パスキーが登録できない場合の対応方法について

パスキーが登録できない場合の原因として、次のようなことが考えられます。

①ご利用端末に生体認証（指紋・顔等）やPINコード（パスワード）等の設定をしていない。
②パスワードマネージャー（Windows Hello、Google パスワードマネージャー、iCloud キーチェーン）の設定が不十分。

大変申し訳ございませんが、ご利用する端末に設定を行う必要がありますので、以下の対応方法を参考に設定をお願いします。

【ご利用端末別の対応表】

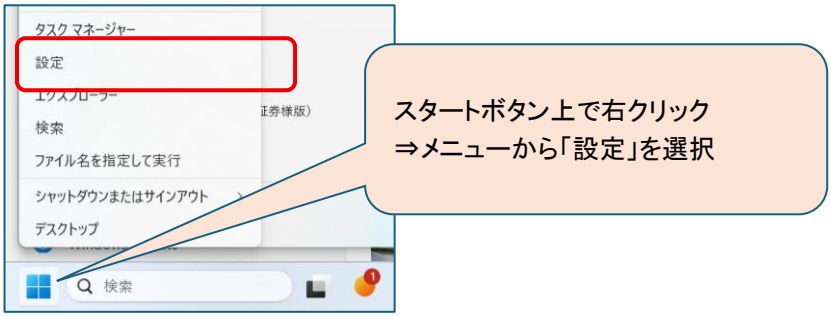
ご利用端末	OS	ブラウザ	パスキー登録に利用する機能	対応
パソコン	Windows11	Edge/Chrome	Windows Hello	1.
		Chrome	Google パスワードマネージャー	2.
スマートフォン/タブレット	iOS	Safari	iCloud キーチェーン	3.
	Android OS	Chrome	Google パスワードマネージャー	4.

※上記組み合わせ（iOSはSafari、Android OSはChrome等）でない場合はご利用できません。また、「Yahooブラウザー」（Yahoo!アプリ）など推奨ブラウザ以外をご利用されているお客さまは、パスキーの登録やご利用ができません。上記の対応表に記載の推奨ブラウザをご利用ください。

1. Windows11のパソコンでWindows Helloを利用する場合(Edge/Chrome)

＜設定＞パスキーの登録には、Windows Hello（PIN、指紋認証、顔認証等）の設定が必要です。

①［スタート］ボタンを右クリックします。
②表示されたメニューから「設定」を選択します。



③［アカウント］をクリックします。
④［サインインオプション］をクリックします。

⑤サインインする方法（顔認証／指紋認証／PIN）が設定されていることを確認します。設定されていない場合は⑥以降を参照し、設定してください。
⑥PINを設定する場合（必須）
Ⓐ PIN（Windows Hello）の［セットアップ］をクリックします。
Ⓑ パスワード入力画面が表示されるので、Windowsアカウントの［パスワード］を入力し、［OK］をクリックします。
Ⓒ 任意のPIN（数字等）を入力し、OKをクリックすると、PINの設定は完了です。

⑦顔認証を設定する場合（対応機種のみ）
Ⓐ顔認証（Windows Hello）の［セットアップ］をクリックします。
※顔認証（Windows Hello）の表示がない、またはセットアップがクリックできない場合は、顔認証を利用できません。
Ⓑ「ユーザーを確認しています」画面で、［PIN］を入力し、［OK］をクリックします。
Ⓒ画面の案内に従って顔のデータを登録します。
Ⓓ「すべて完了しました。」と表示されたら、顔認証の登録完了です。［閉じる］をクリックして画面を閉じます。
⑧指紋認証を設定する場合（対応機種のみ）
Ⓐ指紋認証（Windows Hello）の［セットアップ］をクリックします。
※指紋認証（Windows Hello）の表示がない、またはセットアップがクリックできない場合は、指紋認証を利用できません。
Ⓑ「ユーザーを確認しています」画面で、［PIN］を入力し、［OK］をクリックします。
Ⓒ画面の案内に従って指紋センサーにタッチして指紋を登録します。
Ⓓ「すべて完了しました。」と表示されたら、指紋認証の登録完了です。［閉じる］をクリックして画面を閉じます。

2. Windows11 のパソコンで Google パスワードマネージャーを利用する場合(Chrome)

パスキーを Google パスワードマネージャーで管理する場合は設定が必要です。

＜設定１＞パスキーの登録には Google アカウントでログインが必要です。

①Chrome の右上のアイコン＞［Chrome にログイン］をクリックします。
画面に、Google のアカウント（お名前や Gmail アドレス）が表示されている場合は、ログインできています。
②Google アカウントでログインします。
③Google アカウントのパスワードを入力します。
④利用規約やプライバシーポリシーを確認の上、［同意する］をクリックします。
※Google アカウントにログインいただくことで、Google パスワードマネージャーが利用できます。

＜設定２＞パスキーの登録には、Chrome の同期を有効にしておくことが必要です。

①Chrome を開いて、右上の［メニューボタン］から［設定］をクリックします。
②［同期と Google サービス］をクリックします。
③Google アカウントに同期されていることを確認します。
※同期されていない場合は、Chrome にログインから、Google アカウントでログインして同期をオンにします。

＜設定３＞パスキーの登録には Google パスワードマネージャーを有効にしておくことが必要です。

①Chrome の［設定］をクリックします。
②［自動入力とパスワード］＞［Google パスワードマネージャー］をクリックします。
③［設定］＞ ［自動ログイン］をオンにします。

3. iPhone(スマートフォン)や iPad(タブレット)で icloud キーチェーンを利用する場合(Safari)

＜設定１＞パスキーの登録には、Apple Account でのサインインが必要です。

①ホーム画面の［設定］をタップします。
②［Apple Account］をタップします。
※Apple Account（お名前やアドレス）が表示されていることを確認します。
③サインインしていない場合は画面の案内に従って、Apple Account のメールアドレスまたは電話番号及びパスワードを入力してサインインしてください。

＜設定２＞パスキーの登録には iCloud キーチェーンの設定が必要です。

①ホーム画面の［設定］をタップします。
②［Apple Account］をタップします。
③［icloud］をタップします。
④［パスワード］をタップします。
⑤［この iPhone（iPad）を同期］が有効になっていることを確認します。
※有効になっていない場合は、有効にします。

＜設定３＞パスキー登録には、パスワードとパスキーの自動入力の設定が必要です。

①ホーム画面の[設定]をタップします。
②［一般］をタップします。
③［自動入力とパスワード］をタップします。
④以下を確認します。
Ⓐ［パスワードとパスキー自動入力］が有効になっている。
Ⓑ［パスワード］が有効になっている。
Ⓒ「確認コードを設定するアプリ」で「パスワード」が選択されている。
※有効になっていない場合は、有効にします。
※選択されていない場合は、選択します。

＜設定４＞パスキーの登録には、端末の画面ロック・生体認証やパスコードの設定が必要です。

①ホーム画面の[設定]をタップします。
②［Face ID とパスコード］（または［Touch ID とパスコード］）をタップします。
③ iPhone/iPad で設定しているパスコードを入力します。
④［Face ID とパスコード］（または［Touch ID とパスコード］）でパスコードが有効になっていることを確認します。
※パスコードが有効になっていない場合は、「パスコードをオンにする」をタップして画面の案内に従って有効にします。

4. AndroidスマートフォンでGoogleパスワードマネージャーを利用する場合(Chrome)

＜設定１＞パスキーの登録には、端末の画面ロック（認証方式）の設定が必要です。

①ホーム画面の［設定］をタップします。
（[本体設定］と表示される端末もあります。）
②［セキュリティ］（[セキュリティと現在地情報]）をタップします。
（[セキュリティの設定］や［セキュリティとプライバシー］と表示される端末もあります。）
③［画面ロック］をタップします。（[ロック解除方法の設定］と表示される端末もあります。）
④［パターン、ロック*、パスワード］のいずれかが設定されていることを確認してください。
※「なし」や「スワイプまたはタッチ」となっている場合は、［パターン、ロック No、パスワード］のいずれかを選択します。
＊［暗証番号］や［PIN］と表示される端末もあります。
⑤画面のロックの設定が完了します。
ロック画面の通知設定が表示される場合は、通知表示を設定すると、画面ロックの設定が完了します。

＜設定２＞パスキーの登録には Google アカウントでログインが必要です。

①ホーム画面の［設定］をタップします。
②［Google］をタップします。
※［Google］のメニューがなく、画面に、Google のアカウント（お名前や Gmail アドレス）が表示されている場合は、ログインできています。
③Google のアカウント（お名前や Gmail アドレス）が表示されていることを確認してください。
※表示されていない場合は、［ログイン］をタップして、画面の案内に従いログインしてください。

＜設定３＞パスキーの登録には、パスワードの Google 自動入力（Google パスワードマネージャー）を有効にする必要があります。

①ホーム画面の［設定］をタップします。
②［Google］をタップします。
※［一般管理］>［パスワードと自動入力］と表示される端末もあります。該当するメニューがない場合、［設定］画面内の検索で「パスワード」等で検索してください。
③［すべてのサービス］>自動入力とパスワード［Google 自動入力］をタップします。
※パスワードと自動入力で［Google］と表示される端末もあります。
④［Google 自動入力］において［Google パスワードマネージャー］が表示され、有効であることを確認してください。
※ Google パスワード自動入力が有効であることを確認してください。