サポート情報記事

Password Vault が読み込まれない理由: 「問題が発生しました」とアクセス許可のエラー

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

まず確認**: Web** パーツに何が表示されていますか**?** 4

保管庫を開けない 5

1. Microsoft Graph アクセス許可が承認されていない 5

2. ユーザーが **OneDrive** を持っていない 6

3. ネットワーク エラーまたは **Microsoft Graph** の一時的なエラー 6

更新に失敗した 7

変更を保存できない 7

他の場所で行った変更が表示されない 8

エントリが空で表示される 8

保管庫が空になり、新しい **PIN** コードを求められる 9

保管庫がブロックされている 10

ライセンス メッセージ 10

概要

Password Vault にエントリが表示されない場合は、画面の表示から確認すべき箇所がわかります。この記事では、症状ごとに簡単な確認方法と対処方法を示します。ユーザー自身で対処できるものもあれば、SharePoint 管理者の対応が必要なものもあります。

Web パーツがデータを取得するしくみを知っておくと役に立ちます。各ユーザーの保管庫は、**ユーザー自身の OneDrive** のアプリ フォルダーにある 1 つのファイル `vitextra-password-vault.json` です。ページが開くと、Web パーツはユーザー自身の ID で Microsoft Graph を介してこのファイルを読み取ります。ファイルがまだ存在しない場合は、空のファイルを作成します。すべての変更は同じファイルに保存されます。ページ、SharePoint リスト、Vitextra のサーバーには何も保存されません。詳細: KB10453. Password Vault がパスワードを保存する場所: OneDrive のアプリ フォルダー

まず確認: Web パーツに何が表示されていますか?

表示される内容	参照先
申し訳ございません。問題が発生しました。ページを更新してやり直してください。 と**更新**ボタンが表示され、エントリがない	保管庫を開けない
エントリは表示されているが、一覧の上に同じ赤いメッセージがある	更新に失敗した
エントリを保存、削除、またはマークした後、あるいは **PIN コードの設定**、**PIN コードの変更**、**リセット**画面で、赤いメッセージが数秒間表示される	変更を保存できない
別のデバイスや別のタブで追加または変更したエントリが表示されない	他の場所で行った変更が表示されない
保管庫が自動的にロックされ、以前使用していた PIN コードが受け付けられない	他の場所で行った変更が表示されない

表示される内容	参照先
エントリは一覧に表示されるが値が空で、正しい PIN コードが受け付けられない	エントリが空で表示される
既にエントリがあったのに **PIN**コードの設定 画面が表示される	保管庫が空になり、新しい **PIN** コードを求められる
間違った PIN コードが何度も入力されました。 と表示されたリセット画面	保管庫がブロックされている
無料試用版のご利用ありがとうございます... というメッセージ	ライセンス メッセージ

保管庫を開けない

症状。 一覧の代わりに、Web パーツに赤いメッセージ *申し訳ございません。問題が発生しました。ページを更新してやり直してください。* と更新ボタンが表示されます。

原因。 ページの読み込み時に、Web パーツがユーザーの OneDrive から保管庫ファイルを読み取れませんでした。考えられる原因を、多い順に示します。

1. Microsoft Graph アクセス許可が承認されていない

Password Vault は、委任された Microsoft Graph アクセス許可 **Files.ReadWrite.AppFolder** を 1 つだけ要求します。このアクセス許可では、ユーザーの OneDrive にある Password Vault 自身のアプリ フォルダー内でのみファイルの読み書きが許可されます。管理者がこの要求を承認するまで、Web パーツはどの保管庫も読み取ることも作成することもできないため、**すべての**ユーザーにエラー画面が表示されます。初回インストール直後によく見られる原因です。

確認。 SharePoint 管理センターで **詳細設定 → API アクセス**を開きます。要求 *Microsoft Graph — Files.ReadWrite.AppFolder* が**保留中の要求**に表示されている場合、まだ承認されていません。

対処。 SharePoint 管理者 (またはグローバル管理者) が要求を承認します。その後、ページを再読み込みするか、**更新**をクリックします。詳しい手順: KB10454.

Microsoft Graph のアクセス許可 Files.ReadWrite.AppFolder: Password Vault に必要な理由と承認方法、KB10360. SharePoint 管理センターで Vitextra ソリューションの Microsoft Graph API アクセス許可を承認する方法

メモ

パッケージを更新または再展開したときは、**API アクセス**ページをもう一度確認してください。新しい要求が表示されている場合は、それも承認する必要があります。

2. ユーザーが OneDrive を持っていない

保管庫はユーザー自身の OneDrive に保存されるため、テナント内に OneDrive を持たないユーザーは Password Vault を使用できません。**一部の**ユーザーにだけエラーが表示され、他のユーザーは正常に使用できている場合は、まずこの点を確認してください。

確認。 ユーザーに Microsoft 365 で OneDrive を開いてもらいます (たとえばアプリ起動ツールから)。OneDrive が開かない場合や、ユーザーの OneDrive がまだセットアップされていない場合は、Web パーツも保管庫を開くことができません。

対処。 Microsoft 365 管理者が、ユーザーに OneDrive を含むライセンスが割り当てられていること、およびユーザーの OneDrive がプロビジョニングされていることを確認します。その後、ユーザーがページを再読み込みします。

3. ネットワーク エラーまたは Microsoft Graph の一時的なエラー

その時点でブラウザーが Microsoft Graph またはユーザーの OneDrive に接続できませんでした。ユーザーがオフラインである、プロキシやコンテンツ フィルターが要求をブロックしている、またはサービスが一時的なエラーを返した、などの場合です。

確認と対処。 **更新**をクリックします。保管庫が開けば、一時的な中断でした。特定のネットワークまたは特定のコンピューターでのみエラーが続く場合は、同じコンピューターの新しいタブで OneDrive を開いてください。OneDrive も動作しない場合は、ネットワークまたはブラウザーが Microsoft 365 のサービスをブロックしているため、先にその問題を解決する必要があります。Microsoft Teams の場合は、Teams クライアントから同様に動作する必要があります。

警告

エラー画面が表示されても、データが失われたわけではありません。Web パーツは保管庫を読み取れない場合に、代わりに新しい保管庫を作成することはありません。空の保管庫を作成するのは、ファイルがまったく存在しないと判断した場合だけです。原因が解消されれば、エントリは再び表示されます。

更新に失敗した

症状。 エントリの一覧は表示されていますが、その上に赤いメッセージ *申し訳ございません。問題が発生しました。ページを更新してやり直してください。* が表示されたままになっています。

原因。 保管庫は以前に正常に開かれていましたが、その後の **更新**ボタンによるファイルの再読み込みに失敗しました。一覧には、以前に読み込まれたデータが表示されたままです。

対処。 接続が回復したら、もう一度**更新**をクリックするか、ページを再読み込みします。再読み込みに成功するとメッセージは消えます。メッセージが表示されている間は変更を行わないでください。一覧が最新でない可能性があります (**他の場所で行った変更が表示されない**を参照)。

変更を保存できない

症状。 **新しいアイテム**または**プロパティの編集**ダイアログで**保存**をクリックした後、**削除**を確定した後、またはエントリの星をクリックした後 (あるいは **PINコードの設定** 画面または **PINコードの変更** 画面で**保存**をクリックした後や、**リセット**画面で**リセット**を確定した後) に、赤いメッセージ *申し訳ございません。問題が発生しました。ページを更新してやり直してください。* が数秒間表示されます。

原因。 保管庫ファイルを OneDrive に書き込めませんでした。通常は、ネットワークの中断または Microsoft Graph の一時的なエラーが原因です。変更は保存が成功した場合にのみ適用されるため、保管庫は元の状態のままです。

対処。

- 新規または編集したエントリの保存に失敗した場合、ダイアログは入力内容を保持したまま開いています。少し待ってから、もう一度**保存**をクリックします。

- エントリの削除やお気に入りの変更に失敗した場合は、その操作をもう一度行うだけです。
- **PINコードの設定**、**PINコードの変更**、**リセット**画面で保存に失敗した場合、メッセージはその画面に表示され、画面は開いたままになります。少し待ってから、その手順をもう一度行ってください。
- エラーが続く場合は、入力した値を安全な場所にコピーしてからページを再読み込みし、**保管庫を開けない**の原因を確認してください。

他の場所で行った変更が表示されない

症状。 別のコンピューター、別のブラウザー タブ、または Microsoft Teams でエントリを追加または変更しましたが、開いているページにはそれが表示されません。

原因。 Web パーツはページが開いたときに保管庫ファイルを読み取り、再読み込みされるまではそのコピーを使用します。他のデバイスで行われたファイルの変更は監視しません。他の場所で行った変更は、**更新**をクリックしたときに表示されます。また、このページで次に保存またはロック解除を行った後にも表示されます。

対処。 **更新**ボタン (Web パーツの右上にある円形の矢印) をクリックするか、ページを再読み込みします。

メモ

他の場所で行った変更は**上書きされません**。保存は毎回、その元になった保管庫ファイルのバージョンとともに送信されます。その間に保管庫が別のデバイスや別のタブで保存されていた場合、Web パーツは最新のファイルを読み込み、そのファイルに変更を適用します。別のデバイスで PIN コードが変更された場合 (または保管庫がリセットされた場合)、開いているページはそれを検出した時点 (**更新**時、保存時、またはロック解除時) で自動的にロックされ、新しい PIN コードを求めます。そのページでは古い PIN コードは使用できなくなります。

エントリが空で表示される

症状。 Web パーツにエントリの一覧は表示されますが、名前や値が空で、正しい

PIN コードを入力しても受け付けられません。

原因。 ページで古いバージョンの Password Vault が実行されています。現在のバージョンは PIN コードから派生したキーで保管庫を暗号化し、正しい PIN コードが初めて入力されたときに既存の保管庫を新しいファイル形式に自動的に変換します。古いバージョンは変換された保管庫を読み取ることができません。これは、現在のバージョンのページで保管庫が変換された後も、テナントの別のアプリ カタログ (たとえばサイト コレクションのアプリ カタログ) に古いバージョンのパッケージが展開されたままになっている場合に発生します。エントリが失われたわけではありません。現在のバージョンでは通常どおり表示されます。

対処。 管理者が、テナントの**すべての**アプリ カタログ (テナントのアプリ カタログと、パッケージが展開されている各サイト コレクションのアプリ カタログ) で Password Vault を更新します。KB10050. SharePoint Online で Vitextra SPFx ソリューションを更新する方法、KB10361. テナントのアプリ カタログとサイト コレクションのアプリ カタログ: Vitextra アプリの展開先を参照してください。更新後は古いバージョンのページを使用せず、更新前から開いていたページは再読み込みしてください。

保管庫が空になり、新しい PIN コードを求められる

症状。 既にエントリの入った保管庫があったにもかかわらず、Web パーツに **PIN コードの設定** 画面が表示されます。

原因。 Web パーツは、保管庫ファイルに PIN コードが含まれていない場合にこの画面を表示します。つまり、保管庫がリセットされた場合、または OneDrive のアプリ フォルダーにファイルが見つからず、新しい空のファイルが作成された場合です。リセットは間違った PIN コードが 5 回連続で入力された後に行われます。すべての場所で同じ保管庫ファイルを使用しているため、リセットは別のデバイスや Microsoft Teams で行われた可能性もあります。

対処方法。 保管庫がリセットされた場合、そのエントリを Password Vault で元に戻すことはできません。新しい PIN コードを設定し、エントリを追加し直してください。KB10442. Password Vault で PIN コードを設定する方法を参照してください。保管庫をリセットしておらず、自分以外にアカウントを使用している人もいない場合は、新しい PIN コードを設定する前に Microsoft 365 管理者に連絡してください。

保管庫がブロックされている

間違った PIN コードが何度も入力されました。 と表示されたリセット画面は、Web パーツのエラーではありません。間違った PIN コードが 5 回連続で入力されたことを示しています。この画面の意味とリセットの動作については、KB10461. Password Vault がブロックされる理由: 「間違った PIN コードが何度も入力されました。」で説明しています。

ライセンス メッセージ

症状。 Web パーツ全体が、メッセージ *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。* に置き換わります。

原因。 テナントの試用期間が終了したか、サブスクリプションの有効期限が切れています。ライセンスが更新されるまで、ユーザーは自分のエントリを開くことができません。ユーザーの OneDrive にある保管庫ファイルは変更も削除もされず、ライセンスが有効になればすぐにエントリが再び表示されます。

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、KB10364. Vitextra の試用期間またはサブスクリプションが終了するとどうなるか、KB10206. Vitextra のライセンスとアカウント: ライセンスの購入と有効化を参照してください。

ヒント

Web パーツのツールボックスやサイトのアプリに Password Vault が表示されない場合は、パッケージがインストールされていないか、そのサイトで利用できません。KB10035. SharePoint Online に Vitextra 製品をインストールする方法を参照してください。Microsoft Teams 固有の問題については、KB10457. Microsoft Teams に Password Vault を追加する方法を参照してください。