

！トラブルシューティング

ライセンス登録の際にご参照ください。

Q 「プロダクト・キーの登録」ダイアログが起動しません。

A 「試用モード」ご利用期間中にライセンスの登録をおこなう場合など、自動的に「プロダクト・キーの登録」ダイアログが起動しない場合には、プログラムメニュー「ヘルプ」の「プロダクト・キーの登録」を選択して、「プロダクト・キーの登録」ダイアログを起動してください。

Q プロダクト・キーの桁数(文字数)が足りません。

A プロダクト・キーの桁数は、ライセンスによって異なりますので、「プロダクト・キー」欄には空白が残る場合があります。

Q 「プロダクト・キーが正しくありません。」または「プロダクト・キーが有効ではありません。」というエラーメッセージが表示されて登録できません。

A シリアル番号、およびプロダクト・キーは、半角で入力してください。文字の入力の設定が「全角」になっていないかどうかご確認ください。

Q オンライン登録で[オンラインで登録]ボタンをクリックすると、エラーメッセージが表示されて登録出来ません。

A ライセンス登録時、弊社サーバーに接続し登録処理をおこなっています。このため、ご利用環境のインターネットに関わる設定や回線状況により、登録が正常におこなえない場合にエラーメッセージを表示します。
各製品の対策方法は、製品ソフトウェアマニュアル「プロダクト・キーの登録に関するトラブル・シューティング」をご参照ください。

Q オフライン登録の「A. このコンピュータのブラウザを使って認証コードを取得する。」で、「リクエスト・コードの発行」ダイアログの[次へ]ボタンをクリックしても、製品認証サイトが起動しません。

A 自動的にウェブブラウザが開かず製品認証サイトが起動しない場合は、次に表示される「認証コードの入力」ダイアログの[ブラウザを開く]ボタンをクリックして、製品認証サイトへ直接アクセスしてください。

Q 製品認証サイトへリクエスト・コードを入力しましたが、「リクエスト・コードが違います。再度入力してください。」というエラーが表示されて、認証コードが発行されません。

A 入力を再度ご確認ください。なお、リクエスト・コードは「- (ハイフオン)」を含み、全て半角で入力してください。

！トラブルシューティング

ライセンス登録の際にご参照ください。

Q 認証コードを取得するために、プログラムを一時的に終了出来ますか？

A 製品のオフライン登録には、処理を保留する機能を搭載しています。「認証コード取得方法の選択」ダイアログで、「B.他のコンピューターのブラウザを使って認証コードを取得する」・「C.メールで認証コードを取得する」からプログラムを一時的に終了する場合、「認証コードの入力」ダイアログで[保留]ボタンをクリックしてください。なお、保留にされずにプログラムを終了すると、発行されたリクエスト・コードが無効になり、始めからやり直しとなりますのでご注意ください。

Q 「認証コードの入力」ダイアログへ認証コードを入力して[完了]ボタンをクリックしましたが、「認証コードが間違っています。」というエラーが表示されて、登録が完了出来ません。

A 入力を再度ご確認ください。認証コードは「製品認証サイト」上で表示された「-(ハイフオン)」は入力する必要はありませんが全て半角で入力してください。なお、英字は大文字でも小文字でも対応できます。

Q OSの再セットアップをおこなったため、ライセンスを再登録しようとしたところ、「入力されたプロダクト・キーはこのPCではご使用いただけません。」というエラーが表示されて再登録ができません。

A 入力されたライセンスは、そのPCで「プロダクト・キー登録の解除」がおこなわれているため登録できません。この場合は弊社にて手続きをおこないますので、お手数ですが右記事項を弊社サポートセンターまでメールにてご連絡ください。

メールの送信先: silkeypix_support@isl.co.jp

メールの件名: 「SILKYPIX再登録 (登録の解除)」

お客様のお名前:

登録を解除された製品名:(例:SILKYPIX Developer Studio Pro7 or Pro8)

登録を解除されたライセンスのシリアル番号:

返信先メールアドレス:

再登録が必要となった理由:

[オフライン認証コード登録窓口]

株式会社市川ソフトラボラトリー オフライン登録センター

〒261-8501 千葉県美浜区中瀬1-3 幕張テクノガーデンビル東中央館(CD)5F

メールアドレス: silkeypix_regist@isl.co.jp

[登録操作に関するお問い合わせ窓口]

株式会社市川ソフトラボラトリー サポートセンター

メールアドレス: silkeypix_support@isl.co.jp

サポートフォーム: <https://support.isl.co.jp/silkeypix/contact/>