

## 端末認証エラー発生時の初期化手順

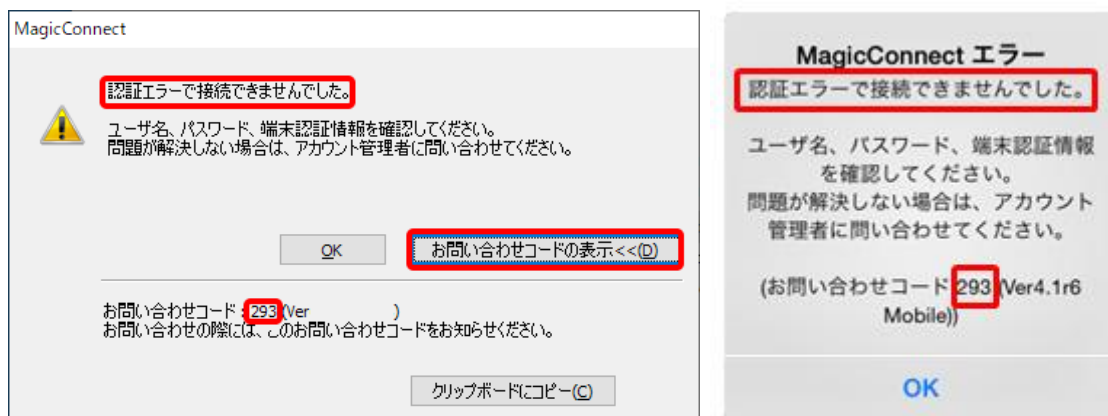
マジックコネクト・モバイルや端末認証型のビューアプログラムでは、初回ログイン時に端末の固有情報がマジックコネクトサーバへ登録され、アカウントと端末が紐づけられます。

そのため、手元端末を変更すると「お問い合わせコード:293」の認証エラーが発生し、ログインできなくなります。

本手順書では、端末変更時の認証エラーを解消するための初期化手順をご案内します。

### 一般ユーザに表示されるエラー

マジックコネクトへのログイン時、認証エラーが表示されます。



一般ユーザに表示されるエラーでは、ユーザ名が間違っている、パスワードが間違っている、端末認証情報の不一致などは、全て「お問い合わせコード:293」の認証エラーとなり、区別できません。アカウント管理者が管理機能のアクセス履歴で確認する必要があります。

## アカウント管理者による、エラー理由の確認と初期化作業

### Step 1

アカウント管理者向けの「管理機能」にアクセスします。

[管理機能\(https://www.magicconnect.net/support/tool/support-access.php\)](https://www.magicconnect.net/support/tool/support-access.php)

### Step 2

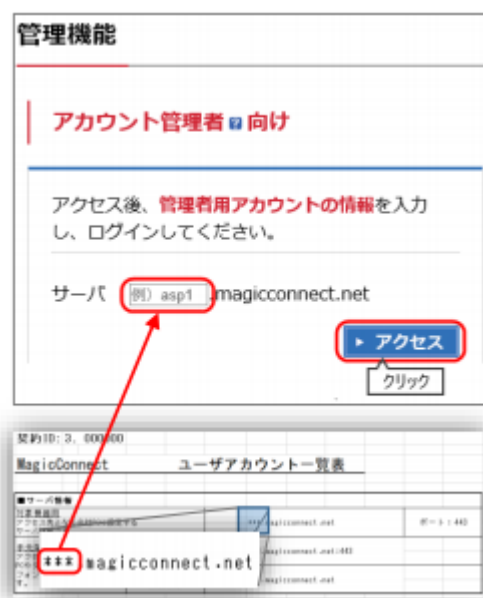
「アカウント管理者向け」項目の「サーバ」欄にサーバのホスト部分を入力し、「アクセス」をクリックします。

サーバ情報は「ユーザアカウント一覧表」に記載されています。たとえば、サーバ情報が

「asp1.magicconnect.net」の場合は「asp1」

「fuji.magicconnect.net」の場合は「fuji」

と入力します。



### Step 3

「ユーザアカウント一覧表」の「■管理者アカウント／仮パスワード」行に記載されている、「管理者用アカウント」を「ユーザ名」欄に入力します。

「パスワード」欄にパスワードを入力し、「ログイン」をクリックします。

ユーザ認証

ユーザ名とパスワードを入力してください。

ユーザ名

パスワード

契約ID: 3, 000000

MagicConnect ユーザアカウント一覧表

■サーバ情報			
対象装置用		***.magicconnect.net	ポート: 443
アクセス先となる会社FQDNに設定するサーバ情報です。			
主要端末用	Windows	***.magicconnect.net:443	
アクセスに使用するPCやタブレット、スマートフォンに設定するサーバ情報です。			
	iOS	***.magicconnect.net	
	Android	***.magicconnect.net	

■管理者用アカウント／仮パスワード(\*)

<input type="text" value="管理者用アカウント"/>	<input type="password" value="仮パスワード"/>
----------------------------------------	-----------------------------------------

### Step 4

「アカウント管理用メニュー」から「アクセス履歴の表示」をクリックします。

メニュー

ようこそ **account.admin** さん。

このページは、MagicConnect契約アカウントのアカウント管理用メニューです。

ご利用になりたいメニューを選択してください。

[アクセス履歴の表示](#)

[ユーザ管理](#)

[グループ化](#)

## Step 5

アクセス履歴画面で、[種別:ビューアのみ]、[認証結果:全ての接続]を選択し、[更新]を押して履歴を表示します。

種別  ビューアのみ  クライアントのみ  ビューアとクライアント  
認証結果  認証に成功した接続のみ  認証に失敗した接続のみ  全ての接続  
拡張表示  接続先クライアントを表示  接続元ビューアを表示  
更新

## Step 6

ユーザ名と日時から、「認証エラーの理由」を確認します。

ユーザ名		累計接続時間		user1		33分 36秒	
接続開始時刻	接続終了時刻 ▲	接続時間	接続元アドレス	MACアドレス	認証結果		
11/15 10:16:55	11/15 10:16:55	-			失敗：MCビューアから送信されたパスワードと、サーバに登録されているパスワードが異なります。 <a href="#">詳細</a>		
11/15 10:17:00	11/15 10:29:23	12分 23秒			成功		
11/15 10:36:42	11/15 10:36:42	-			失敗：MCビューアから送信されたパスワードと、サーバに登録されているパスワードが異なります。 <a href="#">詳細</a>		
11/15 10:36:47	11/15 10:36:47	-			失敗：端末認証情報が登録されていません。		

端末認証情報が変化した場合、認証エラー理由は下記2つのどちらかになります。

「失敗：サーバに登録されている端末認証情報と接続元端末の当該情報が異なるので接続できません。」

「失敗：端末認証対応ではない MC ビューアからの接続はユーザ管理により許可されていません。」

上記の認証エラー理由に合致する場合、Step7に進み、端末認証情報を初期化してください。

上記以外の認証エラー理由の場合、本手順書の対象外です。「[接続時に認証エラーが発生した場合の対処方法](#)」により対処をお願いします。

## Step 7

ページ上部のメニューバーから「ユーザ管理」を選択します。

メニュー アクセス履歴 **ユーザ管理** グループ化 セキュリティ パスワード変更 ログアウト

## Step 8

端末認証情報を変更するユーザを選択し、「端末認証 情報」欄にある「初期化する」に チェックを入れ、[更新]を押します。更新してよいか尋ねるメッセージが表示されたら「OK」をクリックします。

The screenshot shows the 'ユーザ管理' (User Management) interface. The '一括管理' (Batch Management) tab is active. The user 'user1' is selected. The '端末認証 情報' (Terminal Authentication Information) section is highlighted, showing '登録済み (初期化されます)' (Registered (will be initialized)) and the '初期化する' (Initialize) checkbox checked. The '更新' (Update) button is also highlighted. A confirmation dialog box is displayed in the foreground, asking '入力された情報をシステムに反映させます。よろしいですか?' (We will reflect the entered information in the system. Is it okay?).

中継管理サーバ	[redacted].magicconnect.net	
ユーザ名	user1	
ユーザ種別	一般ユーザ	
プログラムの利用許可	ビューア	USB型(NDL) 利用可能 <input checked="" type="checkbox"/> モバイル 併用を許可する
	クライアント	利用可能
端末認証 情報	登録済み (初期化されます)	<input checked="" type="checkbox"/> 初期化する
パスワード	<input type="radio"/> 変更なし <input type="radio"/> 変更する	
	IPアドレス制限	ビューア 全ての接続を 許可する クライアント 全ての接続を 許可する
MACアドレス制限	ビューア 全ての接続を 許可する	
	クライアント 全ての接続を 許可する	
モバイルビューア パスワード保存設定	<input checked="" type="checkbox"/> マジックコネクト ログインパスワードの保存を許可する <input checked="" type="checkbox"/> Windows [redacted].magicconnect.net の内容	

更新 元に戻す

入力された情報をシステムに反映させます。  
よろしいですか?

OK キャンセル

端末情報の初期化が完了すると、「ユーザは正常に更新されました。」と表示され、「端末認証 情報」欄に「未登録(初期化されました)」と表示されます。

ユーザ管理		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>個別管理</span> <span>一括管理</span> </div>		
ユーザは正常に更新されました。		
中継管理サーバ	magicconnect.net	
ユーザ名	user1	
ユーザ種別	一般ユーザ	
プログラムの利用許可	ビューア	USB型(NDL) 利用可能
		モバイル 利用可能
	クライアント	利用可能
端末認証 情報	未登録 (初期化されました)	
IPアドレス制限	ビューア	全ての接続を 許可する
	クライアント	全ての接続を 許可する
MACアドレス制限	ビューア	全ての接続を 許可する
	クライアント	全ての接続を 許可する
モバイルビューア パスワード保存設定	マジックコネクト ログインパスワードの保存	[許可]
	Windows ログオンパスワードの保存	[許可]
<a href="#">戻る</a>		

モバイル併用可能な端末認証型の場合、以下の画面のように「端末認証 情報」に「PC」「モバイル」と2つの行が表示されます。問題を解消するために、「モバイル」の「初期化する」にチェックを入れてください。

端末認証 情報	PC	登録済み	<input type="checkbox"/> 初期化する
	モバイル	登録済み	<input type="checkbox"/> 初期化する

以上で、手順は完了です。