Fujitsu Software
Systemwalker Live Help

よくあるご質問（FAQ）

【購入相談】

Q: Systemwalker Live Help と他社リモート操作ソフトとの共存はできますか？

【設計／開発】

Q: Systemwalker Live Help Expert と Systemwalker Live Help Client が接続している間、画面に変化がなく、ファイル転送等の情報転送が行われなくても一定間隔で接続確認のデータが流れるとのことですが、どのくらいのデータ量が流れるのですか？

【構築（導入／移行）】

Q: Systemwalker Live Help で、ファイアウォール越しのリモート操作を行うための設定方法を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help Expert や Systmwalker Live Help Client のインストールを行う場合、PC を再起動する必要はありますか？
Q: Systemwalker LiveHelp Expert にて Client へ接続後、セッションを切断するたび、Client 側の OS が自動的にシャットダウンします。原因と対処方法を教えてください。

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Client をリプレースしたところ、接続時に以下のエラーが発生し、接続できません。原因と対処方法を教えてください。
「エラーコード：10060」
Q: Systemwalker Live Help の通信設定をしてもクライアントにリモート接続することができません。原因と対処方法を教えてください。
Q: Administrator のローカルパスワードを変更する際、Systemwalker Live Help での影響を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help Expert PC から特定の 1 台の Systemwalker Live Help Client PC へ接続しようとすると、接続できないで終了してしまう現象が発生しています。原因と対処方法を教えてください。
Q: サーバの MAC アドレスが変更になった場合の Systemwalker Live Help Client 側での影響範囲について教えてください。
Q: Systemwalker Live Help で接続をしようとしていますが、以下のメッセージが出力されます。原因と対処方法を教えてください。
「別のユーザーが作業を行っているため現在リモート操作および画面転送は一時停止しています」
Q: Systemwalker Live Help Client で使用する可能性のある TCP/IP のポートを教えてください。
Q: 業務サーバ側の Systemwalker Live Help Client が起動しているにもかかわらず、以下のメッセージが表示され、リモートログインができません。原因と対処方法について教えてください。
「指定された IP アドレスに接続できません」
Q: リモート接続を行おうとすると、以下のメッセージが出力され接続ができません。原因と対処方法を教えてください。
「別のユーザーが（対象の機器のホスト名）ホスト上で作業を行っている為、リモート操作および画面転送は一時停止中です。」
Q: Systemwalker Live Help Monitor で「ツール」→「特殊キーの送信」→「［Ctrl+Alt+Del］キー」がグレーアウトされており、選択できません。原因と対処方法を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help Client 側に壁紙の設定をしているのですが、Systemwalker Live Help Expert 側で確認したところ壁紙が表示されません。原因と対処方法を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help Expert から Systemwalker Live Help Client へ接続できません。原因と対処方法を教えてください。
Q: ある特定のクライアント端末から Systemwalker Live Help が繋がりません、原因と対処方法を教えてください。
Q: Live Help Expert 側からリモート操作を行う際、スクリーンキーボードで「CTRL+ALT+DEL」を Live Help Client 側に送っても反応がないありません。原因と対処方法を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help でセッション接続途中、Systemwalker Live Help Expert 側でセッション接続が一瞬切れて、Systemwalker Live Help Expert の画面からリモート側（Systemwalker Live Help Client 側）の画面が消えてしまいます。原因と対処方法を教えてください。
Q: Systemwalker Live Help でクライアントに接続すると、以下のメッセージが出力されて接続ができません。原因と対処方法を教えてください。
「エラーコード：10060」
Q: Systemwalker Live Help に接続できない状況が発生しました。クライアント側で再起動すべきサービスを教えてください。
Q: 拡張ファイル転送の実行時、以下のメッセージが発生します。原因と対処方法を教えてください。

「リモートのファイルシステムは誰もログオンしていないので無効です」

Q: 複数のネットワークアダプタを持つ Systemwalker Live Help Client に接続できる Systemwalker Live Help Expert と、以下のメッセージが出力され接続できない Systemwalker Live Help Expert があります。原因と対処方法を教えてください。
「指定された IP アドレスに接続できません。」

Q: ターミナルサービスを経由して Systemwalker Live Help Monitor を起動すると以下のメッセージが出力されモニターの使用ができません。原因と対処方法を教えてください。
「TerminalServer コンソールから LiveHelp を実行してください」

Q: Client へ接続しようとしたところ、TCP/IP ホスト名を確認中と画面が出続けたあと、以下のメッセージが出力され、接続できない状態です。原因と対処方法を教えてください。
「セッションに参加することが出来ません。指定された IP に接続できません」

Q: Live Help Expert 側が英語環境、Live Help Client 側が日本語環境で LiveHelp での接続時にキーボードのキー配列が日本語キーボードや英語の 101、102 キーボードとまったく異なるキー配置となります。原因と対処方法を教えてください。

Q: 以下のメッセージが出力されているサーバと出力されていないサーバが存在します。原因と対処方法を教えてください。
「エラー：MpPmonC：10002：Systemwalker Centric Manager のプロセス（LH081550.exe）が正常に動作しているか確認してください。」

Q: LiveHelp Client Service を net start で起動するバッチファイルを作成し、Systemwalker Operation Manager のジョブのコマンドに登録して実行したところ、LiveHelp Client が起動していませんでした。原因と対処方法を教えてください。

Q: インストール時、［サービス登録し、Windows 起動時に自動起動する］を選択しましたが、サービス一覧に“LiveHelp Client Service”および“LiveHelp Remote Access Service”が登録されていません。原因と対処方法を教えてください。

Q: LiveHelp Client でユーザーの切り替えを使ったところ、接続できなくなりました。原因と対処方法を教えてください。

【技術サポート】

Q: 拡張ファイル転送で「Windows¥system32¥drivers¥etc」を確認すると、エクスプローラで表示されるファイルと異なります。原因と対処方法を教えてください。

Q: Systemwalker Live Help は何番ポートを使っていますか？

【購入相談】

Q: Systemwalker Live Help と他社リモート操作ソフトとの共存はできますか？

A: Systemwalker Live Help Expert、または Systemwalker Live Help Client を他社のリモートコントロール製品と共存させることはできません。
他社のリモートコントロール製品（例えば、pcAnywhere、LapLink、ReachOut、CoSession、LANDeskServerManager のリモート操作機能、SMS のリモート操作機能など）がインストールされているコンピュータに Systemwalker Live Help をインストールすると、Windows システムが矛盾を起こして立ち上がらなくなることがあります。
Systemwalker Live Help をインストールする前に、他社のリモートコントロール製品がインストールされていないことを確認してください。インストールされている場合には、必ずアンインストールしてから Systemwalker Live Help をインストールしてください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【設計／開発】

Q: Systemwalker Live Help Expert と Systemwalker Live Help Client が接続している間、画面に変化がなく、ファイル転送等の情報転送が行われなくても一定間隔で接続確認のデータが流れるとのことですが、どのくらいのデータ量が流れるのですか？

A: Client から Expert に生存確認データ（「77bytes」の KeepAlive パケット）を 5 秒間隔に送信し、Expert から Client にその応答を行うことにより、互いの生存確認を行っています。つまり、Live Help の接続の生存確認をするため、Expert－Client 間では、5 秒間隔で「77bytes」の KeepAlive パケットが送受信されています。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【構築（導入／移行）】

Q: Systemwalker Live Help で、ファイアウォール越しのリモート操作を行うための設定方法を教えてください。

A: Systemwalker Live Help Connect という製品を利用して、ファイアウォール越えのリモート操作を実現することが可能です。
Systemwalker Live Help Connect は DMZ に配置し、Expert や Client からの接続を待ち、Expert や Client は、Systemwalker Live Help Connect に接続します。（Systemwalker Live Help Connect は、Expert と Client の通信を中継します。）

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【構築（導入／移行）】

Q: Systemwalker Live Help Expert や Systmwalker Live Help Client のインストールを行う場合、PC を再起動する必要はありますか？

A: Systemwalker Live Help Expert および Systmwalker Live Help Client のインストールでは、システム変更を伴うため、Systemwalker Live Help のインストール後には、必ず OS を再起動させる必要があります。
Systemwalker Live Help のインストール後に OS を再起動させなければ、Systemwalker Live Help を使用することはできません。（OS を再起動するまで、Systemwalker Live Help は有効になりません。）

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【構築（導入／移行）】

Q: Systemwalker LiveHelp Expert にて Client へ接続後、セッションを切断するたび、Client

側の OS が自動的にシャットダウンします。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
他社リモートソフト製品と共存していることが原因と考えられます。

［対処方法］
Systemwalker Live Help と他社のリモートコントロール製品を同時にインストールしないでください。
インストールしている場合は、他社リモートソフト製品をアンインストールしてください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Client をリプレースしたところ、接続時に以下のエラーが発生し、接続できません。原因と対処方法を教えてください。
「エラーコード：10060」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Client 側でポートが許可されていません。

［対処方法］
Systemwalker Live Help Client 側で Windows FireWall とウィルススキャンソフトでポートの例外設定が必要です。

◇Windows FireWall の設定
FireWall に対して 1513 ポートの例外設定を行ってください。設定手順は以下のとおりです。

1. ［コントロールパネル］を開きます。
2. ［Windows ファイアーウォール］コントロールパネル アプレットを開きます。
3. ［例外］ タブを選択して、［ポートの追加］ボタンをクリックします。
4. ［ポートの追加］ダイアログにおいて、Systemwalker Live Help Client が使用する「名前」は任意の名前を入力し、「ポート番号」は「1513」を入力します。プロトコルは、「TCP」を選択してください。
5. ［例外］タブの［プログラムおよびサービス］欄に、追加したポートが表示されますので、チェックマークがついていることを確認し［OK］をクリックします。
6. 1.～5.の設定後、Systemwalker Live Help Client 側で［Live Help Client］プログラムを起動し、Systemwalker Live Help Expert 側から接続を行います。

◇ウィルススキャンソフトの設定
Systemwalker Live Help で使用する 1513 ポートの例外設定を行います。
設定方法は、ウィルススキャンソフト側で確認してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help の通信設定をしてもクライアントにリモート接続することができません。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
ネットワーク環境（インターネット接続）が構築できていないことが原因です。

［対処方法］
クライアントにリモート接続できるようにネットワーク環境を構築してください。
Systemwalker Live Help の通信方式については、V13.1.0 以降の“Systemwalker Centric Manager 使用手引書 リモート操作機能編 ユーザーズガイド”を参照してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Administrator のローカルパスワードを変更する際、Systemwalker Live Help での影響を教えてください。

A: 影響はありません。
Systemwalker Live Help では OS の Administrator は使用しておらず、ローカルシステムアカウントを使用しています。したがって、一切影響はありません。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Expert PC から特定の 1 台の Systemwalker Live Help Client PC へ接続しようとすると、接続できないで終了してしまう現象が発生しています。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
該当の 1 台の Systemwalker Live Help Client PC へ接続しようとしている Systemwalker Live Help Expert 端末間で通信が確立できていないことが原因と考えられます。

［対処方法］
Systemwalker Live Help Expert 端末間で、Systemwalker Live Help が利用する TCP ポート“1513”の通信を確立してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: サーバの MAC アドレスが変更になった場合の Systemwalker Live Help Client 側での影響範囲について教えてください。

A: Systemwalker Live Help Client は MAC アドレスを参照していませんので、MAC アドレスの変更を行っても Systemwalker Live Help Client には特に影響はありません。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help で接続をしようとしていますが、以下のメッセージが出力されます。原因と対処方法を教えてください。
「別のユーザーが作業を行っているため現在リモート操作および画面転送は一時停止しています」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Client が動作している Windows サーバがコンピュータロック状態になっていることが原因です。

［対処方法］

Windows サーバのロック状態をローカル操作で解除してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Client で使用する可能性のある TCP/IP のポートを教えてください。

A: Systemwalker Live Help Expert から接続する場合、TCP/1513 ポートを使用します。
リモート操作コネクションマネージャを使用して接続する場合、TCP/1514 ポートを使用します。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: 業務サーバ側の Systemwalker Live Help Client が起動しているにもかかわらず、以下のメッセージが表示され、リモートログインができません。原因と対処方法について教えてください。

「指定された IP アドレスに接続できません」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Expert 側の製品バージョン・レベルが Systemwalker Live Help Client 側より低いためです。

［対処方法］
異なるバージョンの Systemwalker Live Help 製品をネットワーク上で混在させて使用する場合、［Live Help Client］プログラムに接続するには、［Live Help Client］プログラムと同じか、より新しいバージョンの［Live Help Expert］/［Live Help Monitor］プログラムを使用する必要があります。
Systemwalker Live Help Expert をバージョンアップしてください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: リモート接続を行おうとすると、以下のメッセージが出力され接続ができません。原因と対処方法を教えてください。

「別のユーザーが（対象の機器のホスト名）ホスト上で作業を行っている為、リモート操作および画面転送は一時停止中です。」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Expert のバージョンが、接続する Systemwalker Live Help Client のバージョンよりも低いことが原因と考えられます。

［対処方法］
Systemwalker Live Help Expert は、接続する Systemwalker Live Help Client と同じ、またはより新しいバージョンレベルの製品を使用してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Monitor で「ツール」→「特殊キーの送信」→「［Ctrl+Alt+Del］

キー」がグレーアウトされており、選択できません。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］

接続先のクライアントが Windows Server 2008 または Windows Vista の場合、Windows の仕様によって「特殊キーの送信」→「［Ctrl+Alt+Del］キー」の機能が利用できないことが原因と考えられます。

［対処方法］

ログオン画面で［Ctrl+Alt+Del］キーの入力が必要な場合は、下記方法で Windows のスクリーンキーボードを起動して、キー入力してください。

1. ログオン画面の左下にある「コンピュータの簡単操作」ボタンをクリックします。
2. 「コンピュータの簡単操作」画面で「キーボードを使用せずに入力する」にチェックを入れます。
3. 「OK」ボタンを選択します。
   画面上にスクリーンキーボードが表示されます。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Client 側に壁紙の設定をしているのですが、Systemwalker Live Help Expert 側で確認したところ壁紙が表示されません。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］

Systemwalker Live Help Expert の画面送信方式の壁紙の設定が非表示（初期値）になっていることが原因と考えられます。

［対処方法］

非表示のチェックをはずしてください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help Expert から Systemwalker Live Help Client へ接続できません。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］

以下の原因が考えられます。

1. Systemwalker Live Help Client が起動していない。
2. ルータのファイアウォールで 1513 ポートを閉じている。

［対処方法］

上記 1.、2.の原因に対して、以下の対処をしてください。

1. Systemwalker Live Help Client を起動してください。
2. ルータのファイアウォールで 1513 ポートを開き通信を許可してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: ある特定のクライアント端末から Systemwalker Live Help が繋がりません、原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
通信方式を「IP アドレス指定」から「サポートセンター接続」に変更したことが原因と考えられます。

［対処方法］
Systemwalker Live Help Connection Manager を使用しない運用であれば、通信方式には「サポートセンター接続」ではなく、「IP アドレス指定」を選択してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Live Help Expert 側からリモート操作を行う際、スクリーンキーボードで「CTRL+ALT+DEL」を Live Help Client 側に送っても反応がないありません。原因と対処方法を教えてください。

A: 本 FAQ は V13.2.0 以降が対象です。

［原因］
Live Help Client 側で［ユーザー アカウント制御］（UAC）機能が無効になっていることが原因と考えられます。

［対処方法］
［ユーザー アカウント制御］（UAC）機能を有効に変更してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help でセッション接続途中、Systemwalker Live Help Expert 側でセッション接続が一瞬切れて、Systemwalker Live Help Expert の画面からリモート側（Systemwalker Live Help Client 側）の画面が消えてしまいます。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
ネットワークの問題に起因してセッション接続が切断されたことが原因と考えられます。

［対処方法］
ネットワークの状態を確認してください。
ネットワークの回線回復後、再度接続してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help でクライアントに接続すると、以下のメッセージが出力されて接続ができません。原因と対処方法を教えてください。
「エラーコード：10060」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Client 側の Windows ファイアーウォールで、Live Help の 1513 ポートが開いていないため通信できないことが原因と考えられます。

［対処方法］

Systemwalker Live Help Client 側において、Windows のファイアーウォールで 1513 ポートの例外設定を行ってください。

プラットフォーム : Windows
バージョン : V13 V12 V11 V10

【運用／保守】

Q: Systemwalker Live Help に接続できない状況が発生しました。クライアント側で再起動すべきサービスを教えてください。

A: サービス一覧から［LiveHelp Client Service］を停止して、次のうち残っているプロセスがあれば停止してください（LH081550.EXE、CLIENT.EXE、DTC.EXE、FXCLIENT.EXE）。その後、［LiveHelp Client Service］を起動してください。

プラットフォーム : Windows
バージョン : V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: 拡張ファイル転送の実行時、以下のメッセージが発生します。原因と対処方法を教えてください。
「リモートのファイルシステムは誰もログオンしていないので無効です」

A:

［原因］
Live Help Client の起動方式を「サービスとして自動起動」に設定し、さらに Windows スタートアップにもショートカットを登録して二重起動しようとしていることが原因と考えられます。

［対処方法］
スタートアップから外してください。

プラットフォーム : Windows
バージョン : V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: 複数のネットワークアダプタを持つ Systemwalker Live Help Client に接続できる Systemwalker Live Help Expert と、以下のメッセージが出力され接続できない Systemwalker Live Help Expert があります。原因と対処方法を教えてください。
「指定された IP アドレスに接続できません。」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help Client が動作している IP アドレスに対して Systemwalker Live Help Expert が通信できないことが原因と考えられます。
Systemwalker Live Help は複数のネットワークアダプタがインストールされている（マルチホームコンピュータ）環境をサポートしていますが、その中のひとつのネットワークアダプタでだけ動作します。
コンピュータに複数のネットワークアダプタがインストールされている場合、Windows のデフォルトのネットワークアダプタの IP アドレス、または指定された IP アドレスで動作します。

［対処方法］
Client セットアップおよび Systemwalker Live Help Expert の「TCP/IP の設定」で、Systemwalker Live Help が動作する IP アドレス（ネットワークアダプタ）を選択してください。
Systemwalker Live Help Client 側の設定方法の詳細につきましては、“Systemwalker Live Help Client ガイド”を参照してください。
Systemwalker Live Help Expert 側の設定方法の詳細につきましては、“Systemwalker Live Help ユーザーズガイド”を参照してください。

プラットフォーム : Windows

バージョン　　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: ターミナルサービスを経由して Systemwalker Live Help Monitor を起動すると以下のメッセージが出力されモニターの使用ができません。原因と対処方法を教えてください。
「TerminalServer コンソールから LiveHelp を実行してください」

A:

［原因］
Systemwalker Live Help V13.0.0 以前はターミナルサービス対応をサポートしていないため、モニターを使用できないことが原因と考えられます。

［対処方法］
ターミナルサービスを経由して利用される場合は、Systemwalker Live Help を V13.1.0 以上へバージョンアップをしてください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Client へ接続しようとしたところ、TCP/IP ホスト名を確認中と画面が出続けたあと、以下のメッセージが出力され、接続できない状態です。原因と対処方法を教えてください。
「セッションに参加することが出来ません。指定された IP に接続できません」

A:

［原因］
Live Help Expert 側で指定していた Live Help Client の IP アドレスが間違っていたことが原因と考えられます。

［対処方法］
正しい IP アドレスを指定してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: Live Help Expert 側が英語環境、Live Help Client 側が日本語環境で LiveHelp での接続時にキーボードのキー配列が日本語キーボードや英語の 101、102 キーボードとまったく異なるキー配置となります。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］
日本語版と英語版での接続に関しては未サポートです。

［対処方法］
Live Help Expert 側では、Live Help Client 側と同じキーボードを使用してください。

［参考］
“Systemwalker Centric Manager 使用手引書 リモート操作機能編 ユーザーズガイド”を参照してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　　: V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: 以下のメッセージが出力されているサーバと出力されていないサーバが存在します。原因と対処方法を教えてください。

「エラー：MpPmonC：10002：Systemwalker Centric Manager のプロセス（LH081550.exe）が正常に動作しているか確認してください。」

A:

［原因］

Windows の［サービス］画面より「LiveHelp Client Service」サービスを停止させているためと考えられます。
Windows の［サービス］画面より「LiveHelp Client Service」サービスを停止させた場合は、プロセス監視機能の監視エラーが通知されます。
（サービス停止後［インストール時の設定では約 4 分後］に通知されます。）

［対処方法］

Live Help 関連のサービスを停止させる場合は、pcentricmgr /FR を実行してください。

プラットフォーム　：Windows
バージョン　：V13 V12 V11

【運用／保守】

Q: LiveHelp Client Service を net start で起動するバッチファイルを作成し、Systemwalker Operation Manager のジョブのコマンドに登録して実行したところ、LiveHelp Client が起動していませんでした。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］

Live Help Client の起動方式が［サービスとして起動］－［自動起動しない］に設定されていたことが原因と考えられます。

［対処方法］

Live Help Client の起動方式を［サービスとして起動］－［Windows 起動時に自動起動］へ設定を変更してください。

プラットフォーム　：Windows
バージョン　：V13 V12 V11 V10 V5

【運用／保守】

Q: インストール時、［サービス登録し、Windows 起動時に自動起動する］を選択しましたが、サービス一覧に“LiveHelp Client Service”および“LiveHelp Remote Access Service”が登録されていません。原因と対処方法を教えてください。

A:

［原因］

Windows Vista 以降、および Windows 2008 以降の OS に Live Help をインストールしたことが原因と考えられます。
Windows Vista 以降、および Windows 2008 以降の OS に Live Help をインストールした場合、Windows XP 以前とは異なるサービス“LiveHelp Control Service”が登録されます。

［対処方法］

Windows Vista 以降、および Windows 2008 以降の OS にリモート操作をインストールした場合は、“LiveHelp Control Service”が登録されているかどうかを確認してください。

プラットフォーム　：Windows
バージョン　：V13

【運用／保守】

Q: LiveHelp Client でユーザーの切り替えを使ったところ、接続できなくなりました。原因と対処方法を

教えてください。

A:

[原因]
LiveHelp で接続を行ったまま、ユーザーの切り替えを行ったことが原因と考えられます。

[対処方法]
この状態から画面転送を再開させるには、以下の対処を行ってください。
1. 接続先のローカルマシン上（クライアントのマシン上）で、最初にログオンしたユーザーでログオンし直してください。（ほとんどの場合、この操作で画面転送が再開されます）
2. 手順 1 の対処で画面転送が再開されない場合は、接続先のローカルマシン上ですべてのユーザーをログオフしたあと、ログオンし直してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10

【技術サポート】

Q: 拡張ファイル転送で「Windows¥system32¥drivers¥etc」を確認すると、エクスプローラで表示されるファイルと異なります。原因と対処方法を教えてください。

A:

[原因]
64bitOS で利用されていることが原因と考えられます。

[対処方法]
64bitOS の場合、"%windir%¥system32" にアクセスすると「ファイルシステムリダイレクタ」の仕組みにより、"%windir%¥SysWOW64"にアクセスされます。
本ソフトウェアは、WOW64 サブシステム上で、32 ビットアプリケーションとして動作します。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12

【技術サポート】

Q: Systemwalker Live Help は何番ポートを使っていますか？

A:

a. 使用しているポート番号について
Systemwalker Live Help で使用するポートは、接続形態により以下のポートがあります。
- IP アドレス指定
  Live Help Client 1513
  Live Help Expert（注 1） 1513
- サポートセンター
  Live Help Connection Manager 1514
  Live Help Connect（注 2） 1513 / 1514 / 1657

注 1）「セッションの開催」を行う場合や多地点接続時に 1513 ポートで通信します。
注 2）ファイアーウォールを越えてインターネット接続をする場合に必要になるプログラムです。

※インストールする機能によっては一部使用しないポート番号もあります。

Systemwalker Live Help で使用するポート番号の詳細は、"Systemwalker Live Help ユーザーズガイド"を参照してください。

b. ポート番号の変更について
Systemwalker Live Help で使用するポート番号の設定手順は、"Systemwalker Live Help ユーザーズガイド"を参照してください。

プラットフォーム　: Windows
バージョン　: V13 V12 V11 V10 V5

輸出管理規制について

本ドキュメントを輸出または第三者へ提供する場合は、お客様が居住する国および米国輸出管理関連法規等の規制をご確認のうえ、必要な手続きをおとりください。

商標について

記載されている会社名、システム名、製品名、サービス名などの固有名詞は一般に各社の登録商標または商標です。
また、本文および図表中に記載されている会社名、システム名、製品名、サービス名などには必ずしも「TM」、「(R)」を付記しておりません。

改版履歴

2026.02.20 第 1 版

© 2026 Fujitsu Limited