



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
2020-12-01	第2版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「はじめに」 ▪ 「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 ▪ 「情報収集」を追加 ▪ 「トラブルシューティング」 ▪ 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
2021-04-01	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のステップ」の「intra-mart サポートサイト」にリンクを追加
2021-08-01	第4版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「PDFメイクアップ インストール・ガイド」を更新
2021-12-01	第5版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「情報収集」に「Linux 環境」を追加
2022-06-01	第6版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「Windows 環境」、「Linux 環境」、「java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する」、「java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する」で、「IM-PDFCoordinator for Accel Platform セットアップガイド」の「環境変数の設定」を参照しているリンクが切れていたため、リンク・記述を変更

変更年月日	変更内容
2023-04-01	第7版 下記を追加・変更しました。 ▪ 「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 ▪ 「IM-PDFCoordinator for Accel Platform 環境」にエディションを追加

本書の目的

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

対象読者

IM-PDFCoordinator 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**

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-PDFCoordinator 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PDFファイル
- 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

- 全てのPDFファイルが編集加工できない
- 特定のPDFファイル名だけ編集加工できない
- 特定のPDFファイルだけが編集加工できない

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



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 / Basic 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-PDFCoordinator for Accel Platform のバージョン
- IM-PDFCoordinator for Accel Platform のエディション
- PDFメイクアップ のインストール先
- PDFメイクアップ の環境変数
- PDFメイクアップ のバージョン

Windows 環境



コラム

「IM-PDFCoordinator 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。

「YSS PDF Makeup 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「ypdfmulc」と入力し、実行します。

PDFメイクアップ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-PDFCoordinator 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。

Linux 環境



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「muvers」と入力し、実行します。

バージョンが次のように表示されることを確認してください。

```
$ muvers
PDF Makeup Version x.x.x.x(linux/sjis)
```

バージョンが表示されない場合は、「IM-PDFCoordinator 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-PDFCoordinator 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

- [java.lang.NoClassDefFoundError](#)が発生する
- [java.lang.UnsatisfiedLinkError](#)が発生する
- エラーコード「32」が発生する
- 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

[java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する](#)

現象

PDF処理時に次の例外ログが出力されます。

```
java.lang.NoClassDefFoundError
```

原因

連携エンジン PDFメイクアップ のJavaライブラリが正しく設定されていません。

解決方法

連携エンジン PDFメイクアップ 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。

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

[java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する](#)

現象

```
java.lang.UnsatisfiedLinkError
```

原因

連携エンジン PDFメイクアップ 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 PDFメイクアップ 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-PDFCoordinator for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数の設定](#)」
- Linux の場合
「[IM-PDFCoordinator for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数の設定](#)」

エラーコード「32」が発生する

現象

PDF処理時にエラーコード「32」が発生します。

原因

連携エンジン PDFメイクアップ のライセンスが無効です。

解決方法

連携エンジン PDFメイクアップ に、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、「[PDFメイクアップ インストール・ガイド](#)」 - 「[ライセンスコードの入力](#)」を参照してください。

PDFファイルの文字が文字化けする

現象

PDF処理で出力されたPDFファイルの文字が文字化けして表示されます。

原因

- JavaをUTF8で起動した場合（Javaの起動オプション：-Dfile.encoding=UTF-8）
- フォント埋め込みが無効になっています。

解決方法

次のいずれかの対応を行ってください。

- ソースコード内にて、{オブジェクト}.m_encode = “MS932”; を指定してください。

{オブジェクト}の部分は、作成したオブジェクトです。作成したオブジェクト毎の設定が必要です。

- 次の手順で、フォント埋め込みを有効にしてください。
 1. テキストエディタで<（連携エンジン PDFメイクアップ のインストールフォルダ）/etc/makeup.txt>を開きます。
 2. フォント埋め込みを制御するパラメータ「fontembed」に「1」を指定し、保存します。

```
fontembed=1
supportsigned=0
outline_order=0
```

PDFファイルの文字の位置がずれる

現象

PDF処理で出力されたPDFファイルの文字の位置がずれて表示されます。

原因

フォント埋め込みが無効になっています。

解決方法

次の手順で、フォント埋め込みを有効にしてください。

1. テキストエディタで<（連携エンジン PDFメイクアップ のインストールフォルダ）/etc/makeup.txt>を開きます。
2. フォント埋め込みを制御するパラメータ「fontembed」に「1」を指定し、保存します。

```
fontembed=1
supportsigned=0
outline_order=0
```