

# AnyConnect VPN クライアントのトラブルシューティング ガイド - 一般的な問題

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トラブルシューティングのプロセス](#)

[インストールと仮想アダプタの問題](#)

[接続の解除と初期接続確立の失敗](#)

[通過トラフィックの問題](#)

[AnyConnect クラッシュの問題](#)

[フラグメンテーションまたは通過トラフィックの問題](#)

[自動的なアンインストール](#)

[クラスタ FQDN の設定問題](#)

[バックアップ サーバ リストの設定](#)

[AnyConnect : 破損したドライバ データベースの問題](#)

[修復](#)

[修復失敗](#)

[データベースの分析](#)

[エラー メッセージ](#)

[エラー : Unable to Update the Session Management Database](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[エラー : Module c:\Program Files\Cisco\Cisco AnyConnect VPN Client\vpnapi.dll failed to register](#)

[解決策](#)

[エラー : An error was received from the secure gateway in response to the VPN negotiation request. Please contact your network administrator](#)

[解決策](#)

[エラー : Session could not be established. Session limit of 2 reached.](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[エラー : Anyconnect not enabled on VPN server while trying to connect anyconnect to ASA](#)

[解決策](#)

[エラー : -%ASA-6-722036: Group client-group User xxxx IP x.x.x.x Transmitting large packet 1220 \(threshold 1206\)](#)

[解決策](#)

[エラー : The secure gateway has rejected the agent's vpn connect or reconnect request.](#)

[解決策](#)

[エラー : Unable to update the session management database](#)

[解決策](#)

[エラー : The VPN client driver has encountered an error](#)

[解決策](#)

[エラー : Unable to process response from xxx.xxx.xxx.xxx](#)

[解決策](#)

[エラー : Login Denied , unauthorized connection mechanism , contact your administrator](#)

[解決策](#)

[エラー : Anyconnect package unavailable or corrupted. Contact your system administrator](#)

[解決策](#)

[エラー : The AnyConnect package on the secure gateway could not be located](#)

[解決策](#)

[エラー : Secure VPN via remote desktop is not supported](#)

[解決策](#)

[エラー : The server certificate received or its chain does not comply with FIPS. A VPN connection will not be established](#)

[解決策](#)

[エラー : Certificate Validation Failure](#)

[解決策](#)

[エラー : VPN Agent Service has encountered a problem and needs to close. We are sorry for the inconvenience](#)

[解決策](#)

[エラー : This installation package could not be opened. Verify that the package exists](#)

[解決策](#)

[エラー : Error applying transforms. Verify that the specified transform paths are valid」](#)

[解決策](#)

[エラー : The VPN client driver has encountered an error](#)

[解決策](#)

[エラー : A VPN reconnect resulted in different configuration setting. The VPN network setting is being re-initialized. Applications utilizing the private network may need to be restored.](#)

[解決策](#)

[ログイン中の AnyConnect エラー](#)

[解決策](#)

[Windows 7 で AnyConnect の切断後に IE Proxy の設定値が復元されない](#)

[解決策](#)

[エラー : AnyConnect Essentials can not be enabled until all these sessions are closed.](#)

[解決策](#)

[エラー : Connection tab on Internet option of Internet Explorer hides after getting connected to the AnyConnect client.](#)

[解決策](#)

[エラー : Few users getting Login Failed Error message when others are able to connect successfully through AnyConnect VPN](#)

[解決策](#)

[エラー : The certificate you are viewing does not match with the name of the site you are trying to view.](#)

[解決策](#)

[Windows 7 マシンで CSD の Vault から AnyConnect を起動できない](#)

[解決策](#)

[フェールオーバー後に AnyConnect のプロファイルがスタンバイに複製されない](#)

[解決策](#)

[Internet Explorer がオフラインになると AnyConnect クライアントがクラッシュする](#)

[解決策](#)

[エラー メッセージ： TLSPROTOCOL\\_ERROR\\_INSUFFICIENT\\_BUFFER](#)

[解決策](#)

[エラー メッセージ： Connection attempt has failed due to invalid host entry](#)

[解決策](#)

[エラー： Ensure your server certificates can pass strict mode if you configure always-on VPN](#)

[解決策](#)

[エラー： 「Connection Attempt Failed」](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco AnyConnect VPN クライアントで動作しないアプリケーションに適用されるトラブルシューティング シナリオを示します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、バージョン 8.x が稼働する Cisco 適応型セキュリティ アプライアンス (ASA) に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## トラブルシューティングのプロセス

この一般的なトラブルシューティング シナリオは、Microsoft Windows ベースのコンピュータを使用するエンドユーザを対象に、Cisco AnyConnect VPN Client で動作しないアプリケーションに適用されます。以降のセクションでは下記の問題に対応し、そのソリューションを提供しています。

- [インストールと仮想アダプタの問題](#)
- [接続の解除と初期接続確立の失敗](#)
- [通過トラフィックの問題](#)
- [AnyConnect クラッシュの問題](#)
- [フラグメンテーションまたは通過トラフィックの問題](#)

## インストールと仮想アダプタの問題

次の手順を実行します。

1. 次のように、デバイスのログ ファイルを取得します。

Windows XP または Windows 2000 :

```
\Windows\setupapi.log
```

Windows Vista :

注: これらのファイルを表示するには、非表示フォルダを表示フォルダに変更する必要があります。

```
\Windows\Inf\setupapi.app.log  
\Windows\Inf\setupapi.dev.log
```

この [Windows KB の記事](#) で説明されているように、**setupapi** ログ ファイル内にエラーが表示される場合は詳細レベルを 0x2000FFFF に増やすことができます。この記事では 0xFFFF に設定するように記載されていますが、上位の値である 0x2 を追加することでロギングが高速になることに注意してください。

2. 次のように、MSI インストーラのログ ファイルを取得します。

これが新規の Web 展開インストールの場合、このログはユーザ別の temp ディレクトリに格納されています。

Windows XP または Windows 2000 :

```
\Documents and Settings\\Local Settings\Temp\
```

Windows Vista :

```
\Users\\AppData\Local\Temp\
```

これが自動アップグレードの場合、このログはシステムの temp ディレクトリに格納されています。

\Windows\Temp

ファイル名の形式は、 **anyconnect-win-x.x.xxxx-k9-install-yyyyyyyyyyyyyyyy.log** です。 インストールするクライアントのバージョンの最新ファイルを取得します。 x.xxxx は 2.0.0343 のようにバージョンに従って変更され、yyyyyyyyyyyyyyyy はインストールの日付と時間を示します。

3. 次のように、PC のシステム情報ファイルを取得します。

コマンドプロンプトまたは DOS ボックスから、次のように入力します。

Windows XP または Windows 2000 :

```
winmsd /nfo c:\msinfo.nfo
```

Windows Vista :

```
msinfo32 /nfo c:\msinfo.nfo
```

注: このプロンプトに入力して待機します。 このファイルの完了には、2 ~ 5 分かかる可能性があります。

次のように、コマンドプロンプトから systeminfo ファイル ダンプを取得します。

Windows XP および Windows Vista :

```
systeminfo c:\sysinfo.txt
```

ドライバの問題をデバッグするには、[「AnyConnect : 破損したドライバ データベースの問題」](#)を参照してください。

## 接続の解除と初期接続確立の失敗

接続の解除や初期接続確立の失敗など、AnyConnect クライアントで接続の問題が発生する場合は、次のファイルを取得します。

- どの設定が接続障害の原因となっているのかを判断するための ASA からのコンフィギュレーション ファイル :

ASA のコンソールから、**write net x.x.x.x: ASA-Config.txt** と入力します。 x.x.x.x はネットワーク上の TFTP サーバの IP アドレスです。

または

ASA のコンソールから、**show running-config** と入力します。 画面上に設定がすべて表示されるようにして、テキスト エディタにカット アンド ペーストして保存します。

- ASA イベント ログ :

ASA 上で auth、WebVPN、セキュア ソケット レイヤ ( SSL )、および SSL VPN クライアント ( SVC ) のイベントのロギングをイネーブルにするには、次の CLI コマンドを発行します。

```
config terminal
logging enable
logging timestamp
logging class auth console debugging
logging class webvpn console debugging
logging class ssl console debugging
logging class svc console debugging
```

AnyConnect セッションを開始して、障害が再現できることを確認します。コンソールからロギング出力をテキスト エディタへキャプチャして、保存します。

ロギングをディセーブルにするには、**no logging enable** を発行します。

- クライアント PC の Windows Event Viewer からの Cisco AnyConnect VPN Client ログ :

[Start] > [Run] を選択します。

次のように入力します。

```
config terminal
logging enable
logging timestamp
logging class auth console debugging
logging class webvpn console debugging
logging class ssl console debugging
logging class svc console debugging
```

[Cisco AnyConnect VPN Client] ログを右クリックし、[Save Log File As AnyConnect.ev] を選択します。

**注:** 常に **.evt file** 形式で保存します。

ユーザが AnyConnect VPN クライアントと接続できない場合は、確立済みの Remote Desktop Protocol ( RDP ) セッションまたはクライアント PC で有効になっている Fast User Switching に関連した問題の可能性があります。その場合は、AnyConnect profile settings mandate a single local user, but multiple local users are currently logged into your computer. **A VPN connection will not be established** というエラー メッセージがクライアント PC に表示されます。この問題を解決するには、確立済みの RDP セッションの接続を解除し、Fast User Switching を無効にします。

**注:** AnyConnect クライアントが ASA に接続できるようにするため、ポート 443 がブロックされていないことを確認してください。

ユーザが AnyConnect VPN Client から ASA に接続できない場合は、AnyConnect クライアントのバージョンと ASA ソフトウェア イメージのバージョンの互換性がないために問題が生じた可能性があります。その場合、ユーザは、**The installer was not able to start the Cisco VPN client, clientless access is not available.**

この問題を解決するには、AnyConnect クライアントを、ASA ソフトウェア イメージと互換性があるバージョンにアップグレードします。互換性を確認するには、[AnyConnect クライアントのリリース ノートの「サポート対象のセキュリティ アプライアンスとソフトウェア」](#) セクションを参照してください。

ユーザが PC から AnyConnect VPN Client に接続できない場合は、PC のアンチウイルス ソフトウェアが原因となっている可能性があります。

**注:** コンピュータにサードパーティのファイアウォールやアンチウイルス (AV) ソフトウェアをインストールする前に、AnyConnect をインストールする必要があります。サードパーティのファイアウォールまたはアンチウイルス ソフトウェアの後で AnyConnect をインストールすると、AnyConnect は接続に失敗します。この問題を解決するには、パーソナルファイアウォールや AV の機能をすべて無効にします。次に、AnyConnect 仮想アダプタで小さな変更を加え、AnyConnect の再接続を試行します。詳細については、Cisco Bug ID [CSCsj91840](#) および [CSCti16453](#) を参照してください。

AnyConnect への初回のログイン時は、ログイン スクリプトが実行されません。接続を解除して再度ログインすると、ログイン スクリプトが問題なく実行されます。これは、正常な動作です。

AnyConnect VPN クライアントを ASA に接続すると、次のエラーが出る場合があります。 **User not authorized for AnyConnect Client access, contact your administrator.**

このエラーは、ASA が AnyConnect イメージを認識できない場合に生じます。イメージが ASA にロードされれば、AnyConnect から問題なく ASA に接続できます。

このエラーは、Datagram Transport Layer Security (DTLS) を無効にすると解決できます。[Configuration] > [Remote Access VPN] > [Network (Client) Access] > [AnyConnect Connection Profiles] を選択し、[Enable DTLS] チェック ボックスをオフにします。これで DTLS は無効になります。

ユーザが接続解除すると、dartbundle ファイルに次のエラー メッセージが表示されます。

**TUNNELPROTOCOLDPDMGR\_ERROR\_NO\_DPD\_RESPONSE: The secure gateway failed to respond to Dead Peer Detection packets.** このエラーは、デッドピア検出 (DPD) が原因で DTLS チャネルが切断されたことを意味します。このエラーは、DPD のキープアライブを微調整して、以下のコマンドを発行することによって解決します。

```
webvpn
svc keepalive 30
svc dpd-interval client 80
svc dpd-interval gateway 80
```

ASA バージョン 8.4(1) 以降では、**svc keepalive** と **svc dpd-interval** のコマンドを次のように、**anyconnect keepalive** と **anyconnect dpd-interval** のコマンドに置き換えます。

```
webvpn
anyconnect ssl keepalive 15
anyconnect dpd-interval client 5
anyconnect dpd-interval gateway 5
```

## 通過トラフィックの問題

ASA を介した AnyConnect セッションでプライベート ネットワークへのトラフィックの通過に関する問題が検出された場合は、次の手順でデータを収集します。

1. コンソールから ASA コマンド `show vpn-sessiondb detail svc filter name <username>` を実行し、出力を取得します。出力に `Filter Name: XXXXX` が示されている場合は、`show access-list XXXXX` の出力を収集します。アクセス リスト XXXXX によって、対象のトラフィック フローがブロックされていないことを確認します。
2. [AnyConnect VPN Client] > [Statistics] > [Details] > [Export] の順に選択して、Anyconnect 統計情報 ( `AnyConnect-ExportedStats.txt` ) をエクスポートします。
3. ASA コンフィギュレーション ファイルで `nat` 設定文を確認します。ネットワーク アドレス変換 ( NAT ) がイネーブルになっている場合、これらの `nat` 設定文により、クライアントに戻されるデータが NAT の結果からは免除される必要があります。たとえば、AnyConnect プールの IP アドレスを NAT 免除 ( `nat 0` ) するには、CLI で次のコマンドを使用します。

```
webvpn
anyconnect ssl keepalive 15
anyconnect dpd-interval client 5
anyconnect dpd-interval gateway 5
```

4. トンネリングされたデフォルト ゲートウェイをセットアップに対して有効にする必要があるかどうかを判断します。従来型のデフォルト ゲートウェイは、非暗号化トラフィックのラスト リゾート ゲートウェイです。

例 :

```
!--- Route outside 0 0 is an incorrect statement.
route outside 0 0 10.145.50.1
route inside 0 0 10.0.4.2 tunneled
```

例のように、VPN Client で、VPN Gateway のルーティング テーブルにないリソースへのアクセスが必要な場合、パケットは標準のデフォルト ゲートウェイを介してルーティングされます。VPN Gateway では、完全な内部ルーティング テーブルがなくてもこれを解決できます。この例では、`tunneled` キーワードを使用できます。

5. ASA のインスペクション ポリシーによって、AnyConnect トラフィックがドロップされるかどうかを確認します。Cisco ASA のモジュラ ポリシー フレームワークを導入することによって、AnyConnct クライアントで使用する特定のアプリケーションを除外できます。たとえば、以下のコマンドを使用して、Skinny プロトコルを免除から除外できます。

```
ASA(config)# policy-map global_policy
ASA(config-pmap)# class inspection_default
ASA(config-pmap-c)# no inspect skinny
```

## AnyConnect のクラッシュの問題

次のデータ収集手順を実行します。

1. Microsoft Utility Dr Watson が有効になっていることを確認します。これを確認するには、[Start] > [Run] を選択し、`Drwtsn32.exe` を実行します。次のように設定して、[OK] をクリックします。



```
ASA(config)# policy-map global_policy
ASA(config-pmap)# class inspection_default
ASA(config-pmap-c)# no inspect skinny
```

クラッシュが発生する場合、.log および .dmp ファイルを C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Microsoft\Dr Watson から収集します。これらのファイルが使用中として表示される場合は、ntbackup.exe を使用します。

2. クライアント PC の Windows Event Viewer で、Cisco AnyConnect VPN Client ログを次のように取得します。

[Start] > [Run] を選択します。

次のように入力します。

```
eventvwr.msc /s
```

[Cisco AnyConnect VPN Client] ログを右クリックし、[Save Log File As AnyConnect.ev] を選択します。

注: 常に .evt file 形式で保存します。

## フラグメンテーションまたは通過トラフィックの問題

Microsoft Outlook など、一部のアプリケーションは機能しません。ただし、小さい ping など、他のトラフィックはトンネルを通過できます。

このことは、ネットワーク内のフラグメンテーションの問題に対するヒントとなります。一般消費者向けのルータは、パケットのフラグメンテーションと再構成に関しては特に貧弱です。

一連の ping の規模を変えてみて、特定のサイズで失敗するかどうかを確認します。たとえば、ping -l 500、ping -l 1000、ping -l 1500、ping -l 2000 などです。

フラグメンテーションが発生する特別なユーザグループを設定し、このグループの SVC Maximum Transition Unit ( MTU ) を 1200 に設定することが推奨されます。こうすることで、広範なユーザベースに影響を与えることなく、この問題が発生しているユーザに対して修正を加えることができます。

### 問題

AnyConnect との接続後に TCP 接続がハングします。

### 解決策

ユーザにフラグメンテーションの問題が発生しているかどうかを確認するには、ASA で AnyConnect クライアントの MTU を調整します。

```
eventvwr.msc /s
```

## 自動的なアンインストール

## 問題

接続が終了すると、AnyConnect VPN Client が自動的にアンインストールされます。クライアント ログには、keep installed が無効になっていることが表示されます。

## 解決策

AnyConnect は、Adaptive Security Device Manager ( ASDM ) で **keep installed** オプションが選択されていないと、自身のアンインストールを実行します。この問題を解決するには、グループポリシーの下で `svc keep-installer installed` コマンドを設定します。

## クラスタ FQDN の設定問題

**問題：** AnyConnect クライアントにはクラスタの完全修飾ドメイン名 ( FQDN ) の代わりにホスト名が事前に入力されます。

SSL VPN にロードバランシング クラスタが設定されている場合、クライアントがクラスタへの接続を試行すると、この要求はノード ASA にリダイレクトされてクライアントは正常にログインします。少し経ってから、そのクライアントが再度クラスタに接続しようとする、[Connect to] エントリにそのクラスタの FQDN がありません。代わりに、クライアントのリダイレクト先となったノード ASA のエントリが存在します。

## 解決策

これは最後に接続したホスト名を AnyConnect クライアントが保持するために発生します。この動作はバグとして登録されています。このバグの詳細については、Cisco Bug ID [CSCsz39019](#) を参照してください。推奨される回避策は、Cisco AnyConnect をバージョン 2.5 にアップグレードすることです。

## バックアップ サーバリストの設定

ユーザが選択したメイン サーバが到達不能になった場合に備えて、バックアップ サーバリストが設定されています。これは、AnyConnect プロファイルの [Backup Server] ペインに定義されます。次の手順を実行します。

1. [AnyConnect Profile Editor](#) ( [登録](#) ユーザ専用 ) をダウンロードします。ファイル名は `AnyConnectProfileEditor2_4_1.jar` です。
2. AnyConnect Profile Editor を使用して XML ファイルを作成します。

[server list] タブに移動します。

[Add] をクリックします。

[Hostname] フィールドにメイン サーバを入力します。

[Host address] フィールドのバックアップ サーバリストの下に、バックアップ サーバを追加します。次に、[Add] をクリックします。

3. XML ファイルの入手後、これを ASA で使用している接続に割り当てる必要があります。

ASDM で、[Configuration] > [Remote Access VPN] > [Network (Client) Access] > [AnyConnect Connection Profiles] を選択します。

該当するプロファイルを選択して [Edit] をクリックします。

[Default Group Policy] セクションの [Manage] をクリックします。

該当するグループ ポリシーを選択して、[Edit] をクリックします。

[Advanced] を選択してから [SSL VPN Client] をクリックします。

[New] をクリックします。さらに、プロファイルの名前を入力し、XML ファイルを割り当てる必要があります。

4. XML ファイルをダウンロードするために、クライアントをセッションに接続します。

## AnyConnect : 破損したドライバ データベースの問題

SetupAPI.log ファイル内の次のエントリは、カタログ システムが破損していることを示しています。

W239 ドライバ署名クラス リスト : " C:\WINDOWS\INF\certclas.inf" was missing or invalid. Error 0xfffffde5: Unknown Error. これは、すべてのデバイス クラスがドライバ署名ポリシーの対象であることを前提としています。

また、次のエラー メッセージが表示されることもあります。 Error(3/17): **Unable to start VA, setup shared queue, or VA gave up shared queue.**

クライアントで次のログが出力されることがあります。 ""The VPN client driver has encountered an error"。

### 修復

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsm54689](#) が原因です。この問題を解決するには、AnyConnect を起動する前に、Routing and Remote Access Service が 無効になっていることを確認します。それでも問題が解決されない場合は、次の手順を実行します。

1. PC 上で管理者としてコマンド プロンプトを開きます ( Vista 上では昇格したプロンプト )。
2. net stop CryptSvc を実行します。
3. 次のコマンドを実行します。

```
eventvwr.msc /s
```

4. 確認を求められたら [OK] を選択して修復を試行します。
5. コマンド プロンプトを終了します。
6. 再起動します。

## 修復失敗

修復に失敗する場合は、次の手順を実行します。

1. PC 上で管理者としてコマンド プロンプトを開きます ( Vista 上では昇格したプロンプト )。
2. net stop CryptSvc を実行します。
3. %WINDIR%\system32\catroot2 to catroot2\_old ディレクトリの名前を変更します。
4. コマンド プロンプトを終了します。
5. 再起動します。

## データベースの分析

データベースをいつでも分析して、その有効性を判断できます。

1. PC 上で管理者としてコマンド プロンプトを開きます。
2. 次のコマンドを実行します。

```
eventvwr.msc /s
```

詳細については、『[System Catalog Database Integrity](#)』を参照してください。

注: 詳細については、[asapedia](#) を参照してください。

## エラー メッセージ

### Error: Unable to Update the Session Management Database

SSL VPN が Web ブラウザを介して接続しているときに、「Unable to Update the Session Management Database.」というエラー メッセージが表示され、ASA ログには「%ASA-3-211001: Memory allocation Error. The adaptive security appliance failed to allocate RAM system memory」と表示されます。

### 解決策 1

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsm51093](#) が原因です。この問題を解決するには、ASA をリロー

ドするか、または ASA ソフトウェアを上記のバグに記載されている暫定リリースにアップグレードします。詳細については、Cisco Bug ID CSCsm51093 を参照してください。

## 解決策 2

脅威検出を使用している場合は、ASA で脅威検出を無効にすることによってもこの問題が解決することがあります。

### Error: Module c:\Program Files\Cisco\Cisco AnyConnect VPN Client\vpnapi.dll failed to register

ラップトップまたは PC で AnyConnect のクライアントを使用する場合、インストール時にエラーが発生します。

```
eventvwr.msc /s
```

このエラーが発生するとインストーラの処理が進まず、クライアントは削除されます。

## 解決策

このエラーは、次の方法で解決される可能性があります。

- 最新の AnyConnect クライアントは、公式には Microsoft Windows 2000 をサポートしていません。これは、2000 コンピュータに関連したレジストリ問題です。『[AnyConnect リリースノート](#)』の「[Windows の要件](#)」を参照してください。
- VMware アプリケーションを削除します。AnyConnect のインストール後に VMware アプリケーションを再度 PC へ追加できます。
- 信頼済みサイトに ASA を追加します。詳細については、『AnyConnect リリースノート』の「[信頼済みサイト リストへのセキュリティ アプライアンスの追加](#)」を参照してください。
- これらのファイルを \ProgramFiles\Cisco\CiscoAnyconnect フォルダから新しいフォルダにコピーし、コマンドプロンプトで `regsvr32 vpnapi.dll` を実行します。

```
vpnapi.dllvpncommon.dllvpncommoncrypt.dll
```

- ラップトップまたは PC でオペレーティング システムのイメージを変更します。AnyConnect クライアントでは、このエラーに関連して次のようなログ メッセージが示されます。

```
eventvwr.msc /s
```

### Error: An error was received from the secure gateway in response to the VPN negotiation request. Please contact your network administrator

Cisco AnyConnect VPN クライアントを使用して、クライアントが VPN に接続しようとしたとき

にこのエラーが発生します。

セキュア ゲートウェイから、次のメッセージを受信します。

「Illegal address class」または「Host or network is 0」または「Other error」

## 解決策

これは、ASA ローカル IP プールの枯渇が原因です。VPN プールのリソースが枯渇しているため、IP プールの範囲を拡大する必要があります。

この問題は Cisco Bug ID [CSCsl82188](#) でファイリングされています。このエラーは通常、アドレス割り当て用のローカルプールが枯渇した場合、またはアドレスプールに 32 ビットサブネットマスクが使用されている場合に発生します。回避策は、アドレスプールを拡大し、プールに 24 ビットのサブネットマスクを使用することです。

### **Error: Session could not be established. Session limit of 2 reached.**

AnyConnect VPN クライアントを使用して 3 つ以上のクライアントを接続しようとする時、「Login Failed」というエラーメッセージがクライアントに表示され、ASA のログには「Session could not be established. Session limit of 2 reached」と表示されます。ASA では AnyConnect essential ライセンスを使用していて、ASA のバージョンは 8.0.4 です。

## 解決策 1

このエラーは、ASA バージョン 8.0.4 が AnyConnect essential ライセンスをサポートしていないために発生します。つまり、ASA を 8.2.2 にアップグレードする必要があります。これによりエラーが解決されます。

注: 使用するライセンスに関係なく、セッション上限に到達すると、ユーザは「login failed」エラーメッセージを受け取ります。

## 解決策 2

このエラーは、確立が許可される VPN セッションの上限を設定するために、[vpn-sessiondb max-anyconnect-premium-or-essentials-limit session-limit](#) コマンドを使用すると発生する可能性があります。session-limit を 2 に設定すると、インストールされているライセンスでサポートされるセッション数に関係なく、ユーザが確立できるセッション数は最大 2 になります。このエラーメッセージを回避するには、必要な VPN セッション数を session-limit の値として設定してください。

### **Error: Anyconnect not enabled on VPN server while trying to connect anyconnect to ASA**

AnyConnect を ASA に接続しようとする時、「Anyconnect not enabled on VPN server error

message」というエラーメッセージが出ます。

## 解決策

このエラーは、ASDM を使用して ASA の外部インターフェイスで AnyConnect を有効にすることにより解決します。外部インターフェイスで AnyConnect を有効にする方法については、『[SSL VPN Client プロトコルの有効化](#)』を参照してください。

**Error: - %ASA-6-722036: Group client-group User xxxx IP x.x.x.x Transmitting large packet 1220 (threshold 1206)**

「%ASA-6-722036: Group < client-group > User < xxxx > IP < x.x.x.x > Transmitting large packet 1220 (threshold 1206)」というエラーメッセージが ASA のログに出力されます。このログの意味と解決方法を教えてください。

## 解決策

このログメッセージは、大きなパケットが該当クライアントに送信されたことを示しています。該当パケットの送信元は、クライアントの MTU を意識していません。また、圧縮不能なデータの圧縮が原因の場合もあります。その場合の回避策は、[svc compression none](#) コマンドを使用して、SVC 圧縮を無効にすることです。これにより問題は解決します。

**Error: The secure gateway has rejected the agent's vpn connect or reconnect request.**

AnyConnect Client に接続すると、次のエラーが表示されます。 "The secure gateway has rejected the agent's vpn connect or reconnect request. A new connection requires re-authentication and must be started manually. Please contact your network administrator if this problem persists. The following message was received from the secure gateway: **no assigned address**」。

このエラーは、AnyConnect クライアントに接続すると出力されます。 "The secure gateway has rejected the connection attempt. A new connection attempt to the same or another secure gateway is needed, which requires re-authentication. The following message was received from the secure gateway: **Host or network is 0**」。

このエラーは、AnyConnect クライアントに接続すると出力されます。 "The secure gateway has rejected the agent's vpn connect or reconnect request. A new connection requires a re-authentication and must be started manually. Please contact the network administrator if the problem persists. The following message was received from the secure gateway: **No License**」。

## 解決策

ルータでリロード後にプールの設定が失われました。該当する設定をルータに追加する必要があります。

```
Router#show run | in pool
```

```
ip local pool SSLPOOL 192.168.30.2 192.168.30.254
svc address-pool SSLPOO
```

「The secure gateway has rejected the agent's vpn connect or reconnect request. A new connection requires a re-authentication and must be started manually. Please contact the network administrator if the problem persists. The following message was received from the secure gateway: No License」エラーは AnyConnect のモビリティのライセンスがないと出されます。ライセンスがインストールされれば、問題は解決されます。

## Error: Unable to update the session management database

WebPortal で認証しようとする時、次のエラーメッセージが表示されます。"「Unable to update the session management database」。

### 解決策

これは、ASA のメモリ割り当てに関連した問題です。この問題は、ASA のバージョンが 8.2.1 の場合に発生することが多くなっています。本来 ASA が完全に機能するには 512 MB の RAM が必要です。リリース ノートの「[メモリ要件](#)」セクションを参照してください。

恒久的な解決策は、メモリを 512 MB にアップグレードすることです。「[メモリアップグレードキット](#)」をご注文いただけます。

一時的な回避策として、次の手順によってメモリを解放してみてください。

1. threat-detection を無効にします。
2. svc compression を無効にします。
3. ASA をリロードします。

## Error: The VPN client driver has encountered an error

これは、AnyConnect に接続するとき、クライアント マシンで表示されるエラーメッセージです。

### 解決策

このエラーを解決するには、次の手順に従って手動で AnyConnect VPN エージェントをインタラクティブに設定します。

1. [My Computer] を右クリックし、[Manage] > [Services and Applications] > [Services] の順に選択して [Cisco AnyConnect VPN Agent] を選択します。
2. [Properties] を右クリックしてログオンし、[Allow service to interact with the desktop] を選択します。

これにより、HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\vpnagent のレ



ジストリ タイプ値 DWORD が 110 ( デフォルトは 010 ) に設定されます。

注: この方法を使用する場合は、このインスタンスに .MST トランスフォームを使用してください。これは、これらの方法でこれを手動で設定すると、インストール プロセスまたはアップグレード プロセスの後で、設定が毎回必要になるためです。このため、この問題を発生させているアプリケーションを識別する必要があります。

Windows PC で Routing and Remote Access Service ( RRAS ) が有効になっていると、AnyConnect にエラーが発生し、「The VPN client driver has encountered an error. というエラー メッセージが表示されます。この問題を解決するには、AnyConnect を起動する前に RRAS が無効になっていることを確認します。詳細については、Cisco Bug ID [CSCsm54689](#) を参照してください。

## Error: Unable to process response from xxx.xxx.xxx.xxx

AnyConnect クライアントは、Cisco ASA に接続できません。AnyConnect ウィンドウに「Unable to process response from xxx.xxx.xxx.xxx」というエラー メッセージが表示されます。

### 解決策

このエラーを解決するには、次の回避策を試してください。

- WebVPN を ASA から削除し、再度有効にします。
- ポート番号を既存の 443 から 444 に変更し、443 で再び有効にします。

WebVPN を有効にして WebVPN のポートを変更する方法の詳細についてはこの[ソリューション](#)を参照してください。

## Error: Login Denied , unauthorized connection mechanism , contact your administrator

AnyConnect クライアントは、Cisco ASA に接続できません。AnyConnect ウィンドウに「Login Denied , unauthorized connection mechanism , contact your administrator」というエラー メッセージが表示されます。

### 解決策

このエラー メッセージが表示される原因の大部分は、不適切または不完全な設定です。この問題を解決するには、設定を調べて、必要な項目が適切に設定されていることを確認します。

## Error: Anyconnect package unavailable or corrupted. Contact your system administrator

このエラーは、ASA に接続するために Macintosh クライアントから AnyConnect ソフトウェアを起動しようとするときに発生します。

## 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Macintosh 版 AnyConnect パッケージを ASA のフラッシュにアップロードします。詳細については、「[AnyConnect イメージのアップロード](#)」を参照してください。
2. 使用される AnyConnect パッケージを指定するために WebVPN の設定を変更します。

```
Router#show run | in pool

ip local pool SSLPOOL 192.168.30.2 192.168.30.254
svc address-pool SSLPOO
```

ASA バージョン 8.4(1) 以降では、次のように、`svc image` コマンドを `anyconnect image` コマンドに置き換えます。

```
hostname(config)#webvpn

hostname(config-webvpn)#anyconnect image disk0:/
anyconnect-win-3.0.0527-k9.pkg 1

hostname(config-webvpn)#anyconnect image disk0:/
anyconnect-macosx-i386-3.0.0414-k9.pkg 2
```

## Error: The AnyConnect package on the secure gateway could not be located

このエラーは、ユーザが Linux マシンで AnyConnect を起動して ASA に接続しようとするときに発生します。エラー全体を次に示します。

```
"The AnyConnect package on the secure gateway could not be located. You may
be experiencing network connectivity issues. Please try connecting again."
```

## 解決策

このエラーメッセージを解消するには、クライアント マシンで使用されているオペレーティングシステム (OS) に AnyConnect クライアントが対応しているかどうかを確認します。サポート対象のソフトウェアの詳細については、『[AnyConnect リリース ノート](#)』の「[システム要件](#)」セクションを参照してください。

その OS に対応している場合は、WebVPN の設定に目的の AnyConnect パッケージが指定されているかどうかを確認します。詳細については、このドキュメントの「[使用できないまたは破損している Anyconnect パッケージ](#)」を参照してください。

## Error: Secure VPN via remote desktop is not supported

ユーザはリモート デスクトップへのアクセスを実行できません。「Secure VPN via remote desktop is not supported」というエラー メッセージが表示されます。

## 解決策

これは、Cisco Bug ID [CSCsu22088](#) と [CSCso42825](#) が原因です。AnyConnect VPN クライアントをアップグレードすると、この問題を解決できます。詳細については、これらのバグを参照してください。

### Error: The server certificate received or its chain does not comply with FIPS. A VPN connection will not be established

ASA 5505 への VPN を試行すると、「The server certificate received or its chain does not comply with FIPS. A VPN connection will not be established」というエラーメッセージが表示されます。

## 解決策

このエラーを解決するには、AnyConnect ローカル ポリシー ファイルで連邦情報処理標準 (FIPS) を無効する必要があります。このファイルは、通常、`C:\ProgramData\Cisco\Cisco AnyConnect VPN Client\AnyConnectLocalPolicy.xml` にあります。このファイルがこのパスにない、`C:\Documents and Settings\All \ \ Cisco AnyConnectVPNClient \ AnyConnectLocalPolicy.xml` のようなパスの別のディレクトリでファイルを見つけて下さい 目的の xml ファイルが見つかったら、それを次のように変更します。

変更前のフレーズは次のとおりです。

```
<FipsMode>true</FipsMode>
```

これを、次のように変更します。

```
<FipsMode>>false</FipsMode>
```

その後、コンピュータを再起動します。このファイルを修正するユーザには、管理アクセス許可が必要です。

### Error: Certificate Validation Failure

ユーザは AnyConnect を起動できず、「Certificate Validation Failure」というエラーが表示されません。

## 解決策

AnyConnect と IPSec クライアントでは、証明書認証の機能が異なります。証明書認証が機能するためには、ブラウザにクライアント証明書をインポートし、証明書認証を使用するように接続プロファイルを変更する必要があります。外部インターフェイスで SSL クライアント証明書を使用できるようにするには、ASA でこのコマンドを有効にする必要もあります。

### ssl certificate-authentication interface outside port 443

このコマンドの詳細については、『[SSL 証明書認証](#)』を参照してください。

## Error: VPN Agent Service has encountered a problem and needs to close. We are sorry for the inconvenience

Windows XP PC に AnyConnect バージョン 2.4.0202 がインストールされている場合は、ローカライゼーション ファイルのアップデートが停止し、「vpnagent.exe fails」というエラー メッセージが表示されます。

### 解決策

この動作は、Cisco Bug ID [CSCsq49102](#) に記録されています。推奨される回避策は、Citrix クライアントを無効にすることです。

## Error: This installation package could not be opened. Verify that the package exists

AnyConnect をダウンロードすると、次のエラー メッセージが表示されます。

```
"Contact your system administrator. The installer failed with the following error: This installation package could not be opened. Verify that the package exists and that you can access it, or contact the application vendor to verify that this is a valid Windows Installer package."
```

### 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. アンチウイルス ソフトウェアを削除します。
2. Windows ファイアウォールを無効にします。
3. 手順 1 と 2 のどちらも効果がない場合は、マシンをフォーマットしてからインストールします。
4. 問題がまだ解決しない場合は、[TAC ケース](#)をオープンします。

## Error: Error applying transforms. Verify that the specified transform paths are valid」

ASA から AnyConnect を自動ダウンロードしている最中に、次のエラー メッセージが表示されま

```
"Contact your system administrator. The installer failed with the following error: Error applying transforms. Verify that the specified transform paths are valid."
```

MacOS 用の AnyConnect と接続している場合は、次のエラー メッセージが表示されます。

```
"The AnyConnect package on the secure gateway could not be located. You may be experiencing network connectivity issues. Please try connecting again."
```

### 解決策

この問題を解決するには、次のいずれかの回避策を実行します。

1. これは、MST トランスレーション ファイルの破損が根本原因である可能性があります (インポートした場合など)。この問題を修正するには、次の手順を実行します。

MST 変換テーブルを削除します。

ASA に MacOS 用の AnyConnect イメージを設定します。

2. ASDM から、[Network (Client) Access] > [AnyConnect Custom] > [Installs] のパスをたどり、AnyConnect のパッケージ ファイルを削除します。パッケージが [Network (Client) Access] > [Advanced] > [SSL VPN] > [Client Setting] に引き続きあることを確認します。

これらのいずれの方法でも問題を解決できない場合は、[シスコテクニカルサポート](#)にお問い合わせください。

## Error: The VPN client driver has encountered an error

次のエラー メッセージが表示されます。

```
The VPN client driver has encountered an error when connecting through Cisco AnyConnect Client.
```

### 解決策

AnyConnect クライアントをアンインストールしてからアンチウイルス ソフトウェアを削除すると、この問題が解決される場合があります。この後、AnyConnect クライアントを再インストールします。この方法で効果がない場合は、この問題を修正するために PC を再フォーマットしてください。

## Error: A VPN reconnect resulted in different configuration setting. The VPN network setting is being re-initialized. Applications utilizing the private network may need to be restored.

このエラーは、AnyConnect を起動しようとするとき出力されます。

```
"A VPN reconnect resulted in different configuration setting. The VPN network setting is being re-initialized. Applications utilizing the private network may need to be restarted."
```

### 解決策

このエラーを解決するには、次のコマンドを使用します。

```
"A VPN reconnect resulted in different configuration setting. The VPN network setting is being re-initialized. Applications utilizing the private network may need to be restarted."
```

ASA バージョン 8.4(1) 以降では、次のように `svc mtu` コマンドを `anyconnect mtu` コマンドに置き換えます。

```
hostname(config)#group-policy <Name> attributes
hostname(config-group-policy)#webvpn
hostname(config-group-webvpn)#anyconnect mtu 500
```

## ログイン中の AnyConnect エラー

### 問題

AnyConnect がクライアントに接続するときに、次のエラーが発生します。

```
hostname(config)#group-policy <Name> attributes
hostname(config-group-policy)#webvpn
hostname(config-group-webvpn)#anyconnect mtu 500
```

### 解決策

この問題は、AnyConnect のプロファイルに以下の変更を加えると解決することがあります。

AnyConnect プロファイルに次の行を追加します。

```
hostname(config)#group-policy <Name> attributes
hostname(config-group-policy)#webvpn
hostname(config-group-webvpn)#anyconnect mtu 500
```

## Windows 7 で AnyConnect の切断後に IE Proxy の設定値が復元されない

### 問題

Windows 7 で、IE プロキシが **Automatically detect settings** に設定され、AnyConnect が新しいプロキシの設定をプッシュすると、ユーザによる AnyConnect セッションの終了後に、IE プロキシの設定が **Automatically detect settings** へリストアされません。プロキシを **Automatically detect settings** に設定する必要のあるユーザの場合、これが LAN の問題につながります。

### 解決策

この動作は、Cisco Bug ID [CSCtj51376](#) に記録されています。推奨される回避策は、[AnyConnect 3.0](#) にアップグレードすることです。

**Error: AnyConnect Essentials can not be enabled until all these sessions are closed.**

このエラーメッセージは、AnyConnect Essentials ライセンスを有効にしようとしたときに Cisco ASDM で出力されます。

```
There are currently 2 clientless SSL VPN sessions in progress. AnyConnect
Essentials can not be enabled until all these sessions are closed.
```

## 解決策

これは、ASA の正常な動作です。AnyConnect Essentials は、個別にライセンスされた SSL VPN クライアントです。これは ASA で完全に設定され、次の例外を除いて AnyConnect の全機能を提供します。

- Cisco Secure Desktop ( CSD ) がない ( Host Scan、Vault、キャッシュ クリーナを含む )
- クライアントレス SSL VPN 非対応
- Windows Mobile サポートがオプション

このライセンスは、共有されている SSL VPN プレミアム ライセンスと同時に使用できません。一方のライセンスが必要な場合は、他方を無効にする必要があります。

### **Error: Connection tab on Internet option of Internet Explorer hides after getting connected to the AnyConnect client.**

AnyConnect クライアントに接続後、Internet Explorer の [Internet] オプションの [Connection] タブが非表示になります。

## 解決策

これは、[msie-proxy lockdown](#) 機能が原因です。この機能を有効にすると、AnyConnect VPN セッションの間、Microsoft Internet Explorer の [Connections] タブが非表示になります。この機能を無効にしたとき、[Connections] タブの表示状態が変更されないままになります。

### **Error: Few users getting Login Failed Error message when others are able to connect successfully through AnyConnect VPN**

多くのユーザは AnyConnect VPN を介して接続できますが、一部のユーザに Login Failed Error メッセージが表示されます。

## 解決策

この問題は、ユーザの [do not require pre-authentication] チェック ボックスをオンにすることにより解決できます。

### **Error: The certificate you are viewing does not match with the name of the site you are trying to view.**

AnyConnect プロファイルのアップデート中に、証明書が無効であることを示すエラー メッセージが表示されます。これは Windows のみで発生し、プロファイルのアップデート段階で起こります。次のエラー メッセージが表示されます。

The certificate you are viewing does not match with the name of the site you are trying to view.

## 解決策

これは、証明書の FQDN を使用するように AnyConnect プロファイルのサーバ リストを変更することによって解決できます。

xml プロファイルの例を示します。

The certificate you are viewing does not match with the name of the site you are trying to view.

注: サーバのパブリック IP アドレスに <HostAddress> などの既存のエントリがある場合は、これを削除してサーバの FQDN だけを残します (例: <HostName> は残し、<HostAddress> は削除)。

## Windows 7 マシンで CSD の Vault から AnyConnect を起動できない

CSD の Vault から AnyConnect を起動しようとしても実行できません。これは、Windows 7 マシンの使用時に発生します。

## 解決策

現在のところ、サポートされていないため、この問題は解決できません。

## フェールオーバー後に AnyConnect のプロファイルがスタンバイに複製されない

AnyConnect 3.0 VPN クライアントと ASA バージョン 8.4.1 ソフトウェアの組み合わせでは、正常に機能します。ただし、フェールオーバー後、AnyConnect プロファイル関連の設定は複製されません。

## 解決策

この問題は、Cisco Bug ID [CSCtn71662](#) で観測され記録されています。一時的な回避策は、このファイルをスタンバイ ユニットに手動でコピーすることです。

## Internet Explorer がオフラインになると AnyConnect クライアントがクラッシュする

この問題が発生すると、AnyConnect イベント ログに次のようなエントリが記録されます。

The certificate you are viewing does not match with the name of the site you are trying to view.

## 解決策



この動作は、Cisco Bug ID [CSCtx28970](#) で観測され記録されています。これを解決するには、AnyConnect アプリケーションを終了し、再起動します。接続エントリは再起動後に表示されません。

## エラー メッセージ : TLSPROTOCOL\_ERROR\_INSUFFICIENT\_BUFFER

AnyConnect クライアントが接続に失敗し、「Unable to establish a connection」というエラーメッセージが表示されます。AnyConnect のイベント ログには「TLSPROTOCOL\_ERROR\_INSUFFICIENT\_BUFFER」エラーが記録されます。

### 解決策

この問題が発生するのは、ヘッドエンドに設定されているスプリット トンネリングのスプリット トンネル リストが非常に大きく (約 180 ~ 200 エントリ)、グループ ポリシーに 1 つ以上のクライアント属性が設定されている場合です (dns-server など)。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. スプリット トンネル リストのエントリ数を減らします。
2. 次の設定を使用して、DTLS を無効にします。

```
The certificate you are viewing does not match with the name of the site  
you are trying to view.
```

詳細は、Cisco Bug ID [CSCtc41770](#) を参照してください。

## エラー メッセージ : Connection attempt has failed due to invalid host entry

AnyConnect で証明書を使用するために認証されているときに、「Connection attempt has failed due to invalid host entry」というエラーメッセージが出されます。

### 解決策

この問題を解決するためには、次に示すいずれかの方法を試してください。

- AnyConnect をバージョン 3.0 へアップグレードします。
- ご使用のコンピュータで Cisco Secure Desktop を無効にします。

詳細は、Cisco Bug ID [CSCti73316](#) を参照してください。

## Error: Ensure your server certificates can pass strict mode if you configure always-on VPN

AnyConnect で Always-On 機能を有効にすると、「Ensure your server certificates can pass strict mode if you configure always-on VPN」というエラーメッセージが表示されます。

## 解決策

このエラーメッセージは、[Always-On] 機能を使用する場合、ヘッドエンドに有効なサーバ証明書が設定されている必要があることを意味します。有効なサーバ証明書がないと、この機能は動作しません。[Strict Cert Mode] は、AnyConnect のローカル ポリシー ファイルに設定するオプションで、有効な証明書を接続で使用することが保証されます。ポリシー ファイルでこのオプションを有効にして偽の証明書で接続すると、接続に失敗します。

## Error: 「Connection Attempt Failed」

この Diagnostic AnyConnect Reporting Tool ( DART ) は試行が 1 回失敗したことを示しています。

```
*****
Date : 03/25/2014
Time : 09:52:21
Type : Error
Source : acvpnu

Description : Function: CTransportWinHttp::SendRequest
File: .\CTransportWinHttp.cpp
Line: 1170
Invoked Function: HttpSendRequest
Return Code: 12004 (0x00002EE4)
Description: An internal error occurred in the Microsoft Windows HTTP Services
*****
Date : 03/25/2014
Time : 09:52:21
Type : Error
Source : acvpnu

Description : Function: ConnectIfc::connect
File: .\ConnectIfc.cpp
Line: 472
Invoked Function: ConnectIfc::sendRequest
Return Code: -30015443 (0xFE36002D)
Description: CTRANSPORT_ERROR_CONN_UNKNOWN
*****
Date : 03/25/2014
Time : 09:52:21
Type : Error
Source : acvpnu

Description : Function: ConnectIfc::TranslateStatusCode
File: .\ConnectIfc.cpp
Line: 2999
Invoked Function: ConnectIfc::TranslateStatusCode
Return Code: -30015443 (0xFE36002D)
Description: CTRANSPORT_ERROR_CONN_UNKNOWN
Connection attempt failed. Please try again.
*****
```

Windows マシンのイベント ビューア ログも参照してください。

## 解決策

破損した Winsock 接続が原因である可能性があります。次のコマンドを使用してコマンド プロンプトから接続をリセットし、Windows マシンを再起動してください。

```
netsh winsock reset
```

詳細については、ナレッジ ベース記事『[How to determine and to recover from Winsock2 corruption in Windows Server 2003, in Windows XP, and in Windows Vista](#)』を参照してください

。

## 関連情報

- [Cisco ASA 5500 シリーズ適応型セキュリティ アプライアンス](#)
- [AnyConnect VPN Client に関する FAQ](#)
- [Cisco Secure Desktop \( CSD \) に関する FAQ](#)
- [Cisco AnyConnect VPN Client](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)