

セキュア VPN ゲートウェイ 環境診断手順書

Ver 3.2



メディカル・データ・ビジョン株式会社

目次

第 I 章 はじめに	3
1) 環境診断ツールの確認	3
第 II 章 ログの取得	4
1) 環境診断ツールの実行	4
2) デバッグログの取得	5
3) ログの提出	6
4) Windows のエラーが表示された場合	8

第 I 章 はじめに

このたびは弊社「WEB サービス」をご利用いただき、誠に有難うございます。

下記項目をお読みいただき、手順に従って取得したログファイルを弊社宛に送付してください。
提出いただいたログファイルを基に、弊社にて解析を行います。

＜この手順書で取得するもの＞

- ① 環境診断ツールによる「ログ 2 種」
- ② FortiClient による「デバッグログ 1 種」

1) 環境診断ツールの確認

下記ツールの一式を弊社よりご案内しております。内容物をご確認ください。

＜Stater_kit フォルダ配下＞

└─＜SVG2_diagnostics フォルダ＞

- ・「1.chk-config-svg2.bat」
- ・「2.test_https-svg2.bat」
- ・「test-svg2.ps1」
- ・「test-svg3.ps1」

＜マニュアル＞

- ・セキュア VPN ゲートウェイ環境診断手順書 PDF(本書)

第Ⅱ章 ログの取得

1) 環境診断ツールの実行

ネットワーク環境の診断に必要なお客様端末上の情報を取得します。

「SVG2_diagnostics」フォルダごと、ご利用予定の端末デスクトップにコピーしていただき、
「SVG2_diagnostics」フォルダ内の以下ファイルを実行します。

① 【 1.chk-config-svg2.bat 】

Windows の基本機能を利用して、端末情報や動作状態を取得します。

所要時間 10 秒程度

「SVG2_diagnostics」内の「Log」フォルダに次のファイルが出力されます。

「コンピュータ名_FGCONF.log」

② 【 2.test_https-svg2.bat 】

Windows の基本機能を利用して、弊社サービスへの到達性を確認し、情報取得します。

所要時間 10 秒程度

「SVG2_diagnostics」内の「Log」フォルダに次のファイルが出力されます。

「コンピュータ名_Https.log」

※Windows のエラーが表示された場合

本書末尾【4) Windows のエラーが表示された場合】をご覧ください。

2) デバッグログの取得

以下手順にてデバッグログを取得いただき、前項「環境診断ツール」で取得したログと併せて弊社まで送付願います。

1. FortiClient VPN 画面右上の南京錠アイコンを押下し、
「このアプリがデバイスに変更を加えることを許可しますか？」画面で「はい」を押下。
(南京錠アイコンが表示されていない場合はそのまま次へお進みください)

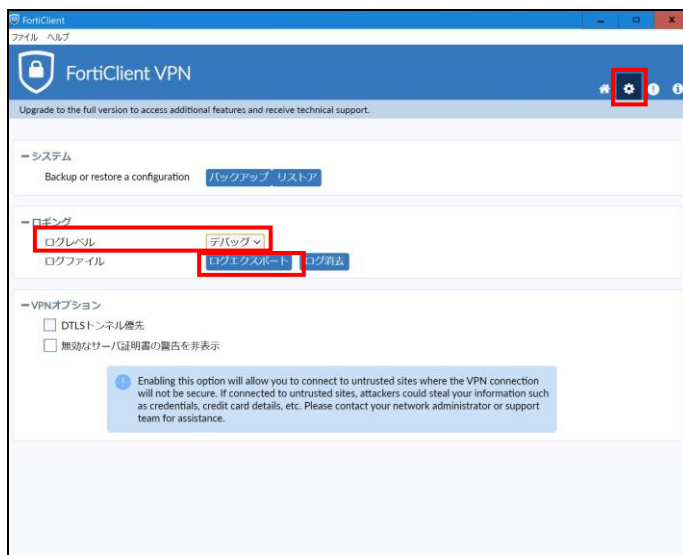


2. FortiClient の上部メニュー「歯車アイコン」から設定画面へ。
ログレベルのプルダウンで「デバッグ」を選択、
ログエクスポートをクリックして任意の場所にログファイルを保存。

※ファイル名や出力先フォルダまでのパスに全角文字(日本語、全角英数)が含まれているとログファイルの出力ができません。ファイル名とフォルダパスは半角英数字を使用してください。

悪い例: C:\一時フォルダ¥Setting_files ログファイル

良い例: C:\temp¥Setting_files logfile



3) ログの提出

「Log」フォルダ内に出力された「ログファイル 2 種」と、上記手順で保存した
「デバッグログ」を 1 セットとして、弊社「お客様サポート課」へご提出をお願いいたします。

※ログ送付後は、デスクトップ上の「SVG2_diagnostics」フォルダは削除してください。

ログファイル提出先: service@mdv.co.jp (24 時間受付)

提出いただいたログファイルを基に、弊社にて解析を行います。

商品サポートのご案内

【ご質問方法】

下記の方法により弊社までご連絡ください。

- ・弊社お客様サポート課へお電話にてお問合せ

電話： 03-5283-6912 （平日 10:00～16:00）

- ・弊社お客様サポート課へ電子メールにてお問合せ

Mail: service@mdv.co.jp （24 時間受付）

※ただし、回答は平日 10:00～16:00 までの間となります。

4) Windows のエラーが表示された場合

診断ツールの実行時に、Windows Defender SmartScreen (または Windows SmartScreen) が不明なアプリの実行をブロックする場合がございます。

この場合は、エラー画面の「詳細情報」をクリックしていただき、次の画面で「実行」をクリックすることで診断ツールを実行できます。

実行ボタンが表示されない場合は、以下手順に従って一時的にセキュリティ設定を変更していただく必要がございます。

①「Windows Defender セキュリティーセンター」から設定

1. 画面右下タスクトレイの「十字盾マーク」をクリック
2. セキュリティの概要画面で「アプリとブラウザーコントロール」を選択
3. 「アプリとファイルの確認」のボタンを「警告」に変更することで、「実行」ボタンが表示されるようになります。

②「Windows 設定メニュー」から設定

1. スタートメニューの「Windows の設定」を選択
 2. 「更新とセキュリティ」を選択
 3. 「Windows セキュリティ」 > 「Windows セキュリティを開く」を選択
 4. セキュリティの概要画面で「アプリとブラウザーコントロール」を選択
 5. 「アプリとファイルの確認」のボタンを「警告」に変更することで、「実行」ボタンが表示されるようになります。
-