Copyright © 2017 NTT DATA INTRAMART CORPORATION

目次

- 1. 改訂情報
- 2. はじめに
- 3. トラブルシューティング

改訂情報

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 ▪ 「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。」を追記しました。
2018-12-01	第3版 下記に対応しました ▪ 表記のゆれを訂正しました。

はじめに

目次

- 本書の目的
- 対象読者
- トラブルシューティングのステップ
- トラブルシューティングの読み方
- 用語解説

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。

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。
- （既知の問題に当てはまらない場合）intra-martサポートサイトへ問い合わせるための資材を収集します。

トラブルシューティングの読み方

個々の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です。

- **解決方法**

  対象の現象が原因が「不具合」であり、既に解決済みである場合、問題を解決するために適用すべきパッチまたはアップデートを記述しています。

用語解説

Resin をインストールしたディレクトリを %RESIN_HOME% と略します。
Apache HTTP Server をインストールしたディレクトリを %APACHE_HOME% と略します。
Storage として使用するディレクトリを %STORAGE_PATH% と略します。
PublicStorage として使用するディレクトリを %PUBLIC_STORAGE_PATH% と略します。
Webサーバ利用時の静的コンテンツを配置するディレクトリを %WEB_PATH% と略します。

トラブルシューティング

IM-PDFAutoConverter for Accel Platform で発生しうるトラブルとその解決方法について説明します。
対象の事象リンクをクリックして確認してください。

現象
- すべての種類のファイルが変換できません
- 画像ファイルは変換できるが、Word/Excel/PowerPointなどのOfficeファイルが変換できません
- Word/PowerPoint/画像ファイルなどは変換できるが、すべてのExcelファイルが変換できません
- 一太郎のファイルのみPDF変換できません
- 特定のファイル名のファイルのみPDF変換できません
- ある特定のファイルだけ変換できません
- 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。

すべての種類のファイルが変換できません

項目
- 現象
- 解決方法

現象

サーバ上で新規に作成した単純なExcel、Wordと、画面キャプチャで作成したBMPのすべてが変換できません。

解決方法

- PDFコンバータ が正しくインストールされていない可能性があります。
  PDFコンバータ でPDF変換できるか確認してください。

  1. エラーの発生したファイルをPDF変換サーバ上（重要）で開きます。
  2. 「ファイル→印刷→PDFコンバータXP」でPDFファイルに変換できるか確認します。
  3. PDFコンバータ が存在しない場合、インストールしてください。

     エラーになる場合、どのファイルでもエラーになるか確認してください。
     どのファイルでもエラーになる場合、サポートサイトまでご連絡ください。
     特定のファイルのみの場合、*ある特定のファイルだけ変換できません* の内容に沿って確認し

てください。

- PDFオートコンバータEX がインストールされていない可能性が無いか確認します。
  コントロールパネル→プログラムの追加と削除を開き、一覧に「 PDFオートコンバータEX 」が存在することを確認してください。 一覧に「 PDFオートコンバータEX 」がない場合は、インストールマニュアルの手順にしたがってインストールしてください。 存在する場合は次を確認してください。
- PDF変換ができる環境が準備できているか確認します。
  PDFオートコンバータEX をインストールしたフォルダの下に以下のフォルダがあります。
  [PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/target/sample/in
  このフォルダに変換したいファイルを配置し、スタート→プログラム→AutoConverterEXV3.xx→コマンド変換を実行します。黒い画面が表示され、PDF変換が行われるか確認してください。
  - 変換でエラーが発生した場合→[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/log フォルダに「yacexsvc.xxxxxxxxx.txt」(xxxxxxxxは処理をした日付）というログファイルが出来ますので、ログファイルをサポートサイトまでお送りください。
    この場合は、以下の確認をする必要はありません。
  - 正常に変換が行われた場合→ IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外の箇所に原因があります。 IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外でエラーが発生していないか確認してください。
- 上記以外の状況になっている場合
  エラーも出ない場合は、基本的な設定に誤りがある可能性があります。インストールマニュアルの手順に従って製品を再インストールしてください。

画像ファイルは変換できるが、Word/Excel/PowerPointなどのOfficeファイルが変換できません

項目

- 現象
- 解決方法

現象

画像ファイルは変換できるが、Word/Excel/PowerPointなどのOfficeファイルが変換できません。

コラム

Excelファイルのみ変換できない場合は、*Word/PowerPoint/画像ファイルなどは変換できるが、すべてのExcelファイルが変換できません* を確認してください。

解決方法

- Officeのサービスパックが最新でないと動作しない場合があります。
  Officeのサービスパックが最新になっているか確認してください。
  最新のサービスパックが適用されていない場合は、Windows Updateなどを利用して最新のサービスパックを適用してください。
- 必要な設定作業が行われていない可能性があります。
  以下のマニュアルの
  「6 インストール後の設定」→「6.1 [611]エラー抑止(必須設定)」が設定されているか確認してください。
  http://www.intra-mart.jp/document/library/pdfa/public/pdfautoconverterex_install_guide.pdf
  6.1 [611]エラー抑止（必須設定）マニュアル16ページ（PDFの17ページ）
- 変換処理の起動ユーザの権限が不足している可能性があります。
  PDF変換を実行しているユーザが「そのマシンのアドミニストレータ」であることを確認してください。
  「ネットワークやワークグループのアドミニストレータ」「システムユーザ」等では変換できません。
  Tomcatの起動ユーザが「システムユーザ」「ローカルシステムアカウント」等では変換できません。
  それ以外のワークグループやドメインでマシンに対する管理者権限が無い場合は注意してください。
- ファイルが特殊なもので無いかを確認してください。
  PDFコンバータ でPDF変換できるか確認してください。

  1. エラーの発生したファイルをPDF変換サーバ上（重要）で開きます。
  2. 「ファイル→印刷→PDFコンバータXP」でPDFファイルに変換できるか確認します。
  3. ライセンス未入力の場合を除いて、ファイルを開いた時点でエラーダイアログが出る、あるいはPDF生成時にエラーになる場合は、ファイル自体に問題のある可能性があります。ファイルをサポートサイトまでお送りください。

- PDF変換ができる環境が準備できているか確認します。
  PDFオートコンバータEX をインストールしたフォルダの下に以下のフォルダがあります。
  [PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/target/sample/in
  このフォルダに変換したいファイルを配置し、スタート→プログラム→AutoConverterEXV3.xx→コマンド変換 を実行します。黒い画面が表示され、PDF変換が行われるか確認してください。
  - 変換でエラーが発生した場合→[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/log フォルダに「yacexsvc.xxxxxxxxx.txt」(xxxxxxxxは処理をした日付）というログファイルが出来ますので、ログファイルをサポートサイトまでお送りください。
    変換時に何かエラー画面が出たり、Officeが立ち上がって動かなくなっている場合、その画面キャプチャもお送りください。
  - 正常に変換が行われた場合→ IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外の箇所に原因があります。 IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外でエラーが発生していないか確認してください。

Word/PowerPoint/画像ファイルなどは変換できるが、すべてのExcelファイルが変換できません

項目
- 現象
- 解決方法

現象

Word/PowerPoint/画像ファイルなどは変換できるのに、すべてのExcelファイルが変換できません。

コラム
1つでもPDF変換できる Excel ファイルがある場合は該当しません。

解決方法

- Officeのサービスパックが最新でないと動作しない場合があります。
  Officeのサービスパックが最新になっているか確認してください。
  最新のサービスパックが適用されていない場合は、Windows Upateなどを利用して最新のサービスパックを適用してください。
- PDFコンバータ でPDF変換できるか確認してください。

  1. エラーの発生したファイルをPDF変換サーバ上（重要）で開きます。
  2. 「ファイル→印刷→PDFコンバータXP」でPDFファイルに変換できるか確認します。
  3. ここでPDFファイルに変換できない場合は、ファイル自体に問題のある可能性があります。
     ファイルをサポートサイトまでお送りください。

- 必要な設定作業が行われていない可能性があります。
  以下のマニュアルの
  「6 インストール後の設定」→「6.1 [611]エラー抑止(必須設定)」が設定されているか確認してください。
  http://www.intra-mart.jp/document/library/pdfa/public/pdfautoconverterex_install_guide.pdf
  6.1 [611]エラー抑止（必須設定）マニュアル16ページ（PDFの17ページ）
- 変換処理の起動ユーザの権限が不足している可能性があります。
  PDF変換を実行しているユーザが「そのマシンのアドミニストレータ」であることを確認してください。
  「ネットワークやワークグループのアドミニストレータ」「システムユーザ」等では変換できません。
  Tomcatの起動ユーザが「システムユーザ」「ローカルシステムアカウント」等では変換できません。
  それ以外のワークグループやドメインでマシンに対する管理者権限が無い場合は注意してくださ

い。

- PDF変換ができる環境が準備できているか確認します。
  PDFオートコンバータEX をインストールしたフォルダの下に以下のフォルダがあります。
  [PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/target/sample/in
  このフォルダに変換したいファイルを配置し、スタート→プログラム
  →AutoConverterEXV3.xx→コマンド変換 を実行します。黒い画面が表示され、PDF変換が行われるか確認してください。
  - 変換でエラーが発生した場合→[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/log フォルダに「yacexsvc.xxxxxxxxx.txt」(xxxxxxxxは処理をした日付）というログファイルが出来ますので、ログファイルをサポートサイトまでお送りください。
    変換時に何かエラー画面が出たり、Officeが立ち上がって動かなくなっている場合、その画面キャプチャもお送りください。
  - 正常に変換が行われた場合→ IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外の箇所に原因があります。 IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外でエラーが発生していないか確認してください。

一太郎のファイルのみPDF変換できません

項目
- 現象
- 解決方法

現象

一太郎のファイルのみPDF変換できません。

解決方法

- 製品版の一太郎がインストールされているか確認してください。
  一太郎ビューア等では変換できません。また、一太郎2008では不具合により変換できないことが確認されています。
- 最新のパッチが適用されていないと正常に動作しない場合があります。
  一太郎に最新のパッチが適用されているか確認してください。
- 一太郎専用の設定がされていない可能性があります。
  「 PDFオートコンバータEX 」 の拡張子設定画面にて、一太郎の拡張子が登録されているか確認してください。
  拡張子の設定方法につきましては、マニュアルを参照してください。
- ファイルに固有の問題があり、PDF変換できない場合があります。
  サーバ環境で一太郎ファイルを開き、 PDFコンバータ でPDF変換できるか確認してください。

  1. エラーの発生したファイルをPDF変換サーバ上（重要）で開きます。
     （この時点でダイアログが出る場合は、PDF変換できない可能性があります。）

2. 「ファイル→印刷→PDFコンバータXP」でPDFファイルに変換できるか確認します。

3. ここでPDFファイルに変換できない場合は、ファイル自体に問題のある可能性があります。ファイルをサポートサイトまでお送りください。

- IM-PDFAutoConverter for Accel Platform でPDF変換できるのは一太郎ファイルの一太郎フォーマット部分のみです。Office等の別フォーマットが混ざった部分はPDF変換されません。PDF変換できるが一部のページが欠落していると思われる場合、Officeファイル等の別フォーマットが混ざったマルチシートとなっていないか確認してください。
- 一太郎の機能にファイルへの差し込みデータがある場合PDF変換できません。
ファイルに差し込みデータが含まれていないか確認してください。
- JustEditMark/JustUnitMark（星印、電話の記号、立方メートルなど…） などの一太郎外字がファイルに含まれていないか確認してください。
以下の設定でエラーを回避できます。
http://www.intra-mart.jp/document/library/pdfa/public/pdfautoconverterex_install_guide.pdf
11.1.2 一太郎添削モード・外字等の設定 マニュアル61ページ（PDFの62ページ）
- 一太郎のオブジェクトの中で「挿入」-「オブジェクト枠」にてMicrosoftのオブジェクトを貼り付けた場合、貼り付けた部分がPDFに変換されません。
Microsoftのオブジェクトが含まれていないか確認してください。
- 作業フェーズが「アウトライン」「ビューア」のファイルは、そのままではPDF変換できません。
サーバマシンにログインし、一太郎の環境設定から文書の設定を読み込まないよう設定し再度PDF変換を行ってください。
詳細は以下を確認してください。
http://www.intra-mart.jp/document/library/pdfa/public/pdfautoconverterex_install_guide.pdf
11.1.4 アウトラインファイルの変換の設定（必須設定） マニュアル63ページ（PDFの64ページ）
- PDFオートコンバータEX をインストールしたフォルダの下に以下のフォルダがあります。
[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/target/sample/in
このフォルダに変換したいファイルを入れてから、スタート→プログラム→AutoConverterEXV3.xx→コマンド変換を実行します。黒い画面が表示され、PDF変換が行われることを確認してください。
  - 変換でエラーが発生した場合→[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/log フォルダに「yacexsvc.xxxxxxxxx.txt」(xxxxxxxxは処理をした日付）というログファイルが出来ますので、ログファイルをサポートサイトまでお送りください。
  - 正常に変換が行われた場合→ IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外の箇所に原因があります。 IM-PDFAutoConverter for Accel Platform 以外でエラーが発生していないか確認してください。

特定のファイル名のファイルのみPDF変換できません

項目

- 現象
- 解決方法

現象

特定のファイル名のファイルのみPDF変換できません。

解決方法

ファイル名を変更すると変換できるような場合に限定した解決方法です。
特殊なエラーが発生した際に、問題のあるファイルが連続投入されシステムが不安定になる問題を回避する機能が動作していることが原因です。

- PDFオートコンバータEX の除外リスト
  PDF変換に連続で失敗したファイル、フォルダから移動ができないファイルなどは、システムの安全のため除外リストに追加されます。 いったん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処理されません。

  「スタート→すべてのプログラム→Auto Converter EX→環境設定→除外リスト→内容をクリア」を実行し、除外リストを一旦削除してください。
- Excel/Word/PowerPoint の使用できないアイテムに登録されている可能性があります
  Office 2003以降（Excel、Word、PowerPoint）では一度トラブルがあったファイルを使用できないアイテムとして自動検出し登録する機能があります。使用できないアイテムとして登録されたファイルはPDF変換できません。
  以下、Excel2003の場合の解除方法を説明します。

  1. Excelのツールバーから、ヘルプ→バージョン情報を選択してください。
  2. バージョン情報画面が開きます。
  3. この画面の「使用できないアイテム」ボタンをクリックしてください。
  4. 使用できないアイテム画面が開きます。
  5. ここに登録されているファイルは変換できませんので、ファイルを選択し「有効にする」ボタンをクリックしてください。
  6. 画面からファイル名が消え、解除されたことが確認できます。
- PDFオートコンバータEX の除外拡張子
  「com, exe, bat, cmd」の拡張子をもつファイルは、初期状態では除外拡張子として処理されません。
  これらの拡張子を処理する必要がある場合は、etc/ignoreext.txt を編集してください。
  また、これらの拡張子が変換された場合、「[608]:デフォルトの除外拡張子の為、処理しませんでした。」のメッセージが出力されます。

ある特定のファイルだけ変換できません

項目

- 現象
- 解決方法

現象

同じアプリケーションの別ファイルは変換できるのに、ある特定のファイルだけ変換できません。

解決方法

ファイルが破損している、特殊なダイアログが出ている、印刷ができないファイルなど、ファイル依存の問題が発生しています。

- ファイルが特殊なもので無いかを確認します。
  PDFコンバータ でPDF変換できるか確認してください。

  1. エラーの発生したファイルをPDF変換サーバ上（重要）で開きます。

     この時点でダイアログが出る、Officeの上部にワーニングのようなバーが出る場合、その他通常ではない現象が出ている場合、その画面キャプチャをサポートサイトまでお送りください。

  2. 「ファイル→印刷→PDFコンバータXP」でPDFファイルに変換できるか確認します。

  3. ライセンス未入力の場合を除いて、ファイルを開いた時点でエラーダイアログが出る、またはPDF生成時にエラーになる場合は、ファイル自体に問題のある可能性があります。
     ファイルをサポートサイトまでお送りください。

- PDF変換ができる環境が準備できているか確認します。
  PDFオートコンバータEX をインストールしたフォルダの下に以下のフォルダがあります。
  [PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/target/sample/in
  このフォルダに変換したいファイルを入れてから、スタート→プログラム→AutoConverterEXV3.xx→コマンド変換を実行します。黒い画面が表示され、PDF変換が行われることを確認してください。
  - 変換でエラーが発生した場合→[PDFオートコンバータEX のインストールフォルダ]/log フォルダに「yacexsvc.xxxxxxxxx.txt」(xxxxxxxxは処理をした日付）というログファイルが出来ますので、ログファイルをサポートサイトまでお送りください。
    変換時に何かエラー画面が出たり、Officeが立ち上がって動かなくなっている場合、その画面キャプチャもお送りください。
  - 正常に変換された場合
    以下の手順でファイルを加工して、問題は再現するが、社外に出せるデータにしてサポートサイトまでお送りください。

ファイルの提出につきまして

ファイルをお送りいただく際、何らかの事情でファイルをそのまま提出できない場合、以下の作業をお願いします。

Officeや一太郎等の場合

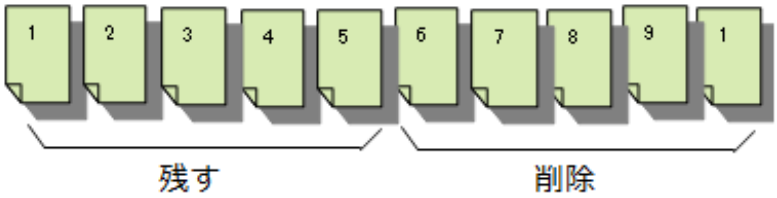
作業1 文字を全部消しても、問題が再現するか確認

ファイルの文字を全部消して見てください。消したファイルを変換しても、まだエラーになる場合、
書式に問題がある可能性があります。文字を消した状態のファイルをお送りください。

作業2 文字を消したら再現しなくなった場合、原因の文字を探します。

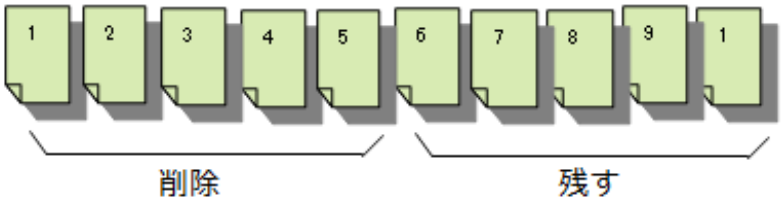
文字を消したら再現しなくなった場合、その文字が原因である可能性があります。
その場合以下の手順で、原因となっている文字列を探してください。
①ファイルを2つコピー（元ファイルを無くさないように）して、ファイル名を前半、後半等わかるようにします。
②前半ファイルから、全ページの半分の箇所から後半を削除します。

例 10Pのファイルから6～10Pを削除、1～5Pだけのファイルを作成。

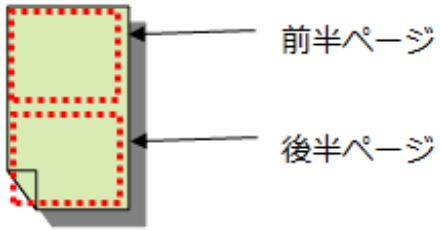


③前半ファイルをPDF変換して、問題が再現したら前半ファイル側に問題があります。
後半ファイルは捨てても構いません。⑥の処理をお願いします。
④前半ファイルでは再現しない場合、後半ファイルを作成します。

例 10Pのファイルから1～5Pを削除、6～10Pのファイルを作成。



⑤後半ファイルを変換して、問題が再現したら後半ファイルに問題があります。
⑥問題のあるファイルを①～⑤の手順を繰り返し、問題が必ず起きる1Pを探してください。
⑦今度は上半分だけのページと下半分だけのページを作成してください。



⑧これの繰り返しで、現象の再現して、かつ社外に提出しても問題の無い文字を探してください。
⑨出来上がったファイルがエラーになることを確認して、サポートサイトまでお送りください。

画像ファイル（TIFFやJPEG）の場合
①その画像ファイルを作成した複合機、スキャナ、ソフトで、社外に出して問題無いファイルを同じ設定で作成してください。
②PDF変換してエラーになることを確認して、サポートサイトまでお送りください。

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。

項目

- 現象
- 解決方法

現象

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。

解決方法

Apache Axis2で一時ファイルを削除するShutdownHookが、適切に動作していません。
バッチ/シェルで定期的に残ってしまうファイルを削除するようにしてください。

一時ファイルの削除サンプル

- バッチサンプル(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
```

- シェルサンプル(Linux)

```
#!/bin/sh
#
#

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

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