

OFFICE BANK サポート技術情報

更新日：2021/12/08

全銀 TCP/IP 手順で接続時に[?-31-A3/A4]エラーが発生する

対象

・ OFFICE BANK Value Ver.1.00 ～

原因

IP アドレスの指定が不正な場合にエラー「**[?-31-A3] 接続要求は接続を確立できずにタイムアウトしました。**」

「**[?-31-A4] 接続要求は否定されました。**」が発生します。特に、OS 上のダイヤルアップの TCP/IP 設定を行っている場合に発生します。

確認事項

1. [各種管理]-[環境設定]-[通信環境設定]-[接続先銀行登録]メニューの「相手先IPアドレス」は正しい値が入力されているかご確認下さい。
2. [各種管理]-[環境設定]-[通信環境設定]-[送信/受信契約情報設定]メニューの「パスワード」「ファイルアクセスキー」は間違っていないかご確認下さい。念のため、もう一度正しい「パスワード」「ファイルアクセスキー」を入力して登録して下さい。



3. ご使用のコンピュータがネットワークに接続されている場合、コンピュータからLANケーブルを抜いて再送信(受信)してください。

LANケーブルを抜いて接続できない場合は 4.以降の確認事項をご確認ください。

接続できる場合は、接続先の金融機関のホストと、コンピュータが参加しているネットワークのTCP/IPプロトコルの設定が影響している可能性があります。ルーティングテーブルを取得後、下記の資料を添付して、当システムのお問い合わせ窓口までご連絡ください。

ルーティングテーブルの取得方法については、『**ルーティングテーブルの作成方法**』をご確認ください。

- ・ 上記の手順で作成されたルーティングテーブル（通信前・通信中・通信後がそれぞれ判別できるようにお願い致します。）
- ・ ネットワーク環境の構成図(IPアドレスを明記)
- ・ マシンでご利用のオペレーティング システム
- ・ 通信前、通信中、通信後にMS-DOSプロンプトを起動し、IPCONFIG/ALLを実行して得られる情報
- ・ 銀行ホストのIPアドレス

4. セキュリティ対策ソフト（パーソナルファイアウォール）がインストールされている場合は、通信がブロックされている可能性があります。

ブロック対象に、通信ポート「5020」、あるいは、プログラム名「BkvStart.exe」が含まれている場合、セキュリティ対策ソフトにてブロックを解除してください。セキュリティ対策ソフトにおける設定方法につきましては、取扱説明書を参照するか販売元へお問い合わせください。

5. NTTとの契約が「回線ごと非通知」（発信者番号非通知）の場合、電話番号の先頭に「186」を付加して登録してどうかご確認下さい。

6. OS上のダイヤルアップ接続の設定が、以下の設定と異なる部分がないか。異なる部分がある場合には、変更してみてください。特に「リモートネットワークでデフォルトのゲートウェイを使う」チェックボックスのチェックを付けてエラーが回避されるかどうかご確認下さい。

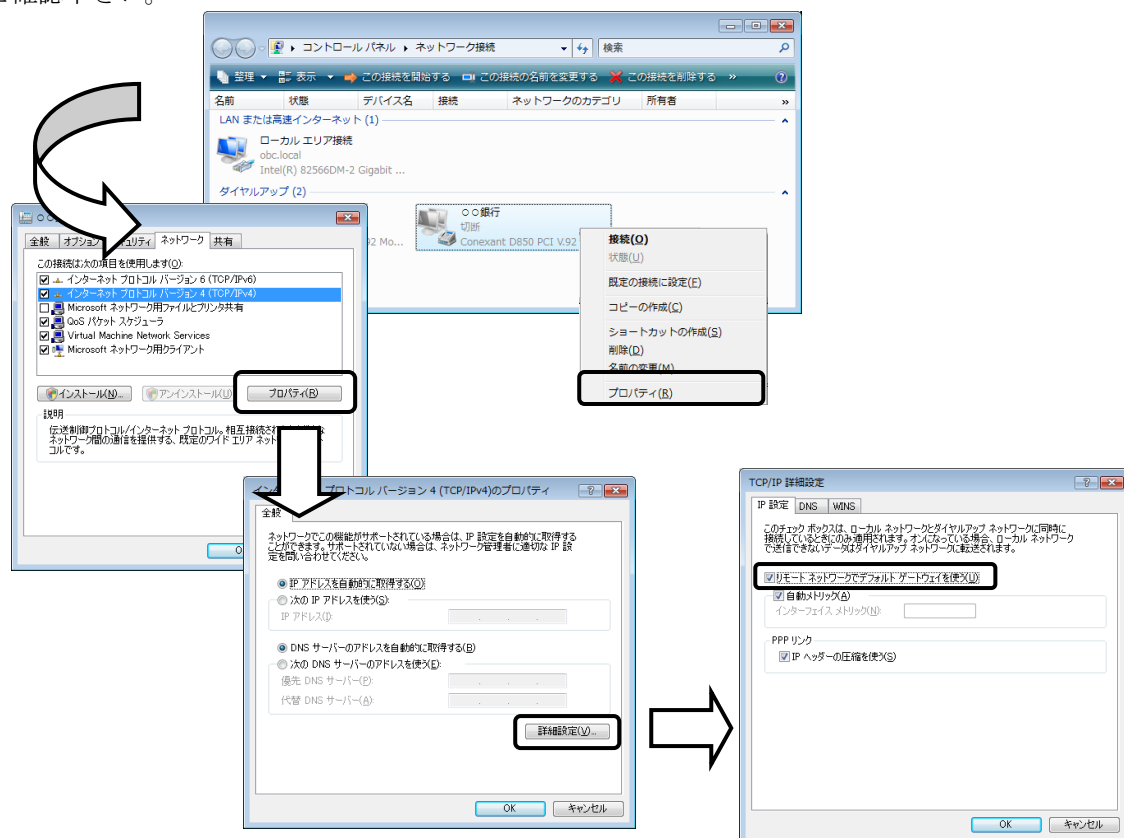
- ① Windows 11 の場合は、[スタート]ボタンをクリックし、[すべてのアプリ]を選択します。[Windows ツール]を選択して、[コントロール パネル]をダブルクリックし、（大きいアイコンの場合）[ネットワークと共有センター]アイコンを選択します。[ネットワークと共有センター]メニューの中で[アダプターの設定の変更]を選択します。

Windows 10 の場合は、[スタート]ボタンをクリックして [Windows システム ツール]の[コントロール パネル]を選択し、（大きいアイコンの場合）[ネットワークと共有センター]アイコンを選択します。[ネットワークと共有センター]メニューの中で[アダプターの設定の変更]を選択します。

Windows 8.1 の場合は、スタート画面の下からアプリ画面を表示します。アプリ画面を右スクロールして、[Windows システム ツール]の[コントロール パネル]を選択し、（大きいアイコンの場合）[ネットワークと共有センター]アイコンを選択します。[ネットワークと共有センター]メニューの中で[アダプターの設定の変更]を選択します。

- ② 当システムで使用しているエントリが表示されますので、選択して右クリックの[プロパティ]メニューを選択します。
- ③ [ネットワーク]タブを選択し、リストの中の「インターネットプロトコル バージョン 4(TCP/IPv4)」が選択された状態で、[プロパティ]ボタンをクリックします。
- ④ [インターネット プロトコル バージョン 4(TCP/IPv4)のプロパティ]画面で[詳細設定]ボタンをクリックします。

- ⑤ 「リモート ネットワークでデフォルトゲートウェイを使う」チェックボックスのチェックを付けてどうかご確認下さい。



7. 常駐ソフトが起動している場合は、常駐ソフトを停止して通信を確認して下さい。
8. ご使用のコンピュータがlenovo社製の場合、TVT Packet Filterという常駐ソフトが原因で通信できない可能性があります。TVT Packet Filterが未使用の場合には、TVT Packet Filterの停止・削除を行って通信を確認して下さい。
- ※ TVT Packet Filterの停止・削除方法については、lenovo社のサポート窓口までご相談ください。

以上