

Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントを使用したAndroidの既知の制限、一般的な問題、回答、およびソリューション

目的

Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントは、Cisco AnyConnect VPN Clientとも呼ばれ、さまざまなオペレーティングシステムやハードウェア構成で動作するバーチャルプライベートネットワーク(VPN)に接続するためのソフトウェアアプリケーションです。このソフトウェアアプリケーションを使用すると、ユーザがネットワークに直接接続されているかのように、他のネットワークのリモートリソースに安全にアクセスできるようになります。Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントは、コンピュータベースまたはスマートフォンのプラットフォームでモバイルユーザを保護する革新的な方法を提供し、よりシームレスで常に保護されたエクスペリエンスをエンドユーザに提供し、IT管理者に包括的なポリシー適用を提供します。

AndroidデバイスにCisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントをインストールすると、一般的なエラーが発生し、セットアップを正常に行うために基本的なトラブルシューティングが必要になる場合があります。一般的なインストールエラーに関する基本的なトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントエラーに関する基本的なトラブルシューティング](#)」を選択してください。

RV340シリーズルータのAnyConnectライセンスの詳細については、「[AnyConnect Licensing for the RV340 Series Routers](#)」を参照してください。

このドキュメントの目的は、Cisco AnyConnectセキュアモバイルクライアントを使用したAndroidデバイスの制限事項、一般的な問題、回答、およびソリューションを示すことです。

[Software Version]

- AnyConnect セキュア モバイル クライアント 4.4 | (最新の[ダウンロード](#))

Androidの制限事項、一般的な問題、回答、およびソリューション

一般的なAndroidに関する質問、回答、問題、およびソリューション

1. tun.koエラーメッセージが表示されるのはなぜですか。

解答：tun.koモジュールは、カーネルにコンパイルされていない場合に必要です。デバイスに含まれていないか、カーネルとともにコンパイルされていない場合は、対応するデバイスカーネル用にそれを取得またはビルドし、/data/local/kernel_modules/ディレクトリに置きます。

2.一部の接続エントリを編集または削除できません。どうすればよいでしょうか。

解答：管理者は、AnyConnectプロファイルでこれらの接続エントリを定義しました。これらのプロファイルを削除する方法については、[ここをクリックします](#)。

3.デバイスは正常に動作していますが、接続中にエラーが発生しています。どうすればよいでしょうか。

解答：VPNセキュアゲートウェイがモバイル接続を許可するように設定され、ライセンスが付与されているかどうかを管理者に問い合わせてください。

4.このAnyConnectエラーが表示されるのはなぜですか。「このアプリケーションを実行するために必要なアクセス許可を取得できませんでした。このデバイスはAnyConnectをサポートしていません。」

解答：このデバイスではAnyConnectが動作しません。サポートされているAndroidデバイスのリストと、AnyConnectをインストールまたはアップグレードする手順を確認し、デバイスに適したAnyConnectパッケージをダウンロードします。

5.ワンタイムパスワードを使用した認証が機能しないのはなぜですか。

解答：Androidの問題により、クリップボードからテキストを貼り付けると、テキストの前にスペースが挿入されます。AnyConnectでは、ワンタイムパスワードなどのテキストをコピーする場合、ユーザはこの誤ったスペースを削除する必要があります。

6.証明書ベースの認証が機能しない。

ソリューション：以前に証明書を正常に使用していた場合は、証明書の有効性と有効期限を確認します。これを行うには、AnyConnectのホームウィンドウに移動し、接続エントリを長押しして[証明書]をタップします。[証明書]ウィンドウには、すべての証明書が一覧表示されます。証明書名を長押しし、[証明書の詳細を表示]をタップします。接続に適切な証明書を使用していることを管理者に確認します。

7.適応型セキュリティアプライアンス(ASA)に接続できず、解決できないホストエラーが発生します。

ソリューション：インターネットブラウザを使用して、ネットワーク接続を確認します。ネットワーク接続を確認するには、<https://vpn.example.com>に移動します。ここで、vpn.example.comはVPNセキュアゲートウェイのURLです。

8. AnyConnectパッケージを市場からインストールできない。

ソリューション：デバイスが[Supported Android Devices]の1つとしてリストされていることを確認します。

9. 「インストールエラー：原因不明-8」。

ソリューション：サポートされていないデバイスに特定のAnyConnectパッケージをインストールしようとする、次のメッセージが表示されることがあります。サポートされているAndroidデバイスのリストと、AnyConnectをインストールまたはアップグレードする手順を確認し、デバイスに適したAnyConnectパッケージをダウンロードします。

10.ネットワーク接続の問題のため、ログをメールで送信できません。

ソリューション：インターネットにアクセスできる別のネットワークを試してください。ネットワークに接続できないか、デバイスをリセットする必要がある場合は、ログメッセージを下書き電子メールメッセージに保存します。

11. AnyConnectは頻繁に単独で接続します。

ソリューション：これは、信頼できるネットワーク検出または自動VPNポリシーが原因である可能性があります。この機能をオフにするには、AnyConnect設定でTrusted Network Detection(TND)アプリケーション設定を無効にします。

12.接続タイムアウトと未解決のホスト。

ソリューション：インターネット接続の問題、低セル信号レベル、および輻輳したネットワークリソースが、タイムアウトと未解決のホストエラーの一般的な原因です。信号が強いエリアに移動するか、Wi-Fiを使用してください。Wi-Fiネットワークが到達可能な場合は、デバイスの設定アプリを使用して、最初にネットワークへの接続を確立してみてください。タイムアウトに反応して複数回再試行すると、成功することがよくあります。

AndroidでのAnyConnectのガイドラインと制限事項

- AnyConnect for Androidは、リモートアクセスに厳密に関連する機能のみをサポートします。
- ASAでは、AnyConnect for Androidのディストリビューションとアップデートは提供されません。これらはGoogle Play Storeでのみ利用可能です。
- AnyConnect for Androidは、ユーザが追加する接続エントリと、ASAによってプッシュされたAnyConnectプロファイルによって入力された接続エントリをサポートします。Androidデバイスは、ヘッドエンドから最後に受信したAnyConnectプロファイルを1つ以上サポートしません。ただし、プロファイルは複数の接続エントリで構成できます。
- サポートされていないデバイスにAnyConnectをインストールしようとすると、「Installation Error:不明な理由-8。このメッセージはAndroidオペレーティングシステムによって生成されます。
- ユーザがホーム画面にAnyConnectウィジェットを持っている場合、[Launch at startup]の設定に関係なく、AnyConnectサービスは自動的に開始（接続されていません）されます。
- AnyConnect for Androidでは、クライアント証明書のプリファイルを使用する場合、拡張ASCII文字にUTF-8文字エンコードが必要です。プリファイルを使用するには、クライアント証明書がUTF-8である必要があります。
- AnyConnectは、EDGEやその他の早期無線テクノロジーに固有の特性に従って、EDGE接続を介してVPNトラフィックを送受信している場合、音声コールをブロックします。
- 一部の既知のファイル圧縮ユーティリティでは、AnyConnect Send Logボタンを使用してパッケージ化されたログバンドルが正常に圧縮解除されません。回避策として、WindowsおよびMac OS Xのネイティブユーティリティを使用して、AnyConnectログファイルを圧縮解除します。