



セキュアメッセージに関する問題のトラブルシューティング

この章では、次の項目について説明します。

- [トラブルシューティングのヒント \(1 ページ\)](#)
- [関連リソース \(5 ページ\)](#)

トラブルシューティングのヒント

このセクションでは、セキュアメッセージの開封に関する問題のトラブルシューティングのヒントを紹介します。

問題：[開く (Open)] ボタンがメッセージに表示されない、または正常に機能しない

[Open] ボタンが表示されないか正常に機能しない場合、いくつかの原因が考えられます。たとえば、メールアドレスが Cisco Secure Email Encryption Service のユーザーアカウントに関連付けられていない場合は、メッセージに [開く (Open)] ボタンではなく [登録 (Register)] ボタンが表示されることがあります。また、[開く (Open)] ボタンが正常に機能しない場合は、ご使用のコンピュータで Java または JavaScript の実行が設定されていないか、送信中にメッセージが変更された可能性があります。



ヒント メッセージに [登録 (Register)] ボタンが表示されている場合はそれをクリックし、メッセージを受信したメールアドレスに新しいユーザーアカウントを作成してください。



ヒント そのメールアドレスにすでにユーザーアカウントを作成している場合は、パスワードを入力して [オンラインで開く (Open Online)] リンクをクリックし、別の方法でメッセージを開封します。

問題：メールアドレスが [To:] フィールドに表示されない



ヒント [オンラインで開く (Open Online)] を使用しても開封できない場合は、mobile@res.cisco.com 宛てにメッセージを転送してください。サービスから一定期間有効なリンクを含むメールメッセージが送信され、そのリンクをクリックすると、ご使用のコンピュータまたは携帯情報端末 (PDA) で Web ブラウザを介してメッセージを安全に読むことができます。[オンラインで開く (Open Online)] を使用した開封方法や、[転送により開く (Open by Forwarding)] を使用して開封する方法の詳細については、次の URL からセキュアメッセージのオンラインヘルプをご覧ください。 <https://res.cisco.com/websafe/help?topic=RegEnvelope>

問題：メールアドレスが [To:] フィールドに表示されない

セキュアメッセージが複数の宛先に送信された場合には、ユーザーのメールアドレスが [宛先： (To:)] フィールドにすぐに表示されない可能性があります。



ヒント [To:] フィールドの矢印をクリックして、ドロップダウンメニューから自分のメールアドレスを選択してください。



ヒント BCC の宛先としてセキュアメッセージを受信した場合は、[宛先： (To:)] フィールドのドロップダウンメニューにメールアドレスが表示されません。その場合は、[Address not listed] オプションを選択します。次に自分のメールアドレスを入力して [Submit] をクリックし、[To:] フィールドに追加します。

問題：セキュアメッセージが正常に表示されない

暗号化された添付ファイルを開くときに、セキュアメッセージが正しく表示されない場合があります。たとえば、ファイルに不要なテキストまたは HTML マークアップ (<!--、--> など) が含まれている場合もあります。



ヒント セキュアメッセージの表示に問題がある場合は、mobile@res.cisco.com にメッセージを転送してください。Cisco Secure Email Encryption Service からリンクが記載されたメッセージが送信されます。このリンクをクリックすると、暗号化されたメッセージを表示することができます。

問題：メッセージの処理速度が遅い、または停止する

セキュアメッセージの表示や開封の際に、接続問題などが原因で、メッセージ処理が中断される場合があります。その場合は、ツールを読み込み中またはメッセージの復号解読を実行中であることを示す通知が、セキュアメッセージの下に表示されます。数分間待ってもメッセージ

が開かない場合は、処理速度が遅くなっているか、処理が停止した可能性、または添付ファイルのサイズが非常に大きい可能性があります。



ヒント 処理速度が遅くなったり停止した場合は、パスワードを再度入力し、[開く (Open)] をクリックしてください。



ヒント [開く (Open)] を使用しても開封できない場合は、mobile@res.cisco.com宛にセキュアメッセージを転送してください。Cisco Secure Email Encryption Service からリンクが記載されたメッセージが送信されます。このリンクをクリックすると、暗号化されたメッセージを表示することができます。

問題：パスワードを忘れた、またはパスワードが機能しない

パスワードを思い出せない、または覚えているパスワードが正しくない場合は、パスワードをリセットしてください。



ヒント パスワードを忘れた場合は、セキュアメッセージの [パスワードを忘れた場合 (Forgot Password?)] ボタンをクリックして、パスワードをリセットします。Cisco Secure Message Service から、アカウントに関連付けられているメールアドレスに「新しいパスワード (New Password)」というメッセージが送信されます。新しいパスワードメッセージには [Create New Password] ページへのリンクが表示されます。このリンクをクリックすると、新しいパスワードを作成するためのブラウザにリダイレクトされます。アカウントへのログインやセキュアメッセージを開封する際、ここで設定したパスワードを使用します。パスワードをリセットするたびに、Encryption Service アカウントに関連付けられているメールアドレスに通知メールが送信されます。パスワードのリセット時には、セキュリティに関する質問は不要になりました。

会社でシングルサインオン (SAML) ログインを使用できるように設定されている場合に、パスワードを忘れたり紛失したりした際には、そのサポートグループに連絡してパスワードを手またはリセットしてください。



ヒント Cisco Secure Email Encryption Service のパスワードでは、大文字と小文字が区別されます。覚えているパスワードが正しくない場合は、間違っ **て Caps Lock** キーを押していないかを確認してください。それでも問題が解決しない場合は、セキュアメッセージの [パスワードを忘れた場合 (Forgot Password?)] ボタンをクリックして、パスワードをリセットしてください。Cisco Secure Email Encryption Service から、アカウントに関連付けられているメールアドレスに「新しいパスワード (New Password)」というメッセージが送信されます。

問題 : Microsoft OWA 2007 の互換性

互換性を確保するために、OWA 2007 Encryption Service Secure Mail Recipients 用の Microsoft パッチをインストールしてください。

受信した Secure Email Encryption Service のセキュアメッセージを Microsoft OWA 2007 を使用して開封する場合は、サーバー側の管理オプションの設定で HTML/XML フィルタを無効にする必要があります。この HTML フィルタのオプションは、まだリリースされていない Microsoft Exchange 2007 SP1 Rollup 8 で公式にリリースされる予定で、Microsoft ユーザーは Microsoft から暫定的なパッチを入手できます。Microsoft カスタマーサービスとサポートに問い合わせる方法とタイミングについては、次のサイトをご確認ください。

<https://support.microsoft.com/en-us/help/295539>

問題 : 左側のナビゲーションメニューに [Compose Message] リンクが表示されない

アカウント管理者は、[Secure Compose] へのアクセスを無効にできます。アカウント管理者がこの機能を無効にしている場合は、左側のナビゲーションメニューに [メッセージの作成 (Compose Message)] リンクが表示されず、Encryption Service の Web サイトからセキュリティで保護されたメッセージを送信できません。

問題 : セキュアな電子メール（プレーンテキストまたは HTML）でアクセント付き文字が正しくレンダリングされない

問題 : 特定の外国語のアクセント付き文字がメッセージコンテンツで使用されている場合、プレーンテキストまたは HTML 形式のセキュアな電子メールが正しくレンダリングされません。現在、アクセント付き文字は、メッセージの内容に黒いひし形または疑問符 (?) として表示されます。

解決策 : Microsoft Outlook で発信メッセージのエンコーディングオプションを「西ヨーロッパ言語 (Windows)」から「Unicode (UTF-8)」に切り替える必要があります。

手順 :

1. Microsoft Outlook で [File] > [Outlook Options] > [Advanced] > [International Options] セクションに移動します。
2. 発信メッセージの優先エンコーディングオプションとして [Unicode (UTF-8)] を選択します。
3. [Automatically select encoding for outbound messages] チェックボックスをオフにします。

関連リソース

Cisco Secure Email Encryption Service およびセキュアメッセージの詳細については、次の関連リソースを参照してください。

セキュアメッセージのヘルプ

サービスの概要やセキュアメッセージのさまざまな開封方法については、次の URL からセキュアメッセージのヘルプページをご覧ください。

<https://res.cisco.com/websafe/help?topic=RegEnvelope>

FAQ

暗号化された電子メールの開封、Cisco Secure Email Encryption Service への登録、最適なブラウザ設定などに関する一般的な質問の答えは、次の URL の「よく寄せられる質問 (FAQ)」ページからご覧いただけます。

<https://res.cisco.com/websafe/help?topic=FAQ>

カスタマー サポート

Cisco Secure Email Encryption Service のカスタマーサポートにお問い合わせの際は、次のアドレスまでメールをお送りください。

support@res.cisco.com



(注) 電子メールおよび Web チャットで現在使用できる言語は英語とフランス語です。フランス語のサポートは、平日の東部標準時間の午前 8 時から午後 5 時までご利用いただけます。
