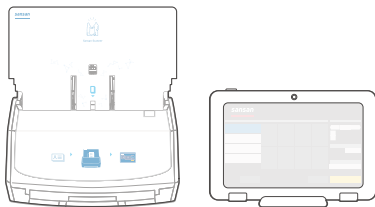


Sansan スキャナ トラブルシューティング

スキャナに関して困ったときにお読みください。



sansan

トラブルシューティング目次

Chapter 1 スキャナが壊れた？と思ったら	P.2
Chapter 2 各種トラブルと対応方法	P.4
A タブレット PC の動作にトラブルが起きた場合	P.6
B スキャナ本体の動作にトラブルが起きた場合	P.10
C 機器本体の破損・機器などを紛失した場合	P.11

！ 本冊子で解決できなかった場合

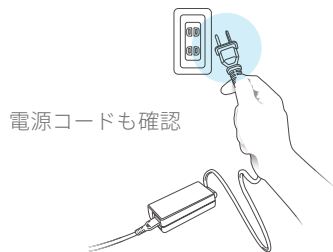
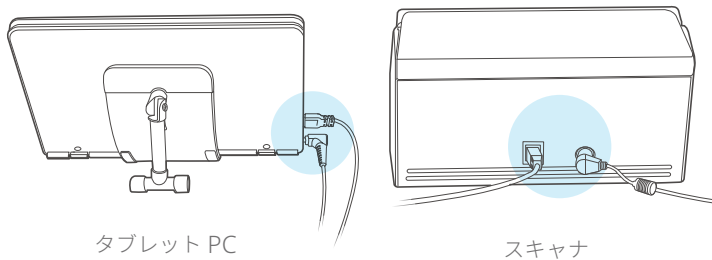
問い合わせる、ヘルプを検索する	P.12
お問い合わせの前に以下の事項を必ず確認してください	P.13

※ 本冊子のイラストは一例です。実際の形状は機種によって異なります。

Chapter 1 スキャナが壊れた?と思ったら

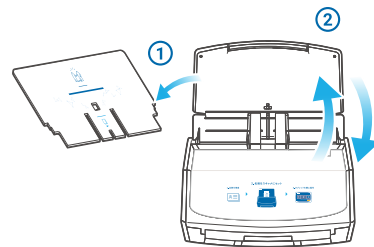
1 電源コードとコンセントを挿し直す

つながっていても、一度挿し直してください。



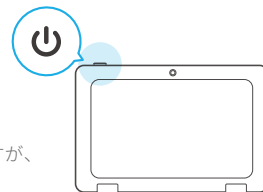
2 スキャナを再起動する

- ① 背面カバーを取り外す
- ② 蓋を開け閉めする



3 タブレットPCを再起動する

- ① 電源スイッチを長押しして、強制終了する
※ 機種によって、数十秒かかる場合があります。
※ 電源スイッチの位置は機種によって異なりますが、どの機種もPCの側面に配置されています。
- ② OFF状態で再度電源スイッチを押す



スイッチの
電源アイコンを確認

それでも問題が解決しない場合は、Chapter 2を参照して対応してください。

Chapter 2 各種トラブルと対応方法

A タブレットPCの動作にトラブルが起きた場合

- タブレットPCをタップしても反応しない P. 6 Case 1
- タブレットPCの画面が真っ黒で電源が入らない P. 6 Case 1
- 点灯しない、色がおかしい P. 6 Case 1
- ScanSnapの電源が切断されたという旨のエラー表示が出る P. 7 Case 2
- [スキャンを開始]をタップしても動かない P. 7 Case 2
- 画面左下に、ネットワークに接続されていない旨の表示が出る P. 8 Case 3
- スキャンした名刺の送信エラーや未送信が起きている P. 9 Case 4

B スキャナ本体の動作にトラブルが起きた場合

- スキャナに名刺が詰まっている P. 10 Case 1
- 読み取った画像に、実際の名刺にはない線や点が入る P. 10 Case 2

C 機器本体の破損・機器などを紛失した場合

- 機器本体の破損 機器の膨張・機器の浸水・画面割れ P. 11 Case 1
- 機器本体やケーブルなどの付属品を紛失した P. 11 Case 2

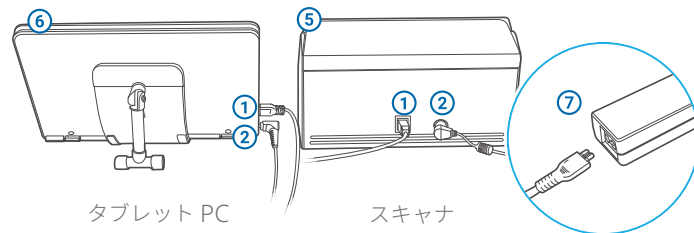
A タブレットPCの動作にトラブルが起きた場合

Case 1 タブレットPCをタップしても反応しない、 タブレットPCの画面が真っ黒で電源が入らない、 点灯しない、色がおかしい

- 1 スキャナ、タブレットPCの電源ケーブルとUSBケーブルを抜き差しする
- 2 スキャナ背面カバーを取り外し、蓋を閉じる
- 3 タブレットPCの電源スイッチを長押しし(20~30秒)、強制終了する
- 4 タブレットPCの電源スイッチを押して(2~3秒)電源をONにする
- 5 タブレットPCが起動したら、スキャナの蓋を開け、背面カバーを配置する

Case 2 ScanSnapの電源が切断されたという旨のエラー表示が出る、 [スキャンを開始]をタップしても動かない

- 1 各機器の電源ケーブル (②, ③)、アダプタ部分 ※(⑦) のコードを抜き、挿し直す
※ 抜き差しできるアダプタの場合のみ
- 2 スキャナの USBケーブルを挿し直す ①
- 3 タブレットPCのUSBケーブルを、空いているポートに挿し替える ①
- 4 スキャナ背面カバーを取り外し、蓋を閉じてから 5秒ほど待つて開く ⑤
- 5 タブレットPCを再起動する ⑥ (P.3)
※ 電源スイッチの位置は機種によって異なります。



Case 3 画面左下に、ネットワークに接続されていない旨の表示が出る

有線 LAN を利用中

- ・有線 LAN ケーブルを抜き、挿し直す
- ・タブレット PC の Wi-Fi 設定を OFF にする

無線 LAN (Wi-Fi) を利用中

- ・LAN ケーブルを挿している場合は抜く
- ・タブレット PC の Wi-Fi 設定を OFF にし、再度 ON にする
- ・ネットワークのセキュリティーキーを確認する

通信機器 を利用中

通信機器を空いているポートに挿し替える

→ それでも解決できなかったら **タブレット PC を再起動する (P.3)**

貴社のネットワーク管理者様に、タブレット PC がネットワークに接続できなくなったことを伝えてください。固定 IP やプロキシの設定などに変更がないか確認してください。

Case 4 スキャンした名刺の送信エラーや未送信が起こっている

未送信の場合

通常、スキャンした名刺は数分後にセンターへ送信されます。画面右上の [同期] をタップすると、スキャンした名刺がすぐにセンターへ送信されます。



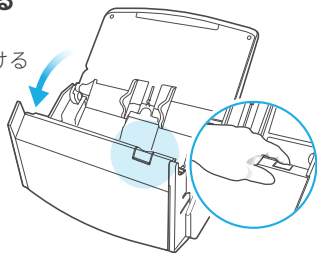
送信エラーの場合

社内ネットワークが不安定になっている可能性があります。貴社のネットワーク管理者様にご連絡いただくか、他のネットワークに変えてお試しください。

B スキャナ本体の動作にトラブルが起きた場合

Case 1 スキャナに名刺が詰まっている

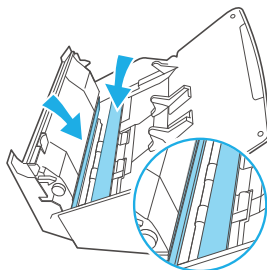
- 1 本体前面右側のレバーを引いて本体を開ける
- 2 名刺を取り除き、本体を閉じる



Case 2 読み取った画像に、原稿にはない線やドットが入る

スキャナの読み取り面にゴミなどが付着している可能性があります。

- 1 本体前面右側のレバーを引いて、本体を開く
- 2 内部のガラス2枚を、乾いた柔らかい布で拭く
- 3 内部のガラスに触れないようにして本体を閉じる



C 機器本体の破損・機器などを紛失した場合

Case 1 機器本体の破損

機器の膨張・機器の浸水・画面割れ

- ⚠** 怪我や感電のおそれがあり危険です。なるべく機器に触れないようにして、全てのケーブル類を抜いてください。
その後、P.12 のお問い合わせフォームから Sansan に連絡してください。

Case 2 機器本体やケーブルなどの付属品を紛失した

P.12のお問い合わせフォームから Sansan に連絡してください。

！ 本冊子で解決できなかった場合

問い合わせる

お問い合わせフォーム

<https://jp-help.sansan.com/hc/ja/requests/new>



※ 電話によるお問い合わせは現在対応しておりません

ヘルプを検索する

Sansanサポートセンター

<https://jp-help.sansan.com/>



お問い合わせの前に以下の事項を必ず確認してください

スキャナIDの確認

タブレットPC画面右上の[メニュー]を選択



[スキャナ設定]を選択



[接続設定]を選択



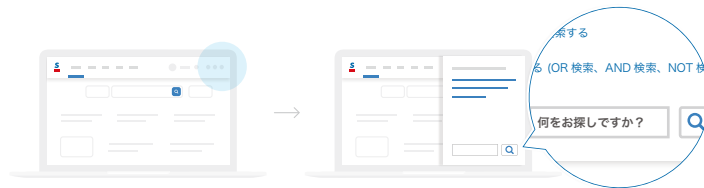
[スキャナアプリID]を確認

機器管理番号の確認

機器管理番号は、スキャナとタブレットPCの背面に貼られているシールで確認できます。

例：SCANSNAP - XXXX
TabletXXXX

PC版のSansanからもサポートセンターにアクセスできます



画面右上の ? ヘルプを選択

キーワードで検索できます

