

特権サービスが使用できないためにバッテリー電源でCisco Secure Client VPNログインが拒否される

内容

お問い合わせ内容

PCがバッテリー電源で動作している場合、Cisco Secure Client VPN接続が失敗し、「your environment does not meet the access criteria defined by your administrator.」というエラーメッセージが表示されます。ACアダプタが接続され、PCに壁面コンセントから電力が供給されていると、VPN接続は成功します。

この動作は、省電力機能を無効にしたり、電源モードを最適なパフォーマンスに設定するなど、Windowsの電源設定を変更しても解決されませんでした。この問題は、特にユーザがバッテリー電源で作業しているときにVPNに接続する場合に、AC電源の接続が正常に動作する場合に影響を与えます。

環境

- テクノロジー : Cisco Secure Access(Secure Client)
- オペレーティングシステム : Windows
- 電源設定 : PCがバッテリー電源のみで動作しているときに問題が発生します

解決策

解決プロセスでは、DARTログを分析して根本原因を特定し、Windows権限サービスの可用性の問題に対応するためのトラブルシューティング手順を実行します。

ステップ1:DARTログ分析

DARTの収集方法 – <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

DARTファイルを抽出します。Cisco Secure Clientの下で> AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt

DARTログを確認して、特定のエラー状態を特定します。通常、ログには次のようなエントリが表示されます。

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

これは、バッテリー操作中にWindows特権サービスにアクセスできないため、セキュアクライアントがデバイス情報を取得できなかったことを示します。

ステップ2 : システムの再起動

影響を受けたコンピューターを再起動してシステムサービスを最新の状態に更新し、バッテリーの操作中に特権サービスにアクセスできない原因となっている可能性がある一時的なサービスの競合を解消してください。

ステップ3: Windowsの電源設定の確認

バッテリーの操作中にサービスの可用性に影響を与える可能性があるWindowsの電源管理設定を調べて変更します。

- 省電力機能が無効になっていることを確認します
- 電源モードが最適なパフォーマンスに設定されていることを確認します
- バッテリー動作中に重要なシステムサービスが中断されていないことを確認します
- USBのセレクトティブサスペンドの設定を確認します

- プロセッサの電源管理設定を調べる

ステップ4: Cisco Secure Clientの再インストール

Cisco Secure Clientを再インストールして、すべてのコンポーネントとサービスの依存関係が正しく設定されていることを確認します。

- 現在インストールされているCisco Secure Clientのアンインストール
- Cisco Secure Clientの最新バージョンのダウンロード
- 管理者権限を使用したインストール
- 必要なすべてのサービスが正しく登録され、実行されていることを確認します

ステップ5：追加の診断収集

上記の手順を実行した後も問題が解決しない場合は、追加の診断情報を収集します。

- 接続の成功時（AC電源）と失敗時（バッテリー電源）の両方で新しいDARTログを生成する
- 症状が特定のデバイスモデルに特有のものかどうかを文書化する
- 複数のマシンでテストを行い、問題がシステム全体で発生しているのか、デバイス固有のものなのかを判別する

上記の診断情報でも問題が解決しない場合は、サポートケースをオープンします。

原因

根本原因は、PCがバッテリー電源で動作しているときに、Cisco Secure ClientがWindows特権サービスにアクセスできないことです。このサービスを利用できない場合、クライアントはVPN接続認証プロセスに必要なデバイス情報を収集できません。

この問題は、バッテリー動作中のサービスの可用性に影響を与えるWindowsの電源管理の動作に関

連していると考えられます。特権サービスにアクセスできなくなり、VPN Clientが環境検証チェックに失敗し、「environment does not meet access criteria」エラーメッセージが表示されてログイン試行が拒否されます。

この状態はバッテリー駆動の動作に特有のもので、システムがAC電源に接続されている場合には発生しません。これは、Windowsの電源管理ポリシーによって、バッテリー節約措置の一部としてサービスへのアクセスが制限されていることを示します。

関連コンテンツ

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

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。