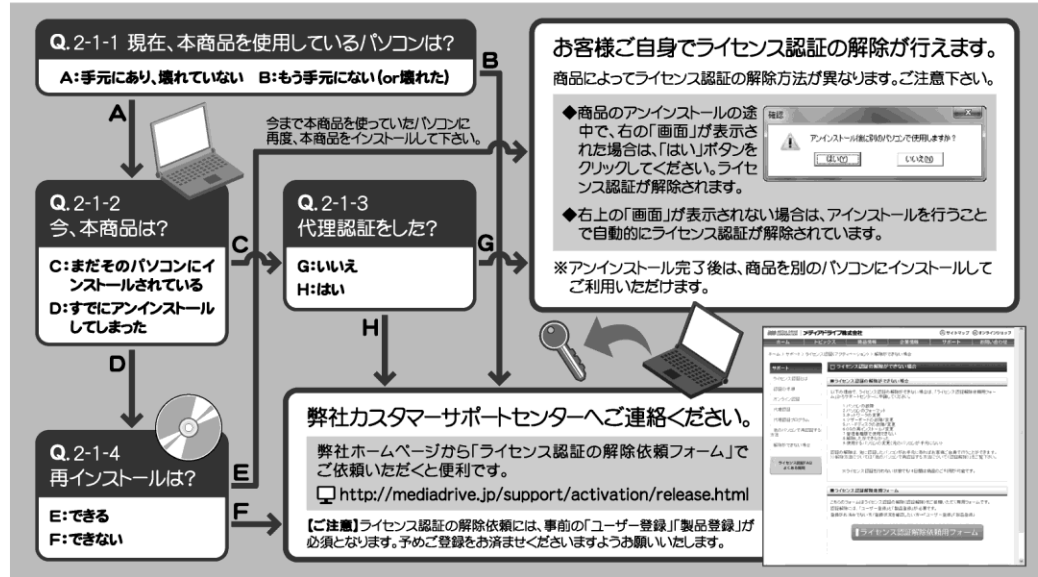




## 2. ライセンス認証の解除 Q&A

**Q.2-1** .....  
別のパソコンで本商品を使いたい。ライセンス認証を解除するにはどうすればいいの？



**Q.2-2** .....  
ライセンス認証の解除ができなくなりました・・・。

ライセンス認証の解除を行わずに、次に挙げるような本商品の使用環境を変更した場合、ライセンス認証の解除ができなくなります。



この場合は、弊社カスタマーサポートセンターへご連絡ください。ライセンス認証を解除いたします。弊社ホームページから「ライセンス認証の解除依頼フォーム」でご依頼いただくと便利です。

<http://mediadrive.jp/support/activation/release.html>

【ご注意】ライセンス認証の解除依頼には、事前の「ユーザー登録」「製品登録」が必須となります。予めご登録をお済ませくださいようお願いいたします。

**Q.2-3** .....  
どのパソコンでライセンス認証をしたのか、わからない。

カスタマーサポートセンターでは、お客様がどのパソコンでライセンス認証を行ったのかを知ることはできません。メモを取る等の管理をお願いいたします。

## 3. ユーザー登録 Q&A

**Q.3-1** .....  
ライセンス認証とユーザー登録は同じですか？

同じではありません。ユーザー登録では、お客様の情報を弊社ホームページよりご登録いただけます。また、その際に「製品登録」も必要となります。製品登録では、商品のシリアル番号をご登録いただけます。

[http://shop.mediadrive.jp/product2\\_top.html](http://shop.mediadrive.jp/product2_top.html)

**Q.2-4** .....  
代理認証をした場合、ライセンス認証の解除方法は？

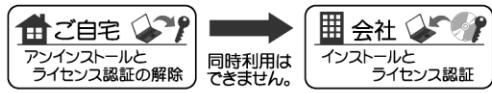
代理認証をされた場合は、お客様自身でライセンス認証を解除していただくことはできません。弊社カスタマーサポートセンターへご連絡ください。弊社ホームページから「ライセンス認証の解除依頼フォーム」でご依頼いただくと便利です。

<http://mediadrive.jp/support/activation/release.html>

【ご注意】ライセンス認証の解除依頼には、事前の「ユーザー登録」「製品登録」が必須となります。予めご登録をお済ませくださいようお願いいたします。

**Q.2-5** .....  
自宅と会社の両方のパソコンで使用したいのですが？

本商品1本を2台のパソコンで「同時に」使用することはできませんが、ご使用中のパソコンから本商品のアンインストールとライセンス認証の解除を行った後、別のパソコンで本商品のインストールとライセンス認証を行えば、ご自宅と会社でのご利用は可能です。



**ご登録の流れ**

- 1 ユーザー登録  
お客様情報のご登録
- 2 製品登録  
シリアル番号のご登録
- 3 登録完了通知  
Eメールにてご連絡いたします

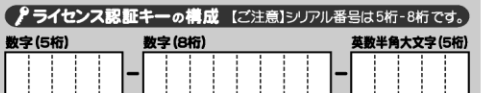
**Q.3-2** .....  
ユーザー登録と製品登録は同じですか？

同じではありません。ユーザー登録では、お客様の情報を弊社ホームページよりご登録いただけます。また、その際に「製品登録」も必要となります。製品登録では、商品のシリアル番号をご登録いただけます。

## 4. エラーで困ったら・・・ Q&A

**Q.4-1** .....  
「ライセンス認証キーが違う」と表示され、ライセンス認証ができない。

ライセンス認証キーを確認し、正しいキーを入力して下さい。  
◆ライセンス認証キーは全て英数字半角大文字で入力して下さい。  
◆数字の「1」と英小文字の「l(エル)」、数字の「0」と英字の「o(オー)」等、間違いやすい文字がございますので、ご注意ください。



**Q.4-2** .....  
ライセンス認証時にエラーが発生する。

以下をご確認下さい。  
◆ウイルスチェックソフトを終了してからライセンス認証を行って下さい。また、ウイルスチェックソフトで通信を遮断するような設定(例えばスパイウェアの監視等)やライセンス認証処理を除外するような設定は一度解除してから、ライセンス認証をお試し下さい。  
◆右下のタスクバーに登録されている「常駐起動のアプリケーション」を右クリックで終了させてから、ライセンス認証をお試し下さい。



◆ネットワークが30個を超える場合には、正しくライセンス認証ができない場合がございます。通常使用するネットワークだけを有効にした状態で再度ライセンス認証を行って下さい。

◆プロキシサーバーを使用している場合には、使用しない設定に変更してからお試し下さい。  
【ご注意】プロキシサーバーの設定を変更する場合は、必ず事前に社内のシステム管理者の方、またはネットワーク管理者の方にご相談下さい。

◆他にパソコンをお持ちの場合は、「代理認証」を一度お試し下さい。代理認証については、Q.1-12をご覧ください。

**Q.4-3** .....  
「未定義のエラーが発生しました。」と表示される。

ご利用商品のアップデートが公開されている場合には、最新版に更新して下さい。更新しても改善されない、またはアップデートが公開されていない等の場合には弊社カスタマーサポートセンターへご連絡下さい。



**Q.4-4** .....  
「コンピュータ情報が取得できません(-T04)」のエラーが表示される。

ネットワークが30個を超える場合には、ライセンス認証を正しく行えない場合がございます。通常使用するネットワークだけを有効にした状態で、再度ライセンス認証を行って下さい。

**Q.3-3** .....  
ユーザー登録や製品登録をしたくないんだけど・・・。

ユーザー登録と製品登録は必須となっております。弊社ホームページよりユーザー登録と製品登録をお願いいたします。

[http://shop.mediadrive.jp/product2\\_top.html](http://shop.mediadrive.jp/product2_top.html)

**Q.4-5** .....  
「コンピュータ情報が一致しません。(-202)」と表示され、商品を起動できない。

ハードウェア構成の変更やLAN環境の変更等を行った場合、ライセンス認証時のパソコン環境と比較し、商品が別の環境とみなしてしまうため、起動することができません。ライセンス認証の解除が必要です。

▶パソコン環境を元に戻せる場合

- ①一度、元のパソコン環境に戻してから、本商品をアンインストールし、ライセンス認証を解除します。
- ②パソコン環境を変更していただいた後、本商品をインストールし、ライセンス認証を行って下さい。

【ヒント】Q.2-1もご参照下さい。

▶パソコン環境を元に戻せない場合

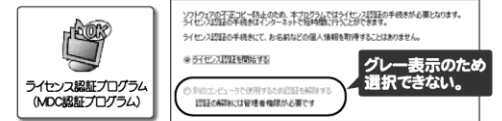
弊社カスタマーサポートセンターへご連絡下さい。ライセンス認証を解除いたします。弊社ホームページから「ライセンス認証の解除依頼フォーム」でご依頼いただくと便利です。

<http://mediadrive.jp/support/activation/release.html>

【ご注意】ライセンス認証の解除依頼には、事前の「ユーザー登録」「製品登録」が必須となります。予めご登録をお済ませくださいようお願いいたします。

**Q.4-6** .....  
ライセンス認証プログラムで、「別のコンピュータで使用するため認証を解除する」がグレー表示されていて選択できない。

ご利用のパソコンが「管理者権限」以外でログインされている可能性があります。「管理者権限」で再起動してから、操作をお試し下さい。



**Windows Vista および Windows 7 の場合**

- ①「スタート」メニュー▶「すべてのプログラム」▶「(ご利用商品名)」を選択します。
- ②MDC認証プログラムを選択して右クリックし、「管理者として実行」を選択します。
- ③「ユーザーアカウント制御」ダイアログが表示されたら「はい」をクリックします。
- ④「別のコンピュータで使用するため認証を解除する」が選択できるようになりますので、そのまま次へ進めて下さい。



？ 本書で問題が解決しない場合やご質問等がある場合  
商品の「オンラインサポート」からお問い合わせいただくか、または、弊社カスタマーサポートセンターまでご連絡下さい。