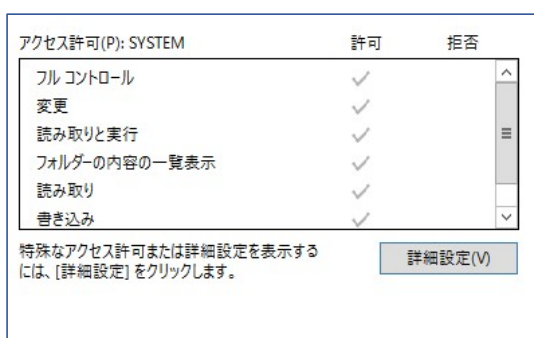
- 4) [無効]を選択しO Kを押す

6. アドレス帳の「パス」に入力している共有フォルダー名に誤りがある

- 1) 「パス」に入力しているパス名に、フォルダの「共有名」が正しく入力されているか確認する。
 - ・正しく入力されているか？
 - ・共有名の前にコンピュータ名になっていないか？（例：¥¥コンピュータ名¥共有名）
- 2) 共有フォルダ内のサブフォルダにスキャンデータを保存したい場合は、
「**フォルダの共有名¥サブフォルダ名**」（例：scan¥test）と入力されているか確認する。

7. 共有フォルダのアクセス権が正しく設定されていない。

- 1) アクセス権が読み取り専用になっている場合は、「**変更**」、「**読み取りと実行**」に許可に設定する。



- 2) ログインユーザーに登録したアカウントのアクセス権が設定されていない。
- 3) 共有のアクセス権は正しく設定されているが、ローカルセキュリティにアカウントのアクセス権が設定されていない。

→フォルダのプロパティ画面の「**セキュリティ**」タブを開き、「**グループ名またはユーザー名**」にログインユーザー名に登録したアカウント（または所属するグループ名）が表示されているか確認する。
表示されている場合はアクセス権が正しく設定されているか確認する。

* **共有フォルダーを作成** 参照

③ 送信エラー 2101/2203が表示（宛先ホストへのログインが失敗した/一定時間以上宛先ホストから応答がない）

主な原因

1. アドレス帳（SMB）のホスト名に登録しているIPアドレスと現在のIPアドレスが一致しない
2. Windowsファイアウォール、セキュリティソフトの影響を受けている
3. ネットワーク障害が発生

1. PCのIPアドレスを確認してください。（DHCP環境の場合、定期的にアドレスが変更する場合がありますので、DHCP範囲外に設定するか、ホスト名にて登録をお願いします。
（スキャナー送信用アドレス帳(SMB)に登録する参照）

2. Windowsファイアウォール、各セキュリティ管理ソフトの例外設定を確認してください。
（Windowsファイアウォールとセキュリティ管理ソフトの設定について参照）

- ・Windowsファイアウォールの「ファイルとプリンタの共有」にチェックを入れる
- ・ネットワークのプロパティの「Microsoftネットワーク用プリンタとファイル共有」にチェックが入っているか確認してください。

3. LANケーブル、HUB、ルーター、PCの確認、再起動を行ってください。

2-4. Windowsファイアウォールとセキュリティ管理ソフトの設定について

要因の切り分けにWindowsファイアウォールやセキュリティ管理ソフトを**一時的に無効**に設定して確認をお願いします。

不具合が改善された場合、ファイアウォール、セキュリティ管理ソフトの例外設定等をお願いします。

① Windowsファイアウォールの確認

1-1 [コントロールパネル]→[Windowsファイアウォールを介したアプリまたは、機能を許可]→[ファイルとプリンターの共有]のチェックを確認をお願いします。

1-2 受信の規制の確認

[スタート] → [コントロールパネル] → [システムとセキュリティ] → [Windows ファイアウォール] → [詳細設定] → [受信の規則]とクリックして選択。[SMB over TCP]が許可されているか確認してください。

② ウィルス管理ソフトの場合 （ソースネクスト社「ウィルスセキュリティZERO」の場合（一例です）

- 1.[スタート]→[すべてのプログラム]→[ウィルスセキュリティ]→[ウィルスセキュリティ の起動]をクリックします
- 2.「不正侵入を防ぐ」をクリックします。
- 3.「設定」をクリックします。
- 4.「ネットワーク」タブをクリックします。
- 5.「追加」をクリックします。
- 6ファイアウォール画面の以下の項目を変更します。
 - 1)「IPアドレスを指定」にチェックを入れます
 - 2)機械本体のIPアドレスを入力します
 - 3)「このエントリーを許可ゾーンに設定します」にチェックを入れます
 - 4)「OK」をクリックします

③ IPアドレスで解消しない場合は「ポート」の制限を確認をお願いします。

ポート： **[137、138、139、445]**を除外設定に登録して確認する。

* セキュリティー運用上遮断している場合がありますので、確認をお願いします。

* ウィルス管理ソフトの例外設定につきましては、各ソフトの設定方法にてご確認ください

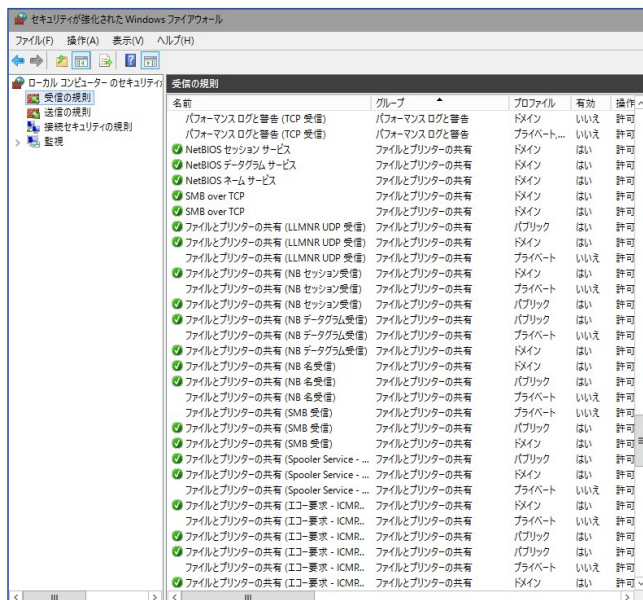
2-5. ポート「137,138,139,445」とは？

Windowsファイル共有で使用されているポートです。TCPポート 139,445が閉じると共有フォルダーは見えなくなります。 Windows 8 以降では、SMB送信は445番が使用されています。

使用するサービス	プロトコル種別と使用ポート番号
NBT—NetBIOS名前サービス	TCPおよびUDPの137番ポート
NBT—NetBIOSデータグラムサービス	UDPの138番ポート
NBT—NetBIOSセッションサービス	TCPの139番ポート
ダイレクトホスティングSMB	TCPの445番ポート

＊ NBT=NetBIOS over TCP/IP)の略

設定は、[コントロールパネル]→[Windowsファイアウォール]→[詳細設定]→[受信の規則]で確認。



＊ Windows10の場合

【注意】ランサムウェア対策等で、遮断設定している場合がありますので、必ずご確認をお願いします。
上記の場合は、ファイル共有システムが使用できません。

＊ ウイルス管理ソフトの例外設定につきましては、各ソフトの設定方法にてご確認ください