オンラインQ&A

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

はじめに

ネットワークチェッカーは、PCの基本情報、イベントログ、及び SQLServer のログなどを 取得し、ヘルプデスクに送付するツールです。ネットワークチェッカーで取得したログは数十M Bとメールでは送れない大きなサイズになるため、当該ツールからヘルプデスクに送付してい ただきます。

システムなど(※1)のインストール時にエラーが発生した場合や、システムのご利用時にエラ ーが発生した場合(※2)に、エラーの原因調査のためヘルプデスクからネットワークチェッカー によるログの取得をお願いさせていただくことがございます。 (※1)システム、SQLServer、及び SkyPDF などのインストール (※2)インストールなどの事前準備、システムの実行時、通信時など

ヘルプデスクよりログの取得をお願いさせていただ<際は、当手順書をご案内させていた だきますので、当手順書をご参照いただき、ログの取得と送付をお願い致します

また、ログの送付が終わりましたら、お手数ですがヘルプデスクまでその旨をご連絡いただ けますようお願い申し上げます。

2021年3月25日

目 次

I ネットワークチェッカーによるログの取得と送付	1
1.ネットワークチェッカーの起動	1
【ご参考】「TkcPcInf.exe」が見つからない場合	2
【ご参考】「TkcPcInf.exe」が起動できない場合	2
2. ログの取得と送付	3
【ご参考】収集中にエラーになった場合1	0
1.VBScript エラーが表示された場合(Microsoft VBScript 実行時エラー) 1	0
2.フォルダ作成エラーが表示された場合(76:パスが見つかりません。)1	1
3. それ以外の場合 1	2
【ご参考】送信中にエラーになった場合1	3
1. 通信エラーが表示された場合(HttpSendRequest、413) 1	3
2. それ以外の場合 1	5

【ご参考】 PDFのナビゲーション(しおり)の表示方法 1. Acrobat Reader の場合 (1) F4 キーを押下して「ナビゲーションパネル」を表示します。 (2)「しおり」ボタン(下記赤枠)をクリックし、しおりを表示します。 (※)しおりが設定されていない場合、「しおり」ボタンは表示されません。 C Lass 日 - 🔍 I x00000000 [] 1. X000000000 2. SkyPDF Viewer の場合 (1) メニューの「表示(V)」>「ナビゲーター(N)」をクリックします。 (2)「しおり」タブを選択します。 (※)しおりが設定されていない場合、「しおり」タブには何も表示されません。 ナビザータ ж しわ ページ 注釈 添・・ 300000000 1.300000000 300000000 1.300000000 2.300000000

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日

I ネットワークチェッカーによるログの取得と送付

1. ネットワークチェッカーの起動

下記フォルダ内にある「TkcPcInf.exe」を右クリックし、「管理者として実行」をクリックして起動します。

C:¥Program Files (x86)¥TKC¥Shared Files¥TkcPcInf.exe ※32 ビット版OSの場合は、" Program Files (x86)"は" Program Files"です。 ※拡張子を表示されていないご環境の場合は、「.exe」は表示されません。

下記のアイコンをダブルクリックしてください。

- ・「名前」列:TkcPcInf
- ・「種類」列:アプリケーション
- ・備考 :アイコンに「ネットチェッカー」と記載

※ユーザーアカウント制御が表示された場合は「はい」で進んでください。

また、管理者権限の情報入力を求められた場合は、管理者権限のあるアカウントの ID/PW を入力してください。

PC > TIH0154400A (C:) > Program Files (x86)	→ TKC → Shared Files →		
長期	更新目時	1215	717
TKCPRG.zip	2020/01/31 14:29	注痕(zip 形式) 7±5-5-	3,185 K8
TKCPDXSC.exe	2007/07/11 17:11	アプリケーション	308 KB
TKCPCInEves	2019/07/30 19:39	VBScript Script 771%	251 KB
24 TkcPcInLeve		アプリケーション	4,563 83
ThePeCol_old	3.34	アプリケーション	1,555 KB
G ThePeColexe S 管理者として来行(A)	1,07	アプリケーション	5,649 KB
III TKCPCChk.exe 互換性のトラブルシューティンク	00 0.11	アプリケーション	3,793 KB

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日

【ご参考】「TkcPcInf.exe」が見つからない場合 「TkcPcInf.exe」が見つからない場合は、下記のいずれかの方法となります。 1. 最新版のネットワークチェッカーをダウンロードする方法 (1) 下記リンクから「NETCHECK.zip」を、デスクトップなど任意の場所にダウンロードして ください。 https://www.tkc.jp/~/media/Tkc/consolidate/consulting_tool/docs/NETCHECK.zip (2) ダウンロードした zip ファイルを、右クリックから「すべて展開」で展開します。 ※展開パスワードはかけておりません。 ※ご利用のPCのご設定によっては、右クリックから「すべて展開」が表示されない場合が あります。その場合は、貴社で導入している解凍・圧縮用のツールなど、普段ご利用の 方法で Zip ファイルを展開してください。 (方法がご不明な場合は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。) (3) 展開したフォルダの下記のファイルとなります。 (展開先のフォルダパス)¥NETCHECK¥TkcPcInf.exe 2.システムISO(DVD)を利用する場合 [2019 年 10 月版]以降のシステムISO(DVD)内の下記をご利用ください。 ?:¥Tool¥TkcPcInf.exe ※「?」はご利用のPCの(仮想)DVDドライブのドライブレターです。(例)「E」など

【ご参考】「TkcPcInf.exe」が起動できない場合 ウィルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。 起動できないPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、起動できるか どうかご確認をお願いします。 ※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

2021年3月25日

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

- 2. ログの取得と送付
- (1) 下記画面はOKで進んでください。



(2)「1 収集対象項目の指定」が開くので、「カスタマイズ」をクリックしてください。

THE HT B	
	● 収集対象項目の指定方法 ●標準 ○カスタマイズ パシコンのトラブル解決で利用するための情報を収集します。「収集対象 環境の確認方法」を選択して、「収集結果の出力先指定」をクリックし くれるい。 「課業」では、標準的な項目を収集対象とします。 「カスタマイズ」では、収集対象とする項目を値別に変更できます。 ② 収集結果の出力先指定 中止

(3)「SQL Server 調査項目の一括指定」ボタンをクリックします。

※ボタンを押しても何もメッセージは表示されないため、念のため2回ほどクリック

日 T K C キットワークチェッカー ハール① →47 (1)		- 0
		直境目の一部有定 5してから、「収 8. ログ等 4. IE 4. IE
	収集結果の出力先指定	中止

2021年3月25日

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

- (4) 下記の各タブの設定を変更します。
 - 「3.OS」タブ

下記区分に追加でチェックをします。

1)「圧縮・暗号化フォルダ」

CORRECT OFFICE	1 収集対象項目の指定	
	収集対象項目の指定方法 ○標準 金カフタマイズ	SX. Server 講直項目の一時指定
1 収集対象項目の指定	の生対象から外したいが良かある	る場合は チェックを恐してから [1]
Ψ.	集結果の田力先指定」をクリック(UT CREAN,
2 収集結果の出力先指定	5. プログラム 6. ネットワーク	7. セキュリティ 8. ログ等
Ψ.	1. 基本情報 2. ハートウェア	9 3. 0S 4. IE
	日本語学校	20圧縮・暗号化フォルタ の圧定のブラウザとメール
4	ロシステムドライバ	ジャービスプログラム
収集結果の確認	日ビデオコントローラ	ロスタートアップ
9	回プリンタトライバ	回義建スタートアップ
1X0-038888	回ロケール	
	DODBC	
TRAND		
v		707300 707409
407		3 C 2011 3 C 2013

②「4. IE」タブ

下記5つの区分に追加でチェックをします。

- 1)「インターネットオプション「セキュリティ」タブ」
- 2)「インターネットオプション「プライバシー」タブ」
- 3)「インターネットオプション「プログラム」タブ」
- 4)「インターネットオプション「詳細設定」タブ」
- 5)「アドオン」

496) 492,00					
ATTENT PROPERTY.	1 収集対象項目の指定				
(Internet of the state	収集対象項目の描定方法	the factor	10 0 0 0 m	-16 8/19	
ロジェンター (10年1日の) (10月1日の) (11月1日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日	○標準 ●カスタマイズ	ow server	MIL ROW	1018.00	
	収集対象から外したい項目がある 集結果の出力先指定」をクリックし	場合は、チェックを てください。	外してか	6. ng	2
2 収集結果の出力光指定	5. プログラム 6. ネットワーク	7. セキュリティ	8.078	F	
C and	1. 基本情報 2. ハードウェア	3.05	4.1E		
	回 I Eのバージョン				
和兩面目	日インターネットオブション「全	段」 タブ			
▼	図インターネットオブション『セ	キュリティ」タフ			
収集結果の課題	日インターネットオブション『ブ	ライバシートタブ			
	ロインターネットオワション「複	続 タフ			
v	ビインダーネットオブジョン17	1774J 77			
5 TKDへの通信募構	ロビンスニホットタノンネン (語	MBCR1 Z.Z			
7	and the second sec				
10000000					
v .			1000	1915	
WT .		すべて選択	140	CARDIN	
	1.00	AND THE OWNER AND A	1	ul.	1

2021年3月25日

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

③「6.ネットワーク」タブ

下記区分に追加でチェックをします。

1)「DNS リゾルバのキャッシュ」

	1 収集対象項目の	の探索		
Contract Parties of	収集対象項目の持	智定方法	DN Passas	******
ロロ東対象項目の指定	○標準 ●力	スタマイズ	our server	ALE 18 (5 10) - 10 16 16
V	収集対象からる 集結果の出力先生	冬したい項目がある 舘定」をクリックし	場合は、チェック? てください。	5外してから、 日
収集結果の出力先指定	1. 基本情報	2.ハードウェア	3.05	4. IE
4	5、プログラム	6.ネットワーク	7、セキュリティ	8. ログ等
収集実行	日ネットワーク	の設定(1P7F	レス、サブネットマ	スク等)
~	ロネットワーク	ポートの現在の機	時状況	
収集結果の確認	ロインターネッ	トへの接続状況		
-	⊡hosts ≿ leh	xosts		
Tron do at all the	17.法理38			201
100 00 00 00 00 00 00	DPINGE 4	る政策確認		
~	口通信プロトコ	コルごとの疎通確認	1	
TKC~心通信	CHITP	CHITPS	SQL Server IIX	endep-
	口最大通信サイ	(ズ (MTU値)		
167			すべて選択	オペで解除
			the strength of the strength o	

④「7.セキュリティ」タブ

下記4つの区分に追加でチェックをします。

- 1)「ローカルユーザー一覧」
- 2)「TKC システムで利用するフォルダへのアクセス権」
- 3)「レジストリエディタへのアクセス権」
- 4)「グループポリシーの適用状況」

	1 収集対象項目の指	ee.		
0120151100	収集対象項目の指因 の標準 ●カス	に方法 タマイズ	DQL Server 1	「業業日の一括約定
V	収集対象から外し 集結果の出力先指説	たい項目がある 目 をクリックし	場合は、チェックを てください。	外してから、「収
収集結果の出力先指定 ▽	1. 基本情報 6. ブログラム (2. ハードウェア 6. ネットワーク	3.05 7. セキュリティ	4.1E 8.ログ等
収集業行	図ローカルユーザ 図実行中のユーザ	<u>ー一覧</u> 一の種限		
収集結果の確認	図TKCシステム 山榴走されたフォ	で利用するフォ) ルダへのアクセ	レダへのアクセス権 ス権	1
Q.				参照
100への送信事業 マ	ピレジストリエデ ログループボリジ	ィタへのアクゼ 一の適用状況	2.84	
TKDへの送信	ロインストールさ	れているウィル	と ス対策ソフト	
#7			すべて選択	すべて解却
		1.89	MIT WANTAN AND	dtub



ネットワークチェッカーによるログの収集手順

⑤「8.ログ等」タブ

下記3つの区分に追加でチェックをします。

- 1)「実行中のプログラム一覧」
- 2)「.NET Framework インストールログ」
- 3)「PendingFileRenameOperations」

	収集対象項目の指定方法		
THE REPORT OF A DECIDENCE OF A DECID	▶ ○標準 ●カスタマイズ	SQ. Server M	豊増日の一括指定
v	収集対象から外したい時目がある 集結果の出力先指定」をクリックし	場合は、チェックを外 てください。	もしてから、「皮
収集結果の出力先指定	1.基本情報 2.ハードウェア 5.プログラム 6.ネットワーク	3.05 7.世キュリディ F	4.1E 1.ログ等
05.511 7 07.427.0412	イベントログ ビアプリケーションログ ロセキュリティログ ジンステムログ	DREY DREAT US	ie0xerations INE ER
マ 110への送信事構 マ 110への送信	■ 図前行中のプログラム一覧 図記 Server エラーログ 回記 Server インストールログ 回記 Server インストールログ 回記 Server の形式環境 図.MET Framework の別-102	□TKCOORフォントの □ OMS設定ファイ □TKCシステムのイ ⊇TKCシステムのエ	登録状況 「ル シストールログ ラーログ

【ご注意】レジストリの収集の必要性
 上記朱色の枠内のレジストリに関する2つの区分のチェックは付けない</u>でください。
 当該2つの区分は、ヘルプデスクから依頼があった場合のみチェックを付けてください。
 1)「HKEY_LOCAL_MACHINE」
 2)「HKEY_CURRENT_USER」

- (5) 画面下の「収集結果の出力先指定」ボタンをクリックしてください。
- (6)「収集結果の出力先」を変更されたい場合は「参照」ボタンより変更してください。 デフォルトで「デスクトップ」が表示されるので、通常はそのままで大丈夫です。



ネットワークチェッカーによるログの収集手順

(7)「収集実行」ボタンを押下します。

11年6日 147 回 11年6日 147 回	-	0	×
СПИЛОК УЛИХХ 1 ОЛХК ВОЛХ У 2 ОЛХК РОСЛУКА У 3 ОЛХЛ У 4 ОЛХК РОСЛУКА У 5 100-0020 У 5 100-0020 У 5 100-0020 У 7 117	2. 初集結果の出力先に 「初集演行」をクリックしてく 「初集講員 (2.Kherski注意中のシューザー名)のedute の出力先 (2.Kherski注意中のシューザー名)のedute	ださい。 参照 中止	

(8) 情報の収集処理が開始されます。

完了するまでしばらくお待ちください。

※ご環境によりますが、ログの収集に 5~10 分程度のお時間がかかります。
 ※上記(4)⑤「8. ログ等」で朱枠の2つの区分にチェックをつけた場合(=レジストリを収集する場合)は、ご環境によりますが、ログの収集に15分程度のお時間がかかります。
 ※収集中にエラーになった場合は、【ご参考】収集中にエラーになった場合を確認

してください。

🔛 TKC ネットワークチェッカー		-	×
77代ル(E) ヘルフ [*] (<u>H</u>)			
情報収集プロセス 収集対象項目の指定 マ 収集結果の出力先指定 マ 収集結果の確認 マ 4 収集結果の確認 マ 5 TKCへの送信 マ 7 終了 	3 収集実行 情報の収集を実行中です。 しばちくお待ちださい。 (進行状況) 1 種原科的必要な情報 2. 基本情報 3. ハードウェアの情報 4. 0 Sの情報 5. 1 Eの情報 6. インストールされているプログラムの一覧 7. ネットワークの情報 8. セキュリティの情報 9. ログ等	 収集完了了了了了了了了了。 収集完完了 収 収集	

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日

(9) 収集処理が完了すると、「4 収集結果の確認」画面が表示されます。 「TKC への送信準備」ボタンをクリックしてください。

	4 収集結果の確認
の集対象項目の投出	情報の収集が完てしました。収集した内容は以下の通りです。内容をご確 間の上、「192への送信奉編」をクリックしてください。 収集結果
2 収美結果の出力先指定	TKCネットワークチェッカー[2015年08月版] 実行結果 ^
4	1 収集項目の福記門容 高市時代に基づき、川下の福日の時間を収集しました
1 G#XII	日本語2011年1月1日の1月日の1月日の1月日の1月日の1日日の1日の1日の1日 月付 ■: 達沢 □: 未選択
- 25412 € V	1. 基本情報 ■ コンピュータ名 ■ ユーザーアカウント名
5 NDへの送信単価 マ	 ■ ドメイン名 (ワークグルーフ名) 2. ハードウェアの情報 ■ ハードウェアスペック (CPUのクロック数、メモリ搭載量等 ■ ドライブ情報 (ドライブ名、空き合量等)
4	3. 0.5の情報 ■ 0.5パージョン ・

(10)「送信者名」欄に貴社名(貴事務所名)をご入力いただき、「TKCへの送信」をクリック

します。

1140 年119-7月218- 1140日 - 471回	- 0 X
CECCURATIONE 1 28/18/800/22 V 2 28/48/90/20/2 V 3 28/27 V 4 28/48/90/22 V 4 28/48/90/22 V 5 700-0/20/25 V 6 100-0/20/25 V 6 100-0/20/25 V 7 107	5.000000000000000000000000000000000000

※10MB 程度の zip ファイル送信のために数秒~数十秒程度のお時間がかかります。
※上記(4)⑤「8.ログ等」で主枠の2つの区分にチェックをつけた場合(=レジストリを 収集する場合)は、1~2分程度した後に下記のエラーメッセージが表示される場合 があります。

※収集中にエラーになった場合は、<u>【ご参考】送信中にエラーになった場合</u>を確認 してください。

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日

(11)送信が完了すると下記画面が表示されます。

「閉じる」ボタンをクリックし、ネットワークチェッカーを終了してください。

787 (1865.2022) 787	- D X
7 HT	
	ざいました。 ヘルプデスクからの連絡をお待ちくだ 説じる

(12)お手数ですが、ネットワークチェッカーからログをご送付いただいた旨のご連絡を ヘルプデスクまでお願い致します。

また、お問い合わせのエラーが発生した際に利用していたユーザーアカウントの ID が 分かれば、ご連絡の際に合わせてご教示いただけると幸いです。

- (例1) PC(OS)に通常利用している「A」というユーザーID でログインし、システムを
 利用中にエラーが発生した場合
 >> エラーが発生していた際に利用していたアカウントのIDは「A」となります。
- (例 2) PC(OS)に通常利用している「A」というユーザーID でログインし、システムの インストールの際に管理者権限が必要なため普段は利用しない「B」という管理 者権限のある ID やPWを入力し、インストール作業を行っている最中にエラー が発生した場合
 - ▶ エラーが発生していた際に利用していたアカウントのIDは「B」となります。

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日



ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日



作成:TKC ヘルプデスク

2021年3月25日

3. それ以外の場合

ウィルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。 起動できないPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、起動できるか どうかご確認をお願いします。

※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

2021年3月25日

【ご参考】 送信中にエラーになった場合
1. 通信エラーが表示された場合(HttpSendRequest、413)
ログのファイルサイズが大きい場合や、ネットワーク環境の状況により、送信中に
下記のエラーが発生する場合があります。
以下のエラーメッセージが表示された場合は、下記のご対応をお願いします。
I5- X
WEBサーバーが異常なステータスコードを返しました。
ОК
I7-
関数名: HttpSendRequest
 エラーコード: 12007 メッヤージ: 不明なエラーが発生しました
HTTPステータスコード: 0
OK
(1)上記のエラーメッセージの「OK」ボタンをクリックします。
(2)下記画面で「エクスプローラを開く」ボタンをクリックし、送れなかったログの zip ファイル
が作成されていることを確認します。(当該 zip を後程アップロードいただきます。)
täj 7≤ c ≠3+9-57±30- − D X
このパソコンは、インターネットに接続されていないのの収集結果を TKにのヘルプデスクに送信することができません。つきましては、添付 ファイルとなる収集結果の12-10プイルをいるのメモリ各ヘコピーし
マ て、メール送信が可能なパソコンへコピーしてください、メール送信が可 能なパソコンにて、下的の「収集結果を送付するメールの現先等」を参照 の上、メールを送信してください。
マ
4.47%43%0%52
s tioへの送信連編 マ
BEGORDE
7.HT
※当該 zip ファイルは下記に作成されています。
上記 I 2. (6)で指定したフォルダ(デフォルトはデスクトップ)に作成された
「TKCPcInf」フォルダ内の「Zip」フォルダに格納されている zip ファイルのうち、

2021年3月25日

ネットワークチェッカーによるログの収集手順

更新日時が一番新しい(=一番最後に作成された)ものです。 更新日時 名前 TkcPcInfResult20190731111341.zip 2019/07/31 11:15 TkcPcInfResult20191031131416.zip 2019/10/31 13:15 TkcPcInfResult20191031140047.zip 2019/10/31 14:01 (3)「中止」ボタンで画面を閉じます。 TKCネットワークチェッカー × (6) ~65 (H) 7 終了 情報収集プロセス 収集結果は、TKCのヘルプデスクにまだ送信されていません。「閉じ る」をクリックして、終了してください。 1 収集対象項目の指定 同じる v 2 収集結果の出力先指定 3 075,207 4 収集結果の確認 5 TKOへの送信準備 6 TKDへの送信 7.67 (4) 上記(2)の zip ファイルは容量が大きいためメール添付ではご送付いただけません。 このため、「セキュアメッセンジャー」というツール(サイト)に zip ファイルをアップ ロードいただき、zipファイルの受け渡しを行わせていただきます。 セキュアメッセンジャーのご利用方法をご案内させていただきますので、お手数です がヘルプデスクまでご連絡をお願い致します。 [ヘルプデスクのメールアドレス]renketsunouzei@tkc.co.jp

2021年3月25日

2. それ以外の場合

ウィルス対策ソフトなどのセキュリティ製品の影響の可能性がございます。 通信エラーが発生するPC上で動作しているセキュリティ製品を一時停止し、送信 できるかどうかご確認をお願いします。

※セキュリティ製品の一時停止方法は、貴社のシステム管理者の方にご相談ください。

うまく送信ができない場合は、お手数ですが、上記<u>1.通信エラーが表示された場合</u> (<u>HttpSendRequest、413</u>)をご参照いただき、「セキュアメッセンジャー」という ツールで取得いただいたログの zip ファイルをお送りください。

以上