

# My Oracle Support

## よくある質問

リリース16.2

E58525-07

2016年4月

---

このドキュメントには、My Oracle Supportのよくある質問が記載されています。記載されている質問は、次のとおりです。

- My Oracle Supportの既知の問題および修正された問題のリストはどこで参照できますか。
- My Oracle Supportのヘルプにはどのようにしてアクセスするのですか。
- Mobile My Oracle Supportにはどのようにしてアクセスするのですか。
- My Oracle Supportにはどのような機能がありますか。
- 計画済の停止または計画外の停止中に使用できない機能はどれですか。
- ナレッジ・ベースやSRの情報が公開または更新された場合に、電子メール通知を受信することはできますか。
- クローズ済SRが表示されないのはなぜですか。
- ナレッジ・ホーム・ページに表示される記事が予想より少ないのはなぜですか。
- パッチをダウンロードできないのはなぜですか。また、ダウンロードできるパッチ・タイプはどのようにして判別するのですか。
- My Oracle Supportにはどのようにしてフィードバックするのですか。
- PeopleSoftおよびJD Edwardsのパッチはどこで検索しますか。
- 「パッチと更新版」ではどのサイトにアクセスできる必要がありますか。
- ユーザー名が認識されないのはなぜですか。
- ドキュメントのアクセシビリティについて

## My Oracle Supportの既知の問題および修正された問題のリストはどこで参照できますか。

My Oracle Supportリリース・ノートのKMドキュメント780132.5には、既知の問題およびMy Oracle Supportで修正された問題がリストされています。

<https://support.oracle.com/epmos/faces/ui/km/DocContentDisplay.jspx?id=780132.5>

## My Oracle Supportのヘルプにはどのようにしてアクセスするのですか。

My Oracle Support内からヘルプにアクセスするには、画面右上の「ヘルプ」アイコンをクリックします。表示している画面に関連するコンテキスト依存ヘルプの記事のリストが表示されます。すべてのヘルプ・ファイルのリストを表示するには、リストの「目次」リンクをクリックします。

## Mobile My Oracle Supportにはどのようにしてアクセスするのですか。

Mobile My Oracle Supportにアクセスするには、ブラウザで次のURLを入力します:

<http://support.oracle.mobi>

Mobile My Oracle Supportの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1683083.2「My Oracle Supportハウツー・シリーズ: Mobile My Oracle Supportの使用方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1683083.2>

## My Oracle Supportにはどのような機能がありますか。

My Oracle Supportでは、次の機能をサポートしています。

- エンジニアがSR所有者とチャットしたり、SR、添付ファイルおよび構成の関連付けを作成および更新する機能を含むサービス・リクエスト(SR)管理
- My Oracle Supportコミュニティ、ドキュメント、不具合、パッチおよびOracleシステム・ハンドブックなど、ナレッジ・ベース・コンテンツの参照と検索
- パッチの検索とダウンロード
- My Oracle Support コミュニティ
- 動作保証
- Managed Cloud Services (以前のOn Demand)
- SRレポート
- Advanced Customer Services
- プロアクティブ・ハードウェア・サービス

- お気に入り
- ユーザーの管理
- サポートIDの管理
- Oracleハードウェアおよびソフトウェアの管理
- ホット・トピック
- バグ・トラッカ

**関連項目:**

これらの機能の詳細は、次に示すMy Oracle Supportヘルプのスタート・ガイドの章を参照してください。

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSH131](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH131)

---

## 計画済の停止または計画外の停止中に使用できない機能はどれですか。

計画済または計画外の停止中は、SR機能、ユーザー管理機能など、My Oracle Supportの一部の機能が一時的に使用不能になります。これらの機能のタブは、停止中には表示されません。

## ナレッジ・ベースやSRの情報が公開または更新された場合に、電子メール通知を受信することはできますか。

電子メールによるホット・トピックには「設定」タブからアクセスでき、この機能を使用すると、Oracle製品に関連する様々な情報(ナレッジ記事、バグ、サポート終了日のご案内、フィールド・アクション掲示板など)の電子メール通知にサブスクライブできます。また、一定の基準に基づいてSRの電子メール・アラートにサブスクライブすることもできます。

## クローズ済SRが表示されないのはなぜですか。

「サービス・リクエスト」リージョンには、「ダッシュボード」および「サービス・リクエスト」タブからアクセスできます。デフォルトでは、My Oracle SupportにはオープンSRのみが表示されます。クローズ済SRを表示するには、「サービス・リクエスト」リージョンで「クローズ済を含む」を選択します。

## ナレッジ・ホーム・ページに表示される記事が予想より少ないのはなぜですか。

PowerViewが有効化されている場合、ナレッジ・ホーム・ページに表示される情報は、選択したPowerViewフィルタによってフィルタ処理されます。PowerViewをオフにすると、より多くの選択内容を表示できます。

## パッチをダウンロードできないのはなぜですか。また、ダウンロードできるパッチ・タイプはどのようにして判別するのですか。

パッチには次の1つまたは複数のダウンロード・アクセス・タイプがあります。

- ・ ソフトウェア
- ・ オペレーティング・システム
- ・ ファームウェア
- ・ Vintage Solaris
- ・ Extended Support
- ・ 層 1

パッチのダウンロード・アクセス・タイプは、パッチの詳細ページおよびパッチの検索結果にリストされます。サポートIDに必要なパッチ・ダウンロード・アクセスがない場合は、パッチをダウンロードできません。たとえば、パッチに「オペレーティング・システム」ダウンロード・アクセスがあり、自分のサポートIDでは「オペレーティング・システム」パッチにアクセスできない場合は、そのパッチをダウンロードできません。

また、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)が、プロファイル内のサポートIDに対して、パッチをダウンロードする権限を「いいえ」(表示のみ)に設定している場合、プロファイル内の別のサポートIDのパッチをダウンロードする権限が「はい」(ダウンロード)に設定されていないかぎり、パッチをダウンロードできません。

パッチ・ダウンロード・アクセスを表示するには、「設定」タブに移動して「アカウント」をクリックしてください。

パッチのダウンロード権限の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1369860.1「パッチと更新の権限の仕組み」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1369860.1>

## My Oracle Supportにはどのようにしてフィードバックするのですか。

My Oracle Supportに対するコメント、提案または機能のリクエストを入力するには、右上にある「問合せ」リンクをクリックします。

My Oracle Supportを向上させる貴重なツールであるため、フィードバックを歓迎いたします。フィードバックを追跡できるよう、「問合せサービス・リクエスト」が作成されます。

また、My Oracle SupportコミュニティにあるMy Oracle Supportの使用領域からフィードバックを投稿することもできます。

[https://community.oracle.com/community/support/\\_my\\_oracle\\_support/using\\_my\\_oracle\\_support](https://community.oracle.com/community/support/_my_oracle_support/using_my_oracle_support)

---

### 注意:

ナレッジ・ベース・コンテンツに対するフィードバックを提供するには、ドキュメント・ビューア・ウィンドウの右上端にある「このドキュメントを評価付けします」をクリックします。

---

## PeopleSoftおよびJD Edwardsのパッチはどこで検索しますか。

PeopleSoft製品のパッチは、「パッチと更新版」タブの「パッチ検索」リージョンを使用して検索できます。PeopleSoftのパッチの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1465172.1の「PeopleSoft製品に対するMy Oracle Supportのパッチおよび更新」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1465172.1>

JD Edwardsのパッチには、JD Edwardsの更新センターが表示される、「パッチと更新版」タブの「パッチ・クリック・リンク」リージョンを使用してアクセスできます。

## 「パッチと更新版」ではどのサイトにアクセスできる必要がありますか。

<https://support.oracle.com>から「パッチと更新版」にアクセスするには、ファイアウォールを介して次のサイトにアクセスできる必要があります。

- *support.oracle.com (https、ポート443)*

- *updates.oracle.com* (https、ポート443)
- *aru-akam.oracle.com* (ポート80)

## ユーザー名が認識されないのはなぜですか。

My Oracle Supportへの登録時、またはパスワードの取得中に、次に示すエラー・メッセージのいずれかが表示される場合があります。

- 新規登録時に、登録を送信すると、「ユーザー名はすでに存在します」というメッセージが表示されます。

この場合、そのログインはすでに存在していますが、入力したパスワードが正しくありませんでした。この問題に対処するには、次の手順に従います。

1. support.oracle.comに移動します。
2. 「サインイン」をクリックします。
3. サインイン・ページで、「パスワードをお忘れですか」をクリックします。パスワードのリセット・ページが表示されます。
4. パスワードのリセット・ページで、ユーザー名を入力し、「リセット」をクリックします。一時パスワードが記載された電子メールが送信されます。
5. 一時パスワードを使用してログインし、登録を完了します。一時パスワードを入力する際には、引用符を含めないでください。

---

### 注意:

一時パスワードでのログインを試行する前に、ブラウザ・キャッシュとCookieを削除し、現在のブラウザ・ウィンドウを閉じて新しいウィンドウを開き、ブラウザをリフレッシュしてください。

- 
- 「パスワードをお忘れですか」のリンクからパスワードの取得を試行すると、ユーザー名にアカウントが指定されていませんというメッセージが表示されます。

このメッセージは、電子メール・アドレスにリンクされているアカウントが非アクティブな場合、または電子メール・アドレス以外のユーザー名を使用している場合に表示されます。

次のいずれかの方法で、Oracleサポートに連絡してください。

- My Oracle Supportページの上部にある「問合せ」をクリックし、問合せSRを作成します。

- Oracleサポートに電話で連絡します。各国のOracleサポートの電話番号は、次の場所で確認できます。

<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>

非アクティブなアカウントのページをリクエストした場合、そのSRを受け持つOracleサポートの担当者がお客様から書面での承認をいただき、非アクティブなユーザー・アカウントを削除してページすることになります。

---

**注意:**

非アクティブなアカウントが削除されてページされるまで、または更新されるまで、お客様の電子メール・アドレスは、有効で登録可能なアドレスとは認識されません。

- My Oracle Supportへのログインを試行すると、「ユーザー名が見つかりません」というメッセージが表示されます。

このメッセージは、Oracleサポートに登録していない電子メール・アドレスでログインを試行した場合に表示されます。登録の詳細は、My Oracle Supportのヘルプの次の項を参照してください。

[http://docs.oracle.com/cd/E25290\\_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSHP101](http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSHP101)

## ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクル社のアクセシビリティへの取組みの詳細は、Oracle Accessibility ProgramのWebサイト<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>を参照してください。

### Oracleサポートへのアクセス

サポートを購入したオラクル社のお客様は、My Oracle Supportを介して電子的なサポートにアクセスできます。詳細情報は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>か、聴覚に障害のあるお客様は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>を参照してください。

---

Copyright © 2009, 2016 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に關係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

**U.S. GOVERNMENT END USERS:** Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアもしくはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアもしくはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことにより起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

OracleおよびJavaはOracle Corporationおよびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

Intel、Intel Xeonは、Intel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARCの商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴ、AMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devices, Inc.の商標または登録商標です。UNIXはThe Open Groupの登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することができます。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。