

マイナ・アシスト よくあるお問い合わせ

2020年8月

株式会社DNPアイディーシステム

Q1

利用規約の画面で「次へ」を押下後に“申請準備に失敗しました”とエラーが表示されてしまいます。

●上記エラーが表示される場合は以下をご確認ください。

①Wi-Fiの表示は接続されているか又は電波状態は良好か。

②デスクトップにある“Imaging Box”のアイコンをダブルタップしてログイン画面が表示されるか。
(インターネットに繋がる事の確認のため)

③DNPサーバーへのアクセス時のセキュリティの関係でファイヤーウォール等の制限がかかっていないか。

④Windowsアップデートに伴う更新プログラムのダウンロードがされていないか。

デスクトップ画面左下Windowsスタートボタン→「設定」→「更新とセキュリティ」で確認
できます。通信環境により通信できない場合がありますのでダウンロードが完了後操作をお願いします。

⑤アプリケーション設定の各入力欄に正しく入力されているか。

A

【参考】 実際にあった 入力ミス例	号機ID入力欄	・先頭にスペースを入力していた。 ・先頭の“ I ” (アイ) を誤って小文字“ i ” (エル) を 入力していた。 ・先頭に“ I D ”を入力していなかった。
	認証コード入力欄	・誤ってImaging Boxの解凍パスワードを入力していた。 ・入力文字が違っていた。

Q2

申請内容に不備があった場合、訂正できますか？

A

●弊社では訂正できかねますので地方公共団体情報システム機構様 (J-LIS) へお問い合わせください。

Q3

Imaging Boxへのログイン方法について教えてください。

A

●詳しくは同梱の冊子“最初にお読みください”または“スタートアップガイド”をご参照ください。

Q4

Windowsアップデートについてサポートできますか？

A

●弊社ではサポートができませんのでMicrosoft社の公式サポートページをご参照ください。

参考URL：<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/12373/windows-update-faq>

Q5

プリンタや印刷についてサポートできますか？

A

●弊社ではサポートができませんのでプリンターメーカーへお問い合わせください。

Q6

Wi-Fi (Free Wi-Fi含む) の接続について教えてください。

A

●弊社ではサポートができませんので、Wi-Fi提供メーカーへお問い合わせください。

Q7

異なる自治体の申請者でも申請できますか？

A

●申請書 I D (QRコード) 撮影画面で“申請 I D担当自治体が異なります”とメッセージが表示されますが
そのまま[はい]をタップすることで申請は行えます。

Q8

充電してもバッテリー容量が100%にならないのはなぜですか？

A

●バッテリーの劣化を防ぐために、予め最大充電容量は70~80%程度の設定となります。

Q9

被写体が暗く写ります。撮影時の注意点はありますか？

A

●照明などの光源直下での撮影は極力お避けてください。

●照度が強い補助照明をご使用すると、光源のちらつきによる横縞状のノイズが写り込む場合があります。

●背景の色を青色などの暗色系統にしてみてください。

詳しくは取扱説明書(version 2.0.1.0以降)の7.2項を参照願います。

A