

Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアントのエラーの基本的なトラブルシューティング

目的

このドキュメントの目的は、Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアントの一般的なエラーに関する基本的なトラブルシューティング手順を示すことです。Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアントのインストール時にエラーが発生する場合があります、セットアップを正常に行うためにトラブルシューティングが必要な場合があります。

このドキュメントで説明するエラーは完全なリストではなく、使用するデバイスの設定によって異なります。

RV340シリーズルータでのAnyConnectライセンスの詳細については、『[RV340シリーズルータ用AnyConnectライセンス](#)』の記事を参照してください。

[Software Version]

- AnyConnect v4.x([ダウンロードへのリンク](#))

Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアントのエラーの基本的なトラブルシューティング

注：トラブルシューティングを試みる前に、トラブルシューティングプロセスで必要になる可能性がある、システムに関する重要な情報をまず収集することをお勧めします。詳細については、[ここ](#)をクリックしてください。

1.問題： Network Access Managerが有線アダプタを認識できません。

解決方法：ネットワークケーブルを抜き、再挿入してみてください。これが機能しない場合は、リンクの問題が発生している可能性があります。Network Access Managerがアダプタの正しいリンク状態を判断できない可能性があります。ネットワークインターフェイスカード(NIC)ドライバの接続プロパティを確認します。[詳細]パネルに[リンクを待つ]オプションがある場合があります

。この設定がOnの場合、有線NICドライバの初期化コードは自動ネゴシエーションが完了するまで待機し、リンクが存在するかどうかを判断します。

2.問題：AnyConnectが接続を確立しようとする時、正常に認証され、Secure Socket Layer(SSL)セッションが構築されますが、ラベルスイッチドパス(LSP)またはNOD32 Antivirusを使用している場合、AnyConnectクライアントがvpndownloaderでクラッシュします。

解決策：バージョン2.7のインターネットモニタコンポーネントを削除し、ESET NOD32 AVのバージョン3.0にアップグレードします。

3.問題：AT&Tダイヤラを使用している場合、クライアントオペレーティングシステムでブルースクリーンが発生し、ミニダンプファイルが作成されることがあります。

解決策：最新の7.6.2 AT&Tグローバルネットワーククライアントにアップグレードします。

4.問題：McAfee Firewall 5を使用すると、User Datagram Protocol(UDP)Datagram Transport Layer Security(DTLS)接続が確立できない。

解決策：McAfee Firewallの中央コンソールで、Advanced Tasks > Advanced options and Loggingの順に選択し、McAfee FirewallのBlock incoming fragments automaticallyチェックボックスをオフにします。

5.問題：資格情報が不足しているため、接続に失敗しました。

解決策：サードパーティのロードバランサには、適応型セキュリティアプライアンス(ASA)デバイスの負荷に関する情報がありません。ASAのロードバランシング機能はデバイス間でVPNの負荷を均等に分散できる十分なインテリジェンスを備えているため、代わりに内部ASAロードバランシングを使用することをお勧めします。

6.問題：AnyConnectクライアントがダウンロードに失敗し、次のエラーメッセージが表示されます。

`"Cisco AnyConnect VPN Client Downloader has encountered a problem and needs to close."`

解決策：すべてのdllの問題を解決するには、パッチアップデートをバージョン1.2.1.38にアップロードします。

7.問題：Bonjour Printing Servicesを使用している場合、AnyConnectイベントログには、IP転送テーブルの識別に失敗したことが示されます。

解決方法：コマンドプロンプトでnet stop "bonjour service"と入力して、Bonjour印刷サービスを無効にします。Appleによって新しいバージョンのmDNSResponder(1.0.5.11)が作成されました。この問題を解決するために、新しいバージョンのBonjourがiTunesにバンドルされ、Apple Webサイトから個別にダウンロードできるようになっています。

8.問題：エラーは、TUNまたはネットワークトンネルのバージョンがこのシステムにすでにインストールされており、AnyConnectクライアントと互換性がないことを示しています。

解決策：Visibility OpenVPN Clientをアンインストールします。

9.問題：ラベルスイッチドパス(LSP)モジュールがクライアント上に存在する場合、Winsockカタログの競合が発生する可能性があります。

解決方法：LSPモジュールをアンインストールします。

10.問題：デジタル加入者線(DSL)ルータを使用して接続している場合、正常にネゴシエートされた場合でもDTLSトラフィックが失敗する可能性があります。

解決策：工場出荷時の設定でLinksysルータに接続します。この設定により、安定したDTLSセッションが可能になり、pingの中断がなくなります。DTLSリターントラフィックを許可するルールを追加します。

11.問題：一部の仮想マシンネットワークサービスデバイスでAnyConnectを使用すると、パフォーマンスの問題が発生する。

解決策：AnyConnect仮想アダプタ内のすべてのIMデバイスのバインディングをオフにします。アプリケーションdsagent.exeはC:\Windows\System\dgagentにあります。プロセス一覧には表示されませんが、TCPview (sysinternals)でソケットを開くと表示されます。このプロセスを終了すると、AnyConnectの通常の動作に戻ります。

12.問題：「Unable to Proceed, Cannot connect to the VPN Service」というメッセージが表示されます。AnyConnectのVPNサービスが実行されていません。

解決策：Windows Administration Toolsに移動して別のアプリケーションがサービスと競合しているかどうかを確認し、Cisco AnyConnect VPN Agentが実行されていないことを確認します。実行中でもエラーメッセージが表示される場合は、ワークステーション上の別のVPNアプリケーションを無効にするか、またはアンインストールする必要があります。この操作を行った後、リブートして、この手順を繰り返します。

13.問題：Kaspersky 6.0.3がインストールされている場合（無効な場合でも）、CSTP状態= CONNECTEDの直後にASAへのAnyConnect接続が失敗します。次のメッセージが表示されます。

```
Failed to fully establish a connection to the secure gateway
(proxy authentication, handshake, bad cert, etc.)
```

解決策：Kasperskyをアンインストールし、追加の更新プログラムについてフォーラムを参照してください。

14.問題：ルーティングとリモートアクセスサービス(RRAS)を使用している場合は、AnyConnectがホストデバイスへの接続を確立しようとするすると、次の終了エラーがイベントログに返されます：

```
Termination reason code 29 [Routing and Remote Access service is running] The
Windows service "Routing and Remote Access" is incompatible with the Cisco
AnyConnect VPN Client.
```

解決方法：RRASサービスを無効にします。

15.問題：クライアントの切断時にEVDOワイヤレスカードとVenturiドライバを使用している場合、イベントログには次のように報告されます。

```
%ASA-5-722037: Group <Group-Name> User <User-Name> IP <IP-Address> SVC closing
connection: DPD failure.
```

解決策：

- アプリケーション、システム、およびAnyConnectのイベントログで、関連する接続解除イ

ベントを確認し、NICカードのリセットが同時に適用されたかどうかを判断します。

- Venturiドライバが最新であることを確認します。AT&T Communications Managerの6.7バージョンでUse Rules Engineを無効にします。

その他のエラーが発生した場合は、デバイスのサポートセンターにお問い合わせください。

AnyConnectライセンスのアップデートに関する詳細およびコミュニティディスカッションについては、[ここをクリック](#)してください。

AnyConnectライセンスに関するFAQについては、[ここをクリック](#)してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。