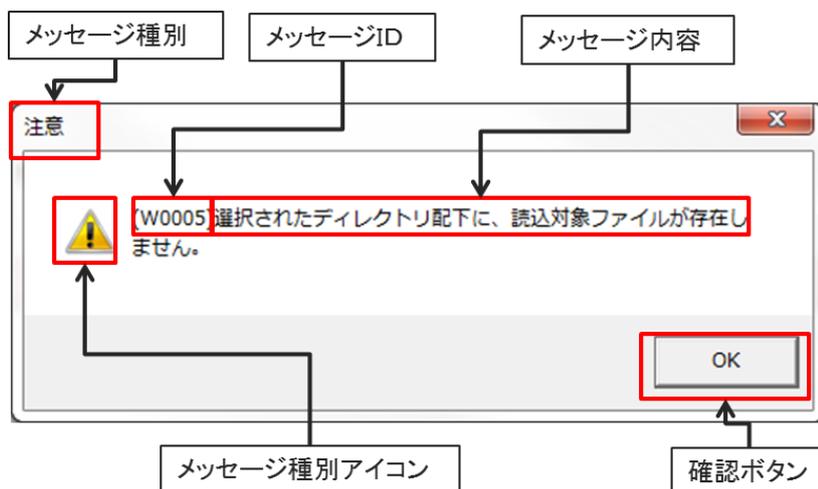


VI 障害発生時の対処方法

1. 障害の種類と対策

操作中あるいは処理実行中に、異常が発生した場合には、エラーメッセージが画面により表示されます。メッセージボックスによる異常表示は下記のような形式となります。



画面上のメッセージ内容を確認したら、確認ボタン「OK」を押下して、各メッセージに対する対処方法に従います。各対応策に関しては下記のエラーメッセージ一覧を参照してください。

エラーメッセージ一覧

項番	メッセージID	メッセージ内容	原因	対処方法
1	E0001	ツールは既に起動しています。	ビリング管理ツールが既に起動しています。	既に起動されているビリング管理ツールを使用してください。 または既に起動されているビリング管理ツールを終了の上で新しくビリング管理ツールを起動してください。
2	E0003	Excel ファイルを出力に失敗しました。	Excel などのアプリで開いている Excel ファイル名を指定していた。	利用中の Excel ファイル名と異なるファイル名を指定してください。 また、ファイルを上書きする場合は Excel ファイルを利用中のアプリケーションを終了してください。
3	E0004	印刷出力に失敗しました。	プリンタの接続されていない。 プリンタが印刷できる状態ではない。 A4 用紙に出力ができない。	プリンタの接続および状態を確認して A4 用紙および用紙方向などを正しく設定し、出力可能な状態に設定してください。 また、他のアプリケーションで出力できているかご確認ください。

4	E0005	検索条件の指定に誤りがあります。	検索条件の指定に誤りがある。	検索条件の入力欄にエラーとなる原因が出力されますので、検索条件を訂正してください。
5	E0006	現在データ出力機能が使用できません。	データの検索中など、システムの準備が整っていません。	処理が完了するまでしばらくお待ちいただいてから再度実行してください。
6	E0007	部課名または回線番号いずれかの項目へ入力が必要です。	検索条件の指定せずに「検索開始」ボタンをクリックした。	検索する部課名または回線番号を入力して再度「検索開始」ボタンをクリックしてください。
7	E0009	期間の FROM と TO が逆に指定されています。	指定された期間の開始・終了が逆に指定した。	終了年月に開始年月と同じまたは以降となるよう指定してください。
8	E0010	「*」は文字の先頭または最後に1度だけ使用可能です。	部課名または回線番号の「*」(ワイルドカード)の指定に誤りがある。	「*」の指定は先頭、または終了のみになります。
9	E0011	部課名の検索に次の文字は使用できません。 '%	検索条件の文字列中に「'」や「%」が指定された。	検索条件から「'」「%」を削除して再度「検索開始」ボタンをクリックしてください。
10	E0012	回線番号の検索に次の文字は使用できません。¥n'%	検索条件の文字列中に「'」や「%」が指定された。	検索条件から「'」「%」を削除して再度「検索開始」ボタンをクリックしてください。
11	E0014	設定開始年月より終了年月のほうが過去日を指定されています。	設定対象となる期間の開始・終了が逆に指定した。	設定対象となる期間の終了年月に開始年月と同じまたはそれ以降となるよう指定してください。
12	E0015	部課コードが最大値(9999999999999999)に達しました。これ以上部課を作成できません。	ツール内部の部課コードが最大値にまで達した。	ツールの再インストールを実施してください。
13	E0018	未所属配下に部課は作成できません。	部課・回線番号の移動先に未所属を指定しました。	部課・回線番号の移動先は未所属以外を指定してください。
14	E0019	データ出力に失敗しました。	出力対象のファイルが別のアプリで利用されている。	他アプリで利用中のファイル名と異なるファイル名を指定してください。また、ファイルを上書きする場合は利用中のアプリケーションを終了してください。
15	E0020	回線番号が不正です。	部課名・利用用途のインポートにて読込んだファイルの回線情報が不正です。半角 16 文字を越えている。	正しい回線番号の内容を設定してください。
16	E0021	データ入力処理に失敗しました。	部課名・利用用途のインポートの入力処理に失敗した。	部課名利用用途設定ファイルの形式を確認してください。またはデータベースの起動を確認してください。
17	E0027	ファイル名が不正です。	保存するバックアップファイルの拡張子は、「dmp」となる必要がある。	保存ファイル名の拡張子を「.dmp」に変更の上で再度バックアップデータの保存を実行してください。
18	E0029	保存データ参照処理に失敗しました。	保存データ参照処理に失敗した。	保存DBが本ツールで作成したファイルか確認してください。

19	E0032	指定期間の部課別利用用途設定の初期化に失敗しました。	保存中にシステムがデータベースが停止するなど、不正な状態となった。	再起動して編集し直してください。
20	E0033	保存するファイルの形式が違います。「.txt」に変更してください。	全回線情報 CSV ファイルの拡張子に「TXT」以外を指定した	全回線情報 CSV ファイルの拡張子に「TXT」固定です。 拡張子を「TXT」に修正してください。
21	E0034	全回線情報 CSV ファイルの出力に失敗しました。	出力先のフォルダやメディアに障害が発生した。	出力先となるフォルダやメディアの状態をご確認ください。
22	E0035	部課名に空欄は使用できません。	追加または変更した部課名が空欄のまま保存しようとした。	空欄となっている部課名を正しく設定してください。
23	E0036	部課名称は全角 10 文字以内（半角 20 文字以内）で設定してください。¥n 対象部課名「{0}」	部課名の文字数が範囲外となっていた。	部課名を正しく設定してください。
24	E0037	部課名称に次の文字は使用できません。 " 対象部課名「{0}」	部課名に「'」や「"」が指定された。	部課名の「'」や「"」を削除してください。
25	E0038	親部課配下に同一名称の部課が存在します。¥n 対象部課名「{0}」	親部課の配下に同じ名称の部課名が存在していたまま保存した。	同じ名前の部課名を変更してください。
26	E0039	5 階層を超えてしまうので追加できません。	部課の階層が 5 階層を超えて追加しようとした。	部課が 5 階層以上とならないように追加してください。
27	E0040	5 階層を超えてしまうので移動できません。	移動すると部課の階層が 5 階層を超えてしまう。	部課が 5 階層以上とならないように移動してください。
28	E0041	指定されたフォルダにアクセスできません。	指定されたフォルダに対してアクセス権限がない。	アクセス権限のあるフォルダにバックアップデータを保存の上で、再度バックアップデータの参照処理を実施してください。
29	E0042	ファイルが全て揃っていません。ファイル名[（結合ファイル名）] 総数[（ファイル数）]	分割されたファイルが同フォルダ内に揃っていない。	分割されたファイルを同フォルダ内に設定してください。
30	E0044	（ファイル名）：不正なファイル名のデータが存在します。	請求データのファイル名が変更、あるいは、誤ったファイルを請求データとして読みませようとした。	請求データのファイル名称を確認してください。
32	E0045	（ファイル名）はデータ形式が不正、または請求データではありません。	請求データのファイル名が変更、あるいは、誤ったファイルを請求データとして読みませようとした。	請求データのファイル名称とファイルの内容を確認してください。
33	E0046	{0}はデータ形式が不正です。	コード表のファイル名が変更、あるいは、誤ったファイルをコード表として読みませようとした	コード表のファイル名称とファイルの内容を確認してください。

34	E0047	WEB サイトが応答していません。ネットワークに接続しているか確認してください。	コード表更新用のサイトにアクセスすることが出来なかった。	インターネットへの接続を確認してください。
35	E0048	ファイルのダウンロードに失敗しました。ファイルが公開されていない可能性があります。	ファイルのダウンロードに失敗しました。	インターネットへの接続を確認してください。プロキシサーバ経由の接続の場合ダウンロードに失敗する場合があります。別途コード表を入手してコード表読み込みにて更新してください。
36	E0049	使用できない文字が指定されています。	部課名や利用用途に設定した文字列にサロゲート文字、環境依存文字などの使用できない文字が指定されている。	部課名や利用用途に設定した文字列から使用できないと思われる文字を削除してください。
37	E0050	利用用途は全角 20 文字以内（半角 40 文字以内）で設定してください。	設定された利用用途の文字数が既定の範囲ではない。	利用用途を全角 20 文字（半角 40 文字）以内で再設定してください。
38	E0051	使用できない文字が指定されています。 対象部課名「{0}」	部課名の中に「'」「"」「%」「*」などの使用できない文字が設定されている、または文字が設定されていない。	該当する部課名を正しい部課名に変更してください。
39	E0052	部課名に使用できない文字が指定されています。	部課名の中に「'」「"」「%」「*」などの使用できない文字が設定されている、または文字が設定されていない。	部課名をチェックし、不正な文字が設定されている部課名を正しい部課名に変更してください。
40	E0053	回線番号に使用できない文字が指定されています。	検索条件の回線番号にサロゲート文字、環境依存文字などの使用できない文字が設定されている。	回線番号から使用できないと思われる文字を削除してください。
41	E0054	【未所属】は移動できません。	【未所属】を他の部課配下に移動しようとした。	部課の移動は【全回線情報】【未所属】以外を指定してください。
42	E0055	回線番号は【全回線情報】の直下に移動できません。	回線番号を【全回線情報】直下に移動しようとした。	回線番号の移動先は部課または【未所属】を指定してください。
43	E0056	配下の部課には移動できません。	上位にある部課から配下にある部課に移動しようとした。	移動先は配下の部課以外を指定してください。
44	E0057	有効なフォルダーが指定されていません。	各種データ取込で有効なフォルダーパスを指定しなかった。	有効なフォルダーを指定するか【フォルダー参照】で有効なフォルダを指定してください。
45	E0058	データベースの接続に失敗しました。	インストールされているデータベースが正しく動作していない。	インストールの手順を確認し、再度データベースのインストールを実施してください。
46	W0001	絞り込み結果が表示可能件数 65,536 件を超過したため、表示できません。¥n 絞り込み条件を変更し、再度抽出処理を実施してください。	表示しようとする通話明細の件数が 65,536 件を超過しています	部課・回線の階層構造を変更して出力対象となる通話明細の件数を削減してください。
47	W0002	検索条件に該当するデータはあり	データが存在しないか、指定された検	検索条件を確認してください。

		ません。	索条件のデータが存在しなかった。	
48	W0003	保存するファイルの形式が違います。「.txt」に変更してください。	拡張子に「TXT」以外を指定した。	拡張子を「TXT」を指定してください。
49	W0004	処理を中断しました。	部課名・利用用途のインポートにて、部課名が20文字・利用用途が50バイトを超えた。	部課名利用用途設定ファイルを確認してください。
50	W0005	選択されたディレクトリ配下に、読込対象ファイルが存在しないか、読込済のコード表が存在します。	指定したディレクトリファイル内に読込対象の請求データまたはコード表が存在しない。または既に読込済みのコード表が存在する。	請求データまたは読込済みでないコード表が存在しているディレクトリを設定するか、指定したディレクトリにファイルを設定してください。
51	W0008	既に同一のファイルが読み込まれています 対象のファイルを確認し、まだ読み込まれていないファイルのみをフォルダに保存後、再度データインポート処理を実施してください	すでに読込まれたファイルを読込もうとした	対象ファイルを確認し、重複ファイルを対象フォルダから退避し、再度データインポート処理を実施してください。
52	W0009	コード表が古い可能性があります。 当該月のデータを一度削除後、コード表の更新処理を実施し、再度当該データのインポート処理を実施してください。	コード表が存在しない。	当該月のデータを一度削除し、コード表の更新処理し、再度当該データのインポート処理を実施してください。
53	W0011	データベースの容量が(DBの閾値)%を超えています。データを保存してから再度実施してください。	データベースの容量がDBの閾値を超えた。	データ保存処理、またはデータ削除処理を実施してから、再度請求データを読込んでください。
54	W0012	ダウンロード対象のファイルはありません。	既に最新のコード表が取り込まれています。	対処は必要ありません。コード表は最新の状態です。
55	W0016	削除するデータがありません。	削除可能なデータがない。	請求データを読込んでください。
56	W0017	指定したファイルは既に存在しません。ファイル名を変更してください。	指定したファイルは既に存在していません。	保存ファイル名の変更してください。
57	W0018	保存するデータがありません。	読込まれた請求データが存在していません。	請求データを読込んでください。
58	W0019	既に最新データを参照しています。	既に最新データベースを参照していますが、最新データベースを参照しようとしています。	最新データベースを参照する必要がありません。
59	W0020	検索結果が500件を超過しました。¥n条件を変更し再検索してください。	指定された検索条件のデータが500件を超えた。	500件を下回るように検索条件を再設定してください。
60	W0021	対象となるデータがありません。	取り込まれた請求データが存在しません。	請求データを取り込んでから実行してください。
61	W0022	ソート可能件数(65,536件)を超えているため、ソートできません。	対象となるデータが65,536件以上存在するデータに対してソートを実行	対象データが65,536となるよう部課や検索条件を指定してください。

		ん。	しようとした。	
62	W0023	コード表が読み込まれていません。コード表の読込／更新処理を実施してください。	データベース上にコード表が存在しない。	コード表の更新してください。
63	W0024	ファイルパスに次の文字は使用できません。¥n / : * ? ¥" < > '	表記文字のいずれかが入力されている。	入力禁止となっている表記文字を削除してください。
64	W0025	選択されたディレクトリは存在しません。	存在しないディレクトリが選択されている。	存在するディレクトリを選択してください。
65	W0026	抽出条件に該当するデータがありません。	指定された抽出条件のデータが存在しなかった。	請求データを読み込むか、抽出条件を修正してください。
66	W0027	パスの形式が無効です。	ファイルのパスとして不正な文字列が入力されていた。	正しい形式でファイルパスを入力してください。
67	W0028	出力するデータがありません。	出力対象となるデータが存在しなかった。	請求データを読み込んでください。
68	W0029	利用用途を設定する対象が選択されていません。	利用用途の設定対象となる回線が選択されていない。	設定対象となる回線を選択してから利用用途を設定してください。
69	W0030	部課に利用用途は設定できません。	利用用途の設定対象に部課が含まれていた。	利用用途の設定対象は回線のみ指定してください。

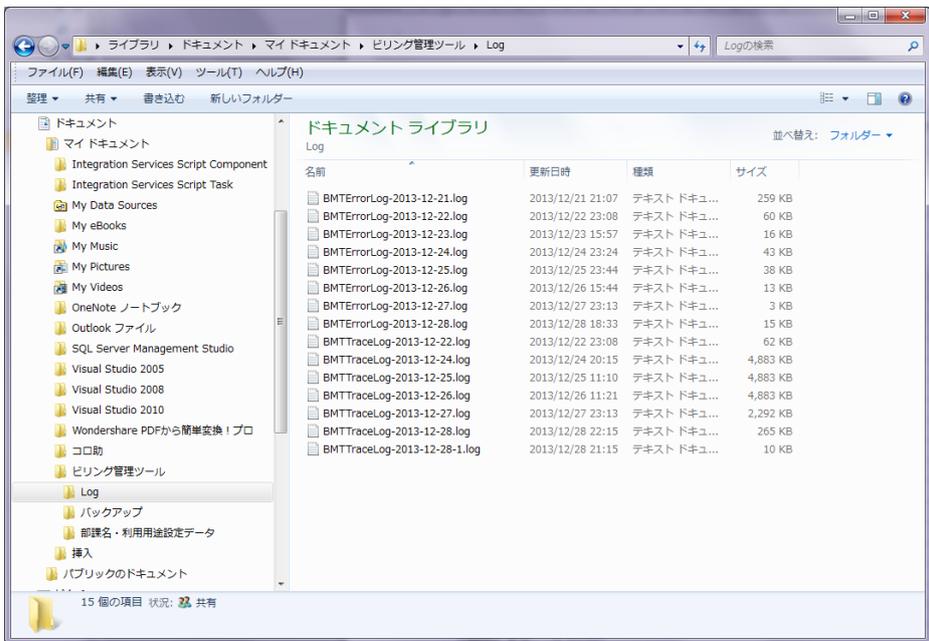
- ※ 上記以外のエラーメッセージについてはシステム系エラーです。同一エラーが頻発する場合、NTT の営業担当者までお問い合わせください。
- ※ 障害状況によっては、次節のログの取得方法に従って、ログファイルや関連画面のスクリーンショットなどを保存し、NTT に送付していただく場合がございます。

2. ログの取得方法

本ツールでは、障害発生時のトラブルシューティング用に、プログラム内部の動作の記録を下記のフォルダへ保存しています。ログの内容により操作の記録や異常が発生した状況を知ることが可能となります。

(1) 保存場所

下記に示すように、「システム」フォルダ配下の「ログ」フォルダへ保存されています



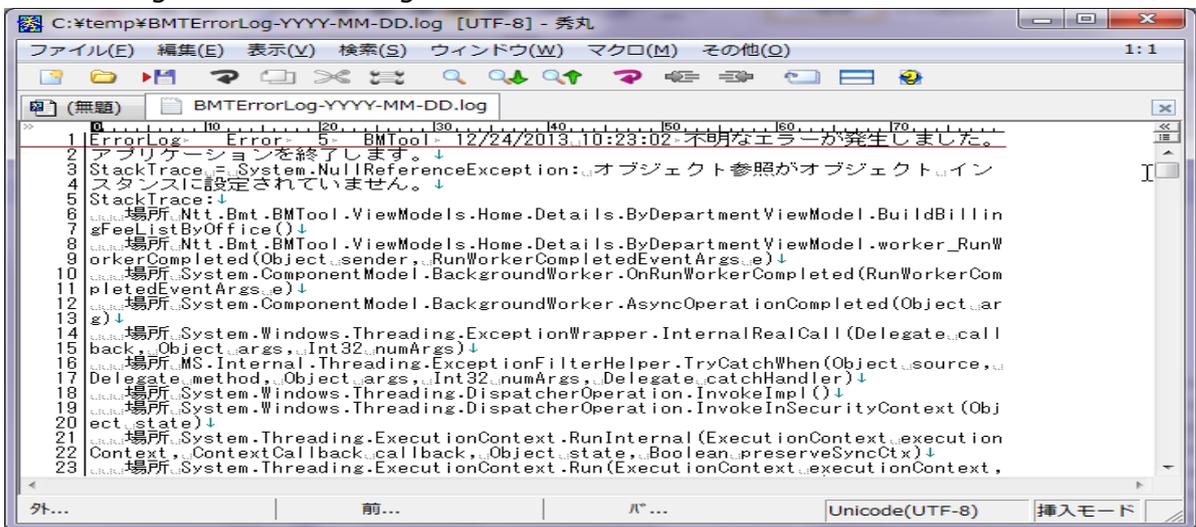
(2) ファイル名

下記のファイル名にて記録されます。

- BMTErrLog-YYYY-MM-DD.log
- BMTTraceLog-YYYY-MM-DD.log

(3) ログの記録例

- BMTErrLog-YYYY-MM-DD.log



•BMTTraceLog-YYYY-MM-DD.log

