

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント


サービス企業用サイト

## ■ 管理サイト

### Q.1 管理サイトが開けません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
管理サイトを使用するにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご利用のパソコンがインターネットに接続できているかご確認ください。

- **ご使用のパソコンが動作環境を満たしていますか。**  
本製品の動作環境は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントとは」 - 「管理サイトの動作環境」

### Q.2 入力するログイン情報がわかりません。

- **サービス企業にお問い合わせください。**

### Q.3 「ログイン状態を保持」にチェックを入れたが、自動的にログインされません。

- **自動的にログインする期間は「ログイン状態に保持」にチェックを入れてから14日間です。**  
14日間を過ぎると、再度入力が必要となります。  
また、1度ログアウトすると、自動的にログインする機能は無効となります。  
再度、ログイン情報を入力し、ログインを行ってください。


### Q.4 ユーザーが新規に登録できません。

- **ライセンス数は足りていますか。**  
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証は行なえません。  
お申し込みライセンス数は、トップページの契約情報で確認できます。


### Q.5 機器を紛失してしまったので、至急リモートロックしたいです。


- **以下の手順に従って、ロックしてください。**

#### ≪Android端末の場合≫

1. [機器] → [一覧] →  からロックする機器を選択します。
2. [操作] の [リモートロック] をクリックし、ロックする設定を行ってください。
3. [実行] をクリックします。詳細は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の操作」 - 「(操作 - Android) リモートロック」


- 全機器一括リモートロックを行いたい場合は、[サイトマップ] → [Android - 使用制限] の [リモートロック] →  から設定セットを作成し割り当てを行ってください。詳細は、以下を参照してください。


 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「サイトマップ」 - 「Androidリモートロック」

- 設定セットとリモート操作画面からの指示が競合した場合は後者が優先されます。詳細は、以下を参照してください。


 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の操作」 - 「(操作 - Android) リモートロック」


#### ≪iPhone/iPadの場合≫

1. [機器] → [一覧] →  からロックする機器を選択します。
2. [操作] の [リモートロック] をクリックし、ロックする設定を行ってください。
3. [実行] をクリックします。詳細は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の操作」 - 「(操作 - iOS) リモートロック」

#### ≪Windowsの場合≫

1. [機器] → [一覧] →  からロックする機器を選択します。
2. [操作] の [リモートロック] をクリックし、ロックする設定を行ってください。
3. [実行] をクリックします。詳細は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の操作」 - 「(操作 - Windows) リモートロック」

### Q.6 Android端末の対応機種を知りたいです。

- 『**Androidエージェント対応端末表**』を参照してください。  
画面右下に表示されている  をクリックし、マニュアルページよりご覧ください。

### Q.7 インポート時に「413 Request Entity Too Large」というエラー画面が表示されました。

- **インポートファイルのサイズがオーバーしています。**  
インポートできるファイルサイズは10MBまでです。ファイルサイズを10MB以下にし、インポートし直してください。

### Q.8 連絡先配信機能は、何の項目をキーにしてAndroid端末の電話帳に登録していますか。

- **以下の項目をキーにしています。**

- 姓
- 名
- 電話番号

以上の項目がすべて同じデータがすでにAndroid端末に存在する場合、そのデータの登録はできません。

### Q.9 連絡先配信機能で、連絡先の変更や削除はできますか。

- **連絡先の変更や削除はできません。**

### Q.10 本製品の連絡先配信で、1件の連絡先に複数の電話番号やメールアドレスを登録できますか。

- **1件の連絡先に登録できる電話番号やメールアドレスは1つまでです。**  
同じ人の複数の電話番号などを登録する場合は、連絡先を複数設定する必要があります。

Q.11 すでに設定セットが適用されている管理対象端末に、別の設定セットを適用させるとどうなりますか。

- **あとから設定した設定セットを適用します。**  
端末に別の設定セットがすでに適用されている場合、上書きされます。

Q.12 アプリケーション禁止を行ったら、禁止していないアプリケーションも使用できなくなりました。

- **アプリケーション禁止を行うと、禁止したアプリケーションの機能を使用するアプリケーションも使用できなくなります。**

Q.13 カメラの制限を行ってから、使用できなくなったアプリケーションがあります。

- **OSがAndroid 4.0未満の場合は、カメラの制限を行うと、カメラを使用するアプリケーションも使用できなくなります。**

Q.14 スクリーンロックの設定をかけた後、再度「端末の設定を変更しない」の状態に戻してもロックされてしまいます。

- **「端末の設定を変更しない」は、端末の今の設定から変更を行いません。**  
以前に設定したものがあればそちらの設定が残ります。  
「制限なし」にチェックを入れたスクリーンロックの設定セットを作成し設定すると、ロックがかからないようになります。

Q.15 iPhone/iPadの構成プロファイルが削除されたことを確認する方法はありますか。

- **以下の場合、管理サイトで確認できます。**

- 構成プロファイルの削除時に、管理サーバーとつながっていた場合

構成プロファイルが削除されると、機器-管理の通信日時の末尾に「(管理外)」または「(同期不可)」と付加され、赤字で表示されます。  
上記条件を満たさない場合は、端末の最終通信時間から判断してください。  
構成プロファイルが削除された端末とは通信が行われないため、最終通信時間が更新されません。

Q.16 ウイルス対策ソフトの保護状態が、管理サイトと端末で異なっています。

- **以下のいずれかに該当する場合は端末側でのみ「保存されていません」と表示されます。**

- リアルタイムスキャンを“無効”とした設定セットを適用している場合
- パターンファイルアップデートを“なし”とした設定セットを適用している場合
- 手動検索を一度も実行（要完了）していない場合

- **以下のいずれかに該当する場合は管理サイト側でのみ「保護されていません」と表示されます。**


- 「パターンファイル最終更新チェック日時」が「状態取得日時」の15日以上前である場合
- 「スキャン最終実行日時」が「状態取得日時」の15日以上前である場合

Q.17 設定セット、設定テンプレートの編集、削除ができません。

- **設定セット、設定テンプレート名の先頭に [S] がついているものは、サービス企業で作成したものであり、編集、削除はできません。**  
また、その設定テンプレートをデフォルトに設定もできません。

Q.18 機器にどんな設定を割り当てているか確認できますか。

- **機器ごとの設定画面で適用指示を行った設定セット名の確認ができます。**  
詳細は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「機器の設定」 - 各OSを参照

ただし、指示内容が反映済みかどうかは確認できません。

Q.19 ユーザーのデータをインポートしようとしたが、読み込みエラーになってしまいました。

- **Windows標準のメモ帳でCSVファイルを編集すると、読み込みエラーになる場合があります。**  
CSVフォーマットに準拠する必要があるため、Microsoft Excel 2003/2007/2010で編集してください。  
また、CSVの詳細については以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「CSVで追加」 - 「インポート用のCSVファイルの構造」

Q.20 Apple Push証明書を更新する時に、どのApple Push証明書を更新したらいいかわかりません。

- **更新作業は『Apple Push証明書年次更新マニュアル』で詳細をご案内しています。**  
「Apple Push証明書の有効期限の確認」および「サーバートークンの更新手順」の手順に従い作業を行ってください。  
「サーバートークンの更新手順」 - 「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントからダウンロード」を行ったときに「トピック」の値が表示されますので、必ず控えておいてください。  
「Apple PushとCertificates Portalからダウンロード」の手順【8】でトピックが一致するApple Push証明書を更新してください。

Q.21 端末と同期が行われません。

- **端末側で本製品を利用するためのライセンス認証が行われていますか。**  
ライセンス認証は各エージェントマニュアルの以下を参照して行ってください。
  - Android…ライセンス認証を行う
  - iOS…ライセンス認証(プロファイルのインストール)を行う
  - Windows…エージェントをインストールする

Q.22 サイレントインストールが行われません。

- **「管理対象アプリとして配信する場合は、チェックを入れます。**  
「ここにチェックが入っており、端末が監視対象端末の場合は、アプリケーションはサイレントインストールされます。」と記載されていますが、App Storeに掲載されているアプリケーションについては、Apple IDとパスワードを入力する必要があります。複数のApp Store掲載アプリケーションを設定した場合は、1回のApple IDとパスワード入力ですインストールが行えます。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - iOS」 - 「アプリケーション」 - 「アプリケーション配信」

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

Q.23 誤ったApple Push証明書を登録してしまいました。

- **再度正しいApple Push証明書をご登録し直してください。**  
その時には、Apple Push証明書をご登録された時に利用いただいたApple IDでログインしてください。  
ただし、同期不可検知、または管理外検知が表示されている場合には、次の質問を参照してください。

Q.24 同期不可検知、または管理外検知が表示されてしまいました。

- **同期不可検知の種類によって、対応が異なります。該当の手順に従って対応してください。**

≪MDM構成プロファイル同期不可検知日時、または管理外検知が表示された場合≫  
再認証以外に復旧方法はありませんので、再度認証を行ってください。

≪エージェント同期不可検知日時が表示された場合≫  
iOS端末からエージェントを立ち上げ、同期を行うことによって復旧できます。

Q.25 iOS : アプリケーション配信

オリジナルアプリ配信時に必要なマニフェストファイル (plist) について。  
アプリケーション作成時に作成したマニフェストファイル (plist) と配信用のマニフェストファイル (plist) の差分があるのでしょうか。

- **アプリケーション作成時のマニフェストファイル (plist) を利用して、配信用のマニフェストファイル (plist) を作成しています。**  
作成した配信用のマニフェストファイル (plist) にはアップロード先のURLを追記しています。  
オリジナルアプリ登録画面のマニフェストファイル (plist) には、配信用のマニフェストファイル (plist) を登録いただくことで、オリジナルアプリのアプリケーション配信をご利用いただけます。

Q.26 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信機能で、最新バージョンのアプリケーションを配信させることはできますか。

- **アプリケーション配信機能では、「Store IDで指定したアプリケーションを配信する」機能になります。**  
どのバージョンが配信されるかについては、Apple社側の仕様に基づきます。

Q.27 iOS : アプリケーション配信

オリジナルアプリの配信方法について、マニフェストファイル (plist) なしで配信できますか。

- **マニフェストファイル (plist) なしで配信できます。**  
オリジナルアプリ登録で、「ipaファイルをアップロード」を選択することで、同封されているマニフェストファイルを自動で登録できます。詳細は、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - iOS」 - 「アプリケーション」 - 「オリジナルアプリ登録」

Q.28 iOS : アプリケーション配信

“マニフェストファイル「XXXX.plist」は不正です”と表示されましたがどうしたらよいでしょうか。

- **マニフェストファイルの以下の値のいずれかが正しくない可能性があります。**  
値の見直しを行ってください。
  - bundle-identifier
  - bundle-version
  - title

Q.29 iOS : VPP


VPP配信に失敗します (MCMDMErrorDomain:12064)。

- **VPPアプリの配信に失敗する原因によって、対応が異なります。**  
該当の手順に従って対応してください。

≪iTunes Storeアカウントハッシュが異なっている場合≫

VPPアプリの配信ができない原因として、iOS機器とユーザーのiTunes Storeアカウントハッシュが異なっている可能性があります。iOS機器に設定されているApple IDが、VPP招待時に利用したApple IDと異なる場合、VPPアプリの配信ができません。iTunes Storeアカウントハッシュの確認方法はそれぞれ以下になります。

- **iOS機器の確認方法**

1. [機器] → [一覧] 画面→対象のiOS機器→  を選択
2. [情報] の [他の情報を見る] → [デバイス] をクリックし、「その他の情報」パネルの「iTunes Storeアカウントハッシュ」を確認

- **ユーザーの確認方法**

1. [ユーザー] → [一覧] →対象のユーザーを選択
2. [VPP設定] を選択し、「参加済みのiTunes Storeアカウントハッシュ」を確認

iTunes Storeアカウントハッシュが異なっている場合、ユーザーのVPP設定画面に [参加依頼再実行] ボタンが表示されます。  
ボタンをクリックした後、端末側で参加依頼に同意していただいた後に、VPPアプリの配信を再度お試しください。

≪iTunes Storeアカウントハッシュが異なっている場合≫

管理画面のログに「MCMDMErrorDomain:12064」のエラーコードが表示された場合の原因として、VPPへの参加依頼が正常に終了していない可能性があります。以下の手順で、VPP設定の「参加依頼のステータス」をご確認ください。

1. [ユーザー] → [一覧] →対象のユーザーを選択
2. [VPP設定] を選択し、「参加依頼のステータス」を確認
3. 参加依頼の手続きが終了していると「参加済み」が表示され、終了していないと「参加依頼中」が表示されます。

Q.30 iOS : VPP

VPP配信で、「MCMDMErrorDomain:12026」が発生します。

- **本エラーが発生した場合、以下をお試しください。**
  1. 配信対象のアプリケーションが100MBを超えている可能性があります。  
サイズが100MBを超えるものを配信する場合は、Wi-Fi環境へ接続してください。
  2. 対象のiOS機器を再起動 (電源OFFして電源ONにする) してください。



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.31 iOS : 構成プロファイル

App Storeからアプリケーションがインストールできません。

- **非監視対象の端末で、App Storeからアプリケーションがインストールできない場合があります。**  
構成プロファイルの以下の設定値を確認することで解決する場合があります。
  - 「許可されるコンテンツレーティング/App」の項目  
こちらが、「Appを許可しない」という設定になっていると入手できるアプリケーションのレーティングに該当し、インストールができなくなります。

#### Q.32 iOS : 構成プロファイル

複数の構成プロファイルを適用させたときに競合が発生した場合、端末ではどのような挙動になりますか。

- **複数の構成プロファイルを適用させた場合、パスワード・制限などのセキュリティに関する設定項目はすべてマージされます。**  
設定が異なる項目については、セキュリティがより厳しい方が採用されます。

例)

構成プロファイルA :

- Appのインストールを許可「しない」
- カメラの使用を許可「する」

構成プロファイルB :

- Appのインストールを許可「する」
- カメラの使用を許可「しない」

例題のような内容の「構成プロファイルA」と「構成プロファイルB」を配信する場合、適用後の機器側の状態は、以下のようになります。

- Appのインストールを許可「しない」
- カメラの使用を許可「しない」

#### Q.33 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルのインストールに失敗します。 ※監視対象と非監視対象による設定項目の差分がある場合

- **構成プロファイルの設定項目により、配信可能となる端末が監視対象の端末と非監視対象の端末と分かれる場合があります。**  
ご注意ください。  
構成プロファイルの設定項目には、監視対象の端末にのみ適用できる項目が存在します。  
監視対象の端末にのみ適用可能な項目にチェックを入れた状態で、非監視対象の端末に配信しようとする、構成プロファイルのインストールに失敗します。  
ただし、[制限]内のペイロードについては、監視対象端末のみが対象の項目を非監視対象端末に配信しても、設定が無効なだけで構成プロファイルのインストール自体は成功します。

#### Q.34 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルのインストールに失敗します。 ※矛盾する設定を含んでいる場合

- **構成プロファイルの設定項目内で相反する設定を含んでいる構成プロファイルを配信するとインストールに失敗します。**  
例えば、以下の設定をした場合に発生します。
  - 制限タブ > パスワード変更を許可しない
  - パスワードタブ > 任意の成約を含める

#### Q.35 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で、ポータル表示をON、機器でアプリケーション配信設定を設定済みになっている状態で、端末側のポータル内に「配信アプリケーション一覧」の項目が表示されません。

- **以下の場合、表示されません。**
  - 対象のアプリケーションが、B2Bアプリケーションの場合、表示されません。
  - 管理サイトのアプリケーション一覧で、対象アプリケーションの管理が有効になっている場合、自動でアプリケーションがインストールされるため、ポータルの配信アプリケーション一覧には表示されません。

#### Q.36 iOS : アプリケーション配信

アプリケーションのバージョンアップを個別（端末ごと）に配信する方法はありますか。

- **2つの設定を用意することにより実現できます。**  
バージョンアップを行うポリシーが設定された「アプリケーション配信」設定と、ポリシーの設定されていない「アプリケーション配信」設定を用意し、端末ごとに切り替えることで実現できます。
  1. アプリケーション配信で、設定A「バージョンアップする」と設定B「バージョンアップしない」を作成します。
  2. 設定Aには、「自動的にバージョンアップする」の設定されているポリシーを設定します。
  3. 設定Bには、「自動的にバージョンアップしない」の設定されているポリシーを設定します。
  4. バージョンアップを行いたい機器には設定Aを、バージョンアップをさせたくない機器には設定Bを設定します。

#### Q.37 iOS : アプリケーション配信

管理アプリケーションとしてアプリケーション配信を行っていますが、SIMを考案した影響により、配信済みの管理アプリケーションがアンインストールされるなどの影響はありませんか。

- **SIMを交換した場合でも、配信済みのアプリケーションには影響がありません。**

#### Q.38 iOS : アプリケーション配信

MDM構成プロファイルの同期を行ったら「このアプリケーションは○○が管理されています」というようなポップアップが表示されるのですがどういった契機ですか。 ※○○は管理サイトに登録している企業名です。

- **以下の状況の時に表示されます。**  
手動でインストールしたアプリケーションを、あとからオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントで「管理」にチェックを付けた状態で配信した場合に、ポップアップが表示します。以下の2点にご確認ください。
  1. 監視対象モードでない端末の場合のみ表示されます。
  2. 監視対象モードの端末の場合、ポップアップは表示されず、強制的にオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントから配信した状態になります。

#### Q.39 iOS : アプリケーション配信

OSのバージョンアップを管理サイトから行えますか。

- **管理サイトからOSのバージョンアップは行えません。**

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.40 iOS : Apple Push証明書

Apple Push証明書を削除してしまい、新しいApple Push証明書をセットしました。  
その後、同期がとれなくなったので、元に戻し、元のApple Push証明書を更新しました。  
それでも同期不可という表示になり、端末との同期もとれないのですがどうしたらよいでしょうか。

- **管理サイトからApple Push証明書が削除され、1日経過してしまうと同期不可になってしまいます。**  
そのため、同期不可の状態を改善するには端末を再認証していただく必要があります。

#### Q.41 iOS : Apple Push証明書

Apple Push証明書を発行しようとしたらApple側のサイトの表示がおかしいです。

- **ブラウザによっては、表示がおかしくなることがあるようです。**  
何度か再読み込み、または更新を試していただくと改善されますので、お試しください。
- **現在ご利用中のブラウザとは別のブラウザをご利用いただくと改善される場合があります。**

#### Q.42 iOS : Apple Push証明書

Apple IDが分からなくなったため、別のApple IDで新しいApple Push証明書を作成し適用させたいのですが、どのような影響がありますか。

- **登録されているすべてのiOS端末で再認証をしていただく必要があります。**  
更新時には、更新前に利用したApple IDおよびApple Push証明書をご利用いただくことをお勧めします。

#### Q.43 iOS : Apple Push証明書

登録済みとは別のApple Push証明書を適用後、100台中、85台が管理外になりました。  
再度正常なApple Push証明書を差し替えを行い、トピック値は同じになりましたが、管理外のままでした。  
どうしたらよいでしょうか。

- **管理外になった原因は異なるトピック値のApple Push証明書がアップロードされたことで、同期ができなくなったことが検知されたためです。**  
同じトピック値のApple Push証明書で更新し直した場合は、管理サイトから各端末に同期指示を送ることで再び管理対象に戻せます。

#### Q.44 iOS : Apple Push証明書

Apple IDのサイトで、「MDMプロファイルトピック」と同一のUID値のApple Push証明書が見当たらないのですがどうすればよいですか。

- **Apple IDのログイン情報が異なっていると思われるです。**  
Apple IDの確認をお願いいたします。

#### Q.45 iOS : Apple Push証明書

「機器「○○」のMDM構成プロファイルについて同期ができなくなりました。機器の再認証を行ってください。」という、ログが表示されましたがどうしたらよいですか。 ※○○には管理サイトで登録している機器名が表示されます。

- **Apple Push証明書の登録を新しいApple IDでやり直した可能性があります。**  
対処としては、端末で再認証を行っていただく必要があります。  
また、登録前のApple Push証明書を更新していただき、登録しなおす方法をお勧めしますが、その時も再認証を行っていただく必要があります。

#### Q.46 Android : アプリケーション配信

閉域網利用の環境下でアプリケーション配信でアップデートを行ったところ、一部の端末ができなかったのですが、何が原因でしょうか。

- **閉域網環境下でご利用の場合、端末で以下の設定が行われていないと、アプリケーション配信が行われない場合があります。**
  1. Androidの設定を選択します。
  2. 一覧からGoogleを選択します。
  3. セキュリティの項目を選択します。
  4. アプリケーションの確認を選択します。
  5. 各項目のスイッチをOFFに設定します。

#### Q.47 Android : ウイルス対策オプション

ウイルス対策ソフトをアップデートしようとしています。  
端末で提供元不明アプリの許可を設定しないとアップデートできませんか。

- **オプション提供のウイルス対策ソフトをアップデートする場合、端末の提供元不明アプリの設定をONにしておく必要があります。**


#### Q.48 Android : ウイルス対策オプション

管理サイトではウイルス対策の設定を作成したのですが、ウイルス対策のインストールが通知されず、App Managerに表示されないのですがどうしたらよいですか。

- **機器自体に「ウイルス対策」のパッケージにチェックが入っていないかと思しますので、そちらにチェックを入れてください。**  
管理サイトの「機器」から対象の端末を選択し、「パッケージ」をご確認ください。

#### Q.49 Android : Android N 対応

Android端末のAndroid 7.0へアップデートしたときに、Device Owner Mode未使用で利用するとこれまでとどのような違いが生じますか。

- **Device Owner Modeを未使用の場合、Android7未満までと違い、以下の制限・利用ができなくなります。**
  - 利用者によるエージェントアンインストールができるようになります。  
 アンインストール抑止ができません
  - スクリーンロックパスワード変更ができなくなります。

#### Q.50 iOS : Apple Push証明書

更新前と違うApple IDでApple Push証明書の更新後、正しいApple IDで再度Apple Push証明書を更新したのですが、管理サイトを見ると、同期不可となっている機器があります。どうしたら解消されるのでしょうか。

- **更新前と異なるApple Push証明書を管理サイトへセットし、時間が経過すると以前使用していたApple Push証明書に紐付いていた端末は、同期不可となります。**  
解消するには端末側で再認証をしていただく必要があります。

#### Q.51 iOS : アプリケーション配信

管理サイトの機器ログに、MCMDMErrorDomain:12040というエラーログが表示された場合はどうしたらよいでしょうか。

- **該当の端末がApple IDで「iTunes StoreとApp Store」にサインインされていないため、発生していると思われます。**  
アプリケーション配信機能では、このログが表示されている場合は、端末にApple IDでサインインされていないと動作いたしません。  
端末側の「iTunes StoreとApp Store」へのサインイン状況をご確認ください。



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.52 Android : Android N対応

Androidのバージョンを7にアップグレードすると「動作が停止しました。」という現象が起きてしまいますが、どうしたらよいでしょうか。

- **エージェントアプリのバージョンが「8.1」未満の場合はAndroid 7に対応していないため、動作が停止、または終了してしまいます。**  
Android 7にバージョンアップし、エージェントアプリのバージョンが「8.1」未満で「動作が停止しました。」と表示が出てしまう場合には、エージェントアプリの再インストールをお願いいたします。

#### Q.53 Android : アプリケーション配信、ウイルス対策機能

アプリケーション配信で配信したアプリケーションをインストール中に「スキャンできませんでした」というエラーが表示され、インストールができません。ダウンロードまでは正常に終わるのですが、インストールはできない状態ではどうしたらよいでしょうか。


- **「スキャンできませんでした」というエラーは、「Lookout for au」というセキュリティソフトが表示しています。**  
回避策として端末の通知画面からインストールしてください。  
ウイルス対策オプションのウイルス対策アプリの場合は、App Managerを利用してインストールをお願いいたします。

#### Q.54 iOS : Exchange設定

iOS端末へ配信したExchangeアカウント設定のパスワードも変更したが、反映されていません。どうしたらよいでしょうか。

- **Apple社側の不具合が原因となります。**  
iOS 10以上の場合、パスワードを更新したプロファイルを配信するとパスワードが消えてしまう事象が発生します。  
回避策ですが、現在行っているExchange設定を以下の手順で一度削除し、再設定してください。

##### 「機器ごとに行う場合の削除手順」

1. オフィスマーごとサポートデバイスマネジメント管理サイトの【機器】→【一覧】からExchange設定を行っている端末→  を選択する
2. 「設定」の「他の設定を見る」→【Exchange (ActiveSync) 設定】をクリックする
3. 【削除】をクリックする
4. 確認画面で【OK】をクリックする
5. 同期を行う

##### 「機器インポートを使い複数機器同時で行う場合の削除手順」

1. オフィスマーごとサポートデバイスマネジメント管理サイトの【機器】→【CSVで編集】に移動する
2. 「1. CSVファイルを準備します」の【ダウンロード】をクリックする
3. ダウンロードしたCSVファイルの「[S:iOS:Exchange] Exchange ActiveSync ホスト」から「[S:iOS:Exchange] メールのみで仕様」の列の値を削除して保存する
4. オフィスマーごとサポートデバイスマネジメント管理サイトの【機器】→【CSVで編集】にある「2. CSVファイルをアップロードします」の【ファイルを選択】をクリックし、編集したCSVファイルを選択する
5. 【アップロード】ボタンをクリックする
6. 同期を行う

#### Q.55 iOS : Webクリップ

削除してしまったWebクリップアイコンを元に戻したいのですが、どうしたらよいでしょうか。

- **設定によりできます。**  
Apple Configuratorで作成されたWebクリップを管理サイトにアップロードしてご利用されている場合、そのWebクリップの構成プロファイルが削除できる設定ですと端末上でWebクリップが削除できます。  
管理サイトの構成プロファイルアップロード画面でWebクリップを作成、もしくはアップロード後一度編集いただいた場合は端末内にある、配信されたWebクリップアイコンは削除できません。

Apple Configuratorを使用して作成したWebクリップを削除不可にするためには、以下の手順で対象の構成プロファイルの編集を行ってから、対象端末の構成プロファイルの設定を変更し、同期を行ってください。対象端末のみ設定変更を実施せず、大本の構成プロファイルを変更しただけの場合は、端末に設定が反映されないため、ご注意ください。

##### 「Apple Configuratorで作成したWebクリップを削除不可にする方法」


1. オフィスマーごとサポートデバイスマネジメント管理サイトの【設定】→【構成プロファイル】→【構成プロファイルアップロード】から対象を選択→【その他】→【Webクリップ設定】をクリックする
2. 【編集】をクリックする
3. 内容を変更せずに保存実行する

#### Q.56 iOS : ホーム画面レイアウト

ホーム画面レイアウトを利用したのですが、プリインストールされているアプリケーションに関しては設定した配置になります。しかし、VPP配信などでインストールされたアプリケーションに関しては指定の位置にならずアイコン位置が固定されません。どうしたらよいでしょうか。

- **アプリケーションIDに、対象のアプリケーションのアプリケーションID(bundleID)を入力する必要があります。**  
アプリケーションのアプリケーションIDは、管理サイトから以下の方法でご確認いただけます。

##### 「端末のアプリケーション一覧から確認する方法」

1. 管理サイトの【機器】→【一覧】→レイアウトを行うアプリケーションがインストールされている端末→  を選択する
2. 「情報」の【アプリケーション】をクリックする
3. 「アプリケーションID」が表示される

##### 「アプリケーションレポート機能を利用する方法」

1. 管理サイトの【機器】→【CSVをダウンロード】→【アプリケーションレポート】を選択する
2. 抽出条件で、iOSの「アプリケーション(管理対象)」、「アプリケーション(管理対象外)」にチェックを入れ、【レポート作成】をクリックする
3. レポート作成の完了後、対象のアプリケーションの「【I】パッケージ名/アプリケーションID」の値に「アプリケーションID」が表示される

#### Q.57 iOS : アプリケーション配信

iOS端末でアプリケーション配信を行う時、利用者様の端末にApple IDのサインイン情報を求められることがあります。

配信を行おうとしているアプリケーションはApp Storeで配信されている無料のAppです。

利用者の端末でID、パスワードが求められない場合と求められる場合の違いは何になりますでしょうか。

- **状況により異なります。**  
アプリケーション配信をご利用の時、Apple IDが求められる場合と求められない場合については端末の設定状況や、配信方法によって変わります。  
以下の条件になりますので、運用方法に沿った端末設定、アプリケーション配信の方法をご利用ください。

##### 「Apple IDの入力が不要な条件」

以下のすべての条件を満たしていること。

ただし、VPP利用で機器にライセンスを割り当てて配信している場合は、条件を満たしていなくても、Apple ID入力は不要となる。

1. Apple IDのログインを事前に行っている
2. App Storeの利用規約が更新されていない
3. 設定 > iTunes StoreとApp Store > パスワードの設定  
または  
設定 > 一般 > 機能制限 > パスワードの設定にある、「無料ダウンロード」の「パスワードを要求」がOFF

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト



#### Q.58 iOS : アプリケーション配信

iOS 10以上のiPhone SE端末で誤ってシステムアプリ（メール/ Store ID : 108187098）を削除しました。オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでアプリケーション配信をしたところ、エラーが表示され、再インストールできませんでした。「Appのインストールを許可：しない」の制限をかけている状態で、どうすればシステムアプリを配信できるでしょうか。

- **すべてのプリインストールアプリ共通でAppleの仕様により、MDMからの配信はサポートしていません。**  
削除したプリインストールアプリを戻す方法は、非管理対象としての配信方法になります。

現在のiOSの仕様ではプリインストールアプリ（最初から端末にインストールされているアプリケーション）を「Appのインストールを許可：しない」の条件で再インストールする方法はございません。

「Appのインストールを許可：しない」の構成プロファイルをはずしてから、以下の方法でインストールをお試しください。

1. 管理サイトにログインする
2. [設定] → [iOS] → [アプリケーション] をクリックする
3. [アプリケーション配信] をクリックする
4. 以下の設定を作成/保存を実行する
  - App Storeアプリケーション一覧で作成する
  - StoreIDを入力する
  - 管理：チェックを付けない
  - ポリシー：未選択
5. [機器] → [一覧] →対象機器を選択→  →「設定」の[設定の割り当て]をクリックする
6. 上記で作成したアプリケーション配信の設定セットを選択し、[保存]をクリックする
7. 同期を実行する
8. 端末側で、ポータルを開き、アプリケーションをインストールするボタンを選択する
9. インストールボタンを選択する
10. App Storeアプリが起動するため、インストールボタンを選択する
  -  端末によってはクラウドマークの場合もございます。
11. アプリケーションのインストールが完了する

#### Q.59 iOS : VPP

VPPアプリを配布した後、アプリケーションの最新版を全端末へ配布し、更新させたい場合の手順を教えてください。

- **以下の手順でアプリケーション配信の設定を行うことで、対象のアプリケーションの最新版を自動的に配信できます。**

1. アプリケーション配信（アップデート）を作成する
2. 「管理対象アプリポリシー」を作成、以下の項目をチェックする
  - VPPライセンスを利用する
  - 自動的にバージョンアップする
3. [管理] を有効にして、1.で作成したアプリケーション配信へ2.のポリシーを割り当てる

#### Q.60 iOS : VPP

VPPアプリを配布した後、アプリケーションの新バージョンがリリースされても、購入済みの古いバージョンを継続で利用したい場合に、アップデートさせない手順を教えてください。

- **オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでは、アプリケーションのアップデートをさせなくする機能はありません。**  
以下の手順でアプリケーション配信の設定を行うことで、対象のアプリケーションの最新版が公開されてもオフィスまるごとサポートデバイスマネジメントから自動的に配信が行われないようにできます。

1. アプリケーション配信（非アップデート）を作成する
2. 「管理対象アプリポリシー」を作成、以下の項目をチェックする
  - VPPライセンスを利用する
3. 2.で作成した「管理対象アプリポリシー」で、以下の項目はチェックを入れない
  - 自動的にバージョンアップする
4. [管理] を有効にして、1.で作成したアプリケーション配信へ2.のポリシーを割り当てる

#### Q.61 iOS : アプリケーション一覧

インストールされているアプリケーションがアプリケーション一覧から消える事象が発生します。原因を教えてください。

- **対象のアプリケーションがバージョンアップ中やインストール中、停止中の場合、アプリケーション一覧から消えます。**  
Apple社の仕様により、アプリケーションがバージョンアップ中やインストール中、停止中の場合、iOS端末から該当アプリケーションの情報が取得できなくなるため、一時的にアプリケーション一覧に表示されなくなります。  
バージョンアップが完了後に同期が行われますと、再度、アプリケーション一覧に表示されるようになります。

#### Q.62 Android : アプリケーション配信

インハウスアプリ（自社製アプリ）を配信したいのですが、配信はできますか。


- **アプリケーション配信でファイル指定をしていただくことによってインハウスアプリ（自社製アプリ）を配信できます。**  
詳細は以下を参照してください。


 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - Android」 - 「アプリケーション」 - 「アプリケーション配信」

#### Q.63 Android : アプリケーション配信、アプリケーション禁止

アプリケーション配信やアプリケーション禁止で対象のアプリケーションのパッケージ名とバージョン番号を確認する方法はありますか。

- **アプリケーションの開発元に確認していただくなど、お客様側でご確認いただく必要があります。**  
配信前に確認用の端末をご用意いただける場合、以下の手順で管理サイトから対象のアプリケーションのパッケージ名とバージョン番号を確認できます。


 配信前に確認用の端末をご用意いただけない場合、アプリケーションの開発元へ確認をお願いいたします。

1. [機器] → [一覧] クリックする
2. 対象端末を選択→  をクリックする
3. 「情報」の[アプリケーション] をクリックする
4. パッケージ名やバージョン番号などのアプリケーション情報が表示される

#### Q.64 iOS : 構成プロファイル

音声コントロールの制限はできますか。

- **オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントでは、音声コントロールの制限はできません。**

 Apple Configuratorからも音声コントロールは制限できません。



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント


Windowsエージェント


サービス企業用サイト

#### Q.65 iOS : 構成プロファイル

端末利用者によるApple IDの変更の制御はできますか。

- **以下の手順を行うことによりApple ID変更不可の設定ができます。**

1. 端末で固定化したいApple IDでログインを行う
2. 管理サイトで [設定] → [構成プロファイル] → [構成プロファイルアップロード] から新規プロファイルを作成する
3. 「iOS制限設定」タブを開き、「アカウント設定の変更を許可(監視対象のみ)」のチェックを外した制限を作成する
4. [設定] → [構成プロファイル] → [構成プロファイル] で新規に作成し上記で作成した構成プロファイルを設定するか、既存の構成プロファイルに上記で作成した構成プロファイルを追加する
5. [機器] → [一覧] → 一覧より対象を選択 →  → 「設定」の [設定の割り当て] → 「構成プロファイル」の [編集] から端末に構成プロファイルを割り当てる
6. 同期する

 端末でApple IDのログインを行う前に、上記構成プロファイルを割り当てた場合、ログインができなくなりますので、ご注意ください。

#### Q.66 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で、配信したアプリケーションを端末利用者が削除すると、あらためてインストールするまで、インストールを促すポップアップが表示され続けますか。

- **配信対象のアプリケーションが端末にインストールされていない場合、同期のたびにインストールを促すポップアップが表示されます。**ただし、サイレントインストールの条件を満たしている場合、ポップアップは表示されずにインストールが実行されます。

#### Q.67 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で配信したアプリケーションが端末上で待機中となりインストールできなくなりました。どうしたらよいでしょうか。

- **以下の手順で、インストールを行っているアプリケーションを削除し、再度配信を実施してください。**

1. 端末の「待機中」となっているアイコンを長押しする
2. [x] をタップし、アプリケーションを削除する
3. 端末を同期し、再度配信を実施する

#### Q.68 iOS : アプリケーション配信

管理側からアプリケーションを配信、削除できるようにしたいのですが、できますか。

- **設定によりできます。**


対象のアプリケーション配信設定の「管理」の「有効」にチェックを入れていただくことにより管理側からのアプリケーション配信ができるようになります。また、アプリケーション配信設定で「管理」の「有効」にチェックが入っているアプリケーションの場合、機器に割り当てられているアプリケーション配信の設定を外すと、その後の同期のタイミングで端末より削除されます。詳細は、以下を参照してください。


 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - iOS」 - 「アプリケーション」 - 「アプリケーション配信」

#### Q.69 iOS : Apple Push証明書

Apple Push証明書で利用しているApple IDのメールアドレスを変更してもよいでしょうか。

- **Apple IDの連絡先のメールアドレスを変更していただいても問題ございません。**



 Apple ID自体は変更しないでください。

 Apple ID自体を変更してApple Push証明書を更新すると、それまでに認証した機器への同期ができなくなります。

#### Q.70 Android : 認証

エージェント認証後、ユーザー登録を行いたい画面が表示されたまま止まってしまいます。どうしたらよいでしょうか。

- **WebViewを最新バージョンに更新すると改善します。**  
以下の手順で、WebViewをアップデートしてください。

1. Play ストアを起動する
  -  Googleアカウントでログインする必要があります。
  -  Googleアカウントが未登録の場合は、登録してください。
2. メニューから [マイアプリ&ゲーム] を選択する
3. 一覧から [Android システムのWebView] を選択する
4. [更新] を選択する

#### Q.71 Android : 認証

Android端末のライセンス認証時に表示される利用権限の要求の設定はスキップできないでしょうか。

- **Android 6.x以降は、OSの仕様により利用権限の要求が表示されるようになっております。**  
権限には、「必須権限」のものと、「任意権限」があります。  
このうち、「必須権限」の項目については、設定が必須になり、権限設定をしていただかないと認証が完了しません。  
この設定の操作はスキップできません。必ず、端末側で設定していただくようお願いいたします。

#### Q.72 Android : 認証

Android端末のライセンス認証時に表示される利用権限の要求の電話権限についての各項目は、設定しないとどのような影響がありますか。

- **電話権限の「未設定」をタップして表示される「アプリ情報」の「許可」にある各項目は、以下の機能で利用しています。**

- カメラ：ライセンス認証のQRコード認証で利用します。
- ストレージ：ファイルのダウンロード先として利用します。
- 位置情報：位置情報機能・Zone Managementの機能で利用します。
- 連絡帳：連絡先配信機能で利用します。
- 電話：端末識別情報取得のため利用します。こちらのみ、有効化が必須になります。

#### Q.73 Android : アプリケーション禁止

アプリケーション禁止の設定項目にPlay ストアを指定した場合、アプリケーションのアップデートは実施されるのでしょうか。

- **Play ストアを経由するアプリケーションのアップデートは、Play ストアアプリの設定により、次のように動作が異なります。**

≪アプリケーション側で「自動アップデート」が有効の場合≫  
アプリケーション禁止で禁止していても、アップデートされます。

≪アプリケーション側で「自動アップデート」が無効の場合≫  
アプリケーション禁止で禁止している場合、アップデートされません。



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.74 iOS : DEP

管理サイトのDEPサーバートークン登録画面のアカウント情報が消えています。どうしたらよいでしょうか。

- **Apple社のDevice Enrollment Programの利用規約が更新されている可能性があります。**

これ以降、新しい利用規約に「同意」していない場合、DEPトークンのアカウント情報が取得できません。Apple社側のサイト（Device Enrollment Program）へログインし、利用規約の更新に伴う同意を実行されているかご確認ください。同意してもDEPトークン登録画面のアカウント情報が表示されない場合は、以下の手順で、再度管理サイトにDEPトークンをアップロードしてください。


1. 以下のマニュアルを参照し、更新作業を行う
  - 📄 『DEPサーバートークン年次更新マニュアル』
2. 管理サイトの [設定] → [iOS] → [DEP] → [DEP危機管理] をクリックする
3. 機器が表示されることを確認する

- 🔴 すべての端末を取得しますので、お時間がかかる場合がございます
- 🔴 表示されない場合、[DEPサービスと同期] をクリックしてください
- 🔴 登録したDEPサーバートークンを削除しないようご注意ください

#### Q.75 iOS : DEP

DEPを利用してiOS端末を非監視対象モードにしたいのですが、できますか。

- **以下の手順で、監視対象モードから非監視対象モードに変更できます。**

1. 管理サイトの [設定] → [iOS] → [DEP] → [DEP定義ファイル] で、「監視対象モードに設定する」のチェックを外した「DEP定義プロファイル」を作成する
2. [機器] → [一覧] → 一覧より対象を選択 →  → 「設定」の [設定の割り当て] → 「DEP定義プロファイル」の [編集] から端末に構成プロファイルを割り当てる
3. 対象端末の初期化を行う
4. 初期化が終了し、非監視対象モードになる

#### Q.76 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信利用時に端末のポップアップ表示に表示する企業名の変更はできますか。

- **アプリケーション配信のポップアップ画面で表示している企業名を変更する場合は、変更申込書でのお申し込みが必要です。** 担当営業にお問い合わせください。

#### Q.77 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信で配信を実施したあとに、配信設定を変えた場合、重複しているアプリケーションはどのようになりますか。

- **重複しているアプリケーションの再インストールは行われません。**

すでにアプリケーション配信を実施し、その後別の配信設定に変更した時に重複しているアプリケーションがあった場合は、重複しているアプリケーションの再インストールは行われません。以下のような動作になります。

1. 端末Nにアプリケーション配信の「ポリシーX」にアプリケーションA、アプリケーションB、アプリケーションCを設定し、配信する
2. 端末Nに、アプリケーションA、アプリケーションB、アプリケーションCが配信される
3. 端末Nにアプリケーション配信で「ポリシーY」にアプリケーションA、アプリケーションB、アプリケーションC、アプリケーションDを設定し、配信する
4. 端末に、アプリケーションDのみ配信される

#### Q.78 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信中に端末の画面で対象のアプリケーションが「待機中」と表示される場合と、表示されない場合は何が違うのでしょうか。

- **Apple社の仕様になります。**

アプリケーション配信で配信したアプリケーションのインストール処理は、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントではなく、iOSによる作業であり、Apple社の仕様によります。そのため、「待機中」の表示条件については回答できません。

#### Q.79 iOS : アプリケーション配信

アプリケーション配信を実行してアイコンがインストール中になっていたのですがアイコンが消えました。なぜでしょうか。

- **以下のようになっていると、アプリケーションが配信できず、アイコンが消えてしまいます。**

1. 構成プロファイルの「制限」タブにある「Appのインストールを許可」の設定が「しない」になっている。
2. 1.の状態で、さらに、構成プロファイルの「制限」タブにある「App」にある「Appの使用制限(監視対象のみ)」の項目が「一部のAppのみを許可」になっており、配信対象のアプリケーションが登録されていない。

アプリケーション配信を利用する場合は、「Appのインストールを許可」を「する」にいただき、「Appの使用制限(監視対象のみ)」の項目が「一部のAppのみを許可」の場合には、配信対象のアプリケーションを登録してください。

#### Q.80 iOS : 同期

iOSの定期同期の間隔は8時間とのことですが、この間隔の調整はできますか。

- **iOS端末と管理サイト間の定期同期の間隔の変更はできません。**

#### Q.81 iOS : 同期

iOS端末が管理サイトで「管理」→「通信日時MDM(構成プロファイル)」の表示が赤字で「同期不可」となっています。どうすれば機器の同期ができますか。

- **再び、同期を行えるようにするためには、端末側でMDM構成プロファイルの再インストール・再認証を行っていただく必要があります。**

1. 端末側のMDM構成プロファイルのアンインストールを行う  
詳細は、以下を参照してください。
  - 📄 『iOSキッピングマニュアル』の「ライセンス認証」 - 「ライセンス認証 (プロファイルのインストール) を行う」
2. 端末側にMDM構成プロファイルのインストール (ライセンス認証) を行う  
詳細は、以下を参照してください。
  - 📄 『iOSキッピングマニュアル』の「ライセンス認証」 - 「ライセンス認証 (プロファイルのインストール) を行う」

- 🔴 DEPの設定で「端末からMDM構成プロファイルの削除を禁止」している場合は、初期化によってMDM構成プロファイルを削除する手順となります。

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト



#### Q.82 Android : アプリケーション配信



アプリケーション配信でどのようにアプリケーションを配信できますか。

- **管理サイトからAndroidのアプリケーション配信が行われた場合、端末側では同期のタイミングでアプリケーション配信が行われます。**  
手順は以下ようになります。

1. 管理サイトのアプリケーション配信設定で「ポップアップ」にチェックがある場合は、端末側にポップアップ画面が表示されます。端末利用者はポップアップ画面で「OK」を押してください。
2. 画面の上から下へスライドすると、ダウンロード通知画面が表示されるので、通知をタップします。
3. 画面の内容に従って、インストールを行ってください。

 アプリケーション配信が実行された時の端末の手順については、以下を参照してください。

-  『Androidクライアント リファレンスマニュアル』の「アプリケーションが配信された場合」
-  アプリケーション配信設定については、以下を参照してください。

-  『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - Android」 - 「アプリケーション」 - 「アプリケーション配信」
-  Play ストアでのアプリケーション配信の場合は、異なりますので、ご注意ください。

#### Q.83 Android : アプリケーション禁止

アプリケーション禁止を設定したら起動禁止できますが、禁止したアプリケーションのアイコンを非表示にできないのでしょうか。

- **アプリケーション禁止で禁止したアイコンを非表示にはできません。**

#### Q.84 Android : アプリケーション禁止

設定にも禁止制限をかけているのですが、TOP画面の上をスライドするとGPSをOFFにできてしまいます。何か制御する方法はありますか。

- **端末の上部をスライドさせて表示される画面（通知センター、ステータスバーなど）の各項目につきましては制御が行えません。**  
GPSのON/OFFの検知の場合は、管理サイトで、次の手順で「通知設定」を設定すると管理者が検知通知を受け取れるようになります。


1. [設定] → [サービス環境設定] → [通知設定] をクリックする
2. 「ログメール通知」の[編集] をクリックする
3. 以下を設定する
  - メール通知タイミング：「随時」に設定
  - メール通知対象ログ：位置情報設定の変更
  - メール送信先(カスタム)：管理者以外のメールアドレスへ送りたい場合に設定
4. [保存] をクリックする


こちらを設定していただくことによって、同期によりGPS設定の変更が管理サイトへ通知された後、数分後に対象のメールアドレスへ変更された旨の通知メールが届くようになります。

#### Q.85 Android : スクリーンロック

Android 7にアップデートしたあと、スクリーンロックパスワードの変更を実施しましたが、変更後のパスワードを入力してもロック解除ができません。どうしたらよいでしょうか。

- **Android 7.0以降のOSでスクリーンロックを利用する場合、以下の2つの条件が満たされている必要があります。**  
条件が満たされていない場合、管理サイトからスクリーンロックパスワードの変更を実施しても変更できません。

- エージェントのバージョンが 8.1.202.0以上である。
- 端末がDevice Owner Modelになっている。
  -  Device Owner Modelについては、以下を参照してください。

 『Androidキッティングマニュアル』

#### Q.86 Android : スクリーンロック


スクリーンロックが実行された時に、画面にメッセージを出せますか。


- **スクリーンロックの画面にメッセージの表示はできません。**

#### Q.87 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルアップロードで設定できるWebフィルタリングを利用できる条件を教えてくださいませんか。

- **構成プロファイルを使ってWebフィルタリングを制限する場合、端末を監視対象モードにする必要があります。**  
また、構成プロファイルから設定するWebフィルタリング設定の対象ブラウザは、Safariに限らず、WebViewを実装しているサードパーティ製のブラウザ（Google Chrome、FireFoxなど）も制限対象となります。

 構成プロファイルを利用しない場合は専用ブラウザにのみ適用されます。

 ご利用には「インターネット接続管理」、または「Webフィルター」オプションのご契約が必要です。

#### Q.88 iOS : 構成プロファイル


「構成プロファイル「xxxx」のインストールが一時的に延期されました。」というログが表示される原因について教えてください。

- **端末がスリープ状態かつロックがかかっている状態の場合に本ログが表示されます。**  
この状態の時には、iOSの仕様により、端末に構成プロファイルはインストールされず、待機する形となります。インストールを実行させるためには、端末を起動いただき、ロックを解除していただく必要があります。

#### Q.89 エージェントのアクティベーションコードの記載場所を教えてください。

- **以下の手順で確認できます。**

iOS : アクティベーションコード

管理サイトの [機器] → [- 一覧] → 一覧より対象を選択 →  → 「情報」の [エージェント] をクリックすると、アクティベーションコードを確認できます。

#### Q.90 機器名に電話番号が含まれていますが、電話番号を変えると自動で変更されますか。

- **機器名は自動で変更されません。**  
電話番号を変更した場合は、管理サイトで機器名を変更してください。  
「管理情報」の「電話番号」は更新されます。

#### Q.91 機器名に電話番号ではなくIMEIが入っている機器がありますが、どうしてでしょうか。

- **認証時に端末から電話番号が取得できなかった場合に、IMEIが機器名につきます。**  
SIMが挿入されていなかったか、SIMに電話番号が割り当たっていなかった可能性があります。



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

Q.92 管理サイトから機器を削除してしまいました。再度管理下に戻すには、どうしたらよいでしょうか。

● **端末側の操作で再度認証していただく必要があります。**

- iOSの場合  
MDM構成プロファイルを上書きインストールし、再度認証を行ってください。
- Androidの場合  
エージェントアプリを起動し、ライセンス解除を行い、解除後、再度認証を行ってください。  
ライセンス解除時にパスワードを求められる場合は、管理サイトのAndroidの「エージェント共通管理」にある項目「端末でのエージェント停止・ライセンス解除・アンインストールの制限」を参照ください。

Q.93 管理者のユーザーIDの変更をするにはどうしたらよいでしょうか。

● **【ユーザー】→【一覧】→一覧より対象を選択→「管理情報」の【編集】から【ユーザーID】を変更できます。**  
変更したあとに、【保存】をクリックして変更を適用します。

Q.94 iOS : DEP

DEP端末を追加登録した時にオフィスまるごとサポートデバイスマネジメント側に反映されません。どうしたらよいでしょうか。

● **以下の手順をお試しください。**

お客様環境の管理サイトの「DEPサーバートークン登録」画面で、「アカウント情報」に「アカウント情報が取得できませんでした」と表示されているかご確認ください。

≪表示されていない場合≫

「DEP機器再読込」をクリックしていただき、「DEP機器管理」画面の確認をお願いいたします。

☑ 反映にはお時間がかかる場合がございます

≪表示されている場合≫

以下の方法で、一度「Apple デプロイメントプログラムサイト」より、再度DEPサーバートークンを取得します。  
その後、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントの「DEPサーバートークン登録」へアップロードを行い、「DEP機器再読込」をクリックして、ご確認ください。

1. 『DEPサーバートークン年次更新マニュアル』を参照し、更新作業を行う
2. 管理サイトの【設定】→【iOS】→【DEP】→【DEP機器管理】をクリックする
3. 機器が表示されることを確認する

☑ すべての端末を取得しますので、お時間がかかる場合がございます。

☑ 表示されない場合、【DEPサービスと同期】をクリックしてください。

監視モードの設定が、

☑ 登録したDEPサーバートークンを削除しないようご注意ください。

Q.95 iOS : アプリケーション配信

プリインストールのアプリケーションを削除してしまいました。アプリケーション配信で配信できますか。

● **Appleの仕様となり申し訳ございません。**

Appleの仕様により、MDM（オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント）からの配信はサポートしていないため、手動でApp Storeからインストールしていただくか、非管理対象としての配信であればできます。非管理対象としての配信手順は、以下の方法でインストールをお試しください。

☑ プリインストールアプリ：最初から端末にインストールされているアプリケーション

1. 管理サイトにログインする
2. 【設定】→【iOS】→【アプリケーション】をクリックする
3. 【アプリケーション配信】をクリックする
4. 以下の設定を作成/保存を実行する
  - ☑ 「マップ」アプリケーションのStoreIDは「915056765」
  - ☑ 「App Storeアプリ一覧」の「Store ID」に「915056765」を新規に追加
  - ☑ 管理：チェックを付けない
  - ☑ ポリシー：未選択
5. 【機器】→【一覧】→対象機器を選択→🔄→【設定】の【設定の割り当て】をクリックする
6. 上記で作成したアプリケーション配信の設定セットを選択し、【保存】をクリックする
7. 同期を実行する
8. 端末側で、ポータルを開き、アプリケーションをインストールするボタンを選択する
9. インストールボタンを選択する
10. App Storeアプリが起動するため、インストールボタンを選択する
  - ☑ 端末によってはクラウドマークの場合もございます。
11. アプリケーションのインストールが完了する

Q.96 管理サイトで機器名を変更すると、端末側などに影響はありますか。

● **影響はありません。**

管理サイトで「機器名」を変更しても、対象の端末自体の名前は変更されません。また、ポップアップなどの通知もありません。

端末側でポータルを表示している場合は、ポータル内で表示される「機器名」が変更されます。

iOS端末でエージェントアプリをインストールしている場合は、エージェントアプリ内で表示される「機器名」が変更されます。

管理サイトで機器名を変更すると、管理サイトのログで「機器名」を使って検索する場合、過去のログにある「機器名」の名称は変わらないため、新旧両方の「機器名」で検索が必要になります。

Q.97 リモートワイブはキャンセルできますか。

● **リモートワイブのキャンセルはできません。**

Q.98 iOS : VPP

VPPのアプリケーション配信を行ったところ、以下のエラーが出たが、原因と回避策を教えてください。

「機器「xxx」への参加依頼が失敗しました: MDM要求が無効です。(MCMDMErrorDomain:12008)」

● **VPPのユーザー指定配信時に出力されるログになります。**

【設定】→【iOS】→【構成プロファイル】→【構成プロファイルアップロード】→【iOS制限設定】で該当機器に割り当たっている構成プロファイルの「Apple ConfiguratorおよびiTunesからのAppのインストールを許可」が"しない"となっていると思われます。解決するためには、「Apple ConfiguratorおよびiTunesからのAppのインストールを許可」を一時的に"する"にしてください。その後、再度"しない"に設定してください。

Q.99 iOS : 構成プロファイル

構成プロファイルの「アダルトコンテンツを制限」を利用中に特定のアドレスが見れなくなる原因と回避策を教えてください。

● **構成プロファイルの「アダルトコンテンツを制限」につきましてはApple社の仕様となり、非公開情報のため原因は不明です。**

構成プロファイルのWebフィルタリング設定で、例外設定として「許可するURL」に"見れなくなった特定のアドレスを登録すれば表示できます。httpsのアドレスも許可したい場合は、以下のように2つ設定する必要があります。

例)

[管理サイト](#)

[Androidエージェント](#)

[iOSエージェント](#)

[Windowsエージェント](#)

[サービス企業用サイト](#)



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.100 Android : スクリーンロック


スクリーンロックパスワード変更を実施した時に動作しない場合があるのはなぜでしょうか。

- **リモート操作でスクリーンロックパスワード変更を実施しても、パスワード変更が反映されない場合は、以下の2点があります。**

- **Android 7.0以上の場合**  
Device Owner Mode、またはAndroid Enterpriseで利用いただく必要があります。  
Device Owner Mode、またはAndroid Enterpriseでない場合、リモート操作でスクリーンロックパスワード変更ができません。
- **「パスワードポリシー」を満たしていない場合**  
管理サイトの [スクリーンロック] 設定で、「パスワードポリシー」を指定している場合、条件を満たすパスワードを設定する必要があります。  
[スクリーンロック] の設定にある「パスワードポリシー」をご確認のうえ、スクリーンロックパスワード変更を実施してください。

#### Q.101 「スクリーンロック」の設定を解除し、端末で自由に設定できるようにしたい。どうすればよいでしょうか。

- **端末に割り当たっている [スクリーンロック] の設定を「設定なし」にするだけでは、端末のパスワードポリシーを解除できません。**  
解除したい場合は、[スクリーンロック] の設定で「パスワードポリシー」を「制限なし」の設定を作成し、端末に適用してください。

 端末に割り当たっている [スクリーンロック] の設定を「制限なし」にするだけでは、端末のパスワードポリシーを解除できません。

#### Q.102 iOS : DEP

DEP定義プロファイルを設定した機器でiPhone/iPadの初期設定をしたが、エラーとなり進まない。どうしたらよいでしょうか。

- **端末を初期化後、再度初期設定を行ってください。**

##### 「初期設定手順」

初期設定で新しいiPhoneとして登録し、ホーム画面まで進められる場合は初期設定完了後に「設定」から端末の初期化を行ってください。  
初期設定で新しいiPhoneとして登録し、ホーム画面まで進められない場合は、iPhoneをUSBケーブルでMacと接続してiTunesを起動して初期化してください。




#### Q.103 iOS : DEP

デバイスにDEP定義プロファイルを割り当て、DEP機器管理で同期しても表示されない機器があります。

- **DEPサーバーとオフィスまるごとサポートデバイス管理サーバーの同期が行われていない可能性があります。**  
DEPサーバートークン登録を実施後、再度お試しください。

##### 「DEPサーバートークン登録手順」

1. 『DEPサーバートークン年次更新マニュアル』を参照し、更新作業を行う
2. 管理サイトの [設定] → [iOS] → [DEP] → [DEP危機管理] をクリックする
3. 機器が表示されることを確認する

-  すべての端末を取得しますので、お時間がかかる場合がございます。
-  表示されない場合、[DEPサービスと同期] をクリックしてください
-  登録したDEPサーバートークンを削除しないようご注意ください

#### Q.104 iOS : 機器情報



端末の監視対象モードの設定が、有効か無効かを確認する方法はありますか。

- **以下の手順で、確認できます。**

##### 「管理サイトでの確認手順」

1. [機器] → [一覧] → 対象機器を選択 →  → 「情報」の [デバイス] をクリックする
2. 「監視対象」を確認する

##### 「iOS端末での確認手順」

1. 設定アプリをタップする
2. 設定アプリの最上部的表示を確認する
  -  有効の場合は、「この「(機種名)」は「(構成プロファイルの組織名)」によって監視および管理されています。」と表示されています。
  -  OSのバージョンによっては、文言が異なることがあります。


 監視対象の iPhone、iPad、iPod touchを使う場合は、以下を参照してください。


 <https://support.apple.com/ja-jp/HT202837>


#### Q.105 管理 サイト : 機器情報

管理サイトで端末のシリアル番号を確認する方法はありますか。

- **以下の手順で、シリアル番号を確認できます。**

1. [機器] → [一覧] → 対象機器を選択 →  → 「情報」の [デバイス] をクリックする
2. 「基本」の「シリアル番号」を確認する


 Android端末では、機種によってはシリアル番号が取得できない場合があります。詳細は以下を参照してください。


 『Androidエージェント対応端末表』

#### Q.106 管理 サイト : 機器情報

機器にユーザーが紐付いているか、確認する方法はありますか。

- **以下の手順で、機器に紐付いているユーザーを確認できます。**

1. [機器] → [一覧] → 対象機器を選択 →  をクリックする
2. 「ユーザー」を確認する

 機器にユーザーが紐づいていない場合は、「(なし)」と表示されます。

#### Q.107 iOS : 構成プロファイル

端末ユーザーが、「iPhoneを探す」の設定を変更できないようにする方法はありますか。

- **以下の手順で「構成プロファイルアップロード」を指定すると、端末ユーザーが設定を変更することはできません。**

1. [設定] → [iOS] → [構成プロファイル] → [構成プロファイルアップロード] → [iOS制限設定] → [機能の制限] をクリックする
2. [新規作成] または [編集] をクリックする
3. 「アカウント設定の変更を許可 (監視対象のみ)」のチェックを外す
4. [保存] をクリックする

 本機能は監視対象の端末でのみ利用できます。

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント


Windowsエージェント


サービス企業用サイト


#### Q.108 管理 サイト : 機器情報


管理サイトの機器画面に表示される各端末の「機器名」を編集する方法はありますか。

● 以下の手順で、「機器名」を変更できます。

1. [機器] → [一覧] → 対象機器を選択 →  → [管理情報の編集] をクリックする
2. 「機器名」を変更する
3. [保存] をクリックする

 CSVのアップロードでも機器名を編集することができます。詳細については、以下を参照してください。



 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「CSVで編集」


 端末側から変更することはできません。


#### Q.109 iOS : オリジナルアプリ登録

配信済みオリジナルアプリのバージョンアップをする方法はありますか。

● 以下の手順で、配信済みオリジナルアプリのアップデートができます。

1. [設定] → [iOS] → [アプリケーション] → [オリジナルアプリ登録] をクリックする
2. 新しいバージョンのアプリ設定を新規で作成する
  -  アプリケーションIDが同一のものは、3つまで作成できます。
3. [設定] → [iOS] → [アプリケーション] → [オリジナルアプリ登録] → 該当の設定を選択する
4. 「オリジナルアプリ一覧」の  をクリックする
5. 「2.」で作成した設定を追加する
6. [保存] をクリックする
7. 端末に設定を適用して、同期を行う

 アップデート時の留意事項などについては、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「設定 - iOS」 - 「アプリケーション」 - 「オリジナルアプリ登録」

#### Q.110 iOS : Webクリップ

構成プロファイルアップロードの「Web クリップ」で配信したWeb クリップは、DM Browserなどの任意のブラウザで使用できますか。

● 使用できません。Safari向けの機能です。

#### Q.111 iOS : DEP

DEPのアクティベーション時に「iPhoneを構成中会社名：最終構成を待っています」の状態で止まってしまう。どうしたら解消されますか。

● ネットワークの接続状態に問題がないか確認のうえ、管理サイトで生成・紐付けした機器情報の同期を行ってください。

 解消しない場合は、端末の初期化と再アクティベートを行ってください。

#### Q.112 Android : デバイスマネージャー権限

「『機器(機器名)』の操作者がデバイスマネージャー権限を無効にしました。」という通知が、発生する原因を教えてください。


● Googleポリシー変更に伴いオフィスまるごとサポートデバイスマネジメント ver.9.3.104.0以降から、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントのデバイスマネージャー権限を端末操作で変更できます。

端末操作者が端末から [設定] → [セキュリティ] → [端末管理アプリ] の「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント」のチェックを外すと、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントのデバイスマネージャー権限が無効になり、該当のログが出力され管理者に通知が送信されます。該当の通知を受信した管理者は、端末操作者にデバイスマネージャー権限を再度有効に設定するよう促し、今後は無効に設定しないよう喚起してください。「デバイスマネージャー権限」が無効に設定されている場合は、以下の機能が利用できません。


● スクリーンロックポリシー（強制されず自由に変更できる）

● カメラ禁止機能（Android 4.0以降のみ）

● リモート操作（リモートロック、スクリーンロックパスワード変更、リモートワイプ）

 リモートロックは、OS標準のスクリーンロックが利用できなくなります。独自リモートロックは「デバイスマネージャー権限」が無効に設定している場合でも利用できます。

● Androidエージェントのアンインストール抑止機能

 Android 7以降では、オフィスまるごとサポートデバイスマネジメント ver.9.3.104.0以前からDevice Owner Modeを利用しないと、アンインストールができません。

 「デバイスマネージャー権限」が無効時にアンインストールを行うと、管理サイトにアンインストール失敗のログが表示されます。

#### Q.113 Android : 連絡先

配信済みの連絡先の内容を変更して再度配信すると、変更内容が反映されません。

● 配信済みの連絡先に対し、更新や削除を行うことはできません。

連絡先を配信したときに、すでに「姓」「名」「電話番号」が一致している連絡先がある場合は、連絡先を配信することはできません。「姓」「名」「電話番号」のいずれかが一致していない場合は、新たな連絡先として生成されます。

#### Q.114 Android : Android Enterprise

Android Enterprise導入時に、Googleアカウントを新規で作成して登録を行うと「リンクを保護者のアカウントにリンクする」というページに移りますが、どうしたらよいですか。

● Googleアカウント作成時に入力した生年月日が、Google社のアカウント所有条件を満たしていないと「リンクを保護者のアカウントにリンクする」というページに移ります。

以下のGoogle社のサイトをご確認のうえ、条件を満たす設定に修正してください。


 <https://support.google.com/accounts/answer/1350409?hl=ja>


#### Q.115 Android : ウィルス対策


ウィルス対策「モバイルウィルス対策」の契約をしていますが、管理サイトで該当の設定項目がありません。原因を教えてください。


● 本製品で提供しているウィルス対策ソフト「モバイルウィルス対策」を利用する場合は、Android機器に対してオプションパッケージの割り当てが必要です。

以下の手順で、パッケージを割り当てます。

1. [機器] → [一覧] → 対象機器を選択 →  → 「設定」の [他の設定を見る] → [パッケージ] クリックする
2. [編集] クリックする
3. オプションパッケージの「ウィルス対策ソフト」にチェックを入れる
4. [保存] クリックする

 オプションパッケージの割り当て、およびウィルス対策ソフトの詳細については、以下を参照してください。

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の設定」 - 「(設定 - Android) パッケージ」

 『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の情報」 - 「(情報 - Android) ウィルス対策ソフト」



管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント


Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.116 iOS : 構成プロファイル

iOS端末で利用中の電話アプリが参照ができなくなりました。どうしたらよいですか。


- **iOS 11.3以降では、MDMで配信した連絡帳を電話アプリで参照するには、以下の設定が必要です。**


 iOS 11.3未満でも発生する場合は、以下の設定をお試しください。


- **構成プロファイルの制限設定で、以下の設定を行う。**

1. [設定] → [iOS] → [構成プロファイル] → [構成プロファイルアップロード] → [iOS制限設定] → [機能の制限] をクリックする
2. [新規作成] または [編集] をクリックする
3. 「管理対象外出力先で管理対象ソースからの書類を許可」のチェックを外す
4. [保存] をクリックする

- **MDMで配信する連絡帳の読み込みを行うアプリケーションを、管理対象アプリとして設定します。**

1. [設定] → [iOS] → [アプリケーション] → [アプリケーション配信] をクリックする
2.  をクリックして、新規で作成する
3. 「オリジナルアプリ一覧」または「App Storeアプリ一覧」に管理対象にしたいアプリケーションを入力する
4. 「管理」の有効にチェックを入れる

 他に管理対象アプリを配信している場合は、必ず配信済みの管理対象アプリも含めた設定を作成してください。設定に含まれていないアプリは、配信時にアンインストールされます。

 既存の設定に追加（変更）する場合は、管理対象にしたいアプリケーションを追加し、「管理」の有効にチェックを入れてください。

5. 端末に設定を適用して、同期を行う
6. 端末側へ同期されると、「App管理の変更企業コードにApp "管理対象にしたアプリ名"の管理を許可しますか？ Appデータは管理対象になります。」というポップアップ画面が表示される
7. [管理] をタップする

#### Q.117 iOS : OSアップデート

管理サイトからOSアップデートを実行しても、iOS端末がアップデートされません。原因を教えてください。

- **機器のログを確認してください。**

未知のエラーが発生した場合、またはiOS端末が以下の状態の場合は、アップデートできないことがあります。

- アップデートをするためパソコンにつなぐ必要がある
- ダウンロードまたはインストールに必要な空き容量がない
- ダウンロードまたはインストールに必要なバッテリー容量がない
- ダウンロード可能なネットワーク接続状態ではない（モバイル通信など）
- 通話のためインストールが中断された

#### Q.118 iOS : OSアップデート

管理サイトからOSアップデートを実行しても、Shared iPad端末がアップデートされません。どうしたらよいですか。

- **Shared iPad端末にログインしている状態では、アップデートできません。**  
ログアウトして再度OSアップデートを実行してください。

## ■ Androidエージェント

管理サイト

Androidエージェント


iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

### Q.1 エージェントがインストールできません。

- **ご使用のAndroid端末が動作環境を満たしていますか。**  
エージェントの動作環境は以下を参照してください。


 『Androidキッティングマニュアル』の「はじめに」 - 「エージェント動作環境」

### Q.2 エージェントのライセンス認証が行えません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のAndroid端末がインターネットに接続できているかご確認ください。
- **企業コードや認証コードが間違っていないか。**  
入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了できません。  
入力した企業コード、または認証コードをもう一度確認してください。
- **ライセンス数は足りていますか。**  
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証は行なえません。  
お申し込みのライセンス数については管理者、またはオペレーターにお問い合わせください。

### Q.3 エージェントは起動しているが管理サイトに表示されません。

- **エージェントのライセンス認証は行っていますか。**  
エージェントの機能を使用するためには、ライセンス認証を行う必要があります。  
エージェントを起動させ、ライセンス認証を行ってください。  
ライセンス認証の手順は、以下を参照してください。

 『Androidキッティングマニュアル』の「ライセンス認証を行う」


- **インターネットに接続できていますか。**  
管理サイトへ反映させるためにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のAndroid端末がインターネットに接続できているかご確認ください。


### Q.4 パスワードの入力を求められます。

- **以下をご確認ください。**  
エージェントの利用停止、エージェントの終了、エージェントのアンインストール、ライセンス認証解除など、エージェントの利用を停止する場合にはパスワードの入力が必要な場合があります。管理者、またはオペレーターにお問い合わせください。

### Q.5 モバイルウイルス対策はどこからダウンロードすればいいでしょうか。


- **ご契約が必要になります。**  
「モバイルウイルス対策」を使用するには「デバイスマネジメント エージェント」のインストールが必要であり、管理サイトより配布操作が必要な場合、デバイスマネジメント エージェントライセンス認証時に自動配布される場合がございます。詳細は以下を参照してください。

 『Androidキッティングマニュアル』

 「モバイルウイルス対策」の配布についての詳細は管理者にお問い合わせください。

### Q.6 モバイルウイルス対策がインストールできません。

- **ご使用のAndroid端末が動作環境を満たしていますか。**  
以下を参照してご確認ください。

 『Androidクライアント リファレンスマニュアル』の「ウイルス対策機能動作環境」

### Q.7 Android端末の言語を英語に変更したのに、エージェントの言語が変更されません。

- **一部の画面ではすぐに言語が変更されません。**  
Android端末を再起動してください。

### Q.8 Android 7.0以降の端末で、ライセンス認証ができません。


- **以下の点をご確認ください。**  
エージェントを最新版にアップデートする前にAndroidのバージョンを7.0へ上げてしまった場合は、正しくライセンス認証ができません。先にOSをAndroid 7.0にアップデートしてしまった場合は、以下の手順に従って、エージェントを再インストールしてください。

#### ≪Device Owner Modeを利用せず管理する場合≫

初回にエージェントをインストールした時と同じURLにアクセスし、エージェントのAPKを再度ダウンロードしてください。

#### ≪Device Owner Modeを利用して管理する場合≫

端末初期化後にDevice Owner Modeを設定してから、エージェントを再度インストールしてください。Device Owner Modeについては、以下を参照してください。

 『Androidキッティングマニュアル』



## ■ iOSエージェント

管理サイト

Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

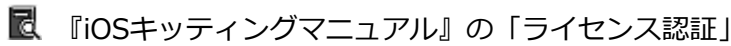
### Q.1 ライセンス認証が行えません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のiPhone/iPadがインターネットに接続できているかご確認ください。
- **Apple Push証明書の登録は行いましたか。**  
ライセンス認証を行うには、Apple Push証明書の登録が必要です。  
登録方法の詳細は、以下を参照してください。  
『管理サイト リファレンスマニュアル』の「サービス環境設定」 - 「Apple Push証明書」
- **企業コードや認証コードが間違っていないか。**  
入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了できません。  
入力した企業コード、または認証コードをもう一度確認してください。
- **ライセンス数は足りていますか。**  
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証は行なえません。  
お申し込みのライセンス数については管理者、またはオペレーターにお問い合わせください。
- **Safariの設定を確認してください。**  
Safariの設定でCookieを受け入れない状態になっていると、ライセンス認証を行えません。  
一時的に【設定】→【Safari】→【Cookieを受け入れる】で【常に】を選択してください。
- **Jailbreakされた機器ではありませんか。**  
Jailbreak (iOS端末を不正に改造) された機器では、ライセンス認証が完了しない可能性があります。  
管理者、またはオペレーターにお問い合わせください。
- **ライセンス認証前にWebフィルタリング設定を行っていませんか。**  
iOS 9.0および9.1の場合、ライセンス認証前にWebフィルタリング設定をした場合、本製品の構成プロファイルがインストールできなくなるため、認証画面が次に進まず、ライセンス認証が完了しませんのでご注意ください。

### Q.2 プロファイルへの設定は行ったが管理サイトに表示されません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
管理サイトへ反映させるためにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のiPhone/iPadがインターネットに接続できているかご確認ください。

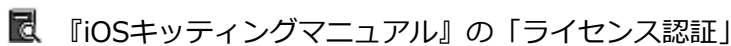
### Q.3 プロファイルのインストール中に途中でキャンセルをしてしまいました。

- **再度、最初からプロファイルのインストールを行ってください。**  
プロファイルのインストール方法は、以下を参照してください。  
『iOSキックティングマニュアル』の「ライセンス認証」

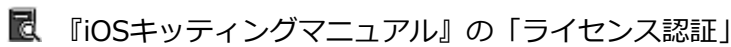
### Q.4 プロファイルのインストール中に「サーバ証明書は無効です。」というメッセージが表示されました。

- **iPhone/iPadの日時設定が正しく設定されていない場合があります。**  
iPhone/iPadの日時設定を正しく設定し直してください。

### Q.5 プロファイルを誤って削除してしまいました。

- **再度、iPhone/iPadの認証を行ってください。**  
詳細は以下を参照してください。  
『iOSキックティングマニュアル』の「ライセンス認証」

### Q.6 再度ライセンス認証を行いたい場合はどうすればいいですか。

- **再度、iPhone/iPadの認証を行ってください。**  
詳細は以下を参照してください。  
『iOSキックティングマニュアル』の「ライセンス認証」

### Q.7 エージェント認証

エージェント認証で、アクティベーションコードの入力を省略したい。

- **ポータルを利用してエージェントの認証作業をするとアクティベーションコードを手で入力しなくても自動で認証できます。**
  - 1.エージェントをインストールします。**  
エージェントをインストール済みの場合は、スキップしてください。
    - ポータルをタップする
    - ポータル画面で、【エージェントを認証する】をタップする
    - 【App Storeからインストール】をタップする
    - App Storeに移動します。のポップアップが表示されるので、【OK】をタップする
    - App Storeで開きますか?のポップアップが表示されるので、【開く】をタップする
    - App Storeのエージェントのページへ移動するため、【インストール】をタップする  
インストール完了後、一度、端末のホーム画面に戻ってください。
  - 2.エージェント認証を行います。**
    - ポータルをタップする
    - ポータル画面で、【エージェントを認証する】をタップする
    - ポータル画面で、【起動して認証】をタップする
    - 「オフィスまるごとサポートデバイスマネジメントで開きますか?」のポップアップが表示されるので、【開く】をタップする
    - 「認証中」の表示後、位置情報、通知について【許可】をタップすると完了

### Q.8 iOSエージェントで認証しないと使えない機能はありますか。

- **エージェントがインストールおよび認証されていないと、以下の機能は利用できません。**

- 位置情報測位または送信
- Jailbreak検知
- メッセージ通知（オプション機能）

管理サイト

Androidエージェント



iOSエージェント


Windowsエージェント

サービス企業用サイト

#### Q.9 iOSエージェントが自動同期を行うタイミングを教えてください。

● **以下のような場合に、自動同期が行われます。**

- エージェントを認証したとき
  - ホーム画面やメッセージ画面の[同期]ボタンをタップしたとき
  - 管理サイトで位置情報の更新の操作がされて、そのプッシュ通知を受け取ったとき
  - エージェントが位置情報を取得したとき
-  取得した位置情報を管理サイトに送信したときに同期を行います。位置情報の諸条件などについては、以下を参照してください。
-  『管理サイト リファレンスマニュアル』の「機器」 - 「一覧」 - 「機器の情報」 - 「（情報-iOS）位置」

-  「通信日時（MDM構成プロファイル）」と「通信日時（エージェント）」は、異なる通信手段です。  
「通信日時（MDM構成プロファイル）」は自動同期が行われますが、「通信日時（エージェント）」は定期的な自動同期は行われません。

## ■ Windowsエージェント

管理サイト

Androidエージェント


iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

### Q.1 エージェントがインストールできません。

- **ご使用のWindows機器が動作環境を満たしていますか。**  
本製品の動作環境は以下を参照してください。

 『Windowsキittingマニュアル』の「はじめに」 - 「エージェント動作環境」


- **エージェントダウンロード時にInternet Explorer 9をご利用の場合**  
エージェントダウンロードができない場合があります。インターネットオプションの「詳細設定」タブにある「暗号化されたページをディスクに保存しない」のチェックを外し、再度ダウンロードを行ってください。

### Q.2 エージェントのライセンス認証が行えません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
ライセンス認証を行うにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のWindows機器がインターネットに接続できているかご確認ください。
- **企業コードや認証コードが間違っていないか。**  
入力した企業コードや認証コードが正しくないとライセンス認証を完了できません。  
入力した企業コード、または認証コードをもう一度確認してください。
- **ライセンス数は足りていますか。**  
お申し込みの内容により、お申し込みのライセンス数を超えてのライセンス認証は行なえません。  
お申し込みのライセンス数については管理者へお問い合わせください。


### Q.3 エージェントは起動しているがWindows機器の管理・運用が行われていません。

- **エージェントは管理サイトと通信できていますか。**  
Windows機器の管理・運用を行うためにはエージェントが管理サイトと通信する必要があります。  
エージェントと管理サイトの通信状態はタスクトレイアイコンで確認できます。  
以下を参照して、エージェントが管理サイトと通信できているかご確認ください。

 『Windowsクライアント リファレンスマニュアル』の「エージェントの基本操作」 - 「画面の見かた」

- **エージェントのライセンス認証は行っていますか。**  
エージェントの機能を使用するためには、ライセンス認証を行う必要があります。  
ライセンス認証の方法は以下を参照してください。

 『Windowsキittingマニュアル』の「エージェントのインストール」 - 『エージェントをインストールする』


 『Windowsクライアント リファレンスマニュアル』の「エージェントの利用停止」 - 「ライセンス認証」 - 「ライセンス認証を行う」

### Q.4 パスワードの入力を求められます。

- **以下の場合に求められます。**  
エージェントの一時停止、エージェントのアンインストール、ライセンス認証解除など、エージェントの使用を停止する場合にはパスワードの入力が必要な場合があります。管理者へお問い合わせください。

### Q.5 ライセンス認証の解除が行えません。

- **エージェントは起動していますか。**  
ライセンス認証の解除を行うためにはエージェントが起動している必要があります。  
以下を参照して、エージェントを起動させてからライセンス認証の解除を行ってください。

 『Windowsクライアント リファレンスマニュアル』の「エージェントの利用停止」 - 「一時的に停止する」 - 「再度エージェントを起動する」

### Q.6 エージェントの操作マニュアルを閲覧したいです。

- **管理サイト上で閲覧できます。**  
管理者へお問い合わせください。

### Q.7 複数の機器が同一機器として登録されてしまいます。

- **管理サイトではMACアドレスなどで機器の識別を行っています。**  
しかし、認証時に同一のUSB LANアダプターを使いまわしたり、仮想化ソフトウェアなどによる仮想ネットワークアダプターが設定されている場合に、異なる機器でも同一のMACアドレスが割り当てられるため、管理サイトでは、各機器を同一機器として判定し、機器情報を上書きします。  
同一のMACアドレスを持つ機器や仮想ネットワークアダプターを機器から削除した後に、Windowsエージェントのライセンス解除/再認証を行うことで、別々の機器として認識されるようになります。

### Q.8 一つの機器が別の機器として登録されてしまいます。

- **以下のような場合に別の機器として認識されることがあります。**  
OS再インストールやリカバリ後の再認証時、SIDが再発行されるため、別の機器として認証される場合がございます。  
別の機器として登録された場合は、機器画面より、古い方の機器の削除を行ってください。



## ■ サービス企業用サイト

管理サイト


Androidエージェント

iOSエージェント

Windowsエージェント

サービス企業用サイト

### Q.1 サービス企業用サイトが開けません。

- **インターネットに接続できていますか。**  
サービス企業用サイトを使用するにはインターネットへ接続できている必要があります。  
ご使用のパソコンがインターネットに接続できているかご確認ください。
- **ご使用おパソコンが動作環境を満たしていますか。**  
サービス企業用サイトの動作環境は以下を参照してください。  
 『サービス企業用サイト ユーザーマニュアル』の「はじめに-管理サイト動作環境」

### Q.2 「ログイン状態を保持」にチェックを入れたが、自動的にログインされません。

- **自動的にログインする期間は「ログイン状態を保持」にチェックを入れてから14日間です。**  
14日目を過ぎると、再度入力が必要となります。また、1度ログアウトすると、自動的にログインする機能は無効となります。再度、ログイン情報を入力し、ログインを行ってください。

### Q.3 インポート時に「413 Request Entity Too Large」というエラー画面が表示されました。

- **インポートファイルのサイズがオーバーしています。**  
インポートできるファイルサイズは10MBまでです。ファイルサイズを10MB以下にし、インポートし直してください。