

KDDI SMARTアドレス帳

トラブルシューティングガイド

改訂日付:2026年1月7日

改訂履歴

改訂日付	修正箇所	修正内容
2026/1/7	全体	新規作成

はじめに

本書の目的

本書は、「KDDI SMARTアドレス帳」サービスをご利用中に、トラブルと思われることが生じた場合の原因および対処方法について説明しています。

目次

1. 管理画面に関するトラブル

- 1-1. 管理画面のログイン画面（通常）の操作トラブル
- 1-2. 管理画面のログイン画面（Microsoft365）の操作トラブル
- 1-3. 管理画面のパスワードを忘れた場合の操作トラブル
- 1-4. 管理画面のCSVインポートに関する操作トラブル

2. フルクラウドアプリに関するトラブル

- 2-1. フルクラウドアプリでエラーメッセージが表示されたら

3. 同期アプリに関するトラブル

- 3-1. 同期アプリでエラーメッセージが表示されたら（Android）
- 3-2. 同期アプリでエラーメッセージが表示されたら（iPhone）

4. ケータイアプリに関するトラブル

- 4-1. ケータイアプリでエラーメッセージ表示されたら

1. 管理画面に関するトラブル

1-1. 管理画面のログイン画面（通常）の操作トラブル

管理画面からログインする際、問題発生時はエラーが表示される場合があります。

下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
管理画面ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
メールアドレス、またはパスワードが間違っています	<ul style="list-style-type: none"> 間違ったID（メールアドレス）を入力した。 間違ったパスワードを入力した。 アカウント発行後にパスワードを未設定の状態でログインしようとした。 ユーザー（アカウント）が発行されていないか、削除されている状態でログインしようとした。 非メールアドレス形式でIDが入力された状態でログインしようとした。 	IDとパスワードをお間違のないようにもう一度入力してご確認ください。
ログイン失敗回数が規定を超えたため、アカウントはパスワードロックされました	パスワードを10回間違えてログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただいてからログインをお試しください。
アカウントがパスワードロックされています	パスワードロック状態でログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただいてからログインをお試しください。
システム側でアクセス制限が設けられているため、認証に失敗しました。管理者にお問合せ下さい。	システム設定で「Lv.0 一般ユーザーのWEB管理画面へのアクセス権限」を「WEB管理画面へのアクセス権限を与えない」に設定している状態で、一般ユーザーがログインしようとした。	<ul style="list-style-type: none"> ログインしようとしたユーザーの権限を変更するか、「Lv.0 一般ユーザーのWEB管理画面へのアクセス権限」の設定を変更する必要があります。管理者権限を持つ方に確認してください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました	EntraID連携時にFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。
SSO機能を利用しているお客様は、Microsoft365でログインしてください	EntraIDシングルサインオン利用時に通常ログインをしようとした。 (例外は統括管理者になります)	ログイン画面の「Microsoft365」を選択してログインしてください。
管理者によりアカウントロックされているため、ログインできません	強制アカウントロック状態の場合にログインしようとした。	管理者権限を持つ方に解除を依頼してください。
KDDI Business ID用のログイン画面をご使用ください	KBIアカウントの場合に通常ログインをしようとした。	ログイン画面の「KDDI Business ID」を選択してログインしてください。

1-2. 管理画面のログイン画面（Microsoft365）の操作トラブル

管理画面からMicrosoft365のログインする際、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
管理画面からMicrosoft365ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
SSOアクセスコードが間違っています 正しい値を入力してください	間違ったSSOアクセスコードを入力した。	正しいSSOアクセスコードを入力して再度お試しください。 ※ 正しいSSOアクセスコードが不明な場合は管理者権限を持つ方に確認してください。
SSOが未利用になっています SSOの利用状況を確認ください	EntraID連携設定のシングルサインオンで「利用する」にチェックが入っていない状態で、Microsoft365ログイン時にSSOアクセスコードを入力した。	統括管理者で管理画面にログインして、EntraID連携設定をご確認ください。
システム側でアクセス制限が設けられているため、認証に失敗しました 管理者にお問い合わせ下さい	システム設定で「Lv.0 一般ユーザーのWEB管理画面へのアクセス権限」を「WEB管理画面へのアクセス権限を与えない」に設定している状態で、一般ユーザーがログインしようとした。	ログインしようとしたユーザーの権限を変更するか、「Lv.0 一般ユーザーのWEB管理画面へのアクセス権限」の設定を変更する必要があります。 管理者権限を持つ方に確認してください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました	EntraID連携時にFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。
SMARTアドレス帳に存在しないアカウントのためログインできません	EntraIDには存在するがSMARTアドレス帳に存在しないアカウントでログインしようとした。	ユーザーがアカウント作成用グループに所属しているかご確認ください。 詳細は EntraID連携ガイド を参照ください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました	EntraIDの同期処理でFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。
認証処理に失敗しました 管理者にお問い合わせ、EntraID側の設定見直しを依頼してください	EntraIDからアクセストークンの取得に失敗した。	EntraID連携設定をご確認ください。 詳細は EntraID連携ガイド を参照ください。
管理画面でパスワードを再発行しようとした際に下記メッセージが表示された場合		
例) 管理画面(https://ksa.kddi.ne.jp/)にアクセスして「パスワードを忘れた場合」を選択してメールアドレスを入力して「メールを送信」を押下した際にエラーメッセージが表示された。		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
EntraIDとの同期失敗のためロックされたアカウントのパスワード変更是できません	メールアドレスにFatalエラー対象のアカウントが入力されている場合	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。

1-3.管理画面のパスワードを忘れた場合の操作トラブル

管理画面のログインにある「パスワードを忘れた場合」をご利用する際、問題発生時はエラーが表示される場合があります。

下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
管理画面でパスワードを再発行しようとした際に下記メッセージが表示された場合		
例) 管理画面(https://ksa.kddi.ne.jp/)にアクセスして「パスワードを忘れた場合」を選択してメールアドレスを入力して「メールを送信」を押下した際にエラーメッセージが表示された。		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
SSO機能を利用しているお客様は、パスワードの変更を行えません EntraID側で変更してください	メールアドレスがEntraIDシングルサインオン利用アカウント、かつ、統括管理者以外のユーザーを入力した。	パスワードはEntraID側で変更してください。
KDDI Business ID連携をしているお客様は、パスワードの変更を行えません KDDI Business IDのシステムで変更してください	メールアドレスがKBI連携利用アカウントを入力した。	パスワードはKDDI Business ID側で変更してください。
パスワードを再設定する際に下記メッセージが表示された場合		
例) 管理画面(https://ksa.kddi.ne.jp/)にアクセスして「パスワードを忘れた場合」からのメールを受信して、ログインパスワード再設定メール内のリンクにアクセスして新パスワードを入力した際にエラーメッセージが表示された。		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
システム側でパスワード変更制限が設けられているため、変更に失敗しました 管理者にお問い合わせください	システム設定で「Lv.0 一般ユーザーのパスワードの変更権限」を「変更権限を与えない」に設定している状態で、一般ユーザーがパスワードを変更しようとした。	管理者権限を持つ方に「Lv.0 一般ユーザーのパスワードの変更権限」の設定を変更をするか、管理者側でパスワードを設定するよう依頼してください。
ご利用開始手続きの開始期限が過ぎているか、既にお手続きが完了しています 今回が始めてのご利用の場合、管理者へお手続き期限の延長をご依頼下さい	お手続き有効期限が切れているか、既にパスワードを設定済みのIDを入力した。	パスワードを設定済みの場合は、ログイン画面からログインをお試しください。 ログイン画面からログインできない場合は、お手続き有効期限の延長、またはパスワードを設定いただくよう管理者権限を持つ方に依頼してください。
管理者によりアカウントロックされているため、パスワードの変更を行えません	入力したメールアドレスが強制アカウントロックされているIDを入力した。	管理者権限を持つ方に解除を依頼してください。

1-4. 管理画面のCSVインポートに関する操作トラブル

管理画面からCSVインポートをご利用する際、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
CSVインポート時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
入力されたファイルは正しい形式ではありません	形式が不正なファイルをアップロードした。	エクスポートしたファイルをご利用ください。
ファイルのサイズが上限を超えています	サイズが2MB以上のファイルをアップロードした。	2MBを超えないようにファイルを修正してからインポートください。
更新対象となるデータが含まれていません	更新対象データが無いファイルをアップロードした。	操作フラグに「UPDATE」または「DELETE」を入力してください。 詳細はマニュアルを参照してください。
CSV xx行目: 更新指定されたID(xxxx)に紐づく会社連絡先は存在しません	操作フラグに「UPDATE」をしている行で存在しないIDを指定している (削除されたアドレス帳のIDを指定している場合など) ファイルをアップロードした。	再度エクスポートしたCSVファイルをご利用ください。 (IDは自動採番されるため任意のIDは指定できません。)
CSV xx行目: 削除指定されたID(xxxx)に紐づく会社連絡先は存在しません	操作フラグに「DELETE」をしている行で存在しないIDを指定している (削除されたアドレス帳のIDを指定している場合など) ファイルをアップロードした。	再度エクスポートしたCSVファイルをご利用ください。 (IDは自動採番されるため任意のIDは指定できません。)
CSV xx行目: 全ての同期アプリのタブ設定を無効化することは出来ません	フルクラウドモードがOFF、かつ、すべてのタブ表示がOFFのファイルをアップロードした。	同期アプリのクラウドタブ表示／個人タブ表示／共有タブ表示のいずれかをONして再度インポートしてください。
CSV xx行目: 同期アプリのタブ設定で利用しない機能はCardDAVの同期を設定できません	<ul style="list-style-type: none"> フルクラウドモードがOFF、かつ共有アドレス帳タブOFF、かつ共有同期ONのファイルをアップロードした。 フルクラウドモードがOFF、かつ個人アドレス帳タブOFF、かつ個人同期ONのファイルをアップロードした。 	同期アプリのクラウドタブ表示／個人タブ表示／共有タブ表示のいずれかをONして再度インポートしてください。
CSV xx行目: KBI連携で生成されたデータのためKBI側で削除してください	KBI連携対象データに対して、操作フラグに「DELETE」が指定されているファイルをアップロードした。	KBI連携のアドレスデータはSMARTアドレス帳側での操作で削除できません。 KDDI Business ID(KBI)側で削除してください。
CSV xx行目: EntraID連携で生成されたデータのためEntraID側で削除してください	EntraID連携対象データに対して、操作フラグに「DELETE」が指定されているファイルをアップロードした。	EntraID連携のアドレスデータはSMARTアドレス帳側での操作で削除できません。 EntraID側で削除してください。
CSV xx行目: ID欄が空のため、アドレスを削除することができません	操作フラグに「DELETE」が指定されている行でIDが空欄のファイルをアップロードした。	自動採番されたIDの行に対してDELETE指定による削除が可能です。

発生状況

CSVインポート時に下記メッセージが表示された場合

例) 管理画面(<https://ksa.kddi.ne.jp/>)にアクセスして会社アドレス帳CSVのインポート時にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
CSV xx行目 (フルクラウドモード) : 強制アカウントロック中のため変更できません	強制アカウントロック中のアカウントに対して、フルクラウドモード(利用モード)がONからOFFに変更されているファイルをアップロードした。	強制アカウントロックを解除してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (権限レベル) : 強制アカウントロック中のため統括管理者にすることはできません	強制アカウントロック中のアカウントに対して、権限レベルが3を指定しているファイルをアップロードした。	強制アカウントロックを解除してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: アカウントが存在しないため、移行メールアドレスの削除ができません	アカウントを新規作成する際(アカウントフラグをOFFからONに更新時)に、移行メール送信フラグ=ON、かつ移行メール送信先アドレスがブランクのファイルをアップロードした。	移行メール送信フラグをOFFにするか、移行メール送信先アドレスを入力して再度インポートしてください。
CSV xx行目 (電話番号x) : 形式が間違っています	電話番号に半角英数記号以外が入力されているファイルをアップロードした。	半角英数記号60文字以内に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (メールアドレスx) : 形式が間違っています	メールアドレスに半角以外が入力されているファイルをアップロードした。	半角250文字以内に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (誕生日) : 正しい日付ではありません	誕生日にyyyy/mm/dd形式ではないファイルをアップロードした。	正しい日付 (yyyy/mm/dd形式)に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (記念日) : 正しい日付ではありません	記念日にyyyy/mm/dd形式ではないファイルをアップロードした。	正しい日付 (yyyy/mm/dd形式)に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (血液型) : 形式が間違っています	血液型にA型、B型、O型、AB型以外が入力されているファイルをアップロードした。	A型、B型、O型、AB型のいずれかに修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (星座) : 形式が間違っています	星座に牡羊座、牡牛座、双子座、蟹座、獅子座、乙女座、天秤座、蠍座、射手座、山羊座、水瓶座、魚座、蛇遺座以外が入力されているファイルをアップロードした。	牡羊座、牡牛座、双子座、蟹座、獅子座、乙女座、天秤座、蠍座、射手座、山羊座、水瓶座、魚座、蛇遺座のいずれかに修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (移行メール送信先アドレス) : 重複しています	移行メール送信先アドレスが重複しているファイルをアップロードした。	他アカウントに設定されている移行メール送信先アドレスを修正するか、他のメールアドレスを入力して再度インポートしてください。
CSV xx行目 (移行メール送信先アドレス) : 形式が間違っています	移行メール送信先アドレスに半角以外が入力されているファイルをアップロードした。	半角250文字以内に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (権限レベル) : 形式が間違っています	権限レベルに0、1、2、3以外の値が設定されているファイルをアップロードした。	0、1、2、3のいずれかに修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: "_"はグループ名に使用出来ません	グループ名に_が含まれているファイルをアップロードした。	グループ名を修正してから再度インポートしてください。

発生状況

CSVインポート時に下記メッセージが表示された場合

例) 管理画面(<https://ksa.kddi.ne.jp/>)にアクセスして会社アドレス帳CSVのインポート時にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
CSV xx行目: 端末固有IDが空白の状態で登録済みには設定できません	認証済みフラグにYESが入力されている、かつ端末固有IDがブランクのファイルをアップロードした。	認証済みフラグをNOにして再度インポートしてください。
CSV xx行目: CSV内でIDが重複しています: (XXX)	UPDATE、DELETEのIDが重複しているファイルをアップロードした。	UPDATEまたはDELETEのいずれかに修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目 (認証済みフラグ) : 形式が間違っています	認証済みフラグにYES、NO以外が入力されているファイルをアップロードした。	YESまたはNOのいずれかに修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: 更新対象の端末情報が存在しません: (XXX)	存在しないIDを指定しているファイルをアップロードした。 (削除されたアドレス帳のIDを指定している場合など)	再度エクスポートしたCSVファイルをご利用ください。 (IDは自動採番されるため任意のIDは指定できません。)
CSV xx行目: 削除対象の端末情報が存在しません: (XXX)	存在しないIDを指定しているファイルをアップロードした。 (削除されたアドレス帳のIDを指定している場合など)	再度エクスポートしたCSVファイルをご利用ください。 (IDは自動採番されるため任意のIDは指定できません。)
CSV xx行目 (アカウント用アドレス) : 形式が間違っています	アカウント用アドレスにメールアドレス形式ではない、または空白のファイルをアップロードした。	半角250文字以内のメールアドレス形式に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: 登録/更新対象のアカウント用アドレスは存在していません:xxxx@mail.com	アカウント用アドレスとして登録されていないメールアドレスが入力されているファイルをアップロードした。	アカウントとして登録後に再度インポートを実行するか、メールアドレスを修正してください。
CSV xx行目 (認証用キャリアアドレス) : 形式が間違っています	認証用キャリアアドレスにメールアドレス形式ではない、または空白のファイルをアップロードした。	半角250文字以内のメールアドレス形式に修正してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: CSV内でアカウント用アドレスと端末固有IDが重複しています:xxxx@mail.com xxxx	アカウント用アドレスと端末固有IDが複数存在するファイルをアップロードした。	重複を解消してから再度インポートしてください。
CSV xx行目: アカウント用アドレス、端末固有IDはすでに登録されています:xxxx@mail.com xxxx	アカウント用アドレスと端末固有IDがすでに登録されているファイルをアップロードした。	新規登録する場合は端末固有IDを空欄にして再度インポートしてください。
CSV xx行目: 強制アカウントロックされているため更新できません	強制アカウントロックされているIDのフルクラウドモードをOFFに指定したファイルをアップロードした。	強制アカウントロックを解除してから再度インポートしてください。

2. フルクラウドアプリに関するトラブル

2-1. フルクラウドアプリでエラーメッセージが表示されたら

スマートフォンで「SMARTアドレス帳 for Full Cloud」アプリケーションをご利用している際に、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

※ Android／iPhoneどちらも共通でエラーメッセージが表示されます。

発生状況		
ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
ログインできませんでした。入力されたログインID、またはパスワードが誤っています。(エラーコード：100)	<ul style="list-style-type: none"> ・間違ったID（メールアドレス）、または、パスワードを入力した。 ・アカウント発行後にパスワードを未設定の状態でログインしようとした。 ・ユーザー(アカウント)が発行されていないか、削除されている状態でログインしようとした。 ・非メールアドレス形式でIDが入力された状態でログインしようとした。 	<p>管理画面にログイン可能な状態かご確認いただき、IDとパスワードをお間違いないようにもう一度入力してご確認ください。</p> <p>管理画面にログインできない場合は、管理者権限を持つ方に確認してください。</p>
パスワードを一定回数以上連続で誤ったため、入力されたログインIDは利用できません。管理者に連絡してください。(エラーコード：103)	パスワードロック状態でログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただきながらログインをお試しください。
入力されたログインIDで利用可能な端末が規定数を超えてます。PCサイトの個人設定画面から必要ない端末情報を消去してください。(エラーコード：104)	端末管理に端末情報が5台登録されている状態でログインしようとした。	管理画面にログインして端末管理から端末情報を解除してください。 または、管理者に解除を依頼してください。
ご利用されているネットワークからはアクセスが許可されていません。(エラーコード：105)	ログイン時にIP制限に引っかかった。	許可されているIPでログインしてください。または、管理者に依頼して、アクセスIPを管理画面のIP制限で許可してください。
利用モードが異なるため、別のアプリをインストールする必要があります。管理者へお問い合わせください。(エラーコード：110)	利用アカウントがフルクラウドモードで「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリにログインした。 または、同期モードで「SMARTアドレス帳 for Full Cloud」アプリにログインしようとした。	管理者権限を持つ方に利用モードを確認してください。 Playストアから別アプリをインストールしてログインください。
管理者による強制アカウントロック中のため利用できません。(エラーコード：111)	強制アカウントロック状態でログインしようとした。	管理者権限を持つ方に解除を依頼してください。
アクセスが許可されていない端末のためログインできません。(エラーコード：112)	MDM連携のログイン制限を利用している。かつ、MDMから配布されるKeyIDが一致しない状態でログインしようとした。	KeyIDをご確認ください。 詳細はマニュアルを参照ください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました。(エラーコード：113)	EntraID連携機能を利用して、入力されたアカウントが同期処理でFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。

発生状況

ログイン時に下記メッセージが表示された場合

例) フルクラウドアプリでID、パスワードを入力して、ログインボタンを押下した際にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
SSO機能を利用しているお客様は、Microsoft365でログインしてください。	EntraID連携機能を利用しておあり、かつSSO利用の状態でログインしようとした。	「Microsoft365でログイン」からログインください。
サーバーに接続できませんでした。電波状況の良いところでご利用ください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

Microsoft365ログイン時に下記メッセージが表示された場合

例) フルクラウドアプリで「Microsoft365でログイン」を選択して、SSOアクセスコードを入力して次へを押下した際にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
ネットワークに接続できません。通信環境が良い場所で再度お試しください。	圏外時や通信状況が悪い状態などの場合に、SMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。
Chromeがインストールされていないため、Microsoft 365 のログイン画面を開けません。 詳細はマニュアルを参照ください。	Chromeアプリが存在しない状態でログインしようとした。	Chromeアプリをインストールして再度実行してください。

ログイン中の操作時に下記メッセージが表示された場合

例) ログイン後のフルクラウドアプリを操作中にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
IDまたはパスワードが変更されているため、ログアウトします。 (エラーコード: 100)	アカウントが削除された。 または、パスワードが変更された。	管理者権限を持つ方にアカウントが有効か確認してください。
利用モードが異なるため、別のアプリをインストールする必要があります。管理者へお問い合わせください。 (エラーコード: 110)	管理者権限を持つ方が利用モードを変更した。	管理者権限を持つ方に確認してください。 利用モードがフルクラウドモードの場合は「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリをPlayストアからインストールしてご利用する必要があります。 また、同期モードの場合は「SMARTアドレス帳 for Full Cloud」アプリを利用する必要があります。
管理者による強制アカウントロック中のため利用できません。 (エラーコード: 111)	管理者権限を持つ方が強制アカウントロックにした。	管理者権限を持つ方に解除を依頼してください。

3. 同期アプリに関するトラブル

3-1. 同期アプリでエラーメッセージが表示されたら (Android)

Android端末で「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリケーションをご利用している際に、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
ログインできませんでした。入力されたログインID、またはパスワードが誤っています。(エラーコード: 100)	<ul style="list-style-type: none"> 間違ったID（メールアドレス）を入力した。 間違ったパスワードを入力した。 アカウント発行後にパスワードを未設定の状態でログインしようとした。 ユーザー(アカウント)が発行されていないか、削除されている状態でログインしようとした。 非メールアドレス形式でIDが入力された状態でログインしようとした。 	管理画面にログイン可能な状態かご確認いただき、IDとパスワードをお間違いないようにもう一度入力してご確認ください。
パスワードを一定回数以上連続で誤ったため、入力されたログインIDは利用できません。管理者に連絡してください。(エラーコード: 103)	パスワードロック状態でログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただいてからログインをお試しください。
入力されたログインIDで利用可能な端末が規定数を超えてます。PCサイトの個人設定画面から必要ない端末情報を消去してください。(エラーコード: 104)	端末管理に端末情報が5台登録されている状態でログインしようとした。	管理画面にログインして端末管理から端末情報を解除してください。または、管理者に解除を依頼してください。
ご利用されているネットワークからはアクセスが許可されていません。(エラーコード: 105)	ログイン時にIP制限に引っかかった。	許可されているIPでログインしてください。または、管理者に依頼して、アクセスIPを管理画面のIP制限で許可してください。
利用モードが異なるため、別のアプリをインストールする必要があります。管理者へお問い合わせください。(エラーコード: 110)	利用アカウントがフルクラウドモードで「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリにログインした。または、同期モードで「SMARTアドレス帳 for Full Cloud」アプリにログインしようとした。	管理者権限を持つ方に利用モードを確認してください。Playストアから別アプリをインストールしてログインください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました。(エラーコード: 113)	EntraID連携機能を利用してあり、入力されたアカウントが同期処理でFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。
SSO機能を利用しているお客様は、Microsoft365でログインしてください。	EntraID連携機能を利用してあり、かつSSO利用でログインしようとした。	「Microsoft365でログイン」からログインください。
サーバーに接続できませんでした。	閑散時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

発生状況**Microsoft365ログイン時に下記メッセージが表示された場合**

例) Androidの同期アプリで「Microsoft365でログイン」を選択して、SSOアクセスコードを入力して次へを押下した際にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
ネットワークに接続できません。通信環境が良い場所で再度お試しください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

KDDI Business IDログイン時に下記メッセージが表示された場合

例) Androidの同期アプリで「KDDI Business IDでログイン」を選択してログイン時にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
ネットワークに接続できません。通信環境が良い場所で再度お試しください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

ログイン中の操作時に下記メッセージが表示された場合

例) Androidの同期アプリにログインした後、操作中にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
プロフィールを編集する権限がありません。システム管理者にお問い合わせください。 (エラーコード : 202)	管理画面のシステム設定で「Lv.0一般ユーザーのプロフィール編集権限」が、「編集権限を与えない」に設定されている場合、かつ、一般ユーザー(Lv.0)権限の方がプロフィールを編集した。	管理者に確認してください。

3-2. 同期アプリでエラーメッセージが表示されたら (iPhone)

iPhone端末で「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリケーションをご利用している際に、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
ログインできませんでした。入力されたログインID、またはパスワードが誤っています。(エラーコード：100)	<ul style="list-style-type: none"> 間違ったID（メールアドレス）を入力した。 間違ったパスワードを入力した。 アカウント発行後にパスワードを未設定の状態でログインしようとした。 ユーザー(アカウント)が発行されていないか、削除されている状態でログインしようとした。 非メールアドレス形式でIDが入力された状態でログインしようとした。 	管理画面にログイン可能な状態かご確認いただき、IDとパスワードをお間違いないようにもう一度入力してご確認ください。
パスワードを一定回数以上継続で誤ったため、入力されたログインIDは利用できません。管理者に連絡してください。(エラーコード：103)	パスワードロック状態でログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただいてからログインをお試しください。
システム側でアクセス制限が設けられているため、認証に失敗しました。管理者にお問い合わせ下さい。	端末管理に端末情報が5台登録されている状態でログインしようとした。	管理画面にログインして端末管理から端末情報を解除してください。または、管理者に解除を依頼してください。
ご利用されているネットワークからはアクセスが許可されていません。(エラーコード：105)	ログイン時にIP制限に引っかかった。	アクセスIPを管理画面のIP制限で許可してください。
利用モードが異なるため、別のアプリをインストールする必要があります。管理者へお問い合わせください。(エラーコード：110)	利用アカウントがフルクラウドモードで「SMARTアドレス帳 for Local Sync」アプリにログインした。または、同期モードで「SMARTアドレス帳 for Full Cloud」アプリにログインしようとした。	管理者権限を持つ方に利用モードを確認してください。 Playストアから別アプリをインストールしてログインください。
EntraIDとの同期失敗のため、アカウントはロックされました。(エラーコード：113)	EntraID連携機能を利用しておあり、入力されたアカウントが同期処理でFatalエラーを発生させたアカウントでログインしようとした。	EntraIDでFatalエラーが発生した場合については EntraID連携ガイド を参照ください。
SSO機能を利用しているお客様は、Microsoft365でログインしてください。	EntraID連携機能を利用しておあり、かつSSO利用の場合にログインしようとした。	「Microsoft365でログイン」からログインください。
接続できません。電波状況のよいところでご利用ください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

発生状況**Microsoft365ログイン時に下記メッセージが表示された場合**

例) iPhoneの同期アプリで「Microsoft365でログイン」を選択して、SSOアクセスコードを入力して次へを押下した際にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
ネットワークに接続できません。通信環境が良い場所で再度お試しください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

KDDI Business IDログイン時に下記メッセージが表示された場合

例) iPhoneの同期アプリで「KDDI Business IDでログイン」を選択してログイン時にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
ネットワークに接続できません。通信環境が良い場所で再度お試しください。	圏外時などSMARTアドレス帳サーバーと通信が接続できない状態でログインしようとした。	通信環境をご確認ください。

ログイン中の操作時に下記メッセージが表示された場合

例) iPhoneの同期アプリにログインした後、操作中にエラーメッセージが表示された。

表示メッセージ	発生原因	対処方法
サーバでエラーが発生しました。お手数ですが、サポートへお問い合わせください。 (エラーコード: 900)	アプリのログインIDと、CardDAVアカウントのIDが一致していない状態で、連絡先詳細表示画面で「情報をもっと見る」を押下した。	同じIDでアプリのログイン、および、CardDAVを設定してください。
プロフィールを編集する権限がありません。システム管理者にお問い合わせください。 (エラーコード: 202)	管理画面のシステム設定で「Lv.0 一般ユーザーのプロフィール編集権限」が、「編集権限を与えない」に設定されている場合、かつ、一般ユーザー(Lv.0)権限の方がプロフィールを編集しようとした。	管理者に確認してください。

4. ケータイアプリに関するトラブル

4-1. ケータイアプリでエラーメッセージが表示されたら

ケータイ端末でSMARTアドレス帳アプリケーションをご利用している際に、問題発生時はエラーが表示される場合があります。下表をご確認いただき対処をお願いいたします。

発生状況		
ログイン時に下記メッセージが表示された場合		
表示メッセージ	発生原因	対処方法
ログインに失敗しました。入力されたログインID、またはパスワードが誤っています。(エラーコード：100)	<ul style="list-style-type: none"> 間違ったID（メールアドレス）を入力した。 間違ったパスワードを入力した。 アカウント発行後にパスワードを未設定の状態でログインしようとした。 ユーザー(アカウント)が発行されていないか、削除されている状態でログインしようとした。 非メールアドレス形式でIDが入力された状態でログインしようとした。 	管理画面にログイン可能な状態かご確認いただき、IDとパスワードをお間違いないようにもう一度入力してご確認ください。
サーバーでエラーが発生しました。お手数ですが、サポートへ問い合わせてください。(エラーコード：101)	アプリタブ設定の共有、個人のいずれかのタブを表示する、かつ、「スマートフォン・アプリと同期する」がオフになっている状態でログインしようとした。	アプリタブ設定の「スマートフォン・アプリと同期する」をオンにしてからログインをお試しください。
パスワードを一定回数以上継続で誤ったため、入力されたログインIDは利用できません。管理者に連絡してください。(エラーコード：103)	パスワードロック状態でログインしようとした。	1時間経過後、または、管理者にパスワードロックを解除いただいてからログインをお試しください。
入力されたログインIDで利用可能な端末が規定数を超えています。PCサイトの個人設定画面から必要な端末情報を消去してください。(エラーコード：104)	端末管理に端末情報が5台登録されている状態でログインしようとした。	管理画面にログインして端末管理から端末情報を解除してください。または、管理者に解除を依頼してください。
ご利用されているネットワークからはアクセスが許可されていません。(エラーコード：105)	ログイン時にIP制限に引っかかった。	アクセスIPを管理画面のIP制限で許可してください。
利用モードが異なるため、別のアプリをインストールする必要があります。管理者へお問い合わせください。(エラーコード：110)	利用アカウントがフルクラウドモードでアプリにログインしようとした。	ケータイ端末のアプリはフルクラウドモードではご利用できません。管理者権限を持つ方に同期モードに変更するように依頼してください。