

モバイルチョイス・アップゲート
トラブルシューティングガイド

第一版

目次

本ガイドについて	3
1. アプリログインに関するトラブル	4
1-1. ログインしようとするエラーが表示される	4
【ログインエラーメッセージ一覧】	
※表示されるエラーメッセージをご確認ください。	4
1-2. 【利用者(ユーザ)向け】 ログインエラー対処方法	
※エラーメッセージから各ページをご参照ください。	5
①[ログインに失敗しました]	5
②[指定されたユーザは利用できません].....	5
③[サービスを利用できません]	5
④[VPN クライアントアプリをインストールして下さい].....	5
⑤[Error:Code[-1020] データ接続は、現在許可されていません]	5
⑥[Error:Code[-1009] インターネット接続がオフラインのようです]	6
⑦[ホスト名が解決できませんでした (Android)].....	6
⑧[端末識別が一致しません]	6
⑨[当該端末の利用が許可されていません].....	6
1-3. 【管理者向け】 ログインエラー対処方法	
※エラーメッセージから各ページをご参照ください。	7
①[ログインに失敗しました]	7
②[指定されたユーザは利用できません]	7
③[サービスを利用できません]	9
⑧[端末識別が一致しません]	10
⑨[当該端末の利用が許可されていません].....	16

本ガイドについて

本書は、モバイルチョイス・アップゲート利用時にトラブルが発生した場合の対応方法やヒントについてまとめてあります。

モバイルチョイス・アップゲートの利用者（ユーザー）と管理者、双方の観点から問題解決をするための設定方法をご紹介します。

1. アプリログインに関するトラブル

1-1. ログインしようとするエラーが表示される

エラー内容によってどこに問題があるのかを確認することが出来ます。

【ログインエラーメッセージ一覧】

エラーメッセージ	原因
① ログインに失敗しました	ユーザ ID・パスワードの入力誤り
② 指定されたユーザーは利用できません	企業 ID・ユーザ ID の入力誤り
③ サービスを利用できません	ユーザの状態が「ロック中」または「利用停止中」
④ VPN クライアントアプリをインストールして下さい	ログイン画面下部の[接続先設定はこちら]で VPN アプリの起動が「する」になっている
⑤ Error:Code[-1020] データ接続は、現在許可されていません (iOS)	データ通信が許可されていない状態。
⑥ Error:Code[-1009] インターネット接続がオフラインのよう です (iOS)	インターネットが利用できない状態。 機内モードになっている。
⑦ ホスト名が解決できませんでした (AndroidOS)	データ通信が利用できない状態
⑧ 端末識別が一致しません	<ul style="list-style-type: none">・操作している端末が既に別ユーザ ID で端末 ID 登録済み・ユーザの利用端末数超過・未登録の端末（端末登録方式が事前登録）
⑨ 当該端末の利用が許可されていません	<ul style="list-style-type: none">・端末登録方式が「事前登録」で、端末 ID が未登録の状態 でログインしようとしている。・端末承認設定 >管理者承認が[必要]の状態 で管理者が端末の[承認]をしていない。

1-2. 【利用者(ユーザ)向け】 ログインエラー対処方法

①[ログインに失敗しました]

⇒ユーザ ID・パスワードの入力が正しいかご確認ください。
改善しない場合は管理者にご相談ください。

②[指定されたユーザは利用できません]

⇒企業 ID・ユーザ IDの入力が正しいかご確認ください。
改善しない場合は管理者にご相談ください。

③[サービスを利用できません]

⇒アプリが「ロック中」または「利用停止中」の状態の為、
管理者に制限の解除をご依頼ください。

④[VPN クライアントアプリをインストールして下さい]

⇒ 画面下部 [接続設定はこちら] をタップ、[VPN アプリの起動] を [しない] に設定し、
改善するかご確認ください。



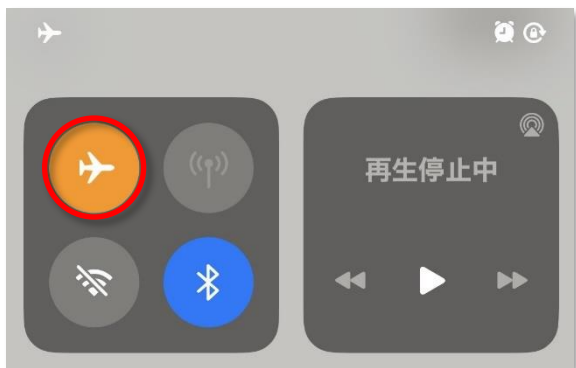
⑤[Error:Code[-1020] データ接続は、現在許可されていません] (ios のみ)

⇒モバイル通信、Wi-Fiのスイッチを ON にして改善するかご確認ください。



⑥[Error:Code[-1009] インターネット接続がオフラインのようです] (iOS のみ)

⇒機内モードをオフにして改善するかご確認ください。



⑦[ホスト名が解決できませんでした] (Android のみ)

⇒ データ通信・Wi-Fi の接続が有効になっているかご確認ください



⑧[端末識別が一致しません]

⇒端末 ID が別のユーザに登録されている、もしくは端末 ID の事前登録がされていない。

管理者にご相談ください

⑨[当該端末の利用が許可されていません]

⇒ 管理者にご相談ください。

その他、アプリログインに関するご不明点は管理者または、弊社技術担当までご相談ください。

1-3. 【管理者向け】 ログインエラー対処方法

- ①[ログインに失敗しました]
- ②[指定されたユーザは利用できません]

⇒ ①、②はログイン情報の入力誤りの可能性がございます。

必要に応じて利用者(ユーザ)に企業 ID、ユーザ ID、パスワードの再通知をしてください。
利用者(ユーザ)にてパスワードを変更されている等、現在の PW が管理者でもわからない場合、
管理者は管理画面にてパスワードの上書きを行って利用者(ユーザ)に通知してください。

- ユーザ ID 確認方法

管理画面左上 [ユーザ管理] >> [検索] をクリックすると、ユーザの一覧が表示されます。
[名前] の左隣[ID]がユーザ ID となります。

The screenshot shows the 'ユーザ管理' (User Management) interface. A sidebar on the left contains a menu with 'ユーザ管理' highlighted. The main area has search filters for 'フリーワード', '対象部署', '名前', '電話番号', '登録状況', '状態', and '利用サービス'. A '検索' (Search) button is at the bottom of the filters. Below the filters is a 'ダウンロード' button and a table of users. The table has columns for '名前', 'カナ', '部署', '登録状況', '停止中', and 'ロック中'. The 'ID' column is highlighted with a red box. Below the table are navigation buttons: '<< 前ページ', '端末ID初期化', '利用停止', '利用停止解除', and 'ロック解除'.

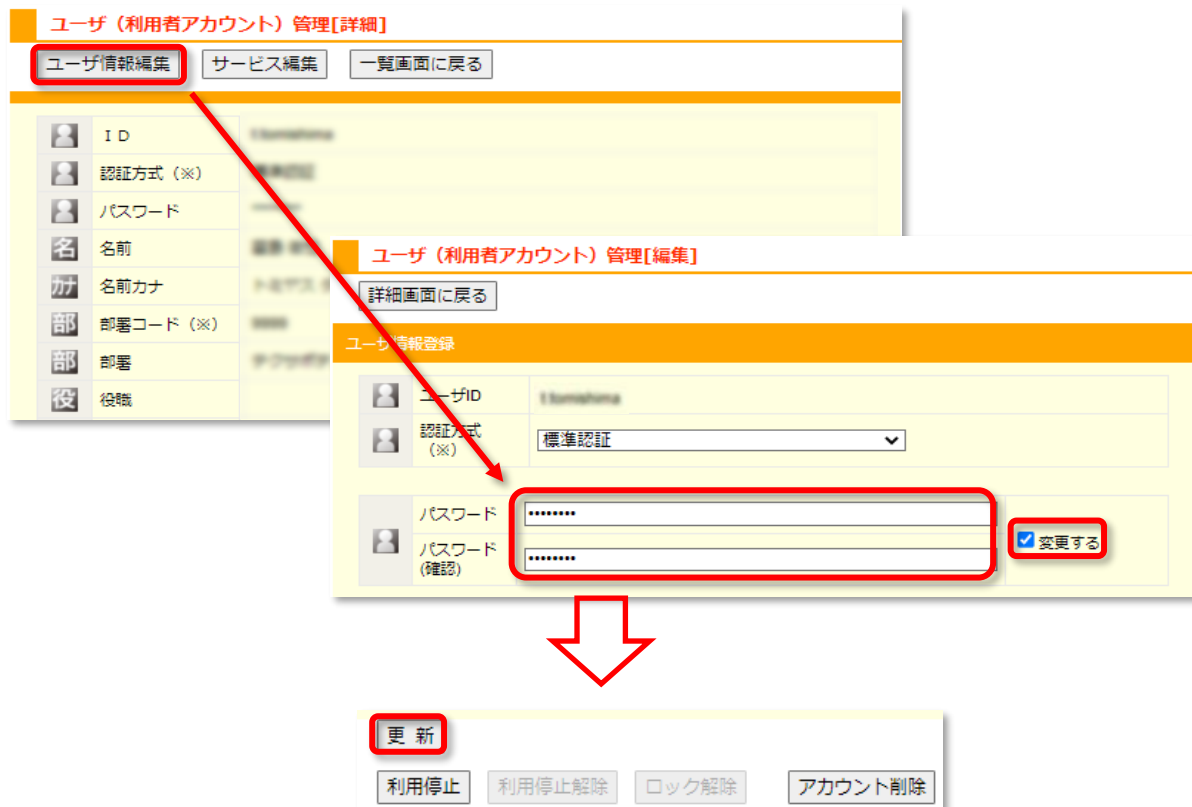
ID	名前	カナ	部署	登録状況	停止中	ロック中
				本登録		
				本登録		
				本登録		
				本登録		
				本登録		

- パスワード変更方法

管理画面左上 [ユーザ管理] >> [検索] をクリックし、一覧から該当のユーザ ID をクリック。
 [ユーザ情報編集] >> パスワード [変更する] にチェックを入れ



新しいパスワードを入力し [更新] をクリックしてパスワードを更新します。

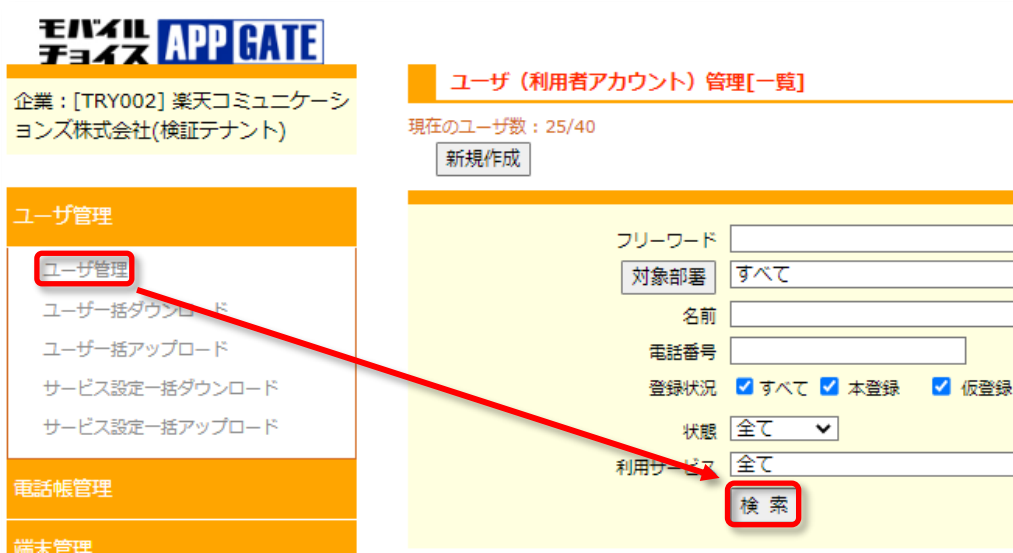


③[サービスを利用できません]

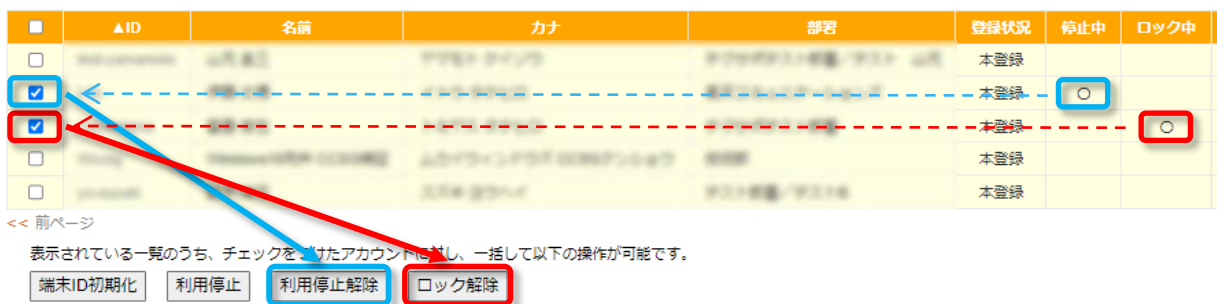
⇒ 利用停止の状態か、ログインの試行可能な回数を超えてしまいロックされた状態です。
管理者は以下の方法でロックを解除してください。

- 利用停止・ロック解除方法

管理画面左上 [ユーザ管理] >> [検索] >> ユーザー一覧を表示



解除したい [停止中]・[ロック中] のユーザ ID の左にあるチェックボックスにチェックを入れ、
[利用停止解除] [ロック解除] をクリックすると解除できます。



以下のエラーに関しては、【利用者(ユーザ)向け】 ログインエラー対処方法をご覧ください。

- ④[VPN クライアントアプリをインストールして下さい]
- ⑤[Error:Code[-1020] データ接続は、現在許可されていません]
- ⑥[Error:Code[-1009] インターネット接続がオフラインのようです]
- ⑦[ホスト名が解決できませんでした (Android)]

⑧[端末識別が一致しません]

- 1) 端末 ID が誤って別の利用者(ユーザ)に登録されている場合、
[端末識別が一致しません] というエラーが表示されます。
⇒端末 ID を正しい利用者(ユーザ)に修正・登録してください。

- 端末 ID の確認方法 (ログイン失敗するスマートフォンでの操作)
アプリ [モバイルチョイス AppGate] のログイン画面「企業 ID(認証キー)」入力欄に



「#3050721#」と入力すると利用者(ユーザ)の [端末 ID] が表示されます。

- [端末 ID] の検索
管理画面の[端末情報管理] を開きアプリ操作で確認した [端末 ID] を入力して検索します。



- 検索した [端末 ID] の右側にある [利用者] に誤りがある場合、[端末 ID] をクリックします。

■	▲ 端末ID	アプリ種別	OSバージョン	アプリバージョン	キャリア	メーカー	機種名	メモ	利用形態	利用者
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	iOS	16.5.1	2.12.2.0	docomo	Apple	iPhone 12 Pro Max		専有	<input type="text" value="誤"/>

- [端末情報編集] 画面にて [選択] をクリック。

端末情報編集

端末管理 | 端末利用者管理

■	端末ID	<input type="text" value="誤"/>
🔍	アプリ種別	iOS
🔍	OSバージョン	16.5.1
🔍	アプリバージョン	2.12.2.0
🔍	キャリア	docomo
🔍	メーカー	Apple
🔍	機種名	iPhone 12 Pro Max
🔍	メモ	
🔍	利用形態	専有
👤	利用者	<input type="text" value="誤"/> <input type="button" value="選択..."/>
🔍	状態	利用可能

- [端末利用者選択画面] にて誤った [ユーザ ID] 選択肢 [削除] をクリック。
続いて正しい [ユーザ ID] を一覧から選択し [追加] をクリックし [OK] をクリック。

■	ユーザID
<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	122test
<input type="checkbox"/>	Accsg
<input type="checkbox"/>	AppTechApple
<input type="checkbox"/>	AppTechGoogle
<input type="checkbox"/>	AppTechMicrosoft
<input type="checkbox"/>	Gccsg
<input type="checkbox"/>	hasegawa
<input type="checkbox"/>	hasegawa2
<input type="checkbox"/>	iccsg

端末利用者	
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="誤"/>

追加 >> | << 削除

■	ユーザID
<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	122test
<input type="checkbox"/>	Accsg
<input checked="" type="checkbox"/>	AppTechApple
<input type="checkbox"/>	AppTechGoogle
<input type="checkbox"/>	AppTechMicrosoft
<input type="checkbox"/>	Gccsg
<input type="checkbox"/>	hasegawa
<input type="checkbox"/>	hasegawa2
<input type="checkbox"/>	iccsg

端末利用者	
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="AppTechApple"/>

追加 >> | << 削除

- [利用者] の欄に正しい [ユーザ ID] が入っていることを確認し [更新] をクリックして完了です。
利用者(ユーザ) に連絡いただき、再度アプリにログインができるかをご確認ください。

👤	利用者	<input type="text" value="12345678901234567890"/> 正	選択...
🔄	状態	利用可能 ▼	
更新			

- 2) [端末登録方式] が [事前登録のみ] で未登録だった場合、
 [端末識別が一致しません] というエラーが表示されます。
 ⇒端末 ID を事前登録することにより、アプリのログインが可能となります。



※[端末管理設定] の詳細に関しては、以下マニュアルをご参照ください。
 モバイルチョイス・アップゲート 管理者向マニュアル - 9. 端末管理設定 -
<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/appgate/common/pdf/setting.pdf#page=67>

- 端末 ID の確認 (ログイン失敗するスマートフォンでの操作)
 アプリ [モバイルチョイス AppGate] のログイン画面「企業 ID(認証キー)」入力欄に「#3050721#」と入力すると利用者(ユーザ) の [端末 ID] が表示されます。



- 端末 ID を管理画面に登録する
[端末管理] >> [端末情報管理] >> [新規追加] をクリック。

端末管理

端末情報管理

端末承認

端末管理設定

端末情報一括ダウンロード

端末情報一括アップロード

端末管理一覧

端末利用者管理

端末管理一覧

端末ID

アプリ種別 Android iOS iアプリ SIアプリ EZアプリ BlackBerry Windows10 M

キャリア docomo KDDI SoftBank イー・アクセス その他 未設定

メーカー

機種名

メモ

利用形態 専有 共有(手動) 共有(自動)

利用者 利用者なし

状態 利用停止 利用可能

検索 リセット クリア

新規追加...

[端末情報編集] > [端末 ID] にアプリ操作にて確認した [端末 ID] を入力します。
[利用者] 項目の右にある [選択] ボタンをクリック。

端末情報編集

端末管理

端末利用者管理

端末ID 51084755-2291-4897-A9EC-FD1EC889D0A2

アプリ種別 未設定

キャリア 未設定

メーカー

機種名

メモ

利用形態 専有

利用者 選択...

[端末利用者選択]

端末利用者を[ユーザID]の中から選び、[追加]ボタンをクリックします。

[端末利用者]欄にユーザIDが表示されていること確認し[OK]ボタンをクリック。

端末利用者選択

ユーザID

メモ

検索 リセット クリア

3/3ページ (25件)
1 2 3

<input type="checkbox"/>	ユーザID
<input type="checkbox"/>	test.yamamoto
<input type="checkbox"/>	tito
<input checked="" type="checkbox"/>	t.kanashima
<input type="checkbox"/>	Vincag
<input type="checkbox"/>	yo-kusaki

追加 >>

<< 削除

端末利用者

追加 >>

OK キャンセル

[登録] ボタンをクリックして [事前登録] 完了です。

利用者(ユーザ) に連絡し、アプリにログインできるかをご確認ください。

端末情報編集

端末管理 端末利用者管理

端末ID

アプリ種別

キャリア

メーカー

機種名

メモ

利用形態

利用者

状態

登録

⑨[当該端末の利用が許可されていません]

⇒ 管理者による [承認] 作業が必要になります。

• 管理者による[承認]操作方法

管理画面 [端末管理] >> [端末承認] >> [端末 ID] を入力し [検索] をクリック。

端末管理

端末情報管理
端末承認
端末管理設定
端末情報一括ダウンロード
端末情報一括アップロード

端末利用者管理

端末情報管理

端末管理一覧

端末ID

アプリ種別 Android iOS アプリ SIアプリ EZアプリ BlackBerry

キャリア docomo KDDI SoftBank イー・アクセス その他 未設定

メーカー

機種名

メモ

利用形態 専有 共有(手動) 共有(自動)

利用者

状態 利用停止 利用可能

利用開始日 ユーザ利用開始日のない端末のみ検索する
年 / 月 / 日 ☒ ~ 年 / 月 / 日 ☒

承認状況 未承認 承認済み 却下

管理者確認日 管理者確認日のない端末のみ検索する
年 / 月 / 日 ☒ ~ 年 / 月 / 日 ☒

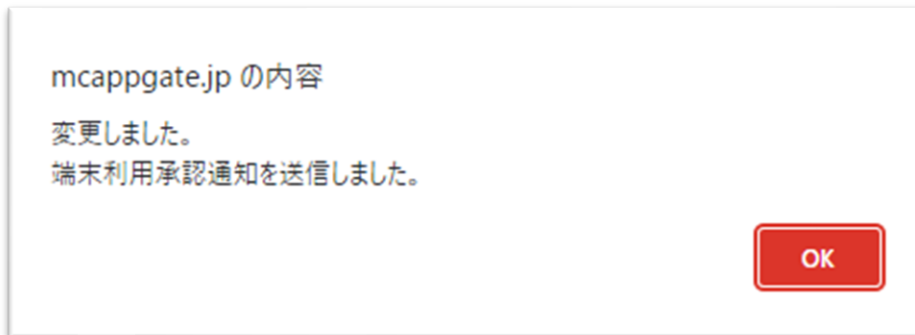
検索 リセット クリア

[承認状況]が [未承認] (または[却下]) になっている場合、
チェックボックスにチェックを入れ [承認] をクリックします。

<input checked="" type="checkbox"/>	▲利用者	端末ID	承認状況
<input checked="" type="checkbox"/>	1 kornishima	51004755-2261-4697-AMEG-FD1ECC88NDK2	未承認

利用停止 利用停止解除 承認 却下 削除

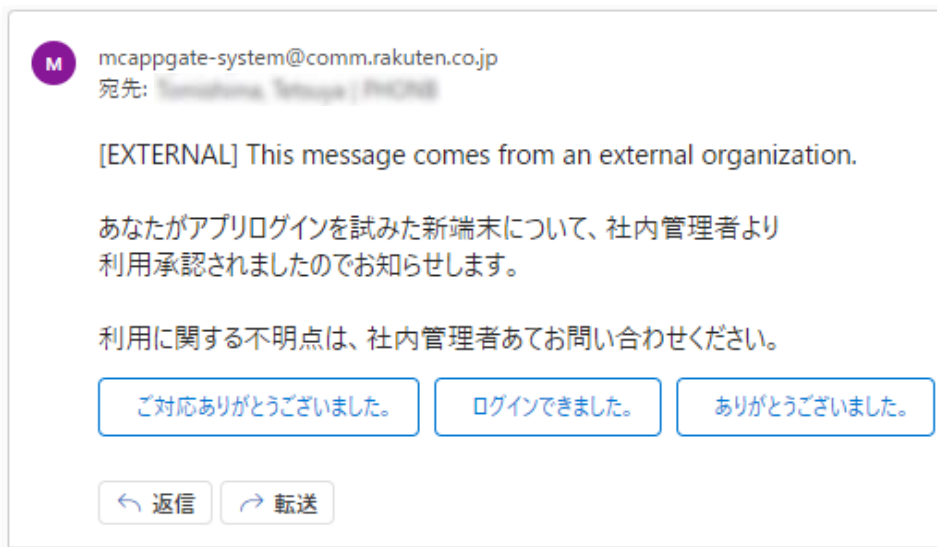
「端末利用承認通知を送信しました。」とポップアップが表示されます。
[OK] をクリックします。



[承認状況] が [承認済み] になればアプリのログインが可能になります。

<input type="checkbox"/>	▲利用者	端末ID	承認状況
<input type="checkbox"/>	11tamahana	51084755-2261-4897-ABEC-FD1ECB88D042	承認済み

また、利用者のユーザ情報に E-mail を登録してある場合、以下の内容のメールが送信されます。
件名：【重要】新端末が承認されました。再度ログインしてください。



ユーザ情報の編集方法は以下のマニュアルをご参照ください。

モバイルチョイス・アップゲート管理者向けマニュアル P.24
「5.ユーザ情報編集」

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/appgate/common/pdf/setting.pdf#page=24>

改訂履歴

版数	発行日	改訂履歴
第 1 版	2023 年 11 月 20 日	初版発行