

ARCACLAVIS NEXT

V1.4.9
トラブルシューティングガイド

株式会社両備システムズ

改訂履歴

2023/11/10 6版

目次

1. 本書について	5
1.1. 本書の表記	5
1.2. 用語	6
2. 関連するマニュアル	7
3. こんなときは	8
3.1. NEXT 認証ができない	8
3.2. IC カード認証	10
3.2.1. IC カードが認識されない	10
3.2.2. IC カードリーダーが認識されない	11
3.2.3. その他	11
3.3. 顔認証	12
3.3.1. カメラが起動しない	12
3.3.2. 顔認証が成功しない	13
3.3.3. まばたき検知により顔認証が成功しない	15
3.3.4. 「顔の検出ができませんでした」と繰り返し表示される	16
3.3.5. その他	17
3.4. NEXT 認証を行った後、セーフモードに移行する	18
3.4.1. NEXT 認証サービスを手動で起動する	19
3.4.2. 頻繁にセーフモードに移行する	21
3.5. 管理者(ビルトイン)"admin"のパスワードが分からなくなった	27
3.6. Active Directory ユーザーアップローダーの実行に失敗する	29
3.6.1. 「Active Directory 接続設定」を取得する	30

3.6.2. 指定したドメイン名から NETBIOS 名を取得する	32
3.6.3. Active Directory サーバーからユーザー数を取得する	33
3.6.4. Active Directory サーバーからユーザー数を取得する（指定した設定値を使用する）	36
3.7. エラーメッセージ	38

1. 本書について

株式会社両備システムズ 認証セキュリティ製品「ARCACLAVIS NEXT」をご利用いただき、誠にありがとうございます。

ARCACLAVIS NEXT（アルカクラヴィス ネクスト、以下、NEXT）は、パスワードによる認証に IC カード認証や生体認証を組み合わせた二要素認証により、多くの情報を扱うコンピューター利用時の確実な本人認証を実現し、なりすまし、不正行為、情報漏えいを防ぐための認証強化を行うことができるセキュリティ製品です。

本書は、ARCACLAVIS NEXT に関するトラブルと対処方法について説明するトラブルシューティングガイドです。

1.1. 本書の表記

本書は、以下に示す表記、記号、四角囲い付きスタイルで記載しています。

表記例	説明
<OK>、<キャンセル>、<次へ>、<適用>	ボタン名は、“<>”で囲んで表しています。
[ファイル]-[開く]	メニューのコマンドの選択順を表しています。
「ダイアログ名」、「入力値」、「画面名」、「ファイル名」	“「」”で囲んでいる箇所は、ダイアログ名や入力値などを表しています。
チェックする、チェックしない、チェックをはずす、オンする、オフする	チェックボックスなどを選択する/選択しない、ON/OFF することを表しています。
[Ctrl]キー	キーは、“[]”で囲んで表しています。
[Ctrl]+[Alt]+[Del]キー	“+”で連結しているキー表記は、同時に複数のキーを押すことを表しています。
※	注釈を表しています。補足説明、コメントを記載しています。
サインイン/サインアウト	「サインイン/サインアウト」「ログオン/ログオフ」の操作、機能名称は「サインイン/サインアウト」を使用して記載しています。



ご利用にあたり、注意いただきたい事項について説明します。



補足的な情報について説明します。

1.2. 用語

ARCACLAVIS NEXT の用語については、「ARCACLAVIS NEXT 用語集」を参照してください。

2. 関連するマニュアル

本書以外にトラブルの内容によって、参照すべきマニュアルを一部、抜粋します。

トラブルの内容	マニュアル
注意事項や制約事項について	ARCACLAVIS NEXT リリースノート
インストールについて	ARCACLAVIS NEXT セットアップガイド
NEXT マネージャーについて	ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド
NEXT クライアントについて	ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド
クライアントアプリケーションのアップデートについて	ARCACLAVIS NEXT クライアントアップデートガイド
Active Directory ユーザーアップローダーについて	ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド

3. こんなときは

3.1. NEXT 認証ができない

NEXT クライアントで IC カード認証や顔認証が成功しない場合は、下記の認証方法で Windows へサインインすることができます。

- Windows 標準認証を使用

NEXT 認証を使用しないで Windows へサインインすることができます。

Windows 標準認証を使用して Windows へサインインする手順については、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.10. Windows 標準認証でのサインイン、ロック解除」を参照してください。

Info Windows 標準認証を使用する場合は、クライアント設定で「Windows 標準認証」がオンに設定されている必要があります。
クライアント設定については「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を参照してください。

- NEXT 緊急パスワード認証を使用

管理者から発行された NEXT 緊急パスワードを使用して Windows へサインインすることができます。

NEXT 緊急パスワードは、NEXT クライアントで、IC カード認証や顔認証の代わりに使用できる有効期限付きのパスワードです。

NEXT 緊急パスワード認証を使用して Windows へサインインする手順については、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.8. NEXT 緊急パスワード認証でのサインイン、ロック解除」を参照してください。

Info NEXT 緊急パスワードを使用する場合は、クライアント設定で「NEXT 緊急パスワード認証」がオンに設定されている必要があります。
クライアント設定については「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を参照してください。

- NEXT 管理者パスワード認証を使用

NEXT 管理者パスワードを使用して Windows へサインインすることができます。

NEXT 管理者パスワードは通常、クライアント設定を作成した管理者だけが把握しています。

NEXT 管理者パスワード認証を使用して Windows へサインインする手順については、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.9. NEXT 管理者パスワード認証でのサインイン、ロック解除」を参照してください。

Info NEXT 管理者パスワードを使用する場合は、クライアント設定で「NEXT 管理者パスワード認証」がオンに設定されている必要があります。
クライアント設定については「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を参照してください。

- Windows のセーフモードで起動

クライアント設定で、「Windows 標準認証」「NEXT 緊急パスワード認証」「NEXT 管理者パスワード認証」のいずれもオフに設定されている場合は、Windows へサインインすることができません。

その場合は、Windows のセーフモードでサインインしてください。

Windows のセーフモードでの起動については、PC のメーカーやマイクロソフト社の Web サイトを参照してください。

3.2. IC カード認証

本章では、IC カード認証に関するトラブルと対処方法について説明します。

IC カードリーダーに IC カードをセットしているにもかかわらず、「IC カード：読み取り中・・・」と表示され、IC カード認証ができない場合は、IC カード、または IC カードリーダーに問題がある可能性があります。



3.2.1. IC カードが認識されない

IC カードが認識されない場合は、以下の項目を確認してください。

IC カードが認識されない要因	対処方法
IC カードが正しくセットされていない	IC カードが IC カードリーダーに正しくセットされていない可能性があります。 正しくセットされているかご確認ください。
IC カードが壊れている	IC カードリーダーに別の IC カードをセットした際に、メッセージが「IC カード：検知済み」と表示された場合は、IC カードが壊れている可能性があります。 別の IC カードをご使用ください。
対応していない IC カードを使用している	対応している IC カードについては、「ARCACLAVIS NEXT 動作環境一覧」を参照してください。

3.2.2. IC カードリーダーが認識されない

IC カードリーダーが認識されない場合は、以下の項目を確認してください。

IC カードリーダーが認識されない要因	対処方法
IC カードリーダーが正しく接続されていない	ご使用のコンピューターに IC カードリーダーが正しく接続されていない可能性があります。 正しく接続されているかご確認ください。
IC カードリーダーのドライバがインストールされていない	IC カードリーダーのドライバについては、「NFC ポートソフトウェア (PaSoRi ドライバ)」を参照してください。
IC カードリーダーが壊れている	ご使用のコンピューターに別の IC カードリーダーを接続して IC カードをセットした際に、メッセージが「IC カード：検知済み」と表示された場合は、IC カードリーダーが壊れている可能性があります。 別の IC カードリーダーをご使用ください。
対応していない IC カードリーダーを使用している	対応している IC カードリーダーについては、「ARCACLAVIS NEXT 動作環境一覧」を参照してください。

3.2.3. その他

IC カード認証に失敗するその他の原因として、以下の要因が考えられます。

IC カード認証が失敗するその他の要因	対処方法
IC カードリーダーが 2 台以上接続されている	IC カードリーダーの接続は 1 台のみ動作保証としています。 IC カードリーダーが 2 台以上接続されている場合は、1 台のみの接続としてください。
IC カード認証含め、NEXT クライアントの動作がおかしい	NEXT クライアントがインストールされているコンピューターが要件を満たしていない可能性があります。 NEXT クライアントの要件については、「ARCACLAVIS NEXT 動作環境一覧」を参照してください。

3.3. 顔認証

本章では、顔認証に関するトラブルと対処方法について説明します。

3.3.1. カメラが起動しない

カメラが起動しない場合は、以下の項目を確認してください。

カメラが起動しない要因	対処方法
カメラが別アプリケーションで使用されている	マイクロソフト社の Teams や Skype など、他のアプリケーションでカメラが使用中の場合、顔認証時にカメラが使用不能な状態となります。 カメラが使用されている他のアプリケーションを終了した後、カメラが利用できるかご確認ください。
カメラが正しく接続されていない	ご使用のコンピューターにカメラが正しく接続されていない可能性があります。 正しく接続されているかご確認ください。
カメラが壊れている	ご使用のコンピューターに別のカメラを接続してカメラが起動するかご確認ください。
OS の設定により、カメラの使用が許可されていない	OS の設定でカメラの使用を許可してください。 参考手順：[スタート] -> [設定] -> [プライバシー] -> [カメラ] -> [このデバイスのカメラへのアクセスを許可する] をオン
OS の省電力設定などにより、カメラへの給電が不足している	省電力設定を無効化してお試しください。

3.3.2. 顔認証が成功しない

顔認証に失敗する要因

照合画面に「顔照合エラー」が表示される場合や、照合タイムアウト時間内に顔認証が成功せず「顔認証に失敗しました」とエラーが表示される場合、顔登録が成功しない場合は、以下の項目を確認してください。

顔認証に失敗する要因	対処方法
カメラと顔の距離が遠すぎる、または近すぎる。	ガイドの中に顔全体が映るように調整してください。
カメラに向かって上下左右を向いている。	コンピューターではなく、カメラに向かって正面を向いてください。
他の人が映りこんでいる。	本人のみが映るようにしてください。
目、鼻、口など顔の一部が隠れている。	手やマフラーなどで顔の一部が隠れないようにしてください。髪が輪郭や顔の一部を隠している場合は顔にかからないようにしてください。
顔情報登録時の化粧と明らかに異なっている。	顔情報登録時の化粧に近い状態にするか、再度、顔情報登録を行ってください。
顔情報登録時に使用していたメガネと明らかに異なっている。	顔情報登録時に使用していたメガネを使用するか、再度、顔情報登録を行ってください。
マスクを着用している。（「マスクを使用する」がオフ時のみ）	マスクを着用していない状態で顔認証を行ってください。
色の濃いマスク、柄のあるマスクを着用している。（「マスクを使用する」がオン時のみ）	白や薄い色のマスク、柄のないマスクを着用してください。白や薄い色のマスク、柄のないマスクを着用すると照合が成功しやすくなります。黒色のマスク、肌色に近いマスクを着用すると、照合が失敗しやすくなります。
マスク着用時に、鼻を出している。	マスク着用時は、鼻を隠すようにすると、照合が成功しやすくなります。 鼻を出すと、照合が失敗しやすくなります。
サングラスや眼帯をしている。	顔認証時はサングラスや眼帯を外してください。
逆光などで強い光が当たっている。	強い光が当たらない向き、場所へ移動する、またはカメラの向きを変えてください。
周囲環境が暗すぎる。	顔認証時はできるだけ明るい場所で行ってください。ただし、逆行など一方向から強い光が当たる場所は避けてください。
背景が暗いなどで背景と顔周辺の見分けがつかない。	後ろの背景が暗すぎる、明るすぎる場所は避けて使用してください。

顔認証に失敗する要因	対処方法
顔情報が登録されていない	サインインしようとしている NEXT ユーザーに顔情報が登録されていない可能性があります。 顔情報の登録については、管理者が行う場合は、「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を、利用者が行う場合は、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「4.2. 顔情報登録」を参照してください。
顔認証時の照合精度が高く設定されている	照合精度が高く設定されていて、登録されている顔情報とは不一致と判定されている可能性があります。 照合精度の調整を行ってください。 照合精度の調整については、「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を参照してください。

顔認証に失敗することが多いユーザーへの対処方法

顔認証に失敗することが多いユーザーに対しては、以下のいずれかの対処方法を行ってください。

- ・照合精度の設定

照合精度を低く設定することで、本人拒否率を下げるすることができます。照合精度の設定については「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を参照してください。

- ・顔情報の再登録

顔に著しい外形的变化があった場合や、周囲環境に著しい変化があった場合には、顔情報の再登録を行ってください。顔情報の再登録時は、顔認証を行う環境と同一、または近い環境で行うようにしてください。顔情報の再登録については管理者が行う場合は、「ARCACLAVIS NEXT 管理者ガイド」を、利用者が行う場合は、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「4.2. 顔情報登録」を参照してください。

3.3.3. まばたき検知により顔認証が成功しない

顔認証オプションで「強化する」を設定し、まばたき検知機能が有効時に顔認証が成功しない場合は、以下の項目を確認してください。

まばたき検知機能が有効時に顔認証が成功しない要因	対処方法
ご使用の環境の問題	室内が極端に暗い環境や、逆光のある環境、またはサングラスを掛けている場合は、まばたき検知に失敗する場合があります。まばたき検知機能については、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.2.2.顔情報を利用したサインイン認証」を参照してください。
照合画面のメッセージが「目を大きく開いてください」から変わらない	開眼状態のチェックに失敗しています。 カメラに向かって、目を大きく開いてください。
照合画面のメッセージが「まばたきをしてください」の後、再度「目を大きく開いてください」と表示される	まばたき状態のチェックに失敗しています。 カメラに向かって、目を大きく開いた状態からしっかりとまばたきをしてください。
照合画面のメッセージが「顔照合エラー」と表示される	まばたき検知のチェックは成功しています。 「3.3.2. 顔認証が成功しない」を参照してください。

3.3.4. 「顔の検出ができませんでした」と繰り返し表示される

顔登録時、顔認証時に「顔の検出ができませんでした」と繰り返し表示される場合があります。

インターネットに接続されている環境で繰り返し表示される場合

インターネットに接続されている環境で「顔の検出ができませんでした」と繰り返し表示される場合は、「3.3.2. 顔認証が成功しない」、「3.3.5. その他」を参照してください。

インターネットに接続されていない環境で繰り返し表示される場合

インターネットに接続されていない環境の場合、OS のグループポリシー「ルート証明書の自動更新をオフにする」を有効にする必要があります。

ARCACLAVIS NEXT では内部的に自己証明書を利用します。自己証明書をアプリケーションが利用する場合、OS によるルート証明書の自動更新機能はインターネットに接続されていない環境においても、ctldl.windowsupdate.com（マイクロソフト社のサイト）にアクセスを試行します。しかしインターネットに接続されていないため、このアクセスは失敗しますが既定で15秒のタイムアウトまで遅延が発生します。この遅延が発生すると、「クライアントのインストールに失敗する」、「正常に認証できない、認証情報の登録ができない」などが発生します。

この遅延を回避するために、「ルート証明書の自動更新をオフにする」を有効にする必要があります。これはマイクロソフト社の仕様によります。

グループポリシーの設定は、NEXT サーバー、NEXT クライアントとも行ってください。

グループポリシーの設定：

[コンピューターの構成]-[管理用テンプレート]-[システム]-[インターネット通信の管理]-[インターネット通信の設定]-[ルート証明書の自動更新をオフにする] を有効にします。

3.3.5. その他

顔認証に失敗するその他の原因として、以下の要因が考えられます。

顔認証が失敗するその他の要因	対処方法
顔認証用のランタイム「RS OLFACE」がインストールされていない	顔認証用のランタイム「RS OLFACE」については、「RS OLFACE インストールマニュアル」を参照してください。
顔認証含め、NEXT クライアントの動作がおかしい	NEXT クライアントがインストールされているコンピューターが要件を満たしていない。 NEXT クライアントの要件については、「ARCACLAVIS NEXT 動作環境一覧」を参照してください。

3.4. NEXT 認証を行った後、セーフモードに移行する

下記のような PC を NEXT クライアントで使用している場合、NEXT 認証を行った後、頻繁にセーフモードに移行する場合があります。

- ・ 極端に低いスペックの PC
- ・ 起動時に HDD などに大量の負荷がかかる PC

セーフモードへ移行した場合、「NEXT 認証中にエラーが発生しました。Windows アカウント情報を入力してサインインを行ってください。PC を再起動してもエラーが発生する場合は、管理者へご連絡ください。」と下図のように表示されます。



理由としては、NEXT 認証後 Windows へサインインする際に NEXT クライアントで使用する NEXT 認証サービスの起動が時間内に完了せずタイムアウトするためです。

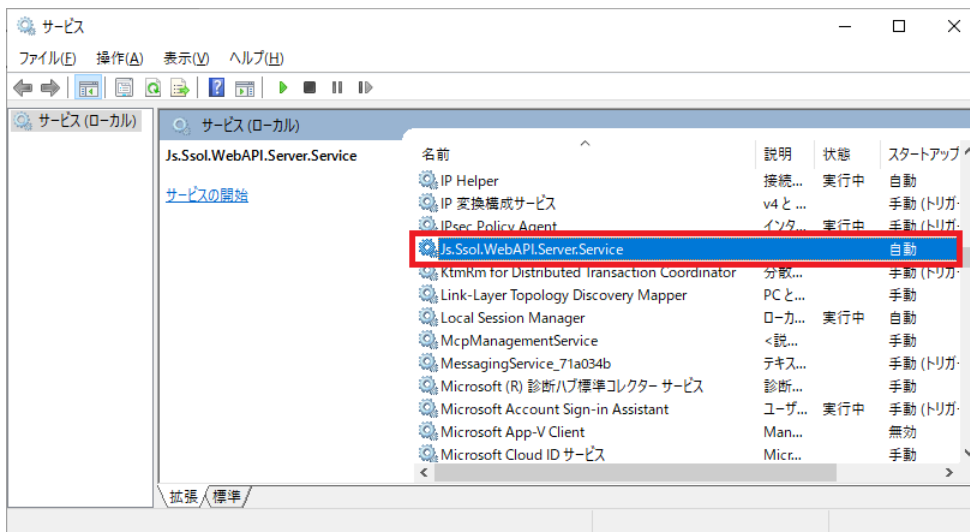
一度 NEXT 認証サービスの起動に失敗すると、手動で NEXT 認証サービスを起動しない限り復帰せず常にセーフモードとなります。

手動で NEXT 認証サービスを起動して PC を再起動してもセーフモードに移行する場合は、NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更する、またはスペックの良い PC をご利用して頂くなどの対応が必要となります。

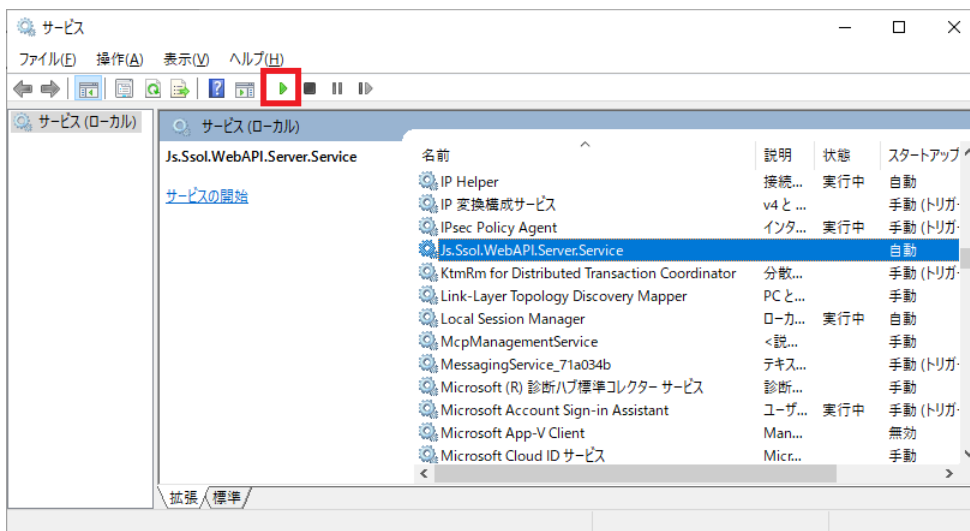
3.4.1. NEXT 認証サービスを手動で起動する

NEXT クライアントで使用する NEXT 認証サービスを起動する手順は、下記を参照してください。

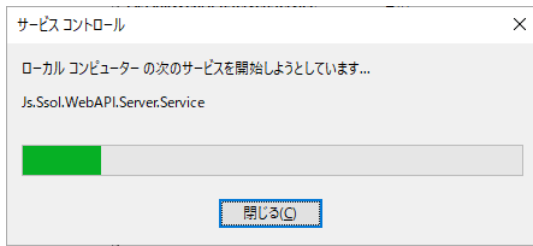
1. 「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.11. NEXT セーフモードでのサインイン、ロック解除」を参照して Administrators 権限のユーザーで Windows へサインインしてください。
2. スタートメニューから[Windows 管理ツール]-[サービス]を選択してサービスを開きます。
3. 「サービス(ローカル)」から「Js.Ssol.WebAPI.Server.Service」のサービスを選択してください。
※「状態」が「実行中」と表示されている場合は、NEXT 認証サービスは起動済みです。



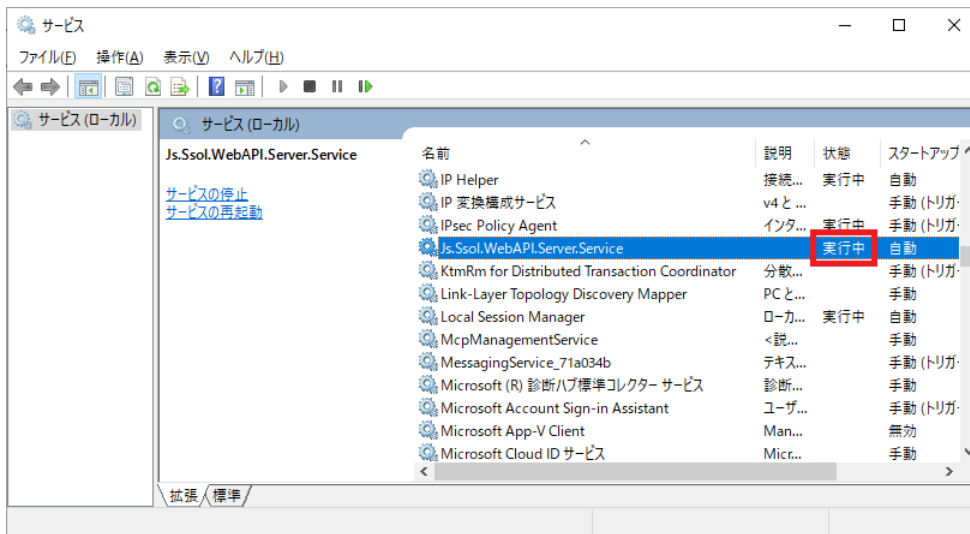
4. 「開始」ボタンをクリックしてください。



5. 「Js.Ssol.WebAPI.Server.Service」のサービスを開始するため、「サービスコントロール」ウィンドウが表示されます。そのままお待ちください。



6. 「サービスコントロール」ウィンドウが自動で閉じられ、「Js.Ssol.WebAPI.Server.Service」のサービスの「状態」が「実行中」となり、NEXT 認証サービスの起動が完了します。



7. サインアウト、またはロックを行い、再度 NEXT 認証でサインインしてください。

3.4.2. 頻繁にセーフモードに移行する

NEXT 認証後、頻繁にセーフモードへ移行する対策として、NEXT クライアントの NEXT 認証サービスの起動状態をチェックし、起動していなければ自動的に起動を行う復旧機能を設けています。

復旧機能の概要

NEXT クライアントをインストールする際にタスクスケジューラ「NEXTWebAPIServerServiceMonitor」を作成しています。

本タスクスケジューラでは、Windows へのサインイン時、NEXT クライアントの NEXT 認証サービスの起動をチェックし、起動していなければ起動を行います。

また、その後リトライ処理として、5 分間隔で 3 回繰り返します。

3 回リトライを行っても NEXT クライアントの NEXT 認証サービスが起動できなかった場合は、イベントログを出力します。

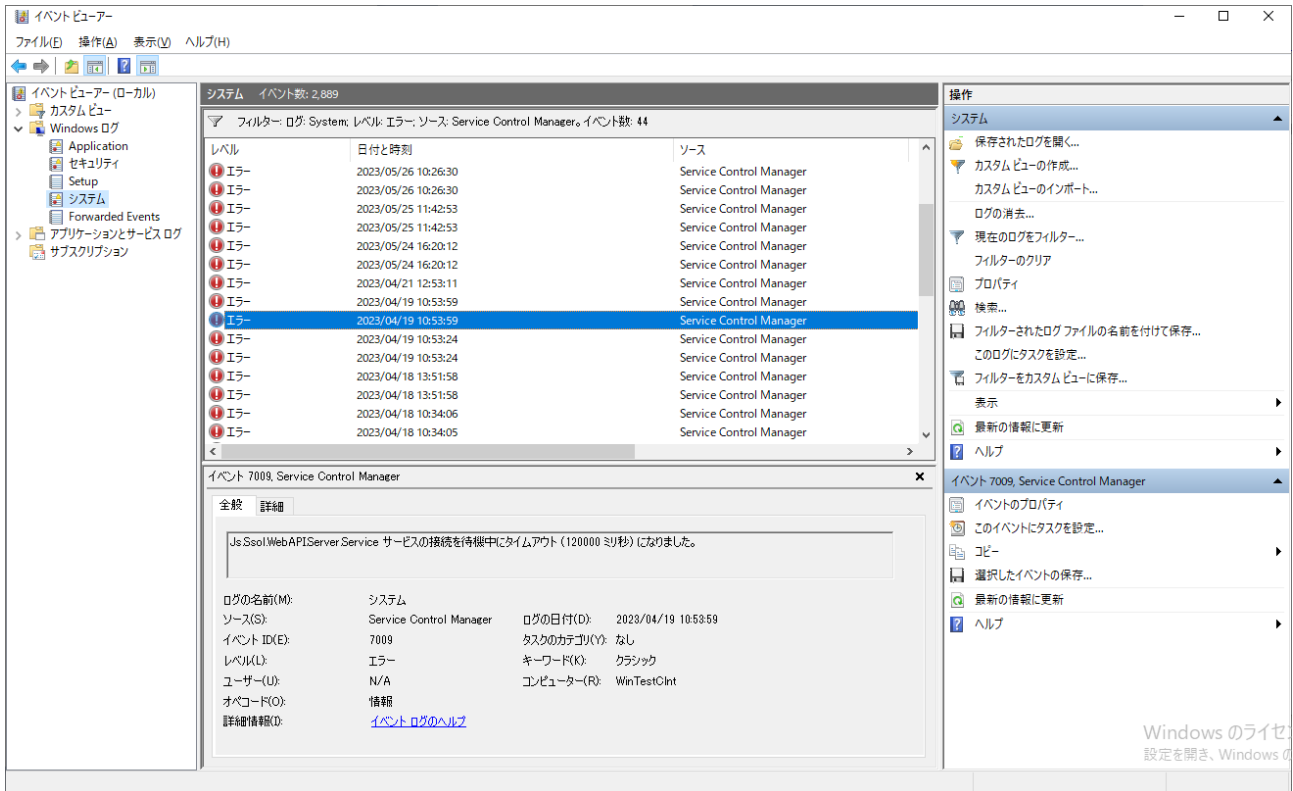
Info NEXT クライアントの Windows イベントログに出力されます。

イベントログの出力内容

レベル	ソース	メッセージ
エラー	Service Control Manager	Js.Ssol.WebAPI.Server.Service サービスの接続を待機中にタイムアウト (120000 ミリ秒) になりました。

イベントログの出力例

復旧機能を行っても NEXT クライアントの NEXT 認証サービスが起動できなかった場合は、以下のようにイベントログが出力されます。



上記イベントログが出力されている場合は、レジストリ内にある NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更してください。

その場合、復旧機能では Windows へサインインしてから計 15 分間はリトライ処理が行われますので、15 分以上の値に変更するようにしてください。

レジストリ値の変更については、「NEXT クライアントの NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更する」を参照してください。

NEXT クライアントの NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更する

NEXT 認証後、頻繁にセーフモードへ移行する場合は、レジストリ内にある NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更する対応を行うか、スペックの良い PC をご利用して頂くなどの対応が必要となります。

NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を変更する手順は、下記を参照してください。

Info

レジストリを誤って編集すると、オペレーティング システムを完全に再インストールする必要がある重大な問題が発生し、データが失われる可能性があります。

そのため、レジストリを変更する場合は、レジストリをあらかじめバックアップすることをお勧めします。

レジストリをバックアップする手順は、Microsoft の下記ページを参照してください。

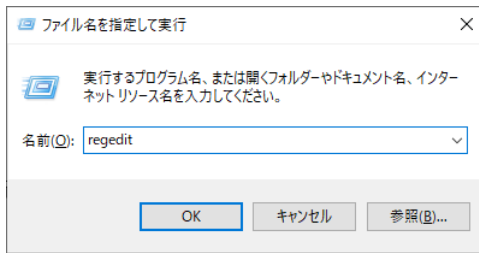
<https://support.microsoft.com/ja-jp/topic/windows-%E3%81%A7%E3%83%AC%E3%82%B8%E3%82%B9%E3%83%88%E3%83%AA%E3%82%92%E3%83%90%E3%83%83%E3%82%AF%E3%82%A2%E3%83%83%E3%83%97%E3%81%8A%E3%82%88%E3%81%B3%E5%BE%A9%E5%85%83%E3%81%99%E3%82%8B%E6%96%B9%E6%B3%95-855140ad-e318-2a13-2829-d428a2ab0692>

レジストリを変更することによる障害に対して、サポート及び損害の責任について弊社は一切の責任を負いませんのでご注意ください。

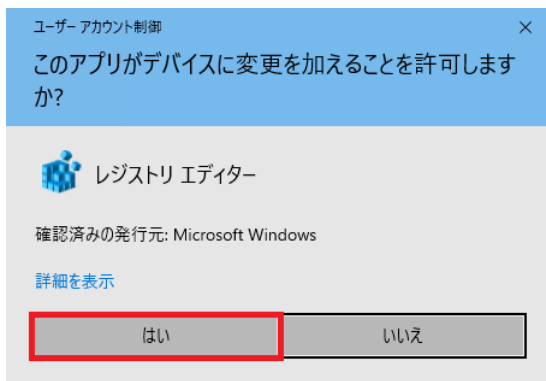
1. 「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.11. NEXT セーフモードでのサインイン、ロック解除」を参照して Administrators 権限のユーザーで Windows へサインインしてください。
2. スタートメニューを右クリックして、[ファイル名を指定して実行]を選択してください。



3. 「ファイル名を指定して実行」ウィンドウが開きますので、「名前」に「regedit」と入力して<OK>ボタンをクリックしてください。



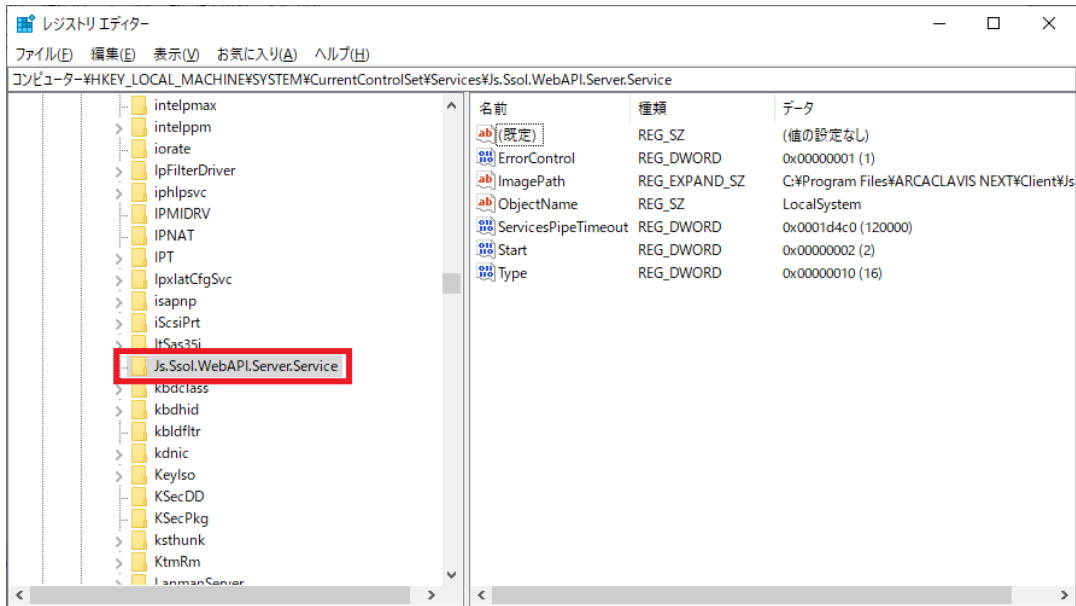
4. ユーザーアカウント制御が表示されるので、「はい」をクリックします。



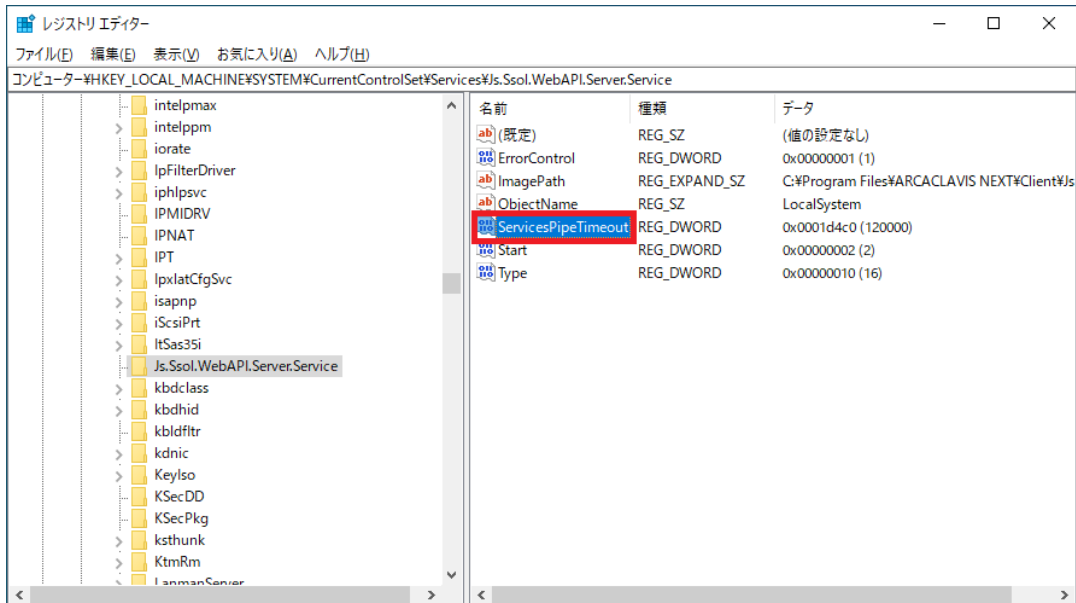
5. 「レジストリエディター」ウィンドウが開きます。



6. レジストリエディターの左側にあるツリーで、
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Js.Ssol.WebAPI.Server.Service]を選択してください。



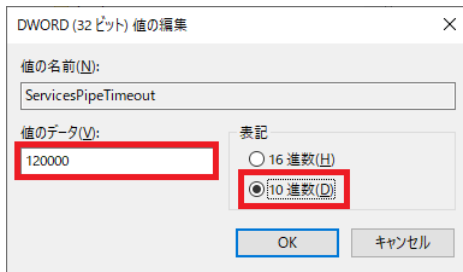
7. レジストリエディターの右側にあるツリーで「ServicesPipeTimeout」を選択してください。



8. メニューの[編集]-[修正]をクリックしてください。



9. レジストリの編集ダイアログが開くので、「表記」から「10進数」をクリックし、「値のデータ」を修正してください。



Info ServicesPipeTimeout の値は msec で入力してください。
初期設定では「120000」が設定されており、120 秒の設定になっています。
ご使用の環境に合わせて NEXT 認証サービス起動のタイムアウト値を調整してください。

10. <OK>ボタンをクリックして、レジストリウィンドウを閉じてください。
11. PC の再起動を行って、再度 NEXT 認証を行ってください。

Info レジストリ値の変更の反映は、PC の再起動後となります。

3.5. 管理者(ビルトイン)"admin"のパスワードが分からなくなった

管理者(ビルトイン)ユーザー"admin"のパスワードが分からなくなった場合、NEXT サーバーの再インストールを行わずに管理者(ビルトイン)ユーザー"admin"のパスワードをリセットし、パスワードの初期値"password"に戻すことができます。

Info ビルトインユーザー"admin"の NEXT ユーザーID を変更、または削除していた場合は、初期設定の状態ですビルトインユーザー"admin"を復元します。

管理者(ビルトイン)ユーザー"admin"のパスワードをリセットする手順について説明します。

1. NEXT サーバー用コンピューターに Administrators 権限のユーザーでサインインしてください。
2. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
3. NEXT サーバーのインストールフォルダに移動します。

```
> cd C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\Server
```

Info NEXT クライアント(無料版)では、下記フォルダに移動してください。
C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\OneClient\Server

4. 管理者(ビルトイン)ユーザー"admin"のパスワードをリセットするコマンドを実行します。

```
> Setup.Support resetadmin
```

5. 管理者権限のある Windows ユーザー名を入力してください。
※セキュリティ対策として、管理者(ビルトイン)ユーザー"admin"のパスワードをリセットする場合は、ローカルコンピューターの管理者権限のあるユーザーの情報が必要となります。

```
> Setup.Support resetadmin
> 管理者(ビルトイン)のパスワードをリセットします
> Windows ユーザー:
```

例) Windows ユーザー:Administrator

6. 入力した Windows ユーザーのパスワードを入力してください。

```
> Setup.Support resetadmin
> 管理者(ビルトイン)のパスワードをリセットします
> Windows ユーザー:Administrator
> Windows パスワード:
```

Info 入力したパスワードは、セキュリティの関係上、伏字で表示されます。

7. 「管理者(ビルトイン)のパスワードをリセットしました」と表示され、管理者(ビルトイン)ユーザー“admin”のパスワードがリセットされ、パスワードの初期値"password"に戻します。

```

> Setup.Support resetadmin
> 管理者(ビルトイン)のパスワードをリセットします
> Windows ユーザー:Administrator
> Windows パスワード: *****
> リセット開始
> 管理者(ビルトイン)のパスワードをリセットしました
    
```

本コマンド実行時に表示されるエラーメッセージは下記のとおりです。

出力メッセージ	対応方法
実行するユーザーに管理者権限がありません	管理者権限がない状態でコマンドを実行した場合に表示されるエラーです。 コマンドプロンプトを管理者権限で起動して実行してください。
Windows 認証エラー	Windows 認証エラーの場合に表示されるエラーです。 <ul style="list-style-type: none"> ・手順 5 で入力した Windows ユーザーが存在しない ・手順 6 で入力したパスワードが間違っている コマンドを再実行し、正しい Windows ユーザー名、パスワードを入力してください。
管理者権限がないため操作をキャンセルしました	手順 5 で入力した Windows ユーザーに管理者権限がない場合に 表示されるエラーです。 コマンドを再実行し、管理者権限のある Windows ユーザー名を入力してください。

3.6. Active Directory ユーザーアップローダーの実行に失敗する

本章では、Active Directory ユーザーアップローダーに関するトラブルと対処方法について説明します。

Active Directory ユーザーアップローダーのコマンドを使用して、原因の切り分けを行うことができます。

No	コマンドの概要	コマンドの詳細
1	「Active Directory 接続設定」を取得する	「Active Directory 接続設定」の設定値を取得し、表示します。
2	指定したドメイン名から NETBIOS 名を取得する	指定した「Active Directory ドメイン」から NETBIOS 名を取得し、表示します。
3	Active Directory サーバーからユーザー数を取得する	「Active Directory 接続設定」、および「Active Directory グループ」を取得し、Active Directory サーバーから該当グループに所属しているユーザー数を取得し、表示します。
4	Active Directory サーバーからユーザー数を取得する (指定した設定値を使用する)	指定した「Active Directory 接続設定」、および「Active Directory グループ」を使用して、Active Directory サーバーから該当グループに所属しているユーザー数を取得し、表示します。

Info Active Directory ユーザーアップローダーのコマンドを使用する場合は、下記の事項を満たしている必要があります。

- ・ Active Directory ユーザーアップローダーがインストールされている PC は、Active Directory サーバーと同一ドメインに参加している。
- ・ Active Directory ユーザーアップローダーがインストールされている PC に、Active Directory ドメインのアカウントでサインインしている。
※ローカルアカウントのユーザーでは使用できません。
- ・ Active Directory ユーザーアップローダーがインストールされている PC から Active Directory サーバーのドメイン名が名前解決できる。

【確認手順例】

1. 管理者権限でコマンドプロンプトを起動
2. 「nslookup {Active Directory サーバーのドメイン名}」を実行
3. エラーが発生せず、正しい Active Directory サーバーの IP アドレスが表示される

3.6.1. 「Active Directory 接続設定」を取得する

本コマンドでは、NEXT マネージャーの「Active Directory ユーザー自動インポート」に設定されている「Active Directory 接続設定」が正しく取得できるかを確認することができます。

以下の手順で行います。

1. Active Directory ユーザーアップローダー用コンピューターに Active Directory サーバーのドメインユーザー（管理者権限）でサインインしてください。
2. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
3. Active Directory ユーザーアップローダーのインストールフォルダに移動します。

```
> cd C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\AdUserUploader
```

4. 下記コマンドを実行します。

```
> Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader print
```

5. 下記のようにコマンドの実行結果が表示されれば正常です。

```
--- NEXT サーバー[https://{NEXT サーバーの IP アドレス}]に接続中 ---
--- Active Directory 接続設定 ---
Active Directory ドメイン:[Active Directory ドメインの設定値]
Active Directory 管理者:[Active Directory 管理者の設定値]
Active Directory 管理者パスワード[Active Directory 管理者パスワードの設定値]

SearchRoot:LDAP://[SearchRoot の値]
```

Info 「Active Directory 管理者パスワード」は、先頭と末尾以外の文字は伏字で表示します。

本コマンド実行時に表示されるエラーメッセージは下記のとおりです。

出力メッセージ	対応方法
Active Directory 接続設定が設定されていません。 コントロール設定から Active Directory 接続設定を設定した後、Active Directory ユーザーアップローダーを再実行してください。	「Active Directory ドメイン」が未設定です。 コントロール設定から Active Directory 接続設定を設定してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。
Active Directory テンプレート設定が設定されていません。 コントロール設定から Active Directory テンプレート設定を設定した後、Active Directory ユーザーアップローダーを再実行してください。	「Active Directory テンプレート設定」が未設定です。 コントロール設定から Active Directory テンプレート設定を設定してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。

出力メッセージ	対応方法
<p>NEXT サーバー[https://{NEXT サーバーの IP アドレス}/]へ接続できません 対象のコンピューターによって拒否されたため、接続できませんでした。({NEXT サーバーの IP アドレス}:443)</p>	<p>NEXT サーバーとの通信に失敗しています。 クライアント設定の「NEXT Web サーバーURL」が正しく入力されているか、NEXT サーバーが稼働しているか、通信状態に問題が無いかご確認ください。</p> <p>詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>
<p>初期設定が実行されていません</p>	<p>Active Directory ユーザーアップローダーの初期設定が実行されていません。</p> <p>詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>

3.6.2. 指定したドメイン名から NETBIOS 名を取得する

本コマンドでは、指定した「Active Directory ドメイン」から NETBIOS 名を正しく取得できるかを確認することができます。

以下の手順で行います。

1. Active Directory ユーザーアップローダー用コンピューターに Active Directory サーバーのドメイン ユーザー（管理者権限）でサインインしてください。
2. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
3. Active Directory ユーザーアップローダーのインストールフォルダに移動します。

```
> cd C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\AdUserUploader
```

4. 下記コマンドを実行します。

```
> Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader connect {Active Directory ドメイン}
```

実行例) Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader connect TEST-DOMAIN

5. 下記のようにコマンドの実行結果が表示されれば正常です。

注意) AD ドメインのアカウントでサインインしている状態、かつ管理者権限が必要となります。

```
--- NETBIOS 名を取得中 ---  
取得した NETBIOS 名:[NETBIOS 名]
```

本コマンド実行時に表示されるエラーメッセージは下記のとおりです。

出力メッセージ	対応方法
引数が不足しています。下記書式で実行してください。 Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader connect {Active Directory ドメイン}	本コマンド実行時にパラメータが不足しています。正しい書式でコマンドを入力してください。
Active Directory サーバーへ接続できません NETBIOS 名が取得できませんでした	指定した「Active Directory ドメイン」から NETBIOS 名の取得ができませんでした。 指定した「Active Directory ドメイン」が正しいか確認してください。
Active Directory サーバーへ接続できません 指定されたドメインがないか、またはアクセスできません。	アクセス権限がないため、NETBIOS が取得できませんでした。 ドメインアカウントのユーザーでサインインしているか確認してください。
初期設定が実行されていません	Active Directory ユーザーアップローダーの初期設定が実行されていません。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。

3.6.3. Active Directory サーバーからユーザー数を取得する

本コマンドでは、NEXT マネージャーの「Active Directory ユーザー自動インポート」に設定されている「Active Directory 接続設定」、および「Active Directory テンプレート設定」を使用して、Active Directory サーバーから「Active Directory グループ」に参加しているユーザー数を正しく取得できるかを確認することができます。

以下の手順で行います。

1. Active Directory ユーザーアップローダー用コンピューターに Active Directory サーバーのドメインユーザー（管理者権限）でサインインしてください。
2. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
3. Active Directory ユーザーアップローダーのインストールフォルダに移動します。

```
> cd C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\AdUserUploader
```

4. 下記コマンドを実行します。

```
> Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader test
```

5. 下記のようにコマンドの実行結果が表示されれば正常です。

注意) AD ドメインのアカウントでサインインしている状態、かつ管理者権限が必要となります。

```
--- NEXT サーバー[https://{NEXT サーバーの IP アドレス}]に接続中 ---
--- Active Directory 接続設定 ---
Active Directory ドメイン:[Active Directory ドメインの設定値]
Active Directory 管理者:[Active Directory 管理者の設定値]
Active Directory 管理者パスワード[Active Directory 管理者パスワードの設定値]
--- SearchRoot を作成中 ---
SearchRoot:LDAP://{SearchRoot の値}
--- NETBIOS 名を取得中 ---
取得した NETBIOS 名:[NETBIOS 名]
--- 各 Active Directory グループに参加中のユーザー数を取得中 ---
グループ名:[Active Directory グループ名]、ユーザー数:[ユーザー数]
```

Info 「Active Directory 管理者パスワード」は、先頭と末尾以外の文字は伏字で表示します。
「Active Directory テンプレート設定」を複数設定している場合は、それぞれの Active Directory グループに参加中のユーザー数を表示します。

本コマンド実行時に表示されるエラーメッセージは下記のとおりです。

出力メッセージ	対応方法
<p>Active Directory 接続設定が設定されていません。 コントロール設定から Active Directory 接続設定を設定した後、Active Directory ユーザーアップローダーを再実行してください。</p>	<p>「Active Directory ドメイン」が未設定です。 コントロール設定から Active Directory 接続設定を設定してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>
<p>Active Directory テンプレート設定が設定されていません。 コントロール設定から Active Directory テンプレート設定を設定した後、Active Directory ユーザーアップローダーを再実行してください。</p>	<p>「Active Directory テンプレート設定」が未設定です。 コントロール設定から Active Directory テンプレート設定を設定してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>
<p>Active Directory サーバーへ接続できません NETBIOS 名が取得できませんでした</p>	<p>「Active Directory ドメイン」から NETBIOS 名の取得ができませんでした。 コントロール設定の Active Directory 接続設定を確認してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>
<p>Active Directory サーバーへ接続できません ユーザー名またはパスワードが正しくありません</p>	<p>「Active Directory 管理者」、または「Active Directory 管理者パスワード」が正しくないため、Active Directory サーバーへ接続できませんでした。 コントロール設定の Active Directory 接続設定を確認してください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>
<p>Active Directory サーバーへ接続できません 指定されたドメインがないか、またはアクセスできません。</p>	<p>アクセス権限がないため、NETBIOS 名が取得できませんでした。 ドメインアカウントのユーザーでサインインしているか確認してください。</p>
<p>NEXT サーバー[https://{NEXT サーバーの IP アドレス}/]へ接続できません 対象のコンピューターによって拒否されたため、接続できませんでした。({NEXT サーバーの IP アドレス}:443)</p>	<p>NEXT サーバーとの通信に失敗しています。 クライアント設定の「NEXT Web サーバー URL」が正しく入力されているか、NEXT サーバーが稼働しているか、通信状態に問題が無いかご確認ください。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>

出力メッセージ	対応方法
初期設定が実行されていません	<p>Active Directory ユーザーアップローダーの初期設定が実行されていません。</p> <p>詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユーザー自動インポートガイド」を参照してください。</p>

3.6.4. Active Directory サーバーからユーザー数を取得する（指定した設定値を使用する）

本コマンドでは、指定した「Active Directory ドメイン」、「Active Directory 管理者」、「Active Directory 管理者パスワード」、「Active Directory グループ」を使用して、Active Directory サーバーから「Active Directory グループ」に参加しているユーザー数を正しく取得できるかを確認することができます。

以下の手順で行います。

1. Active Directory ユーザーアップローダー用コンピューターに Active Directory サーバーのドメインユーザー（管理者権限）でサインインしてください。
2. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
3. Active Directory ユーザーアップローダーのインストールフォルダに移動します。

```
> cd C:\Program Files\ARCACLAVIS NEXT\AdUserUploader
```

4. 下記コマンドを実行します。

```
> Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader group {Active Directory ドメイン} {Active Directory 管理者} {Active Directory 管理者パスワード} {Active Directory グループ}
```

実行例) Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader group TEST-DOMAIN
TEST-DOMAIN\Administrator adminpassword ADGroup

5. 下記のようにコマンドの実行結果が表示されれば正常です。

注意) AD ドメインのアカウントでサインインしている状態、かつ管理者権限が必要となります。

```
--- NEXT サーバー[https://{NEXT サーバーの IP アドレス}]に接続中 ---

--- Active Directory 接続設定 ---
Active Directory ドメイン:[Active Directory ドメインの設定値]
Active Directory 管理者:[Active Directory 管理者の設定値]
Active Directory 管理者パスワード[Active Directory 管理者パスワードの設定値]

--- SearchRoot を作成中 ---
SearchRoot:LDAP://{SearchRoot の値}

--- NETBIOS 名を取得中 ---
取得した NETBIOS 名:[NETBIOS 名]

--- Active Directory グループに参加中のユーザー数を取得中 ---
グループ名:[Active Directory グループ名]、ユーザー数:[ユーザー数]
```

Info 「Active Directory 管理者パスワード」は、先頭と末尾以外の文字は伏字で表示します。
 「Active Directory グループ」は、複数のグループ指定はできません。
 複数のグループで確認されたい場合は、それぞれのグループごとにコマンドを実行してください。

本コマンド実行時に表示されるエラーメッセージは下記のとおりです。

出力メッセージ	対応方法
引数が不足しています。下記書式で実行してください。 Js.Ssol.Server.Tools.AdUserUploader group {Active Directory ドメイン} {Active Directory 管理者} {Active Directory 管理者パスワード} {Active Directory グループ}	本コマンド実行時にパラメータが不足しています。 正しい書式でコマンドを入力してください。
Active Directory サーバーへ接続できません NETBIOS 名が取得できませんでした	指定した「Active Directory ドメイン」から NETBIOS 名の取得ができませんでした。 指定した「Active Directory ドメイン」が正しいか確認 してください。
Active Directory サーバーへ接続できません ユーザー名またはパスワードが正しくあり ません	指定した「Active Directory 管理者」、または「Active Directory 管理者パスワード」が正しくないため、Active Directory サーバーへ接続できませんでした。 指定した「Active Directory 管理者」、「Active Directory 管理者パスワード」が正しいか確認してください。
Active Directory サーバーへ接続できません 指定されたドメインがないか、またはアク セスできません。	アクセス権限がないため、NETBIOS 名が取得できませ んでした。 ドメインアカウントのユーザーでサインインしているか 確認してください。
初期設定が実行されていません	Active Directory ユーザーアップローダーの初期設定が 実行されていません。 詳細は、「ARCACLAVIS NEXT Active Directory ユー ザー自動インポートガイド」を参照してください。

3.7. エラーメッセージ

IC カード認証、または顔認証時に失敗した際に表示されるエラーメッセージについては、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「3.12. エラーメッセージ」を参照してください。

IC カード登録、または顔情報登録時に失敗した際に表示されるエラーメッセージについては、「ARCACLAVIS NEXT クライアント操作ガイド」の「4.3. エラーメッセージ」を参照してください。

編集・著作 株式会社両備システムズ

ARCACLAVIS は、株式会社両備システムズの登録商標です。

記載されている社名、製品名等は各社の商標または登録商標です。

記載されている内容は予告なく変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

本書の内容については万全を期して作成致しましたが、万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどのお気づきの点がありましたらご連絡ください。

また、株式会社両備システムズの許可なく、複製・改変などを行うことはできません。