

## デジタルメーサイズで「原因不明のエラーが発生しました」 と表示される問題について（お詫びとご説明）

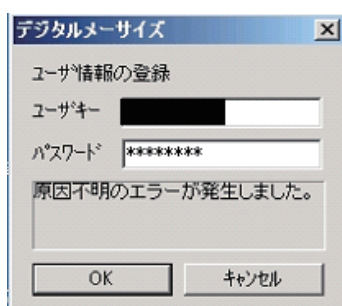
日頃は、株式会社 刊広社 製品をご利用いただきまして、厚く御礼申し上げます。

デジタルメーサイズでユーザーキー及びパスワードの入力時に「原因不明のエラーが発生しました」と表示される問題では、皆様に多大なご迷惑をおかけし、まことに申し訳なく、心からお詫び申し上げます。

また、本件での当社の対応につきまして、皆様より、多くのご指摘をいただきましたことにつきまして、あらためてお詫び申し上げます。当社の調査、対応の遅れにより、皆様に多くのご疑念や誤解を招き、また多くのご叱正を頂戴いたしました。

ここで、本件に対する当社の調査結果をご説明するとともに、ご指摘いただいております点につきまして心よりお詫び申し上げたいと存じます。

### 1. 今回の問題の内容



ご購入頂きました「デジタルメーサイズ」CD パッケージにおきまして、インストール・ユーザー登録の後、ご登録頂いたお客様のメールアドレスに当社からユーザーキー及びパスワードが送られます。

デスクトップ上のアイコンをクリックし、立ち上がってくる別ウィンドウに、ユーザーキー及びパスワードを入力した後、同ウィンドウの下部に「原因不明のエラーが発生しました。」と表示され、デジタルメーサイズを起動することができません。

## 2. 問題の原因

当社で数件のお客様を訪問し、原因を調べましたところ、いくつかの原因が判明いたしました。

- ① ユーザーのアクセス許可が無かったため (Windows の設定)
- ② デジタルメーサイズを動かすためのパスが削除されていたため
- ③ デジタルメーサイズが I P v 6 に対応していなかったため

①、②につきましては、お客様のパソコンでの設定や、会社内でのセキュリティに基づいた設定と考えられますので、大変申し訳ございませんが、パソコンの管理者様へお問い合わせいただきますよう、お願い申し上げます。

なお、③に関しまして、現時点でのデジタルメーサイズは、まことに申し訳ございませんが従来の I P v 4 (※1) への対応ソフトであり、次世代の I P v 6 への対応はしていませんでした。今後、デジタルメーサイズのバージョンアップに合わせて、I P v 6 (※2) への対応を行うための開発も進めていくことになりました。進捗状況につきましては、ホームページ What' s New にて随時お知らせいたします。

当社が皆様にご具体的な事実経過を詳細にご説明していなかったことで、当社のサービス対応について誤解や疑念を招いていることは十分に承知しており、大変残念に存じております。当社といたしましては、慎重に調査した上で、お客様へご報告したいと考えたため、ご報告が遅れましたこと、大変申し訳なく、お客様に多大なご迷惑をおかけしてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

これからも皆様のご理解とご支援をどうぞよろしくお願い申し上げます。

(※1) I P v 4 …現在、インターネットにおいて世界で一般的に利用されているインターネットプロトコル (IP) です。アドレスの資源を 32 ビットで管理しているため、近年、供給できる IP アドレスに限界がでてきています。

(※2) I P v 6 …近年のインターネットの急速な普及により、I P v 4 でのアドレス資源の枯渇が生じるとの危惧から開発されたもので、128 ビットでアドレスを管理する次世代型インターネットプロトコル (IP) です。

※ 現在ご利用の IP の種類につきましては、通信会社及び、プロバイダにお問い合わせくださいますよう、お願いいたします。