



ソコワク™

トラブルシューティング  
マニュアル

2021.09.14

CONFIDENTIAL

# セットアップ

# セットアップ前確認

セットアップ前に以下の確認を行ってください。

- PCのアカウントに管理者権限はありますか？  
→ P.15参照
- アンチウイルスソフトは、Windows Defender ですか、サードパーティ製品（McAfee、ESET、ウイルスバスター、Avastなど）ですか？
  - サードパーティ製品の場合、ソコワクの通信やアプリケーションの実行をブロックされる可能性があります。P.5 の『セットアップ中の注意事項』や、P.20 を参考に、ソコワクの通信や、アプリケーションの実行を許可してください。

## セットアップ手順

- セットアップは、管理ポータルを利用して実行が可能です。
- 管理ポータルを用いたセットアップ方法につきましては、別途提供される管理者マニュアルを参考にして実行をしてください。
- セットアップ後は、PCを再起動してください。

## セットアップ中の注意事項

- セットアップ中、サードパーティのアンチウイルスソフトが、通信のブロック警告や、アプリケーションインストールの警告を出すことがあります。その場合には、通信やプログラムの実行は許可していただくようにお願いします。

# セットアップ時のトラブルシューティング

## ● セットアップ時にエラーが発生しました。

- 管理者権限を持ったユーザーでセットアップしていますか？
  - ✓ 管理者権限を持ったユーザーでセットアップしてください。
- 対象OSを搭載したPCですか？
  - ✓ Windows 10 32bitや、Windows 10 ARM Version ではセットアップできません。
- アンチウイルスソフトやスマートスクリーンによって、セットアップがブロックされていませんか？
  - ✓ アンチウイルスやスマートスクリーンによる実行を許可してください。
- 管理ポータルから発行した、インストールキーの有効期限は問題ありませんか？
  - ✓ 有効期限が切れている場合、新しいインストールキーを適切な有効期限で再発行を行ってください。
- ライセンス数を超えてセットアップを行っていませんか？
  - ✓ 廃棄したPCや、利用していないPCのライセンスをリセットしてから、再セットアップを行ってください。
  - ✓ 修理等で、PCの個体情報（シリアル番号など）が変更になった場合には、古い個体のライセンスリセットを行ってください。

# 接続テスト

## 接続テスト（自動接続の場合）

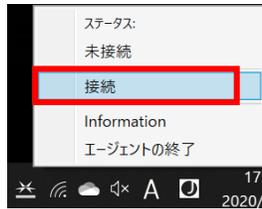
- PCを起動して、ログインをしてください。
- 正常に接続されると、タスクトレイアイコンが  に変化します。また、ポップアップで以下のダイアログが表示されます。



- 集中モードの設定など、OSの状態によっては、ポップアップは表示されないことがありますが、アイコンが上記に変化していれば、接続は完了しています。
- アイコンが、緑に変化しない、または、他のポップアップが出た場合には、トラブルシューティングを行ってください。

# 接続テスト（手動接続の場合）

- タスクトレイに、 このようなアイコンがあることを確認してください。
  - タスクトレイアイコンは、隠れていることがありますので、アイコンが見当たらない場合には、“^”をクリックして、アイコンの存在を確認してください。
-  を、右クリックして『接続』をクリックしてください。



- 正常に接続されると、タスクトレイアイコンが  に変化します。また、ポップアップで以下のダイアログが表示されます。



- 集中モードの設定などによっては、ポップアップは表示されないことがありますが、アイコンが上記に変化していれば、接続は完了しています。
- アイコンが、緑に変化しない、または、他のポップアップが出た場合には、トラブルシューティングを行ってください。

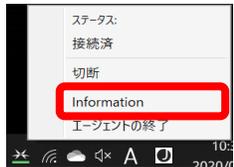
# トラブルシューティング

# トラブルシューティング準備

□ タスクトレイアイコンには、以下の状態があります。それぞれ、以下のような状態を示します。

アイコン	説明
	未接続:未接続の状態です。手動接続の場合、起動時の状態となります。
	認証失敗:認証などに失敗した状態。暫く経つと未接続もしくは認証中のステータスに戻ります。
	接続待機中: アンダーレイネットワークが接続されていないため、接続が確立するのを待機しています。
	認証中: 認証開始前の疎通確認、もしくは認証を行っています。
	接続済み: 接続が完了しています。
	接続休止中: 社内LAN等LTE-X接続が不要な環境にいるため、自動接続を停止しています。
	ネットワーク遮断中: 規定の認証回数を越えた、又はハードウェアSIMの不一致が発生し、ネットワークを遮断しています。

□ タスクトレイアイコンを右クリック、『Information』をクリックしてください。



□ 『Log』タブをクリックしてください

- 接続に失敗した時刻（最終行付近）にいくつかのエラーメッセージが記録されていますので、そのエラーメッセージを記録してください。
- マウスで選択し、右クリックでコピーすることも可能です
- 記録した、エラーメッセージ、エラーコードをもとに次ページ以降のトラブルシューティングを行ってください。
- トラブルシューティングには、一部管理者権限がなければ行えない作業がありますので、注意してください。

# トラブルシューティング Step by Step

以下フローチャートに従って、問題の切り分けを確認してください。

接続できない

エラーメッセージ/ポップアップ

LTE-Xサーバーへ到達できませんでした。端末のNW接続/接続先の設定を確認してください (4100)

エラーメッセージ/ポップアップ

SIMの認証が失敗しました。(9000:01)

エラーメッセージ/ポップアップ

再接続中(1004) タスクトレイアイコンが  から進まない。

エラーメッセージ/ポップアップ

ソフトウェアSIM情報がありません。(6002)

## 👉 チェックポイント

端末がインターネットと接続されていない可能性があります。

- インターネットのウェブページにアクセス可能か確認をしてください。
- 他の機器が、当該PCと同じネットワークを利用してインターネット接続が可能か確認をしてください。

## 👉 チェックポイント

セットアップに失敗した可能性があります。  
再セットアップを実行してください。

# トラブルシューティング Step by Step

## 接続できない

### エラーメッセージ/ポップアップ

セッション確立に失敗しました。(4201:01)

### 👉 チェックポイント

- 暗号化通信の開始に失敗しています。以下の確認を**順**に行ってください。
1. アンチウイルスソフトによって、通信が許可されていない可能性があります。アンチウイルスでブロックされているものがないか確認をしてください。  
→ P.20 参照
  2. ご自宅のルーター、無線APで、IPsec パススルー（VPNパススルーなどメーカーによって呼称が異なります）が許可されていない可能性があります。マニュアルを参考に、設定を確認してください。
  3. WAN Miniport デバイスを、一旦削除してください。  
→ P.21 参照

### エラーメッセージ/ポップアップ

Windowsサービスの接続ができません (6003)

### 👉 チェックポイント

- 暗号化通信の開始に失敗しています。以下の確認を行ってください。
- LtexSecurityConnectionServiceが停止している可能性があります。サービスの起動を実施してください。 → P.23 参照

# トラブルシューティング Step by Step

接続確立中から進まない

エラーメッセージ/タスクトレイアイコン  
接続中(1001:01) タスクトレイアイコンが  から進まない。

## 👉 チェックポイント

OSの、必要なサービスが停止している可能性があります。

- IKE and AuthIP IPsec Keying Modules サービスを起動してください。  
→P.24 参照

# トラブルシューティング Step by Step

## 接続と切断を繰り返す

### エラーメッセージ/タスクトレイアイコン

正常に切断されました。(2003)

接続中(1001:01)

ソフトウェアSIMの認証が完了しました。(2001)

LTE-X接続が完了しました(2202)

正常に切断されました。(2003)

以下のアイコン状態を繰り返す。



### **チェックポイント**

修理、または買い替えなどで古いPCにもソコワクがインストールされたままネットワークにつながっていませんか？

- 利用しないPCからは、ソコワクをアンインストールしてください。

# トラブルシューティング Step by Step

タスクトレイにアイコンがない

タスクトレイアイコン  
タスクトレイアイコンが見つからない

## チェックポイント

何らかの理由で、アプリケーションが起動していない、または終了してしまった可能性があります。

- スタートメニューから、タスクトレイアイコンを起動してください。  
→P.25 参照

# 各種確認・設定方法

# PCのアカウントに管理者権限があるかの確認方法

- Windows キーと、“I”（アイ）キーを押して、『Windowsの設定』画面を開いてください。
- アカウントを選択してください。
- 『ユーザーの情報』に、『管理者』の表記があれば、管理者権限を保有しています。
- 『管理者』と表示されていない場合には、セットアップ前に、PCの管理者に管理者権限のアカウントの追加を依頼するか、管理者権限をもったユーザーでログインしてからセットアップしてください。

ユーザーの情報



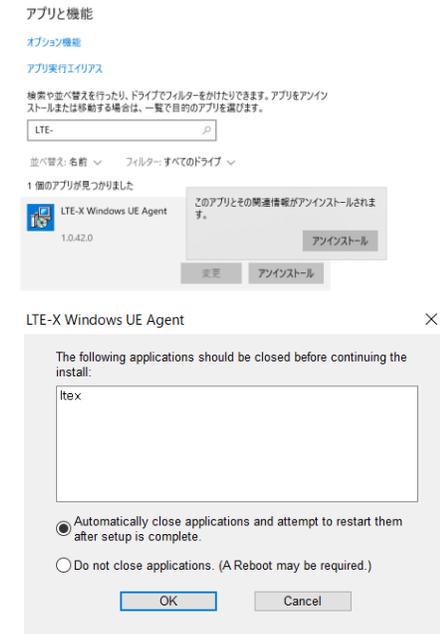
TEST

ローカルアカウント

管理者

## 再セットアップ手順

- Windows キーと、“I” (アイ) キーを押して、『Windowsの設定』画面を開いてください。
- 『アプリ』を選択してください。
- 『アプリと機能』から、『LTE-X Windows UE Agent』をクリックし、『アンインストール』をクリックしてください。『このアプリと関連情報をアンインストールされます』の確認が出ますので、『アンインストール』をクリックしてください。
- アンインストール時に、『LTE-X Windows UE Agent』のダイアログが出ることがあります。その場合は、“Automatically ….”が選択されていることを確認し、OKを押してください。
- アンインストールが終了しましたら、PCを再起動し、改めて『セットアップ』の項目を実行してください。



# アンチウイルスソフトの確認

サードパーティ製アンチウイルスソフトは、設定が様々ですが、以下のようなブロック、不許可が発生していないか確認ください。

## □ アプリケーションのブロック

- “LTE-X Security Connection Service.exe”、“ltex.exe”の実行、またはこれらアプリによる通信がブロックされていないか。
- ブロック時のアプリケーションが“svchost.exe”と表示されることもあります。

## □ 通信ポートのブロック

- 以下の通信ポートを利用した通信がブロックされていないか、確認をしてください。
  - TCP/IP           ポート 10000
  - UDP               ポート 500/4500

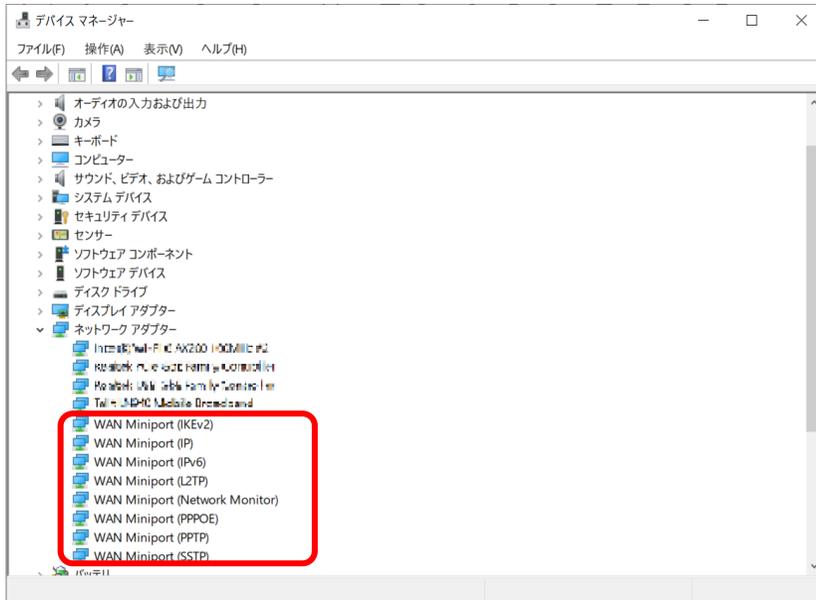
# WAN Miniport デバイスの削除による復旧（1）

- 過去に仮想ネットワークを利用していた場合や、アンチウイルスソフトや、Windows Updateの影響により、ソコワクの仮想ネットワーク構成が正しく行われな場合があります。その場合、以下手順に従ってWAN Miniport デバイスの再構成を行ってください。
- 画面左下の Windows マークを右クリックし、『デバイスマネージャー』をクリックします。



## WAN Miniport デバイスの削除による復旧（2）

- ネットワークアダプタを展開し、WAN Miniport \*\*\*\*を、右クリックし、『デバイスのアンインストール』を選択してください。全ての、WAN Miniport \*\*\*\* を、同じ手順で削除してください。



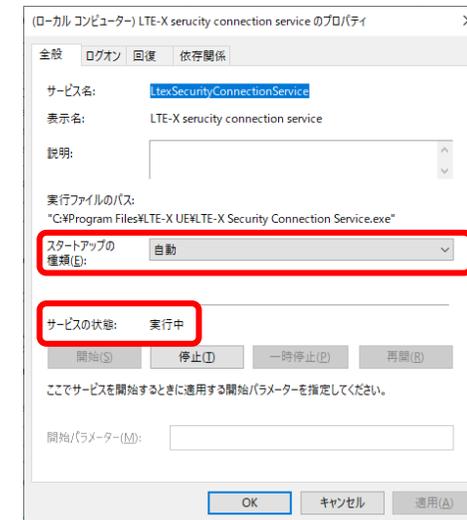
- PCを再起動してください。

# LtexSecurityConnectionServiceサービスの起動方法

- スタートメニューを開き、『サービス』と入力してください。
- 『サービス』アプリケーションが現れますので、それをクリックしてください。
- サービスアプリケーションが開きます。一覧から、“LtexSecurityConnectionService”をダブルクリックしてください。



- 『サービスの状態』を、確認してください。サービスの状態が、『停止』の場合、『開始 (S)』をクリックしてください。
- 『サービスの状態』が、実行中になったことを確認してください。
- 『スタートアップの種類』が『自動』以外の場合には、『自動』を選択し、『OK』をクリックしてください。

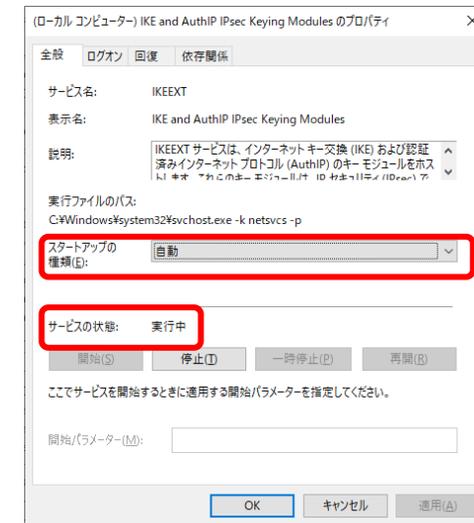


# IKE and AuthIP IPsec Keying Modulesサービスの起動方法

- スタートメニューを開き、『サービス』と入力してください。
- 『サービス』アプリケーションが現れますので、それをクリックしてください。
- サービスアプリケーションが開きます。一覧から、“IKE and AuthIP IPsec Keying Modules”をダブルクリックしてください。

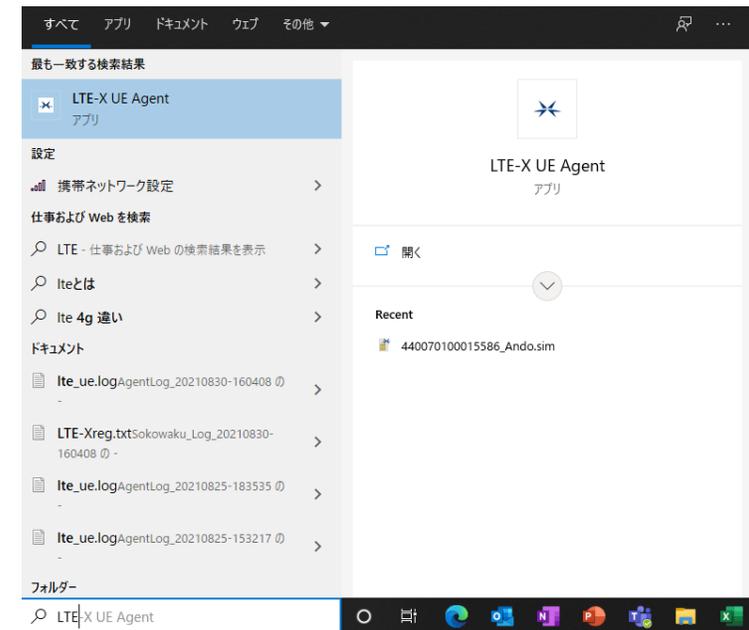


- 『サービスの状態』を、確認してください。サービスの状態が、『停止』の場合、『開始 (S)』をクリックしてください。
- 『サービスの状態』が、実行中になったことを確認してください。
- 『スタートアップの種類』が『自動』以外の場合には、『自動』を選択し、『OK』をクリックしてください。



# タスクトレイアイコンの起動方法

- スタートメニューを開いて、検索ボックスに“LTE”と入力してください。
- “LTE-X UE Agent“が表示されたら、クリックしてください。
- タスクトレイに、タスクトレイアイコンが現れます。



# 付録

# 主要メーカーのIpssecパススルー/VPNパススルーの設定確認方法

## □ IPsecパススルー/VPNパススルー機能とは？

- LAN内の端末がIPsecを利用した通信をする際に、ルーター側にて処理をせず、IPsecパケットのみ、そのまま通過させる機能。
- ご参考までに一部家庭向けルーターの情報記載ページを記載させていただきます。
- 設定方法は各ネットワーク機器のマニュアルや、各社サポートページをご参照ください。



This document and the information contained is the property of VAIO Corporation.  
Any reproduction, disclosure, or use thereof is prohibited except as authorized in writing by VAIO Corporation.