

■ ADMS IDM Q&A

カテゴリ	Q	A
	JINS-admsServiceが起動しない	<ul style="list-style-type: none"> ■ SQL Serverの以下のサービスが起動しているか確認いただき、停止している場合は起動してください。 <ul style="list-style-type: none"> ・SQL Server (ADMS SQL) ・SQL Server Browser ■ 現在利用していないドライブ内に旧版のインストールファイルが残っていないか確認してください。存在する場合は削除してください。 ■ サービスのログオンタブに指定した管理者アカウントが有効か、パスワードを変更していないかご確認ください。 ■ サービスの起動設定が「自動(遅延開始)」に設定されているかご確認ください。
	ADMSクライアントがインストールできない	<ul style="list-style-type: none"> ■ .NET Framework 4.8がインストールされているかご確認ください。 ■ インストールされていない場合はインストール資材に含まれているインストーラーをご利用ください。 ■ なお、インストール後は必ず再起動を行う必要がありますので作業タイミングにご注意ください。
	ADMSクライアントが起動しない	<ul style="list-style-type: none"> ■ VC++2015-2019再頒布パッケージがインストールされているかご確認ください。※ADパスワード連携、DN連携ご利用時に限ります ■ TLS1.0が無効化されていないかご確認ください。無効化している場合は最新のADMS IDMにバージョンアップすれば起動します。 ■ 次のサービスが全て起動しているか確認いただき、停止している場合は起動してください。 <ul style="list-style-type: none"> ・SQL Server (ADMS SQL) ・SQL Server Browser ・JINS-admsService ■ Windowsへログインしているユーザーをご確認ください。AD連携している場合はADの管理者権限 (Domain Admins権限) を有するユーザーでログインをして操作を行う必要がございます。 ■ 連携しているシステム自体が起動しているか確認いただき、起動していない場合は連携システム起動後にADMSを起動してください。 ■ ファイアウォールが有効になっていないかをご確認ください。 ■ ADMS IDMのサーバとクライアントが分離されている場合、クライアントからサーバにアクセスできるかをご確認ください。 ■ 詳細な確認ポイントは「ADMS インストールマニュアル(クライアント版のみ)」をご参照ください。
	設定が保存できない・反映されない	<ul style="list-style-type: none"> ■ インストール用の資材一式が読み取り専用になっていないかをご確認ください。 ■ 設定ファイルをテキストエディタで開いていないか確認いただき、開いていた場合は閉じてから再操作を行ってください。 ■ 設定変更保存後はJINS-admsServiceとADMSクライアントを再起動してください。 ■ ログにエラーが表示されていないかをご確認ください。 ■ Windowsにログインしているユーザー、またはフォルダの権限に不足が無いかをご確認ください。
	ログが出力されない・化ける	<ul style="list-style-type: none"> ■ プログラムを終了し、ログファイルを削除後、プログラム再起動してログが出力されるかをご確認ください。 ■ 出力ファイルが読み取り専用になっていないかをご確認ください。 ■ 出力ファイルをテキストエディタ等で開いていないかをご確認ください。 ■ ファイルのプロパティを開き、ブロックされていないことを確認してください。(特にインターネットからダウンロードした場合に注意が必要です)
ADMS IDM 基本操作	最新情報取得でエラーが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連携項目で設定した項目に重複が無いかをご確認ください。 ■ 連携先のシステムにアクセス出来ることをご確認ください。
	メールアドレス自動生成できない	<ul style="list-style-type: none"> ■ メールアドレス設定は「C:\Program Files\JINS\ADMS_Server\config\Hepburn.xml」、 「C:\Program Files\JINS\ADMS_Server\config\CreateMailAddress\Setting.xml」の2ファイルあるため、両設定ファイルをご確認ください。 ■ メールアドレスを確認する項目に記載されたアドレスに@が無い場合、重複チェックの対象外になってしまうので設定方法にご注意ください(同じアドレスが割り振られてしまう)
	同期処理が止まってしまった	<ul style="list-style-type: none"> ■ ロックファイルの削除や同期処理実行フラグのリセットを行う必要があります。 ■ 方法につきましてはADMSサポートまでお問い合わせください。
	同期処理が遅い	<ul style="list-style-type: none"> ■ メモリの空きがあるかをご確認ください。 ■ 起動中のアプリを極力落とす上で同期処理を実行してください。 ■ 同期処理中にウイルス対策製品が実行される場合、除外対象にADMS IDM関連フォルダとSQL Server関連フォルダを設定してください。 ■ ADMSサーバの電源オプション(コントロール パネル\システムとセキュリティ\電源オプション)が「バランス」になっている場合は「高パフォーマンス」に変更してください。 ■ ADMS IDMクライアントを連続起動している場合は、同期前にADMS IDMクライアントを一度落としてから実行してください。 ■ SQL ServerのExpress以外のエディションの場合、ログが残っていて遅くなる可能性があります。 ■ 復旧モデルを完全から単純に変更してください。 ■ 大規模ユーザーの場合、SQL Serverのチューニングが必要な場合がございます。 ■ 詳しくはADMSサポートまでお問い合わせください。
	同期処理でエラーが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最新情報取得を行ってから同期処理を実行してください。 ■ デフォルトポリシー管理画面下部の「エラーチェック」をクリックし、エラーとなっているポリシーが無いかをご確認ください。 ■ ADMSスキーマ設定を変更していないかをご確認ください。 ■ ポリシーに設定されている対象外設定や所属グループが文字化けを起こしていないか確認いただき、文字化けを起こしている場合は再設定を行ってください。(削除済みの組織が残っている可能性があります) ■ プロパティ画面から即処理で実行すると正常処理できているのに同期処理ではエラーになる場合 ⇒ プロパティ画面からスケジュールモードで登録し、該当スケジュールを実行してください。その結果正常に処理される場合、同期処理で作成しているスケジュールに問題がある可能性があります。同期処理のポリシーを見直してください。 ■ ポリシーを即処理またはスケジュールで直接実行した場合に適用できるかをご確認ください。 ■ ポリシー適用のチェックボックスにチェックが付いているかをご確認ください。 ■ 別のプロパティを変更するポリシーを適用したら、値が変更されるかをご確認ください。

		<ul style="list-style-type: none"> ■カスタム参照の場合、MSTとADMSで書き方が異なります。記述内容が正しいかをご確認ください。 MST側 \$cCustomObject003;%mst1u.068%;組織レベル\$ ADMS側 \$cCustomObject001;%admsu.007%;DivisionName1\$
AD連携	ADパスワード連携できない	<ul style="list-style-type: none"> ■全てのActive Directoryサーバに「パスワード連携モジュール」がインストールされているかをご確認ください。 ■全てのActive Directoryサーバに「Microsoft Visual C++ 2015-2019 再頒布可能パッケージ (x64)」がインストールされているかをご確認ください。 ■「パスワード連携モジュール」のインストール後、全てのActive Directoryサーバの再起動を実施されたかをご確認ください。 ■一部のユーザーのみパスワード連携が行われない場合は、該当のADユーザーがADMS上に存在しているかをご確認ください。 ■ADMSサービス停止後に、パスワード変更するとパスワード連携モジュールをインストールしているサーバの以下のworkフォルダにファイルが出力されているかをご確認ください。 C:\Program Files\JINS\JINS - ADMS\Pass\work ■ADMS IDMのを起動し、「設定」→「環境設定」→「パスワード連携設定」を開いて、「Windows/パスワード同期設定」と、「適用ルール」の2つを設定後にサービスの再起動を行って頂き、再度パスワードの変更を実施してください。
	ADログインできない	<ul style="list-style-type: none"> ■アカウントが無効となっていないかをご確認ください。 ■サーバにログインする際には、Domain Adminの権限を付与したユーザーでログインする必要があります。 ■次回ログオン時にパスワード変更が必要にチェックが付いているとログインできないため、付与されている場合はActiveDirectory管理ツール側からチェックを外してください。 ■ログオン時間やログオン先を設定している場合は、一度設定内容についてご確認ください。 ■パスワードに誤りが無いかをご確認ください。
	最新情報取得でエラーが発生する	■AD連携をご利用頂いている場合は、ドメインユーザーでログインしているかをご確認ください。
DN連携	desknet's連携設定が保存できない	<ul style="list-style-type: none"> ■「desknet'sのデータ取得に失敗しました。インストールパス、IPアドレスに誤りが無いか確認してください。」と表示される場合は以下をご確認ください ⇒ desknet's連携機能マニュアルに沿ってdesknet's側のappファイルを修正してください。 ■Linux版desknet'sをご利用のお客様で「desknet'sのアカウント情報取得中にエラーが発生しました。」と表示される場合は以下をご確認ください ⇒ desknet's連携機能マニュアルに沿ってADMSサーバ側のdnetsAppPath.txtを修正してください。 ■PostgreSQL版のdesknet'sをご利用のお客様で「desknet'sのアカウント情報取得中にエラーが発生しました。」と表示される場合は以下をご確認ください ⇒ desknet's自体をバージョンアップした場合、PostgreSQLの使用ポート番号が変わっていないかをご確認ください(5432→5433)
	desknet'sユーザーが作成できない	<ul style="list-style-type: none"> ■必須項目を入力しているかご確認ください。 ■同名のユーザーが利用停止、または削除済みに存在していないかをご確認ください。 ■ADMS上からDN最新情報が取得できているかをご確認ください。
CB連携	Cybozu連携設定が保存できない	<ul style="list-style-type: none"> ■Cybozu連携機能マニュアルに沿ってガルーンサーバ上でCB連携モジュールを実施するか、連携用ファイルを配置してください。 ■サポートまでお問い合わせください。ブラウザからAPIに直接アクセスできるかどうかのチェック手順をご連絡します。
	Cybozuユーザーが作成できない	<ul style="list-style-type: none"> ■同名のユーザーが削除済みに存在していないかをご確認ください。 ■ADMS上からCB最新情報が取得できているかをご確認ください。 ■サイボウズガルーン評価版をご利用されている場合、試用版の期限が過ぎていないかをご確認ください。 ■以下のエラーが出ている場合につきましては、ADMSではなくてガルーン側のエラーとなります。 ⇒ (エラー (DB01213) : データベース上でデッドロックが発生しました。原因 : Deadlock found when trying to get lock; try restarting transaction.)
EX連携	マトリクス上に○がつかない	■ADMS IDMのを起動し、「設定」→「環境設定」→「連携項目設定」を開いてください。何も変更せずに「設定保存」をクリックし、○が表示されるかをご確認ください。
Google Workspace連携	Google Workspace連携でエラーが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ■「Google.Apis.Auth.OAuth2.Responses.TokenResponseException: Error: "invalid_grant", Description: "Invalid JWT Signature.", Uri:""」というメッセージが表示される場合 ⇒ Google Workspace管理画面で発行したJSONファイルが古い可能性があります。新たにJSONファイルを発行している場合、ファイルを差し替えて下さい。
Microsoft 365・Exchange Online連携	Microsoft 365・Exchange Online連携などのプラグイン系が連携システムに表示されない	<ul style="list-style-type: none"> ■ADMSのライセンスファイルに必要なライセンスが設定されているかをご確認ください。 ■Microsoft 365・ExchangeOnline連携機能マニュアルに沿って必要ファイルを配置しているかをご確認ください。 ■DLLのファイルのプロパティを開き、ブロックされていないことを確認してください。(特にインターネットからダウンロードした場合に注意が必要です)
ADMS Portal	PortalなどでADユーザーでログインできない	<ul style="list-style-type: none"> ■次回ログオン時にパスワード変更が必要にチェックが付いているとログインできないため、付与されている場合はActiveDirectory管理ツール側からチェックを外してください。 ■ユーザーのアカウント有効期限が切れている場合ログインできないため、有効期限をご確認ください。 ■ユーザーのアカウントが無効になっている場合、ログインできないため無効になっていないかご確認ください。 ■該当ユーザーでドメインに参加しているWindows10などのクライアントOSにログインできるか確認してください。 ■Portalユーザーとして登録されているか、有効になっているかをご確認ください。
	Portalのインストール画面が表示されない	<ul style="list-style-type: none"> ■adms_portalフォルダに、IUSER、IIS IUSRのフルコントロール権限を付与してください。 ■IISが起動しているかをご確認ください。 ■ようこそ(初回インストール画面)が表示されずエラーとなる場合初期構築の資材が不足している可能性が御座います。 ■以下の場所をご確認頂き、設定ファイルが置かれていない場合はADMSサポートまでご連絡ください。 C:\inetpub\wwwroot\ADMSPortal\App_Data\config\Common\sessionState.config
		<ul style="list-style-type: none"> ■IISが起動しているかをご確認ください。 ■404エラーの場合はURLが間違っている可能性がございます。URLを再確認してください。 ■500系エラーが表示されている場合はDBに接続できない等、Webアプリ側でエラーが発生している可能性があります。 ■以下のログファイルをADMSサポートにご送付ください。 C:\inetpub\wwwroot\ADMSPortal\App_Data\logs\error.log

	Portalの画面が表示されない	<ul style="list-style-type: none"> ■「ERROR - グローバルエラー URL: http://~ System.Web.HttpException (0x80004005):IController を実装していません。」が表示される場合 ⇒ URLが誤っている可能性があります。URLをご確認ください。 ■ブラウザを変更して表示されるかをご確認ください(対応ブラウザ: Edge (Chromium版のみ)、Chrome) ■「System.Data.SqlClient.SqlException: SQL Server への接続を確立しているときにネットワーク関連またはインスタンス固有のエラーが発生しました。サーバーが見つからないかアクセスできません。インスタンス名が正しいこと、および SQL Server がリモート接続を許可するように構成されていることを確認してください。(provider: SQL Network Interfaces, error: 26 - 指定されたサーバーまたはインスタンスの位置を特定しているときにエラーが発生しました)」が表示される場合 ⇒DBサーバー上の「SQL Server Browser」が起動しているかをご確認ください。
その他	タスクスケジューラが動作しない (ADMSの最新情報取得等をタスクスケジューラで実行している場合)	<ul style="list-style-type: none"> ■設定済みのタスクスケジューラ設定画面内の「ユーザーがログインしているかどうかにかかわらず実行する」にチェックが付いているかご確認ください。 ■右クリックの「実行する」をクリックした際に動作するかをご確認ください。 ■トリガーの有効期限が設定されていて、期限切れになっていないかをご確認ください。 ■全般の構成が古いOSが指定されていないかご確認ください。 ■「最上位の特権で実行する」にチェックが付いているかご確認ください。
	他システム連携でエラーが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ■ADMSスキーマ設定を変更していないかをご確認ください。 ■出力先となるファイルをテキストエディタ等で開いていないかをご確認ください。 ■実行対象のコマンドのパスを変えていないかをご確認ください。
	何らかのエラーが発生する	<ul style="list-style-type: none"> ■ログファイルにエラーが出力されていないかをご確認ください。 ■操作ログ・同期処理ログ・他システム連携ログにエラーが出力されないかをご確認ください。 ■ADMSクライアントを再起動しても再現するかをご確認ください。
	全体的に遅い	<ul style="list-style-type: none"> ■ネットワーク自体に遅延が発生していないかをご確認ください。 ■IPアドレスが競合していないかをご確認ください。 ■WindowsUpdateが実行中でないかをご確認ください。 ■ウイルス対策製品が実行中でないかをご確認ください。

■エラーが解消されない場合

上記Q&Aでエラーが解消しない場合は、調査のためお手数ですが「adms-support@jins.co.jp」まで以下の情報をご送付頂きますようお願い申し上げます。

※ログにつきましては事象が発生した日付から前後一週間程度のもをご送付頂きますようお願い申し上げます。また、インストール先が異なる場合は読み替えてください。

・クライアント版ログ

C:\Program Files\JINS\ADMS_Client\log\system\err
C:\Program Files\JINS\ADMS_Client\log\system\normal

・サーバー版ログ

C:\Program Files\JINS\ADMS_Server\log\system\err
C:\Program Files\JINS\ADMS_Server\log\system\normal

・ADMSサーバーの設定ファイル

ADMSサーバーの以下の場所に保存されている「config」フォルダをフォルダごとご送付ください。
C:\Program Files\JINS\ADMS_Server\config

・エラー画面のキャプチャ

エラーが発生した際のエラー画面のキャプチャがある場合は併せてご送付ください。