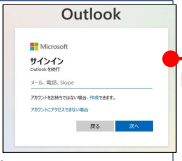


「認証ができない！」困ったときの状況確認チャート(日常編)

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

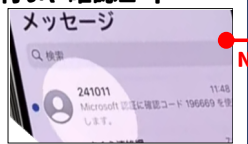
Q6.職場の固定電話番号を登録済みである。

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。

「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

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

・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

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

Yes

Yes