



Copyright © 2019 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-PDFCoordinator for Accel Platform 環境
- 4. トラブルシューティング
  - 4.1. 全般
    - 4.1.1. ファイアウォールソフトの警告ダイアログが表示される
    - 4.1.2. java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する
    - 4.1.3. java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する
    - 4.1.4. エラーコード「32」が発生する
    - 4.1.5. PDFファイルの文字が文字化けする
    - 4.1.6. PDFファイルの文字の位置がずれる
  - 4.2. PDF処理
    - 4.2.1. IM-LogicDesigner でPDF処理ができない

| 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。 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「はじめに」<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「前提条件」を追加</li><li>▪ 「トラブルシューティングのステップ」の説明を変更</li><li>▪ 「トラブルシューティングの読み方」の説明を変更</li></ul></li><li>▪ 「情報収集」を追加</li><li>▪ 「トラブルシューティング」<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 構成を変更</li><li>▪ 「PDFファイルの文字が文字化けする」を追加</li><li>▪ 「PDFファイルの文字の位置がずれる」を追加</li></ul></li></ul> |
| 2021-04-01 | 第3版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「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</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2021-08-01 | 第4版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「PDFメイクアップインストール・ガイド」を更新</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2021-12-01 | 第5版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「情報収集」に「Linux 環境」を追加</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2022-06-01 | 第6版 下記を追加・変更しました。 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 「Windows 環境」、「Linux 環境」、「<a href="#">java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する</a>」、「<a href="#">java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する</a>」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</li></ul>                                                                                 |

| 変更年月日      | 変更内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2023-04-01 | <p>第7版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">intra-mart Accel Platform インストール環境</a>」に intra-mart Accel Platform の Basic Edition 、および、 Professional Edition を追加</li> <li>「<a href="#">IM-PDFCoordinator for Accel Platform 環境</a>」にエディションを追加</li> </ul>                                                  |
| 2023-10-01 | <p>第8版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">トラブルシューティングの読み方</a>」に発生条件、回避方法、および、復旧方法を追加</li> <li>「<a href="#">トラブルシューティング</a>」の各事象に発生条件、回避方法、および、復旧方法を追加</li> </ul>                                                                                                                                     |
| 2023-10-31 | <p>第9版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">intra-mart Accel Platform インストール環境</a>」に intra-mart Accel Platform の Advance Edition を追加</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| 2024-04-01 | <p>第10版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">PDF処理</a>」を追加</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2024-10-01 | <p>第11版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「Windows 環境」の環境変数の設定についてのリンク先を変更</li> <li>「Linux 環境」の環境変数の設定についてのリンク先を変更</li> <li>「<a href="#">java.lang.NoClassDefFoundErrorが発生する</a>」の解決方法のJAR ファイル設置についてのリンク先を変更</li> <li>「<a href="#">java.lang.UnsatisfiedLinkErrorが発生する</a>」の解決方法の環境変数の設定についてのリンク先を変更</li> </ul> |
| 2025-10-01 | <p>第12版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">ファイアウォールソフトの警告ダイアログが表示される</a>」を追加</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| 2026-10-01 | <p>第13版 下記を追加・変更しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">IM-PDFCoordinator for Accel Platform 環境</a>」に環境変数、および、バージョンに関するコラムを追加 <ul style="list-style-type: none"> <li>「Windows 環境」を削除</li> <li>「Linux 環境」を削除</li> </ul> </li> </ul>                                                                                |

## 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。
- **発生条件**  
現象が発生する条件を記述しています。
- **原因**

- **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-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 / 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-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



#### 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。

確認手順については、「[IM-PDFCoordinator for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[環境変数の確認](#)」を参照してください。



#### 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](#)」からバージョンの組み合わせが確認できます。

現在お使いのバージョンの確認手順については、「[IM-PDFCoordinator for Accel Platform セットアップガイド](#)」 - 「[連携エンジン PDFメイクアップ のバージョンの確認方法](#)」を参照してください。

## 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

- ファイアウォールソフトの警告ダイアログが表示される
- `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

## ファイアウォールソフトの警告ダイアログが表示される

---

### 現象

ファイアウォールソフトの警告ダイアログが表示されます。

### 発生条件

- IM-PDFCoordinator for Accel Platform 2025 Autumn 以降（連携エンジン PDFメイクアップ V4.2.3.0以上）

### 原因

エラー処理強化のため、連携エンジンの内部処理でlocalhost内でのソケット通信処理を利用しています。

### 解決方法

表示された警告ダイアログに対して、「アクセスを許可する」、または、「キャンセル」を選択してください。

どちらを選択しても、IM-PDFCoordinator for Accel Platform の処理に影響はありません。

### 回避方法

ありません。

### 復旧方法

## 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
```

### 発生条件

- PDF処理実行時

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

### 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処理時に次の例外ログが出力されます。

java.lang.UnsatisfiedLinkError

## 発生条件

- PDF処理実行時

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

## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

ありません。

## 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。

## 発生条件

- PDF処理実行時

## 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。

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](#)」-「2 ライセンスコードの入力」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。

## 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。

#### 発生条件

- PDF処理実行時

#### 原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- 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
```

#### 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。

#### 発生条件

- PDF処理実行時

#### 原因

フォント埋め込みが無効になっています。

#### 解決方法

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
```

#### 回避方法

ありません。

#### 復旧方法

ありません。

PDF処理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

- [IM-LogicDesigner](#) でPDF処理ができない

## IM-LogicDesigner でPDF処理ができない

---

### 現象

IM-LogicDesigner 上でPDF処理ができません。

### 発生条件

- IM-LogicDesigner の JavaScript定義 を使用したPDF処理実行時

### 原因

次のいずれかの原因が考えられます。

- PDF処理の際に、ファイルの絶対パスを指定していない。
- ファイルの絶対パスを取得する際に、IM-LogicDesigner の JavaScript定義 で利用が制限されているAPIを使用し、エラーが発生している。



#### コラム

JavaScript定義 時の制限については、「[IM-LogicDesigner チュートリアルガイド](#)」 - 「[参考：ユーザ定義（JavaScript）における制限](#)」を参照してください。

### 解決方法

次のいずれかの対策が考えられます。

- ファイルの絶対パスを指定していない場合

PDF処理の際に、ファイルの絶対パスを指定してください。

- ファイルの絶対パスを取得する際に、利用が制限されているAPIを使用している場合

IM-PDFCoordinator for Accel Platform の一時ファイルを操作するAPIを使用してください。

対象ファイルを一時ファイルにコピー後、一時ファイルの絶対パスを取得してください。

上記APIの詳細については、「[IM-PDFCoordinator for Accel Platform プログラミングガイド](#)」 - 「[IotheCommonTempFiles](#)」を参照してください。

ありません。

復旧方法

ありません。