

## Q&A 集 (困ったときは)

調べたい機能のアイコンをクリックしてください。

共通／コピー →

プリント／スキャン →

ファクス →

こんな表示が出たら →

紙づまりの処置 →

# はじめに

## 本書の記載内容について

このガイドは、本機を操作する上で、わからないことやトラブルの対処方法などをまとめて説明しています。本機をお使いになって困ったことがありましたら、お客様ご相談窓口にご連絡をする前に、このガイドを参照して問題解決の方法を探ってください。

### お願い

- この説明書ではこの製品をご使用いただくにあたり、導入者および利用者がお使いのコンピューターや Web ブラウザーについて実用的な知識を持っていることを想定して説明しています。
- OS（オペレーティングシステム）やWebブラウザに関する事柄については、必要に応じてOSやWebブラウザの説明書またはヘルプ機能を参照してください。
- この取扱説明書では、画面の説明や操作手順は、Windows® 10を使用して説明しています。OSのバージョンや使用されるWebブラウザにより表示される画面が異なることがあります。
- この取扱説明書で機種名 "xx-xxxxx" と記載しているところは、お使いの機種名を入れてお読みください。
- この取扱説明書は内容について十分注意し作成しておりますが、万一ご使用中にご不審な点・お気付きのことがありましたら、もよりのシャープお客様ご相談窓口までご連絡ください。
- この製品は厳重な品質管理と検査を経て出荷しておりますが、万一故障または不具合がありましたら、お買いあげの販売店、またはもよりのシャープお客様ご相談窓口までご連絡ください。
- お客様もしくは第三者がこの製品および別売品の使用を誤ったことにより生じた故障、不具合、またはそれらに基づく損害については、法令上の責任が認められる場合を除き、当社は一切その責任を負いませんので、あらかじめご了承ください。

### ご注意

- この取扱説明書の内容の全部または一部を、当社に無断で転載、あるいは複製することを禁止します。
- この取扱説明書の内容は、改良のため予告なく変更することがあります。

### 本文中で説明しているイラスト、操作パネル、ディスプレイについて

周辺装置は基本的に別売品ですが、お買いあげいただいた本機の種類によっては、一部標準装備されているものもあります。

この取扱説明書では、BP-20C25に1段給紙ユニット、2段給紙デスクを装着した状態で説明しています。

本機の機能や使いかたを説明するために、一部説明と異なる周辺装置の装着状態で説明している場合があります。

取扱説明書に記載している操作画面、表示されるメッセージ、キー名称などは改良変更などにより実際の表示と一部異なる場合があります。あらかじめご了承ください。

# もくじ

本書の記載内容について .....	2
知っておいていただきたいこと .....	4
故障かな?と思ったら .....	8
こんな表示が出たら.....	18
E-mailが返信されたときは .....	19
紙づまりの処置 .....	20

## このガイドで記載している対処方法でも解決しない場合は…

このガイドで記載してある対処方法で問題が解決しない場合は、主電源スイッチを“”の位置にします。10秒以上経ってから主電源スイッチを“”の位置にして電源を入れてください。

### シャープWebページの「お客様サポート」ページについて

「お客様サポート」のページでは、複合機の使用に必要な情報やQ&A、最新のプリンタードライバーなど、本機をご使用の際、便利な情報が掲載されています。

このガイドを読んでも解決できない問題があった場合、このページの「よくあるご質問」に解決方法が記載されている場合があります。このガイドと併せてご覧ください。

#### お客様サポート

<https://jp.sharp/business/print/support/>

### 「お客様ご相談窓口」について

このガイドやシャープWebページの「お客様サポート」を参照されても問題が解決できないときは、お買いあげの販売店または下記「お客様ご相談窓口」にご相談ください。

#### シャープマーケティングジャパン株式会社

- 一般電話・携帯電話からは…  
0570-051001（ナビダイヤル）（沖縄地区を除く）
- IP電話・PHSからは…  
043-332-9910（東日本）、06-6794-2909（西日本）

受付時間：

月曜～土曜 午前9時～午後5時40分（祝日および年末年始を除く）

沖縄地区については、下記の沖縄シャープ株式会社にお問い合わせください。

#### 沖縄シャープ電機株式会社

098-861-0866

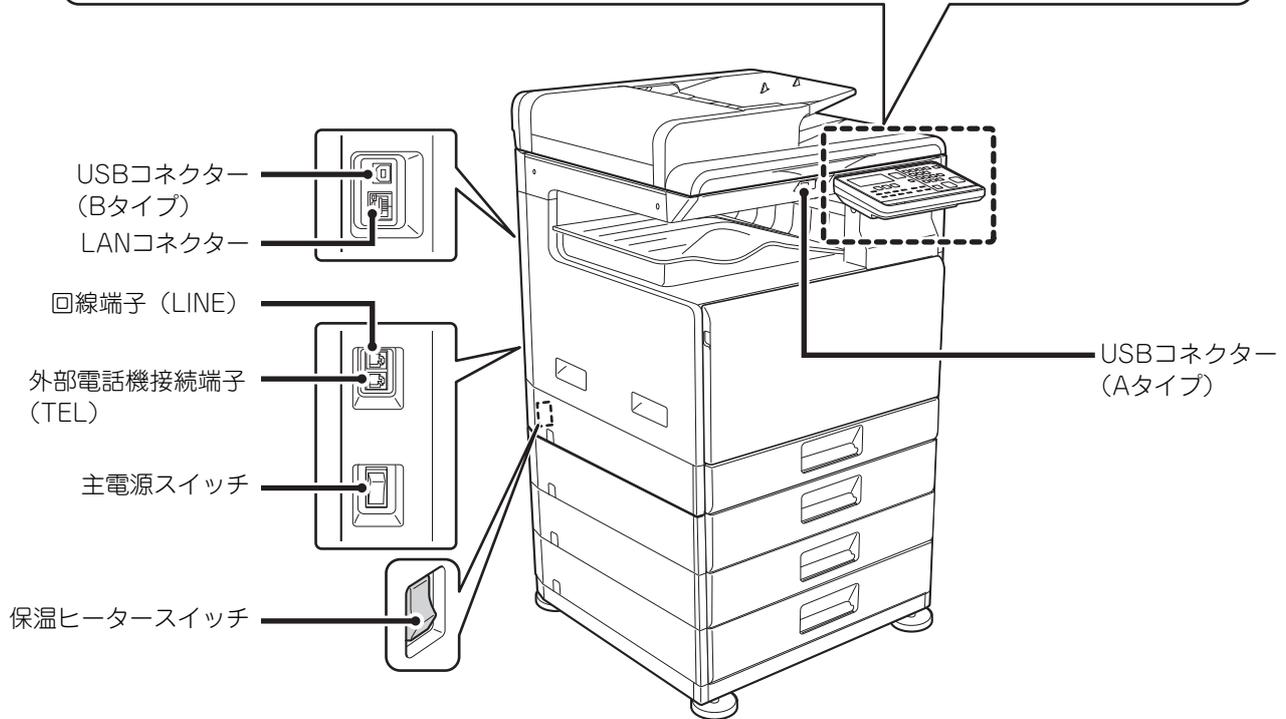
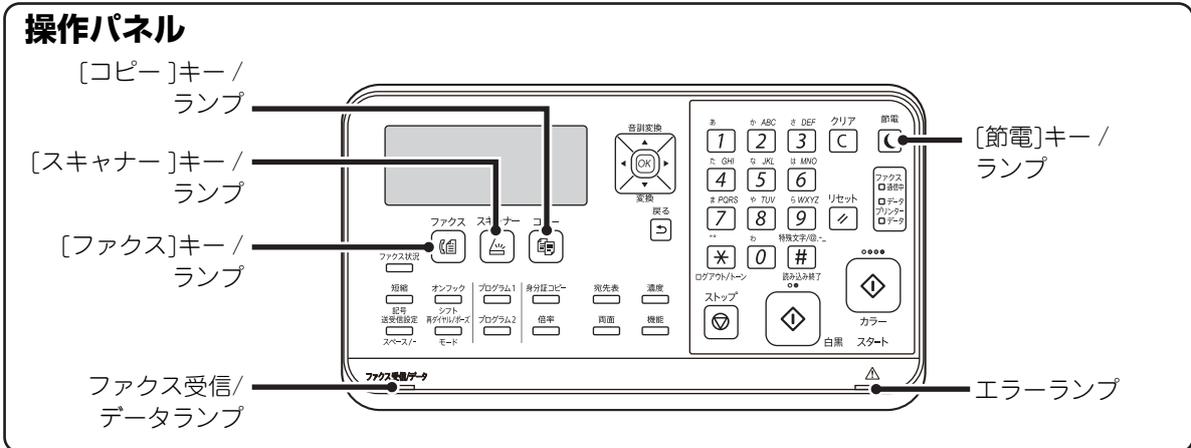
受付時間：

月曜～土曜 午前9時～午後5時30分（祝日など弊社休日を除く）



# 知っておいていただきたいこと

## 電源、コネクターの位置



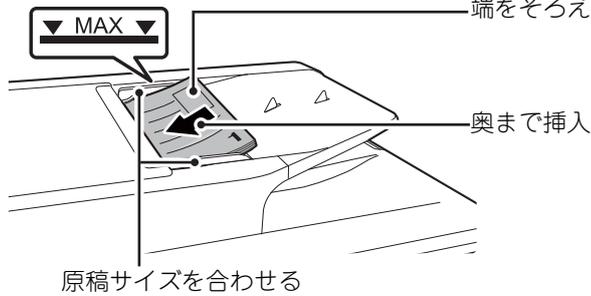


# 原稿のセットに関して

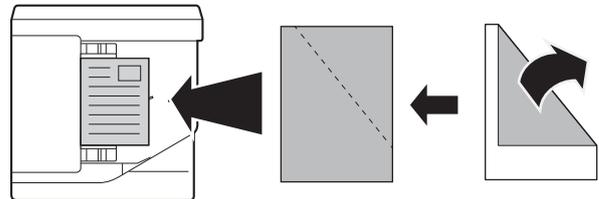
## 原稿は正しくセットできていますか？

### ●原稿自動送り装置

指示線を超えない



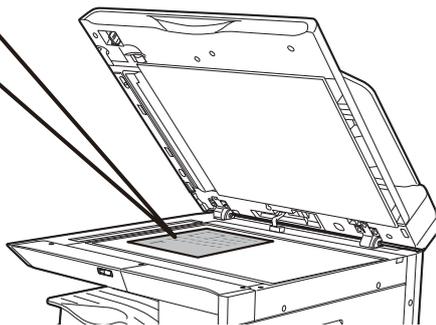
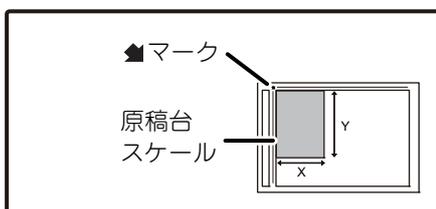
折られた原稿は伸ばしてセットします。  
(原稿の紙づまりや、原稿サイズの誤検知を防ぐため)



ステープルされている原稿は、必ずステープルを外してよくさばいてからセットしてください。  
(原稿の紙づまりや原稿の破れ、原稿紙片の残りを防ぐため)

### ●原稿台（ガラス面）

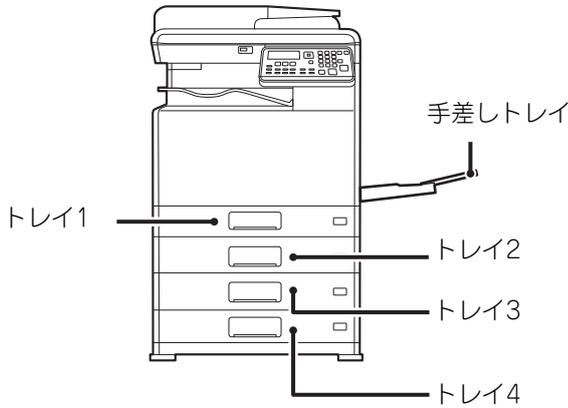
原稿は左奥を基準にセットします。  
折られた原稿は伸ばしてセットします。





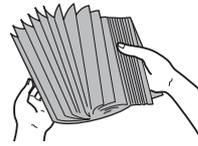
# 用紙の補給に関して

用紙は正しくセットできていますか？



## 用紙セット時の注意

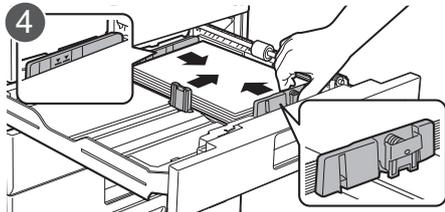
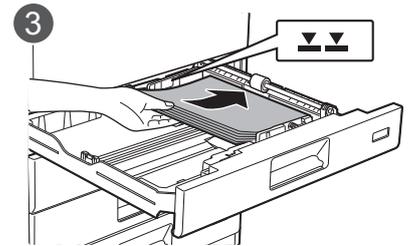
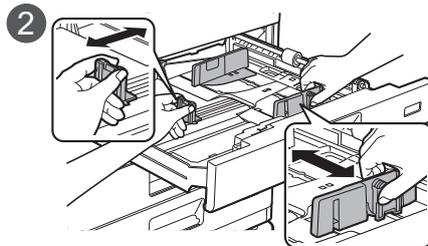
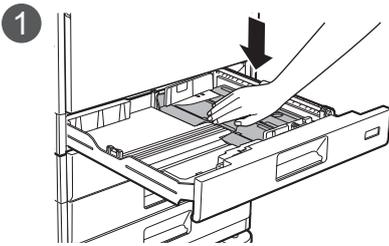
用紙はよくさばいて 上限枚数以内で指示線を超えてはいけません。



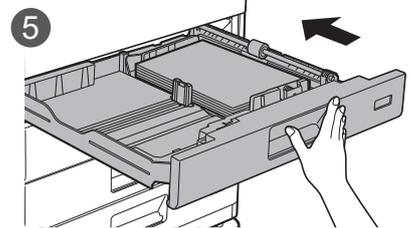
下図のようにならないように用紙をセットしてください。



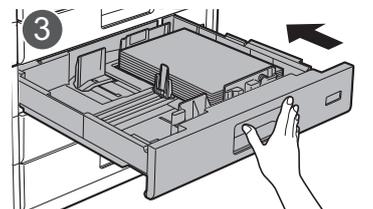
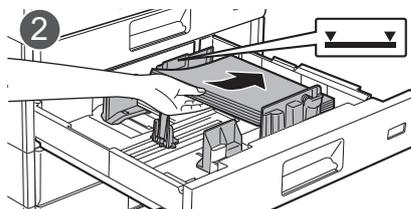
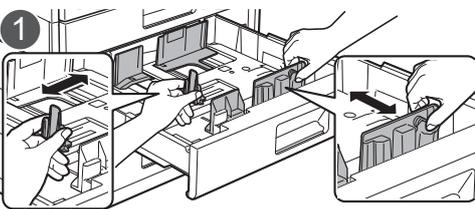
## トレイ1



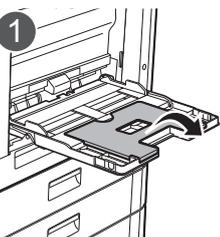
用紙をセット後、仕切り板A、Bと用紙のすき間ができないよう、用紙の幅まで仕切り板の間隔をせびめてください。



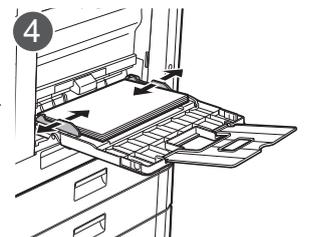
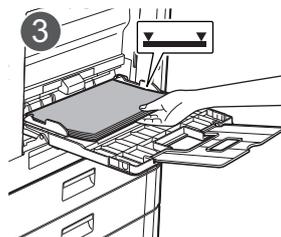
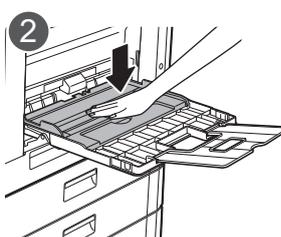
## トレイ2~4



## 手差しトレイ



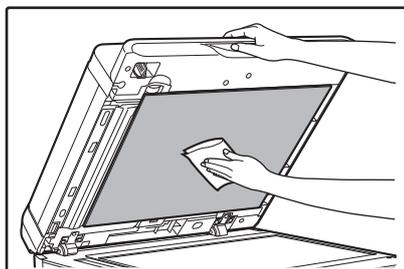
用紙の長さが250mmを超える用紙をセットする場合は補助トレイを開いてください。



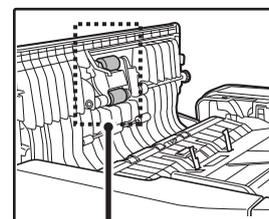
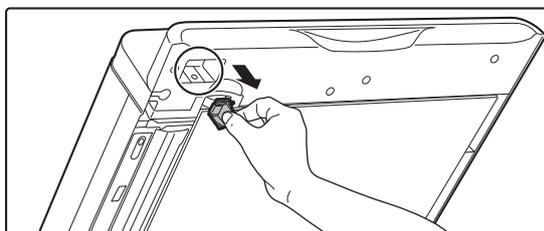


# メンテナンスに関して

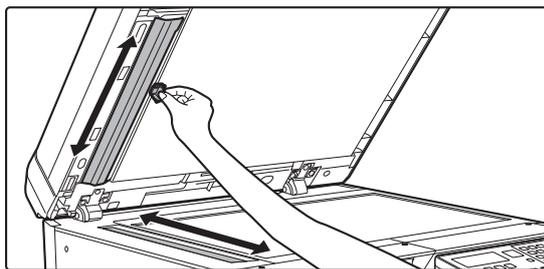
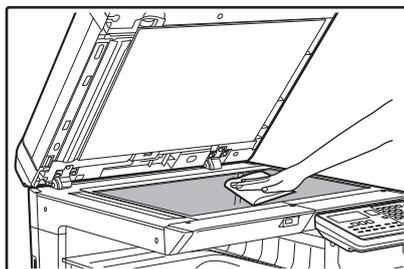
## 原稿自動送り装置・原稿台（ガラス面）の清掃方法



両面原稿自動送り装置（RSPF）の場合



原稿給紙ローラー



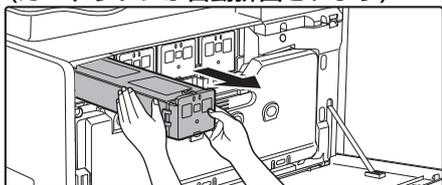
## 手差し給紙ローラーの清掃方法



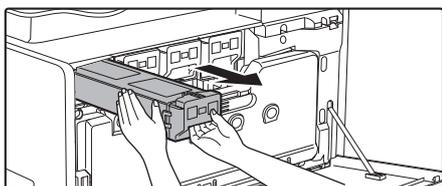
手差し給紙ローラー

## トナーカートリッジの取り出し

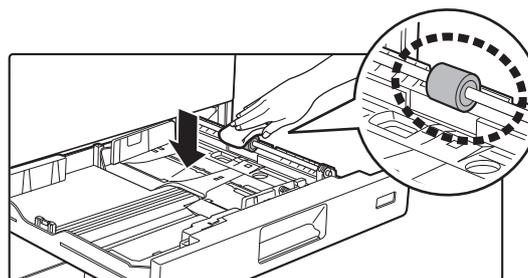
BP-20C25/BP-21C20  
(カートリッジが自動排出されます)



DX-20C20(手動で抜き出します)



## トレイ1 給紙ローラーの清掃方法





## 故障かな？と思ったら

使用中のトラブルが発生したときの対処方法を説明しています。

次のような場合は故障でないことがありますので、修理を依頼される前にもう一度お調べください。それでも具合の悪いときは、電源スイッチを切り、電源プラグをコンセントから抜いてから、お買いあげの販売店にご連絡ください。

ディスプレイに「エラーです。コード：\*\*-\*電源を入れ直してください。」のメッセージが表示されたとき、電源スイッチを切り、10秒程度経ってから、再度電源スイッチを入れてください。何度か電源スイッチを入れなおしても、同じメッセージが表示されるときは、故障の可能性がありますので、この場合は、すみやかに使用をやめて電源プラグを抜き、お買いあげの販売店にご連絡ください。

(注) \*\*-\*マークにはアルファベットと数字が表示されます。お買いあげの販売店にご連絡の際、表示されている数字もいっしょにご連絡ください。

## ネットワーク接続のトラブル

こんなときは	原因と対処
ネットワークに接続できない	<p><b>LANケーブルがはずれている</b></p> <p>→ 本製品側のコネクタとコンピュータ側のコネクタにLANケーブルがしっかりと差し込まれていることを確認してください。「カチッ」と音がするまで確実に差し込んでください。</p> <p>▶ <a href="#">電源、コネクタの位置 (4ページ)</a></p>
	<p><b>本機が、お使いのコンピュータと同じネットワーク環境に登録されていない</b></p> <p>→ 本機が、お使いのコンピュータと同じネットワークに接続されていないときや、ネットワークに登録されていないときは、本機を使用できません。詳しくはネットワーク管理者にご確認ください。</p>



## 本機/コピーのトラブル

ここでは本機全体やコピーに関するトラブルについて説明しています。

こんなときは	原因と対処
本機が動作しない	<b>電源コードが接続されていない</b> → 電源コードプラグを電源コンセントに挿入してください。
	<b>電源スイッチが入っていない</b> → 電源スイッチを入れてください。 ▶ <a href="#">電源、コネクターの位置 (4ページ)</a>
	<b>ウォームアップ中である</b> → 電源スイッチを入れた直後から、しばらくの間はウォームアップ動作中となります。このあいだはコピーの設定はできますが、コピーすることはできません。「コピーできます。」と表示されるまでお待ちください。
	<b>前カバーや側面カバーがきちんと閉じられていない</b> → 前カバーや側面カバーを閉じてください。
	<b>オートパワーシャットオフモードになっている</b> → オートパワーシャットオフモードになっているときは[節電]キーのランプのみ点滅し、その他のランプ、表示部はすべて消灯しています。 [節電]キーを押すか、プリントデータやファクスデータを受信したり、コンピュータからスキャンするとオートパワーシャットオフモードは解除されます。 ※ファクス機能のプリントホールドが有効になっている状態を除く
	<b>紙づまりを起こしている</b> ▶ <a href="#">つまった紙を取り除く (20ページ)</a>
	<b>用紙がなくなっている</b> → 用紙を補給してください。 ▶ <a href="#">用紙の補給に関して (6ページ)</a>
電源は入っているが、コピーができない	→ [コピー]キーを押して、コピーモードにしてください。 ▶ <a href="#">電源、コネクターの位置 (4ページ)</a>
コピーが薄いまたは濃い	<b>セットした原稿の種類に応じた適切な濃度選択をしていない</b> → [濃度]キーで適切な原稿種類を選択し、[◀][▶]キーで適切な濃度を設定してください。 → [濃度]キーで“自動”を設定したのに画像が薄いまたは濃い場合は、[◀][▶]キーを押して手動調整(5段階)してください。
コピーしたとき、文字がはっきりしない	<b>コピー濃度の設定画面で、セットした原稿に応じた適切な画質選択をしていない</b> → [濃度]キーで濃度を“文字”に切り替えてください。
コピーが白紙で出力される	<b>原稿のセットする面をまちがえている</b> → 原稿台(ガラス面)をお使いの場合はコピーする面を下向きに、原稿自動送り装置をお使いの場合はコピーする面を上向きにそれぞれセットしてください。
原稿の画像の一部が欠けたり、コピーに余白ができたりする	<b>原稿のセット位置をまちがえている</b> → 原稿を正しくセットしてください。 ▶ <a href="#">原稿のセットに関して (5ページ)</a>
	<b>用紙を補給する際、トレイの用紙サイズを変更したにもかかわらず、トレイの用紙サイズの設定を変更しなかった</b> → トレイに補給した用紙のサイズとトレイに設定している用紙サイズが異なっています。トレイの用紙サイズ設定で必ずセットした用紙と同じ向き・サイズを設定してください。



こんなときは	原因と対処
<p>コピーをすると、紙にシワがよったり、画像が消えたりする</p>	<p><b>規定範囲外のサイズ、および重さの用紙を使用している</b> → 規定の用紙を使用してください。</p>
	<p><b>用紙が反ったり、湿ったりしている</b> → 反っている用紙、シワのある用紙は使用しないでください。用紙を取り替えてください。長期間使用しない場合は、トレイから用紙を取り出し、吸湿しないように袋に入れて暗所に保管してください。</p>
<p>紙がつまる</p>	<p><b>規定範囲外のサイズ、および重さの用紙を使用している</b> → 規定の用紙を使用してください。</p>
	<p><b>用紙が反ったり、湿ったりしている</b> → 反っている用紙、シワのある用紙は使用しないでください。用紙を取り替えてください。長期間使用しない場合は、トレイから用紙を取り出し、吸湿しないように袋に入れて暗所に保管してください。また、寒冷地または高湿地域でお使いの場合は、トレイ内の用紙の吸湿を防ぐため、本機の保温ヒータースイッチを“入”にしておくことをお勧めします。 ▶ <a href="#">電源、コネクターの位置 (4ページ)</a></p>
	<p><b>用紙が正しくセットされていない</b> → 正しく用紙をセットしてください。 ▶ <a href="#">用紙の補給に関して (6ページ)</a></p>
	<p><b>内部に用紙の破片が残っている (先に紙づまりを起こした紙を残したまま紙づまり処置を完了している場合)</b> → 残っている用紙を完全に取り除いてください。</p>
	<p><b>用紙が何枚か重なってでる</b> → よく用紙をさばいてからセットしてください。</p>
	<p><b>トレイ内で紙づまりを起こしている。</b> → 用紙のセット方向を裏表や前後入れ替えてセットしなおしてください。</p>
	<p><b>トレイ内の用紙枚数が上限を超えている</b> → セットした用紙がトレイにある指示線を超えている場合は、指示線以内に収まるように用紙をセットしなおしてください。</p>
	<p><b>手差しトレイのガイドが用紙と合っていない</b> → 手差しトレイのガイドを用紙と合わせてください。 用紙ガイドを用紙に強く押し付けすぎると紙づまりの原因となります。用紙に軽く当てるように合わせてください。</p>
	<p><b>手差しトレイの補助トレイが開いていない</b> → 用紙の長さが250mmを超える用紙をセットする場合は補助トレイを開いてください。 ▶ <a href="#">用紙の補給に関して (6ページ)</a></p>
<p><b>手差し給紙ローラーが汚れている</b> → 手差し給紙ローラーの表面を清掃してください。 ▶ <a href="#">メンテナンスに関して (7ページ)</a></p>	
<p>原稿がつまる(原稿自動送り装置)</p>	<p><b>原稿セット台にセットした原稿枚数が上限を超えていませんか？</b> → 指示線以内に収まるように原稿をセットし直してください。</p>
	<p><b>原稿に薄紙を使用していませんか？</b> → 原稿を原稿台(ガラス面)にセットして読み込んでください。原稿自動送り装置をお使いになる場合は、特別機能の[薄紙読み込み]を使用して原稿を読み込んでください。</p>
	<p><b>原稿給紙ローラーが汚れていませんか？(両面原稿自動送り装置 (RSPF) の場合)</b> → 原稿給紙ローラーの表面を清掃してください。</p>



こんなときは	原因と対処
コピーにしみや汚れがある	<p><b>原稿台（ガラス面）/原稿自動送り装置の裏側が汚れている</b>            → 定期的に清掃してください。            ▶ <a href="#">メンテナンスに関して（7ページ）</a></p>
	<p><b>原稿にしみや汚れがある</b>            → 汚れていない原稿を使用してください。            ▶ <a href="#">メンテナンスに関して（7ページ）</a></p>
	<p><b>規定範囲外のサイズ、および重さの用紙を使用している</b>            → 規定の用紙を使用してください。もしくは、用紙タイプを厚めまたは薄めの設定に切り替えてプリントしてください。（普通紙の場合、普通紙1を普通紙2に、または普通紙2を普通紙1に切り替える。）用紙タイプによっては改善される場合があります。詳しくは、お買いあげの販売店またはシャープお客様ご相談窓口へお問い合わせください。</p>
コピーに白や黒いスジが写る	<p><b>原稿自動送り装置の原稿読み取り部分が汚れている</b>            → 細長いガラス面部分を清掃してください。</p>
トレイの用紙サイズが設定できない	<p>→ [コピー]キーを押して、コピーモードを選択してください。</p>
	<p><b>コピーの実行中、プリント中である</b>            → 出力終了後、用紙サイズを設定してください。</p>
	<p><b>用紙切れや紙づまりによる一時停止中である</b>            → 用紙の補給または紙づまりの処置が終わってから用紙サイズを設定してください。</p>
コピーが途中で止まる	<p><b>排紙トレイが満杯になっている</b>            → 排紙トレイから用紙を取り出してください。</p>
	<p><b>用紙切れを起こしている</b>            → 用紙を補給してください。</p>
ディスプレイ表示が暗い	<p><b>バックライトが消えている</b>            → バックライトが消灯しているときは本機が予熱モードの状態になっています。操作パネルのいずれかのキーを押して解除してください。</p>
	<p><b>[節電]キーのランプのみ点灯している</b>            → [節電]キーのランプのみ点灯しているときは、本機がオートパワーシャットオフの状態になっています。[節電]キーを押して解除してください。</p>
照明器具にチラツキが生じる	<p><b>本機の電源プラグを照明器具と共通回路の電源コンセントに差し込んでいる</b>            → 照明器具とは別の専用の電源コンセントに本機の電源プラグを差し込んでください。</p>
接続したUSB機器が使用できない	<p><b>お使いのUSB機器は本機に対応していますか？</b>            → 本機に対応している機器かどうか、お買いあげの販売店に確認してください。対応していない機器は使用できません。</p>
	<p><b>接続されたUSB機器は正しく認識されていますか？</b>            → USBメモリーなどを本機に接続して正しく認識されると、ディスプレイに「メモリーデバイスが接続されました。」のメッセージが表示されます。認識されていない場合は、もう一度接続し直してみてください</p>
保守サービスの連絡先が分からない	<p><b>本書にお客様ご相談窓口の記載がございます。</b>            ▶ <a href="#">「お客様ご相談窓口」について（3ページ）</a></p>



## プリント/スキャンのトラブル

困ったときの解決方法は、取扱説明書のほかに、各ソフトウェアの「README」（詳細情報）にも記載しています。各ソフトの詳細情報を見るには、ソフトウェアセットアップガイドを参照してください。

こんなときは	原因と対処
プリントデータが受信できない (データランプが点滅していない)	<p><b>本機とコンピュータが適合したインタフェースケーブルで確実に接続されていない</b> → インタフェースケーブルの両端をチェックして、確実に接続してください。ケーブルについては、スタートガイドの「仕様」をご覧ください。</p>
	<p><b>コピー/ファクスの実行中である</b> → コピー/ファクスが終わるまでお待ちください。</p>
	<p><b>プリントするアプリケーションで、本機を正しく指定していない</b> → アプリケーションから [ファイル] メニュー [印刷] を選択したときに表示されるダイアログボックスで、本機のドライバーを選択したかどうか確認してください。</p>
	<p><b>プリンタードライバーが正しくインストールされていない</b> → 以下の手順でインストールされているかどうかを確認してください。  <ol style="list-style-type: none"> <li>[スタート] ボタン → [設定] ボタン → [デバイス] → [プリンターとスキャナー] をクリックします。 (Windows 7 の場合は、[スタート] キー → [デバイスとプリンター] をクリックします。 Windows 8.1 / Windows Server 2012 をお使いの場合は、[スタート] ボタンを右クリックし、[コントロールパネル] → [デバイスとプリンターの表示] (または、[デバイスとプリンター]) をクリックします。))</li> <li>本機のプリンターアイコンがあるかどうかを確認します。 本機のプリンターアイコンを確認しても、まだプリントできない場合は、プリンタードライバーが正常にインストールされていない可能性があります。そんなときは、ソフトウェアを削除し、再インストールしてください。</li> </ol> </p>
	<p><b>ポートの設定をまちがえている</b> → プリンタードライバーのポートが正しく設定されていない場合は、ポートを正しく設定してください。詳しくはソフトウェアセットアップガイドを参照してください。</p>
	<p><b>プリントが禁止されている</b> → システム設定で“無効ユーザー番号での印刷禁止”が設定されているとプリントできません。管理者に連絡してください。</p>
プリントデータが受信できない (データランプが点滅している)	<p><b>本機のトレイの用紙設定とプリンタードライバーの用紙設定が一致していない</b> → トレイの用紙設定がプリンタードライバーと一致していることを確認してください。本機のトレイの用紙サイズ設定を変更するにはユーザーズマニュアル、プリンタードライバーの設定を変更するにはソフトウェアセットアップガイドを参照してください。</p>
	<p><b>特殊サイズの用紙をトレイにセットしている</b> → トレイには定形サイズの用紙をセットしてください。</p>
印刷速度が遅い	<p><b>同時に複数のアプリケーションを使用している</b> → 使用していないアプリケーションをすべて終了してからプリントを開始してください。</p>
カラープリントできない	<p><b>カラーモードを[カラー]に設定していますか？</b> → カラーモードの設定で[自動]または[カラー]を選択してください。 Windows : プリンタードライバーの[メイン]タブで設定してください。 macOS : プリント画面の[カラー]メニューで設定してください。 また、Windowsをお使いの場合はプリンタードライバーの[画質]タブからも設定できます。</p>



こんなときは	原因と対処
印刷結果が薄く、ムラがある場合	<p><b>セットした用紙の表裏をまちがえている</b></p> <p>→ 用紙の種類によっては表裏がある場合があります。誤ってトレイにセットしてしまうとトナーのりが悪くなり、きれいにプリントすることができません。</p>
印刷結果が汚れている	<p><b>規定範囲外のサイズ、および重さの用紙を使用している</b></p> <p>→ 規定の用紙を使用してください。もしくは、用紙タイプを厚めまたは薄めの設定に切り替えてプリントしてください。（普通紙の場合、普通紙1を普通紙2に、または普通紙2を普通紙1に切り替える。）用紙タイプによっては改善される場合があります。詳しくは、お買いあげの販売店またはシャープお客様ご相談窓口へお問い合わせください。</p>
	<p><b>用紙が反ったり、湿ったりしている</b></p> <p>→ 反っている用紙、シワのある用紙は使用しないでください。用紙を取り替えてください。また、寒冷地または高湿地域でお使いの場合は、トレイ内の用紙の吸湿を防ぐため、本機の保温ヒータースイッチを“入”にしておくことをお勧めします。長期間使用しない場合は、トレイから用紙を取り出し、吸湿しないように袋に入れて暗所に保管してください。</p> <p>▶ <a href="#">電源、コネクタの位置（4ページ）</a></p>
	<p><b>アプリケーションの用紙設定で、余白を十分にとっていない</b></p> <p>→ 印刷品質の保証範囲を超えて設定していると上下端が汚れてしまう場合があります。</p> <p>→ アプリケーションで用紙設定をするときは、印刷品質の保証範囲内に合わせて設定してください。</p>
	<p><b>印字された出力紙上に黒点や汚れが出る</b></p> <p>→ 定着クリーニングモードを実行してください。「V」の字が印字された用紙が出力され、定着部のクリーニングが行われます。</p>
傾いたり、用紙からはみ出してプリントされる	<p><b>プリンタードライバーで設定した用紙サイズがセットした用紙のサイズと合っていない</b></p> <p>→ [用紙サイズ] の設定が本機にセットした用紙サイズと合っているかを確認してください。[フィットページ印刷] をチェックしている場合は、ドロップダウンリストで設定している用紙サイズが、セットした用紙サイズと合っているか確認してください。</p>
	<p><b>プリンタードライバーの印刷方向の設定をまちがえている</b></p> <p>→ プリンタードライバーの設定画面から [メイン] タブをクリックして、[印刷の向き] の設定がプリントしたい方向になっているかを確認してください。</p>
	<p><b>用紙が正しくセットされていない</b></p> <p>→ 用紙を正しくセットしなおしてください。</p>
	<p><b>アプリケーションのレイアウト設定で、余白を正しく設定していない</b></p> <p>→ アプリケーションのレイアウト設定で、用紙サイズと余白を確認してください。また用紙サイズに対して印刷設定が正しいかどうかとも確認してください。</p>
特殊な用紙（はがきや封筒など）の印刷方法が分からない	はがき、または封筒など特殊な用紙は手差しトレイを使用します。



こんなときは	原因と対処
スキャンの品質が悪い	<p><b>原稿台（ガラス面）や原稿自動送り装置の裏側が汚れている</b>            → 定期的に清掃してください。            ▶ <a href="#">メンテナンスに関して（7ページ）</a></p>
	<p><b>原稿にしみや汚れがある</b>            → 汚れていない原稿を使用してください。</p>
	<p><b>解像度の設定が適切でない</b>            → スキャナードライバーの〔解像度〕の設定が、セットした原稿が必要とする解像度になっているかを確認してください。</p>
	<p><b>しきい値が適切でない</b>            → TWAIN対応のアプリケーションでスキャンする場合、〔しきい値〕の設定に適切な値が指定されていることを確認してください。〔しきい値〕が大きいときは暗くなり、〔しきい値〕が小さいときは明るくなります。            〔しきい値〕を自動的に調整するときは〔詳細設定〕画面の〔画質調整〕タブ→〔しきい値の自動調整〕ボタンをクリックしてください。</p>
	<p><b>明るさとコントラストの設定が適切でない</b>            → スキャンした結果が明るすぎるなど、明るさとコントラストの設定が適切でない場合には、〔詳細設定〕画面の〔色調整〕タブ→〔入出力レベルの自動調整〕ボタンをクリックしてください。また、〔明るさ/コントラスト〕ボタンをクリックすると、スキャン結果を確認しながら明るさとコントラストを設定できます。</p>
	<p><b>原稿のセットする面をまちがえている</b>            → 原稿台（ガラス面）をお使いの場合はスキャンする面を下向きに、原稿自動送り装置をお使いの場合はスキャンする面を上向きにそれぞれセットしてください。</p>
	<p><b>原稿のセット位置をまちがえている</b>            → 原稿を正しくセットしてください。</p>
スキャンできない	<p><b>お使いのアプリケーションがTWAINに対応していない</b>            → お使いのアプリケーションがTWAINに対応していない場合は、画像を取り込むことができません。お使いのアプリケーションがTWAINに対応しているかを確認してください。</p>
	<p><b>アプリケーションで本機のスキャナードライバーを選択していない</b>            → TWAIN対応のアプリケーションから本機のスキャナードライバーを選択したかどうかを確認してください。</p>
	<p><b>スキャン時の設定が適切でない</b>            → 高解像度の設定で広範囲をスキャンすると、データ容量が大きくなり読み取り時間が長くなります。スキャン時の設定をするときは、原稿の種類（テキスト、写真など）に合わせて設定することをお勧めします。</p>
送信したデータが送信先に届かない	<p><b>送信先情報が正しく登録されていない、または、送信先をまちがえている</b>            → 送信先情報が正しく登録されているか確認してください。登録内容がまちがえている場合は、送信先情報を変更してください。            ※E-mail送信（E-mail送信スキャン）でデータが送信先に届かないときは不達通知などのエラー情報があらかじめ設定されている管理者のE-mailアドレスに届いている場合があります。データが送信先に届かない原因を調べるときの参考にしてください。</p>



こんなときは	原因と対処
<p><b>E-mail送信 (E-mail送信スキャン) でデータが送信先に届かない</b></p>	<p>1回のE-mail送信で扱える最大送信データ量は、Web画面で上限設定できます。(工場出荷時は無制限に設定されています。)                      上限設定は、1MB~10MBの範囲で変更できます。Web画面の管理者と相談して最も適切な上限設定を選択してください。</p> <p>1回のE-mail送信で扱える最大送信データ量は、メールサーバーの管理者によって制限されている場合があります。上記上限設定の範囲内のデータ量で送信が行われても、こちらで制限されているデータ量を超えているときは、送信先へデータが届きません。1回のE-mail送信のデータ量(読み込む原稿のページ数)を少なくしてください。(1回のE-mail送信で扱える最大送信データ量はメールサーバーの管理者におたずねください。)</p>
<p><b>送信に時間がかかる</b></p>	<p>画像データの情報量が多いほどデータのファイルサイズも大きくなり、送信に時間がかかります。</p>
<p><b>USBメモリスキャンモードで[カラースタート]ランプまたは[白黒スタート]ランプのランプが点灯しない</b></p>	<p><b>USBメモリーが認識できない、またはUSBメモリー以外のデバイスが差し込まれている</b>                      → USBポートを確認してください。</p>
<p><b>USBメモリスキャン中に「USBメモリーを確認してください。」と表示される</b></p>	<p><b>USBポートにUSBメモリー以外のデバイスが差し込まれている、USBメモリーが書き込み禁止になっている、またはUSBメモリスキャン中にUSBがポートから抜かれた</b>                      → USBメモリーの状態を確認し、正しくご使用ください。</p>
<p><b>USBメモリスキャン中に「USBメモリーがいっぱいになったため、ジョブをキャンセルします。」と表示される</b></p>	<p><b>USBデバイスのメモリーがいっぱいになっている</b>                      → 容量の余裕のあるUSBデバイスをご使用ください。</p>



## ファクスのトラブル

ここではファクスに関するトラブルについて説明しています。  
この製品の故障について、NTTにはお問い合わせはしないでください。

こんなときは	原因と対処
動作しない	電源スイッチが入っていますか。 → 電源スイッチを入れてください。 ▶ <a href="#">電源、コネクターの位置 (4ページ)</a>
	ディスプレイがエラー表示になっていませんか。 → メッセージに従って、エラーを解除してください。
ダイヤルできない	電話回線の種類は正しく合っていますか。 → 電話回線の種類を確かめて設定してください。
	接続コードがはずれていませんか。 → 接続を確認してください。
	ファクスモードになっていますか。 → [ファクス]キーを押してファクスモードにしてください。 ▶ <a href="#">電源、コネクターの位置 (4ページ)</a>
送信できない	相手側の記録紙がなくなっていないですか。 → 相手側に確認してください。
	相手側が受信状態になっていますか。 → 相手側に確認してください。
	送信できるサイズ of 原稿ですか。 → 送信できる原稿のサイズを確認してください。
	セットした原稿のサイズが正しく選択されていますか。 → 送信する原稿のサイズを確認してください。
	“読み込みできませんでした。送信操作をやり直してください。” のメッセージが表示される。 → “復帰中です” のメッセージを表示中に送信操作を行ったときは、送信できない場合があります。送信操作をやり直してください。
送信した画像が白紙でプリントされる	送信原稿の表裏は正しいですか。 → 原稿の表裏を確認し、正しくセットしてください。
	相手側の記録紙が感熱紙で、表裏逆にセットされていませんか。 → 相手側に確認してください。
送信した画像が大きく乱れている	雷の発生などで電話回線の状態が悪くありませんでしたか。 → 再度送信してみてください。
	画質・濃度は適切でしたか → 画質・濃度を確認してください。
送信した画像に白または黒の縦スジが入る	原稿台（ガラス面）または原稿自動送り装置の原稿読み取り部（細長いガラス面）が汚れていませんか。 → 原稿台（ガラス面）または原稿自動送り装置の原稿読み取り部（細長いガラス面）を清掃してください。 ▶ <a href="#">メンテナンスに関して (7ページ)</a>
指定した時刻に通信ができない	本機の内蔵時計が正確に登録されていますか。 → 正確な時刻に登録し直してください。



こんなときは	原因と対処	
受信してもプリントしない	<p>ディスプレイに用紙補給、トナー補給、紙づまりなどの警告メッセージが表示されていませんか。(プリントができない状態にあります) → メッセージに従って、プリントできる状態に戻してください。プリントを開始します。</p>	
	<p>Webページで受信データの転送機能が設定されていませんか? → 受信データのプリントが必要な場合は、管理者に依頼してください。 Webページで受信データの転送機能が設定されている場合、受信したデータを自動的に指定のアドレスに転送します。この設定で「エラー時のみプリント」が選択されていると、受信データは転送エラー時以外にプリントされません。</p>	
	<p>ファクス印刷に対応していないサイズ用の紙をセットしていませんか? → 次のサイズ以外の用紙がセットされている場合は、ファクスを受信しても印刷されません。 A5R、B5、B5R、8-1/2" x 11"、8-1/2" x 11"R、A4、A4R、8-1/2" x 13"、8-1/2" x 13-2/5"、8-1/2" x 13-1/2"、B4、A3</p>	
受信した画像が白紙でプリントされる	<p>相手側の原稿が、表裏逆にセットされていませんか。 → 相手側に確認してください。</p>	
受信した画像がうすい	<p>相手側の送信原稿がうすくありませんか。 → 適切な濃度で再度送信してもらってください。</p>	
受信した画像が大きく乱れている	<p>雷の発生などで電話回線の状態が悪くありませんでしたか。 → 再度送信してもらってください。</p>	
ポーリングによる受信ができない	<p>F ネットを利用しませんでしたか。 → F ネットを利用してポーリングはできません。</p>	
電話	オンフック音が鳴らない・聞こえにくい	<p>音量的設定が“小”になっていませんか。 → オンフック音量を“中”または“大”に設定してください。</p>
	呼出音が鳴らない	<p>音量的設定が“音なし”になっていませんか。 → 呼出音量を“小” “中” “大” のいずれかに設定してください。</p>
	ダイヤルできない	<p>接続コードがはずれていませんか。 → 接続を確認してください。  外部電話接続時、システム設定の「外部電話接続」の設定が有効の状態になっていますか。 → このシステム設定を有効の状態に設定してください。</p>



## こんな表示が出たら

ディスプレイに次のようなメッセージが表示されたら、すみやかに対処法に従ってください。

メッセージ	対処法
メンテナンス時期です。	メンテナンス（保守点検）の実施時期がきています。お買いあげの販売店にご連絡ください。
メンテナンスの時期です。販売店に連絡してください。	メンテナンスの実施時期です。お買いあげの販売店にご連絡ください。
△ エラーです。コード：**-* 電源を入れ直してください。	電源を入れ直してください。電源を入れ直してもエラーが解除されない場合は、メインコード2桁、サブコード2桁（“コード：**-*”）を控えたうえ電源を切り、すみやかに買いあげの販売店にご連絡ください。
予備のトナーを準備してください。 使用中のトナーは、まだ使用できます。	トナーカートリッジの交換時期が近づいています。
△ トナーカートリッジを確認してください。	トナーカートリッジが正しく装着されているか確認してください。
トナーカートリッジを交換してください。	トナーカートリッジを交換してください。詳しくはユーザーズマニュアルを参照してください。
△ 回収容器を交換ください	トナー回収容器を交換してください。詳しくはユーザーズマニュアルを参照してください。
△ 排紙トレイから用紙を取り除いてください。	排紙トレイのコピー枚数が上限に達しました。 用紙を取り除いてください。その後、コピーの場合は[カラースタート]キーまたは[白黒スタート]キー、プリントの場合はOKキーを押してください。
△ トレイ<*>に<**>サイズ用紙をセットください。	トレイに設定された用紙サイズが実際の用紙サイズと異なります。
USBメモリを確認してください。	以下の対処をしてください。 ・ USBメモリが書き込み禁止になっていないことを確認してください。 ・ USBメモリに入っているファイル名が256文字を超えていないことを確認してください。 ・ USBメモリに問題がないか確認してください。
メモリーがいっぱいになったため、ジョブをキャンセルします。	USBメモリーの空き容量がスキャンするデータサイズ分あることを確認してください。

<\*>：トレイ番号

<\*\*>：セットすべき用紙サイズ

また、スキャンした画像を送信する際、通信エラーが発生した場合には以下のようなエラーコードが表示されますので、それぞれの対処法に従ってください。

エラーコード	対処法
CE-00	電源を入れ直してください。ネットワーク管理者に相談し、ネットワークやサーバーの状況を確認してください。それでもエラーが解除されない場合は、本機の電源を切り、すみやかに買いあげの販売店にご連絡ください。
CE-02 CE-04	サーバーに接続できなかったためスキャンデータを送信できませんでした。 SMTPサーバーの設定※1やファイルサーバー送信スキャンの送信先情報が正しく登録されているか確認してください。※2
CE-03	サーバーがビジー状態か、回線が混雑しているためスキャンデータを送信できませんでした。しばらくしてから再度送信操作を行ってください。
CE-05	ファイルサーバー送信スキャンの送信先に登録されたFTPサーバーのディレクトリが適切でないためスキャンデータを送信できませんでした。送信先情報の登録内容が正しいか確認してください。※2
CE-06	E-mail送信スキャンの送信先に登録されたE-mailアドレスが適切でないためスキャンデータを送信できませんでした。送信先情報の登録内容が正しいか確認してください。※2



エラーコード	対処法
CE-09	スキャンデータが、Web画面で設定したファイルサイズの上限值を超えています。スキャンする原稿の枚数を減らすか、Web画面の「送信データの上限值」でファイルサイズの上限值を変更してください。あるいは、メールサーバー側のファイルサイズの上限值を超えています。スキャンする原稿の枚数を減らすか、スキャンデータのファイルサイズが小さくなるように解像度やカラーモードを変更してください。※3
CE-11	原稿の読み込み途中でメモリーがいっぱいになりました。原稿の読み込み枚数を減らすか、スキャンデータのファイルサイズが小さくなるように解像度やカラーモードを変更し、再度送信操作を行ってください。※3

※1 詳しくはユーザーズマニュアル（Webページ設定編）を参照してください。

※2 詳しくはユーザーズマニュアル（アドレス帳登録編）を参照してください。

※3 詳しくはユーザーズマニュアルを参照してください。

## E-mailが返信されたときは

E-mail送信スキャンで正常に送信されなかったときは、その旨を伝えるE-mailがSMTPサーバーで設定した返信アドレスに返信されます。この場合は、メールの内容を確認し、通信エラーの原因を解明してから再度送信操作を行ってください。



# 紙づまりの処置

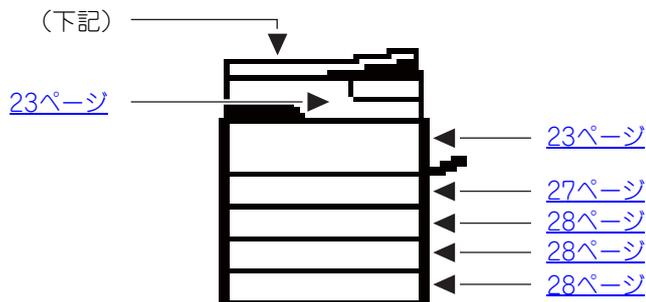
## つまった紙を取り除く

紙づまりが起こると、「△ 紙づまりです。」「△ 紙を取り除く。」などのメッセージと紙づまりの箇所が表示されます。紙づまりの箇所を確認し、紙を取り除いてください。



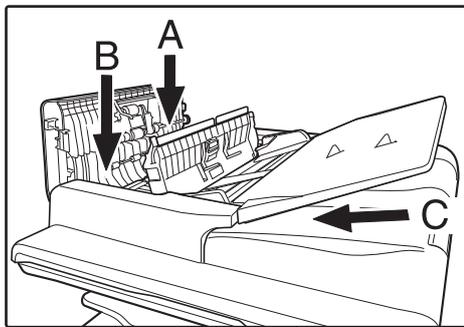
つまった用紙を取り除くとき用紙が破れることがあります。破れた紙すべてを取り除いてください。

はじめに紙づまりの起こった箇所を確認してください。



## 原稿自動送り装置での原稿づまり

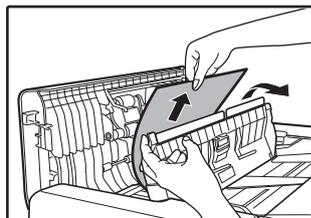
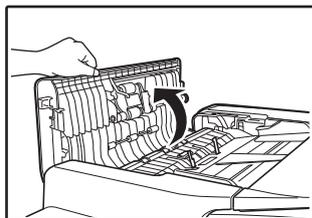
1



### つまった原稿を取り除く

原稿セット台にセットされた原稿を取り除いてから、次の図のA部、B部、C部をチェックしてつまった原稿を取り出してください。

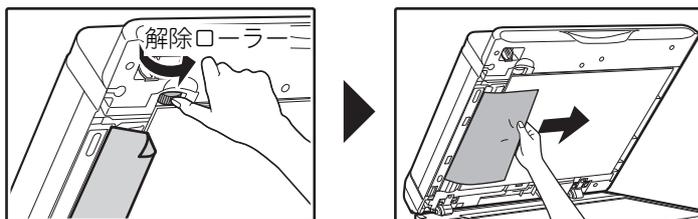
#### ● A部



原稿セット台からゆっくりつまった原稿を取り除きます。解除後はレバーを戻してください。

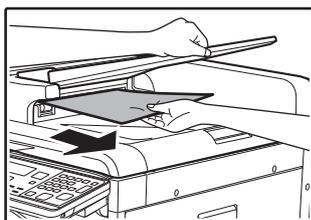


● B部



原稿自動送り装置を開け、解除ローラーを矢印の方向に回してつまった原稿を送り、ゆっくり原稿を取り除きます。  
原稿が取り除けないときは、C部から取り除きます。

● C部



原稿出紙部から詰まった原稿をゆっくり取り除きます。  
反転部で用紙が詰まっている場合は、原稿出紙部を開き、つまった原稿をゆっくり取り除きます。

2

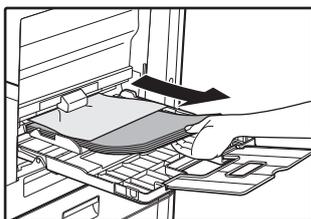
ディスプレイに表示された枚数の原稿を原稿セット台に戻し、[カラースタート]キーまたは[白黒スタート]キーを押す

原稿が詰まった時点の原稿の残り分から、コピーが再開されます。



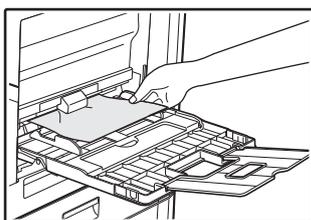
## 手差しトレイ部分の紙づまり

1



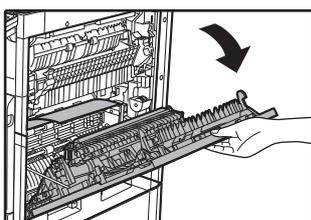
手差しトレイに残っている用紙を取り除く

2



手差しトレイでつまっている用紙をゆっくり取り出す

3



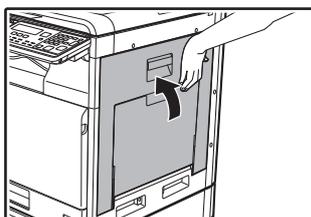
側面カバー開閉用取っ手を持って側面カバーをゆっくり開く

4

紙送りノブを回して中に入っている用紙を送り出します。

▶ [A部につままっている場合 \(24ページ\)](#)

5



側面カバーを閉じ、手差しトレイを開く

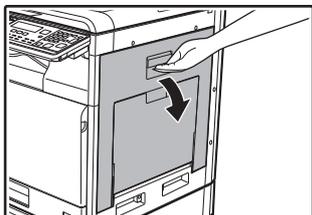
メッセージが消え、コピーできる状態になります



## 本機内部の紙づまり

本機内部の紙づまりを処置するときは、側面カバーを開き、下図「A部、B部、C部、D部」のどの場所で紙づまりが発生しているか確認してから紙づまりの処置手順を参照してください。

1



側面カバーを開く



手差しトレイに用紙が残っている場合は取り除いてください。

▶ [手差しトレイ部分の紙づまり \(22ページ\)](#)

2

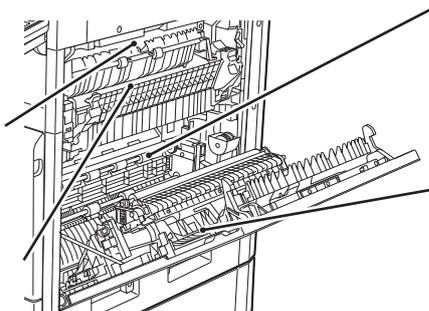
どの場所で紙づまりが発生しているか確認する

### B部

この部分でつまっている場合は、[B部につまっている場合 \(25ページ\)](#) へ進んでください。

### A部

この部分でつまっている場合は、[A部につまっている場合 \(24ページ\)](#) へ進んでください。



### D部

この部分でつまっている場合は、[D部につまっている場合 \(26ページ\)](#) へ進んでください。

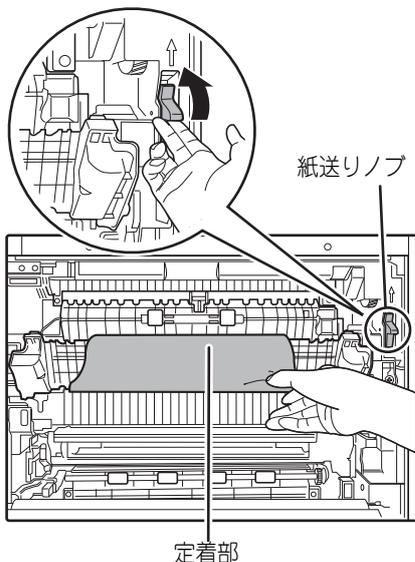
### C部

この部分でつまっている場合は、[C部につまっている場合 \(26ページ\)](#) へ進んでください。



## A部につまっている場合

1



紙送りノブを矢印方向に回して、紙を取り出しやすくする

破れないようにゆっくり取り出してください。



定着部は高温になっています。紙づまりを取り除くときは、定着部に触れないでください。やけどやけがの原因となることがあります。



紙を取り除くときに転写ベルトや転写ローラーにキズをつけたり手をふれたりしないでください。

2

## 側面カバーを閉じる

メッセージが消え、コピーできる状態になります。

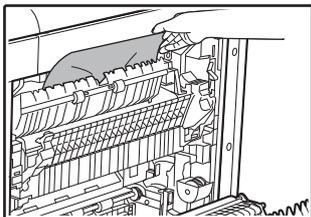


- 側面カバーを閉じるときは、取っ手付近を押さえてください。
- 紙づまりのメッセージが消えないときには紙片などが残っていないかもう一度確認してください。



## B部につまっている場合

1



### つまった紙を取り出す

破れないようにゆっくり取り出してください。

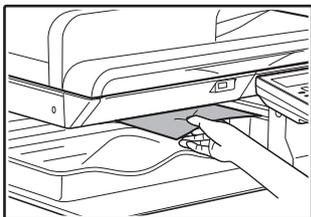


定着部は高温になっています。紙づまりを取り除くときは、定着部に触れないでください。やけどやけがの原因となることがあります。



- 紙を取り除くときに転写ベルトや転写ローラーにキズをつけたり手をふれたりしないでください。
- 取り出した紙には、未定着のトナーがついていますので、手や服を汚さないように注意してください。

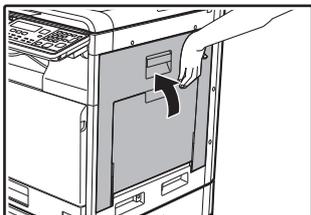
2



### つまった紙が取り出せないときは、出紙部から取り出す

破れないようにゆっくり取り出してください。

3



### 側面カバーを閉じる

メッセージが消え、コピーできる状態になります

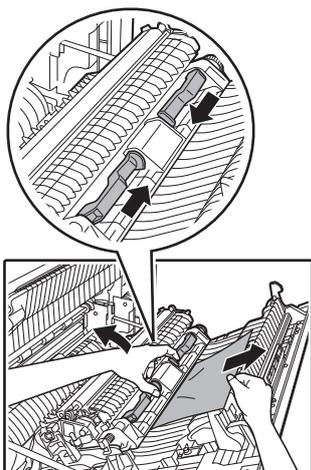


- 側面カバーを閉じるときは、取っ手付近を押さえてください。
- 紙が破れたときは、紙片を機器の中に残さないように完全に引き取ってください。
- 紙づまりのメッセージが消えないときには紙片などが残っていないかもう一度確認してください。



## C部につまっている場合

1



### つまった紙を取り出す

搬送部レバーを挿んで持ち上げ、破れないようにゆっくり取り出してください。

2

### 両面搬送部レバーを戻し、側面カバーを閉じる

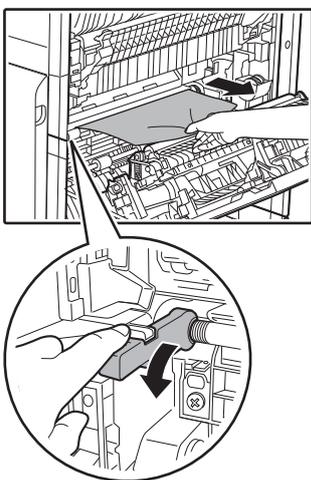
メッセージが消え、コピーできる状態になります



- 側面カバーを閉じるときは、取っ手付近を押さえてください。
- 紙が破れたときは、紙片を機器の中に残さないように完全に取り除いてください。
- 紙づまりのメッセージが消えないときには紙片などが残っていないかもう一度確認してください。

## D部につまっている場合

1



### つまった紙を取り出す

紙送りレバーを数回押すと紙が送り出されます。破れないようにゆっくり取り出してください。

2

### 側面カバーを閉じる

メッセージが消え、コピーできる状態になります



- 側面カバーを閉じるときは、取っ手付近を押さえてください。
- 紙が破れたときは、紙片を機器の中に残さないように完全に取り除いてください。
- 紙づまりのメッセージが消えないときには紙片などが残っていないかもう一度確認してください。
- 紙を取り除くとき転写ベルト、転写ローラーにキズをつけたり手をふれたりしないでください。
- 取り出した紙には、未定着のトナーがついていますので、手や服を汚さないように注意してください。



## トレイ1での紙づまり



トレイを引き出す前に、内部に紙づまりがないことを必ず確かめてください。

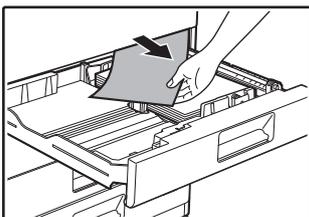
▶ [本機内部の紙づまり \(23ページ\)](#)

1

側面カバーを開き、つまった紙を取り出す

▶ [側面カバーを開く \(23ページ\)](#)

2



トレイ1を引き出し、つまった紙を取り出す

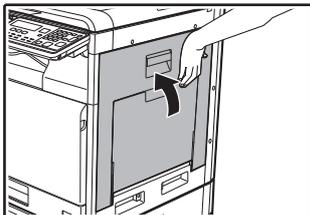
破れないようにゆっくり取り出してください。

3

トレイをゆっくり押し込む

奥まで確実に押し込みます。

4



側面カバーを閉じる

メッセージが消え、コピーできる状態になります。



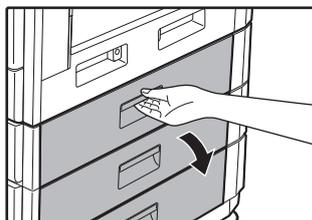
- 側面カバーを閉じるときは、取っ手付近を押さえてください。
- 紙づまりのメッセージが消えないときには紙片などが残っていないかもう一度確認してください。



困ったときは

## トレイ2~4（1段給紙ユニット、2段給紙デスク装着時）での紙づまり

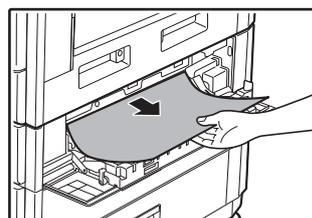
1



トレイの側面カバーを開く

取っ手をつまみ、ゆっくり開いてください。

2



つまった紙を取り出す

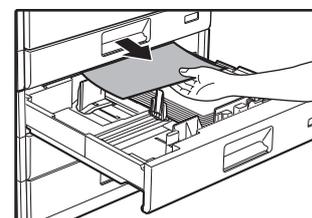
破れないようにゆっくり取り出してください。

3

トレイ側面カバーをゆっくり閉じる

メッセージが消え、コピーできる状態になります。

4



手順2で紙がつまっていなかったときは、トレイを引き出し、つまった紙を取り出す

破れないようにゆっくり取り出してください。

5

引き出したトレイをゆっくり押し込む

奥まで確実に押し込みます。



紙づまりのメッセージが消えないときは紙片などが残っていないかもう一度確認してください。

シャープ株式会社