

# お問い合わせをいただく前に

ここでは認証やチケットに特化したよくあるお問い合わせと、初めてご利用になるお客様からのよくあるお問い合わせをご案内いたします。

操作方法全般に関するよくあるお問い合わせは、通常の「SST G1 シリーズ FAQ」をご覧ください。

## ■ SST G1 シリーズ FAQ

<https://canvass.co.jp/faq/>

## 認証・チケット関連 FAQ

1. ソフトを起動しようとするライセンス（チケット）有効期間内にもかかわらず「パスワードを入力して下さい」の画面が出る。正しいパスワードを入力したが、認証に失敗する。.....	2
2. ソフトを初めて起動し（または新しいチケットの利用を開始し）認証しようとしたが、エラーとなり認証できない。.....	4
3. 秘密の質問の回答に失敗し、課金ロックがかかった。（個人ユーザー様のみ） .....	6
4. ライセンスの有効期限が近づいてきたが、どうすれば利用を継続できるか。.....	7
5. 現在使用しているチケットの有効期限が近いため、新しくチケットを購入したにも関わらず、起動時に「ご利用可能なライセンスの有効期限は残り X 日です。～」というチケット更新のメッセージが表示される。.....	7
6. チケットのカウントはどのように行われるのか。ソフトを使用していない日もカウントに含まれるのか。..	8
7. 初めてご利用になるお客様へ .....	8
問題が解決しない場合は・・・ .....	8

## 1. ソフトを起動しようとするライセンス（チケット）有効期間内にもかかわらず「パスワードを入力して下さい」の画面が出る。正しいパスワードを入力したが、認証に失敗する。

以下の原因が考えられます。

- 
- **ハードウェア構成を変えた**
- **パソコンの時刻を変えた**
- **Windows11 にアップグレードした（NetSSTG1 School の場合のみ）**
- 

### ■ **ハードウェア構成を変えた**

ハードウェア構成を変えた場合、特に HDD や SSD を換装した場合などは、PC 固有情報が書き換えられてしまい、ソフトで認識している PC 固有情報と一致しなくなるため、別なパソコンと認識され、再認証が必要となります。

この時点で認証台数が上限に達していない場合は、残っている認証可能台数を 1 つ消費して認証することで、利用再開が可能です。

認証台数が上限に達している場合は「利用可能なライセンスがありません」というメッセージが出ます。

この場合、キャンパス側での PC 変更手続き（有償）が必要となります。

NetSSTG1 のユーザーページ左側のメニューより、[有料変更依頼]から「PC 変更依頼」を選択し手続きを行ってください。

※平日の弊社営業時間内での対応となります。

### ■ **パソコンの時刻を変えた**

ライセンス（チケット）有効期間内にパソコンの時刻設定を変更してしまうと、ソフトのライセンス認証日時とパソコンの時刻に不整合が発生し、ご利用ができなくなることがあります。

この場合、有償での対応となりますので弊社までご連絡下さい。

※平日の弊社営業時間内での対応となります。

パソコンの時刻変更はライセンス（チケット）が切れたタイミングで行うようお願いいたします。

### ■ Windows11 にアップグレードした

OS アップグレードの影響により、ソフトの構成などが書き換えられ正常に動作しなくなった可能性があります。

一度 SSTG1 シリーズのソフトおよび認証ドライバをアンインストールの上、再インストールしてください。

### ■ アンインストール前に

ユーザー設定とショートカットキーの設定をデフォルト以外に設定している場合、アンインストール前に設定情報をエクスポートしておく、再インストール後にもとの設定を反映させることができます。

ユーザー設定、ショートカットキー設定とも、それぞれの画面で「エクスポート」ボタンを押すとエクスポートできます。

再インストール後、同画面から「インポート」を行って下さい。

### ※NetSSTG1 School の場合のみ

NetSSTG1 School を利用中のパソコンの OS を Windows11 にアップグレードすると、PC 固有情報が書き換えられてしまい、ソフトで認識している PC 固有情報と一致なくなるため、別なパソコンと認識され、再認証が必要となる場合があります。この場合、OS を元のバージョンに戻していただいたのち、キャンバス側での PC 変更手続き（有償）が必要となります。有償でのご対応となりますので弊社までご連絡下さい。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

なお、すでに Windows11 になっている状態で Net SSTG1 School を新規インストールしてご利用いただく場合は問題ありません。

## 2. ソフトを初めて起動し（または新しいチケットの利用を開始し）認証しようとしたが、エラーとなり認証できない。

以下の原因が考えられます。

- インターネットに接続されていない
- ID またはパスワードが誤っている
- サーバーメンテナンス中である
- ソフトのインストール後に PC を起動しなおしていない（新規インストール時）
- 必要なプログラムがインストールされていない（新規インストール時）
- ソフトが正しくインストールされていない（新規インストール時）
- PC の時間設定が誤っている
- WiFi など無線 LAN 接続になっている

### ■ インターネットに接続されていない

ご利用のパソコンをインターネットに接続してから認証を行って下さい。

### ■ ID またはパスワードが誤っている

念のため、認証の際に入力された ID とパスワードで下記サイトにログインできるかをご確認下さい。

<https://netsstg1.co.jp/webauth/usr-login.action>

大文字と小文字、全角・半角も区別されますので、正しくご入力下さい。

上記サイトにログインできれば ID・パスワードは正しいものになります。PC を再起動してから、再度認証をお試し下さい。

### ■ サーバーメンテナンス中である

下記時間帯はサーバーメンテナンスのため、ライセンス認証がご利用いただけない場合があります。

毎月第 2 週目の水曜日 AM9:00～AM12:00

※第 2 水曜ではなく、月の 2 週目の水曜です。

### ■ ソフトのインストール後に PC を起動しなおしていない（新規インストール時）

ソフトのインストール後は PC を一旦シャットダウンし、再度立ち上げてから認証を行って下さい。

■ **必要なプログラムがインストールされていない（新規インストール時）**

Windows スタートボタンを右クリックし、[アプリと機能] もしくは [インストールされているアプリ]にて、以下のプログラムが表示されているかご確認下さい。

【必要なプログラム】

**Net SSTG1 の場合**

- ・CANVASs NetSSTG1 Driver (x64) もしくは (x32)
- ・CANVASs SSTG1 Series もしくは CANVASs NetSSTG1

**SSTG1 Pro の場合**

- ・CANVASs NetSSTG1 Driver (x64) もしくは (x32)
- ・CANVASs SSTG1 Series もしくは CANVASs SST G1 Pro

**SSTG1 Lite2 の場合**

- ・CANVASs NetSSTG1 Driver (x64) もしくは (x32)
- ・CANVASs SSTG1 Series もしくは CANVASs SSTG1 Lite2

**SSTG1 Dub の場合**

- ・CANVASs NetSSTG1 Driver (x64) もしくは (x32)
- ・CANVASs SSTG1 Dub

**NetSSTG1 School の場合**

- ・CANVASs NetSSTG1 Driver (x64) もしくは (x32)
- ・CANVASs NetSSTG1 School

もし、いずれか存在しないプログラムがある場合には、ユーザーページよりインストーラのダウンロードを行い、インストールして下さい。

■ **ソフトが正しくインストールされていない（新規インストール時）**

ウイルス対策ソフトを起動した状態でインストールを行うと正しくインストールされないことがあります。

ご利用の PC にウイルス対策ソフトがインストールされている場合は一旦停止した状態で、必要なプログラムをすべて再インストールしてみてください。

※ウイルスバスター、McAfee は問題ございません。

① アンインストール

Windows スタートボタンを右クリック→[アプリと機能]もしくは[インストールされているアプリ]を開き、該当のアプリを選択→アンインストール (or 削除) にて、上記「必要なプログラム」をすべて削除して下さい。

## ② インストール

再度ユーザーページからインストーラをダウンロードし、①で削除したプログラムのインストールを行って下さい。ソフトのインストール後は PC を一旦シャットダウンし、再度立ち上げてから認証を行って下さい。

### ■ PC の時間設定が誤っている

PC の時間設定が実時間と異なっている場合は認証が行えません。  
システム日付と時間が実時間と合っているかをご確認ください。

### ■ WiFi など無線 LAN 接続になっている

基本的には無線 LAN でご利用いただいて問題ございませんが、どうしても認証が行えない場合はパソコンをネットワークに有線接続 (ケーブル接続) した状態で認証を行って下さい。

## 3. 秘密の質問の回答に失敗し、課金ロックがかかった。(個人ユーザー様のみ)

秘密の質問は、回答に 3 回失敗すると課金ロックがかかり、チケット購入などができなくなります。ロックの解除は有償にて承りますので弊社までご連絡下さい。身分証等でご本人確認をさせていただいた後、課金ロックを解除いたします。

※平日の弊社営業時間内でのご対応となります。

ロック解除の可否については弊社判断となり、ご回答内容によってはご本人様でないと判断され、当該ソフトウェアが使用できなくなる場合もございます。秘密の質問は慎重かつ正確にご入力下さい。

### ○今までの秘密の質問入力誤りの事例

- ・ひらがなと漢字の入力間違い
- ・お父様かお母様、どちらか一方のお名前、誕生日の入力間違い  
(お父様で登録したがお母様の内容を回答、など)
- ・出身校の正式名称/略称の違い
- ・正しい内容の前に誤ってスペースが入ってしまった

※秘密の質問の正解はお教えすることができません。メモを取るなどお忘れのないようご注意ください。

※回答失敗の回数は時間が経ってもリセットされず、累積されますのでご注意ください。

## 4. ライセンスの有効期限が近づいてきたが、どうすれば利用を継続できるか。

### ■ Net SSTG1 / SSTG1 Pro / SSTG1 Lite2 の場合

ユーザーページから新しいチケットをご購入下さい。

<https://netsstg1.co.jp/webauth/usr-login>

ログイン後、左側メニューの[利用チケット購入]より購入を行います。

クレジットカード決済でご購入いただくと、その場でチケットが使用可能状態になります。

銀行振込プランでご購入の場合は、弊社にてお振込確認後に使用可能状態とさせていただきます。

(弊社営業時間内でのご対応となります。)

チケットの期限が切れた後、次にソフトを起動したタイミングで認証画面が表示されます。使用可能状態のチケットがあれば、ここでパスワードを入力すると次のチケット使用開始となります。

認証を行う際はパソコンをインターネットに接続して下さい。

### ■ NetSSTG1 School の場合

2年目まで延長利用が可能です。お手続きについてはカスタマーサポートまでお問い合わせ下さい。

## 5. 現在使用しているチケットの有効期限が近いため、新しくチケットを購入したにも関わらず、起動時に「ご利用可能なライセンスの有効期限は残りX日です。～」というチケット更新のメッセージが表示される。

既に次のチケットを購入していても、現在利用中のチケットの期限までは上記メッセージは表示され続けます。チケットの期限が切れた後、次にソフトを起動したタイミングで認証画面が表示されますので、パスワードをご入力いただければ新たに購入したチケットの使用が開始されます。

なお、チケットの購入履歴はユーザーページよりご確認いただけますのでご活用下さい。

## 6. チケットのカウントはどのように行われるのか。ソフトを使用していない日もカウントに含まれるのか。

パスワードを入力し、web 認証を行った瞬間からチケットの利用日数のカウントが開始されます。

**ソフトを使用されない日もカウントされますのでご注意ください。**

チケット残り日数は、ソフトを起動し、[ヘルプ]→[ライセンス]画面からご確認いただけます。

## 7. 初めてご利用になるお客様へ

●映像ファイルを外付けハードディスクや USB メモリなどに保存した状態で作業をすると、正しく再生できないことがあります。必ずローカルディスク（デスクトップ・ドキュメント等）に保存した状態で作業を行って下さい。

●メール添付で受け取った sdb ファイルをダブルクリック等で直接開いて作業すると、保存ができません。いったんローカルディスクに保存してから作業を始めて下さい。

●新規ファイル作成時はまず最初に「映像とタイムコードの同期」を行って下さい。

1. [設定]-[映像とタイムコードの同期]-[基本設定]
2. 波形上の赤いカーソルを作品が始まって数秒の位置に置く  
(黒み、カラーバー、クレジット、映像ファイルの先頭に置くことは避けて下さい)
3. 映像に焼き付いている TC を設定画面に入力し、正しいフレームタイプを選択して「OK」
4. 作品の最初から最後まで映像の TC とソフトの TC が一致しているか確認

## 問題が解決しない場合は・・・

### ■「SST G1 シリーズ FAQ」もご覧下さい

操作方法一般に関するよくあるお問い合わせは、通常の「SST G1 シリーズ FAQ」をご覧ください。

SST G1 シリーズ FAQ

<https://canvass.co.jp/faq/>