

「認証ができない！」困ったときの状況確認チャート(日常編)

Start

Q1.webメール(*)にメールアドレス+PWでログインできる。



No

Q5.hama-medのパスワードを忘れてしまった。

Yes

パスワード再発行申請書を基盤センターに提出する。

Q2.認証の登録を行ったスマートフォンが手元にある

No

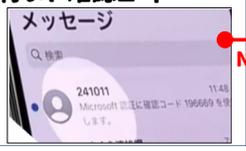
Q6.職場の固定電話番号を登録済みである。

No

基盤センター(2182)に連絡を。多要素認証の設定を一時解除します。

基盤センターに連絡を。困っていること、試したこと、発生している症状を連絡する。いつから発生しているか、画面に表示されているメッセージがあればそれも併せて情報提供ください。

Q3.SMSの送信を行い、確認コードの受信ができています。



No

Q7.電話による認証を行うとエラーメッセージが表示される。

Yes

「確認呼び出しの上限に達しました」
原因：電話呼び出しを連続して行ったために、一時的に制限された。
対処：・5分以上時間を開けてリトライする。
・別の認証方法を試す。

「お客様の電話に発信しましたが、正しい応答がありませんでした。もう一度やり直してください。」
原因：音声通話の認証時、音声ガイダンスで指示されたキ-「#」が電話機で押されていない。
対処：・登録した電話番号が正しいか確認する。
・電話での認証をリトライし音声ガイダンスが流れたら「#」キ-を押す。

その他
あるいは
左記で解決しない

Yes

Q4.確認コードを入力するとエラーメッセージが表示される。

Yes

「正しい確認コードを入力しませんでした。もう一度やり直してください。」
原因：入力した確認コードが古いか、入力間違えがあった。
対処：
・受信日時を確認してリトライする。
・打ち間違いがないか気をつける。
・別の認証方法を試す。
・時間を置いて再度SMS送信からリトライする。

Q8.電波状況が悪い、あるいは圏外になっている。

No

「テキスト確認コードの上限に達しました」
原因：SMS送信を連続して行ったために、一時的に制限された。
対処：
・5分以上時間を開けてリトライする。
・別の認証方法を試す。

Q9.ログイン後の画面が正しく表示されない(真っ白・読み込み中のみ)

Yes

Q9.ログイン後の画面が正しく表示されない(真っ白・読み込み中のみ)

・ブラウザを再起動してログインからリトライする。
・別のブラウザを試す。
・ブラウザのCookieを削除する
・Shift + 更新ボタンで強制再読み込みを行う

「セッションがタイムアウトしました。ブラウザを閉じて、もう一度サインインしてください。」
原因：SMSのメッセージが届いてから5分以内に確認コードが入力されなかった。
対処：
・SMS送信からリトライする。

その他
あるいは
左記で解決しない

Q10.認証アプリ「Microsoft Authenticator」の認証設定が完了している。

Yes

認証アプリを利用する。
サインイン画面では、「確認コードを使用する」を選択し、アプリ側に表示されている「ワンタイムパスワードコード」欄の6桁の数字を入力して認証する。

上記対応をしても解決しない