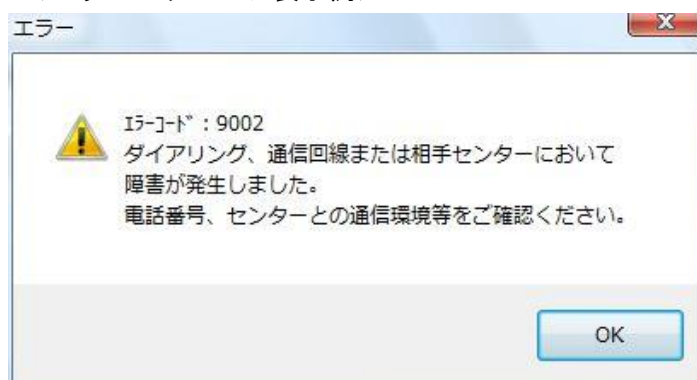


17. エラーメッセージと 対応について

17. 1 こんな時には・・・

1 全銀メニューのエラーメッセージ

<エラーメッセージ表示例>



◆インストールができない

エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
.NET Framework の初期化エラー	.NET Framework がインストールされていない。	本サービスを再インストールする。
エラーコード:S1803 パソコンバンクサービス が起動中のため、起動できません。	パソコンバンクサービスの移行ツール起動中にインストールを行った。	再インストールする場合は、パソコンバンクサービスを終了してから行う。
エラーコード:S2803 ディスクの空き容量が少ないため、インストールできません。	導入先ドライブの空き容量が不足している。	導入先ドライブに十分な空き容量を確保して再インストールする。
特権が不十分のため、このコンピュータのすべてのユーザーが使用できるようにアプリケーションをインストールすることができません。	インストール権限がない Windows ユーザーでインストールを行おうとした。	インストールが可能な Windows ユーザーでログインを行いインストールを実行する。

◆画面が遷移しない

エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
	ハングアップ 一般保護違反	CTRL+ALT+DELETE キーでプログラムの強制終了を行い、コンピュータの再起動を行う。

◆印刷ができない

エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
予期せぬエラーが発生しました	ActiveReports3.dll のバージョンが異なる。 または存在しない。	三井住友銀行の EB サービスセンターに確認する。

◆通信ができない

エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
9001	モデムの電源が OFF またはコードが接続されていない。	モデムの電源を確認する。
	通信ケーブルが接続されていないか、形態が違う。	通信ケーブルを確認する。 (RS232C のストレートケーブルであること。クロスケーブルは不可。)
	通信回線がモデムの LINE に入っていない。	モデムの LINE に回線を入れる。
	通信が安定しない。	ダイヤルアップで指定しているモデムの速度を下げる（最高速度：19200～57600）
	モデムの動作がおかしい。	利用しているモデムのドライバがおかしい可能性が有り。モデムドライバを入れ直す。
	通信回線が内線（交換機使用）である。	○通信情報設定の外線発信番号を入力する。⇒設定方法は [18. 1 変更方法]（18-2 ページ）参照 ○トーンを待って発信するモードをやめる。 （[コントロール]→[電話とモデムのオプション]のモデムタブ→モデムの[プロパティ]→[モデム]タブで[発信音を待ってからダイヤルする]のチェックを外す）

	TCP/IP 手順の認証用 ID、パスワードの誤入力(他銀行に接続時)	認証用ユーザ ID、パスワードの入力を確認する。 (英字の大文字入力になっているか等)
	相手センターが応答しない。	電話番号を確認する。 ⇒確認方法は[6. 1 全銀システム通信情報登録] (6-3 ページ) 参照。
	相手センターが話し中。	暫くしてから通信を行う。
	TCP/IP の設定がされていない。	TCP/IP の設定をする。
	回線の PB(フック回線)、DP(ダイヤル回線)が環境設定の内容と合っていない。	回線のタイプと環境設定を確認する。
	モデムのセットアップ時に設定したポートと通信ケーブルが接続しているポートが違う。	モデムの設定で確認する。
9002	電話番号が違っている。	通信情報登録の電話番号を確認する。 ⇒確認方法は[6. 1 全銀システム通信情報登録] (6-3 ページ) 参照。
9003	モデムのセットアップがされていない。	モデムのセットアップを行う。
9104	銀行センター確認コードの設定不正。	○三井住友銀行に接続している場合は三井住友銀行の EB サービスセンターに確認する。 ○他銀行に接続している場合は他行の照会センターに確認する。
9105	パソコンバンクサービスの未登録。 当方センター確認コードの設定不正。	
9106	通信暗証の入力誤り。	入力内容を確認する。
9120 9235	相手センターの障害。	暫くしてからもう一度行う。同じエラーの場合は、三井住友銀行の EB サービスセンターに確認する。(他銀行に接続している場合は他行の照会センターに確認する。)
9202	口座情報の内容設定誤り。	口座情報登録、口座照会の内容を確認する。
9204	パソコン日付が不正。	パソコン日付を確認する。
	過去日付の入力誤り。	入力内容を確認する。
9302	①会社コード設定の誤り。 ②振込指定日の入力誤り。 ③データ内容の入力誤り。	振込データの内容を確認する。

9335	センターにデータは届いたが、最後の終了処理の電文で通信回線に一時的な問題が発生した為、エラーになり切断されてしまった。	<p>○三井住友銀行に接続している場合は三井住友銀行の EB サービスセンターにデータの到着確認をする。</p> <p>○他銀行に接続している場合は他行の照会センターにデータの到着確認をする。</p>
	センターに確認したがデータが届いていない。	<p>○一時的なエラーが原因の可能性あり。パソコンとモデムを再起動する。</p> <p>○ダイヤルアップを再作成する (データがセンターに届いている可能性があるため、再作成前にデータの到着確認をする)。</p>
9343	過去日付の入力誤り。	口座照会の内容を確認する。
9460	セキュリティソフトのファイアウォール機能が原因で通信できない。	セキュリティソフトのファイアウォール機能でパソコンバンクサービスで利用する通信プログラムを遮断しないよう設定する(ファイアウォール機能を一時的に遮断する方法については、購入元のメーカーにご確認ください)。
9651	発信者番号の契約をしているが、利用回線の番号と契約の番号が違う。 または発信者番号通知されていない	<p>○契約の番号が違っている場合、支店に回線番号の変更届が必要。</p> <p>○発信者番号が通知されていない場合、通知するよう通信情報登録にて設定する(電話番号の前に 186 をつける)。</p>

◆処理ができない

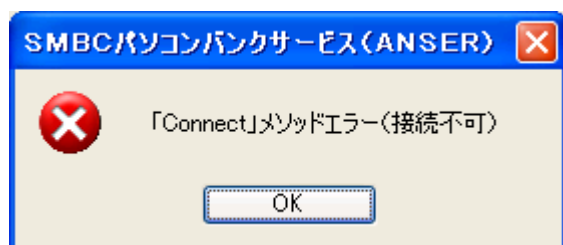
エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
・ 合計報告での 照会結果日付が 異常	パソコンの日付設定が違う。	[コントロールパネル] - [地域と言語のオプション] で 設定が日本になっていることを確認する。

◆ハードウェア/ソフトウェアの設定ができない

エラー(コード)の例	原因として考えられる事項	対処方法
ダイヤルアップの設 定でネットワーク設定 の画面が出る	今までネットワークに接続していなかった。	①ネットワーク管理者の指示に従い設定する。 ②ネットワーク管理者がいない場合は任意のユーザ ー名、ワークグループ名を設定する。

2 ANSERメニューのエラーメッセージ

＜エラーメッセージ表示例＞



◆通信ができない

処理結果	原因として考えられる事項	対処方法
通信異常	①回線情報の設定が間違えている。 ・使用する電話回線 ・使用するモデムの種類 ・外線発信番号 ②電話回線が正しく接続されていない。	①回線情報の設定を確認する。 ⇒外線発信番号の設定方法は [18. 1 変更方法] (18-2ページ) 参照 ②電話回線の接続を確認する。 ⇒設定方法は [11. 2 初期設定] (11-4ページ) 参照
暗証誤り	①口座情報登録で入力した暗証番号が間違っている。 ②入力した承認暗証番号が間違っている。	取引金融機関の照会センターに照会のうえ暗証相違の内容を確認する。
エラープロンプト	①サービス時間が終了している。 ②その他のエラー	サービス時間を確認し、サービス時間内であれば取引金融機関の照会センターに照会のうえ、エラー内容を確認する。
振込結果不明	振込振替依頼後に回線障害や取引行システムトラブルにより取引結果が不明。	振込振替結果照会を実施し、取引結果を確認する。
振込取消結果不明	振込振替取消依頼後に回線障害や取引行システムトラブルにより取引結果が不明。	⇒確認方法は [11. 4 個別の通信] (11-14ページ) 参照