登録済みエンベロープ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 （4 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、登録済みエンベロープ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：[Open] ボタンがエンベロープに表示されない、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 Registered Envelope Service のユーザアカウントに関連付けられていない場合は、エンベロープに [Open] ボタンではなく [Register] ボタンが表示されます。また、[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、送信中にエンベロープが変更された可能性があります。

ヒント エンベロープに [Register] ボタンが表示されている場合はそれをクリックし、エンベロープを受信したメールアドレスに新しいユーザ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 [Open Online] リンクをクリックし、別の方法でエンベロープを開封します。

ヒント [Open Online] を使用しても開封できない場合は、mobile@res.cisco.com 宛てにエンベロープ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。[Open Online] を使用した開封方法や、エンベロープを転送して開封する方法の詳細については、次の URL から登録済みエンベロープ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：エンベロープ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、登録済みエンベロープ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 登録済みエンベロープの表示に問題がある場合は、mobile@res.cisco.com にエンベロープを転送してください。Cisco Registered Envelope Service から、クリックして暗号化されたメッセージを表示するためのリンクを示すメッセージが送信されます。

問題：エンベロープの処理速度が遅い、または停止する

登録済みエンベロープの表示や開封の際に、接続問題などが原因で、エンベロープ処理が中断される場合があります。その場合は、エンベロープ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メッセージが、エンベロープ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、[Open] をクリックしてください。

ヒント [Open] を再度クリックしても開封できない場合は、mobile@res.cisco.com 宛てにエンベロープを転送してください。Cisco Registered Envelope Service から、クリックして暗号化されたメッセージを表示するためのリンクを示すメッセージが送信されます。

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、登録済みエンベロープの [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 Registered Envelope Service は、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メッセージを送信します。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登録済みエンベロープを開封する際、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、CRES 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入手またはリセットしてください。

ヒント　Cisco Registered Envelope 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、登録済みエンベロープの [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 Registered Envelope Service は、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のメッセージを送信します。

問題：Microsoft OWA 2007 の互換性

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

Microsoft OWA 2007 で CRES Secure Envelope を開封する CRES Secure Envelope Recipients では、HTML/XML フィルタを無効にするサーバ側管理オプションを有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 [Compose Message] リン

クが表示されず、CRES 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

次の関連リソースからも、Cisco Registered Envelope Service および登録済みエンベロープに関する詳細情報をご覧いただけます。

登録済みエンベロープのヘルプ

サービスの概要や登録済みエンベロープのさまざまな開封方法については、次の URL から登録済みエンベロープのヘルプページをご覧ください。

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

よく寄せられる質問

暗号化された電子メールの開封、Cisco Registered Envelope 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 Registered Envelope 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。