

多要素認証Q & A 一覧表

2024年1月更新

設定手順マニュアル（情報推進サイト）：<https://www.naramed-u.ac.jp/info/manual/m365-mfa.html>

項番	問い合わせ	回答	備考
1	手順書がどこにあるのか教えてほしい。	情報推進サイトの「お知らせ」または「マニュアル類一覧」に公開されている「Microsoft365多要素認証の導入について」のWebサイトに手順書が掲載されています。	
2	手順書をTeamsで共有してもらっているが、多要素認証の設定を行っておらず、Teamsが開覧できない。	情報推進サイトの「お知らせ」または「マニュアル類一覧」に公開されている「Microsoft365多要素認証の導入について」のWebサイトに手順書が掲載されています。	看護部の一部はTeamsで手順書が共有されているようです。期限内に多要素認証の設定が完了していない場合、Teamsが開けないため、左記の手順書の掲載場所を案内する必要があります。
3	認証アプリの設定を行っているが、QRコードの読み込みがうまくいかない。	以下を行います。 1. アプリをアンインストールします。 2. 画面をすべて閉じます。 3. 再度「【手順1】認証アプリ」の手順を行います。	共通端末に表示されたQRコード(「【手順1】認証アプリ」の㊸)はインストールした認証アプリでスキャンする必要があります。 ※参考：「【手順1】認証アプリ」の㊹～㊺
4	「コードの入力」画面が表示された。何を入力したらいいか教えてほしい。	「【手順5】サインイン手順」の手順を行ってください。	ブラウザ拡張機能の設定を行ったPCのみ認証コードを確認することができます。ブラウザ拡張機能の設定を行っていないPCでMicrosoft365製品をご覧いただく場合は、電話かSMSで認証解除を行ってください。
5	ブラウザ拡張機能の設定を行っているが、秘密鍵が表示されない。	「最初にアプリを取得します」の画面で「次へ」をクリックしている可能性があります。ブラウザをすべて閉じてからやり直してください。	「最初にアプリを取得します」の画面では「別の認証アプリを使用します」をクリックする必要があります。
6	グループのメールアドレス（GRP～@naramed-u.ac.jp）は多要素認証の設定をどのようにすれば良いか教えてほしい。	①グループのメールアドレスは最大5名までWEBブラウザ拡張機能の設定が可能です。 ②「所属メールアドレスの共有利用申請書」を提出すれば、個人のアカウントでサインインした際に、グループのメールアドレスが表示されるようになります。※申請後、「所属メールアドレスの共有利用の設定手順」を実施する必要があります。	情報推進サイトに案内あり
7	Microsoft 365の多要素認証の設定を行ったが、ブラウザの拡張機能の設定を複数行ってしまったため、不要な設定を削除したい。	Authenticatorアイコン>編集ボタン>「-」ボタンをクリックすることでブラウザの拡張機能を削除できます。	1台のPCに1つのWindowsアカウントでサインインして、複数人で利用している場合、他の方の多要素認証の設定を削除しないようご注意ください。
8	多要素認証の設定を行ったが、認証を問われない。	一度認証を行うと、認証情報が記憶されるため、毎回認証を問われることはありません。	どのタイミングでいつ表示されるかは、マイクロソフト側で制御されているため、わかりません。表示された時に認証解除を行ってください。
9	多要素認証の設定で電話の設定を行っている。本日電話で認証の解除を行ったところ、他の設定も追加するようにとメッセージが表示され、Microsoft365製品が利用できない。	画面遷移に従って操作を行い、認証アプリの設定を行ってください。	
10	多要素認証の設定でSMSの設定が完了したため、ブラウザ拡張機能の設定を行おうとしているが、「セキュリティ情報の画面」が表示されない。	電話番号/SMSの設定のみを先に行った後、時間を置いてサインインをする場合は、認証アプリのダウンロードを促されます。その時点でブラウザ拡張機能の設定は行えない為、認証アプリの設定を行った後に追加設定を行うか、情報推進室までお問い合わせください。	
11	院内のPCで多要素認証の設定を行った後、自宅のPCでOutlookやTeamsなどを確認したい場合は、自宅のPCでも多要素認証の設定が必要か確認したい。	SMS・電話の設定を院内のPCで行っていただければ、自宅のPCでSMS・電話で多要素認証の認証解除を行って、OutlookやTeamsなどをご利用いただけます。	

12	多要素認証の設定はどれを設定すれば良いか知りたい。	以下の何れかの組み合わせによる設定が必要です。 ＜組み合わせ＞ 1. 「SMS送信(番号：②)」と「認証アプリ(番号：①)」 2. 「SMS送信(番号：②)」と「Webブラウザ拡張機能(番号：④)」 3. 「電話(番号：③)」と「認証アプリ(番号：①)」 4. 「電話(番号：③)」と「Webブラウザ拡張機能(番号：④)」	詳しくは「【資料1】M365多要素認証方法について」をご覧ください。
13	グループのメールアドレス（GRP～@naramed-u.ac.jp）の多要素認証の設定を行いたい。すでに1人設定しているが、2人目も設定を行えるか知りたい。	ブラウザの拡張機能または認証アプリの設定であれば2人目も可能。ただし2人目が設定を行う際に、1人目の方が登録した設定で認証解除が必要です。	1人目の方の協力が必ず必要です。ブラウザ拡張機能または認証アプリの設定は計5つまで設定できます。
14	複数設定を行うようにとのことであったため、複数設定を行ったが、認証解除の際に複数設定解除が必要か。	認証解除は設定を行った内のいずれか1つで認証解除可能です。	
15	所属メールアドレス（GRP～@naramed-u.ac.jp）も多要素認証の設定が複数必要か。	所属メールアドレスも多要素認証の設定が複数必要です。詳しくは「【資料1】M365多要素認証方法について」をご覧ください。	
16	多要素認証の設定を行ったが、Teams会議の際に、院外(学外)の方がゲストアカウントで参加される時に、院外(学外)の方にも認証の解除を行ってもらう必要はあるか。	院外(学外)のゲストアカウントについては、多要素認証の設定は反映されないため、認証の解除は不要です。	
17	所属メールアドレス（GRP～@naramed-u.ac.jp）を2人で設定を行う場合、どのように設定すれば良いか。	以下の順番に設定を行ってください。 ＜手順＞ 1. 1人目の方が多要素認証の設定を行います。 2. 2人目の方が多要素認証の設定を行います。 ※2人目の方が設定を行う時に、「セキュリティ情報」の画面で、認証解除を求められるため、1人目の方に解除してもらってください。	
18	多要素認証の設定が完了しているかをどのようにして確認できるか教えてほしい。	「【手順7】設定が完了しているか確認する場合の手順」を確認してください。	Microsoft365のWebサイトにアクセスし、「人型アイコン」>「アカウントを表示」>「更新情報」を開き、「サインイン方法の追加」の下に表示されているもの(電話や認証アプリ等)があれば、設定は完了しています。
19	「Microsoftにフィードバックをお送りください」の画面が表示される。	右上の「×」をクリックして画面を閉じてください。	
20	電話の設定を行っているが、「次へ」をクリックしてもマイクロソフトから入電がない。	入力した電話番号に誤りがあるか、圏外の可能性があります。もう一度設定をお試しください。	メッセージが飛んできた場合は「コードをSMS送信する」にチェックが入っています。
21	設定を行っていたがセッションタイムアウトのメッセージが表示されている。	画面をすべて閉じて、初めから設定をやり直してください。	認証アプリの設定を行っていた場合は、アプリをアンインストールしてからやり直してください。ブラウザ拡張機能の設定を行っている場合は、「https://portal.office.com/」にアクセスするところからやり直してください。
22	PCを複数使用している。多要素認証の設定はすべてのPCで行う必要があるか知りたい。	認証解除の方法が認証アプリ・SMS・電話の場合は、すべてのPCで設定を行う必要はありません。ブラウザ拡張機能の場合は、PCの使用状況により、各PCで設定が必要な場合があります。	職場と自宅のPCでブラウザ拡張機能をメインとして使用する場合は、各PCで設定が必要です。
23	携帯電話を買い替えた(機種変更)が、再設定は必要か。	認証アプリの設定を行っていた場合は再設定が必要です。	「【手順1】認証アプリ」の手順を再度実施する必要があります。 サインインする時の認証で機種変更前の携帯が使用できない場合は、電話/SMSで認証を行ってください。「【手順5】サインイン手順」の(補足)を参考ください。
24	携帯電話を買い替えて(機種変更)、電話番号が変更になった。	「【手順3】電話」の④まで操作を行い、「電話」の横に表示されている「変更」から新しい電話番号に変更してください。	「【手順3】電話」の④まで操作することが難しい場合は、情報推進室までご連絡ください。
25	認証アプリを誤って削除してしまった。	再度「【手順1】認証アプリ」の手順を行ってください。	再設定が行えない場合は、情報推進室までお問い合わせください。

26	タブレット(iPad)で「【手順1-1】認証アプリ」の手順に沿って操作しているが、③の「このリンクをクリックして、アカウントをアプリにペアリングします。」が表示されない。	タブレット(iPad)では「【手順1-1】認証アプリ」の操作は行えません。「【手順1】認証アプリ」を参照の上、設定を行ってください。	
27	MacBookを使用しているが、掲載されている手順で設定は可能か。	Windows、MacのいずれのPCでも、掲載されている手順で設定は可能です。	
28	MacBookを使用しているが、ブラウザ拡張機能の設定でSafariは設定できないか。	Safari用のMicrosoft Authenticatorがリリースされていないため、Google ChromeかFirefoxをインストールして設定を行ってください。	手順に記載されていない他のブラウザについては、情報推進室で動作確認を行っていないため、基本的にはMicrosoft Edge、Google Chrome、Firefoxのいずれかの設定を行ってください。
29	多要素認証の設定を行ったが、どの設定を行ったか失念した。	Microsoft365製品を使用する際に「サインイン要求を承認」の画面(数字2桁が表示)が表示された場合は、認証アプリが設定されています。「コードの入力」の画面が表示された場合は、ブラウザ拡張機能が設定されています。「IDを確認する」の画面が表示された多場合は、電話(またはSMS)が設定されています。	「サインイン要求を承認」、「コードの入力」、「IDを確認する」のそれぞれの画面については「【手順5】サインイン手順」の③の画像をご参照ください。
30	認証アプリの設定を行っているが、2桁の数字を入力しても「通知が認証されました」の画面が表示されない。	Wi-Fiやキャンパスネットに接続している場合は、一度オフにして、再度認証できるか確認してください。オフにしても「通知が認証されました」の画面が表示されない場合は、スマートフォンから認証アプリをアンインストールして、再度初めから設定を行ってください。	スマートフォンの電波の状況によって、認証がうまくいかない場合があります。
31	多要素認証の設定が完了したが、認証アプリで認証解除が行えない。	認証アプリは常に最新バージョンをご利用ください。App StoreやGoogle Playで最新バージョンがリリースされている場合、アップデートを行ってください。	認証アプリを開き、「・・・」>「設定」>「アプリの更新プログラム」がオンになっていることを確認してください。
32	認証アプリのインストールはPCでも行えるか。	認証アプリはPCにインストールを行っていただけません。スマートフォンかタブレット(iPad等)からインストールを行ってください。	スマートフォンやタブレットのOSが古い場合は、認証アプリをインストールできない場合があります。その場合は、PCでブラウザ拡張機能の設定を行ってください。
33	認証アプリの設定を行ったが、セキュリティ情報の画面に「マイクロソフト認証システム」が表示されず、「Microsoft Authenticator」が表示される。	ご利用されているPCにより「マイクロソフト認証システム」ではなく「Microsoft Authenticator」と表示されることがあります。いずれかが表示されていれば、設定は完了しています。	「【手順1】認証アプリ」の手順では「マイクロソフト認証システム」と記載されています。
34	スマートフォンに認証アプリをインストールできない。	ご利用の機種やOSにより、認証アプリがインストールできない場合があります。認証アプリをインストールできない場合は、ブラウザ拡張機能の設定を行ってください。	海外では認証アプリをインストールできない可能性があります。
35	海外でSMS(または電話)の設定を行っている。国名は「日本」(またはJapan)を選択すればよいか。	現在滞在されている国名を選択してください。	帰国された際は本資料のNo.24をご確認ください。
36	海外でSMS(または電話)の設定を行っている。国名は「日本」(またはJapan)を選択すればよいか。	「【手順1-1】認証アプリ」はスマートフォンで設定する場合の手順になります。「【手順1】認証アプリ」の内容に沿って設定を行ってください。	iPadのみでは認証アプリの設定は行えません。PCで操作しながらiPadに認証アプリをインストールして設定してください。
37	「所属メールアドレスの共有利用申請書」を提出して対応してもらったが、作成したメーリングリストが消えた。	申請書をご提出いただくと所属メールで設定していたメーリングリストは利用できなくなります。メーリングリストの所有者が所属メールアドレスのみの場合、メーリングリストの編集ができなくなります。「Microsoft365グループ設定変更申請書」で所有者に個人アカウントの追加登録をしてください。	元のメールボックスへの変換をご希望の場合は、情報推進室までご連絡をお願いします。
38	Microsoft 365製品ではないが、多要素認証の設定を行ってから利用できなくなった。	多要素認証がご利用のソフトウェアに影響を与えるかは、ソフトウェアメーカーにお尋ねください。	多要素認証はMicrosoft 365製品に対して設定を行っています。
39	認証アプリの設定を行ったが、「詳細情報が必要」と表示され、認証アプリのインストールをすすめられる。	PCを再起動しても同じ状況であれば認証アプリの設定がうまくできていない可能性があります。お持ちのスマートフォンから認証アプリアプリをアンインストールした上で、再度認証アプリの設定を行ってください。	表示された画面からは認証アプリの設定しか行えません。
40	新任者は多要素認証の設定が必要か。	全員設定は必須です。「【資料1】M365多要素認証方法について」をご確認の上、「【手順6】期限内に設定が完了しなかった場合の手順」をご覧ください。	
41	スマートフォンを持っておらず、ガラケーしか持っていないが、設定は可能か。	電話とブラウザ拡張機能またはSMSとブラウザ拡張機能の設定が可能です。	お持ちのガラケーでショートメッセージを使用できない場合は、電話とブラウザ拡張機能の設定を行ってください。

42	多要素認証の設定を行ったが、Shurikenでメールを送れない。	Shurikenはすでに販売およびサポートが終了しているソフトウェアです。他のソフトウェアのご利用をご検討ください。	参考URL： https://support.justsystems.com/jp/severally/detail1574.html
43	「【手順2-1】SMS送信」の⑨で「電話」を選択する手順になっているが、「電話」が表示されない。	スマートフォンの機種により、「電話」ではなく「手」と表示されることがあります。「手」を選択して@以降の操作を行ってください。	「【手順3-1】電話」についても同様です。
44	ブラウザ拡張機能の設定を自宅のPCで行った。院内のPCで認証コードを確認することは可能か。	認証コードはブラウザ拡張機能の設定を行ったPCのみ確認が可能です。電話またはSMSの設定を自宅のPCで行えば、院内のPCは電話またはSMSで認証解除可能です。	複数(最大5台まで)のPCでブラウザ拡張機能の設定が可能です。設定方法が複雑なため、情報推進室までお問い合わせください。
45	多要素認証の設定を行ってから、利用していたソフトウェアでメールが送信できなくなった。	ソフトウェアの種類によってアプリパスワードが必要な場合があります。詳しくはソフトウェアメーカーにお問い合わせください。	アプリパスワードの生成方法については、情報推進室までお問い合わせください。
46	PCを買い替えた。ブラウザ拡張機能の設定は新しいPCに引継がれるか。	ブラウザ拡張機能はPC毎に設定が必要です。再度設定を行ってください。	設定方法がご不明な場合は、情報推進室までお問い合わせください。