

ログインできない場合の対処法

PC管理画面／アプリ共通

ご留意事項

※本資料はご契約者様用の資料です。SNSなど外部への公開は禁止しております。

※本資料の内容は2025年8月時点の情報です。最新版は以下リンクより取得してください。

https://help-static.smartdrive.co.jp/login/login_troubleshooting_manual.pdf

状況	項目	参照ページ
ログイン前	「メールアドレス/ログインIDまたはパスワードが違います」と表示された	P. 3
	ログイン情報（メールアドレス、ログインID、パスワード）が分からない	P. 3
	アプリをインストールしたがアプリのログイン情報が分からない	P. 5
	機種変更してからアプリにログインできなくなった	P. 5
	アプリにログインしたいが、「企業コード」が分からない	P. 5
	パスワードを連続して間違えて、アカウントロックされてしまった	P. 5
ログイン後	PC管理画面にログインしたら「アクセスが許可されていません」と表示された	P. 6
	アプリにログインしようとしたらLOADING後にログイン前の画面に戻った	P. 6
	ログインできたが、メニューやデータが何も表示されない（404エラーが表示される・画面が真っ白になる）	P. 6

本資料で解決しない・該当する症状がないとき

下記の情報を添えて、管理者（Adminユーザー）経由でサポートまでお問い合わせください。

- いつから発生しているか
- 具体的な症状
- 問題が発生しているユーザー名
- PC管理画面とアプリどちらもログインできないか
- すでにお試しいただいた対応
- 「現在の利用環境」をコピーした情報

「現在の利用環境」の情報が原因を調べる手がかりになります。
この情報をあわせていただくと解決がスムーズになりますので、お手数ですが下記の画面から【コピー】をクリックして、お問い合わせの際にお送りください。

【ログイン前のとき】

画面の右上 **i** ボタン



【ログイン後のとき】

1. TOP画面の右下[メニュー]
2. [このアプリについて]
3. [現在の利用環境]





現在の状況に最も近い症状を以下よりご確認ください、解決手順をお試しく下さい。

ログイン前

「メールアドレス/ログインIDまたはパスワードが違います」と表示された

パスワードを入力して「続ける」ボタンを押すと、「メールアドレス/ログインIDまたはパスワードが違います」と表示されることがあります。

このメッセージは、入力したログイン情報（メールアドレスorログインID、パスワード）とアカウントの登録情報が一致しない場合に表示されます。

メッセージが表示された場合は、正しい内容をもう一度入力してください。

ユーザー新規登録時に自動送信されている「ユーザー登録のお知らせ」メールでログイン情報を確認できます。

パスワード*



「パスワード」を入力すると●●●●と黒い丸で表示されません。入力欄にある目のマークを押して、大文字や小文字などが正しく入力できているかご確認ください。

解決しないとき

ログイン情報を入力し直してもログインできなかつたり、「ユーザー登録のお知らせ」メールが見つからない場合は、次の《ログイン情報（メールアドレス、ログインID、パスワード）が分からない》に進んでください。

ログイン前

ログイン情報（メールアドレス、ログインID、パスワード）が分からない

分からない情報や困っている人によって対応方法が変わります。下の表から、該当する対応方法をご確認ください。

「メールアドレス」や「ログインID」が分からないとき

対象者	対応方法
ユーザー本人	<p>ユーザー新規登録時に自動送信されている「ユーザー登録のお知らせ」メールで確認します。</p> <p>以下に該当する場合は、管理者（Adminユーザー）に確認を依頼してください。</p> <ul style="list-style-type: none">「ユーザー登録のお知らせ」メールが見つからない管理者（Adminユーザー）から直接ログイン情報を教えてもらった
管理者（Adminユーザー）	<p>【方法(1)】 PC管理画面「マスター登録」カテゴリ内「ユーザー」メニューで、ユーザーごとに詳細画面を表示して、「メールアドレス」や「ログインID」を確認および変更できます。</p> <p>【方法(2)】 一括出力機能を利用してダウンロードしたCSVファイルで、「メールアドレス」や「ログインID」を確認します。 (※)「パスワード」はセキュリティ上、空欄で出力されます。</p> <p>▼操作手順</p> <ol style="list-style-type: none">1) PC管理画面にログインします。2) 「ユーザー」メニューに入って、[一括操作]ボタンを押します。3) 「ユーザー 一括出力」を選択します。4) 「すべてのユーザーを一括で出力します」の画面で [一括出力] ボタンを押します。5) 左側の通知アイコンから、CSVファイルをダウンロードします。

「パスワード」が分からないとき

対象者	対応方法
ユーザー本人	<p>【方法(1)】 ユーザー新規登録時に自動送信されている「ユーザー登録のお知らせ」メールで確認します。 以下に該当する場合は、管理者（Adminユーザー）にパスワードの再設定を依頼してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ユーザー登録のお知らせ」メールが見つからない ・管理者（Adminユーザー）から直接ログイン情報を教えてもらった <p>【方法(2)】 自分でパスワードを再設定します。</p> <p>▼操作手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 「メールアドレス/ログインID」を入力して [続ける] ボタンを押します。 2) 「パスワード」を入力する画面の「パスワードをお忘れですか？」を選択します。 3) 画面に表示されている案内にそって操作を行います。 4) パスワードのリセットに必要な手順がメールが届きます。 5) 届いたパスワードの再設定メールの [パスワードを再設定する] ボタンを押します。 送信元アドレス：noreply@smar tdrive. jp 6) 新しいパスワードを入力して、[パスワードのリセット] ボタンを押します。 7) 「パスワードが変更されました」が表示されたことを確認します。 <div style="border: 1px solid #f08080; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>パスワードの再設定メールが届かないとき</p> <p>パスワードの再設定メールが届かないときは、次のような理由が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 入力した「メールアドレス」が登録情報と一致していない ● 入力した「ログインID」が登録情報と一致していない ● 「迷惑メール」フォルダに振り分けられている ● 貴社のメールシステムの検疫によってブロックされていて届いていない <p>パスワードの再設定メールが届かないときは、管理者（Adminユーザー）に「ログインID」や「メールアドレス」を確認してください。 解決しない場合は、管理者（Adminユーザー）にパスワードの変更を依頼してください。</p> </div>
管理者（Adminユーザー）	<p>新しいパスワードを指定したCSVファイルを一括更新機能を利用してアップロードして、ユーザーのパスワードを再設定します。</p> <p>▼操作手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PC管理画面にログインします。 2) 「ユーザー」メニューに入って、[一括操作] ボタンを押します。 3) 「ユーザー 一括登録・更新・削除」を選択します。 4) 中央の点線内をクリックして、パソコンからCSVファイルを選択します。 5) [一括登録・更新・削除] ボタンを押します。 6) 左側の通知アイコンをクリックして、該当する通知の処理結果を確認します。 7) ユーザーに変更後のパスワードを直接伝えます。 <p>(※) CSVファイルのフォーマットや手順の詳細は、「4」の画面からダウンロードできる「テンプレート」内にあるマニュアルでご確認ください。 (※) パスワードを再設定してもお知らせメールは送信されません。</p>

管理者（Adminユーザー）向けの補足情報

弊社製品からのお知らせメール各種がユーザーの元に届かない場合、貴社メールシステムの検疫によってブロックされ、送信できていない可能性があります。情報システム管理者に「送信元：noreply@smar tdrive. jp」がブロックされているか、ブロックされている場合は検疫対象外となるように変更依頼をしてください。

ログイン前

アプリをインストールしたがアプリのログイン情報が分からない

PC管理画面とアプリのログイン情報は共通です。

PC管理画面にログインできる場合

アプリにも同じログイン情報を入力すればログインできます。
ログインできない場合は、入力情報に誤りがないかご確認ください。

PC管理画面にもログインできない場合

アカウントの登録情報の確認や変更対応などが必要となります。本資料内の《ログイン情報（メールアドレス、ログインID、パスワード）が分からない》に記載している手順を実施してください。

ログイン前

機種変更してからアプリにログインできなくなった

スマートフォン端末やタブレット端末を買い替えても、ログイン情報に影響はありません。これまで利用していた端末で利用していたアプリのログイン情報を継続してご利用いただけます。

まずは入力情報に誤りがないか確認してください。

ログイン情報を正しく入力しているのにログインできない場合は、本資料内にある《ログイン情報（ログインID、メールアドレス、パスワード）が分からない》に記載している手順を実施してください。

ログイン前

アプリにログインしたいが、「企業コード」が分からない

「企業コード」は、SSO（シングルサインオン）を契約している場合に入力します。
契約有無が分からないときは、管理者（Adminユーザー）にご確認ください。

SSO（シングルサインオン）契約中の場合

管理者（Adminユーザー）に教えてもらった「企業コード」を入力して[続ける] ボタンをタップすると、Idp（第三者認証機関）のログイン画面に遷移します。

SSO（シングルサインオン）未契約の場合

ログイン画面で[SSOでログイン] をタップせず、「ログイン」 ボタンをタップしてログインしてください。

ログイン前

パスワードを連続して間違っ、アカウントロックされてしまった

誤ったパスワードの入力回数が弊社で定めた規定回数を超えると、セキュリティ対策としてアカウントロックされます。アカウントロックされた場合は、管理者（Adminユーザー）でパスワードを再設定する必要があります。
管理者（Adminユーザー）に、パスワードの再設定を依頼してください。

ユーザーからパスワードの再設定を依頼された管理者（Adminユーザー）は、下記の手順でパスワードの再設定を行います。

▼操作手順

- 1) PC管理画面にログインします。
- 2) 「ユーザー」メニューに入って、[一括操作] ボタンを押します。
- 3) 「ユーザー 一括登録・更新・削除」を選択します。
- 4) 中央の点線内をクリックして、パソコンからCSVファイルを選択します。
- 5) [一括登録・更新・削除] ボタンを押します。
- 6) 左側の通知アイコンをクリックして、該当する通知の処理結果を確認します。
- 7) ユーザーに変更後のパスワードを直接伝えます。

(※) CSVファイルのフォーマットや手順の詳細は、「4)」の画面からダウンロードできる「テンプレート」内にあるマニュアルでご確認ください。

(※) パスワードを再設定してもお知らせメールは送信されません。

ログイン後

- ・PC管理画面にログインしたら「アクセスが許可されていません」と表示された
- ・アプリにログインしようとしたらLOADING後にログイン前の画面に戻った

次のような原因が考えられます。

- 許可した特定のIPアドレスからのみアクセスできるように貴社内で通信制限をかけている
VPNやWi-Fiの有無をご確認のうえ、貴社内の情報システム部のご担当者様に詳細をご確認ください。
- 特定のユーザーで発生している場合、アカウントの設定がログイン無効化されている
管理者（Adminユーザー）にご確認ください。
- 契約期間が終了している

×

アクセスが許可されていません。
許可されていないネットワークを利用している、あるいはログインが無効化されています。
管理者へお問い合わせください。

ログイン後

ログインできたが、メニューやデータが何も表示されない (404エラーが表示される・画面が真っ白になる)

車両やデバイスとの紐づけ設定などが済んでいなくても、「メールアドレス/ログインID」「パスワード」を入力することでログインできます。

ただし、ユーザーの閲覧・操作権限に関する「管理スペース」の設定が不完全な場合は、ログイン後に「404エラー」が表示されたり、画面が真っ白でメニューが表示されません。

対象者	対応方法
ユーザー本人	管理者（Adminユーザー）に確認を依頼してください。 管理者（Adminユーザー）に対応してもらったあとは、PC管理画面の再読み込み、アプリの再起動を実施して最新の状態に更新します。
管理者（Adminユーザー）	ユーザーから依頼を受けたら、ユーザーを「管理スペース」に所属させるなど各種設定を行なってください。