サポート情報記事

Questions and Answers のトラブルシューティング: 未構成、列の不足、非表示の質問、アクセス許可

2026 © Vitextra SIA. All rights reserved.

免責事項

本免責事項の適用上、次のとおり定義します。

- **会社** (本免責事項では「当社」と表記します) とは、Vitextra SIA (Matīsa iela 61-25, Rīga, LV-1009, Latvia) を指します。
- **本ドキュメント**とは、ナレッジベースの記事を指します。
- **お客様**とは、本ドキュメントにアクセスする個人、または該当する場合は、その個人が本ドキュメントにアクセスまたは使用する際に代理となっている会社その他の法人を指します。
- **本 Web サイト**とは、https://vitextra.com からアクセスできる Vitextra を指します。

免責事項

本ドキュメントに記載されている情報は、一般的な情報提供のみを目的としています。

当社は、本ドキュメントの内容における誤りや脱漏について、一切責任を負いません。

いかなる場合も、契約上の訴訟、過失、その他の不法行為上の訴訟であるかを問わず、本ドキュメントの内容の使用に起因または関連して生じる、特別損害、直接損害、間接損害、結果的損害、付随的損害、またはその他一切の損害について、当社は責任を負いません。当社は、事前の通知なく、いつでも本ドキュメントの内容に追加、削除、または変更を行う権利を留保します。

誤りおよび脱漏に関する免責事項

本ドキュメントに記載されている情報は、関心のある事項に関する一般的な指針を示すことのみを目的としています。そのため、本ドキュメントの内容を最新かつ正確に保つために当社があらゆる予防措置を講じている場合でも、誤りが生じる可能性があります。また、法律、規則、規制は変化するため、本ドキュメントに記載されている情報に遅れ、脱漏、または不正確な点が含まれる場合があります。

当社は、誤りや脱漏、またはこの情報の使用によって得られた結果について、責任を負いません。

フェアユースに関する免責事項

当社は、著作権者から明示的な許可を得ていない著作物を使用する場合があります。当社は、批評、論評、ニュース報道、教育、学術研究、または調査の目的で、そのような資料を提供しています。

当社は、これが、米国著作権法第 107 条に規定されている、当該著作物の「フェアユース」にあたると考えています。

お客様が、フェアユースの範囲を超えて、ご自身の目的で本ドキュメントの著作物を使用することを希望される場合は、著作権者から許可を得る必要があります。

「自己責任での使用」に関する免責事項

本ドキュメントのすべての情報は、完全性、正確性、適時性、またはこの情報の使用によって得られる結果について何ら保証することなく、また、性能、商品性、特定目的への適合性に関する保証を含むがこれらに限定されない、明示または黙示を問わずいかなる種類の保証もなく、「現状のまま」提供されます。

当社は、本ドキュメントに記載されている情報に依拠して行われた判断や措置、または結果的損害、特別損害、もしくはこれらに類する損害について、たとえそのような損害の可能性について知らされていた場合でも、お客様またはその他の者に対して責任を負いません。

お問い合わせ

本免責事項についてご不明な点がある場合は、メール (support@vitextra.com) でお問い合わせください。

目次

概要 4

まずここから**: Web** パーツには何が表示されていますか**?** 4

未構成 5

リストが「既存のリスト」に表示されない 5

質問が表示されない 6

Ask a Question ボタンが表示されない 6

検索で何も見つからない 7

コメント 7

Markdown がレンダリングされない 8

動画 8

カテゴリ フィルターが表示されない 9

読み込みが終わらない 9

ライセンス メッセージ 10

それでも解決しない場合 10

概要

Questions and Answers の問題のほとんどは、次の 3 つのいずれかに帰着します。リスト (接続されていない、列が正しくない、アイテムが未公開)、ユーザーのアクセス許可、プロパティ　ペインの設定です。この記事では、初回のセットアップから日常の利用まで、通常遭遇する順序で症状を取り上げ、それぞれの確認方法と対処方法を示します。ページの編集者とサイト所有者を対象としています。

まずここから: Web パーツには何が表示されていますか?

表示されている内容	参照先
公開済みのページに*未構成*	未構成
Existing List (既存のリスト) に自分のリストが表示されない	リストが表示されない
リストにアイテムがあるのに*結果がまだ見つかりません。*	質問が表示されない
質問はリストにあるが、ページに表示されない	質問が表示されない
Ask a Question (質問の追加) ボタンがない	ボタンが表示されない
存在する単語に対して*検索に一致するものがありません*	検索で何も見つからない
コメントが保存されない、または入力ボックスがない	コメント
回答に書式ではなく **、–、# の文字が表示される、またはすべてが 1 つの段落になる	**Markdown** がレンダリングされない
動画がリンクとして表示される、または空のフレームになる	動画

表示されている内容	参照先
Category Filter (カテゴリ フィルター) がオンなのにカテゴリ タブがない	カテゴリ フィルターが表示されない
読み込み中... が終わらない、またはエラー テキスト	読み込みが終わらない
無料試用版に関する赤いメッセージ	ライセンス メッセージ

未構成

症状。 閲覧者に*未構成 – Web パーツはまだ構成する必要があります。ページを編集モードで開き、必要な情報を入力してください。*と表示されます。

原因。 Web パーツにリストが接続されていません。リストを作成または選択する前に Web パーツがページに追加されてページが公開された、またはページがテンプレートからコピーされた場合に起こります。

対処。 ページを編集し、Web パーツを選択して、構成画面で **New List** (新しいリスト) でリストを作成するか、**Existing List** (既存のリスト) でリストを選択します。その後、ページを再発行します。KB10218. Questions and Answers Web パーツの追加と構成方法を参照してください。

リストが「既存のリスト」に表示されない

症状。 **Existing List** オプションの **List** (リスト) ドロップダウンに、接続したいリストが含まれていません。

原因。 ドロップダウンには、Web パーツに必要なすべての列を**内部名**で備えた**現在のサイト**のリストのみが表示されます。内部名は `Category`、`Answer`、`Link`、`VideoUrl`、`Contact`、`Order` です。別のサイトのリスト、非表示のリスト、これらの列のいずれかが欠けているか内部名が異なるリストは表示されません。SharePoint で列の名前を変更しても、変わるのは表示名であり内部名ではないことに注意してください。スペースを含む *Video URL* という名前で作成した列は内部名が `Video_x0020_URL` になり、認識されません。

確認。 **リストの設定**を開いて各列をクリックします。内部名は、アドレス バーの

`Field=` の部分です。

対処。 上記の内部名と正確に一致する名前で不足している列を追加します (`Category`、`Answer`、`Link`、`VideoUrl`、`Contact`、`Order` という名前と、KB10382. Questions and Answers Web パーツの設定リファレンスに記載された種類で作成します。表示名は後から変更できます)。さらに、「はい/いいえ」列 `Published` を追加します。または、**New List** で Web パーツに新しいリストを作成させ、**グリッド ビューで編集** (Edit in grid view) のコピーと貼り付けでコンテンツを移動します。別のサイトのリストの場合は、代わりにそのサイトのページに Web パーツを追加します。

質問が表示されない

症状。 リストにアイテムがあるのにページに*結果がまだ見つかりません。*と表示される、または特定の質問が表示されません。

原因と対処。

- **Published = No。** Web パーツには、**Published** がはいに設定されたアイテムのみが表示されます。送信された質問と新しく作成された質問はいいえの状態で始まります。リストを開き、**Published = No** でフィルターしたビューを作成して、準備ができたものを公開します。
- **Published 列がない、または名前が異なる。** 列が存在する前に接続されたリストには何も表示されません。内部名 `Published` の「はい/いいえ」列を追加します。
- **閲覧者がリストにアクセスできない。** ページがリストよりも広い範囲に共有されています (継承の中止)。閲覧者にはリストに対する**閲覧** (Read) が必要です。
- **カテゴリ タブが選択されている。** 閲覧者がカテゴリ タブをクリックしたため、他のカテゴリの質問が非表示になっています。**すべて**をクリックします。
- **リスト ビューのしきい値。** アイテムが 5,000 件を超え、**Page Size** (ページ サイズ) が *All* の場合、SharePoint がクエリを拒否することがあります。ページ サイズを設定し、**Published** と並べ替え列にインデックスを追加します (KB10378. Questions and Answers のナレッジ ベース検索とページ単位の読み込みを参照)。

Ask a Question ボタンが表示されない

症状。 ボタンが一部のユーザーには表示され、他のユーザーには表示されない、

または誰にも表示されません。

原因。 ボタンは、2 つの条件が両方とも満たされている場合にのみ表示されます。**Behavior** (動作) の **Allow Users to Ask a Question** (ユーザーに質問を許可する) が*有効*であること、およびユーザーがリストに対する**アイテムの追加** (Add Items) アクセス許可を持っていることです。Web パーツはリストに対するユーザーの有効なアクセス許可を読み取り、条件を満たさない場合はボタンを非表示にします。

対処。 プロパティ ペインのスイッチを確認し、次にリストのアクセス許可 (**リストの設定 → このリストに対する権限**) を確認します。対象者には**投稿** (Contribute)、または*アイテムの追加*を含むカスタム レベルが必要です。**閲覧**のみの閲覧者にボタンが表示されることはありません。KB10220. Questions and Answers で従業員からの質問を受け付けるを参照してください。

検索で何も見つからない

症状。 ナレッジ ベースに明らかに含まれている語句に対して*検索に一致するものがありません*と表示されます。

原因と対処。

- **語句が検索の対象外の場所にある。** 検索の対象は質問のテキスト、回答のテキスト、連絡先の名前です。添付ファイル、コメント、カテゴリ、リンクのアドレス、詳細リンクの説明は対象外です。
- **質問が未公開である。** 未公開のアイテムは、リストと同様に検索からも除外されます。
- **複数の単語の順序が異なる。** 単語は 1 つのフレーズとして検索されます。*パスワード リセットはリセット パスワード*に一致しません。特徴的な 1 語で検索してください。
- **Web パーツの検索は SharePoint の検索ではない。** サイトの検索ボックスと Web パーツの検索ボックスの結果は、設計上異なります。リストは検索クロールから除外されており、Web パーツはリストを直接クエリします。

コメント

症状。 Web パーツで入力したコメントが保存されない、または **Comments** (コメント) ブロックに入力ボックスが表示されません。

原因と対処。

- リストでコメントが無効になっている (リストの設定 → 詳細設定 → コメント → いいえ)。既存のコメントは表示されますが、新しいコメントは追加できません。*はい*に設定します。
- **ユーザーが閲覧のみである。** コメントの追加にはリストへの投稿権限が必要です。ボックスは表示されますが、SharePoint がコメントを拒否します。**投稿**を付与するか、閲覧者はコメントできないものとして受け入れます。
- **Show Comments が非表示になっている。** プロパティ ペインでブロック全体が非表示になっています。**Show/Hide** (表示/非表示) で*表示*に設定します。
- **申し訳ありませんが、コメントの取得中にエラーが発生しました。** 質問のコメントの読み込み中の一時的なエラーです。質問をもう一度展開するか、ページを再読み込みします。

Markdown がレンダリングされない

症状。 回答に Markdown の文字 (**テキスト**、– 項目、## 見出し) がそのまま表示される、または複数行に入力したリストが 1 つの段落として表示されます。

原因。 回答が SharePoint のアイテム フォームの**書式設定ツール バー**で入力され、HTML として保存されています。Web パーツは HTML タグを取り除き、残ったテキストを Markdown としてレンダリングします。ツール バーで設定した書式は失われ、リッチ テキスト エディターで入力した改行は Markdown の改行として残らないことがあります。

対処。 Markdown はプレーン テキストとして、アスタリスク、ハイフン、シャープ記号を使ってツール バーなしで入力します。確実な結果を得るには、**Answer** 列を書式なしテキストに設定します: **リストの設定 → 列 → Answer → 使用できるテキストの種類を指定してください → 書式なしテキスト**。Web パーツにリッチ テキストは必要ありません。Markdown の基本は、KB10380. Questions and Answers のリッチな回答: Markdown、動画、添付ファイル、詳細リンク、連絡先で説明しています。

動画

症状。 動画がプレーヤーではなくハイパーリンクとして表示される、またはプレーヤーが空のフレームになります。

原因と対処。

- アドレスがサポート対象ではない。 埋め込まれるのは YouTube (`watch?v=`、`youtu.be`、`shorts`、`embed`)、Vimeo (`vimeo.com/<番号>`)、および直接の動画ファイル (`.mp4`、`.webm`、`.ogg`、`.ogv`、`.m4v`) のみです。それ以外 (Microsoft Stream のページ、動画を含む SharePoint ページ、学習プラットフォームなど) は、設計上リンクとして表示されます。SharePoint に保存した動画の場合は、ファイルへの直接リンクを使用します。
- プレーヤーがブロックされている。 ネットワークまたはブラウザー拡張機能が `youtube.com` または `player.vimeo.com` をブロックしており、フレームが空のままになります。代わりに動画を SharePoint でホストします。
- **Video** が非表示になっている。 **Show/Hide** で **Video** (ビデオ) を*表示*に切り替えます。
- ブラウザーがファイルを再生できない。 `.mov` や `.avi` のファイルはリンクとして表示されます。MP4 に変換してください。

カテゴリ フィルターが表示されない

症状。 **Category Filter** は*有効*ですが、タブが表示されません。

原因。 タブは、**読み込まれた**質問に 2 つ以上の異なるカテゴリがある場合にのみ表示されます。カテゴリが 1 つしかなければフィルターするものはなく、ページ単位の読み込みでは、2 つ目のカテゴリが後のページにある可能性があります。

対処。 質問にカテゴリを割り当てる、**Page Size** を大きくする、または **Name** (名前) で並べ替えて最初のページにカテゴリが混在するようにします。

読み込みが終わらない

症状。 *読み込み中...* が画面に残り続ける、または Web パーツに技術的なメッセージとともに*次のエラーが発生しました:* と表示されます。

原因と対処。

- 接続されたリストが削除または名前変更された。 Web パーツはリストを ID で記憶しているため、削除されたリストはエラーになります。ごみ箱からリストを復元するか、Web パーツを再度追加して別のリストに接続します。
- ユーザーがリストにアクセスできない。 上記を参照してください。
- 一時的なネットワークの問題。 ページを再読み込みします。

- **5,000** アイテムのしきい値。 **質問が表示されない**を参照してください。

エラー　メッセージに列が含まれている場合は、リストの列を必要な内部名と比較してください。

ライセンス メッセージ

症状。　**購入**リンク付きの赤いメッセージ　バー*無料試用版のご利用ありがとうございます。引き続きご利用いただくには、今すぐご購入ください。*が表示されます。

原因。　製品の無料試用期間が終了した、またはこのテナントにサブスクリプションが割り当てられていません。

対処。 KB10365. Vitextra Web パーツに「無料試用版のご利用ありがとうございます」と表示されるのはなぜですか? ライセンス　メッセージと対処方法を参照してください。Web　パーツやリストの構成がこのメッセージの原因になることはありません。

それでも解決しない場合

正確なメッセージ、プロパティ　ペインの**詳細情報**グループにある**バージョン**と**テナント**の値、リストの列のスクリーンショット　(**リストの設定**)、問題がすべてのユーザーで発生するか一部のユーザーで発生するかを添えて、Vitextra　サポートにご連絡ください。ディープ　リンク　(`?questionId=N`)　の問題は、リンクを添えていただくと最も簡単に再現できます。