



Copyright © 2019 NTT DATA INTRAMART CORPORATION

目次

- 1. 改訂情報
- 2. はじめに
- 3. 情報収集
- 4. トラブルシューティング

改訂情報

変更年月日	変更内容
2019-04-01	初版
2019-12-01	第2版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「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」を削除しました。 ▪ 「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帳票の文字が文字化けする」を追加 ▪ 「PDF帳票の文字の位置がずれる」を追加
2020-08-01	第3版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「トラブルシューティング」 ▪ 「java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する」に新規事象の原因と解決方法を追加 ▪ 「PDF帳票出力時に画像が埋め込まれない」を追加
2020-12-01	第4版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「情報収集」の内容を見直し ▪ 「トラブルシューティング」 ▪ 「「マッピングしたAPIでエラーが発生しました。」とエラーメッセージが表示される」の解決方法のリンク先を変更

変更年月日	変更内容
2021-04-01	第5版 下記を追加・変更しました。 ■ 「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 ■ 「IM-PDFDesigner for Accel Platform 環境」のコラムの記述を変更 ■ 「トラブルシューティング」 ■ 「エラーコード「-104」が発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「エラーコード「-1012」が発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「java.lang.NoClassDefFoundError が発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「java.lang.UnsatisfiedLinkError が発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「PDFIllegalLicenseException が発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「PDF 帳票の文字が文字化けする」に新規現象、原因、解決方法を追加、および、既存現象の解決方法のリンク先を変更 ■ 「PDF 帳票の文字の位置がずれる」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「ユーザ定義タスクで帳票レイアウトファイルを選択するとエラーが発生する」の解決方法のリンク先を変更 ■ 「帳票デザインツール IOWebDOC」を追加

はじめに

本書の目的

本書では IM-PDFDesigner 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-PDFDesigner for Accel Platform リリースノート](#)
- [IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)
- [IM-PDFDesigner for Accel Platform プログラミングガイド](#)
- [IM-PDFDesigner for Accel Platform IM-LogicDesigner連携 操作ガイド](#)
- [IM-PDFDesigner for Accel Platform API ドキュメント](#)

対象読者

IM-PDFDesigner 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。
- **原因**
発生する現象の原因を記述しています。
- **解決方法**

情報収集

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-PDFDesigner 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
- 問題の再現する帳票レイアウトと再現データ

コラム

データがCSV/TXT/DAT形式の場合は、データファイルを提供してください。

データベースなどからデータを取得している場合は、データ取得部分のソースコードを提供してください。

- 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。

- 帳票レイアウトの作成ができない
- PDF帳票が出力されない

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）

- 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）
- 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-PDFDesigner for Accel Platform 環境

- IM-PDFDesigner for Accel Platform のバージョン
- IM-PDFDesigner for Accel Platform のエディション
- IOWebDOC のインストール先
- IOWebDOC の環境変数
- IOWebDOC のバージョン



コラム

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[帳票デザインツール・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の確認手順については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[連携エンジン IOWebDOC のバージョンの確認方法](#)」を参照してください。

バージョンの確認ができなかった場合、環境変数が正しく設定されていません。

環境変数の設定手順については、次を参照してください。

- Windows
「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数](#)」
- Linux
「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数](#)」

PDF帳票出力API

PDF帳票出力API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

- エラーコード「23」が発生する
- エラーコード「-23」が発生する
- エラーコード「-100」が発生する
- エラーコード「-103」が発生する
- エラーコード「-104」が発生する
- エラーコード「-1012」が発生する
- java.lang.NoClassDefFoundError が発生する
- java.lang.UnsatisfiedLinkError が発生する
- PDFIllegalLicenseException が発生する
- 運用を開始してからしばらくするとPDF帳票が出力されなくなる
- PDF帳票の文字が文字化けする
- PDF帳票の文字の位置がずれる

エラーコード「23」が発生する

現象

連票形式 IOCELA のPDF帳票出力時にエラーコード「23」が発生します。

原因

帳票レイアウトファイルで指定したカラム数と出力データのカラム数が一致していません。

解決方法

帳票レイアウトファイルで指定したカラム数と出力データのカラム数を同じにしてください。

エラーコード「-23」が発生する

現象

単票形式 IODOC のPDF帳票出力時にエラーコード「-23」が発生します。

原因

- 1.9.3.X
- 1.9.4.0
- 1.9.4.0.X

解決方法

連携エンジン IOWebDOC をアップデートしてください。

移行手順については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform 移行ガイド](#)」 - 「[intra-mart Accel Platform のアップデート](#)」を参照してください。

エラーコード「-100」が発生する

現象

PDF帳票出力時にエラーコード「-100」が発生します。

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 入出力先のディスク容量が不足している。
- 入出力先のディレクトリ、または、ファイルに対するアクセス権限が不足している。
- 連票形式 IOCELA の帳票レイアウトファイルの改行コードがCRLFになっている。（Linux 環境のみ）

解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

- 入出力先のディスク容量が不足している場合
入出力先のディスク容量を増やしてください。
- 入出力先のディレクトリ、または、ファイルに対するアクセス権限が不足している場合
入出力先のディレクトリ、または、ファイルに対するアクセス権限を変更してください。
- 連票形式 IOCELA の帳票レイアウトファイルの改行コードがCRLFになっている場合（Linux 環境のみ）

連票形式 IOCELA の帳票デザインツールは、改行コードがCRLFの帳票レイアウトファイルを出力します。帳票レイアウトファイル（.clf）の改行コードをCRLFからLFに変更してください。

エラーコード「-103」が発生する

現象

PDF帳票出力時にエラーコード「-103」が発生します。

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 連携エンジン IOWebDOC の実行権限が不足している。
- 連携エンジン IOWebDOC と 帳票デザインツール IOWebDOC のバージョンが合致していない。

解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

- 連携エンジン IOWebDOC の実行権限が不足している場合

連携エンジン IOWebDOC のbinディレクトリと配下のファイルに実行権限を付与してください。

- 連携エンジン IOWebDOC と 帳票デザインツール IOWebDOC のバージョンが合致していない場合

正しい組み合わせで運用してください。バージョンの組み合わせについては、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[帳票デザインツール・連携エンジンバージョン](#)」を参照してください。

エラーコード「-104」が発生する

現象

PDF帳票出力時にエラーコード「-104」が発生します。

原因

連携エンジン IOWebDOC の環境変数が正しく設定されていません。

解決方法

連携エンジン IOWebDOC 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、次を参照してください。

- Windows の場合
「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数](#)」
- Linux の場合

[「IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド」](#) - [「環境変数」](#)

エラーコード「-1012」が発生する

現象

PDF帳票出力時にエラーコード「-1012」が発生します。

原因

連携エンジン IOWebDOC のJavaライブラリ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、次を参照してください。

- Windows の場合

[「IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド」](#) - [「IOWebDOCのインストール」](#)

- Linux の場合

[「IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド」](#) - [「IOWebDOCのインストール」](#)

java.lang.NoClassDefFoundError 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.NoClassDefFoundError
```

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 連携エンジン IOWebDOC のJavaライブラリが正しく設定されていない。
- OpenJDK、または、Oracle JDK に必要なJavaライブラリが含まれていない。（分散構成でのみ発生します。）

解決方法

- 連携エンジン IOWebDOC 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、次を参照してください。

- スタンドアローン構成の場合

- Windows の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「JARファイル設置」

- Linux の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「JARファイル設置」

- 分散構成の場合

- Windows の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「JARファイル設置」

- Linux の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「JARファイル設置」

- 次の手順で、OpenJDK、または、Oracle JDK に必要なJavaライブラリを設定してください。

1. 次の jar ファイルをダウンロードします。

- javax.activation-api-1.2.0.jar (<https://mvnrepository.com/artifact/javax.activation/javax.activation-api>)
- jaxb-api-2.3.1.jar (<https://mvnrepository.com/artifact/javax.xml.bind/jaxb-api>)
- jaxb-core-2.3.0.1.jar (<https://mvnrepository.com/artifact/com.sun.xml.bind/jaxb-core>)
- jaxb-impl-2.3.2.jar (<https://mvnrepository.com/artifact/com.sun.xml.bind/jaxb-impl>)

2. Apache Tomcat を停止します。

3. ダウンロードした jar ファイルを、次のフォルダに配置します。

(Apache Tomcat のインストールフォルダ) /webapps/iowebdoc/WEB-INF/lib

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
```

原因

連携エンジン IOWebDOC の環境変数が正しく設定されていません。

解決方法

連携エンジン IOWebDOC 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、次を参照してください。

- Windows の場合
「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数](#)」
- Linux の場合
「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数](#)」

PDFIllegalLicenseException 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。

```
PDFIllegalLicenseException
```

原因

IM-PDFDesigner for Accel Platform 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、「[intra-mart Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[ライセンスの登録](#)」を参照してください。

運用を開始してからしばらくするとPDF帳票が出力されなくなる

現象

運用を開始してからしばらくするとPDF帳票が出力されなくなります。

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 連携エンジン IOWebDOC が動作するために必要なメモリ空き容量が不足している。
- 一時ディレクトリに大量のファイルが残っているため一時ファイルが作成できない。

解決方法

次のいずれかの対応を行ってください。

- 連携エンジン IOWebDOC が動作するために必要な空きメモリ容量が不足している場合

連携エンジン IOWebDOC はアプリケーションサーバ (JVM) とは別のメモリ領域も使用します。空きメモリ容量が不足している場合はメモリの増設などを検討してください。

必要な空きメモリ容量については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform リリースノート](#)」-「[システム要件](#)」を参照してください。

- 一時ディレクトリに大量のファイルが残っているため一時ファイルが作成できない場合

一時ディレクトリに大量のファイルが残っている場合はファイルを削除してください。IM-PDFDesigner for Accel Platform は次の一時ディレクトリを使用します。

- オペレーティングシステムの一時的ディレクトリ
- Javaの一時的ディレクトリ (java.io.tmpdir)
- intra-mart Accel Platform の一時ディレクトリ

PDF帳票の文字が文字化けする

現象

次のいずれかの現象が発生します。

- PDF帳票の「英数字/日本語」以外の文字が文字化けして表示されます。
- 固定文字は正しく表示されますが、プログラムから渡す文字が文字化けして表示されます。

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- PDF帳票の「英数字/日本語」以外の文字が文字化けして表示される場合

フォント埋め込みが無効になっています。

- 固定文字は正しく表示されるが、プログラムから渡す文字が文字化けして表示される場合

PDF帳票出力時の文字エンコード形式が指定されていません。

次のいずれかの対応を行ってください。

- PDF帳票の「英数字/日本語」以外の文字が文字化けして表示される場合

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。

- Windows の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[フォント埋め込み設定](#)」

- Linux の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[フォント埋め込み設定](#)」

- 固定文字は正しく表示されるが、プログラムから渡す文字が文字化けして表示される場合

PDF帳票出力時の文字エンコード形式を指定するようプログラムを修正してください。

修正内容については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform API ドキュメント](#)」を参照してください。

次はプログラムの修正例です。

```
var pdf = new IODoc(iodPath, "");  
pdf.setCharset( "UnicodeLittle" );  
// 後続処理を記載
```

PDF帳票の文字の位置がずれる

現象

PDF帳票の文字の位置がずれて表示されます。

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。

- Windows の場合

「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[フォント埋め込み設定](#)」

- Linux の場合

IM-LogicDesigner 連携

IM-LogicDesigner 連携 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

- ユーザ定義タスクで帳票レイアウトファイルを選択するとエラーが発生する
- 「マッピングしたAPIでエラーが発生しました。」とエラーメッセージが表示される
- PDF帳票出力時に画像が埋め込まれない

ユーザ定義タスクで帳票レイアウトファイルを選択するとエラーが発生する

現象

ユーザ定義タスクで帳票レイアウトファイルを選択すると、次のいずれかのエラーメッセージが表示されます。

Unable to load library 'iodocida':Native library (linux-x86-64/libiodocida.do) not found in resource

Could not initialize class jp.co.iothe.impdfrest.pdf_dpdf_logic.ida.IodocIda

原因

連携エンジン IOWebDOC の環境変数が正しく設定されていません。

解決方法

連携エンジン IOWebDOC 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、次を参照してください。

- Windows の場合
「IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド」 - 「環境変数」
- Linux の場合
「IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド」 - 「環境変数」

「マッピングしたAPIでエラーが発生しました。」とエラーメッセージが表示される

現象

ユーザ定義タスクの IOWebDOC (ddl) 定義 を実行した際に、次のエラーメッセージが表示されます。

マッピングしたAPIでエラーが発生しました。

原因

入力データのマッピングが正しく設定されていません。

解決方法

入力データのマッピングを正しく設定してください。

設定方法については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform IM-LogicDesigner連携 操作ガイド](#)」 - 「[マッピングの設定を行う](#)」を参照してください。

PDF帳票出力時に画像が埋め込まれない

現象

PDF帳票に、指定した画像が埋め込まれていない状態で出力されます。

原因

画像ファイルが正しく指定されていません。

解決方法

次の手順で、画像ファイルを埋め込む処理を設定してください。

- 単票形式 IODOC 場合
 1. 埋め込む画像ファイルをストレージに設置します。
 2. ストレージ上のパスを引数に、ストレージ操作のタスクを使ってストレージを取得します。
 3. 帳票レイアウトファイルにイメージボックスを配置します。
 4. 取得したストレージをイメージボックスの帳票項目に指定します。
- 連票形式 IOBDOC 場合
 1. 埋め込む画像ファイルを任意のパスに設置します。
 2. 帳票レイアウトファイルにイメージボックスを配置します。
 3. 埋め込む画像ファイルを設置したパスを、イメージボックスの帳票項目に指定します。

帳票デザインツール IOWebDOC

関連する現象

- [IPAフォント](#) が選択できない

IPAフォント が選択できない

現象

帳票デザインツール IOWebDOC 上で、IPAフォント が選択できません。

原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 帳票デザインツール IOWebDOC のインストールされた環境に、IPAフォント 自体がインストールされていません。
- IPAフォント はインストールされていますが、別のユーザに紐づく形式でインストールされており、帳票デザインツール IOWebDOC を使用するユーザへの利用権限がありません。

解決方法

IPAフォント を正しくインストールしてください。

インストール手順については、「[IM-PDFDesigner for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[IPAフォントのインストール](#)」を参照してください。