

## Android 用ソフトウェアトークンのアップグレードでワンタイムパスワードの認証エラーとなる事象について

シマンテック社が提供する Android 用ソフトウェアトークン[VIP Access for Android]において、最新バージョン Ver4.0 へのアップグレードを実施した場合、本来、変わらないクレデンシャル ID（トークン ID）が意図せず変更され、ワンタイムパスワード認証がエラーとなる事象が一部の端末で発生しております。

当面の間、Android 用ソフトウェアトークン[VIP Access for Android]を最新バージョン Ver 4.0 にアップグレードしないようお願い申し上げます。

<シマンテック社 URL >

<https://knowledge.symantec.com/support/identity-protection-support/index?page=content&id=INFO4110>

<アップグレードしてしまった場合の対応>

既に最新バージョン Ver4.0 にアップグレードを実施し、ワンタイムパスワードの認証エラーになる場合は、大変お手数ですが、以下のとおり、変更前のクレデンシャル ID（トークン ID）の設定を解除する操作をお願いいたします。

### 【クレデンシャル ID（トークン ID）設定解除手順】

- ①管理者でログインのうえ、「ご契約先管理情報変更」をクリックする。
  - ②「利用者情報登録／変更」⇒「利用登録」ボタンをクリックする。
  - ③「全ての利用者が異なるトークンを使用する」の場合：該当の利用者を選択のうえ、トークン ID、ワンタイムパスワード、ご契約先確認暗証番号を入力し、「OK」ボタンをクリックする。
- 「全ての利用者が同じトークンを使用する」の場合：トークン ID、ワンタイムパスワード、ご契約先確認暗証番号を入力し、「OK」ボタンをクリックする。

以 上