

PDF ファイルの表示・印刷ができない場合の確認・対応手順

ネットデスクでは、Internet Explorer 上で Adobe Reader を利用し、PDF 形式のファイルを表示するページがありますが、Internet Explorer のバージョン並びに設定、Adobe Reader の設定によっては、正常に表示・印刷できない場合があります。

正常に表示・印刷できない場合の対応としては、「PDF ファイルを一旦パソコンに保存した上で印刷する」方法と、「Internet Explorer や Adobe Reader の設定等を変更する」方法があります。

1. PDF ファイルを一旦パソコンに保存した上で印刷する。

ネットデスク画面上の「印刷」ボタンの横にある「PDF 形式で保存」ボタンを押してください。

ダイアログがポップアップしたら、「保存」をクリックして、デスクトップ等パソコン内の任意の場所に保存した上で、閲覧・印刷してください。

2. Internet Explorer や Adobe Reader の設定等を変更する。

(以下、考えられる原因と対応手順を記載します。)

(1)Internet Explorer のインターネット一時ファイルがいっぱいになっている。

- ①Internet Explorer を起動する。
- ②上部の「ツール」⇒「インターネットオプション」をクリックする。
- ③全般タブの中にある「削除」をクリックする。
- ④「閲覧の履歴」にある「削除」をクリックする。
- ⑤「インターネット一時ファイル」にのみチェックを入れ、「削除」をクリックする。
- ⑥削除が終了したら、Internet Explorer を終了し、パソコンを再起動する。

(2)Internet Explorer の Adobe Reader のアドオンが無効になっている。

- ①Internet Explorer を起動する。
- ②上部の「ツール」⇒「アドオンの管理」をクリックする。
- ③「表示」を「現在読み込まれているアドオン」から「すべてのアドオン」に変更する。
- ④「Adobe PDF Reader」の状態が「無効」になっている場合は、Adobe PDF Reader の行をクリックする。
- ⑤「アドオンの管理」画面の右下に表示される「有効にする」をクリックする。

※アドオンに Adobe Reader の表示がない場合は、(3)または(5)の可能性が考えられます。

(3)Internet Explorer の 64bit 版を使用している。

Internet Explorer の 64bit 版でネットデスクを利用すると、PDF ファイルの表示・印刷が正常にできません。

Internet Explorer の 32bit 版のショートカットを作成し、そこからネットデスクにアクセスしてください。

- ①Internet Explorer を起動する。
- ②上部の「ヘルプ」⇒「バージョン情報」をクリックする。
- ③「バージョン」の数字の右に「64-bit Edition」とある場合は、64bit 版を使用している。

- ④コンピューター⇒Cドライブ(他のドライブのこともある)⇒Program Files (x86)⇒Internet Explorer
フォルダにある「iexplorer」を右クリックし、ショートカットを作成する。

(4)Internet Explorer のポップアップブロックの設定に問題がある。

- ①Internet Explorer を起動する。
- ②上部の「ツール」⇒「インターネットオプション」をクリックする。
- ③「プライバシー」タブをクリックし、ポップアップブロック欄の「設定」をクリックする。
- ④フィルタレベルもしくはブロックレベルが「高」の場合は、許可されたサイト欄に「*.ejcs.co.jp」を追加する。

※ウィルス対策ソフトの広告ブロックもしくはツールバーのポップアップブロック を設定にしている場合、ポップアップを許可する設定を行ってください。(詳しくは、各社ホームページのヘルプ等を参照してください。)

(5)Adobe Reader がインストールされていない。

ネットデスクに対応する Adobe Reader をアドビシステムズ(株)のホームページからダウンロードし、インストールしてください。

(6)Adobe Reader(Adobe Acrobat)の環境設定に問題がある。

- ①Adobe Reader を起動する。
- ②上部の「編集」⇒「環境設定」をクリックする。
- ③分類欄の「インターネット」をクリックし、「PDF をブラウザに表示」にチェックをつけ、「OK」をクリックする。

(7)Adobe Reader が破損している可能性がある。

- ①Adobe Reader を起動する。
- ②上部の「ヘルプ」⇒「Adobe Reader インストールの修復」をクリックする。
インストーラーが起動し、自動的に修復を開始するので、修復が終了したら、パソコンを再起動する。

【ご注意】

以上の設定等の変更を行うことにより、ネットデスクで発生している不具合は解決される可能性がありますが、一方でお客様のコンピュータで動作するほかのソフトやインターネットサービスなどで新たな不具合が発生する可能性もあります。

当社では、それら新たな不具合については責任を負いかねますのでご承知願います。

以上