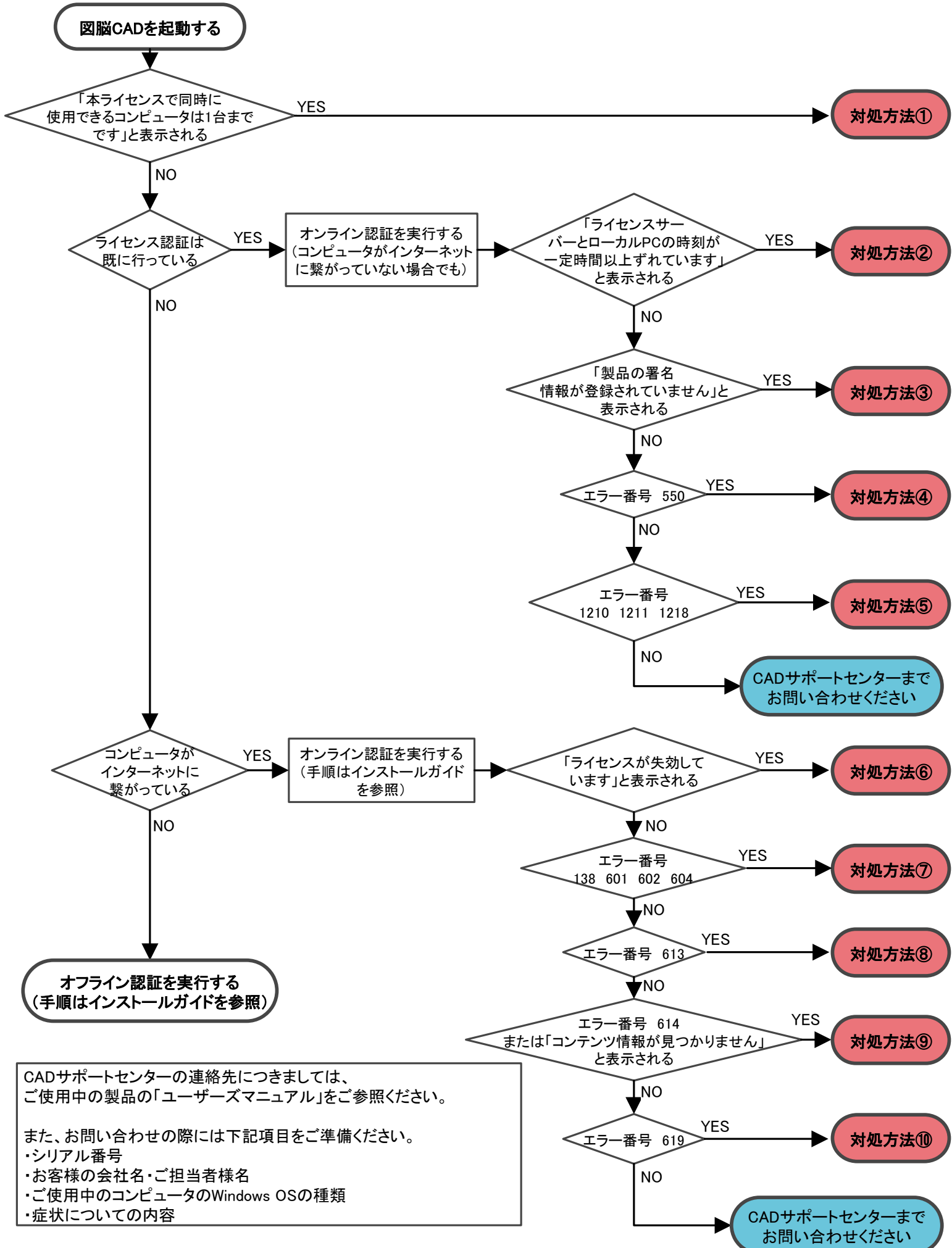


図脳CAD (2D)ライセンス認証トラブル 対応フローチャート

ご使用中の図脳CADでライセンス認証に関するトラブルが発生しソフトが起動できない際には本フローチャートに沿って現象の確認、対応を行ってください。



CADサポートセンターの連絡先につきましては、ご使用中の製品の「ユーザーズマニュアル」をご参照ください。

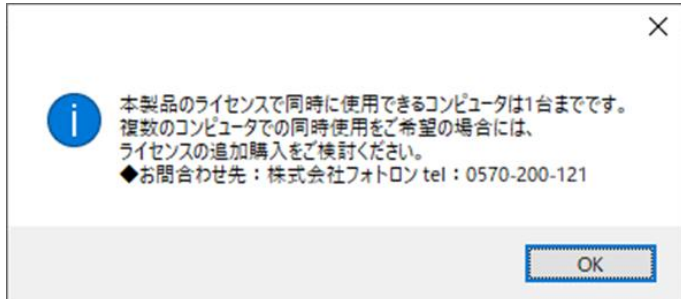
また、お問い合わせの際には下記項目をご準備ください。

- ・シリアル番号
- ・お客様の会社名・ご担当者様名
- ・ご使用中のコンピュータのWindows OSの種類
- ・症状についての内容

図脳 CAD (2D) ライセンス認証トラブル 対応フローチャート 対処方法一覧

< 対処方法① >

✓ 症状



オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ 本製品のライセンスで同時に使用できるコンピュータは1台までです。

✓ 原因

同じシリアル番号で図脳 CAD のライセンス認証を行った 2 台のコンピュータで、同時に図脳 CAD を使用しようとすると、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

同じシリアル番号で図脳 CAD のインストールとライセンス認証を行った別のコンピュータで、図脳 CAD を終了すると、このメッセージは表示されなくなります。複数のライセンス（シリアル番号）をお持ちで、同じシリアル番号を使って複数台にインストールしている場合は、それぞれのシリアル番号でインストールし直してください。

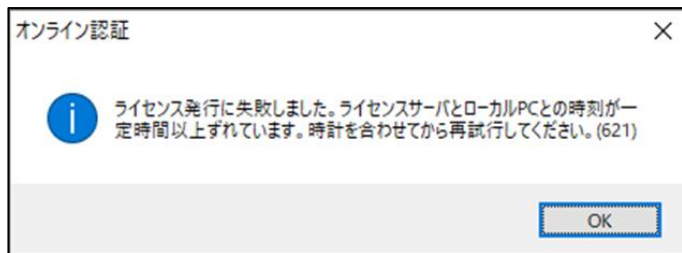
✓ 関連図脳クラブ FAQ

「本製品のライセンスで同時に使用できるコンピュータは1台までです」とエラーが表示されてソフトの起動ができない場合はどのようにすれば良いですか

<https://caduser.photron.co.jp/faq/9768/>

< 対処方法② >

✓ 症状



オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンスサーバとローカル PC の時刻が一定時間以上ずれています。

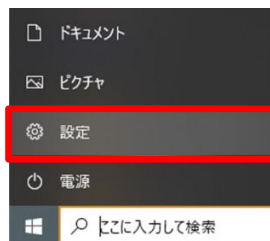
✓ 原因

ご使用中のコンピュータの時計が現在の時刻と大幅にずれている場合に、このメッセージが表示されます。

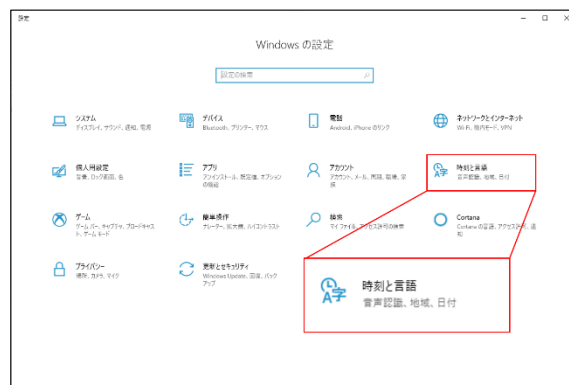
✓ 対処方法

以下の作業を行い、コンピュータの時刻を現在の時刻と合わせると図脳 CAD が使用可能になります。

1. Windows のスタートボタンをクリックし、[設定]をクリックします



2. [時刻と言語]をクリックします。

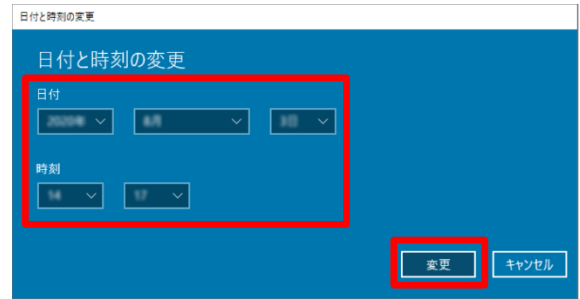


3. [日付と時刻を手動で設定する]の[変更]ボタンをクリックします。



4. 日付、時刻を調整し[変更]ボタンを押します。

5. [日付と時刻]ダイアログボックスを閉じます。



6. 図脳 CAD を起動すると、[ライセンス認証]ダイアログボックスが表示されなくなります。

✓ 関連図脳クラブ FAQ

オンライン認証を行うと「ライセンス発行に失敗しました。ライセンスサーバとローカル PC との時刻が一定時間以上ずれています。時刻を合わせてから再試行してください。(621)」と出る

<https://caduser.photron.co.jp/faq/16600/>

< 対処方法③ >

✓ 症状

図脳 CAD 起動時に下記メッセージが表示される

- ・ 起動時にエラーが発生しました。お使いの環境に製品の署名情報が登録されていません

✓ 原因

図脳 RAPID16 シリーズがインストールされていたコンピュータに、図脳 RAPID17 シリーズ以降の図脳 CAD をインストール後、図脳 RAPID16 シリーズをアンインストールすると、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

図脳クラブで公開中の「署名情報修正ツール」を実行してください。

「署名情報修正ツール」を実行しても現象が改善されない場合は、図脳 CAD の再インストールを行ってください。

✓ 関連図脳クラブ Web ページ

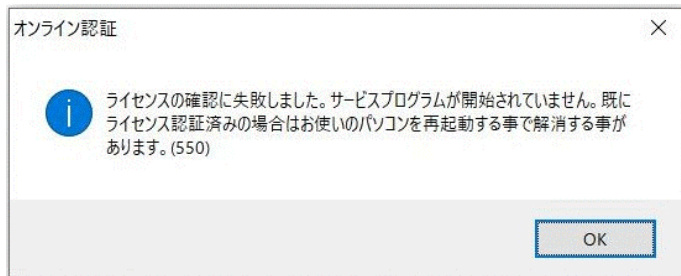
[不具合修正ツール]-[署名情報修正ツール]

※画面下部へスクロールしてください。

<https://caduser.photron.co.jp/downloads/revision-tool/>

< 対処方法④ >

✓ 症状



オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ サービスプログラムが開始されていません。(550)

✓ 原因

図脳 CAD のライセンスを管理するサービス [CypherGuard Info Service] が起動していない場合、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

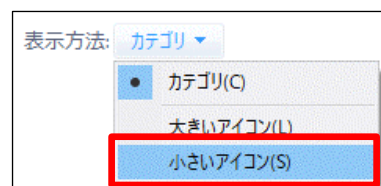
下記作業を行い [CypherGuard Info Service] を開始してください。

(作業画面は Windows7 のパソコンで取得しています。)

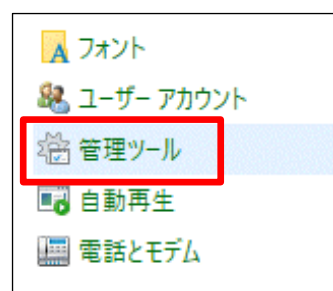
1. コントロールパネルを開きます。



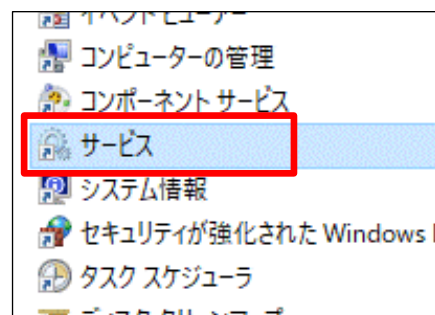
2. 表示方法が「カテゴリ」になっている場合は、画面右上の表示方法を「小さいアイコン」に変更します。



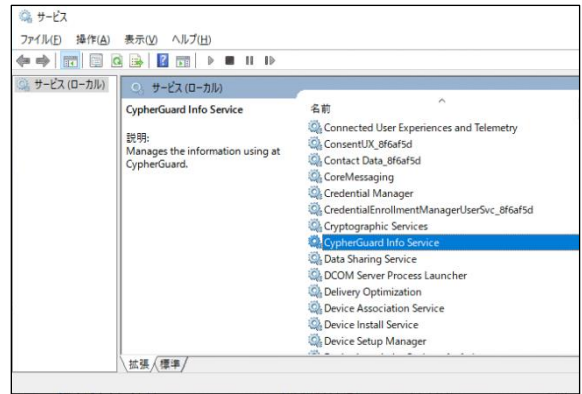
3. [管理ツール] をクリックします。



4. [管理ツール] ダイアログボックスが表示されます。
[サービス] をダブルクリックします。

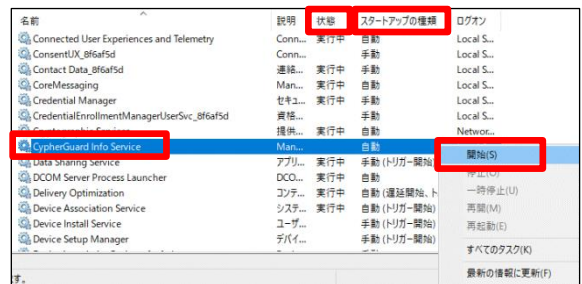


5. サービスの一覧が表示されます。



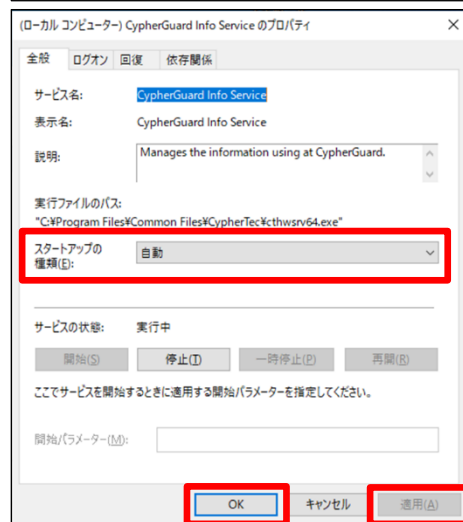
6. [CypherGuard Info Service]の[状態]、[スタートアップの種類]を確認します。

[状態]が空欄の場合は右クリックし、[開始]をクリックします。



※ [スタートアップの種類]が[手動]もしくは[無効]の場合は右クリックし、[プロパティ]をクリックします。
スタートアップの種類を[自動]に変更し、[適用]ボタン、[OK]ボタンを押します。

サービスの状態が空欄のままの場合は右クリックし、[開始]をクリックします。



7. 図脳 CAD を起動すると、[ライセンス認証]ダイアログボックスが表示されなくなります。

✓ 関連図脳クラブ FAQ

ライセンス認証が完了しているのにライセンス認証画面が表示され、オンライン認証すると「不明なエラー 550 が発生しました」とエラーが表示されて図脳 CAD を起動できない

<https://caduser.photron.co.jp/faq/10338/>

＜ 対処方法⑤ ＞

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンス発行に失敗しました。サービス情報ファイルの操作中にエラーが発生しました。暗号化ソフトによる暗号化対象外もしくはセキュリティソフトの監視対象外にする事で解消される場合があります。(1210) エラー5が発生しました
- ・ ライセンス発行に失敗しました。不明なエラー1211が発生しました
- ・ ライセンスの認証に失敗しました。不明なエラー1218が発生しました

✓ 原因

図脳CADをご使用中のコンピュータにおいて、ライセンス認証を行った際の機器構成と現在の機器構成が異なる場合、このメッセージが表示されます。

図脳CADをアンインストールしないまま、コンピュータのハードディスクやCPUなどを交換された場合や、引っ越しソフトなどで新しいコンピュータに環境を移行された場合に発生するケースがあります。

✓ 対処方法

図脳クラブで公開中の「ライセンスエラー対処ツール (1210/1211/1218)」を実行してください。

<https://caduser.photron.co.jp/downloads/revision-tool/>

※ 今後、コンピュータのハードディスクやCPUなどの交換作業や、引っ越しソフトなどで新しいコンピュータに環境を移行する際には、作業前に必ずご使用中の図脳CADをアンインストールしていただくようお願いいたします。

< 対処方法⑥ >

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンスが失効しています

✓ 原因

ご使用中のコンピュータの時計が現在の時刻と大幅にずれている場合に、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

対処方法②と同様の手順で、ご使用中のコンピュータの時刻と現在の時刻を合わせます。

✓ 関連図脳クラブ FAQ

ライセンス認証が完了しているのにライセンス認証画面が表示され、オンライン認証すると「ライセンスが失効しています」とエラーが表示されて図脳 CAD を起動できない

<https://caduser.photron.co.jp/faq/10341/>

< 対処方法⑦ >

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンス発行に失敗しました。不明なエラー138が発生しました
- ・ ライセンスサーバに接続できませんでした (601) エラー12029が発生しました
- ・ ライセンス発行に失敗しました。ライセンスサーバの名前解決ができませんでした。(602) エラー12007が発生しました。
- ・ ライセンス発行に失敗しました。(604) HTTP ステータス 403 です。

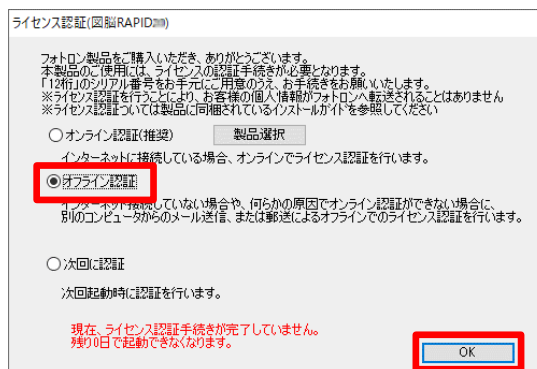
✓ 原因

何らかの原因でコンピュータと弊社ライセンス管理システムとの通信が正常に行えない場合に、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

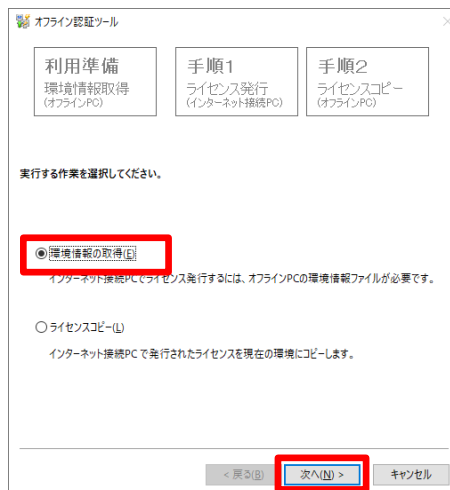
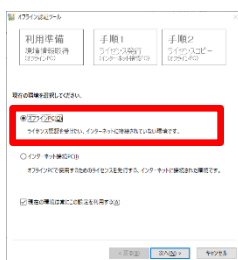
オフライン認証手続きを行ってください。オフライン認証手続きの作業手順は以下をご参照ください。

1. 図脳 CAD を起動して、[オフライン認証]を選択し、[OK]ボタンを押します。



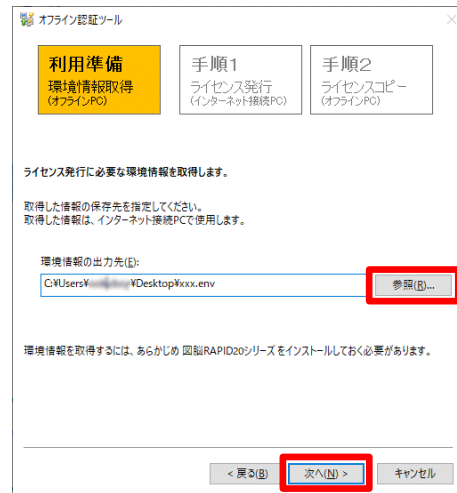
2. [環境情報の取得]を選択し、[次へ]ボタンを押します。

画面の表示が右図の通りになっていない場合は、[戻る]ボタンを何度か押し続けていただいた後、[オフライン PC]を選択し、[次へ]ボタンを押してください。

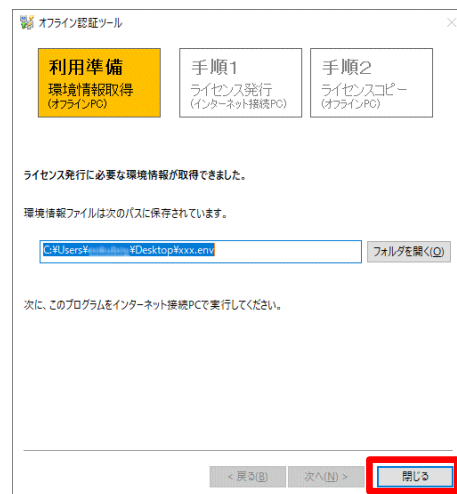


3. 環境情報の出力先を設定し、[次へ]ボタンを押します。

環境情報の出力先を変更する場合は、[参照]ボタンを押して出力先を変更します。



4. [閉じる]ボタンで画面を閉じます。



5. 下記必要事項を記載したメールに「ハードウェア情報ファイル (*.env)」を添付して弊社までお送りください。

<宛先> cad-lic@photron.co.jp

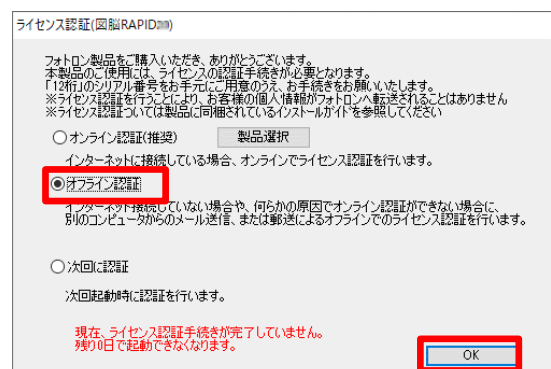
<件名> ライセンス発行依頼

<本文> 「法人名」、「氏名」、「シリアル番号」、「製品名」を記載

弊社より返送のメールで「認証ファイル (*.lic)」を添付してお送りいたします。

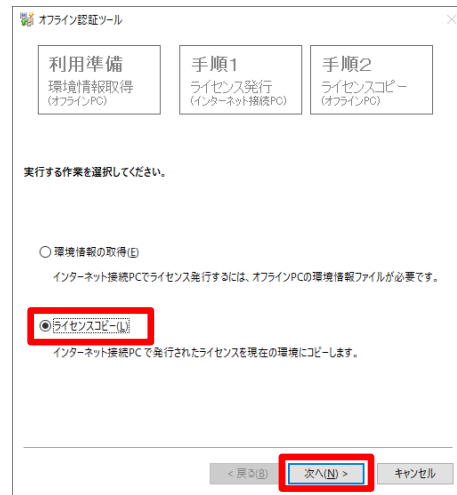
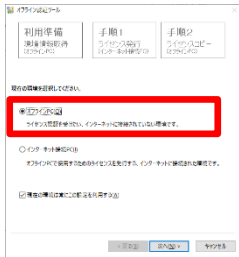
6. 弊社からの返送メールに添付された「認証ファイル (*.lic)」をローカルディスクの任意の場所に保存します。

7. 図脳 CAD を起動して、[オフライン認証]を選択し、[OK]ボタンを押します。

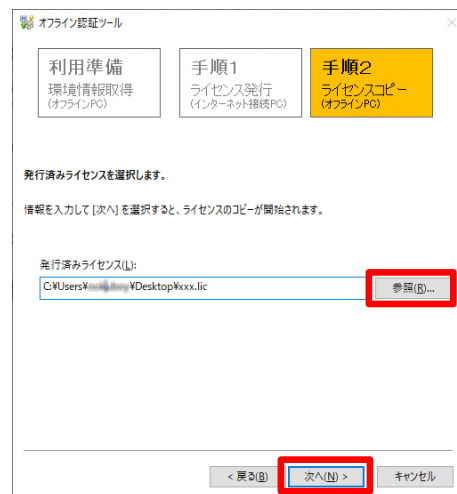


8. [ライセンスコピー]を選択し、[次へ]ボタンを押します。

画面の表示が右図の通りになっていない場合は、[戻る]ボタンを何度か押していただいた後、[オフライン PC]を選択し、[次へ]ボタンを押してください。



9. [参照]ボタンを押して認証ファイル (*.lic)を開き、[次へ]ボタンを押します。



10. [閉じる]ボタンを押してライセンス認証が完了します。

オプションキットの認証など、引き続きオフライン認証を行う場合は[次へ]ボタンを押して作業を続けます。



✓ 関連図脳クラブ FAQ

オンラインライセンス認証時に「不明なエラー 138 が発生しました」と表示されて認証できない場合はどのようにすれば良いですか

<https://caduser.photron.co.jp/faq/10017/>

< 対処方法⑧ >

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンス発行に失敗しました。ライセンスサーバ上に発行可能なライセンスがありません。(613)

✓ 原因

新バージョンのソフトをインストール後 120 日以降は、
旧バージョンのソフトのソフトウェア使用許諾が解除されます。

本エラーは、新バージョンのソフトをインストール後 120 日以降に
旧バージョンのソフトでライセンス認証を行おうとした際に発生するエラーです。

✓ 対処方法

複数ライセンスでの図脳 RAPID の使用をご希望の場合は、ライセンスの追加購入（有償）をご検討ください。
ライセンスの追加購入方法につきましては、CAD サポートセンターまでお問い合わせください。

<宛先>

zuno-support@photron.co.jp

<件名>

【図脳 RAPID】ライセンス追加購入希望

<本文>

サポート対応依頼メールに下記情報を記載してください。

①ソフト名：

②ご使用中の図脳 CAD のシリアル番号：

③追加希望本数：

※オプションキットもご使用中の場合は、①②でオプションキットの情報も追記してください。

✓ 関連図脳クラブ FAQ

「ライセンス発行に失敗しました。ライセンスサーバ上に発行可能なライセンスがありません。(613)」とエラーメッセージが表示される

<https://caduser.photron.co.jp/faq/10677/>

< 対処方法⑨ >

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンス発行に失敗しました。このライセンスは、利用可能台数の上限に達しています。(614) エラー0が発生しました
- ・ ライセンス発行に失敗しました。コンテンツ情報が見つかりません

✓ 原因

ライセンス認証を行ったコンピュータ台数が、1つのライセンスで認証可能なコンピュータ台数（2台）に達している場合、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

新しいコンピュータでライセンス認証を行う場合は、現在ライセンス認証済みのコンピュータで図脳 CAD のアンインストールを行い、ライセンスの解除を行ってください。

（下記手順は図脳 RAPID20 での作業例になります。）

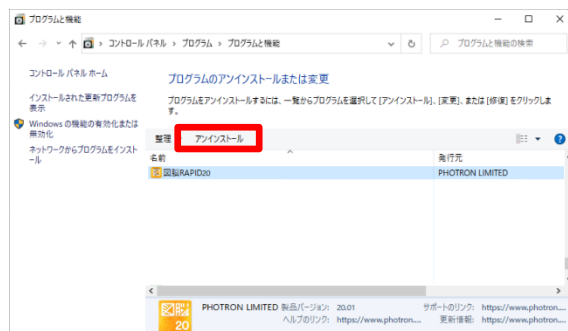
1. コントロールパネルを開きます。



2. [プログラムのアンインストール]をクリックします。



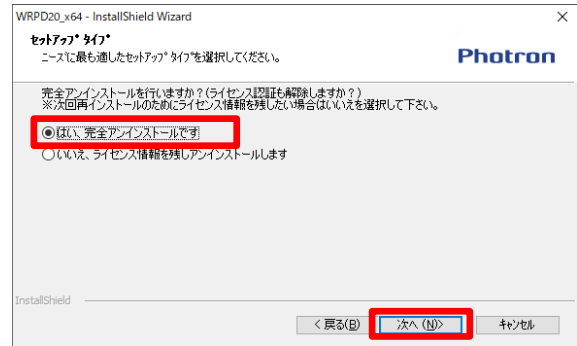
3. 図脳 CAD を選択し[アンインストール]ボタンを押します。



4. [はい]ボタンを押します。



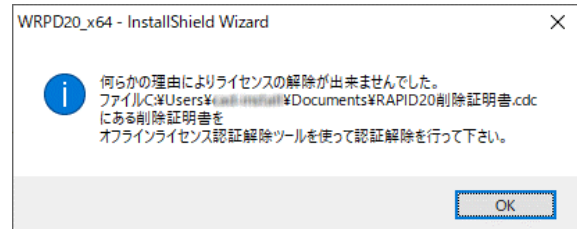
5. [はい、完全アンインストールです]を選択し[次へ]ボタンを押します。



6. [完了]ボタンを押して、ライセンスの認証解除を含めた製品のアンインストールが完了します。



- ※ コンピュータがオフラインの場合や、弊社ライセンス管理システムとの通信が正常に行えない場合は、マイドキュメントに「削除証明書 (*.cdc) ファイル」が作成されます。



下記必要事項を記載したメールに「削除証明書 (*.cdc) ファイル」を添付して弊社までお送りください。

<宛先>cad-lic@photron.co.jp

<件名>ライセンス認証解除依頼

<本文>「法人名」、「氏名」、「シリアル番号」、「製品名」を記載

弊社より返送のメールでライセンス認証解除が完了した旨のご報告をさせていただきます。

✓ 関連図脳クラブFAQ

オンライン認証を行うと「ライセンス発行に失敗しました。このライセンスは、利用可能台数の上限に達していません。(614)エラー0が発生しました。」と出る

<https://caduser.photron.co.jp/faq/16591/>

< 対処方法⑩ >

✓ 症状

オンライン認証実行時に下記メッセージが表示される

- ・ ライセンスが作成されていません。(619) エラー 0 が発生しました

✓ 原因

図脳 CAD インストール時に使用したシリアル番号のライセンスが作成されていない場合、このメッセージが表示されます。

✓ 対処方法

図脳 CAD インストール時に使用したシリアル番号にお間違いがないかご確認ください。

誤ったシリアル番号を使用していた場合は、正しいシリアル番号で図脳 CAD のインストールし直しを行ってください。

シリアル番号に間違いがない場合は CAD サポートセンターまでお問い合わせください。

✓ 関連図脳クラブ FAQ

オンラインライセンス認証時に「ライセンスが作成されていません。(619) エラー 0 が発生しました」と表示されて認証できない場合はどのようにすれば良いですか

<https://caduser.photron.co.jp/faq/10018/>