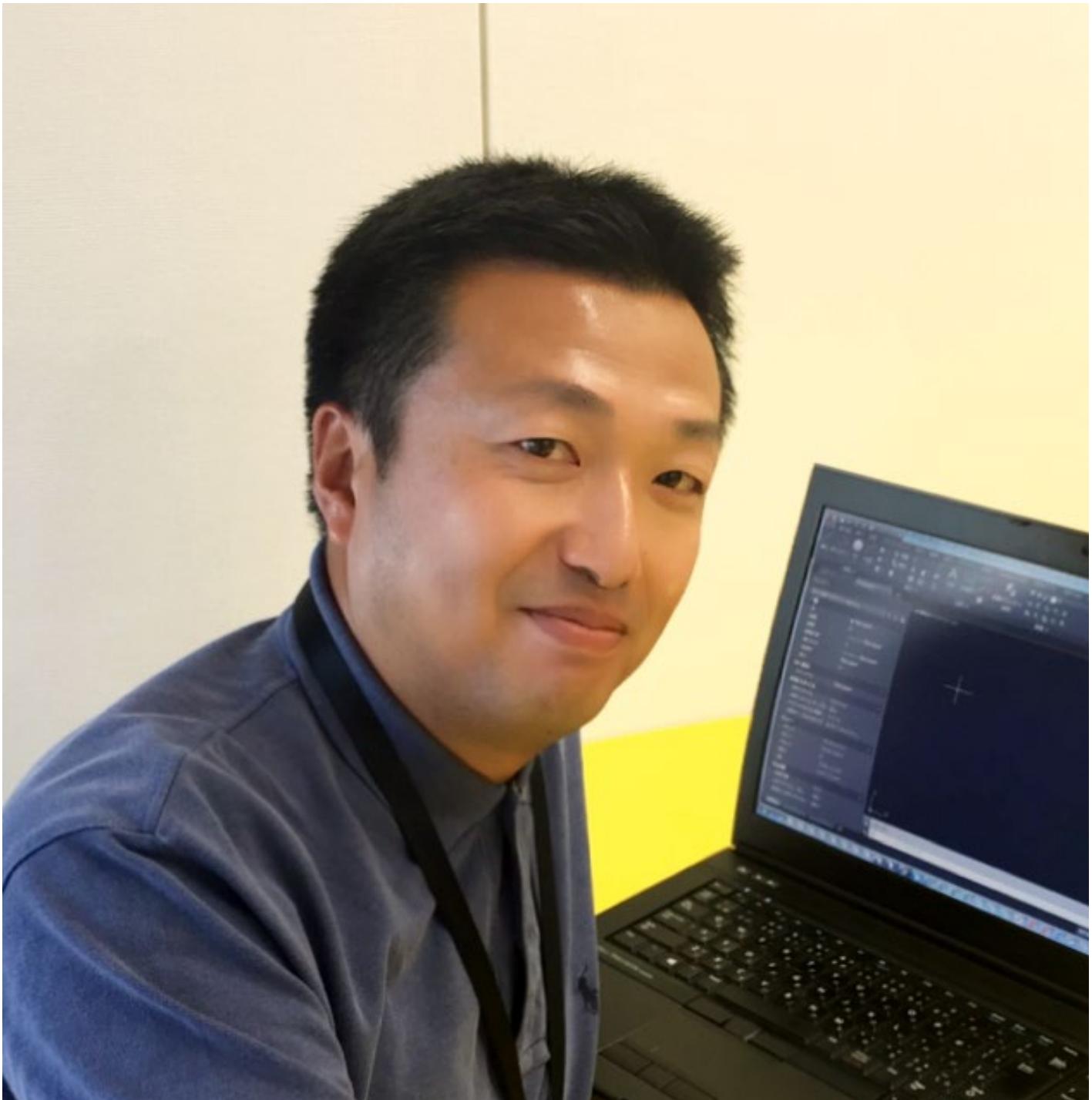


# AutoCAD よくあるお問い合わせと トラブルシューティング方法

御園 晃生  
プロダクト サポート スペシャリスト



## スピーカーのご紹介

御園 晃生

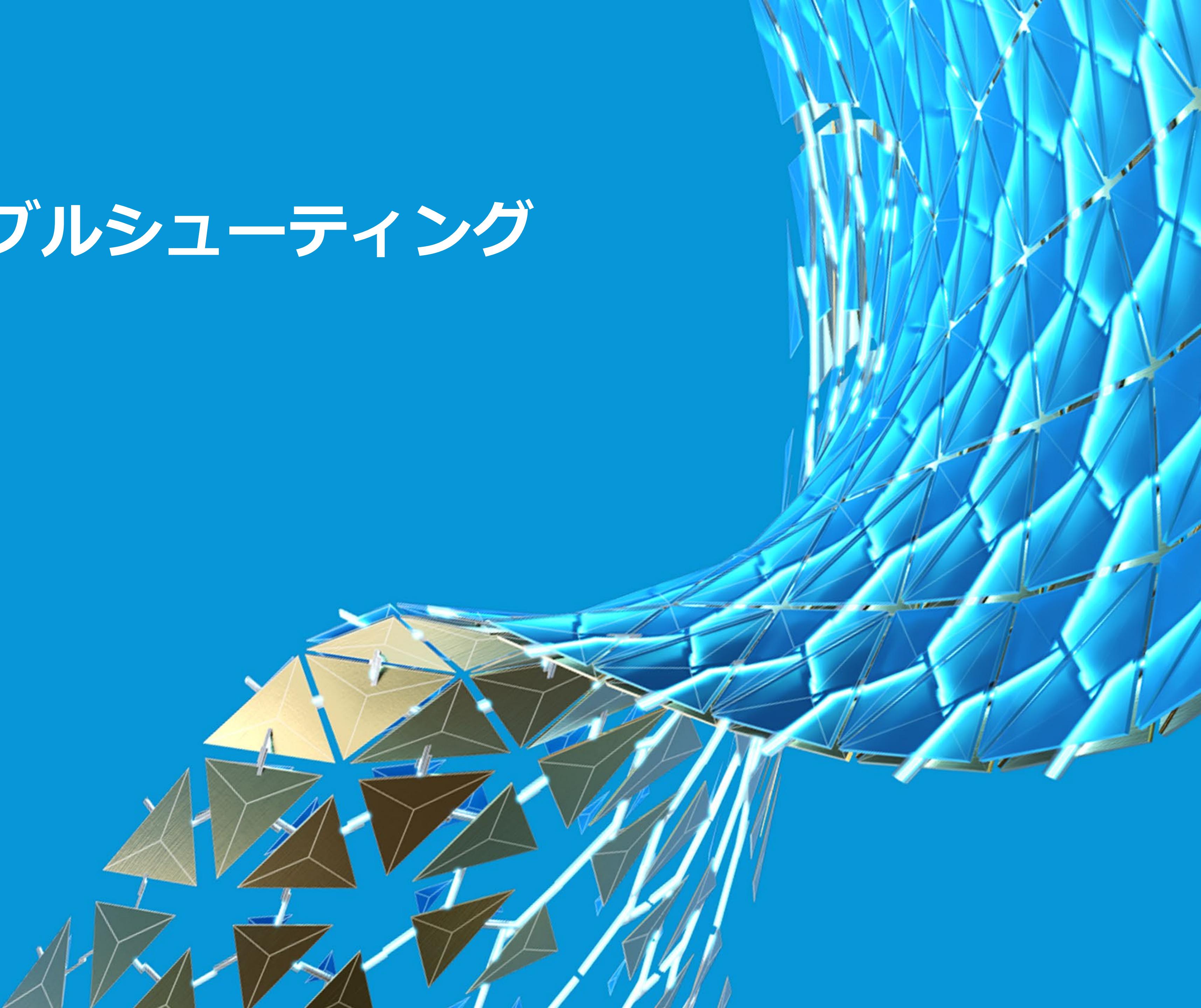
外資系 IT 企業を経て、オートデスクに入社。

現在は、AutoCAD および AutoCAD ツールセットを担当。

# アジェンダ

1. 起動関連のトラブルシューティング
2. パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング
3. フェイタルエラーが発生したときのトラブルシューティング
4. 図面の移行に関するトラブルシューティング
5. AutoCAD の動作環境
6. 設定の移行
7. 製品に関する情報収集と技術サポート窓口へのお問い合わせ方法

# 起動関連のトラブルシューティング



# 起動関連のトラブルシューティング

起動時に「ロード中」や「ライセンスの確認中」でフリーズしたり、致命的なエラーなどでクラッシュしたりします

AutoCAD の起動時にフリーズ、ハング、またはクラッシュする

- 起動できない原因は、1つだけではありません。
- 現象の要因が非常に多岐にわたるため、切り分けを行う必要があります。

# 起動できない現象で、過去に原因に挙がった内容

- ライセンスモジュールに起因する現象の場合
- Windows 10 に対応していないバージョンの ATOK を利用している場合
- Wacom ISD サービスが動作している場合
- USB などの外付けの型のディスプレイヤダプターなどを利用している場合
- グラフィックスなどのハードウェアに起因する現象の場合
- グラフィックスなどのドライバーが古い場合
- AutoCAD のプロファイルが破損している場合
- AutoCAD のモジュールが破損している場合
- .NET Framework や Visual C++ ランタイムが正常に起動していないか破損している場合
- AutoCAD が使用する URL やフォルダーに制限が掛かっている場合

# プロファイルが破損している場合の対応方法

## AutoCAD を既定の状態にリセットする方法

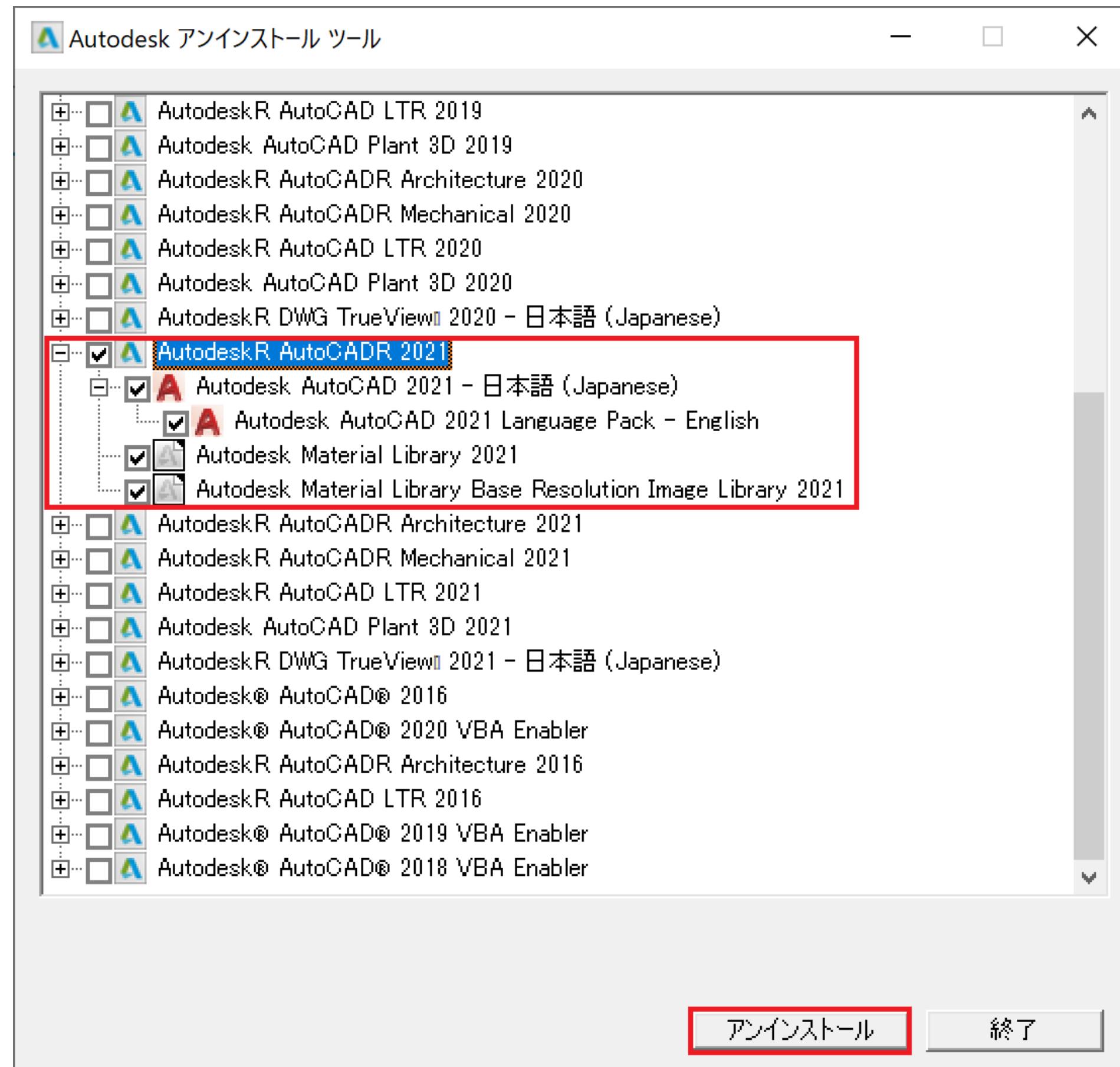


以下の現象でも設定を既定にリセットが有効な場合があります。

- ・ 図面に関係なく、特定のコマンドが実行できない
- ・ 他の PC と同じ操作ができない
- ・ 特定の操作を行うとフェイタルエラーが発生する

# AutoCAD のモジュールが破損している場合の対応方法

## クリーンアンインストールしてから、インストールし直す



- アンインストールする場合、Uninstall Tool を使用

- 以下のフォルダーの削除

C:\¥Program Files¥Autodesk

C:\¥ProgramData¥Autodesk

C:\¥Users¥<Username>¥AppData¥Local¥Autodesk

C:\¥Users¥<Username>¥AppData¥Roaming¥Autodesk

C:\¥Users¥<Username>¥AppData¥Roaming¥Autodesk¥ADUT

- 製品のインストール

# プロキシサーバーの許可リスト

許可する必要があるオートデスク サブスクリプション ライセンスの URL およびプロトコル

- プロキシサーバーの許可リストに掲載されている URL をネットワーク管理者にご相談の上、  
アクセスできるように設定してください。
- ワイルドカードを使用している URL は、ワイルドカードを利用した URL を許可リストとして  
登録してください。

# AutoCAD が使用するフォルダーのアクセス権

セキュリティソフトやポリシーでフォルダーアクセスを制限している場合は、以下のフォルダーがフルアクセスできるように設定してください。

C:\Program Files\Autodesk

C:\Program Files (x86)\common Files\Autodesk Shared

C:\Program Files (x86)\Autodesk

C:\Program Files (x86)\common Files\Autodesk

C:\ProgramData\Flexnet

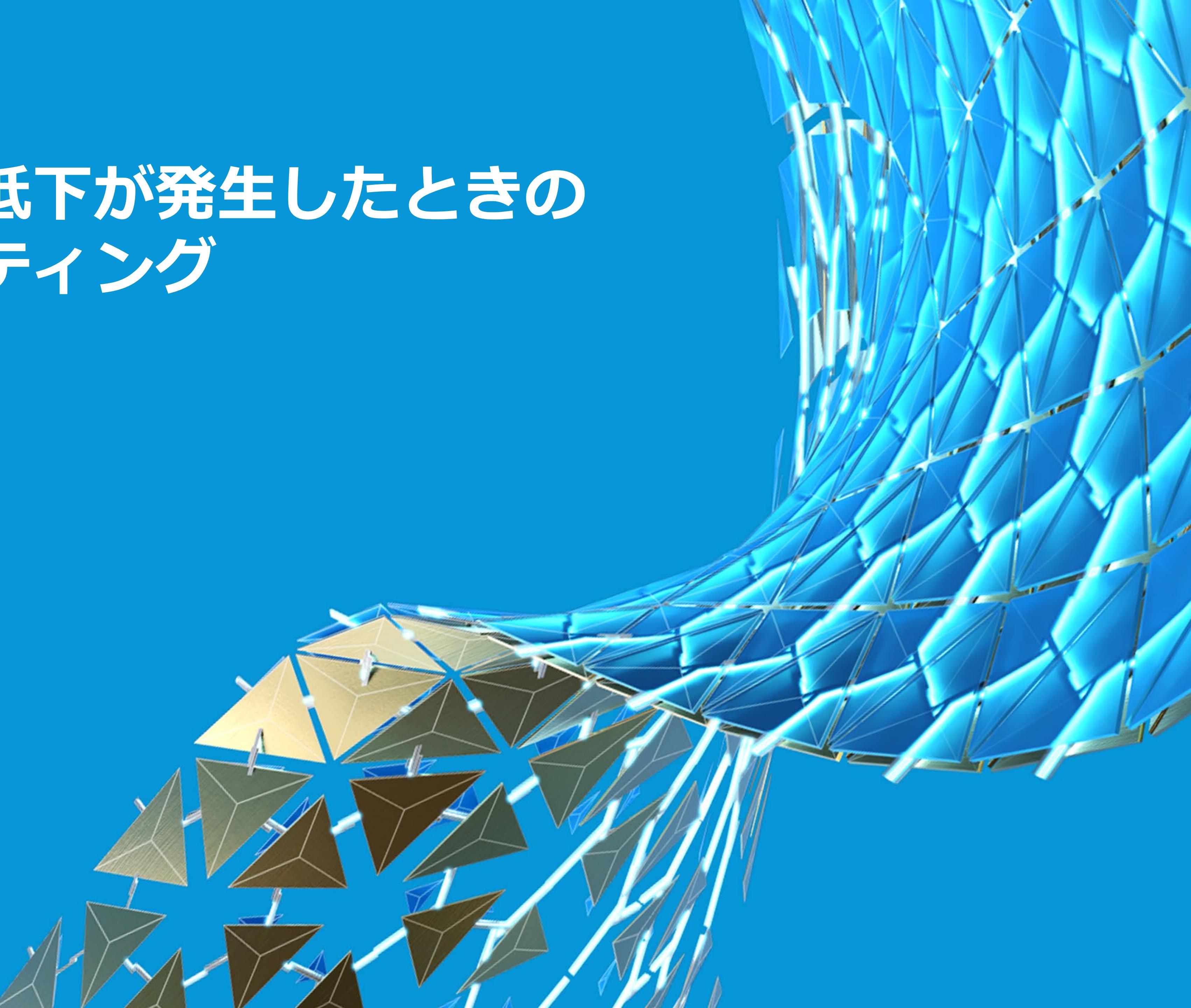
C:\ProgramData\Autodesk

C:\Users\<ユーザー名>\AppData\Roaming\Autodesk\

C:\Users\<ユーザー名>\AppData\Local\Autodesk

C:\temp\AutoDeskViewer

# パフォーマンス低下が発生したときの トラブルシューティング



# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## 一般的なトラブルシューティング

- AutoCAD (AutoCAD LT) の最新のアップデートを適用する
- 設定を既定にリセットをする
- ファイル管理ユーティリティーを使用している場合、無効にする
- テンポラリフォルダー内のファイルやフォルダーを削除する
- ファイルサーバー上にある図面をローカルフォルダーに移動してから図面を開く
- VPN を使用して AutoCAD や図面を開いている場合、直接 PC にインストールして図面を開いてみる

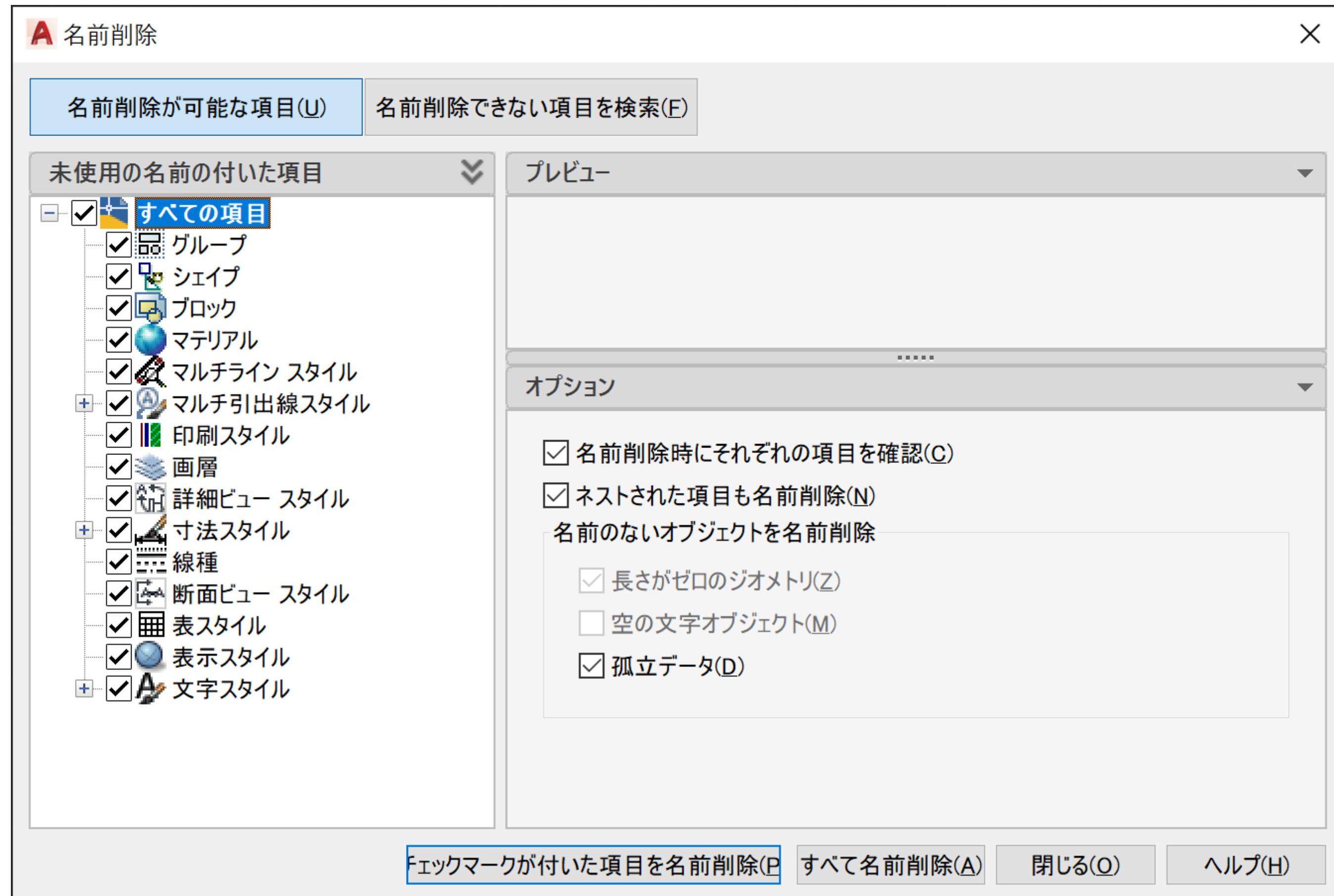
# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## 図面のトラブルシューティング

- PURGE コマンドや AUDIT コマンドで図面を適正化する
- 同時に開く図面を減らす
- ファイルサイズが大きい図面は、オブジェクトの数を減らす
- 複数の頂点を持つオブジェクト (例としてスプライン) を削除してみる
- 外部参照を削除してみる
- 表示スタイルを変更してみる (AutoCAD LT 以外)
- オブジェクトの座標値を原点 (0, 0) 付近に移動する
- EXPORTTOAUTOCAD コマンドを使って、カスタムオブジェクトを削除してみる

# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## 図面のトラブルシューティング (PURGE コマンド)



- ・ [名前削除] ダイアログボックスで、削除可能なスタイルやオブジェクトが表示される
- ・ オプションの項目にすべてチェックを入れることにより、通常選択できないオブジェクトも削除することができる

# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## ハードウェアのトラブルシューティング

- 認定グラフィックスカードを使用している場合は、推奨されているグラフィックスドライバーを使用しているか確認する
- 最新のグラフィックスドライバーを適用しているか確認する
- GRAPHICS CONFIG コマンドを実行して、ハードウェアアクセラレーションをオフにしてみる

# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## 認定グラフィックスハードウェアサイト

### 認定グラフィックス ハードウェア

[ハードウェアを検索]ツールを使用すると、特定のオートデスク製品のグラフィックス カードとドライバを見つけることができます。3ds Max と Maya / Motionbuilder / Mudbox について同様の情報を見つけるには、それぞれのリンクをクリックしてください。現在および過去 3 年の製品リリースをカバーするため、グラフィックス カード/ドライバのデータが統合されました。ご使用の製品のバージョンが見つからない場合は、サポートにお問い合わせください。

このページに記載されているカード/ドライバは、カード ベンダーまたは製品チームによってテスト済みで、結果はオートデスク製品チームによって確認されています。テストでは、当該ハードウェアが当社製品の機能をサポートしているかどうかを検証しています。リストに記載されていないカードやドライバでも製品で使用できる場合がありますが、オートデスクではまだテスト結果を受領していないか、または検証が完了していません。

何かご不明な点がある場合は、[Autodesk.certification@autodesk.com](mailto:Autodesk.certification@autodesk.com) 宛てに電子メールでお問い合わせください。

#### テスト済みハードウェアを検索する

▼▼▼▼

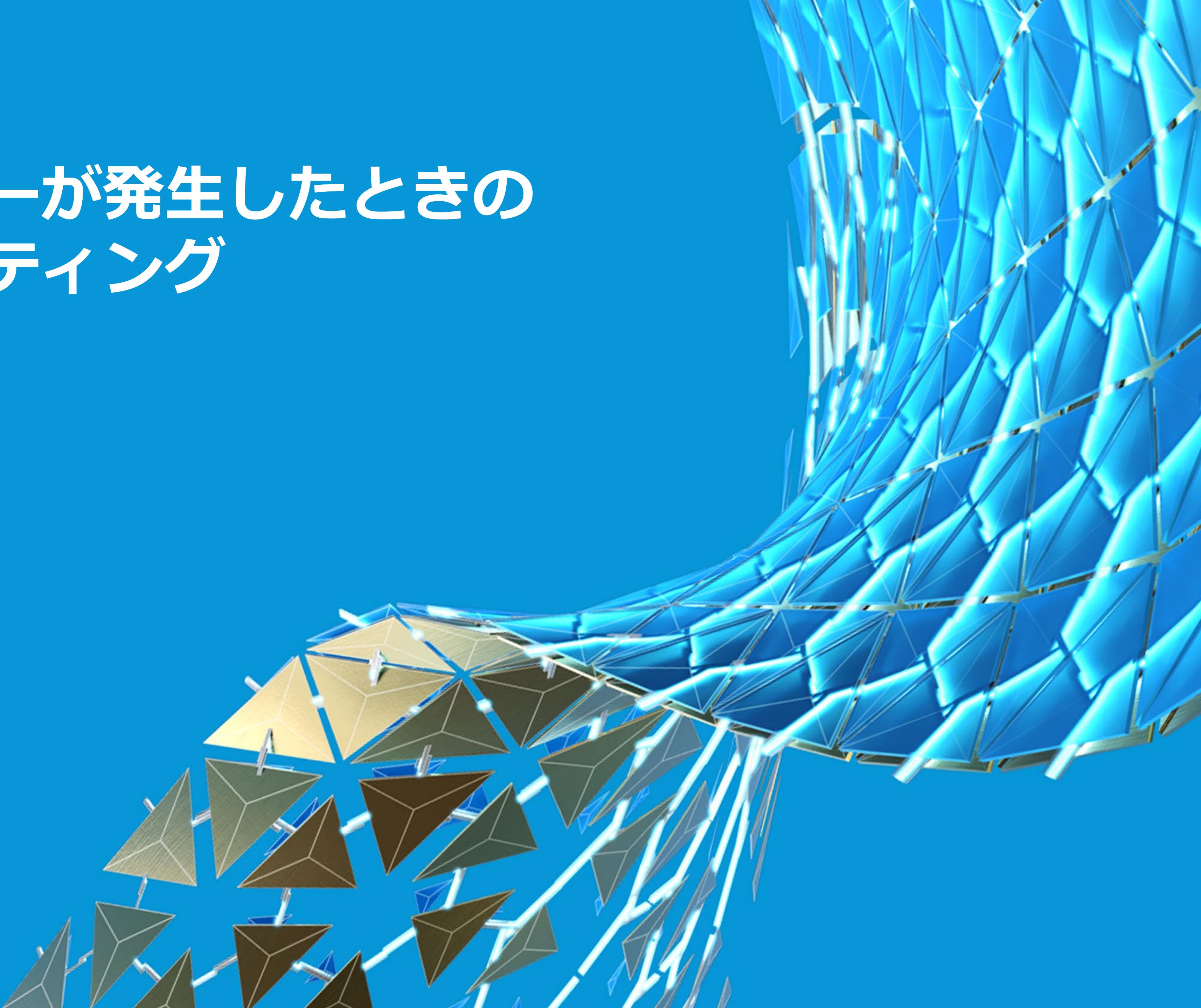
# パフォーマンス低下が発生したときのトラブルシューティング

## ハードウェアのトラブルシューティング GRAPHICS CONFIG コマンド

- [グラフィックス パフォーマンス] ダイアログボックスで、ハードウェア アクセラレーションのオン/オフの切り替えてみる
- ハードウェアアクセラレーションをオンのままにして、スムーズライン表示など、高度なグラフィックス機能の一部をオフにしてみる



# フェイタルエラーが発生したときの トラブルシューティング



# フェイタルエラーが発生したときのトラブルシューティング

操作中のフェイタルエラーについても、フェイタルエラーが発生したということだけで原因を特定することはできません。

- 特定の図面で発生する現象か確認する
- 同じ操作で繰り返し発生するか確認する
- 同時に複数の図面を開いていないか確認する
- 同時に複数のアプリケーションを起動していないか確認する
- 最新のグラフィックスドライバーを適用しているか確認する
- AutoCAD を使用している最中にアンチウィルスソフトや Windows Defender が実行されていないか確認する

# フェイタルエラーが発生したときのトラブルシューティング

特定の図面で現象が発生する場合の対応方法

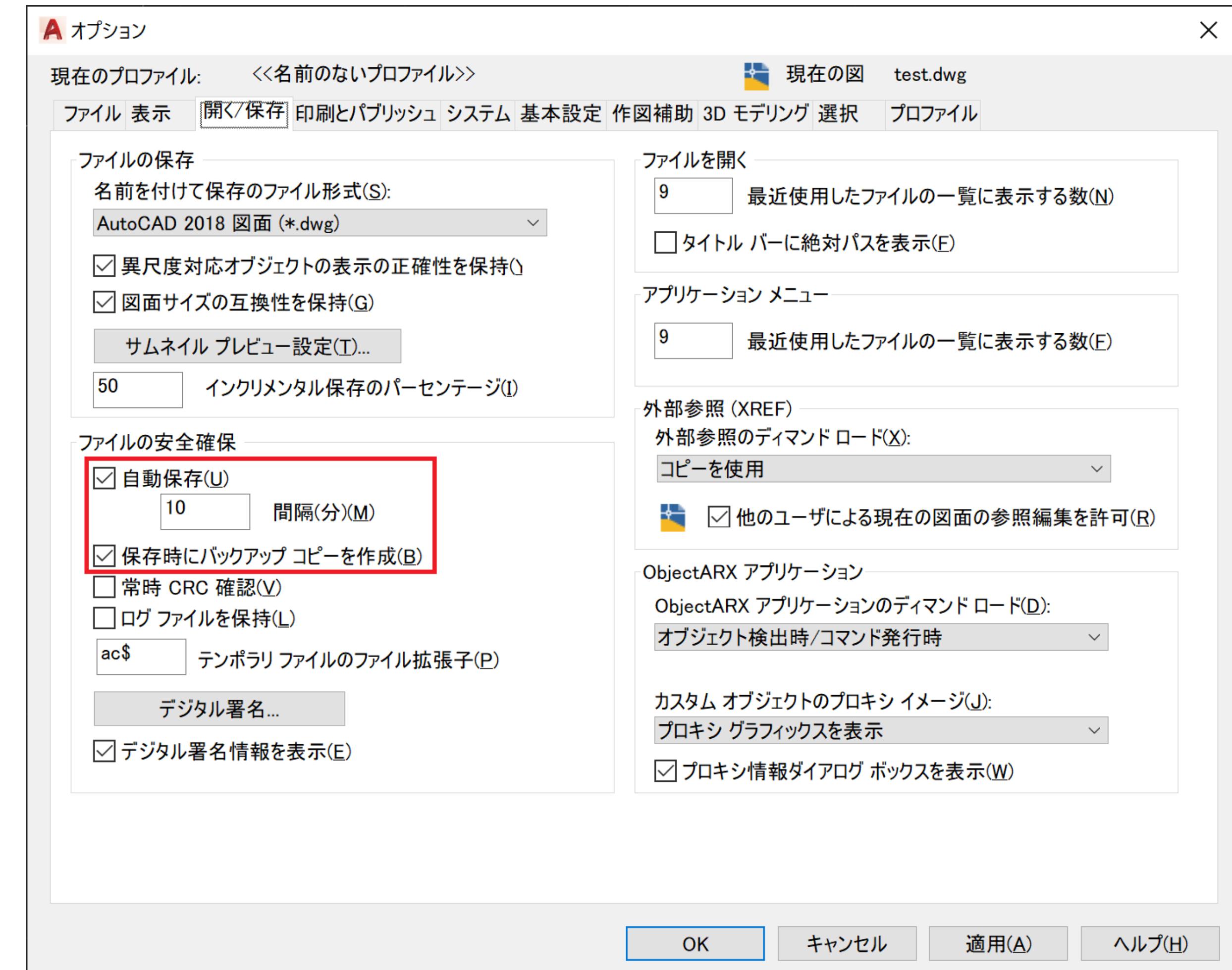
- 図面が開ける場合は、AUDIT コマンドを実行する
- 図面が開けない場合は、新規図面を開いた後に CLASSICINSERT コマンド (AutoCAD 2019 以前は、INSERT コマンド) を実行して、開けない図面を選択する

[AutoCADで開けない図面ファイルの修復](#)

# 図面ファイルの破損に備えてバックアップを取りましょう

## AutoCAD のバックアップ ファイルと自動保存ファイルについて

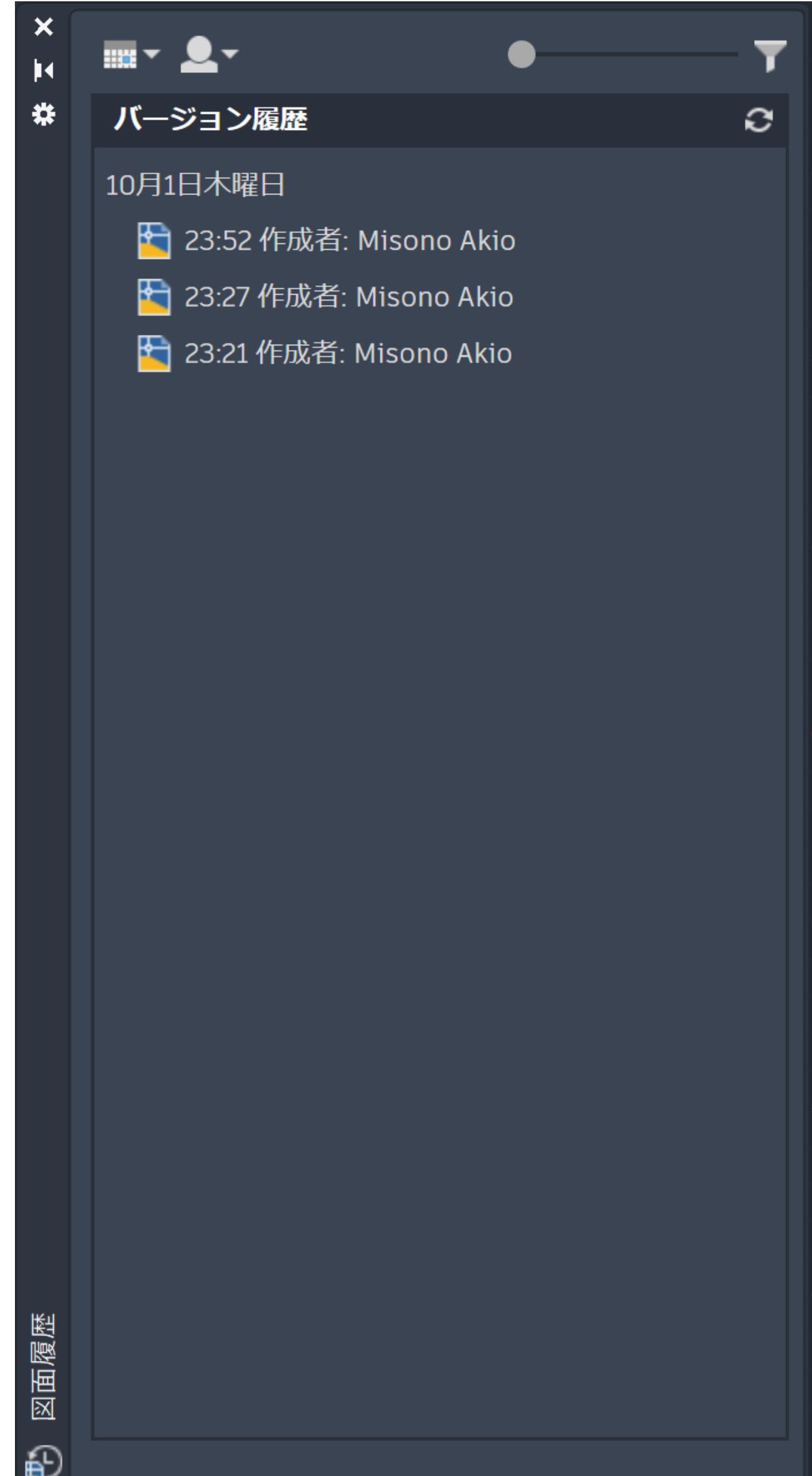
- 図面が破損した結果、開けなくなる可能性があります
- AutoCAD では、一定時間ごとに保存する自動保存と保存時にバックアップコピーを作成する機能を用意しています
- バックアップコピーは前々回の保存の内容のため、破損して開けなくなった図面の場合、バックアップコピーそのものが開けなくなる可能性があります



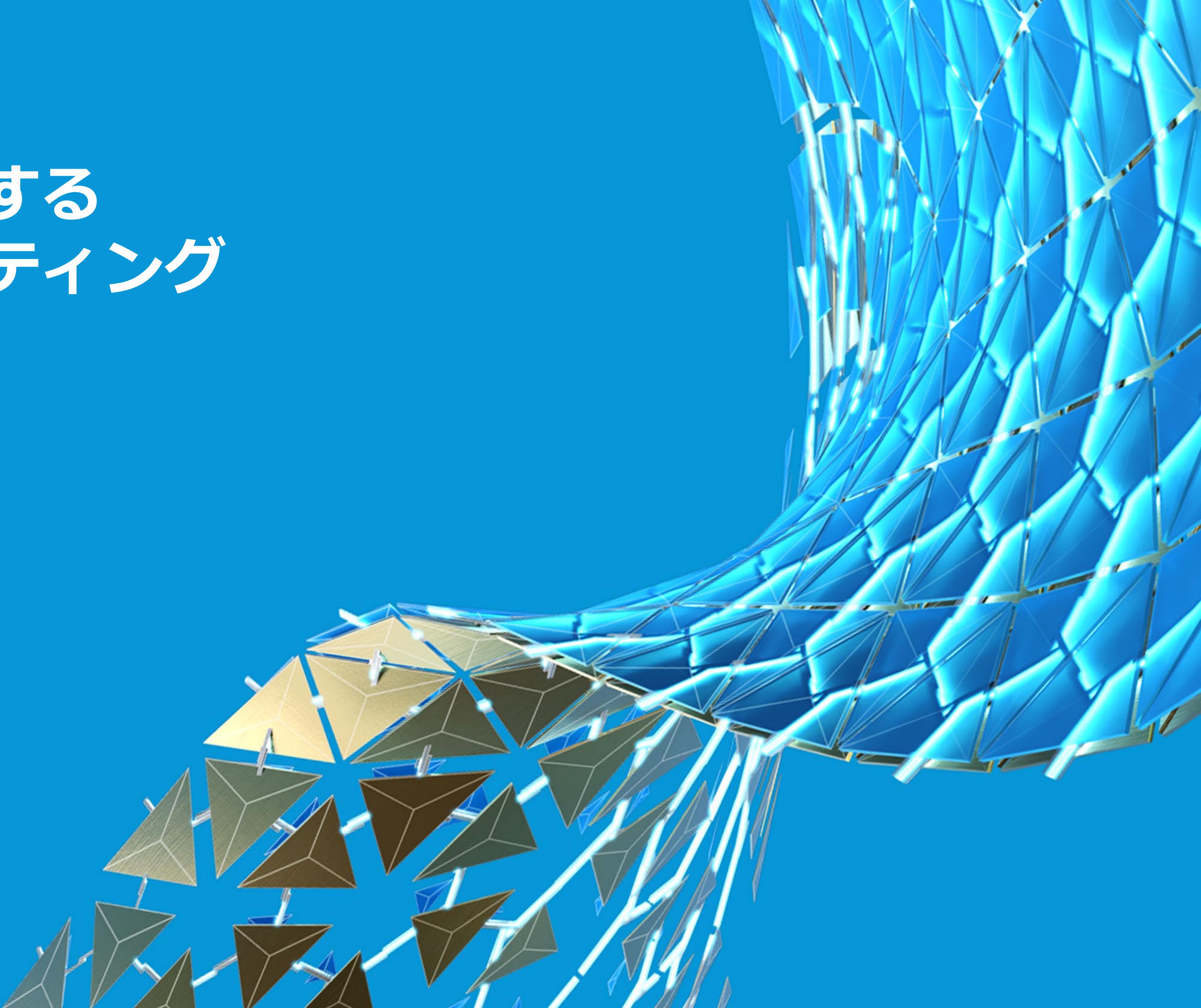
# 図面履歴機能

## 図面のバージョン履歴を使用するには

- 1つの図面に対して複数のバージョンを保持することが可能です。
- 図面の保存先はクラウドストレージで、OneDrive / Dropbox / Box が使用可能です。
- 管理されているバージョン間で、図面比較することが可能です。
- 過去バージョンのファイル形式には、対応していません。
- 図面履歴機能が利用できるのは、2021 バージョンのみです。

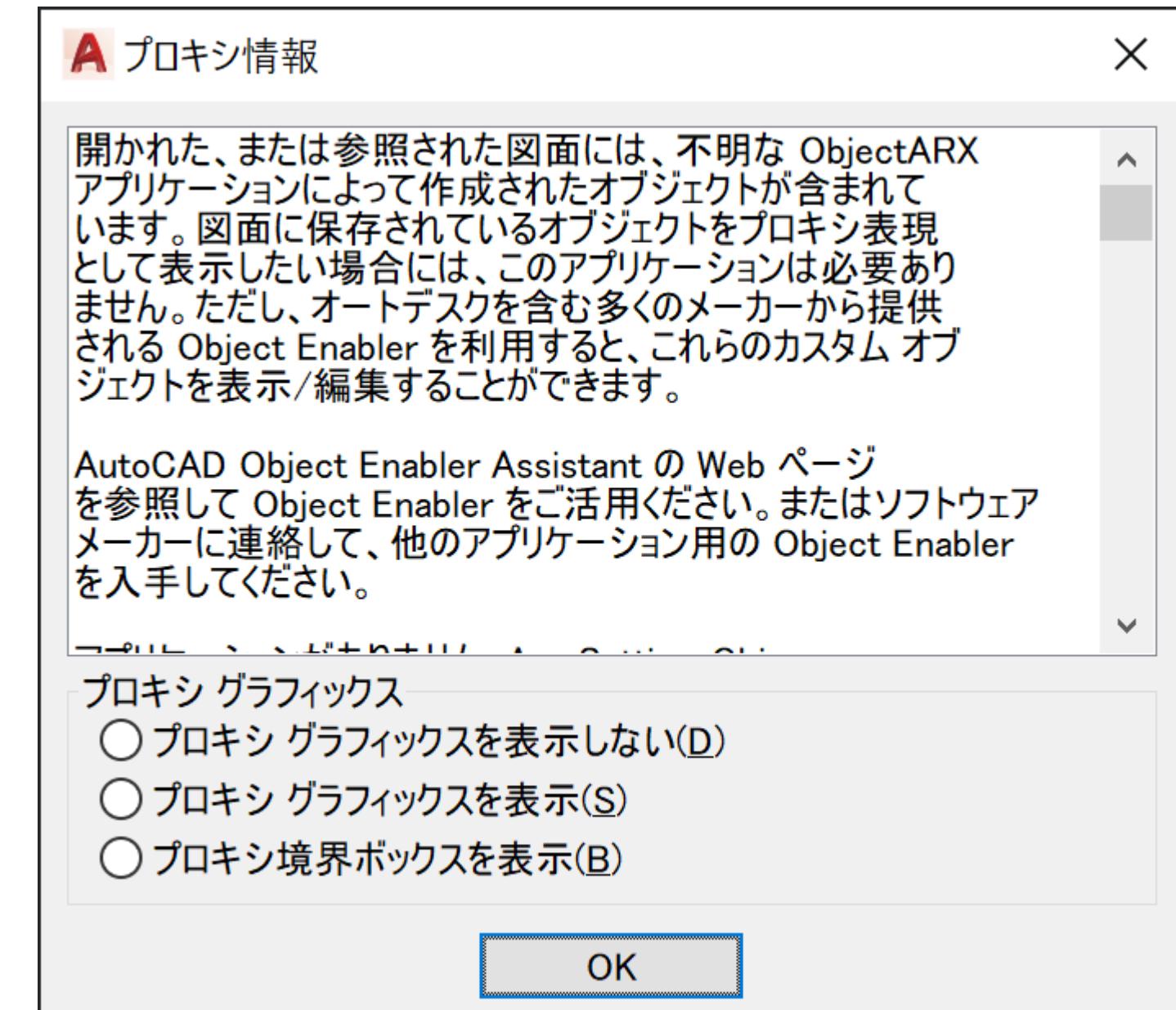


# 図面の移行に関する トラブルシューティング



# [プロキシ情報] ダイアログボックス

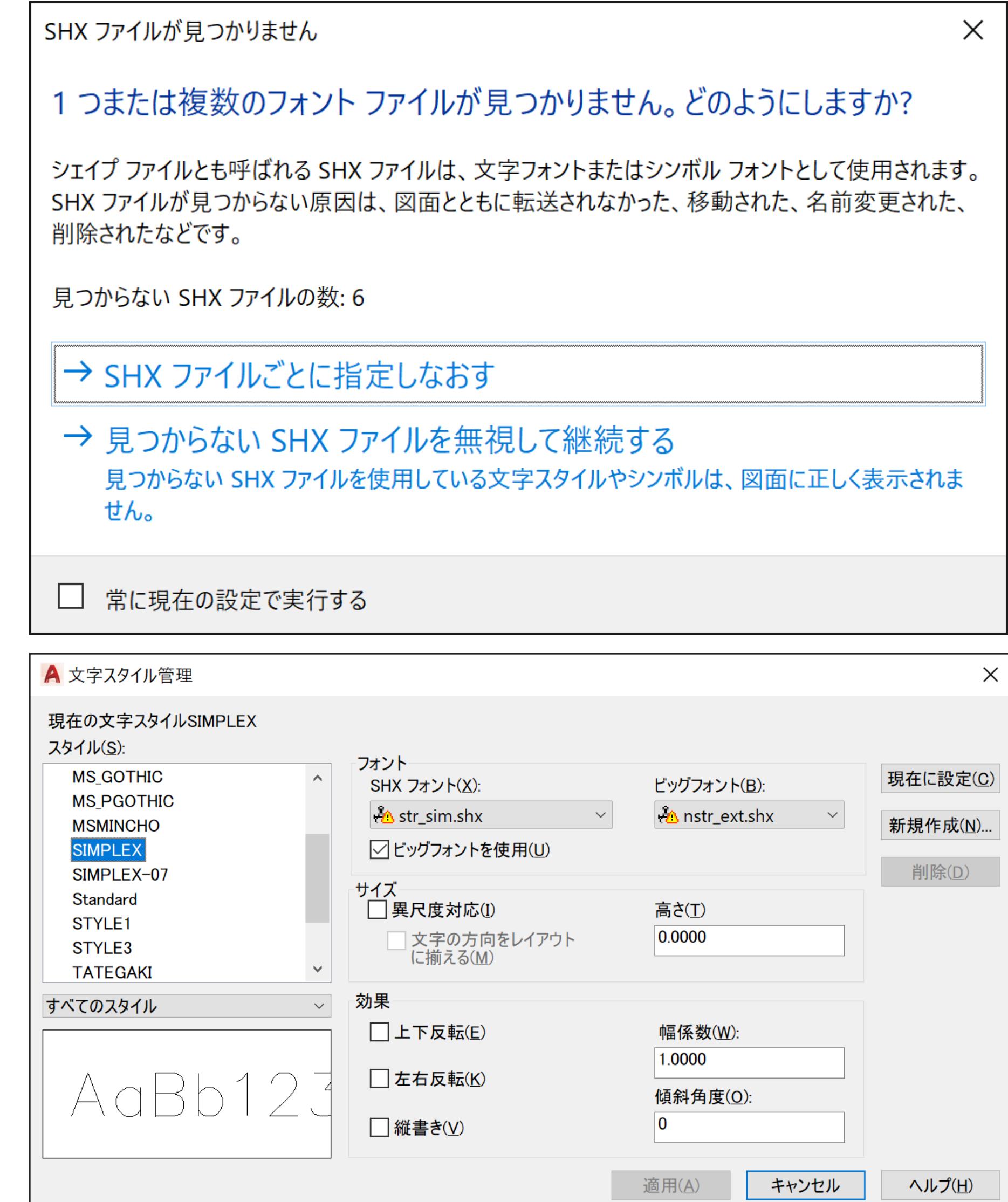
- ・ 図面に別のソフトウェア (Civil 3Dなど) で作成されたカスタムオブジェクトが含まれている場合、ユーザーに警告します
- ・ 一部のカスタムオブジェクトについては、Object Enabler のインストールが必要になる場合があります
- ・ システム変数 PROXYNOTICE の値を 1 から 0 に変更すると、メッセージを非表示にできます
- ・ EXPORTTOAUTOCAD コマンドを使用すると、カスタムオブジェクトを削除することができます



# 「1つまたは複数のフォントファイルが見つかりません。」メッセージ

- 図面内で使用されている SHX フォントの中で、PC 内に存在しない SHX フォントがある場合、このメッセージが表示されます

1. STYLE コマンドを実行して、[文字スタイル管理] ダイアログボックスで、参照できない SHX フォントを確認します。
2. 参照できない SHX フォントがフォントフォルダー (C:\Program Files\Autodesk\AutoCAD 20xx\Fonts) か、開いている図面が保存されている同じフォルダーにあるか確認します。
3. 参照できない SHX フォントが存在しない場合、図面の提供元から入手するか、AutoCAD が持っている他の SHX フォントに置き換えます。
4. 図面を保存して、同じメッセージが表示されないことを確認します。

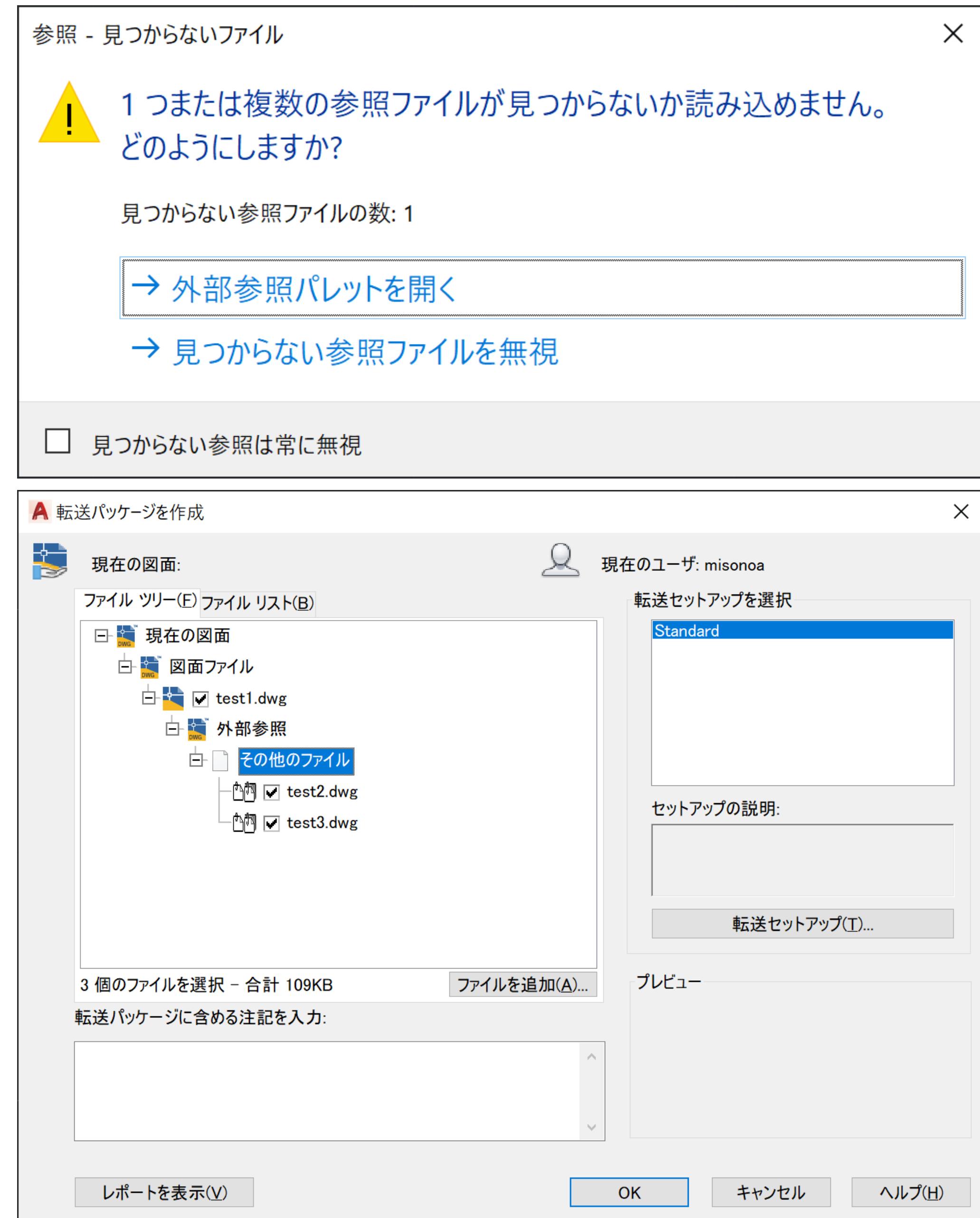


# ETRANSMIT コマンド

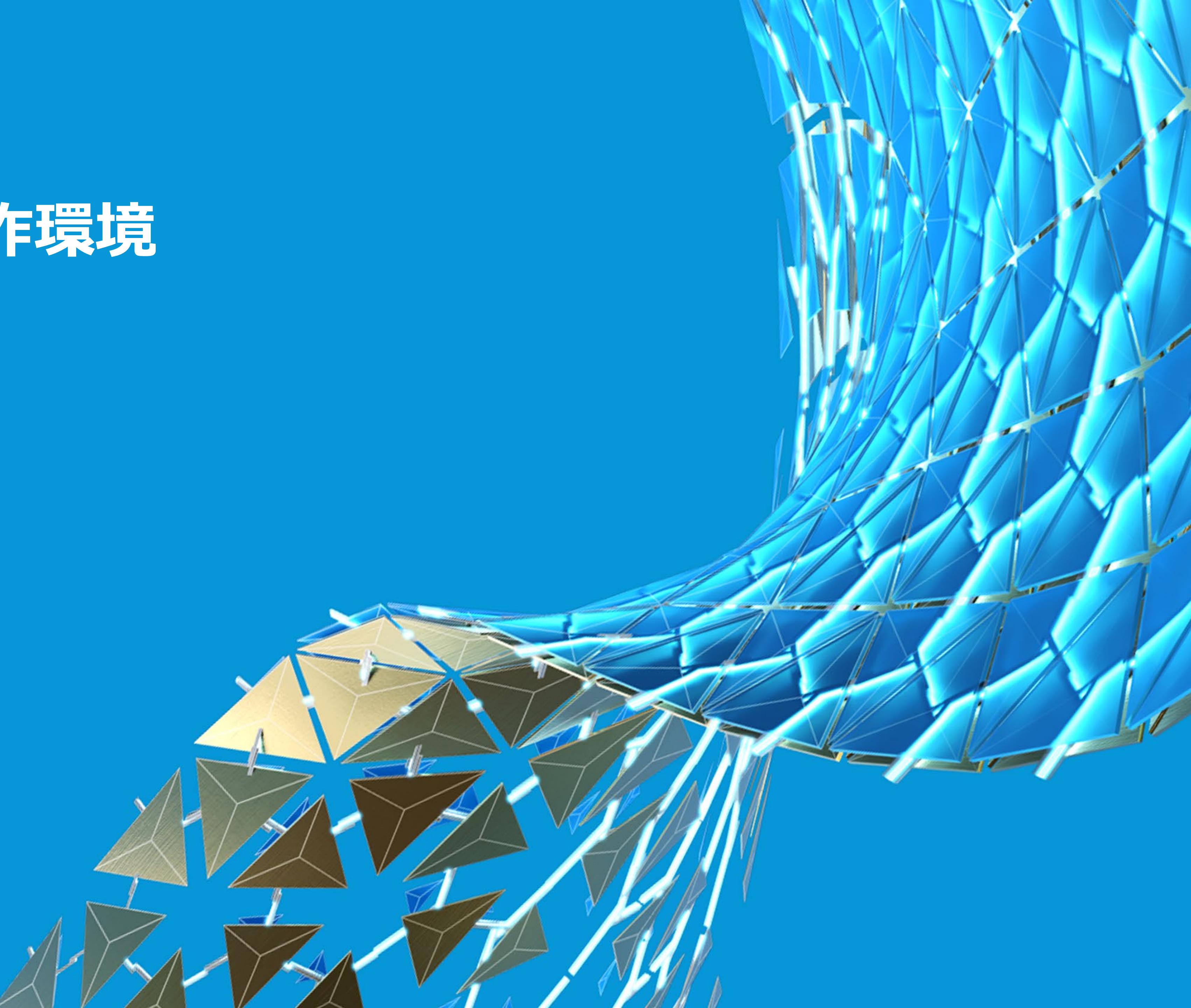
## 取引先から図面を受け取ると

- ・ 文字化けしていたり、フォントエラーが表示される
- ・ 図面を開いたときに [参照 - 見つからないファイル] ダイアログボックスが表示されて、外部参照しているファイルが開けない

**ETRANSMIT コマンドを利用することによって、DWG と紐づいている図面やフォントなどを1つのパッケージにすることが可能**



# AutoCAD の動作環境



# AutoCAD の動作環境 - AutoCAD の OS 動作環境

## AutoCAD 動作環境

- AutoCAD 2020 の動作環境に記載されている対象のオペレーティングシステム

<b>AutoCAD 2020 including specialized toolsets の動作環境(Windows)</b>	
オペレーティングシステム	<ul style="list-style-type: none"><li>Microsoft® Windows® 7 SP1 (64 ビットのみ。更新プログラム <a href="#">KB4019990</a> のインストールが必要)</li><li>Microsoft Windows 8.1 (更新プログラム <a href="#">KB2919355</a> をインストール済み) (64 ビットのみ)</li><li>Microsoft Windows 10 (64 ビットのみ。バージョン 1803 以降)</li></ul>

- AutoCAD 2021 の動作環境に記載されている対象のオペレーティングシステム

<b>AutoCAD 2021 (業種別ツールセットを含む) の動作環境(Windows)</b>	
オペレーティングシステム(各日本語版)	オートデスクの製品サポートのライフサイクル ポリシーに準拠した 64 ビット OS

# AutoCAD の動作環境 - 製品サポートのライフサイクル

## 製品サポートのライフサイクル

---

共有 

**注: オートデスクは、リリース 2021 以降の製品のオフラインアクティベーションをサポートしなくなりました。** 永久ライセンスを所有している場合、1回オンラインにするだけで、ソフトウェアのアクティベーションを行うことができます。オンラインでアクティベーションを行った後も、リリース 2021 以降のソフトウェアをオフラインで使用し続けることができます。この変更は、サブスクリプションネットワーク ライセンスや既にオフラインでアクティベーションを行った以前のバージョンには適用されません。これらは、以前と同様に使用し続けることができます。

サブスクリプションおよび保守プランの利点の1つは、以前のバージョンのソフトウェアにアクセスできることです。現在のオートデスク ソフトウェアのすべてのバージョンに加え、いくつかの前バージョン(通常は3つ前のバージョンまで)のサポートが利用可能です。サポートを受けるには、ベンダーがサポートするオペレーティング システム上でオートデスク ソフトウェアが実行している必要があります。 ベンダーがオペレーティング システムのサポートを終了した場合、製品が対象となる旧バージョンかどうかに関係なく、そのオペレーティング システムで実行されるオートデスク製品のサポートも終了します。

# AutoCAD の動作環境 - Windows 10 サポートライフサイクル

## • Windows 10 サポートライフサイクル

Windows 10 のバージョン別に、エディションでセグメント化された可用性とサービス提供終了日を次に示します。

Windows 10 のバージョン履歴	提供日	Home、Pro、Pro Education、および Pro for Workstations エディションのサービスの終了	Enterprise および Education エディションのサービスの終了
Windows 10 Version 2004	2020 年 5 月 27 日	2021 年 12 月 14 日	2021 年 12 月 14 日
Windows 10 Version 1909	2019 年 11 月 12 日	2021 年 5 月 11 日	2022 年 5 月 10 日**
Windows 10 Version 1903	2019 年 5 月 21 日	2020 年 12 月 8 日	2020 年 12 月 8 日
Windows 10 Version 1809	2018 年 11 月 13 日	2020 年 11 月 10 日***	2021 年 5 月 11 日**
Windows 10 Version 1803	2018 年 4 月 30 日	2019 年 11 月 12 日	2021 年*** 5 月 11 日
Windows 10 バージョン 1709	2017 年 10 月 17 日	2019 年 4 月 9 日	2020 年 10 月 13 日***
Windows 10 バージョン 1703	2017 年 4 月 5 日*	2018 年 10 月 9 日	2019 年 10 月 8 日
Windows 10 バージョン 1607	2016 年 8 月 2 日	2018 年 4 月 10 日	2019 年 4 月 9 日
Windows 10 バージョン 1511	2015 年 11 月 10 日	2017 年 10 月 10 日	2017 年 10 月 10 日
Windows 10 (2015 年 7 月にリリース、バージョン 1507)	2015 年 7 月 29 日	2017 年 5 月 9 日	2017 年 5 月 9 日

\* Windows 10 バージョン 1703 の Enterprise、Education、IOT Enterprise エディションは、2017 年 4 月 11 日にリリースされました。

\*\* 2018 年 9 月 6 日に更新されたポリシーに従って、リリース日から 30 か月間サポートされます。

\*\*\* 公衆衛生上の問題により、サポートおよびサービスの終了予定日が延長されています。詳細については、[こちら](#)をご覧ください。

# AutoCAD の動作環境 - Windows 10 LTSB/LTSC

- Windows 10 Enterprise LTSB / LTSC のサポートライフサイクル

Windows 10 のバージョン履歴	提供日	メインストリーム サポートの終了日	延長サポートの終了日
Windows 10 Enterprise LTSC 2019 Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2019	2018 年 11 月 13 日	2024 年 1 月 9 日	2029 年 1 月 9 日
Windows 10 Enterprise 2016 LTSB Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB	2016 年 8 月 2 日	2021 年 10 月 12 日	2026 年 10 月 13 日
Windows 10 Enterprise 2015 LTSB Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB	2015 年 7 月 29 日	2020 年 10 月 13 日	2025 年 10 月 14 日

注意:更新プログラムに含まれているすべての機能が、すべてのデバイスで動作するとは限りません。デバイスのハードウェアに互換性がない場合、最新のドライバーが見つからない場合、十分な記憶領域がない場合、または相手先ブランド供給 (OEM) のサポート期間外である場合は、デバイスで更新プログラムを受け取ることができない可能性があります。互換性について詳しくは、「[Windows 10 のシステム要件](#)」と「[Windows のプロセッサの要件](#)」をご覧ください。

**LTSC:** 長期サービスチャネル (Long Term Servicing Channel)

**LTSB:** 長期サービスブランチ (Long Term Servicing Branch)

# Windows 10 の大型アップデート適用後に確認された問題点

## Microsoft Windows 10 Fall Creators Update 上の AutoCAD で、コマンド実行中に日本語入力がオンになっているとその後に入力される文字の1文字目が無視される

日本語入力 (例えば IME) をひらがなモードにした状態で、「か」と入力するため、  
ka と入力すると、コマンドラインに「あ」または「a」と表示されます。

この現象は、AutoCAD 2021 で改善しています。

# ARM ベースの PC に AutoCAD はインストールできません

## [Windows 10 ARM ベースの PC に関する FAQ](#)

### Windows 10 ARM ベースの PC を実行する際には、どのような制限事項を知っておく必要がありますか？

Windows 10 ARM ベースの PC を実行するときには、いくつかの制限事項があります。

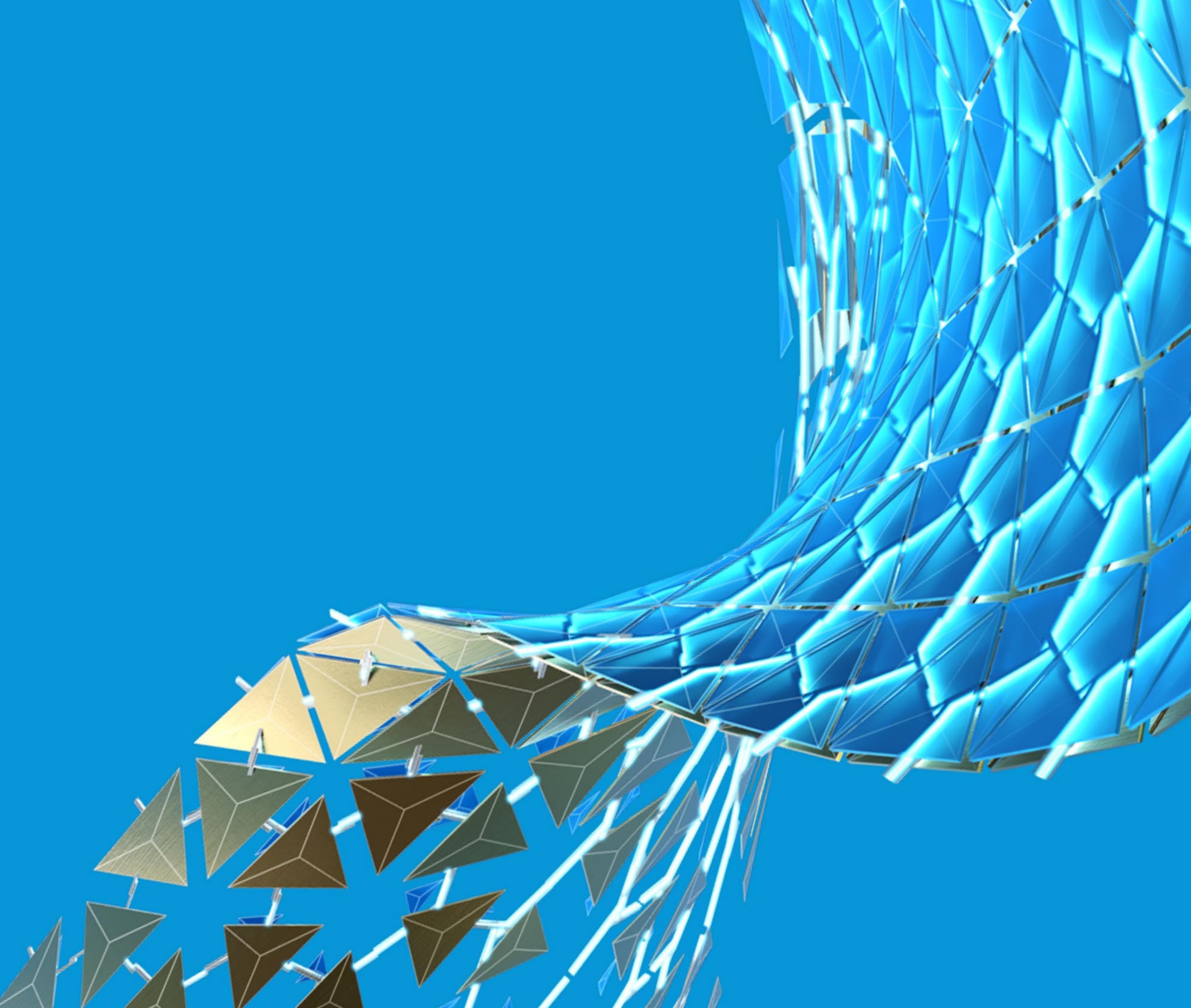
- ハードウェア、ゲーム、およびアプリ用のドライバーは、Windows 10 ARM ベースの PC 用に設計されている場合にのみ動作します。詳しくは、アクセサリまたは周辺機器の製造元に確認するか、ドライバーを開発した組織にお問い合わせください。ドライバーは、ハードウェア デバイスと通信するソフトウェア プログラムです。以下に例を示します。

- プリンターまたは PDF ソフトウェア
- CD および DVD ユーティリティ
- 支援技術
- ウイルス対策およびマルウェア対策ソフトウェア
- 仮想化ソフトウェア

ドライバーが動作しなければ、そのドライバーに依存するアプリやハードウェアも (少なくとも完全には) 動作しません。周辺機器とデバイスは、対応するドライバーが Windows 10 に組み込まれている場合か、ハードウェアの開発元からデバイス用の ARM64 ドライバーがリリースされている場合にのみ使用できます。

- 64 ビット (x64) アプリは動作しません。 64 ビット (ARM64) アプリ、32 ビット (ARM32) アプリ、または 32 ビット (x86) アプリが必要になります。多くのアプリでは 32 ビット (x86) バージョンも提供されていますが、アプリ開発元によっては 64 ビット (x64) アプリのみの場合もあります。Microsoft Store で使用できるアプリの多くは、ARM ベース PC 上の Windows 10 と互換性があります。

# 設定の移行



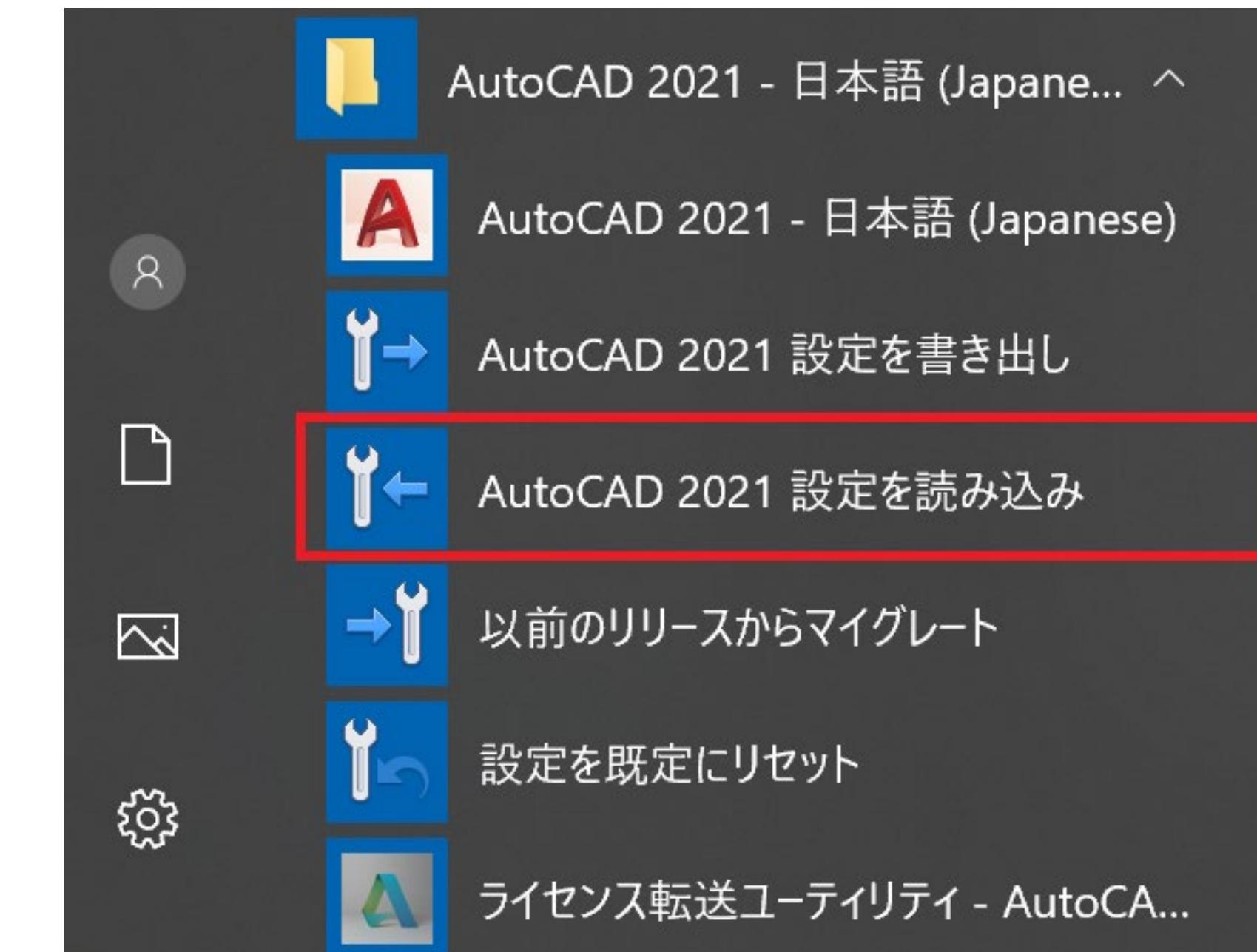
# カスタム設定をマイグレート

- PC 間で設定を移行するときや現在の設定のバックアップするときに使用
- カスタム設定を移行ができるのは、**同一言語、同一製品間、同一バージョンのみ**  
(日本語版から英語版への移行や、AutoCAD から AutoCAD LT への移行や  
異なるバージョン間での移行はできません。)

移行元の PC



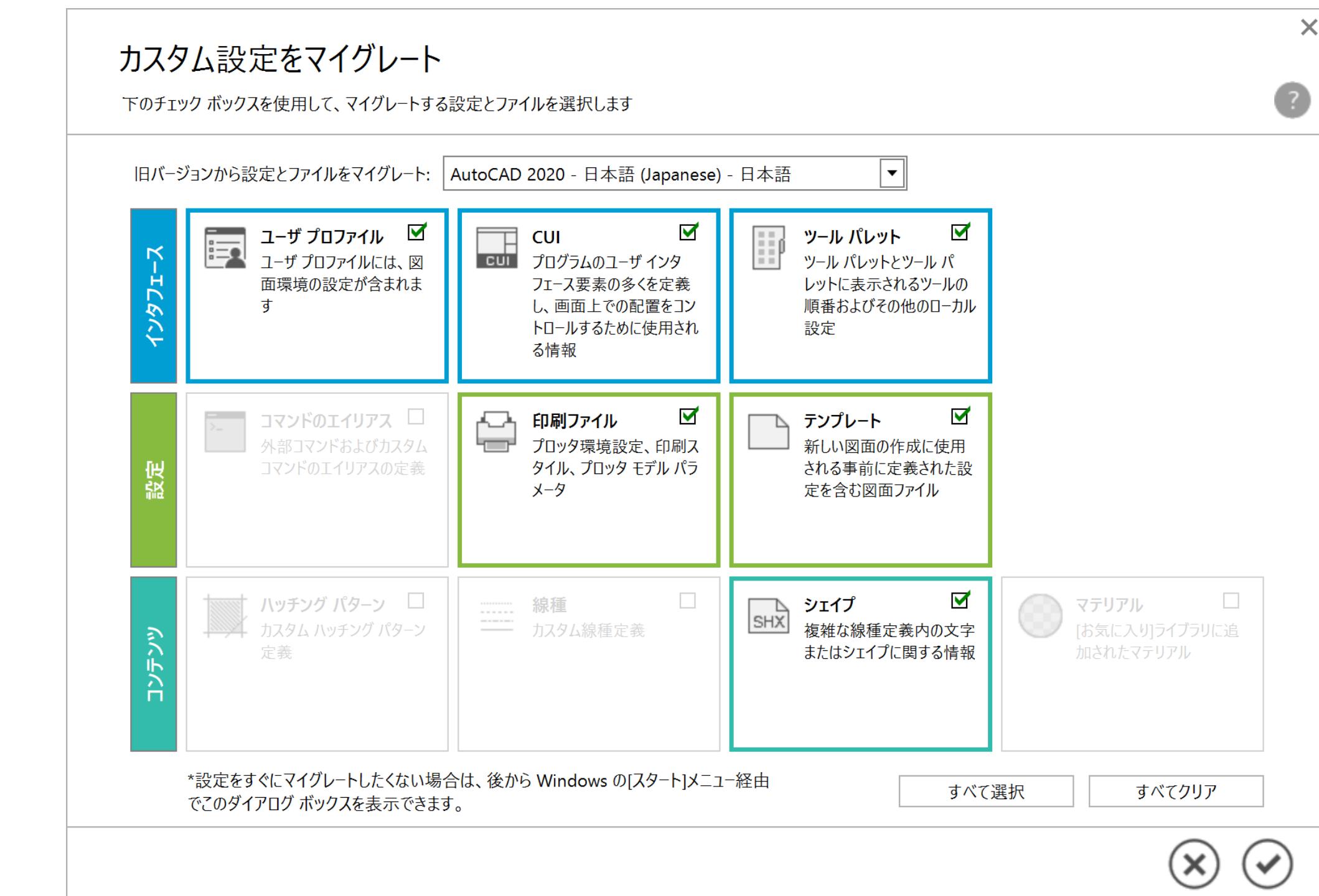
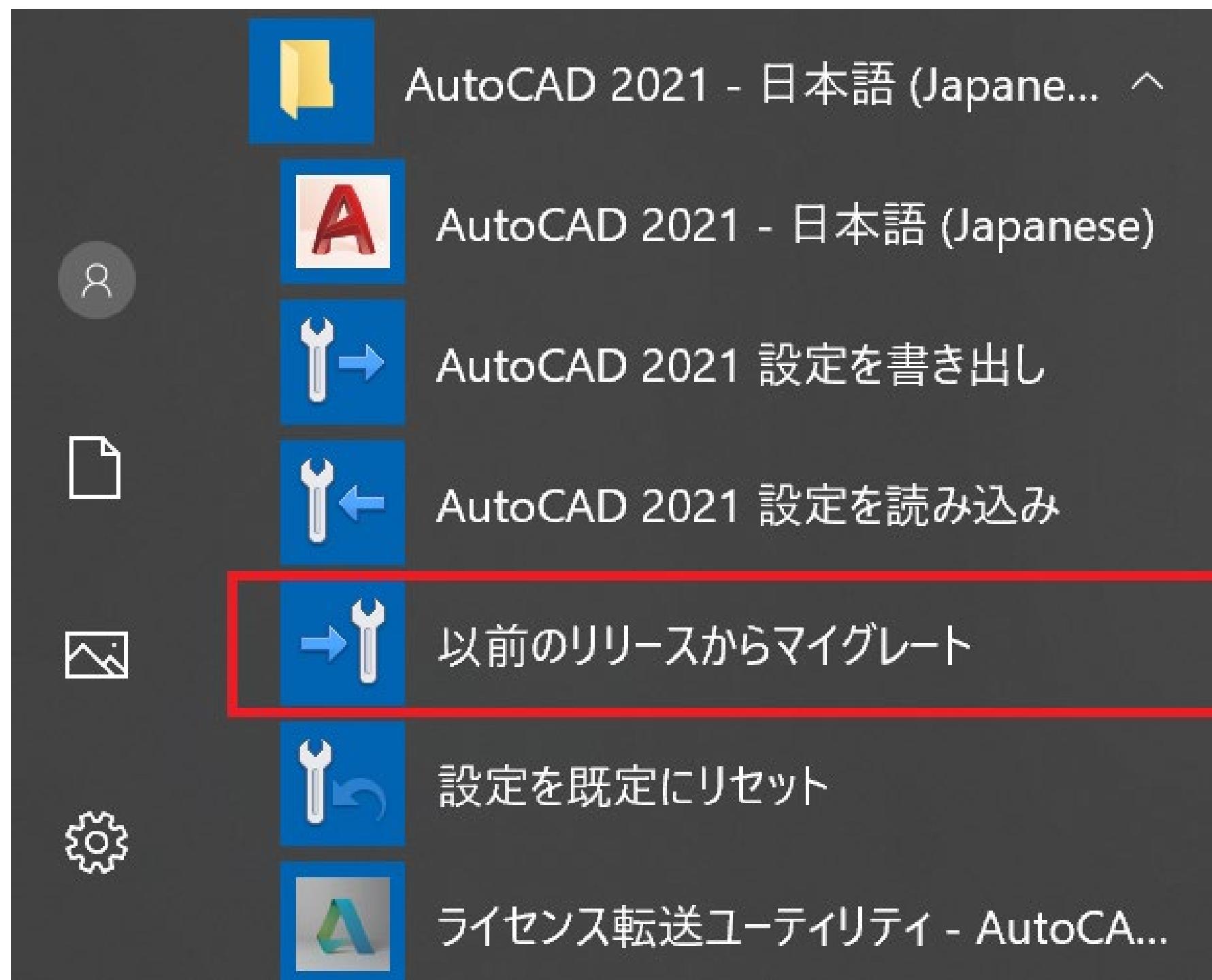
移行先の PC



# 以前のリリースからマイグレート

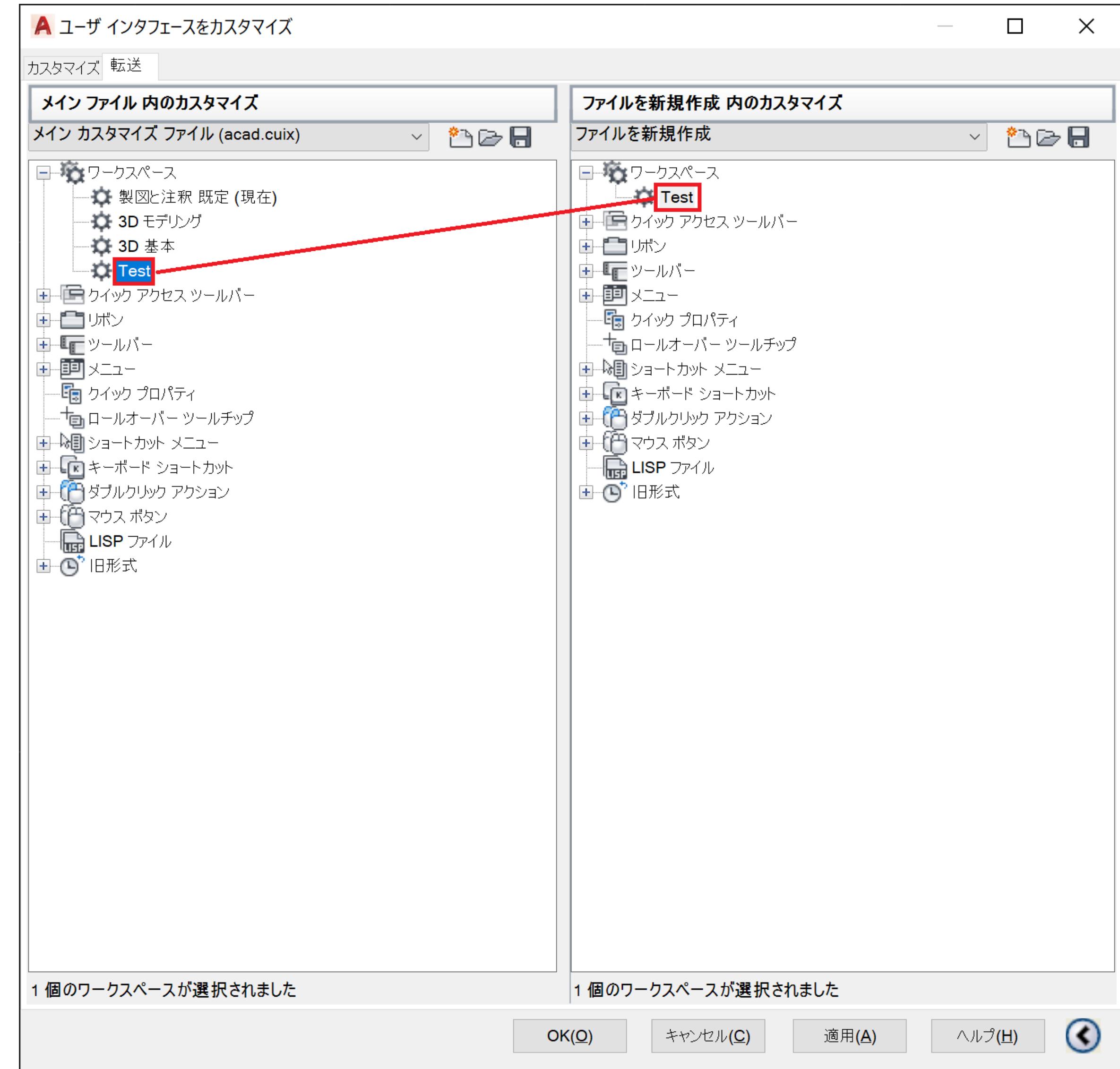
- 同一の PC にインストールされている古いバージョンの設定を引き継ぐときに使用
- 移行ができるのは、**同一言語、同一製品間のみ**

(日本語版から英語版への移行や、AutoCAD から AutoCAD LT への移行はできません。)



# ワークスペースが破損して利用できない場合の対応方法

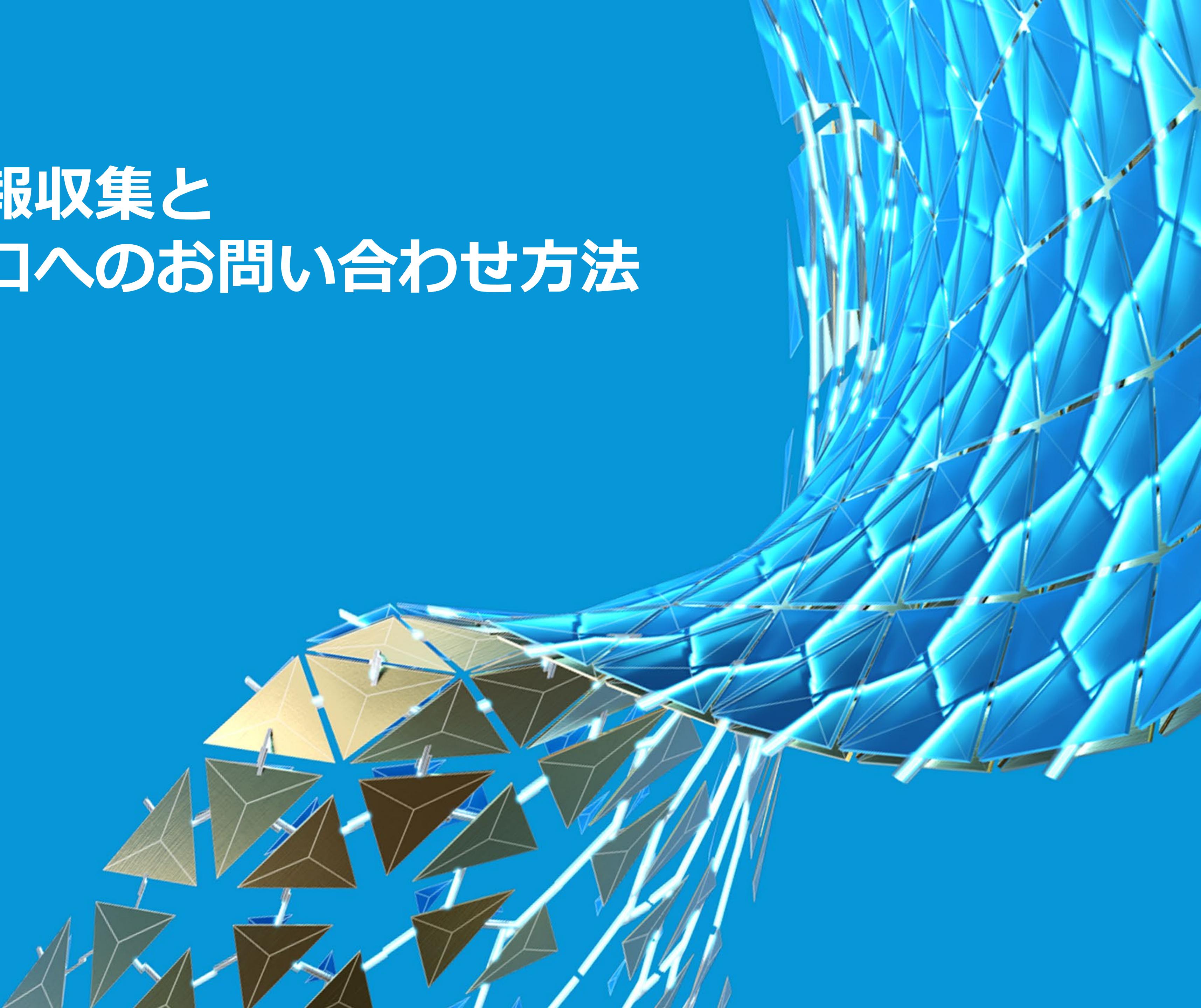
カスタマイズ対象が、メニュー、リボン、ツールバーなどに限定されている場合、CUI コマンドを実行して、ワークスペースだけを書き出して再利用可能



# カスタム設定の書き出しで書き出される主要な設定

- コマンドのエイリアス
- AutoCAD のカラー ブック
- スペルチェックに使用するカスタム辞書
- ツールバーなどに利用されるカスタムコマンドが使用する画像イメージ
- リボン、メニュー、ツールバーの表示状態 (CUIX)
- INI ファイルに保存されている構成設定
- 図面テンプレート
- ハッチングパターン
- 色従属印刷スタイルテーブル
- 印刷時に使用する仮想および物理出力デバイスの環境設定情報 (PC3)
- PC3 ファイルの位置合わせおよび用紙サイズ設定
- SHX フォント
- ユーザープロファイルに保存されているシステム変数
- ツールパレットとツールパレットのイメージ

# 製品に関する情報収集と 技術サポート窓口へのお問い合わせ方法



# 製品に関する情報収集 / Autodesk knowledge Network (AKN)



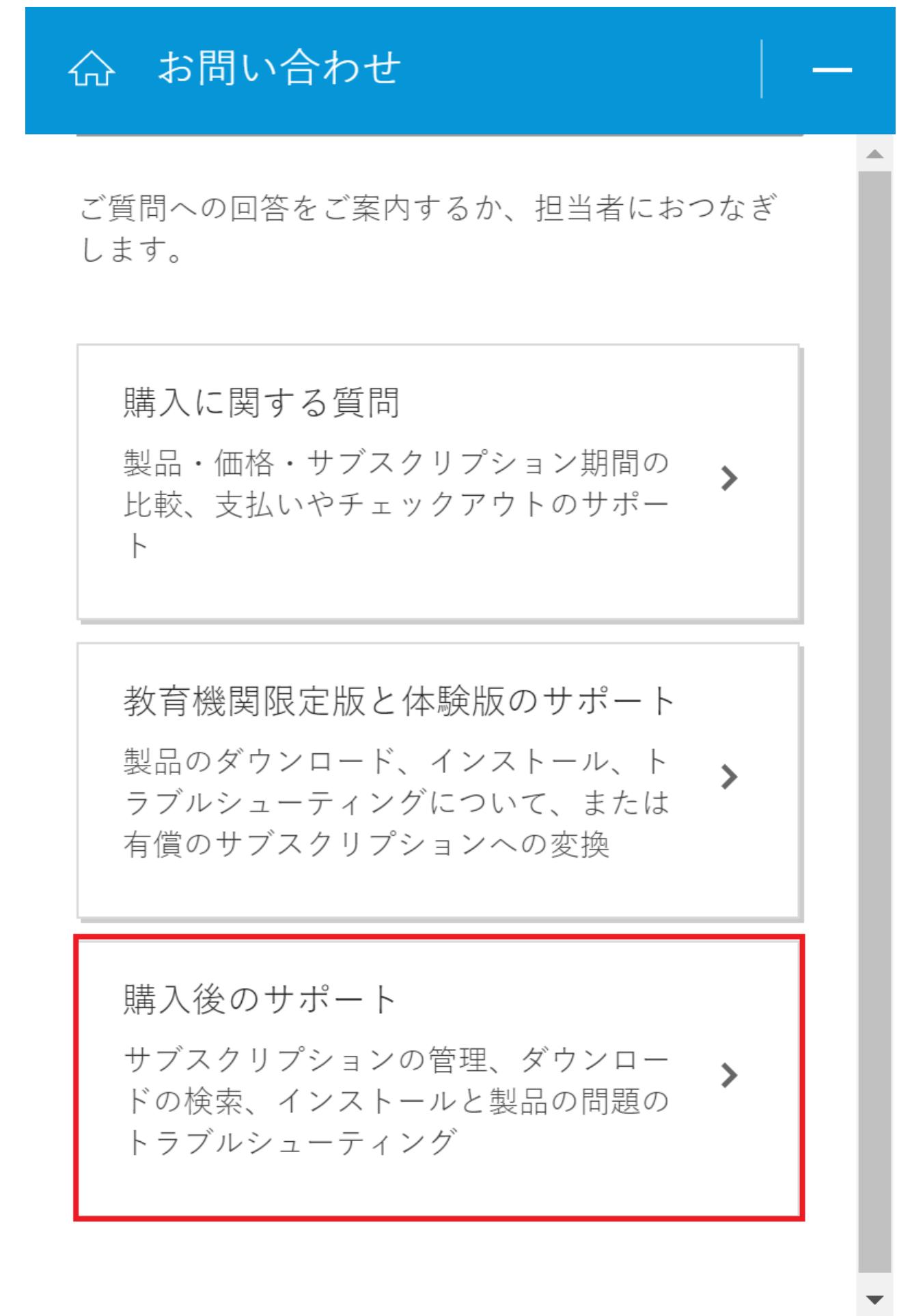
検索サイトで検索するよりも、AKN で検索した方が多くの情報が得られる可能性が高いです。

# 技術サポート窓口へのお問い合わせ方法

技術サポートで用意しているサービスは、**Web (メール) サポートと電話予約**の2種類



The screenshot shows the Autodesk homepage with a banner for the 'Ready to make anything' campaign. It features a close-up image of a hand assembling mechanical parts. Overlaid on the image are several callout boxes for different product collections: 'ARCHITECTURE, ENGINEERING & CONSTRUCTION COLLECTION', 'PRODUCT DESIGN & MANUFACTURING COLLECTION', and 'MEDIA & ENTERTAINMENT COLLECTION'. A specific callout for Honda is also visible. At the bottom of the page, there are sections for a '【期間限定セール】' (Promotion) offer, '3年契約のサブスクリプションが1年の継続より最大10%お得に' (Subscriptions for 3 years are 10% cheaper than renewing annually), '最長30日間の返金保証' (30-day money-back guarantee), and '永久ライセンスのシリアル提出で最大25% OFF' (Up to 25% off for permanent license serials). A large red box highlights the 'お問い合わせ' (Contact Us) section on the right side of the page.



The screenshot shows the 'お問い合わせ' (Contact Us) page. The top navigation bar includes links for 'お問い合わせ' (Contact Us), 'お問い合わせ方法' (Contact Us Methods), 'お問い合わせ履歴' (Contact History), and 'お問い合わせ状況' (Contact Status). The main content area is titled 'お問い合わせ' (Contact Us) and contains a message: 'ご質問への回答をご案内するか、担当者におつなぎします。' (Will you be informed of the answer to your question or will it be passed to the responsible person?). Below this, there are three sections with arrows: '購入に関する質問' (Questions about purchase), '教育機関限定版と体験版のサポート' (Support for educational institution editions and trial versions), and '購入後のサポート' (Post-purchase support). The '購入後のサポート' section is highlighted with a red border. A large red box also highlights the question 'ご質問への回答をご案内するか、担当者におつなぎします。' (Will you be informed of the answer to your question or will it be passed to the responsible person?).

# 技術サポート窓口へのお問い合わせ方法





# AUTODESK®

Autodesk およびオートデスクのロゴは、米国およびその他の国々における Autodesk, Inc. およびその子会社または関連会社の登録商標または商標です。その他のすべてのブランド名、製品名、または商標は、それらの所有者に帰属します。オートデスクは、通知を行うことなくいつでも該当製品およびサービスの提供、機能および価格を変更する権利を留保し、本書中の誤植または図表の誤りについて責任を負いません。  
© 2020 Autodesk. All rights reserved.

