

## お問い合わせコードと対処方法

お問い合わせコードは末尾の数字別に分類されています。

(例: お問い合わせコード「293」→末尾の数字「3」)

末尾の数字をもとに、対応するページをご覧ください。

対応するページ内では、お問い合わせコードは昇順に収録されています。

なお、末尾の数字は、下表右覧に示すように、お問い合わせコードが表示される場所を表します。

| お問い合わせコードの末尾の数字 | ページ                 | 表示される場所                     |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|
| 「***1」          | 2~6<br>(背景が「青」)     | 接続先機器、対象機器<br>(クライアントプログラム) |
| 「***2」          | 7~8<br>(背景が「青」)     |                             |
| 「***3」          | 9~33<br>(背景が「オレンジ」) | 手元端末<br>(ビューアプログラム)         |
| 「***5」          | 34~35<br>(背景が「緑」)   | 手元端末<br>(WOL機能)             |

| お問い合わせコード   | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法   |
|---|--|--|--|
| <p><b>291</b></p>   | <p>認証エラーが発生しました。</p>   | <p>マジックコネクトのユーザ名が間違っている。</p>   | <p>正しいマジックコネクトのユーザ名を設定する。</p>  |
|   | <p>以下の内容を確認してください。</p>   | <p>マジックコネクトのパスワードが間違っている。</p>  | <p>正しいマジックコネクトのパスワードを設定する。</p>   |
|   | <p>・マジックコネクトのサーバ名、ユーザ名、パスワードが正しいこと<br/>・アカウント管理者が設定した、IPアドレス制限やMACアドレス制限で接続が禁止されていないこと。</p>    | <p>アカウント管理者により、端末を制限する機能(MACアドレス制限、IPアドレス制限)が設定されている場合に、許可されていないMACアドレスの端末を利用している / 許可されていないIPアドレスのネットワークから接続している。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・許可された端末を利用する。</li> <li>・許可されたネットワークから接続する。</li> <li>・アカウント管理者がMACアドレス制限、IPアドレス制限を変更する。</li> </ul>  |
| <p>アカウント管理者は、お問い合わせコード291（認証エラー）の具体的な理由を管理機能で確認できます。これにより問題をスムーズに解決することができます。<br/>詳しくは、お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「マニュアル」 → 「手順書」項目 → 「接続時に認証エラーが発生した場合の対処方法」をご覧ください。</p> |  |  |  |
| <p><b>301</b></p>   | <p>マジックコネクトサーバへの接続に必要な情報が入力されていません。<br/>設定から、マジックコネクトのサーバ名、ユーザ名、パスワードの情報を入力してください。</p>         | <p>クライアントプログラムに必要な情報を設定していない状態で、サーバへ接続しようとしている。</p>  | <p>クライアントプログラムの設定を完了する。</p>  |
| <p><b>311</b></p>   | <p>前回のマジックコネクトサーバへの接続が終了していないか、または、他のPCで同じマジックコネクト ユーザ名が利用されています。<br/>以下の内容を実施してください。</p>      | <p>既に他の端末から、該当マジックコネクトのユーザでマジックコネクトサーバへ接続している。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理画面のアクセス履歴から、該当ユーザのMACアドレスを確認し、現在接続中の機器を特定する。</li> <li>・特定した機器からクライアントプログラムをアンインストールする。</li> <li>・現在接続中の機器を特定できない場合、マジックコネクトユーザのパスワードを変更する。現在接続中の機器は再接続が発生したタイミング以降、認証に失敗して接続できなくなる。</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・PCの再起動</li> <li>・他のPCからクライアントプログラムのアンインストール</li> </ul> | <p>直前に通信異常で終了した接続情報がマジックコネクトサーバに残っている。</p>   | <p>マジックコネクトサーバ内の接続情報がタイムアウトで消えるまで、最大で1分間待機する。</p>  |

| お問い合わせコード          | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法   |
|--------------------|---|---|--|
| <p><b>431</b></p>  | <p>SSLセキュリティ証明書情報に問題を確認しました。接続を終了します。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クライアントプログラムに入力したマジックコネクットのサーバ名が正しいこと</li> <li>・インターネットに接続できること</li> <li>・対象機器(接続先機器)の日時表示が正しいこと</li> </ul> <p>エラーが解消しない場合は、貴社のアカウント管理者に、エラーの内容とエラーが発生したことをお伝えください。</p> <p>[※1 SSL接続で問題が発生した箇所のメッセージ]</p> | <p>端末のウイルス対策ソフト、通信を監視するソフト、ネットワーク経路上にある機器でマジックコネクットのSSL証明書が差し替えられた。（一部ウイルス対策ソフトや通信を監視するソフトが動作している等）</p> | <p>ウイルス対策ソフト（ESET Smart Security、カスペルスキー等）、通信を監視するソフト(i-Filter、Intersafe等)、ネットワーク経路上の機器(UTM等)で、マジックコネクットサーバとのSSL通信の監視機能を無効にするか、監視対象から除外する。</p> |
|                    |   | <p>マジックコネクットのサーバ名が間違っている。</p>   | <p>正しいマジックコネクットのサーバ名を入力する。</p>   |
|                    |   | <p>端末の時計が大幅にずれている。</p>  | <p>端末の時計を修正する。</p>   |
|                    |   | <p>ホテル、空港ラウンジ、公衆無線LANサービス等、ブラウザ経由で認証をしてからインターネットが利用可能なネットワークで、認証が完了する前にマジックコネクットを利用した。</p>              | <p>ブラウザで認証を完了し、インターネットが利用できるようになってからマジックコネクットを利用する。</p>  |
|                    |   | <p>マジックコネクットサーバのIPアドレスを入力している。</p>  | <p>クライアントプログラムにマジックコネクットサーバのFQDNを設定する。</p>   |
| <p><b>1121</b></p> | <p>マジックコネクットサーバとのセッションが切断されました。</p> <p>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。端末やネットワーク機器を再起動してください。</p>  | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。</p>                                | <p>繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。</p> <p>[繰り返し発生する場合]<br/>エラーの発生している端末を再起動する。<br/>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。</p>      |
| <p><b>1131</b></p> | <p>メモリー管理に失敗しました。</p>   | <p>PCのメモリーが不足している。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生している端末を再起動する。</li> <li>・不要なアプリを終了する。</li> <li>・自動起動される不要なアプリをアンインストールする。</li> </ul>              |
| <p><b>1141</b></p> | <p>メモリー管理に失敗しました。</p>   | <p>PCのメモリーが不足している。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生している端末を再起動する。</li> <li>・不要なアプリを終了する。</li> <li>・自動起動される不要なアプリをアンインストールする。</li> </ul>              |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法  |
|-----------|--|--|---|
| 1181      | マジックコネクトサーバに接続できませんでした。<br>以下の内容を確認してください。<br>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと<br>・HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと  | マジックコネクトのサーバ名、ポート番号を誤っている。   | 正しいマジックコネクトのサーバ名、ポート番号を設定する。  |
|           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・設定したProxy情報が間違っている。</li> <li>・あるいは利用中のネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクトに設定しているProxy情報が正しいことを確認する。</li> <li>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul> |
|           |  | エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生している端末を再起動する。</li> <li>・可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。</li> </ul>                                     |
| 1191      | マジックコネクトサーバとのセッションが切断されました。<br>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。<br>端末やネットワーク機器を再起動してください。   | エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。  | 繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。<br>[繰り返し発生する場合]<br>エラーの発生している端末を再起動する。<br>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。                            |
| 1261      | 接続処理がタイムアウトしました。   | エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定である可能性  | 繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。<br>[繰り返し発生する場合]<br>エラーの発生している端末を再起動する。<br>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。                            |
| 1411      | マジックコネクトサーバ[[※1 サーバ名] : [※2 ポート番号]] に接続できませんでした。<br>以下の内容を確認してください。<br>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと<br>・インターネットに接続できること<br>・Proxyの利用が必要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオンにすること<br>・セキュリティソフトによってマジックコネクトサーバへの接続が許可されていないこと | ファイアウォールなどでマジックコネクトサーバの443ポートへのアクセスがブロックされている。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>・マジックコネクトのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> </ul>          |
|           |  | マジックコネクトに設定しているサーバ名、ポート番号が間違っている。  | 正しいサーバ名、ポート番号を設定する。   |
|           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・設定したProxy情報が間違っている。</li> <li>・あるいは利用中のネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しいProxyのサーバ名、ポート番号、ドメインを設定する。</li> <li>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul>     |
|           |  | Proxyサーバからマジックコネクトサーバへアクセスできない。  | マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにして接続を試行する。   |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|--|---|---|
| 1421      | HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]] に接続できませんでした。   | 設定したProxy情報が間違っている。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>正しいProxyのサーバ名、ポート番号、ドメインを設定する。</li> <li>Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクタの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul> |
|           | 以下の内容を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> <li>Proxyの利用が不要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオフにすること</li> <li>セキュリティソフトによってマジックコネクタサーバへの接続が許可されていること</li> </ul>   | 設定したProxyサーバが動いていない。  | 利用中のネットワークからProxyにアクセスできることを確認する。   |
| 1431      | マジックコネクタサーバへの接続がタイムアウトしました。  | ファイアウォールなどでマジックコネクタサーバの443ポートへのアクセスがブロックされている。              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>マジックコネクタのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> </ul>      |
|           | 以下の内容を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>マジックコネクタのサーバ名が正しいこと</li> <li>HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> <li>インターネットに接続できること</li> <li>Proxyの利用が不要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオフにすること</li> <li>セキュリティソフトによって接続がブロックされていないこと</li> </ul> | 設定したマジックコネクタのサーバ名、ポート番号が間違っている。                             | 正しいマジックコネクタのサーバ名、ポート番号を設定する。  |
|           |  | 設定したProxyのサーバ名、ポート番号が間違っている、利用中のネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>正しいProxy情報を設定する。</li> <li>Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクタの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul>               |
| 1441      | マジックコネクタサーバ[※1 サーバ名]の名前解決ができませんでした。  | インターネットに接続できない。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>マジックコネクタのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> </ul>      |
|           | 以下の内容を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>マジックコネクタのサーバ名が正しいこと</li> <li>インターネットに接続できること</li> <li>Proxyの利用が必要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオンにすること</li> </ul>   | 設定したマジックコネクタのサーバ名が間違っている。                                   | 正しいマジックコネクタのサーバ名を設定する。  |
|           |  | Proxyを経由する必要があるネットワーク環境にも関わらず、Proxyを利用する設定となっていない。          | Proxyを経由する必要がある場合は、Proxy情報を設定する。  |
|           |  | Proxyサーバからマジックコネクタサーバへアクセスできない。                             | Proxy欄の「利用する」のチェックを外して接続を試行する。  |
| 1451      | HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ]] の名前解決ができませんでした。   | インターネットに接続できない。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>マジックコネクタのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> </ul>      |
|           | 以下の内容を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>HTTP Proxyのホストが正しいこと</li> <li>インターネットに接続できること</li> <li>利用しているネットワークからProxyサーバへの接続ができること</li> </ul>  | 設定したProxyのサーバ名が間違っている。                                      | 正しいProxyホスト名を設定する。  |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法  |
|-----------|--|--|---|
| 1461      | <p>HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]]の認証に失敗しました。</p> <p>クライアントプログラムのHTTP Proxy設定に正しい情報を入力してください。</p>  | <p>設定したProxyでユーザ認証に失敗した。</p>   | <p>正しいProxyユーザ名、パスワード、ドメインを設定する。</p>  |
| 1471      | <p>HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]] で、エラー[status code : [※3 エラー理由]] が発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクットのサーバ名が正しいこと</li> <li>・HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> </ul> <p>改善しない場合、貴社のネットワーク管理者へProxyの設定情報と[status code : [※3 エラー理由]]を伝え、Proxyサーバの問題を確認してください。</p> | <p>設定したProxyから「status code ※3」に記載されたエラー理由で、サーバに接続できない。</p> <p>設定したProxyでSSLによる接続を許可していない。</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しいマジックコネクットのサーバ名、ポート番号を設定する。</li> <li>・正しいProxyのサーバ名、ポート番号、ドメインを設定する。</li> </ul> <p>エラーの出ている端末からの接続や、SSLによる接続を、Proxyで拒否していないかネットワーク管理者に確認する。</p> |
| 1901      | <p>マジックコネクットサーバとのセッションが切断されました。</p> <p>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。端末やネットワーク機器を再起動してください。</p>   | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。</p>                                 | <p>繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。</p> <p>[繰り返し発生する場合]<br/>エラーの発生している端末を再起動する。<br/>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。</p>   |
| 1911      | <p>マジックコネクットサーバとのセッションが切断されました。</p> <p>切断の理由は以下のどちらかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同じユーザ名による別の接続が発生した</li> <li>・アカウント管理者が強制切断を実施した</li> </ul>   | <p>別のクライアントプログラムが同一アカウントでログインし、先にログインしていたクライアントプログラムが切断・停止した。</p> <p>アカウント管理者が対象のクライアントプログラムを強制切断した。</p> |   |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|--|---|---|
| 12        | クライアントプログラムのサービスが停止しています。  | クライアントプログラムがサービス起動していない。  | <p>[MC3000のクライアントプログラムで発生した場合]<br/>OSの管理機能にあるサービス設定で、クライアントプログラムを「自動起動」に設定し、端末を再起動する。</p> <p>[対象機器（接続先機器）のクライアントプログラムで発生した場合]<br/>・クライアントプログラムを再インストールする。</p> <p>・解決しない場合、対象機器に管理者権限でサインインを行い、サービス起動のタイミングを遅らせる設定、およびサービス自動回復設定を行う。</p> |
| 22        | MagicConnect Clientの設定を取得できませんでした。   | クライアントプログラムで問題が発生している。  | クライアントプログラムを再インストールする。  |
| 32        | MagicConnect Client Serviceに設定を反映できませんでした。<br>MagicConnect Client Serviceが起動しているか確認してください。 | クライアントプログラムで問題が発生している。  | クライアントプログラムを再インストールする。  |
| 42        | クライアントプログラムの設定が保存できませんでした。<br>クライアントプログラムの再インストールをし、設定が保存できることを確認してください。                   | クライアントプログラムの設定ファイルに対して書き込み権限がない。  | <p>・クライアントプログラムを再インストールする。</p> <p>・クライアントプログラムと同じ場所にある設定ファイル(mccln.cfg)に対して、適切なアクセス権限を設定する。</p>   |
| 52        | クライアントプログラムに設定したポートが間違っています。   | サーバのポート番号で 0 ~ 65535 以外の数字を入力している。  | 正しい範囲のサーバポート番号を設定する。  |
|           | 設定画面の「ポート」は 0 ~ 65535 の範囲で入力してください。  | Proxyのポート番号で 0 ~ 65535 以外の数字を入力している。  | 正しい範囲のProxyポート番号を設定する。  |
| 62        | この操作を行う権限はありません。   | クライアントプログラムを操作する権限が無いWindowsユーザーが、クライアントプログラムの接続/切断を実行しようとした。   | クライアントプログラムと同じ場所にある設定ファイル(mccln.cfg)に対して、適切なアクセス権限を設定する。  |
| 72        | マジックコネクトサーバへの接続が失敗したため、停止しました。   | 設定したマジックコネクトのユーザ名が間違っている。   | 正しいマジックコネクトのユーザ名を設定する。  |
|           |  | 設定したマジックコネクトのパスワードが間違っている。  | 正しいマジックコネクトのパスワードを設定する。   |
|           |  | アカウント管理者により、端末を制限する機能(MACアドレス制限、IPアドレス制限)が設定されている場合に、許可されていないMACアドレスの端末を利用している / 許可されていないIPアドレスのネットワークから接続している。 | <p>・許可された端末を利用する。許可されたネットワークから接続する。</p> <p>・アカウント管理者がMACアドレス制限、IPアドレス制限を変更する。</p>   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因                                     | 対処方法   |
|-----------|---|--|--|
| 82        | -   |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |
| 92        | HTTP Proxyを利用する設定になっていますが、Proxyのホスト名が未入力です。<br><br>HTTP Proxyの「利用する」設定をオフにするか、HTTP Proxyの「ホスト」「ポート」に正しい情報を入力してください。 | Proxyを利用する設定になっているが、Proxyのホスト名が入力されていない。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Proxyを利用しない設定にする。</li> <li>・ 正しいProxy情報を設定する。</li> </ul>  |



| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|--|---|--|
| 3         | <p>ビューアプログラムの起動に失敗しました。</p> <p>以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末の再起動</li> </ul>   | <p>ビューアプログラムのファイルが壊れている、あるいはマジックコネクトUSBキーが故障している。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</li> <li>・ 端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul>   |
| 133       | <p>手元端末のポート[※1：ポート番号]が、別のアプリケーションで既に利用されています。[※2：連携アプリケーション名]の接続が失敗しました。</p> <p>以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手元端末の再起動</li> <li>・ ビューアプログラムの設定から、接続方法[※2：連携アプリケーション名]の操作PC側ポート[※1：ポート番号]と連携アプリケーション[※2：連携アプリケーション名]の値が正しいことを確認</li> </ul> | <p>マジックコネクトの連携アプリケーションで利用しようとしたポートが既に使用されている。</p> <p>セキュリティソフトなどで、連携アプリケーションの起動がブロックされた。</p> <p>連携アプリケーションの起動に失敗した。</p> | <p>ポートが別のアプリケーションによって一時的に使用されている場合は、手元端末を再起動する事で問題が改善する。<br/>再起動後も改善しない場合は、別のアプリケーションによって該当のポートが常時使用されていないか確認し、アプリケーションがある場合は終了する。</p> <p>手元端末のセキュリティソフトなどで、連携アプリケーションの起動、ポートのブロックをしている場合は、連携アプリケーションおよびマジックコネクトのプログラム、及び利用するポートのブロックをしない設定にする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連携アプリケーションが正常に動作することを確認する。</li> <li>・ 既に連携アプリケーションが起動している場合は、一旦終了する。</li> </ul> |
| 143       | <p>手元端末のポート[※1：ポート番号]が、別のアプリケーションで既に利用されています。[※2：連携アプリケーション名]の接続が失敗しました。</p> <p>以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手元端末の再起動</li> </ul>   | <p>マジックコネクトの連携アプリケーションで利用しようとしたポートが既に使用されている。</p> <p>セキュリティソフトなどで、連携アプリケーションの起動がブロックされた。</p> <p>連携アプリケーションの起動に失敗した。</p> | <p>ポートが別のアプリケーションによって一時的に使用されている場合は、手元端末を再起動する事で問題が改善する。<br/>再起動後も改善しない場合は、別のアプリケーションによって該当のポートが常時使用されていないか確認し、アプリケーションがある場合は終了する。</p> <p>手元端末のセキュリティソフトなどで、連携アプリケーションの起動、ポートのブロックをしている場合は、連携アプリケーションおよびマジックコネクトのプログラム、及び利用するポートのブロックをしない設定にする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連携アプリケーションが正常に動作することを確認する。</li> <li>・ 既に連携アプリケーションが起動している場合は、一旦終了する。</li> </ul> |

| お問い合わせコード         | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法   |
|-------------------|--|--|--|
| <p><b>173</b></p> | <p>[※1：連携アプリケーション名] が起動できませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [※1：連携アプリケーション名](ファイル名：[※2：連携アプリケーションのファイルパスのコマンドライン文字列])が起動できること</li> <li>・ セキュリティ系のソフトによって、ブロックされていないこと</li> </ul>  | <p>バージョン5.7以降のEX/EX+エディションにアップデートした場合で、連携アプリケーションの設定変更がされていない。</p> | <p>ビューアプログラムを起動して「設定」→「接続方法リスト」にある「RemoteDesktop」を選択し、「連携アプリケーション:」を以下の設定値に変更する。</p> <p>【連携アプリケーション設定値】<br/>mstsc.exe tools¥normal.rdp</p>   |
|                   |  | <p>連携アプリケーションの関連ファイルに問題がある、あるいはマジックコネクトUSBキーが故障している。</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見知り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</li> <li>・ 端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul> |
|                   |  | <p>EX/EX+エディションの場合は、ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エラーが発生している連携アプリケーションの設定を見直す。</li> </ul> <p>[接続方法としてVNCを選択している場合]<br/>Ultra VNCのアンインストール、および再インストールを行う。</p>  |
| <p><b>183</b></p> | <p>[※1：連携アプリケーション名] が見つかりませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [※1：連携アプリケーション名](ファイル名：[※2：連携アプリケーションファイルパス])が存在すること</li> <li>・ EXエディションの場合、ビューアプログラムの設定で、接続方法[※1：連携アプリケーション名]の連携アプリケーション[※3：連携アプリケーションのファイルパスのコマンドライン文字列]の値が正しいこと</li> </ul> | <p>連携アプリケーションの関連ファイルに問題がある、あるいはマジックコネクトUSBキーが故障している。</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見知り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</li> <li>・ 端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul> |
|                   |  | <p>EX/EX+エディションの場合は、ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。</p>             | <p>エラーが発生している連携アプリケーションの設定を見直す。</p>  |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|--|---|--|
| 193       | <p>[※1：連携アプリケーション名]に問題が見つかりました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [※1：連携アプリケーション名](ファイル名：[※2：連携アプリケーションのコマンドライン文字列])が存在すること</li> <li>・ インターネットの接続を制限していないこと</li> </ul> | <p>バージョン5.7以降のNDL/NDL+、XDL/XDL+を利用している場合に、一部の手元端末で発生する。</p> <p>連携アプリケーションの関連ファイルに問題がある、あるいはマジックコネクトUSBキーが故障している。</p> <p>EX/EX+エディションの場合は、ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。</p> | <p>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>)の「マニュアル」→「お問い合わせコード193が発生する場合の対処手順」を参照し対処をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</li> <li>・ 端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul> <p>エラーが発生している連携アプリケーションの設定を見直す。</p> |
| 203       | <p>[※1：連携アプリケーション名]の起動に失敗しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連携アプリケーション[※1：連携アプリケーション名]が正常に起動できること</li> </ul>  | <p>連携アプリケーションの関連ファイルに問題がある、あるいはマジックコネクトUSBキーが故障している。</p> <p>EXエディションの場合は、ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</li> <li>・ 端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul> <p>エラーが発生している連携アプリケーションの設定を見直す。</p>   |

| お問い合わせコード         | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法  |
|-------------------|---|--|---|
| <p><b>223</b></p> | <p>手元端末のポート[※1：ポート番号] に[※2：連携アプリケーション名] からの接続がありませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティソフトによって、[※2：連携アプリケーション名]の起動や通信がブロックされていないこと</li> <li>・[※2：連携アプリケーション名]が正常に起動すること</li> <li>・EXエディションの場合、ビューアプログラムの設定で、接続方法[※2：連携アプリケーション名] の連携アプリケーション[※3：連携アプリケーションのファイルパスのコマンドライン文字列] の値が正しいこと</li> </ul> | <p>ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。</p>                      | <p>エラーが発生している連携アプリケーションの設定を見直す。</p>   |
|                   |   | <p>連携アプリケーションからビューアプログラムへの接続がセキュリティソフト等によってブロックされている。</p>  | <p>切り分けのため、セキュリティソフトやマジックコネクト以外のソフトをすべて一旦停止する。状況が改善した場合は、セキュリティソフト等によるブロックを解除する。</p>  |
|                   |   | <p>EX/EX+エディションでVNCを利用している時に、VNCランチャーが起動できない、または起動が遅い。</p> | <p>連携方法アプリケーションの設定を変更する。<br/>ビューアプログラムを起動し「設定」→「接続方法リスト」の「VNC」を選択し、「連携アプリケーション」の値を以下の設定値に変更する。</p> <p>【変更後の連携アプリケーション設定値】<br/>tools¥vnc¥x86¥vncviewer_x86.exe /config tools¥vnc¥x86¥mc_jp.vnc</p>   |
|                   |   | <p>連携アプリケーションのファイルが壊れている。</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・USB型、指紋認証型の場合<br/>別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。<br/>上記の結果、同事象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへお問い合わせる。</li> <li>・端末認証型、モバイルの場合<br/>ビューアプログラムを再インストールする。</li> </ul> |
| <p><b>233</b></p> | <p>[※1：連携アプリケーション名] との接続に失敗しました。</p> <p>以下の内容の実施および確認をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末の再起動</li> <li>・セキュリティソフトによって、[※1：連携アプリケーション名]の起動や通信がブロックされていないこと</li> </ul>   | <p>連携アプリケーションからビューアプログラムへの接続がセキュリティソフト等によってブロックされている。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末を再起動する。</li> <li>・セキュリティソフト等によるブロックを解除する。</li> </ul>  |

| お問い合わせコード   | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法  |
|---|---|--|---|
| <p><b>283</b></p>   | <p>認証エラーが発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マジックコネクットのサーバ名、ユーザ名、パスワードが正しいこと</li> <li>USBキーとユーザ名の組み合わせが正しいこと</li> <li>アカウント管理者が設定した、IPアドレス制限やMACアドレス制限で接続が禁止されていないこと</li> </ul>   | <p>設定したマジックコネクットのユーザ名が間違っている。</p>  | <p>正しいマジックコネクットのユーザ名を設定する。</p>  |
|   |   | <p>設定したマジックコネクットのパスワードが間違っている。</p>   | <p>正しいマジックコネクットのパスワードを設定する。</p>   |
|   |   | <p>アカウント管理者により、端末を制限する機能(MACアドレス制限、IPアドレス制限)が設定されている場合に、許可されていないMACアドレスの端末を利用している / 許可されていないIPアドレスのネットワークから接続している。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>許可された端末を利用する。許可されたネットワークから接続する。</li> <li>アカウント管理者がMACアドレス制限、IPアドレス制限を変更する。</li> </ul>  |
|   |   | <p>USBキーに紐付いたユーザ名でない。</p>  | <p>正しいUSBキーとユーザ名の組み合わせで利用する。</p>  |
| <p>アカウント管理者は、お問い合わせコード283（認証エラー）の具体的な理由を管理機能で確認できます。これにより問題をスムーズに解決することができます。<br/>詳しくは、お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「マニュアル」 → 「手順書」項目 → 「接続時に認証エラーが発生した場合の対処方法」をご覧ください。</p> |   |  |   |
| <p><b>293</b></p>   | <p>認証エラーが発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マジックコネクットのサーバ名、ユーザ名、パスワードが正しいこと</li> <li>正しい種別、エディションのビューアプログラムを利用していること</li> <li>初回実行時に利用した手元端末と、同じ端末であること</li> <li>Windows/Macの場合、初回実行時のWindows/Macユーザーであること</li> <li>ビューアプログラムをアンインストールしていないこと</li> <li>アカウント管理者が設定した、IPアドレス制限やMACアドレス制限で接続が禁止されていないこと</li> </ul> | <p>設定したマジックコネクットのユーザ名が間違っている。</p>  | <p>正しいマジックコネクットのユーザ名を設定する。</p>  |
|   |   | <p>設定したマジックコネクットのパスワードが間違っている。</p>   | <p>正しいマジックコネクットのパスワードを設定する。</p>   |
|   |   | <p>アカウント管理者により、端末を制限する機能(MACアドレス制限、IPアドレス制限)が設定されている場合に、許可されていないMACアドレスの端末を利用している / 許可されていないIPアドレスのネットワークから接続している。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>許可された端末を利用する。許可されたネットワークから接続する。</li> <li>アカウント管理者がMACアドレス制限、IPアドレス制限を変更する。</li> </ul>  |
|   |   | <p>初回接続時に利用した手元端末とは別の端末から利用しようとしている。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>初回接続時に認証した端末を利用する。</li> <li>アカウント管理者が該当マジックコネクットユーザの端末認証情報を初期化する。</li> </ul>   |
|   |   | <p>手元端末がWindowsの場合、手元端末へのログインユーザ名が、初回接続時のWindowsユーザとは別のWindowsユーザである。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>初回接続時に認証を行ったWindowsユーザで認証する。</li> <li>アカウント管理者が該当マジックコネクットユーザの端末認証情報を初期化する。</li> </ul>   |
|   |   | <p>手元端末がシンクライアントで、データの保存が禁止されている、または保存された情報をクリアする機能がある。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>アカウント管理者が該当マジックコネクットユーザの端末認証情報を初期化する。</li> <li>手元端末の書き込み保護機能を無効にした状態で初回接続をする。</li> <li>情報の保存先（ユーザーレジストリ）を書き込み保護の対象外にする。</li> </ul> |
| <p>アカウント管理者は、お問い合わせコード293（認証エラー）の具体的な理由を管理機能で確認できます。これにより問題をスムーズに解決することができます。<br/>詳しくは、お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「マニュアル」 → 「手順書」項目 → 「接続時に認証エラーが発生した場合の対処方法」をご覧ください。</p> |   |  |   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|---|---|---|
| 313       | <p>前回のマジックコネクトサーバへの接続が終了していません。</p> <p>以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末で起動しているビューアプログラムを全て終了</li> <li>・手元端末の再起動</li> </ul>  | <p>別のビューアプログラムが起動し、既に接続している。</p> <p>直前に通信異常で終了した接続情報がマジックコネクトサーバに残っている。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・先に接続しているビューアプログラムを利用する。</li> <li>・手元端末を再起動する</li> </ul> <p>マジックコネクトサーバ内の接続情報がタイムアウトで消えるまで、最大で1分間待機する。</p>   |
| 323       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 333       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 343       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 353       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 363       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 373       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 383       | <p>手元端末のWindows検疫状態に問題があるため、ビューアプログラムを終了します。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末でウイルス対策ソフトが動作していること</li> <li>・手元端末でウイルス対策ソフトがリアルタイムで監視していること</li> <li>・手元端末でウイルス対策ソフトや定義ファイルが更新されていること</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ウイルス対策ソフト」がインストールされていない、リアルタイムでの監視がされていない、更新されていない。</li> <li>・「スパイウェアとその他のマルウェアの対策」がインストールされていない、リアルタイムでの監視がされていない、更新されていない。</li> <li>ビューアプログラムのバージョンがVer.4.2未満である。</li> <li>OSの起動直後で、「セキュリティ対策ソフト」の起動が完了していない。</li> </ul> | <p>以下の項目を確認し、問題を改善する。</p> <p>セキュリティセンター（アクションセンター、セキュリティとメンテナンス）の項目「ウイルス対策」と「スパイウェアとその他のマルウェアの対策」が、それぞれ「有効」であること。</p> <p>以下手順に従い、ビューアプログラムをアップデートする。</p> <p>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> <p>セキュリティセンター（アクションセンター、セキュリティとメンテナンス）の項目「ウイルス対策」と「スパイウェアとその他のマルウェアの対策」が、それぞれ「有効」であることを確認し、ビューアを再度実行する。</p> |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法  |
|-----------|--|--|---|
| 393       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 433       | <p>SSLセキュリティ証明書に問題があります。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクットのサーバ名が正しいこと</li> <li>・インターネットに接続できること</li> <li>・手元端末の日時表示が正しいこと</li> </ul> <p>エラーが解消しない場合は、貴社のアカウント管理者に、エラーの内容をお伝えください。</p> <p>[※1 SSL接続で問題が発生した箇所のメッセージ]</p> | <p>ネットワーク経路上にある機器でマジックコネクットサーバのSSL証明書が差し替えられた。（または、端末のウイルス対策ソフト、通信を監視するソフトがマジックコネクットサーバのSSL証明書を差し替えている。）</p> <p>マジックコネクットのサーバ名が間違っている。</p> <p>端末の時計が大幅にずれている。</p> <p>ホテル、空港ラウンジ、公衆無線LANサービス等、ブラウザ経由で認証をしてからインターネットが利用可能なネットワークで、認証が完了する前にビューアプログラムを利用した。</p> <p>サーバ入力欄にマジックコネクットサーバのIPアドレスを入力している。</p> | <p>ネットワーク経路上の機器(UTM等)または、ウイルス対策ソフト（ESET Smart Security、カスペルスキー等）、通信を監視するソフト(i-Filter、Intersafe等)のマジックコネクットサーバとのSSL通信を監視対象から除外する。</p> <p>正しいマジックコネクットのサーバ名を入力する。</p> <p>端末の時計を修正する。</p> <p>ブラウザで認証を完了し、インターネットが利用できるようになってからビューアプログラムを利用する。</p> <p>マジックコネクットサーバ情報をFQDNで入力する。</p> |
| 443       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 553       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 563       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 573       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 583       | 接続環境を適切に準備できませんでした。<br>アプリケーションを終了します。   | リモートデスクトップの接続準備に失敗した。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 端末を再起動する。</li> <li>・ 別の端末を利用する。</li> </ul>   |
| 593       | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法   |
|-----------|---|--|--|
| 603       | <p>ビューアプログラムの実行に必要なファイルへ正常にアクセスできないか、ファイルが見つかりません。</p> <p>以下の内容の実施および確認をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティ系ソフトでUSBキー内にあるファイルへのアクセスをブロックしていないこと</li> <li>・USBキー内にあるビューアプログラムのアップデート</li> </ul> | <p>ビューアプログラムのファイルのみをUSBキー以外の場所にコピーして実行した。</p> <p>ビューアプログラムが使用するファイルが壊れている/存在しない/アクセスする権限がない。</p>   | <p>USBキー内に存在するビューアプログラムを実行する。</p> <p>[USB型、指紋認証型の場合]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・別の端末にUSBキーを挿し、ビューアを実行する。</li> <li>・USBポートを変更する。</li> <li>・ディスクドライブを暗号化するソフトのアンインストールを実施する。</li> </ul> <p>以下ページを参照し、該当製品のUSBキーをアップデートする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> <p>上記の結果、同現象が発生する場合は、故障の可能性がある。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p> <p>[端末認証型、モバイルの場合]</p> <p>ビューアプログラムを再インストールする。</p> |
| 613       | <p>USBキーとの接続に問題が発生しました。</p> <p>以下の内容の実施および確認をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末のUSBポートにUSBキーを直接接続する</li> <li>・手元端末からマジックコネクト以外のUSBデバイスを取り外す</li> <li>・マジックコネクトのUSBキーを複数同時に接続しない</li> </ul>      | <p>マジックコネクトのUSBキーと他のUSBデバイスとで競合が発生している。</p> <p>一部の機能がサポートされていない、不完全なUSB3.0ポートを使用している。</p> <p>ドックコネクターやUSBハブなどを経由してマジックコネクトUSBキーを使用している。</p> <p>ディスクドライブをまるごと暗号化するソフトによって、マジックコネクトUSBキーの動作が阻害されている場合。</p> <p>USBキー内のファイル、もしくはUSBキーが壊れている。</p> | <p>マジックコネクトのUSBキー以外のUSBデバイスを取り外す。</p> <p>マジックコネクトのUSBキーをさすポートを変更する。</p> <p>端末のUSBポートに直接接続して使用する。</p> <p>ディスクドライブを暗号化するソフトをアンインストールするか、別の端末を利用する。</p> <p>USBキーを修復するため、以下ページを参照し、該当製品のUSBキーをアップデートする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> <p>アップデートが失敗する場合は、USBキーが故障している可能性が考えられる。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |



| お問い合わせコード         | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法   |
|-------------------|---|--|--|
| <p><b>623</b></p> | <p>USBキーが確認できませんでした。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Windowsのグループポリシー設定で、「CD / DVD」及び「リムーバブルディスク」の書き込みが禁止されている。</li> <li>セキュリティソフト等でUSBキーへのアクセスを制限している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Windowsのポリシー設定で「CD / DVD」「リムーバブルディスク」の書き込み禁止を解除する。</li> <li>セキュリティソフト等によるアクセス制限を解除する。</li> <li>切り分けのため、別の端末で利用できるか確認する。<br/>別の端末で利用できる場合は、端末固有の問題である可能性が考えられる。</li> </ul> |
|                   | <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手元端末のUSBポートにUSBキーを直接接続する</li> <li>手元端末で、DVD/CDドライブ、リムーバブルディスクの書き込みが許可されていること</li> <li>USBキーとの接続がセキュリティ系ソフトで許可されていること</li> </ul> | <p>デバイスマネージャーでマジックコネクト関連ハードウェアの認識に失敗している、あるいは無効状態にしている。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスマネージャーで、「DVD/CD-ROMドライブ」項目と「ディスクドライブ」項目にあるマジックコネクト関連のデバイスが正常に認識されていることを確認する。</li> <li>切り分けのため、別の端末で利用できるか確認する。<br/>別の端末で利用できる場合は、端末固有の問題である可能性が考えられる。</li> </ul>      |
|                   |   | <p>OSのアップグレードを行った。</p>   | <p>メーカーサイトからアップグレードしたOS用のチップセットドライバやUSBドライバをダウンロードし、アップデートする。</p>  |
|                   |   | <p>ユーザがUSBキーの検出をキャンセルする。</p>   | <p>USBキーの検出画面で「キャンセル」をしない。</p>   |
|                   |   | <p>ロット番号に「E」が含まれたUSBキーを使用している。</p>   | <p>以下ページを参照し、該当製品のUSBキーをアップデートする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p>  |

| お問い合わせコード         | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法  |
|-------------------|--|---|---|
| <p><b>633</b></p> | <p>USBキーの検証で問題が発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末のUSBポートにUSBキーを直接接続する</li> <li>・手元端末で、リムーバブルディスクの書き込みが許可されていること</li> <li>・USBキーとの接続がセキュリティ系ソフトで許可されていること</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windowsのポリシー設定で、「リムーバブル ディスク」の書き込みが禁止されている。</li> <li>・ セキュリティソフト等でUSBキーへのアクセスを制限している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windowsのポリシー設定で「リムーバブルディスク」の書き込み禁止を解除する。</li> <li>・ セキュリティソフト等によるアクセス制限を解除する。</li> <li>・ 切り分けのため、別の端末や別のUSBポートで利用できるか確認する。別の端末で利用できる場合は、端末固有の問題である可能性が考えられる。</li> </ul>  |
|                   |  | <p>マジックコネクットのUSBキーと他のUSBデバイスとで競合が発生している。</p>  | <p>マジックコネクットのUSBキー以外のUSBデバイスを取り外す。</p>  |
|                   |  | <p>ドックコネクタやUSBハブなどを経由してマジックコネクットUSBキーを使用している。</p>   | <p>端末のUSBポートに直接接続して使用する。</p>  |
|                   |  | <p>ディスクドライブをまるごと暗号化するソフトによって、マジックコネクットUSBキーの動作が阻害されている。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 可能であれば、ディスクドライブを暗号化するソフトをアンインストールする。</li> <li>・ 別の端末を利用する。</li> </ul>  |
|                   |  | <p>バックアップソフト(Acronis Backup等)や、CDライティングソフトによって、USBキーの動作を阻害している。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用しないようであれば、該当ソフトをアンインストールする。</li> <li>・ 該当ソフトのアップデートパッケージがある場合はアップデートする。</li> </ul>   |
|                   |  | <p>デバイスマネージャーでマジックコネクット関連ハードウェアの認識に失敗している、あるいは無効状態にしている。</p>  | <p>デバイスマネージャーで下記のデバイスが正常に認識していることを確認する。</p> <p>「DVD/CD-ROMドライブ」<br/>「ディスク ドライブ」</p>   |
|                   |  | <p>マジックコネクットのUSBキーに割り当てられているドライブレターが重複して使用されている。</p>  | <p>「コンピューターの管理」→「ディスクの管理」から、マジックコネクットのデバイスに割り当てられた重複しているドライブレターを変更する。</p>   |
|                   |  | <p>USBキー内のファイル、もしくはUSBキーが壊れている。</p>   | <p>以下ページを参照し、該当製品のUSBキーをアップデートする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> <p>アップデートが失敗する場合は、USBキーが故障している可能性が考えられる。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p> |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法   |
|-----------|--|--|--|
| 643       | <p>USBキーの検証で問題が発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末のUSBポートにUSBキーを直接接続する</li> <li>・手元端末で、リムーバブルディスクの書き込みが許可されていること</li> <li>・USBキーとの接続がセキュリティ系ソフトで許可されていること</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Windowsのポリシー設定で、「リムーバブル ディスク」の書き込みが禁止されている。</li> <li>・セキュリティソフト等でUSBキーへのアクセスを制限している。</li> </ul> <p>マジックコネクットのUSBキーと他のUSBデバイスとで競合が発生している。</p> <p>ドックコネクタやUSBハブなどを経由してマジックコネクットUSBキーを使用している。</p> <p>ディスクドライブをまるごと暗号化するソフトによって、マジックコネクットUSBキーの動作が阻害されている。</p> <p>バックアップソフト(Acronis Backup等)や、CDライティングソフトによって、USBキーの動作を阻害している。</p> <p>デバイスマネージャーでマジックコネクット関連ハードウェアの認識に失敗している、あるいは無効状態にしている。</p> <p>マジックコネクットのUSBキーに割り当てられているドライブレターが重複して使用されている。</p> <p>USBキー内のファイル、もしくはUSBキーが壊れている。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Windowsのポリシー設定で「リムーバブルディスク」の書き込み禁止を解除する。</li> <li>・セキュリティソフト等によるアクセス制限を解除する。</li> <li>・切り分けのため、別の端末や別のUSBポートで利用できるか確認する。別の端末で利用できる場合は、端末固有の問題である可能性が考えられる。</li> </ul> <p>マジックコネクットのUSBキー以外のUSBデバイスを取り外す。</p> <p>マジックコネクットのUSBキー以外のUSBデバイスを取り外す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可能であれば、ディスクドライブを暗号化するソフトをアンインストールする。</li> <li>・別の端末を利用する。</li> <li>・利用しないようであれば、該当ソフトをアンインストールする。</li> <li>・該当ソフトのアップデートパッケージがある場合はアップデートする。</li> </ul> <p>デバイスマネージャーで下記のデバイスが正常に認識していることを確認する。<br/>「DVD/CD-ROMドライブ」<br/>「ディスク ドライブ」</p> <p>「コンピューターの管理」→「ディスクの管理」から、マジックコネクットのデバイスに割り当てられた重複しているドライブレターを変更する。</p> <p>以下ページを参照し、該当製品のUSBキーをアップデートする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> <p>アップデートが失敗する場合は、USBキーが故障している可能性が考えられる。<br/>Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p> |
| 653       | <p>USBキー以外の場所に、ビューアプログラムをコピーして実行することはできません。</p>  | <p>ビューアプログラム一式をUSBキー以外の場所にコピーして実行した。</p>   | <p>USBキー内のビューアプログラムを実行する。</p>  |

お問い合わせコードと対処方法

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|--|---|--|
| 663       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |
| 673       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |
| 693       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |
| 713       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |
| 723       | 直前の接続処理が完了していません。<br>接続処理をキャンセルして、新規の接続に切り替えますか？ | 直前に実行した連携アプリケーションの接続が確立する前に、さらに連携アプリケーションが開始された。連携アプリケーションの接続処理が速やかに進行しない状況であり、通常は 続いて 223 あるいは 233 のエラーが表示される。 | 先に実行した連携アプリケーションの接続が確立するまで待ってから再度接続ボタンを押す。<br>223 あるいは 233 のエラーも表示される場合、根本原因についてはそれぞれの項目を参照。   |
| 733       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |

| お問い合わせコード   | メッセージ                           | 主な原因  | 対処方法  |
|---|---------------------------------|---|---|
| <p><b>743</b></p> <p>[※1：連携アプリケーション名]が、対象機器(接続先機器)への接続を試みましたが、対象機器(接続先機器)のポート番号[※2：対象機器側のポート番号]に接続できませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しい「接続方法」と接続先を選択していること</li> <li>・対象機器(接続先機器)の設定が完了していること</li> <li>・リモートデスクトップ接続の場合、対象機器(接続先機器)のOSがPro以上のエディションであること</li> </ul> |                                 | <p>[連携方法にリモートデスクトップを選択していた場合]<br/>対象機器(接続先機器)でリモートデスクトップの接続を許可していない。</p>  | <p>リモートデスクトップの接続を許可する。</p>  |
|   |                                 | <p>[連携方法にリモートデスクトップを選択していた場合]<br/>対象機器(接続先機器)のセキュリティソフトでリモートデスクトップサーバの待ち受けをブロックしている。</p>  | <p>セキュリティソフトによるリモートデスクトップサーバの待ち受けブロックを解除する。</p>   |
|   |                                 | <p>[連携方法にリモートデスクトップを選択していた場合]<br/>対象機器(接続先機器)が、リモートデスクトップサーバ機能を利用できないエディションのOSである。</p>  | <p>対象機器(接続先機器)として、リモートデスクトップサーバ機能を利用できるエディションのOSを用意する。</p>  |
|   |                                 | <p>[連携方法にWOLを選択していた場合]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器(接続先機器)がWOLコントローラ(MC3000)ではない。</li> <li>・MC3000でWOLサーバが動作していない。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・WOLコントローラ(MC3000)を利用する。</li> <li>・MC3000を再起動する。</li> </ul>  |
|   |                                 | <p>EXエディションの場合は、ユーザが独自に設定した連携アプリケーション設定に誤りがある。あるいはユーザが独自に設定したアプリケーションのサーバ機能が対象機器(接続先機器)で動作していない。</p>  | <p>対象機器(接続先機器)としてWindows Homeエディションを使用している場合、以下の手順でVNCのセットアップを行い、対象機器（接続先機器）を再起動する。<br/><a href="https://www.magicconnect.net/support/manual/setup_vnc.php">https://www.magicconnect.net/support/manual/setup_vnc.php</a></p> |
| <p><b>753</b></p>   | <p>－</p>                        |   | <p>通常は発生しない。<br/>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| <p><b>763</b></p>   | <p>－</p>                        |   | <p>通常は発生しない。<br/>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| <p><b>773</b></p>   | <p>－</p>                        |   | <p>通常は発生しない。<br/>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| <p><b>843</b></p>   | <p>ポートは0～65535の範囲で入力してください。</p> | <p>サーバのポート番号で0～65535以外の数字を入力している。</p> <p>Proxyのポート番号で0～65535以外の数字を入力している。</p>   | <p>正しい範囲のサーバポート番号を設定する。</p> <p>正しい範囲のProxyポート番号を設定する。</p>   |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|--|---|---|
| 853       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |
| 863       | 対象機器(接続先機器)の起動が確認できませんでした。<br><br>リモートデスクトップ接続を中止します。  | WOL連携機能を利用したが、対象機器(接続先機器)が起動しなかった。<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>WOL連携機能を利用したが、対象機器(接続先機器)のMCクライアントが制限時間内に接続を完了させることが出来なかった。 | ・対象機器(接続先機器)がMC3000のWOL/パケットに反応していない。対象機器(接続先機器)のWOLに関する設定を見直す。<br><br>・MC3000から正しい内容のマジックパケットが正しく送信され、対象機器(接続先機器)に届いていることを確認する。(Magic packet Finderを利用する。)<br>MC3000で対象機器を起動できない場合の原因切り分け手順( <a href="https://www.magicconnect.net/support/manual/wol_trouble.php">https://www.magicconnect.net/support/manual/wol_trouble.php</a> )<br><br>・対象機器(接続先機器)で内蔵有線LANを使用する<br><br><br>対象機器(接続先機器)の起動に時間がかかっている可能性がある。<br>しばらく待って、起動した対象機器(接続先機器)に対して、改めてWOL連携機能を使わずに、リモートデスクトップ接続をする。 |
| 873       | 対象機器(接続先機器)が切断されました。<br><br>リモートデスクトップ接続を中止します。  | ・対象機器(接続先機器)のMCクライアントが起動した後、リモートデスクトップ接続が実行される前にMCクライアントが切断された。<br><br>・対象機器(接続先機器)のネットワーク環境が不安定。                                     | ・しばらく待ってから再度リモートデスクトップ接続を実行する。<br><br>・対象機器(接続先機器)のネットワーク環境が不安定な場合は、接続環境を見直す。   |
| 883       | リモートデスクトップ接続が異常終了しました。<br><br>繰り返し発生する場合、以下の内容を実施してください。<br>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動<br>・ネットワーク機器の再起動 | ・手元端末が不安定。<br>・手元端末側ネットワークが不安定。<br>・対象機器(接続先機器)が不安定。<br>・対象機器側ネットワークが不安定。   | ・他のエラーメッセージが同時に表示されている場合、そのエラーメッセージのお問い合わせコードから対処方法を確認する。<br><br>・このエラーメッセージのみ表示されている場合、対象機器(接続先機器)側に原因があるため、対象機器を再起動する。可能であれば対象機器側ネットワーク機器を再起動する。Windows Updateを適用する。  |
| 893       | -  |   | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。  |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|---|---|---|
| 903       | <p>リモートデスクトップ接続が時間内に完了しませんでした。</p> <p>繰り返し発生する場合、以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・ネットワーク機器の再起動</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末が不安定。</li> <li>・手元端末側ネットワークが不安定。</li> <li>・対象機器(接続先機器)が不安定。</li> <li>・対象機器側ネットワークが不安定。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のエラーメッセージが同時に表示されている場合、そのエラーメッセージのお問い合わせコードから対処方法を確認する。</li> <li>・このエラーメッセージのみ表示されている場合、対象機器(接続先機器)側に原因があるため、対象機器を再起動する。可能であれば対象機器側ネットワーク機器を再起動する。Windows Updateを適用する。</li> </ul>  |
| 913       | <p>対象機器(接続先機器)の状態に問題があるため、リモートデスクトップ接続が終了しました。</p> <p>繰り返し発生する場合、以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器(接続先機器)を再起動する</li> <li>・対象機器(接続先機器)に最新のクライアントプログラムを上書きインストールする(最新のプログラムは製品のサポート用Webページから入手してください)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末が不安定。</li> <li>・手元端末側ネットワークが不安定。</li> <li>・対象機器が不安定。</li> <li>・対象機器側ネットワークが不安定。</li> </ul> <p>(対象機器(接続先機器)に原因があるというメッセージですが、手元端末に原因がある場合にも表示されます)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のエラーメッセージが同時に表示されている場合、そのエラーメッセージのお問い合わせコードから対処方法を確認する。</li> <li>・このエラーメッセージのみ表示されている場合、対象機器(接続先機器)側に原因があるため、対象機器を再起動する。可能であれば対象機器側ネットワーク機器を再起動する。Windows Updateを適用する。</li> </ul> <p>対象機器(接続先機器)に最新のクライアントプログラムを上書きインストールする。<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」</p> |
| 923       | <p>ネットワークエラーにより、リモートデスクトップ接続が終了しました。</p> <p>以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・ネットワーク機器の再起動</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末が不安定。</li> <li>・手元端末側ネットワークが不安定。</li> <li>・対象機器(接続先機器)が不安定。</li> <li>・対象機器側ネットワークが不安定。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のエラーメッセージが同時に表示されている場合、そのエラーメッセージのお問い合わせコードから対処方法を確認する。</li> <li>・このエラーメッセージのみ表示されている場合、対象機器(接続先機器)側に原因があるため、対象機器を再起動する。可能であれば対象機器側ネットワーク機器を再起動する。Windows Updateを適用する。</li> </ul>  |
| 933       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 943       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 953       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|---|---|--|
| 963       | <p>ネットワーク接続が不安定なため、リモートデスクトップ接続が終了しました。</p> <p>繰り返し発生する場合、以下の内容を実施してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・ネットワーク機器の再起動</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末が不安定。</li> <li>・手元端末側ネットワークが不安定。</li> <li>・対象機器 (接続先機器) が不安定。</li> <li>・対象機器側ネットワークが不安定。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のエラーメッセージが同時に表示されている場合、そのエラーメッセージのお問い合わせコードから対処方法を確認する。</li> <li>・このエラーメッセージのみ表示されている場合、対象機器 (接続先機器) 側に原因があるため、対象機器を再起動する。可能であれば対象機器側ネットワーク機器を再起動する。Windows Updateを適用する。</li> </ul> |
| 973       | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| 983       | <p>リモートデスクトップのライセンス プロトコルにエラーが発生したため、リモートデスクトップ接続が終了しました。</p> <p>繰り返し発生する場合、以下の内容の実施および確認をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・ネットワーク機器の再起動</li> <li>・対象機器(接続先機器)がWindowsサーバの場合、リモートデスクトップライセンスサーバーが正常に動作していること</li> <li>・対象機器(接続先機器)がWindowsサーバの場合、リモートデスクトップライセンスが適切に構成されていること</li> </ul> | <p>対象機器 (接続先機器) へのWindowsサインインに失敗した。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・リモートデスクトップライセンスサーバーが正常に動作していることを確認する。</li> <li>・リモートデスクトップのライセンスが適切に構成されていることを確認する。</li> </ul>   |
| 1013      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| 1023      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| 1033      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |
| 1043      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>  |



| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因   | 対処方法   |
|-----------|--|--|--|
| 1053      | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。   |
| 1063      | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。   |
| 1073      | 対象機器(接続先機器)のOS設定で「ネットワーク レベル認証」が要求されているため、マジックコネクのリモートデスクトップでは接続できません。<br><br>OS設定を更新するため、対象機器(接続先機器)に最新のマジックコネククライアントプログラムを上書きインストールしてください。(最新のプログラムは製品のサポート用Webページから入手してください)                            | 対象機器（接続先機器）の「リモートコンピューターの認証設定」に誤りがある。  | 対象機器（接続先機器）に最新のクライアントプログラムを上書きインストールする。<br>お客様サポート( <a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a> ) → 「アップデート」<br><br>[対象機器がWindows Server系OSの場合 または 対象機器がActive Directory環境の場合]<br>サポートページ( <a href="https://www.magicconnect.net/faq/trouble/faq_93/">https://www.magicconnect.net/faq/trouble/faq_93/</a> )を参照の上、グループポリシーの確認・編集を行う。 |
| 1083      | リモートデスクトップ接続がエラー終了しました。切断理由コードは[※1]です。<br><br>以下の内容を実施してください。<br>・切断理由コードが[409]の場合、対象機器(接続先機器)に最新のクライアントプログラムを上書きインストールする(最新のプログラムは製品のサポート用Webページから入手してください)<br>・手元端末と対象機器(接続先機器)を再起動する<br><br>※1: 切断理由コード | ・対象機器（接続先機器）で、マジックコネクでリモートデスクトップを利用する設定ができていない。<br>・手元端末が不安定。<br>・手元端末側ネットワークが不安定。<br>・対象機器（接続先機器）が不安定。<br>・対象機器側ネットワークが不安定。 | 下記 よくあるご質問ページ の内容に従い、切り分けと対処を実施する。<br><a href="https://www.magicconnect.net/faq/trouble/faq_96/">https://www.magicconnect.net/faq/trouble/faq_96/</a>  |
| 1103      | -  |  | 通常は発生しない。<br>発生した場合、Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|---|---|---|
| 1123      | <p>マジックコネクトサーバとのセッションが切断されました。</p> <p>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。端末やネットワーク機器を再起動してください。</p>   | <p>手元端末が使用しているネットワークが不安定であるか、または手元端末側ネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。</p> <p>[マジックコネクト・ネオの接続先一覧画面が表示されたままの場合]<br/>何れかの理由により対象機器（接続先機器）との間のリモートデスクトップ通信（またはWOL通信）が切断された。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器（接続先機器）側で他者がサインインした。</li> <li>・対象機器（接続先機器）側のマジックコネクト接続が切断された。</li> <li>・対象機器（接続先機器）側のOSやネットワークが不安定だった。</li> </ul> | <p>繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。</p> <p>[繰り返し発生する場合]<br/>手元端末を再起動する。<br/>可能であれば、手元端末のネットワークを変更する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器（接続先機器）側で他者がサインインしたケースの場合、対象機器（接続先機器）を複数人で同時に利用しないようにする。</li> <li>・対象機器（接続先機器）を再起動する。</li> <li>・対象機器（接続先機器）にWindows Updateを適用する。</li> <li>・可能であれば、対象機器（接続先機器）のネットワークを変更する。</li> </ul> |
| 1133      | <p>メモリー管理に失敗しました。</p>   | <p>PCのメモリが不足している。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生している端末を再起動する。</li> <li>・不要なアプリを終了する。</li> </ul>   |
| 1143      | <p>メモリー管理に失敗しました。</p>   | <p>PCのメモリが不足している。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生している端末を再起動する。</li> <li>・不要なアプリを終了する。</li> </ul>   |
| 1183      | <p>マジックコネクトサーバに接続できませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと</li> <li>・HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> </ul> | <p>マジックコネクトに設定しているサーバ名、ポート番号が間違っている。</p> <p>マジックコネクトに設定しているProxy情報が誤っている、あるいは利用しているネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。</p>  | <p>正しいマジックコネクトのサーバ名、ポート番号を設定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクトに設定しているProxy情報が正しいことを確認する。</li> <li>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定で「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul>  |
| 1193      | <p>マジックコネクトサーバとのセッションが切断されました。</p> <p>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。端末やネットワーク機器を再起動してください。</p>   | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。</p>  | <p>繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。</p> <p>[繰り返し発生する場合]<br/>エラーの発生している端末を再起動する。<br/>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。</p>   |
| 1263      | <p>接続処理がタイムアウトしました。</p>   | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定である可能性。</p>   | <p>繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。</p> <p>[繰り返し発生する場合]<br/>エラーの発生している端末を再起動する。<br/>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。</p>   |

| お問い合わせコード          | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法   |
|--------------------|---|--|--|
| <p><b>1303</b></p> | <p>マジックコネクットの通信に問題が発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・セキュリティソフトによって、マジックコネクットの通信が制限されていないこと</li> </ul>   | <p>手元端末か対象機器（接続先機器）のどちらかあるいは両方が正常な状態ではない。</p>              | <p>手元端末と対象機器（接続先機器）を再起動する。<br/>                     解消しない場合は、OSやハードウェアに何らかの障害が発生している可能性が考えられる。</p>                     |
|                    |   | <p>対象機器のシステムドライブの空き容量が0。</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器（接続先機器）を再起動する。</li> <li>・不要なファイルを削除して、空き容量を作る。</li> </ul>                  |
|                    |   | <p>セキュリティ系ソフトが、マジックコネクットやリモートデスクトップの通信データを検閲、改変しようとした。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器（接続先機器）を再起動する。</li> <li>・セキュリティソフトを一時的に停止して、事象が改善しないか確認する。</li> </ul> |
|                    |   | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定である。</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク機器を再起動する。</li> <li>・可能であればネットワーク経路を変更する。</li> </ul>                      |
| <p><b>1313</b></p> | <p>予期しないリダイレクト通信を検出しました。</p> <p>以下のリダイレクトは許可されていません。<br/>                     [※1：リダイレクト通信の種類]</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器(接続先機器)の再起動</li> <li>・セキュリティソフトによって、マジックコネクットの通信が制限されていないこと</li> </ul> | <p>手元端末か対象機器（接続先機器）のどちらかあるいは両方が正常な状態ではない。</p>              | <p>手元端末と対象機器（接続先機器）を再起動する。<br/>                     解消しない場合は、OSやハードウェアに何らかの障害が発生している可能性が考えられる。</p>                     |
|                    |   | <p>対象機器のシステムドライブの空き容量が0。</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象機器（接続先機器）を再起動する。</li> <li>・不要なファイルを削除して、空き容量を作る。</li> </ul>                  |
|                    |   | <p>セキュリティ系ソフトが、マジックコネクットやリモートデスクトップの通信データを検閲、改変しようとした。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手元端末と対象機器（接続先機器）を再起動する。</li> <li>・セキュリティソフトを一時的に停止して、事象が改善しないか確認する。</li> </ul> |
|                    |   | <p>エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定である。</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク機器を再起動する。</li> <li>・可能であればネットワーク経路を変更する。</li> </ul>                      |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因   | 対処方法  |
|-----------|---|--|---|
| 1413      | マジックコネクトサーバ[[※1 サーバ名] : [※2 ポート番号]] に接続できませんでした。<br><br>以下の内容を確認してください。<br>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと<br>・インターネットに接続できること<br>・Proxyの利用が必要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオンにすること<br>・セキュリティソフトによってマジックコネクトサーバへの接続が許可されていること | ファイアウォールなどでマジックコネクトサーバの443ポートへのアクセスがブロックされている。                   | ・ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。<br><br>・マジックコネクトのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。          |
|           |   | 設定したマジックコネクトのサーバ名、ポート番号が間違っている。                                  | 正しいマジックコネクトのサーバ名、ポート番号を設定する。  |
|           |   | マジックコネクトで利用しているProxy情報が誤っている、あるいは利用中のネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。 | ・マジックコネクトに設定しているProxy情報が正しいことを確認する。<br><br>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。 |
| 1423      | HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]] に接続できませんでした。<br><br>以下の内容を確認してください。<br>・HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと<br>・Proxyの利用が不要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオフにすること<br>・セキュリティソフトによってマジックコネクトサーバへの接続が許可されていること      | 設定したProxy情報が間違っている。  | ・正しいProxy情報（Proxyホスト名、ポート番号）を設定する。<br><br>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。  |
|           |   | 設定したProxyサーバが動いていない。   | 利用中のネットワークからProxyにアクセスできることを確認する。   |

| お問い合わせコード   | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|---|---|---|---|
| <p><b>1433</b></p>  | <p>マジックコネクトサーバへの接続がタイムアウトしました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと</li> <li>・HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> <li>・インターネットに接続できること</li> <li>・Proxyの利用が不要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオフにすること</li> <li>・セキュリティソフトによって接続がブロックされていないこと</li> </ul> | <p>ファイアウォールなどでマジックコネクトサーバの443ポートへのアクセスがブロックされている。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>・マジックコネクトのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> </ul>  |
|   |   | <p>設定したマジックコネクトのサーバ名、ポート番号が間違っている。</p>  | <p>正しいマジックコネクトのサーバ名、ポート番号を設定する。</p>   |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・設定したProxyのサーバ名、ポート番号が間違っている</li> <li>・利用中のネットワーク環境では設定したProxyが利用できない。</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しいProxyのサーバ名、ポート番号を設定する。</li> <li>・Proxyを利用しない環境の場合、マジックコネクトの設定「HTTP Proxy - 利用する」をOFFにする。</li> </ul>  |
|   |   | <p>[マジックコネクト・ネオの接続先一覧画面で発生し、連携方法にリモートデスクトップを選択していた場合]<br/>対象機器(接続先機器)のOSがHomeエディションである。</p>                                 | <p>対象機器(接続先機器)として、Pro以上のOSエディションのPCを用意する。</p>   |
|   |   | <p>[マジックコネクト・ネオの接続先一覧画面で発生し、連携方法にリモートデスクトップを選択していた場合]<br/>対象機器(接続先機器)のセキュリティソフトでリモートデスクトップサーバの待ち受けをブロックしている。</p>            | <p>セキュリティソフトによるリモートデスクトップサーバの待ち受けブロックを解除する。</p>   |
|   |   | <p>[マジックコネクト・ネオの接続先一覧画面で発生し、連携方法にWOLを選択していた場合]<br/>・対象機器(接続先機器)がWOLコントローラ(MC3000)ではない。<br/><br/>・MC3000でWOLサーバが動作していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・接続先にWOLコントローラ(MC3000)を選択する。</li> <li>・MC3000を再起動する。</li> </ul>  |
|   |   | <p><b>1443</b></p>  | <p>マジックコネクトサーバ[※1 サーバ名]の名前解決ができませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マジックコネクトのサーバ名が正しいこと</li> <li>・インターネットに接続できること</li> <li>・Proxyの利用が必要なネットワークでは、HTTP Proxyを「利用する」設定をオンにすること</li> </ul> |
| <p>設定したマジックコネクトのサーバ名が間違っている。</p>                          | <p>正しいマジックコネクトのサーバ名を設定する。</p>   |   |   |
| <p>Proxyを経由する必要があるネットワーク環境にも関わらず、Proxyを利用する設定となっていない。</p> | <p>Proxyを経由する必要がある場合は、Proxy情報を設定する。</p>   |   |   |

| お問い合わせコード | メッセージ  | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|--|---|---|
| 1453      | <p>HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ]] の名前解決ができませんでした。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ HTTP Proxyのホストが正しいこと</li> <li>・ インターネットに接続できること</li> <li>・ 利用しているネットワークからProxyサーバへの接続ができること</li> </ul>   | <p>インターネットに接続できない。</p> <p>設定したProxyのサーバ名が間違っている。</p> <p>Proxyサーバからマジックコネクトサーバへアクセスできない。</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ブラウザを起動し、インターネットが利用できることを確認する。</li> <li>・ マジックコネクトのWebサイトから管理画面にアクセスして、ユーザ認証画面が表示されることを確認する。</li> <li>正しいProxyのサーバ名を設定する。</li> <li>Proxy欄の「利用する」のチェックを外して接続を試行する。</li> </ul> |
| 1463      | <p>HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]]の認証に失敗しました。</p> <p>ビューアプログラムのHTTP Proxy設定に正しい情報を入力してください。</p>  | <p>Proxyサーバでユーザ認証に失敗した。</p>   | <p>正しいProxyユーザ名、パスワード、ドメインを設定する。</p>  |
| 1473      | <p>HTTP Proxy[[※1 Proxyのサーバ] : [※2 Proxyのポート番号]] で、エラー[status code : [※3 エラー理由]] が発生しました。</p> <p>以下の内容を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マジックコネクトのサーバ名が正しいこと</li> <li>・ HTTP Proxyのホストとポートが正しいこと</li> </ul> <p>改善しない場合、貴社のネットワーク管理者へProxyの設定情報と [status code : [※3 エラー理由]]を伝え、Proxyサーバの問題を確認してください。</p> | <p>設定したProxyホストから「status code ※3」に記載されたエラー理由で、サーバに接続できない。</p> <p>設定したProxyホストがSSLによる接続を許可していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 正しいマジックコネクトのサーバ名、ポート番号を設定する。</li> <li>・ 正しいProxy情報（Proxyホスト名、ポート番号）を設定する。</li> </ul> <p>エラーの表示された端末からのProxy利用、あるいはSSLによる接続を拒否していないか、ネットワーク管理者に確認する。</p>                      |
| 1483      | -  |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 1493      | -  |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|---|---|---|
| 1503      | 利用端末を限定するための端末情報を取得できませんでした。  | <p>・バージョンの古いビューアプログラムを利用した。</p> <p>手元端末にUSB接続タイプのデータ通信端末を接続し、利用している。</p> <p>システム情報を取得するWindowsの仕組み(WMI)が正常な状態でない。</p> | <p>以下の手順に従い、ビューアプログラムをアップデートする。</p> <p>・ 端末認証型の場合<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」 → 「端末認証型のビューアプログラムアップデート手順」</p> <p>・ モバイル(Windows)の場合<br/>お客様サポート(<a href="https://www.magicconnect.net/support/">https://www.magicconnect.net/support/</a>) → 「アップデート」 → 「モバイル(Windows)のビューアプログラムアップデート手順」</p> <p>利用の有無にかかわらず、端末の有線LAN/無線LANデバイスを「有効」な状態にする。</p> <p>・ 端末を何度か再起動する。</p> <p>・ 別の端末を利用する。</p> <p>・ 端末のバックアップからOSの復元を行う。</p> |
| 1513      | <p>サーバに拒否され、利用端末を限定するための情報を登録できませんでした。</p> <p>利用端末を限定するための情報が既に登録されている可能性があります。</p> | マジックコネクットのユーザ名末尾に半角スペースが入力されている。(モバイルあるいは端末認証型で、サーバへ端末認証情報を登録する時に発生。)   | 正しいマジックコネクットのユーザ名を設定する。   |
| 1523      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 1533      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 1543      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 1553      | -   |   | <p>通常は発生しない。</p> <p>発生した場合、Webページ(<a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a>)の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。</p>   |
| 1573      | <p>サーバに拒否され、利用端末を限定するための情報を登録できませんでした。</p> <p>登録可能な端末数の上限を超えています。</p>               | 利用可能な手元端末の台数に達している。   | <p>・ アカウント管理者に依頼し、利用可能な手元端末の台数を追加する。</p> <p>・ アカウント管理者に依頼し、離確しない手元端末の登録を解除（端末認証情報を初期化）する。</p>   |

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法  |
|-----------|---|---|---|
| 1673      | ログイン画面に「パスワードの保存」スイッチが追加されました。<br>このスイッチをONにするとサーバにログインするためのパスワードが端末に保存されます。<br>パスワードを保存する場合、端末のパスコードロック機能のご利用をおすすめします。   | アカウント管理者が管理機能で、マジックコネクト ログインパスワードの保存設定を禁止から許可に変更した場合に表示される。                               | -   |
| 1683      | 管理者によって、ログイン画面の「パスワードの保存」が禁止されました。  | アカウント管理者が管理機能で、マジックコネクト ログインパスワードの保存設定を許可から禁止に変更した場合に表示される。                               | -   |
| 1693      | 管理者によって、ログイン画面の「パスワードの保存」が禁止されました。<br>端末に保存されている ログイン画面のパスワードは削除されました。  | アカウント管理者が管理機能で、マジックコネクト ログインパスワードの保存設定を許可から禁止に変更した場合で、ログイン画面のパスワードを端末に保存していた場合に表示される。     | -   |
| 1703      | 管理者によって、リモートデスクトップ ログオン画面の「パスワードの保存」が禁止されました。   | アカウント管理者が管理機能で、Windows ログオンパスワードの保存設定を許可から禁止に変更した場合に表示される。                                | -   |
| 1713      | 管理者によって、リモートデスクトップ ログオン画面の「パスワードの保存」が禁止されました。<br>端末に保存されている リモートデスクトップ パスワードは削除されました。                                     | アカウント管理者が管理機能で、Windows ログオンパスワードの保存設定を許可から禁止に変更した場合で、Windows ログオンパスワードを端末に保存していた場合に表示される。 | -   |
| 1723      | このアカウントは、モバイル（iOS/Android）からの利用が許可されていません。<br>以下の内容を確認してください。<br>・アカウント管理者がモバイルからの利用を許可していること<br>・モバイルからの利用が可能なアカウントであること | iPhone/iPad、Android端末での利用が許可されていない。<br>「モバイル」アカウントが利用できない。                                | ユーザーアカウント一覧表の「タイプ」欄に記載されている内容により、対処方法が異なります。<br>・「(モバイル併用)」と記載されている場合（例:「USB型XDL (モバイル併用)」）<br>アカウント管理者が管理機能でiPhone/iPad、Android端末の利用を許可する。<br>・「(モバイル併用)」と記載されていない場合<br>・「モバイル(Windows)」と記載されている場合<br>有償での契約変更が必要です。<br>アカウントが停止されている可能性がある。<br>Webページ( <a href="https://www.magicconnect.net/">https://www.magicconnect.net/</a> )の「お問合せ/お見積り」→「技術的なお問い合わせ」から必要事項を記入の上、サポートへ問い合わせる。 |



| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|---|---|--|
| 1813      | [※1：連携アプリケーション名]に問題が見つかりました。アプリケーションを終了します。   | Windowsユーザ名に漢字や特殊文字が含まれている。   | 漢字や特殊文字を含まないフォルダーへ、ビューアプログラムを再インストールする。  |
| 1903      | マジックコネクトサーバとのセッションが切断されました。<br>繰り返し発生する場合、ネットワークが不安定な可能性があります。端末やネットワーク機器を再起動してください。          | エラーの発生した端末で使用しているネットワークが不安定であるか、またはネットワークの通信経路上にあるネットワーク機器に切断された。                       | 繰り返し発生するのでなければネットワーク経路上での突発的な切断の可能性が高いため、対処は不要。<br>[繰り返し発生する場合]<br>エラーの発生している端末を再起動する。<br>可能であるならば、エラーの発生している端末のネットワークを変更する。 |
| 1913      | マジックコネクトサーバとのセッションが切断されました。<br>切断の理由は以下のどちらかです。<br>・同じユーザ名による別の接続が発生した<br>・アカウント管理者が強制切断を実施した | 別のビューアプログラムが同一アカウントでログインし、先にログインしていたビューアプログラムが切断・停止した。<br>アカウント管理者が対象のビューアプログラムを強制切断した。 |  |

お問い合わせコードと対処方法

| お問い合わせコード | メッセージ                      | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|----------------------------|---|--|
| 75        | WOLサーバに接続できません。            | ・ MC3000のWOLサーバ機能に問題が発生している。                    | ・ MC3000を再起動する。  |
|           |                            | ・ MC3000で使用しているUSBメモリが故障している。                   | ・ 現在のUSBメモリ内のデータのバックアップをとり、新しいUSBメモリに入れ替えて使用する。  |
|           |                            | ネットワーク環境が不安定である。                                | ネットワーク環境を見なおす。   |
| 85        | WOLサーバとの通信がタイムアウトしました。     | MC3000のWOLサーバ機能に問題が発生している。                      | MC3000を再起動する。  |
|           |                            | ネットワーク環境が不安定。                                   | ネットワーク環境を見なおす。   |
| 125       | WOLサーバとの接続が中断されました。        | WOLクライアントがWOLサーバに接続してから、ユーザが一定時間操作をしなかった。       | ・ 接続してから、起動対象のPCを選択してパスワード入力を手早く行う。<br>・ WOLクライアントの「対象機器一覧」画面が、「リモートデスクトップ連携中」画面の背後に隠れている場合があるので、「リモートデスクトップ連携中」画面をずらして、背後にあるWOLクライアントの「対象機器一覧」画面を表示させる。 |
|           |                            | ネットワーク環境が不安定。                                   | ネットワーク環境を見なおす。   |
| 175       | マジックパケットを送信しました。           | WOLクライアントから対象機器にマジックパケットを送信した。                  | 対象機器のMCクライアントがMCサーバにログインするまで待機する。<br>(エラーではありません。正常動作時にも表示されるメッセージです。)   |
| 195       | 指定されたPCが存在しません。            | WOLクライアントの「送信先」欄に、WOLサーバに登録されていないPC名を入力した。      | 正しいPC名を入力する、またはWOLクライアントの「参照」からPCを選択する。  |
| 205       | パスワードの入力に誤りがあります。          | WOLクライアントに入力した、パスワードが間違っている。                    | 正しいパスワードを入力する。   |
| 265       | PCが選択されていません。              | WOLクライアントの「送信先PCの選択」画面で、PCを選択せずに「選択」を押している。     | PCを選択してOKボタンを押す。   |
| 455       | WOLサーバはマジックパケットの送信に失敗しました。 | WOLサーバに登録された「対象PC」の「ブロードキャストアドレス」に不正な値が登録されている。 | WOLサーバに登録された「対象PC」の「ブロードキャストアドレス」に正しい値を登録する。   |
|           |                            | WOLサーバの通信機能に問題が発生している。                          | MC3000を再起動する。  |
| 465       | WOLサーバとの通信にエラーが発生しました。     | ネットワーク環境が不安定。                                   | ネットワーク環境を見なおす。   |

お問い合わせコードと対処方法

| お問い合わせコード | メッセージ   | 主な原因  | 対処方法   |
|-----------|---|---|--|
| 475       | 確認用のパスワードが一致しません。新しいパスワードを二つのテキストボックスに入力してください。 | WOLクライアントのパスワード変更画面に入力した、「新しいパスワード」と確認入力用の「新しいパスワード」が一致しない。   | 「新しいパスワード」と確認入力用の「新しいパスワード」に同じ内容を入力する。   |
| 495       | WOLサーバがビジー状態です。時間を置いてご利用ください。                   | WOLサーバに現在接続中のユーザがいる。  | しばらく時間を置いてから再度WOLサーバに対して接続をする。<br>改善しない場合は、MC3000を再起動する。   |
| 515       | マジックパケットを送信できませんでした。                            | マジックパケットの送信に何らかの理由で失敗した。<br>他のWOLクライアントのエラーに続いて出ることが多い。   | 他のエラーと一緒に出ていないか確認する。<br>直接の原因は別のWOLクライアントエラーが発生している可能性がある。   |
| 525       | パスワードを変更できませんでした。                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ WOLサーバプログラムの設定ファイルがおかしい。</li> <li>・ MC3000で使用しているUSBメモリが故障している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ MC3000を再起動する。</li> <li>・ 現在のUSBメモリ内のデータのバックアップをとり、新しいUSBメモリに入れ替えて使用する。</li> </ul> |

## お問い合わせコードと対処方法

| 更新履歴       | 更新内容  |
|------------|---|
| 2013/8/30  | 初版作成  |
| 2013/11/19 | 以下の内容を修正しました。<br>お問い合わせコード283 (端末認証タイプで発生する認証エラー)の記載内容と<br>お問い合わせコード293 (USBキータイプのビューアで発生する認証エラー)の記載内容が<br>入れ替わっていたのを、それぞれ正しい記載内容に修正しました。   |
| 2014/3/17  | モバイル版マジックコネクで利用可能なパスワード保存に関するお問い合わせコードを新規で追加しました。   |
| 2014/7/8   | サポート終了に伴い、Windows XPに関する記述を削除しました。  |
| 2014/7/15  | 383コードに関する記述で、Windows8/8.1で問題が発生した場合の対処方法を追加しました。   |
| 2014/9/10  | 283、291、293エラーが発生した場合の、認証エラーの確認方法を記載しました。<br>ファイルをエラーの発生したタイプ別に色分けしました。   |
| 2015/1/5   | 1513エラーを新規で追加しました。<br>最新版メッセージの用語に揃えました。(「操作PC」→「操作端末」、「利用PC制限」→「端末認証」)   |
| 2015/4/1   | モバイル(Windows)のリリースに伴い、文章を修正しました。<br>1733 エラーを一覧から削除しました。  |
| 2015/8/12  | 目次を追加して、目的のお問合せコードを探しやすくしました。   |
| 2015/8/19  | 863、873のコードを再度追加しました。   |
| 2015/9/2   | 383エラーにWindows 10の影響を反映しました。  |
| 2016/1/25  | 3,173,183,193,203,223,603の対処方法の文章を変更しました。<br>293,383の主な原因と対処方法を追加しました。<br>433の主な理由の文章を一部変更しました。<br>623の対処方法の文章を追加しました。  |
| 2016/6/30  | 1083の文章を追加しました。<br>お問い合わせ先のリンクを修正しました。  |
| 2018/5/17  | 223エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>383エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>431エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>433エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>623エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>633エラーの主な原因と対処方法を追加しました。<br>1083エラーの対処方法を変更しました。<br>1503エラーを追加しました。<br>その他軽微な文章や文言の修正、用語の統一をしました。 |
| 2018/8/7   | 173、193エラーの文章を追加しました。   |

## お問い合わせコードと対処方法

| 更新履歴       | 更新内容   |
|------------|--|
| 2020/6/30  | クライアントプログラムとビューアプログラムのメッセージをVer7.0の内容に更新しました。  |
| 2021/4/23  | 883, 913, 963, 175エラーを追加しました。<br>1083エラーの対処方法を更新しました。<br>431エラーの誤記を修正しました。   |
| 2021/12/27 | 主な原因と対処方法について、全般を最新化しました。<br>通常は発生しないメッセージについても記載を追加しました。  |
| 2022/7/4   | マジックコネクト・ネオで追加されたお問い合わせコードを反映しました。   |
| 2022/7/14  | 7/4版で誤って削除された311, 313エラーを復活させました。<br>1433エラーの原因と対処方法にマジックコネクト・ネオの場合のみ発生する状況を追記しました。<br>サービスを終了している「DLO」についての記載を削除しました。 |
| 2022/7/19  | 1123エラーの原因と対処方法にマジックコネクト・ネオの場合のみ発生する状況を追記しました。   |