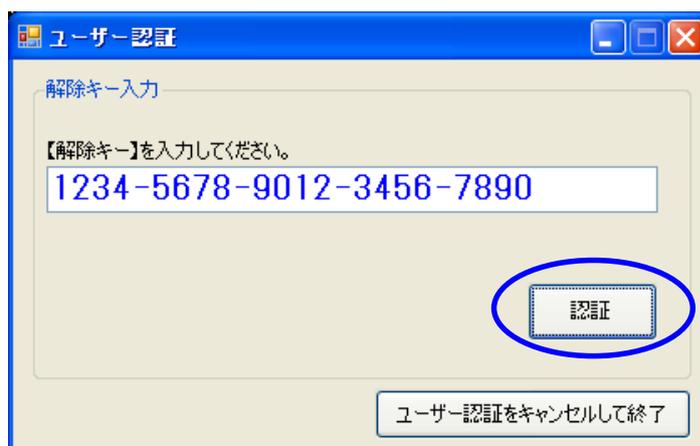


1. ユーザー認証に失敗したとき

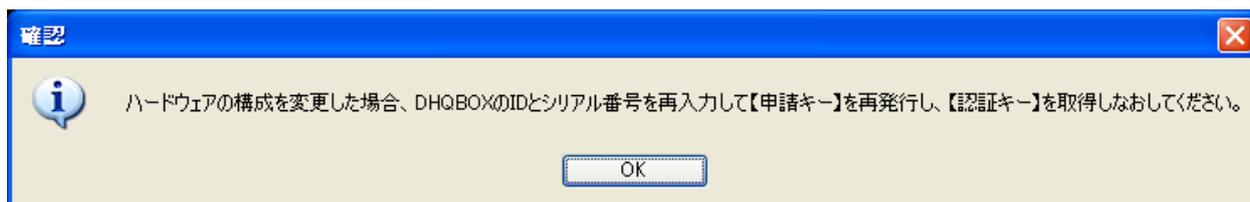


「認証」ボタンを押した後に上記のようなエラーメッセージが表示され認証が出来ない場合、下記を確認してください。

- (1) 解除キーの入力ミスが無いか再度確認してください。
- (2) ソフト起動後、最初の画面に表示される「申請キー」が、「申請キー記入用紙」に記入したものと同一か確認してください。異なる場合、「**2. 解除キー再発行手順**」に従い、解除キーの再発行を申請してください。
- (3) **申請キーを発行した PC** で解除キーを入力しているか確認してください。
(※再インストールした場合や、別の PC にインストールフォルダごとソフトを移動した場合なども認証できません)

上記の確認後、解除キーを再入力して「認証」した後も同じメッセージが出る場合、「**2. 解除キー再発行手順**」に従い、解除キーの再発行を申請してください。

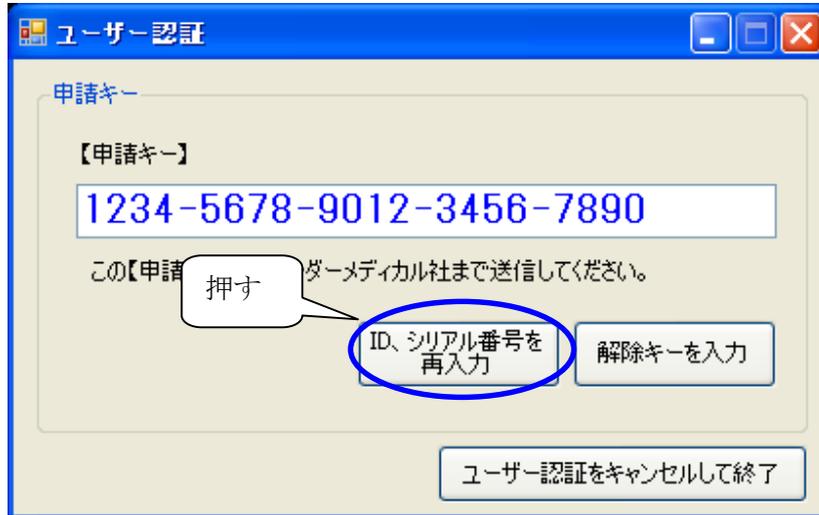
※「認証」ボタンを押した後に下記のメッセージが出る場合：



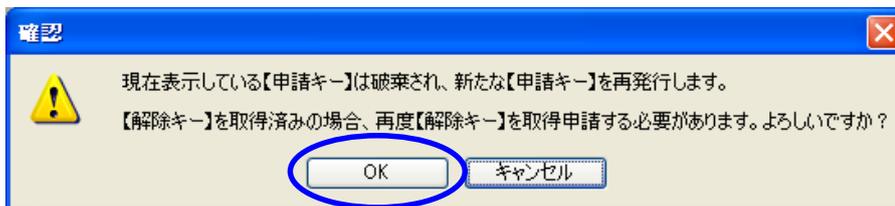
申請キーを発行した後、**PC のハードウェア構成を変更した場合**、発行された解除キーでは認証できないことがあります。PC のハードウェア構成を変更した場合、「**2. 解除キー再発行手順**」に従い、解除キーの再発行を申請してください。

2. 解除キー再発行手順

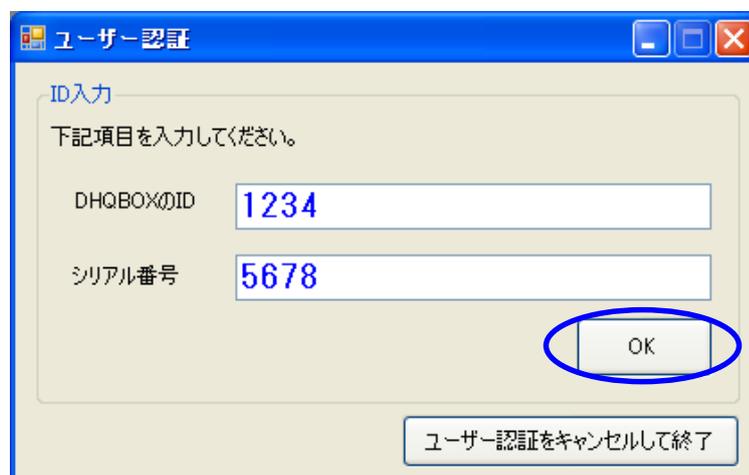
(1) ソフトを起動しユーザ認証画面が開いたら、「ID、シリアル番号を再入力」ボタンを押してください。



(2) 確認メッセージが表示されますので、「OK」ボタンを押してください。



(3) DHQBOX の ID とシリアル番号を入力する画面が現れます。ID、シリアル番号が正しければそのまま「OK」ボタンを、訂正する場合は正しい値を入力した後、「OK」ボタンを押してください。



(4) 新たな申請キーが表示されますので、「インストール・認証マニュアル」に従い、DHQ サポートセンターに申請キーを送信してください。新たな解除キーが発行されます。

