



モアノート  
**moreNOTE® 6 アプリ**

# トラブルシューティングガイド

～簡易版～

# 目次

---

1. ログインができない . . . . 3
2. 資料が開けない (PDF編) . . . . 4
  - 簡単な PDF の見方 (文書のプロパティ) . . . . 5
3. 資料が開けない (アプリ編) . . . . 7
  - キャッシュクリアで解消が見込まれるトラブル . . . . 8
  - 意図しないユーザーが資料を閲覧できてしまう、もしくは設定したが閲覧できない . . . . 9
4. 画面同期 (ペアリング) ができない . . . . 10
  - 画面同期に参加できず、発表者が複数出来てしまう . . . . 11
  - ペアリング時全端末で接続が切れる . . . . 12
5. 問題解消しない場合にヒアリングさせていただきたい項目 . . . . 13
6. アプリで表示される各エラーメッセージ対応表 . . . . 14

# 1. ログインができない

- ① ユーザー名、パスワードが違っている趣旨のメッセージが表示される
  - ・ ユーザー名、パスワード、どちらも正しいものをご入力ください
  - ・ アプリ用 URL の後半（web1.morenote.jpより後）が間違っていないかご確認ください
- ② サーバーに接続できません、サーバーのURLが間違っている趣旨のメッセージ
  - ・ 入力されているサーバーURLをご確認ください（特に「https://web1.morenote.jp」内が間違っていないかどうか）
  - ・ 端末がオフラインの可能性がございます。ネットワーク状況をご確認ください
- ③ ①② 問題がないのにログインできない
  - ・ 端末を再起動し、再度ログインをお試しください
  - ・ 全てのアプリ（端末）で発生する場合、お客様ネットワークで「web1.morenote.jp」への通信がブロックされていないかご確認ください

## 2. 資料が開けない (PDF編)

---

### ※ 注意点

- ◎ PDF側で暗号化、パスワード設定されている場合は閲覧できません
- ◎ 推奨作成環境以外で作成された PDF については期待値通りの表示がされるとは限りません
  - ・ Microsoft Office から「名前を付けて保存」でのPDF作成を推奨しております
- ◎ 高解像度の画像をご利用いただく場合、ビューアーへの負荷が高くなり描画が遅くなります
  - ・ モバイル端末で推奨とされる画像解像度は 200dpi 程度です
- ◎ セル内のテクスチャ、破線罫線も PDF の構造上の問題でビューアーへの負荷が極端に高くなるため描画が遅くなります。なお、端末スペックによってはmoreNOTEアプリが強制終了してしまうこともございます

# 簡単な PDF の見方 (文書のプロパティ)

対象 PDF を AdobeReader で開き 資料画面上で以下操作をお願いします

- ・ PDF上で右クリック→メニューから「文書のプロパティ」⇒タブ操作：「概要」「セキュリティ」「フォント」

## ① 概要

文書のプロパティ

概要 セキュリティ フォント カスタム 詳細設定

概要

ファイル: ██████████.pdf

タイトル: \_\_\_\_\_

作成者: \_\_\_\_\_

サブタイトル: \_\_\_\_\_

キーワード: \_\_\_\_\_

作成日: 2019/05/24 11:40:38

更新日: 2019/05/24 11:40:38

アプリケーション: DocuWorks Desk 8.0.8

詳細情報

PDF変換: eDocument Library version 2.6 PDF Filter

PDFのバージョン: 1.5 (Acrobat 6.x)

場所: C:\Users\JKK1106\Desktop\

ファイルサイズ: 22.05 MB (23,118,726 バイト)

ページサイズ: 420 x 297 mm

ページ数: 53

タグ付き PDF: いいえ

Web 表示用に最適化: はい

## ② セキュリティ

文書のプロパティ

概要 セキュリティ フォント カスタム 詳細設定

文書のセキュリティ

文書のセキュリティ方法は、文書に対して実行できる操作を制限します。

セキュリティ方法: セキュリティなし

互換性があるバージョン: Acrobat の全バージョン

文書に関する制限の概要

印刷: 許可

文書アセンブリ: 許可しない

内容のコピー: 許可

アクセシビリティのための内容の抽出: 許可

ページの抽出: 許可しない

注釈: 許可

フォームフィールドの入力: 許可

署名: 許可

テンプレートページの作成: 許可

## ③ フォント

文書のプロパティ

概要 セキュリティ フォント カスタム 詳細設定

この文書で使用しているフォント

- ☑ ArialMT (埋め込みサブセット)  
種類: TrueType  
エンコーディング: Ansi
- ☐ ArialMT (埋め込みサブセット)  
種類: TrueType  
エンコーディング: Roman
- ☐ Calibri (埋め込みサブセット)  
種類: TrueType  
エンコーディング: Roman
- ☐ Calibri (埋め込みサブセット)  
種類: TrueType  
エンコーディング: Roman
- ☐ Calibri (埋め込みサブセット)  
種類: TrueType



## ① 概要

「アプリケーション」で PDF を最後に加工したアプリケーション。PDF 変換でアプリケーションに使われる変換のライブラリがわかります（Officeソフトから作成されているかどうかの判別）

## ② セキュリティ

PDF 自体にパスワードがかかっているかどうか判別します

「セキュリティ方法」→「詳細を表示」でどのようなロックがかかっているか確認出来ます

また以下の場合には moreNOTEで手書きした資料を PDF としてダウンロードできません

- ・「編集パスワード」が有効

## ③ フォント

フォント名隣の（）内に「埋め込み」「埋め込みサブセット」という記載があれば、概ねフォント埋め込みが出来ている状態になります。文字検索系がHITしやすく、また文字表示崩れが起きにくくなります

## 3. 資料が開けない (アプリ編)

### ※注意点

- ◎ エラーによって対応が異なります。可能な限り正しいエラー内容をお控えください
- ◎ 軽微な問題はキャッシュクリアで解消するケースが多くございます。該当ケースは後述いたします
- ◎ 先述の「2. 資料が開けない (PDF編)」の項目も含め、今一度PDF自体に問題がないかをご確認ください
- ◎ 本来は見えない、見えるはずのユーザーで意図しない結果がでた場合、権限付与の設定状況をあらためてご確認ください

## キャッシュクリアで解消が見込まれるトラブル

---

全端末発生ではなく、**特定端末だけで発生するトラブル全般**に対して有効な手段となります  
特に以下のエラー冒頭文の場合、解消する可能性が高いのでお試しください。

- ・ 会議画面ツールバーアイテム選択失敗
- ・ ホーム画面更新失敗
- ・ PDF 画面表示失敗
- ・ フォルダー一覧画面処理失敗
- ・ 会議詳細画面初期化失敗
- ・ 2 画面表示失敗
- ・ コンテンツ表示失敗

なお、**キャッシュクリア時、「履歴・お気に入り・ダウンロード済みコンテンツ」が削除されますのでご注意ください**

※ キャッシュクリア手順はP.15を参照ください



## 意図しないユーザーが資料を閲覧できてしまう、もしくは設定したが閲覧できない

- ・ フォルダー権限に余分なユーザーが付与されている
- ・ フォルダー権限には設定されていないが、コンテンツ側の閲覧権限にユーザーが設定されている
  - ※moreNOTE マネージャーのコンテンツ管理タブから問題のコンテンツ名の鉛筆アイコン>プロパティ>セキュリティ設定の「アプリ閲覧権限」を確認し、意図しないユーザーやユーザーグループが設定されていないか確認します
- ・ 会議機能で資料を見ている
  - ※ 会議機能は、フォルダーやコンテンツで設定されている権限とは閲覧範囲が異なります。会議機能で招待されたユーザーは、フォルダー・コンテンツ側に権限がなくても会議機能経由で資料を閲覧することができます
- ・ 端末側の時計が数日以上ずれている
  - ※ サーバーに登録した日付より端末の時計が遅れている場合に発生します  
モバイル系、PC問わず、一定タイミングでタイムサーバーへ時刻照会を行いますが、通信不良等で正しい結果を得られず、不正な値のまま時刻情報を上書きしてしまうことでずれが生じます

## 4. 画面同期（ペアリング）ができない

- ・ 「ペアリング接続失敗」「ペアリングネットワークエラー」が表示される  
⇒上記メッセージ以降のメッセージ内容に関わらず、お客様ネットワーク内で通信障害要因が存在し、moreNOTEのペアリングサーバーまで通信が届かなくなることで発生します
- ・ 上記が表示された場合、通信経路内でブロックされているところがないか、通信ログ等でご確認をお願いします
- ・ その他通信情報、対処方法については、  
<https://info.morenote.jp/fv/409/>  
のネットワーク要件（基本・詳細）をご確認ください

## 画面同期に参加できず、発表者が複数出来てしまう

◎サーバーURLに微細な違いがある

入力したサーバーURLが正常に同期するものと比較して違いがないか確認してください

※ サンプル

◎: <https://web1.morenote.jp/a0000ecm/>

✕1: <https://Web1.morenote.jp/a0000ecm/> (URLに大文字が混ざっている)

✕2: <https://202.149.11.86/a0000ecm/> (アドレス部がIPアドレス)

サーバーURLに大文字が含まれていた場合でも、アドレスが正しければログイン自体は可能ですが、画面同期(ペアリング)機能は、上記URLの文字列で識別を行うため、大文字小文字の表記が異なると、同じペアリングのグループに参加できなくなります

◎画面同期 (ペアリング) の入り口が異なる

マルチペアリングフォルダーと会議機能では、それぞれ別のペアリンググループとなります  
どちらのペアリングで開催されているか、会議の発表者・主催者へご確認下さい

## ペアリング時全端末一斉に接続が切れる



ご利用されているネットワークで通信断の発生、もしくは、弊社ペアリングサーバーでトラブルが発生している可能性があります

お客様ネットワークで通信断が発生していない場合、可能な限り正確な発生日時をお控えいただきmoreNOTEサポートセンターまでお問い合わせください

## 5. 問題解消しない場合にヒアリングさせていただきたい項目

---

可能な限り以下内容記載の上、サポートセンターまでお問い合わせいただけますでしょうか

### ① 症状

- 発生した画面（PDFビューアー画面、コンテンツ一覧画面等）
- 表示された正確なメッセージ
- 発生直前の操作
- 発生ユーザー名、発生日時（なるべく正確な）
- ペアリング中に発生する場合
  - \* シングル（番号）/マルチ/会議機能のいずれか？
  - \* 発表者と参加者のどちらで発生するか？
  - \* 参加タイミングは同じか？

### ② 利用環境（端末機種名×OSバージョン×アプリバージョン）

### ③ 再現できる発生手順

### ④ 再現性（発生手順を実施すると、〇〇回中〇〇回発生）

- 別端末で発生するかどうか、また、ログインユーザーを変えることで変化が生じるかどうか



⑤ 特定コンテンツ開いた際に問題が発生する場合

⇒当該資料、または事象の発生するサンプルをご提供いただくことは可能ですでしょうか

⑥ アプリログを取得いただき、以下フォルダを圧縮してお送りいただけますでしょうか

- iOS はファイルアプリの「このiPad内」 > 「moreNOTE 6」の「log」フォルダ

- Androidは端末をPCに接続し、メインストレージ > Android > data > jp.co.fsi.morenote.client > files > logフォルダ

- Windowsは以下フォルダ

C:¥Users¥ {ユーザー名} ¥AppData¥Local¥Packages¥C7349504.moreNOTE6\_z74s9118zg0ec¥LocalState¥log

または

C:¥Users¥ {ユーザー名} ¥AppData¥Local¥Packages¥C7349504.moreNOTE6sl\_w0y5t68hm3zgp¥LocalState¥log

## 6. アプリで表示される各エラーメッセージ対応表

エラーメッセージ	要因	対処															
サーバーに接続できません	端末やネットワーク起因の可能性が高い	<p>①ネットワークの接続が正しく行われているかを確認して再接続ください</p> <p>②端末側で以下対処を行うことで解消する場合がございます</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットのプロパティ 詳細タブ→ TLS項目のチェックが外れていないか確認(moreNOTEの通信はTLS1.2)</li> <li>・プロキシ再設定 インターネットのプロパティ → 接続 → LAN設定 → プロキシを自動から手動切替、または再設定</li> <li>・新規ユーザーアカウントに移行</li> <li>・端末再起動</li> </ul>															
切断されました	moreNOTE のサーバーから接続切断された為	<p>①再ログインをお試しください ペアリング切れであればアイコン再タップかペアリング入り直し</p> <p>②Wi-Fi 再接続をお試しください 利用通信環境再確認</p>															
参照権限がありません	瞬断など通信状況悪化でダウンロードしたコンテンツの情報が破損した可能性が高い	<p>①キャッシュクリア（コンテンツ個別）をお試しください</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Ver.5</td> <td>iOS</td> <td>コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「端末から削除」</td> </tr> <tr> <td>Win</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「このコンピュータから削除」</li> <li>・マウス操作の場合はコンテンツ名右クリックから「このコンピュータから削除」</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Ver.6</td> <td>全OS</td> <td>・コンテンツ名右端「…」から「ダウンロード削除」</td> </tr> </table> <p>②キャッシュクリア（全体）をお試しください</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Ver.5</td> <td>Win</td> <td>ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → オプション → 「削除」ボタン</td> </tr> <tr> <td>iOS</td> <td rowspan="2">ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → 「削除する」ボタン</td> </tr> <tr> <td>Ver.6</td> <td>全OS</td> </tr> </table>	Ver.5	iOS	コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「端末から削除」	Win	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「このコンピュータから削除」</li> <li>・マウス操作の場合はコンテンツ名右クリックから「このコンピュータから削除」</li> </ul>	Ver.6	全OS	・コンテンツ名右端「…」から「ダウンロード削除」	Ver.5	Win	ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → オプション → 「削除」ボタン	iOS	ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → 「削除する」ボタン	Ver.6	全OS
Ver.5	iOS	コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「端末から削除」															
	Win	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンテンツ一覧からコンテンツ名を左にスライドで「このコンピュータから削除」</li> <li>・マウス操作の場合はコンテンツ名右クリックから「このコンピュータから削除」</li> </ul>															
Ver.6	全OS	・コンテンツ名右端「…」から「ダウンロード削除」															
Ver.5	Win	ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → オプション → 「削除」ボタン															
	iOS	ログアウト → ログイン画面右上歯車アイコン → 「削除する」ボタン															
Ver.6	全OS																

※ Ver.5でのキャッシュクリアは、下書き状態の手書きメモも削除されますのでご注意ください（その他の注意事項は本資料の8P参照）

## moreNOTE 6 アプリトラブルシューティングガイド

[開発元]

富士ソフト株式会社 プロダクト事業本部 moreNOTE 事業部

[サポート窓口]

TEL : 0120-937-467

E-mail : [support@morenote.jp](mailto:support@morenote.jp)

[発行履歴]

2021 年 12 月 02 日 初版