

KDDI Smart Mobile Safety Manager Google Workspaceアカウント併用時の アプリインストール不具合

2025年 06月 27日

KDDI株式会社

Ver1.0

更新履歴

日付	版数	変更内容
2025/6/27	第1版	初版を掲載しました。

-
1. [事象内容](#)
 2. [原因](#)
 3. [解消方法](#)
 4. [運用回避方法](#)

事象内容

事象内容



managed Google Playストアで一部アプリの詳細ページを表示すると
「管理者からこのアイテムへのアクセス権を与えられていません。」と表示され、
アプリのインストールができない場合がある事象が確認されております。
※発生するアプリは端末毎に異なります。

■ 発生条件

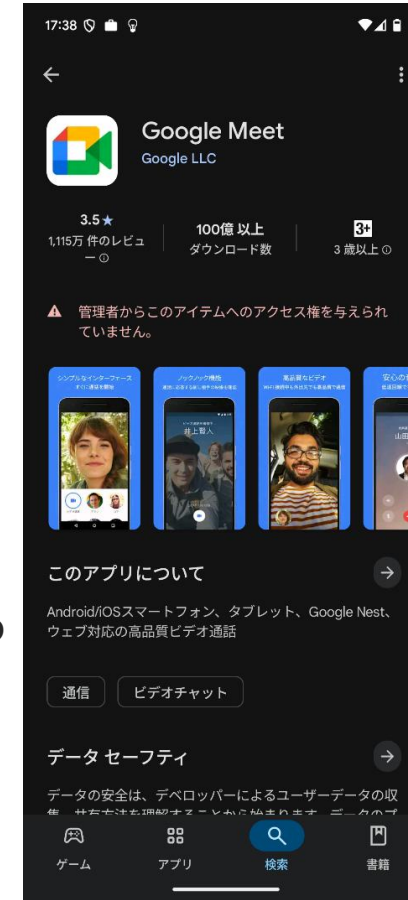
以下全てを満たす場合に事象が発生する可能性があります

- Android Enterprise連携をGoogleアカウントで行う
(端末にmanaged Google Play アカウント (管理アカウント) が追加される)
- 端末にGoogle Workspaceアカウントを追加する

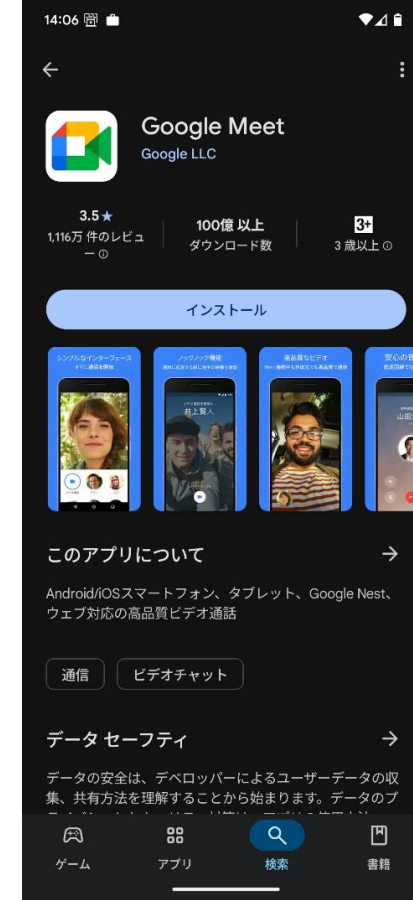
■ 発生手順

以下いずれかの設定を利用している場合にアプリの詳細ページを表示する

- Android Enterpriseアプリケーション配信
 - ・ 全てのアプリをインストール可能
 - ・ 企業許可アプリのみインストール可能
 - ・ 指定アプリのみインストール可能：強制インストール「しない」



事象発生時の画面



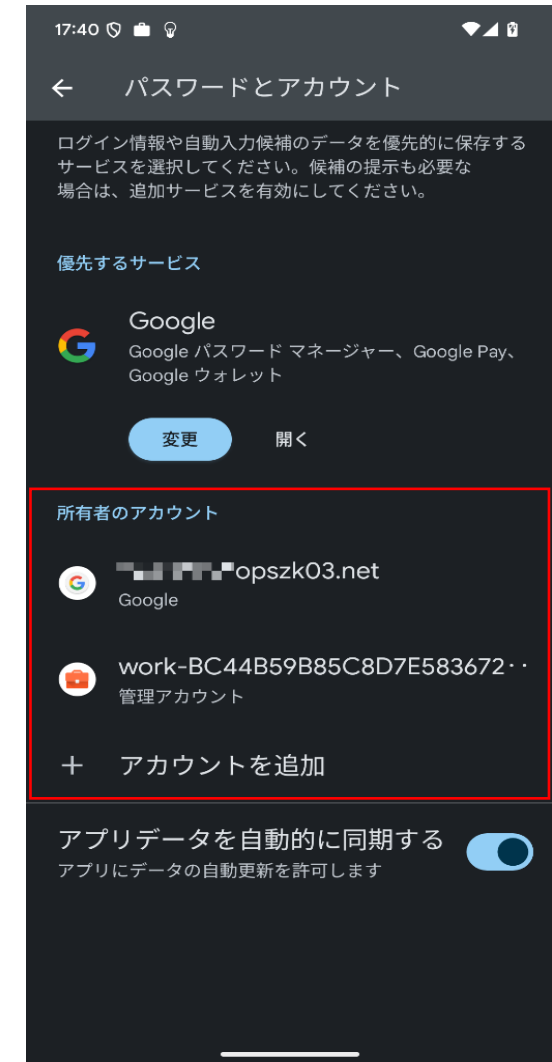
事象未発生時の画面

原因

原因



端末内のmanaged Google Playアカウント（管理アカウント）と
Google Workspaceアカウントのポリシーが競合し
アプリのインストールができない事象が発生している可能性があります。



端末のアカウント管理画面

解消方法

！過去に解消した実績のある方法を記載いたします。

しかしながら、必ずしも解消するとは限りません。

解消できなかった場合はp11の運用回避のご検討をお願いいたします。

■ 1) Google Play ストアのキャッシュ削除

- 管理サイト> [該当端末]> リモート操作> 他の操作を見る> Google Play ストアのキャッシュ削除 を行う。
※操作につきまして詳しくは下記マニュアルをご参照ください。
 - ・ 管理サイト リファレンス マニュアル / 4.1.9.5 (操作—Android) Google Play ストアのキャッシュ削除
https://smsmsupport-manual.smartmanager.jp/pdf/ManagementSite_Reference.pdf

■ 2) 強制インストールを行う

- Android Enterpriseアプリケーション配信で対象のアプリに対し以下の設定を行う。
 - ・ 指定アプリのみインストール可能：強制インストール「する」
- ※設定につきまして詳しくは下記マニュアルをご参照ください。
 - ・ 管理サイト リファレンス マニュアル / 7.5.6 Android Enterprise／アプリケーション配信
https://smsmsupport-manual.smartmanager.jp/pdf/ManagementSite_Reference.pdf

運用回避方法

解消方法を行っても事象が継続している場合、以下の方法にて運用回避のご検討をお願いいたします。

■ 1) 新規Google Workspaceアカウントを利用する

- 端末内のGoogle Workspaceアカウントを削除し別のGoogle Workspaceアカウントを端末に追加する。

■ 2) Google Workspaceアカウントを一度削除する

- 端末内のGoogle Workspaceアカウントを一度削除し、managed Google Playアカウント（管理アカウント）のみ存在している状態でmanaged Google Playストアにてアプリのインストールを行う。
- アプリのインストール後に再度Google Workspaceアカウントを端末に追加する。

※セキュリティ設定(DOM)にて、「アカウントの追加と削除」が禁止が端末に割り当たっている場合は、一時的に「許可」していただく必要がございます。

設定につきましては詳しくは下記マニュアルをご参照ください。

- 管理サイト リファレンス マニュアル / 7.10.1 セキュリティ設定（DOM）

https://smsmsupport-manual.smartmanager.jp/pdf/ManagementSite_Reference.pdf

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

