



Copyright © 2017 NTT DATA INTRAMART CORPORATION

目次

- 1. 改訂情報
- 2. はじめに
 - 2.1. 本書の目的
 - 2.2. 前提条件
 - 2.3. 対象読者
 - 2.4. トラブルシューティングのステップ
 - 2.5. トラブルシューティングの読み方
- 3. 情報収集
 - 3.1. 事象発生時の各種情報
 - 3.2. 事象発生時の状態
 - 3.3. 事象内容
 - 3.4. ハードウェア環境
 - 3.5. OS環境
 - 3.6. intra-mart Accel Platform インストール環境
 - 3.7. IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 環境
- 4. トラブルシューティング
 - 4.1. 全般
 - 4.1.1. intra-mart Accel Platform の一時フォルダにファイルが残る
 - 4.1.2. PDFファイルの文字が文字化けする
 - 4.1.3. PDFファイルの文字の位置がずれる
 - 4.1.4. エラーコード「32」が発生する
 - 4.1.5. java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する
 - 4.1.6. java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する
 - 4.2. PDF変換
 - 4.2.1. ファイル形式や拡張子に関わらずPDF変換ができない
 - 4.2.2. Microsoft Office 製品のファイル形式がPDF変換できない
 - 4.2.3. 一太郎 形式のファイルがPDF変換できない
 - 4.2.4. 特定ファイル名のみPDF変換できない
 - 4.2.5. エラーコード「608」が発生する
 - 4.2.6. 特定ファイルのみPDF変換できない

変更年月日	変更内容
2017-08-01	初版
2018-08-01	第2版 下記を追記しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「intra-mart Accel Platform の一時フォルダ(Java のテンポラリフォルダ(java.io.tmpdir))に拡張子 .attファイルが大量に残ってしまう。」を追記
2018-12-01	第3版 下記を変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 表記のゆれを訂正
2020-08-01	第4版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「前提条件」を追加▪ 「トラブルシューティングのステップ」の説明を変更▪ 「トラブルシューティングの読み方」の説明を変更▪ 「用語解説」を削除▪ 「情報収集」を追加▪ 「トラブルシューティング」の構成を変更▪ 「PDFファイルの文字が文字化けする」を追加▪ 「PDFファイルの文字の位置がずれる」を追加▪ 「エラーコード「32」が発生する」を追加▪ 「java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する」を追加▪ 「java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する」を追加
2020-12-01	第5版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「情報収集」の内容を見直し
2021-04-01	第6版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「トラブルシューティングのステップ」の「intra-mart サポートサイト」にリンクを追加▪ 「エラーコード「32」が発生する」の解決方法にリンクを追加
2021-08-01	第7版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「PDFオートコンバータEX インストール・ガイド」、および、「PDFコンバータXP インストール・ガイド」を更新

変更年月日	変更内容
2021-12-01	第8版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「PDFオートコンバータEX インストール・ガイド」を更新
2023-04-01	第9版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「intra-mart Accel Platform インストール環境」に intra-mart Accel Platform の Basic Edition 、および、 Professional Edition を追加
2023-10-01	第10版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「トラブルシューティングの読み方」に発生条件、回避方法、および、復旧方法を追加▪ 「トラブルシューティング」の各事象に発生条件、回避方法、および、復旧方法を追加
2023-10-31	第11版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none">▪ 「intra-mart Accel Platform インストール環境」に intra-mart Accel Platform の Advance Edition を追加

本書の目的

本書では IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の操作において予期せぬ動作となった際の原因の特定と対応方法を説明します。

前提条件

次のドキュメントを理解した上で参照してください。

- [IM-PDFAutoConverter for Accel Platform リリースノート](#)
- [IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)
- [IM-PDFAutoConverter for Accel Platform プログラミングガイド](#)
- [IM-PDFAutoConverter for Accel Platform API ドキュメント](#)
- [PDFコンバータXP インストール・ガイド](#)
- [PDFオートコンバータEX インストール・ガイド](#)

対象読者

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の運用におけるトラブルや技術的問題を解決したい方

トラブルシューティングのステップ

下記の3つのステップで対応します。

- 原因を特定するための情報を収集します。
- 収集した情報をもとに既知の問題が当てはまるかを確認します。
- 問題解決に至らなかった場合には、「[intra-mart サポートサイト](#)」へ問い合わせください。

トラブルシューティングの読み方

トラブルシューティングにおける記載項目について説明します。

- **現象**
発生する現象の詳細を記述しています。
- **発生条件**
現象が発生する条件を記述しています。

- **原因**

発生する現象の原因を記述しています。

- **解決方法**

発生する現象の問題を解決するための方法を記述しています。

- **回避方法**

現象の回避方法を記述しています。

- **復旧方法**

現象が起因となって正常な処理が行えない状態となった場合、正常な処理を行える状態に復旧するための方法を記述しています。

障害に対する原因を特定するための情報を収集します。

お問い合わせいただく前に、intra-mart Accel Platform が正常にインストール・動作していること、および、「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)」に記載された設定が終了していることを確認してください。

また、発生した事象が本ドキュメントのトラブルシューティング事例に該当する場合は、記載されている対処方法を実施してください。

対処方法を実施しても改善しない、または、事例に該当しない事象が発生した場合には、「[intra-mart サポートサイト](#)」にお問い合わせしてください。

事象発生時の各種情報

障害・不具合に関するお問合せの場合、取得できた次の情報を提供してください。

- 事象発生時の画面キャプチャ
- 問題の再現するファイル（特定のデータで発生する場合は必須）

コラム

社外に出すことが難しいデータの場合は、次の手順で再現データを作成してください。

- 画像形式のファイル

画像ファイルを作成した複合機、および、アプリケーションで、設定が同じで提供可能な画像ファイルを作成し、問題が再現するか確認します。

問題が再現する場合は、作成した画像ファイルを提供してください。

- 画像形式以外のファイル

PDF変換対象の入力ファイル内の文字を全て削除した状態で、問題が再現するか確認します。

問題が再現する場合は、ファイルの形式、または、書式に問題がある可能性があります。

文字を全て削除した状態のファイルを提供してください。

問題が再現しない場合は、記述された文字列に問題がある可能性があります。

問題が再現するページだけを残したファイルを作成し提供してください。

- 事象発生時のお問合せ対象製品のログ

- 事象発生時のお問合せ対象製品の設定ファイル
- status.zip



コラム

事象発生時のサーバのシステム時刻もお知らせしてください。



コラム

「status.zip」、ログファイルなどの取得方法については、「[サポートサイトのご利用前に](#)」 - 「[お問合せに関する共通で必要な情報](#)」を参照してください。

事象発生時の状態

次のどの状態に該当するのをお知らせしてください。

- 新規インストール時に発生
- ハードウェア / ソフトウェアのバージョンアップ、または、更新を実施した際に発生
- 運用中に事象（エラー）が発生し、既存のシステムが突然動作停止
- ハードウェア / ソフトウェア更新前の評価実施中

事象内容

次のどの問題事象に該当するのをお知らせしてください。

- 全てのファイルが変換できない
- 特定のアプリケーションのファイルは全て変換できない（変換できるアプリケーションもある）
変換不能アプリケーション名：
 - 特定のファイル名だけ変換できない
 - 特定のファイルだけが変換できない

ハードウェア環境

- メモリ
- ハードディスクの空き容量

OS環境

- OSのバージョン
- OSのbit数（32bit / 64bit）

 コラム

サービスパックについても記載してください。（例 Windows Server 2012 R2 SP2）

- Javaのバージョン

 コラム

OracleJDK/OpenJDK/その他製品等をお知らせしてください。

複数のバージョンをインストールしている場合は、全てのバージョンを記載してください。

最小のバージョン番号についても記載してください。（例 1.8.0_XXX）

- サーバにインストールしたOfficeのバージョン
- サーバにインストールしたOfficeのbit数（32bit / 64bit）

 コラム

最新のサービスパックが適用されていることを確認してください。

- 利用しているデータベース製品名
- データベースの文字コード

intra-mart Accel Platform インストール環境

- intra-mart Accel Platform のバージョン
- intra-mart Accel Platform のエディション（Standard Edition / Advanced Edition / Enterprise Edition / Basic Edition / Advance Edition / Professional Edition）
- システム構成（スタンドアローン環境 / 分散環境）
- サーバ文字コード（UTF-8 / その他）
- インストール先フォルダ

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 環境

- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform のバージョン
- PDFオートコンバータEX、および、PDFコンバータXP のインストール先
- PDFオートコンバータEX の環境変数
- PDFオートコンバータEX、および、PDFコンバータXP のバージョン

コラム

「IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド」 - 「[連携エンジンバージョン](#)」からバージョン番号が確認できます。

現在お使いのバージョンは、「コントロールパネル」 - 「プログラムと機能」から確認できます。

PDFオートコンバータEX は「YSS Auto Converter EX Vx.x.x xxbit」と表示されます。

PDFコンバータXP は「YSS PDF Converter Vx.x.x xxbit」と表示されます。

コラム

環境変数が正しく設定されているか確認してください。

コマンドプロンプトに「yexset.exe」と入力し、実行します。

PDFオートコンバータEX の環境設定画面が表示される場合は、問題ありません。

環境設定画面が表示されない場合は、「IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド」 - 「[環境変数の設定](#)」を参照し、環境変数を正しく設定してください。

全般

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform で発生するトラブルとその解決方法について説明します。

関連する現象

- intra-mart Accel Platform の一時フォルダにファイルが残る
- PDFファイルの文字が文字化けする
- PDFファイルの文字の位置がずれる
- エラーコード「32」が発生する
- java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する
- java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する

intra-mart Accel Platform の一時フォルダにファイルが残る

現象

intra-mart Accel Platform の一時フォルダ (java.io.tmpdir) に .att ファイルが大量に残ります。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

Apache Axis2 の ShutdownHook 内で設定している一時ファイル削除処理が、適切に動作していない可能性があります。

解決方法

手動で定期的な一時ファイルを削除してください。



コラム

一時ファイルの削除サンプル

- バッチ (Windows)

```
@echo off
setlocal

rem -----
rem 5日以上前の *.att ファイルを削除
rem -----

rem 検索対象パス
set TARGETPATH=%TEMP%

rem 該当ファイルを削除
forfiles /P %TARGETPATH% /D -5 /M "*.att" /c "cmd /c del @file"

endlocal
```

- シェル (Linux)

```
#!/bin/sh
#
#

# target
target=/opt/tmp/*.att

# delete
find $target -type f -mtime +5 | xargs rm -rf
```

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

PDFファイルの文字が文字化けする

現象

PDF変換で出力されたPDFファイルの文字が文字化けして表示されます。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

フォント埋め込みが無効になっています。

解決方法

フォント埋め込みを有効にしてください。設定方法については次を参照してください。

「[PDFオートコンバータEX インストール・ガイド](#)」 - 「PDFファイルのフォント埋め込み(必須設定)」

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

PDFファイルの文字の位置がずれる

現象

PDF変換で出力されたPDFファイルの文字の位置がずれて表示されます。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

フォント埋め込みが無効になっています。

解決方法

フォント埋め込みを有効にしてください。設定方法については次を参照してください。

「[PDFオートコンバータEX インストール・ガイド](#)」 - 「PDFファイルのフォント埋め込み(必須設定)」

回避方法

ありません。

ありません。

エラーコード「32」が発生する

現象

PDF変換時にエラーコード「32」が発生します。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

PDFオートコンバータEX、および、PDFコンバータXP のライセンスが無効です。

解決方法

有効なライセンスを登録してください。

ライセンスの登録方法については、「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)」-「[必要なライセンス](#)」を参照してください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する

現象

PDF変換時に次の例外ログが出力されます。

```
java.lang.NoClassDefFoundError
```

発生条件

- PDF変換実行時

PDFオートコンバータEX のJavaライブラリが正しく設定されていません。

解決方法

PDFオートコンバータEX のJavaライブラリを正しく設定してください。

Javaライブラリの設定方法については、

「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数の設定](#)」を参照してください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する

現象

PDF帳票出力時に次の例外ログが出力されます。

```
java.lang.UnsatisfiedLinkError
```

発生条件

- PDF変換実行時

原因

PDFオートコンバータEX の環境変数が正しく設定されていません。

解決方法

PDFオートコンバータEX の環境変数を正しく設定してください。

環境変数の設定方法については、

「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数の設定](#)」を参照してください。

ありません。

復旧方法

ありません。

PDF変換

PDF変換時に発生するトラブルとその解決方法について説明します。

関連する現象

- ファイル形式や拡張子に関わらずPDF変換ができない
- Microsoft Office 製品のファイル形式がPDF変換できない
- 一太郎 形式のファイルがPDF変換できない
- 特定ファイル名のみPDF変換できない
- エラーコード「608」が発生する
- 特定ファイルのみPDF変換できない

ファイル形式や拡張子に関わらずPDF変換ができない

現象

ファイル形式に関わらず、PDF変換ができません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の環境、または、設定が正しく構築されていない可能性があります。

解決方法

1. 連携エンジン PDFコンバータXP が正しくインストールされているか確認します。
 1. **PDF変換サーバ上** で、PDF変換対象ファイルを開きます。
 2. 「ファイル」 - 「印刷」 をクリックします。
 3. 「プリンタ」の選択リストに、「YSS PDF Converter XP」が存在するか確認します。
存在しない場合は、連携エンジン PDFコンバータXP をインストールしてください。



コラム

連携エンジン PDFコンバータXP のインストール方法は、「PDFコンバータXP インストール・ガイド」を参照してください。

4. 「プリンタ」の選択リストから、「YSS PDF Converter XP」を選択し「印刷」をクリックします。



注意

PDF変換に失敗する場合は、intra-martサポートサイトへ問い合わせください。

2. 連携エンジン PDFオートコンバータEX が正しくインストールされているか確認します。

1. **PDF変換サーバ上**で、「コントロールパネル」から「プログラムと機能」を開きます。
2. 一覧に「YSS Auto Converter EX」が存在するか確認します。
存在しない場合は、連携エンジン PDFオートコンバータEX をインストールしてください。



コラム

連携エンジン PDFオートコンバータEX のインストール方法は、「PDFオートコンバータEX インストール・ガイド」を参照してください。

3. 次に、PDF変換が可能かコマンドモードを実行し確認します。

1. %PDFオートコンバータEXのインストールフォルダ%/target/sample/in に、PDF変換対象のファイルを設置します。
2. 「スタート」-「YSS Auto Converter EX」-「コマンドモード実行」をクリックします。
3. コマンドプロンプトが立ち上がり、PDF変換を開始します。
4. %PDFオートコンバータEXのインストールフォルダ%/log に、ログファイル <yacexsvc.YYYYMMDD.txt>が出力されますので、内容を確認します。



コラム

PDF変換が正常終了している場合は、IM-PDFAutoConverter for Accel Platform のセットアップに問題ありません。

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外の箇所に原因がないか確認してください。



注意

PDF変換に失敗している場合は、ログファイルを添えてintra-martサポートサイトへ問い合わせください。

3. 連携エンジンが正しくインストールされている場合は、設定が正しく構築されていない可能性があります。

「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform セットアップガイド](#)」を参考に IM-PDFAutoConverter for Accel Platform を再構築してください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

Microsoft Office 製品のファイル形式がPDF変換できない

現象

Microsoft Office 製品のファイル形式がPDF変換できません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- Microsoft Office 製品のマイナーバージョンが最新ではない。
- 各アプリケーションの設定が正しく構築されていない。
- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の起動ユーザに管理者権限がない。
- PDF変換対象のファイルが特殊な形式になっている。

解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

- Microsoft Office 製品に最新のサービスパックを適用してください。
- 「[PDFオートコンバータEX インストール・ガイド](#)」を参照し、次の設定を確認してください。
 - 6 インストール後の設定
 - 7 Wordの設定
 - 8 Excelの設定
 - 9 PowerPointの設定
 - 10 変換オプションの設定
- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の起動ユーザに管理者権限を追加してください。



注意

管理者権限は、**PDF変換サーバのアドミニストレータ**のことを指します。

ネットワークやグループのアドミニストレータ、システムユーザ、ローカルシステムアカウントではPDF変換できません。

- PDF変換対象のファイルが特殊な形式になっていないか確認してください。

確認方法については、次を参照してください。

- 「[特定ファイルのみPDF変換できない](#)」
- 「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform リリースノート](#)」 - 「[PDF変換のサポートするファイル形式](#)」

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

一太郎 形式のファイルがPDF変換できない

現象

一太郎 形式のファイルのみPDF変換できません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 一太郎 のマイナーバージョンが最新ではない。
- 各アプリケーションの設定が正しく構築されていない。
- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の起動ユーザに管理者権限がない。
- PDF変換対象のファイルが特殊な形式になっている。

解決方法

- 一太郎 に最新のパッチを適用してください。



注意

サポート対象のバージョンをインストールするようにしてください。

一太郎 2008 では、不具合によりPDF変換できないことが確認されています。

- 「[PDFオートコンバータEX インストール・ガイド](#)」を参照し、次の設定を確認してください。
 - 6 インストール後の設定
 - 11 一太郎の設定
- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform の起動ユーザに管理者権限を追加してください。

PDF変換サーバ、Apache Tomcat、および、各アプリケーションの起動ユーザは、管理者権限を保有するユーザを設定してください。



注意

管理者権限は、**PDF変換サーバのアドミニストレータ**のことを指します。

ネットワークやグループのアドミニストレータ、システムユーザ、ローカルシステムアカウントではPDF変換できません。

- PDF変換対象のファイルが特殊な形式になっていないか確認してください。

確認方法については、次を参照してください。

- 「[特定ファイルのみPDF変換できない](#)」
- 「[IM-PDFAutoConverter for Accel Platform リリースノート](#)」 - 「[PDF変換のサポートするファイル形式](#)」

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

特定ファイル名のみPDF変換できない

現象

ファイル名を変更するとPDF変換できるが、特定ファイル名のみPDF変換できません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

PDFオートコンバータEX、または、対応アプリケーションで除外リストに登録されている可能性があります。

解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

- PDFオートコンバータEX
 - PDF変換に連続で失敗したファイルは、システムの安全を確保するため除外リストに追加されます。

除外リストに追加されたファイルは、除外リストから削除されるまでPDF変換されません。

次の手順で、除外リストを削除してください。

1. PDF変換サーバの「すべてのアプリ」（または、すべてのプログラム）を表示します。
2. 「Auto Converter EX」内の「環境設定」をクリックし、「環境設定」画面を表示します。
3. 「環境設定」画面の「除外リスト」をクリックし、「除外リスト」画面を表示します。
4. 「除外リスト」画面の「内容をクリア」をクリックし、除外リストファイルを削除します。

- Microsoft Office 製品
 - Microsoft Office 製品では、トラブルがあったファイルを自動検出し、使用できないアイテムに追加されます。

使用できないアイテム追加されたファイルは、使用できないアイテムから解除されるまでPDF変換されません。

次の手順で、使用できないアイテムから解除してください。Microsoft Excel 2010での方法を説明します。

1. Microsoft Excel を開きます。
2. 「ファイル」タブ→「オプション」の順にクリックし、「Excelのオプション」画面を表示します。
3. 「アドイン」をクリックし、「アドイン」画面を表示します。
4. 「管理」リストから「使用できないアイテム」を選択後「設定」をクリックし、「使用できないアイテム」画面を表示します。
5. 該当のファイル名を選択後「有効にする」をクリックし、解除します。

回避方法

復旧方法

ありません。

エラーコード「608」が発生する

現象

エラーコード「608」が発生し、特定拡張子のファイルのみPDF変換できません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

除外拡張子に指定されている可能性があります。

解決方法

除外拡張子に追加されたファイル形式は、除外拡張子から削除されるまでPDF変換されません。



コラム

次の拡張子は、デフォルトで除外拡張子に登録されています。

- com
- exe
- bat
- cmd

該当のファイル形式が除外拡張子に登録されている場合は、次の手順で除外拡張子から削除してください。

1. PDF変換サーバ上の「PDFオートコンバータEX」のインストールフォルダを表示します。
2. <PDFオートコンバータEXのインストールフォルダ>/etc/ignoreext.txt を開きます。
3. 該当の拡張子を削除し、ignoreext.txt を保存します。

回避方法

ありません。

ありません。

特定ファイルのみPDF変換できない

現象

同一形式のファイルはPDF変換できるが、特定ファイルのみPDF変換できません。

発生条件

- PDF変換実行時

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- ファイルが破損している。
- ファイルにパスワードが付与されている。
- ファイルを開いた際にダイアログが表示される。

解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

ファイルを PDF変換サーバ 上で開いて内容を確認してください。

- ファイルが破損している場合

ダイアログやメッセージが表示されることがなく、印刷ができる状態までファイルを回復させてください。

- ファイルにパスワードが付与されている場合

パスワードを解除してください。その際、印刷や編集に関するパスワードについて合わせて確認し、解除してください。

- ファイルを開いた際にダイアログが表示される場合

ダイアログが表示されないよう、ファイルの仕様を調整してください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。