

## 技術ノート KGTN 2016052001

### 現象

[GGH4.X-5.X] GG のクライアント印刷機能 (UPD) で、クライアント PC に接続されたプリンターへ印刷されない。どこをチェックすれば良いか？

### 説明

以下の手順でチェックをお願いします。なお、この用紙の□の部分にチェックを入れて、下記の手順で指示のあったスクリーンショットを添えてお送り下さい。

1. クライアント PC の「コントロールパネル → システムとセキュリティ → システム」で表示される画面のスクリーンショットを採取して下さい。この画面には、Windows の情報と実装メモリの情報等が書かれています。
  - スクリーンショットを撮った → 下記2へ。
  - 画面が表示されなかった → クライアント PC が正常に動作していないようです。
2. クライアント PC の「コントロールパネル → ハードウェアとサウンド → デバイスとプリンター」で表示される画面のスクリーンショットを採取して下さい。この画面には、プリンターの名称や種類が書かれています。
  - スクリーンショットを撮った → 下記3へ。
  - 画面が表示されなかった → クライアント PC が正常に動作していないようです。
3. 上記2のフォルダーの中から印刷出来ないプリンターをダブルクリックして下さい。次に「プリンター → プロパティ → セキュリティ」で表示される画面のスクリーンショットを採取して下さい。この画面には、プリンターのアクセス権に関する情報が書かれています。
  - スクリーンショットを撮った → 下記4へ。
  - 画面が表示されなかった → クライアント PC が正常に動作していないようです。
4. この技術ノートの PDF ファイルをクライアント PC のデスクトップにコピーし、ダブルクリックして開いて下さい。画面に表示されたら、問題のプリンターへ印刷して下さい。
  - 正しく印刷された → 下記5へ。
  - 印刷されたが内容が正しくない → プリンタードライバ等が正常に動作していないようです。
  - 印刷されない → クライアント PC が正常に動作していないようです。

5. GG にログインしメモ帳を開いて下さい。次に、文字列 ABC を入力しプリンター Preview Pdf (….) へ印刷して下さい（注意:GG 上にメモ帳が登録されていない場合は、サーバーの管理者はこの確認作業のために一時的にメモ帳を登録して下さい。本件の現象がアプリケーションに依存して発生しているかどうかを確認するためにメモ帳の使用は必須です）。
  - 画面に PDF ファイルが表示された → 下記6へ。
  - 画面に PDF ファイルが表示されない。
    - 他のクライアント PC でも、画面に PDF ファイルが表示されるかどうかご確認下さい。
    - 他のクライアント PC では、画面に PDF ファイルが表示された。
      - このクライアント PC が正常に動作していないようです。
    - 他のクライアント PC のいずれでも、画面に PDF ファイルが表示されない。
      - アクセスされている GO-Global ホストが正常に動作していないようです。GO-Global ホスト管理者にご相談ください。
  
6. 上記5で表示された PDF ファイルをデスクトップに保存して画面を閉じて下さい。次にデスクトップの保存した PDF ファイルをダブルクリックして開いて下さい。画面に表示されたら、問題のプリンターへ印刷して下さい。
  - 正しく印刷された → ログアウトして下記7へ。
  - 印刷されたが内容が正しくない → プリンタードライバ等が正常に動作していないようです。
  - 印刷されない → クライアント PC が正常に動作していないようです。
  
7. GG にログインし現象が発生するアプリケーションを開いて下さい。プリンター Preview Pdf (….) へ印刷して下さい。
  - 画面に PDF ファイルが表示された → 下記8へ。
  - 画面に PDF ファイルが表示されない。
    - 他のクライアント PC でも、画面に PDF ファイルが表示されるかどうかご確認下さい。
    - 他のクライアント PC では、画面に PDF ファイルが表示された。
      - このクライアント PC が正常に動作していないようです。
    - 他のクライアント PC のいずれでも、画面に PDF ファイルが表示されない。
      - アクセスされている GO-Global ホストが正常に動作していないようです。GO-Global ホスト管理者にご相談ください。
  
8. 上記7で表示された PDF ファイルをデスクトップに保存して画面を閉じて下さい。次にデスクトップの保存した PDF ファイルをダブルクリックして開いて下さい。画面に表示されたら、問題のプリンターへ印刷して下さい。
  - 正しく印刷された → ログアウトして下記9へ。
  - 印刷されたが内容が正しくない → プリンタードライバ等が正常に動作していないようです。
  - 印刷されない
    - 印刷物のサイズが大きい場合、印刷処理でメモリやディスク等のリソース不足が発生して印刷出来ないことがあります。このような場合は、分割して印刷するか、または不足しているリソースを追加（増設）して下さい。なお、印刷物のサイズが大きくない場合であっても、リソースに殆ど余裕が無い場合は同じ状況が発生します。

9. GG にログインし現象が発生するアプリケーションを開いて下さい. 問題のプリンターへ印刷して下さい.

正しく印刷された → 問題ありません.

印刷されない

→ GG の利用環境に問題があるようです. 上記8の Preview PDF (….) では印刷出来ていますので, この手順による印刷方法で運用回避をお願いします.

## 補 足

上記のチェックで正常に印刷されない場合は, クライアント PC にアカウント Administrator でログオンして状況が改善するかどうか確認して下さい. アカウント Administrator によるログオンで状況が改善する場合は, Windows 環境のセキュリティ関連の問題だと考えられます.

上記の「(この)クライアント PC が正常に動作していないようです」の場合は, GG の利用とは無関係に問題が発生しておりますので, クライアント PC のメーカーやマイクロソフトのサポート窓口に対応方法を仰いで下さい.

Last reviewed: May 27, 2016

Status: DRAFT

Ref: NONE

Copyright © 2016 kitASP Corporation