

動作が不安定な場合の対処方法

せるふバンクをご使用中に、プログラムの強制終了や原因不明のエラーが発生した場合等、動作が不安定な場合につきましては、以下「ステップ」に沿ってご確認をお願いいたします。

ご確認いただきましてもエラーが回避できない場合は、お手数ですが、CAMSセンター宛お電話いただいた上で、正確なエラーメッセージ（メッセージボックスに[詳細]ボタンがある場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示された内容）および確認事項の結果をすべてご記入いただいた本紙をFAXにてご送信ください。

FAX送付状

年 月 日 ()

宛先：三菱UFJ銀行 CAMSセンター 担当 _____ 行 _____

FAX：0120-31-0709

TEL：0120-88-9050

■ お客さま連絡先

CAMS番号： _____

貴社名： _____

ご担当者名： _____ 様

お電話番号： _____

送信数： 2 枚

動作が不安定な場合の対処方法

エラーメッセージ等：

◆ ステップ1

	確認事項	結果		
		はい	いいえ	
1	エラーが発生する前に、他のエラーが発生していましたか？ もし発生していましたら、上記「エラーメッセージ等」にご記入ください。	はい	いいえ	
2	一度パソコンの電源を落として、再起動して同じ処理を行った場合は変化はありますか？	直った	変化なし	
3	毎回必ずエラーが発生しますか？ 再現性があるようでしたら、次ページの「メモ欄」にエラーが発生するタイミングをご記入ください。	毎回	時々	初めて
4	コンピュータのシステム日付は正しく設定されていますか？ [コントロール] 視-[日付と時刻]で確認できます。	はい	いいえ	
5	ハードディスクの空き容量は最低でも10MBはありますか？ ない場合は、空き容量を増やしてください。	はい (_____ MB)	いいえ	
6	タスクバーの端にある日本語入力システムのアイコンをクリックして[ツールバーを表示]のチェックを外して直りますか？	直った	変化なし	
7	印刷時のエラーの場合であれば、印刷ダイアログの[設定]-[プリンタ設定]より、プリンタ、用紙、印刷の向きの設定をENTERキーで確定し直して再度印刷を行い、回避されますか？	直った	変化なし	

◆ ステップ2

	確認事項	結果	
		はい	いいえ
1	せるふバンク以外に起動しているアプリケーションがありますか？	はい	いいえ
	もし、起動しているアプリケーションがありましたら終了させて、せるふバンクを再起動して直りますか？	直った	変化なし
2	スタートアップに入っているアプリケーションはすべて外し、Windowsを一度終了させてから、再起動して最初にせるふバンクを起動して直りますか？ 注：スタートアップに「SQL Server」と「サービスマネージャ」がある場合は、移動しないようにしてください。	直った	変化なし

◆ ステップ 3

	確認事項	結果	
1	<p>仮想メモリの「すべてのドライブのページングファイルのサイズを自動的に管理する」にチェックがついていますか？</p> <p>[コントロールパネル] - [システムとセキュリティ] - [システム] - [システムの詳細設定] - [詳細設定] タブ - [パフォーマンス] で [設定] ボタンをクリックしてください。[パフォーマンス] の [詳細設定] タブ - [変更] ボタン - [仮想メモリ] で「すべてのドライブのページングファイルのサイズを自動的に管理する」にチェックがついているかを確認してください。</p>	はい	いいえ
2	<p>解像度を変更して直りますか？</p> <p>Windows10 : [スタート] - [設定] - [システム] - [ディスプレイ] を選択し、「ディスプレイの解像度」を変更して確認してください。</p> <p>Windows8.1 : [コントロールパネル] - [デスクトップのタマシイ] 中にある [画面の解像度の調整] で、「解像度」を変更して確認してください。 ※上記はコントロールパネルの表示方法が「カテゴリ」に設定されている場合の操作です。</p>	直った	変化なし
3	<p>エラーチェックを実行して、エラーが発生しませんか？</p> <p>Windows のフォルダがあるドライブとせるふバンクがインストールされているドライブに対して、個別にエラーチェックを実行してください。</p> <p>※エラーチェックはお客様の環境によりお時間がかかる場合がありますのでご注意ください。</p>	エラーなし	エラーあり
4	<p>せるふバンクを [コントロールパネル] - [プログラム] 中にある [プログラムのアンインストール] にてアンインストールし、コンピュータを再起動後、せるふバンクを再インストールしてみ直りますか？</p>	直った	変化なし

[メモ欄] エラーの再現性など、何かお気づきの点がありましたらご記入ください。