

# My Oracle Support

## 登録に関するよくある質問

リリース16.2

E64683-04

2016年4月

---

このドキュメントには、My Oracle Supportの登録に関するよくある質問が記載されています。記載されている質問は、次のとおりです。

- サポートID (SI)はわかりますが、表示された会社名が正しくない場合、どのようにしたら登録プロセスを進めることができますか。
- My Oracle Supportへの登録で問題が発生し、解決方法が見つからない場合、所属する会社およびオラクル社の誰に連絡する必要がありますか。
- CUAとして割り当てられているというのはどういう意味ですか。
- My Oracle Supportで新規ユーザー・アカウントを作成するにはどのようにすればよいですか。
- My Oracle Supportのユーザー・アカウントにSIを追加するにはどのようにすればよいですか。
- My Oracle Supportで自分のユーザー名とパスワードを変更するにはどのようにすればよいですか。
- My Oracle Supportでパスワードをリセットするにはどのようにすればよいですか。
- My Oracle Supportから、パスワードのリセットに関する電子メールが届かないのはなぜですか。
- SIの追加を試行すると、「エラー: サポートIDを追加できません。サポートIDが有効でないか、登録できません。」というメッセージが表示されるのはなぜですか。
- My Oracle Supportにログインすると、「エラー: 現在、プロフィールに有効なサポートIDがないため、My Oracle Supportへのアクセスは制限されます。」というメッセージが表示されるのはなぜですか。
- リクエストが処理されない場合はどうすればよいですか。

---

**注意:**

My Oracle Supportの登録プロセスに関する詳細は、My Oracle Supportヘルプの「登録、サインインおよびアクセシビリティ・オプション」の章を参照してください。

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSHP101](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSHP101)

---

## サポートID (SI)はわかりますが、表示された会社名が正しくない場合、どのようにしたら登録プロセスを進めることができますか。

Oracleサポートで使用される会社名は、実際の会社名とは異なる場合があります。Oracleサポートで使用される会社名はウェルカム・レターに記載されており、所属する会社の技術的な連絡先またはカスタマ・ユーザー管理者(CUA)も記載されています。

## My Oracle Supportへの登録で問題が発生し、解決方法が見つからない場合、所属する会社およびオラクル社の誰に連絡する必要がありますか。

所属する会社のCUAを探してください。オラクル社からの支援が必要な場合は、ローカル・サポートの担当者に連絡してください。次のURLで、ご使用の製品、国または地域を検索します。

<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>

## CUAとして割り当てられているというのはどういう意味ですか。

所属する会社または登録プロセスでCUAになるよう求められた場合は、CUAになる必要があります。

- 次のURLで、「My Oracle Supportよくある質問」を確認してください。

[http://docs.oracle.com/cd/E25290\\_01/doc.60/e28848/toc.htm](http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e28848/toc.htm)

- 次のURLでハウ・ツー・ビデオのシリーズを視聴し、CUAのタスクを選択して、CUAの職責とそれに関連するタスクの実行方法を説明する短いビデオを起動します: [https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=393891487080675&id=603505.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_4](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=393891487080675&id=603505.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_4)
- 次のURLで、My Oracle Support Essentials Webcastシリーズに登録し、カスタマ・ユーザー管理のトピックを選択します: <https://support.oracle.com/>

[epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=394119482581260&id=553747.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_45](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=394119482581260&id=553747.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_45)

My Oracle Support Essentials Webcastは、シリーズ化された対話型のライブ・イベントで、質問が可能です。次のURLで今月のスケジュールを参照してください。

[https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=394244317310994&parent=DOCUMENT&sourceId=603505.1&id=1676694.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_86](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=394244317310994&parent=DOCUMENT&sourceId=603505.1&id=1676694.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_86)

## My Oracle Supportで新規ユーザー・アカウントを作成するにはどのようにすればよいですか。

My Oracle Supportで新規ユーザー・アカウントを作成するには、次のようにします。

1. 移動先:

<http://www.oracle.com>

2. 次を選択します: **手順1: 新規ユーザーはこちらで登録してください。**
3. 必須フィールドに入力して、「**作成**」を選択します。

検証の電子メールが送信されます。電子メールの手順に従って、アカウントを検証します。

4. ブラウザに次のURLを入力して、My Oracle Supportにサインインします: <http://support.oracle.com>
5. SIを入力して、オプションで承認者へのメモを追加します。
6. 「**次へ**」をクリックします。
7. 必須フィールドに入力して、「**送信**」を選択します。

リクエストのステータスは、CUAからの承認を受け取るまで「保留中」になります。

## My Oracle Supportのユーザー・アカウントにSIを追加するにはどのようにすればよいですか。

My Oracle Supportのユーザー・アカウントにSIを追加するには、次のようにします。

1. ブラウザに次のURLを入力して、My Oracle Supportにサインインします: <http://support.oracle.com>
2. ページ右上で、自分の名前を選択してメニューを表示します。
3. 「アカウント」を選択します。

SIセクションが開きます。このセクションが表示されない場合は、中央の矢印を使用してナビゲーション・ツリーを展開します。

4. 「アクセスのリクエスト」を選択します。
5. 次の操作を1つ実行します。
  - SIがわかっている場合は、オプションで承認者へのメモとそのSIを追加します。要求された場合は、会社名を入力します。
  - SIがわからない場合は、「サポートIDの検索」タブを使用して、シリアル番号を入力し、リストから会社名を選択して検索します。
6. 「アクセスのリクエスト」をクリックします。SIの使用をリクエストした最初のユーザーには、CUAのロールを受け入れるよう要求するプロンプトが表示されます。

## My Oracle Supportで自分のユーザー名とパスワードを変更するにはどのようにすればよいですか。

My Oracle Supportで自分のユーザー名とパスワードを変更するには、次のようにします。

1. ブラウザに次のURLを入力して、My Oracle Supportにサインインします: <http://support.oracle.com>
2. 右上の隅で、名前を選択してメニューにアクセスします。
3. 「アカウント」を選択します。
4. 「個人情報」セクションで、「ユーザー名/電子メール」または「パスワード」の隣にある鉛筆アイコンをクリックして編集します。

「アカウント」ページにリダイレクトされます。

5. **ユーザー名の変更**または「**パスワードの変更**」をクリックして、変更を保存します。

## My Oracle Supportでパスワードをリセットするにはどのようにすればよいですか。

My Oracle Supportでパスワードをリセットするには、次のようにします。

1. 移動先:

<http://www.oracle.com>

2. 「ユーザーID/パスワードをお忘れですか。」を選択します。
3. ユーザー名を入力して、「送信」を選択します。

パスワードのリセット方法に関する指示が記載された電子メールが届きます。

## My Oracle Supportから、パスワードのリセットに関する電子メールが届かないのはなぜですか。

My Oracle Supportでパスワードのリセットを試行し、まだ電子メールが届いていない場合は、次のようにします。

1. 移動先:

<http://www.oracle.com>

2. 資格証明を使用してログインします。
3. 「アカウント」に移動して、「プロフィール」を選択します。
4. 「編集」を選択します。
5. 要求されたフィールドに情報を入力します。
6. **更新の保存**を選択します。
7. 移動先:

<http://support.oracle.com>

8. 「ログイン」をクリックします。
9. パスワード・ファインダを選択します。
10. 電子メール・アカウントを入力します。
11. 「送信」をクリックします。

パスワードのリセットに関する電子メールが、安全な送信者のリストに入っていない可能性があります。これが原因で、オラクル社で生成されたパスワードに関する電子メールが届かない場合があります。

パスワードのリセットに関する電子メールを、安全であるとマークするには、次のようにします。

1. 電子メールのスパム・フォルダまたは迷惑メール・フォルダを確認します。
2. 次の電子メール・アドレスを検索します。

`oracle-acct_ww@oracle.com`

3. 電子メールを安全であるとマークします。
4. 電子メールが見つからない場合は、IT部門に連絡して、安全な送信者のリストに`oracle-acct_ww@oracle.com`を加えるよう依頼してください。

## SIの追加を試行すると、「エラー: サポートIDを追加できません。サポートIDが有効でないか、登録できません。」というメッセージが表示されるのはなぜですか。

次のいずれかの理由で、エラーが表示される場合があります。

- 入力しているSIが存在しません。契約の番号、またはウェルカム・レターを確認してください。その他のヘルプについては、販売サポートのホットラインに連絡してください。番号は次のURLで検索できます。

<http://www.oracle.com/us/support/contact/index.html>

Oracleパートナーの場合は、次のURLでOPNに連絡してください。

<http://www.oracle.com/partners/en/most-popular-resources/partner-business-center-1954023.html>

---

### 注意:

My Oracle Supportの登録プロセスに関する詳細は、My Oracle Supportヘルプの「登録、サインインおよびアクセシビリティ・オプション」の章を参照してください。

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSH101](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH101)

- まだ、サービス開始日ではありません。SIを追加できるのは、開始日以降です。ウェルカム・レターでサービス開始日を確認してください。

- ステータスが「サポートなし」です。契約が保留中、終了、一時停止、失効のいずれかであるか、SIの属するサポート・レベルが、My Oracle Supportではサポートされていません。
- SIが最近作成されたばかりです。SIを作成したのが最近の場合は、24時間後に再試行してください。

---

**注意:**

最近作成したSIの詳細は、ナレッジ・ドキュメントID 1070417.1の「アクティブ化の遅延により、My Oracle Supportのアカウントに新しいサポートID (SI)をすぐに追加できない」を参照してください。

[https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=214539888712284&parent=DOCUMENT&sourceId=1102559.1&id=1070417.1&\\_adf.ctrl-state=ogtttdym1r\\_4](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=214539888712284&parent=DOCUMENT&sourceId=1102559.1&id=1070417.1&_adf.ctrl-state=ogtttdym1r_4)

- 
- 作成されたSIはCRM On Demand用です。CRM On DemandのサポートIDは、CRMチームにより、CRMアカウントに自動的に追加されます。

---

**注意:**

CRM On DemandのサポートIDの詳細は、「CRMOD」タブにある<http://support.oracle.com>でサービス・リクエスト(SR)を登録するか、CRMODカスタマ・ケアに連絡してください。

- 
- ライセンスにマップされた製品がSIにないか、製品はマップされていても、My Oracle Supportで設定されていません。詳細は、サポート営業担当者のホットラインに連絡してください。番号は次のURLで検索できます。

<http://www.oracle.com/us/support/contact/index.html>

- SIの製品は、Sustaining Supportが経過したライセンスにマップされています。詳細は、次のURLでオラクル社のライフタイム・サポート・ポリシーを参照してください。

<http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>

または、サポート営業担当者のホットラインに連絡してください。番号は次のURLで検索できます。

<http://www.oracle.com/us/support/contact/index.html>

## My Oracle Supportにログインすると、「エラー: 現在、プロフィールに有効なサポートIDがないため、My Oracle Supportへのアクセスは制限されます。」というメッセージが表示されるのはなぜですか。

次のいずれかの理由で、エラーが表示される場合があります。

- プロファイルに有効またはアクティブなSIがありません。

有効なSIを追加するには、次のようにします。

1. 「**設定**」に移動します。
2. 「**アカウント**」を選択します。
3. プロファイルに有効でアクティブなSIを追加します。

- プロファイルのSIは有効ですが、プロファイルの必須フィールドが空です。

空の必須フィールドを入力するには、次のようにします。

1. 「**設定**」に移動します。
2. 「**アカウント**」を選択します。
3. プロファイルの必須フィールドを入力します。必須フィールドにはアスタリスク(\*)が付いています。
4. 「**保存**」を選択します。
5. ページをリフレッシュするか、ログアウトしてから再びログインします。

## リクエストが処理されない場合はどうすればよいですか。

承認を容易にするため、My Oracle Supportから通知を送信できます。

3日経ってもCUAがリクエストに対応していない場合は、CUAの電子メール・アドレスが記載された別の電子メールが届くので、直接連絡できます。

## ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクル社のアクセシビリティへの取組みの詳細は、Oracle Accessibility ProgramのWebサイト<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>を参照してください。

Oracleサポートへのアクセス

サポートを購入したオラクル社のお客様は、My Oracle Supportを介して電子的なサポートにアクセスできます。詳細情報は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>か、聴覚に障害のあるお客様は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>を参照してください。

---

Copyright © 2009, 2016 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アSEMBル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアもしくはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアもしくはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことにより起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

OracleおよびJavaはOracle Corporationおよびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

Intel、Intel Xeonは、Intel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARCの商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴ、AMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devices, Inc.の商標または登録商標です。UNIXはThe Open Groupの登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。