

## 多要素認証の設定がうまくいかない場合（特に電話をかける方式の場合）

以下の A. ～ F. いずれかに該当していないかご確認ください。（Microsoft 社からの情報）

### A. 5 分に 5 回以上施行した場合

多要素認証の設定、および認証につきましては、セキュリティの関係上、5 分に 5 回を上限として試行いただく必要がございます。

認証や設定が上手くできなかつたり、認証が届いたにもかかわらず認証を実施しないなど、短時間に何度も施行した場合、不正なアクセスとみなされ、アカウントロックがかかります。

アカウントロックの詳しい詳細につきましては、セキュリティの関係上、公開されている情報はございません。

通常、アカウントロックがかかっている場合は、当窓口の検証や過去事例から、おおよその時間として約 30 分から 5 時間以上でロックが解除されるとみられます。

ロックが解除されるまで、認証の設定、および認証ができずサインインができない動作となるため、数時間以上お時間を空けていただき、再度認証の設定が可能であるか、ご確認をいただきますようお願いいたします。

また、ロックが解除された後も認証が届かない場合は、以下にご案内する項番 B ～ F の内容をご確認ください。

<参考情報>

[Azure AD Multi-Factor Authentication についてよく寄せられる質問](#)

### B. 電話に関する設定、および契約の問題

多要素認証における認証用電話への音声通話の発信および、SMS の送信は複数のプロバイダーから行っており、日本事業者のみでなく、海外事業者からの場合もございます。認証用電話への送信元（発信元）は、毎回同じ事業者から送信されるとは限らず、どの事業者から電話がかかってくるかを確認したり、事業者を指定することはできない動作となります。

また、発信者の電話番号につきましては、通常の電話番号以外に、発信者 ID を利用する場合があります。

発信者 ID をサポートしていない通信事業者から発信された場合は、受信したユーザーの電話機にて非通知にて通知される動作となります。

そのため、ご利用されている携帯電話のご契約プラン、フィルタリング設定、携帯電話機の設定などにて、非通知、および海外からの電話の受信がすべて許可されているかご確

認いただきますようお願いいたします。

また、携帯電話内の電話帳など、特定の電話番号以外から電話の着信が拒否されるような設定になっていないかも併せてご確認くださいませようをお願いいたします。

<参考情報>

[Azure AD Multi-Factor Authentication についてよく寄せられる質問](#)

### C. MNP (モバイルナンバーポータビリティ) をした電話番号の場合

当窓口にて複数の日本の通信事業者のホームページを確認したところ、MNP (モバイルナンバーポータビリティ) の制度を利用し、電話番号そのままに他社から現在の通信事業者へお乗り換えを行った場合、一部の海外通信事業者からの電話、および SMS の送受信ができない場合があることを確認いたしました。

項番 B にてご案内した通り、多要素認証における認証用電話への音声通話の発信および、SMS の送信は海外事業者からの場合もございます。

そのため、MNP を実施した電話番号の場合、認証が届かない可能性がございます。

その場合は、Microsoft Authenticator による認証のご利用をご検討くださいますようお願いいたします。

なお、詳細をお知りになりたい場合は、ご契約の事業者にご確認いただきますようお願いいたします。

### D. 電話番号の誤った入力方法の場合

認証用の電話番号を登録する際に、正しい入力方法で登録されていない場合に、認証が正しく届かない場合があります。

電話番号の設定として、国コードを設定する場合は、国内プレフィックスである電話番号の先頭の [0] は不要です。

電話番号の先頭の [0] がついたまま設定した場合、認証が届かなかったり、認証が正しく行われない場合がございます。

そのため、電話番号の入力方法をご確認いただきますようお願いいたします。

<電話番号の正しい入力方法>

例) +81 123456789

※ 上記は、国番号 日本 (+81)、電話番号 123456789

<参考情報>

[多要素認証の一般的な問題を解決する](#)

## E. 転送される動作になる場合

当窓口の過去事例から、認証が転送される動作になると、認証が正しく届かない場合があることを確認しております。

音声通話、および SMS を他の携帯電話や電話番号への転送設定を行っている場合は、解除した状態で認証が届くかご確認ください。

また、日本でご契約された携帯電話を海外でご利用することがある場合で、利用する電話や SMS の種類が国際電話、国際 SMS となる場合、通信の動作として転送と同様の動作になる可能性がございますこと、ご注意ください。

## F. 固定電話の場合

認証方法として登録が可能な電話番号の種類は、[認証用電話 (電話)]、[会社電話]、[代替の電話] の 3 種類ございます。

[認証用電話 (電話)] は、SMS と音声通話による認証が利用できる携帯電話の電話番号をご登録いただく必要がございます。

[代替の電話] と [会社電話] は、SMS による認証は利用できず、音声通話による認証のみ利用が可能となるため、携帯電話と固定電話のどちらの電話番号もご登録することが可能です。

そのため、固定電話を設定する場合は、[代替の電話]、もしくは [会社電話] に登録していただく必要がございます。

なお、現在の認証の初期セットアップの動作といたしまして、初期セットアップ画面では [認証用電話 (電話)] の項目は設定が可能です。[代替の電話] と [会社電話] は登録ができない動作となっております。

[代替の電話] もしくは [会社電話] を設定したい場合は、ユーザー自身で認証方法を管理するための [\[セキュリティ情報\] 画面](https://mysignins.microsoft.com/security-info) (https://mysignins.microsoft.com/security-info) にて 登録いただく必要がございます

また、固定電話の種類によっては認証のための電話がかかってこなかったり、電話がかかってきても正常に認証ができない場合があることを過去事例にて確認しております。

以下に、認証ができない可能性がある固定電話のタイプや特徴をご案内します。

- ・ PBX などの電話交換機のご利用されている場合
- ・ 光電話をご利用されている場合 (一部)
- ・ 電話を他の電話機や電話番号、内線に転送するタイプの設定やサービス
- ・ 電話システムを利用している場合
- ・ ダイヤルキーの[#] を押しても [#] として認識されないような電話機や電話回線を利用している場合

設定しようとしている固定電話が上記に該当する場合は、他の電話番号にご変更いただき認証が可能かご確認ください。