

# インターネット配信製品ダウンロードサービス トラブルシューティング

日本電気株式会社

番号	問題	解決方法
1	<p>以下のメッセージが表示される。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>ログインエラー Log in error (Message No. 001)</b></p> <p>ログインできませんでした。以下いずれかに該当します。 Log in failed. Refer to the below for the resolution.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ダウンロードIDまたはパスワードが間違っています。 Confirm the download ID and password are correct.</li> <li>• ダウンロード期限が切れています。 The download link has already been expired. Contact NEC Japan sales representative of your region.</li> </ul> <p style="text-align: right;">&gt; ログイン画面に戻る Return to log in page</p> </div>	<p>ダウンロードIDとパスワードが正しいかどうかご確認をお願い致します。システムは全角半角、大文字小文字を区別します。前後に半角スペースが付加されている場合もエラーとなります。</p> <p>ダウンロード期限は納品日から 30 日後です。</p>
2	<p>以下のメッセージが表示される。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>アクセスエラー Access error (Message No. 003)</b></p> <p>不正な画面遷移が発生しました。再度ログインしてください。 There occurred an error moving to a new page. Click the link below and retry the log in.</p> <p style="text-align: right;">&gt; ログイン画面に戻る Return to log in page</p> </div>	<p>ブラウザの戻る機能、画面のリロード機能を使用しないようお願い致します。</p>
3	<p>以下のメッセージが表示される。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>サーバーエラー Server error (Message No. 004)</b></p> <p>システム障害が発生しました。しばらく経っても改善しない場合は弊社窓口までお問い合わせください。 There occurred an error on the server. Wait for a while and retry the log in.</p> <p style="text-align: right;">&gt; ログイン画面に戻る Return to log in page</p> </div>	<p>一時的にシステム障害が発生している可能性がございます。しばらく経っても改善しない場合は弊社窓口までお問い合わせください。</p>
4	<p>対象選択画面で対象を選択し、対象確定ボタンを押した後、処理中と表示されたまま先へ進まない。</p>	<p>納品物のファイルサイズが大きいと時間が掛かります。 (4GB で 1 分前後) そのままお待ちください。</p>
5	<p>ダウンロードしたファイルを展開したが、内容物を確認すると、購入数量分のファイルがない。</p>	<p>2017 年 8 月 27 日より、重複する同一ファイル（ご利用手順の例では「内容不変ファイル」と記述）を 1 つにまとめる方式に変わりました。ご了承願います。 ご購入頂いた数量まで複製することが可能です。</p>
6	<p>ダウンロードに失敗した。</p>	<p>再度ご利用手順に従い操作を実施してください。ダウンロード期限までは何度でもダウンロード可能です。</p> <p>対象を全選択するとファイルサイズが大きくなり時間が掛かる場合は、ダウンロードする対象を数回に分けてください。</p>

番号	問題	解決方法
7	ダウンロードしたファイルが見つからない。	OS 標準のダウンロードフォルダに保存されている可能性があります。  Windows の場合、 C:¥Users¥[ユーザー名]¥Downloads です。
8	ダウンロードしたファイルを展開すると文字化けする。	Shift_JIS に対応している展開ツールをご利用願います。
9	何度かダウンロードをやり直したが、毎回ファイルが壊れる。	ZIP ファイルまたは内容物のファイルサイズが 2GB を超えている場合、ZIP64 形式となります。ご利用の ZIP ファイル展開ツールが ZIP64 形式に対応していない可能性があります。  ZIP64 形式に対応している展開ツールをご利用願います。 Windows XP、Windows Server 2003 標準の ZIP ファイル展開機能は ZIP64 形式に対応しておりません。