A dark-themed desk setup featuring a laptop, a spiral notebook, a coffee cup, and a smartphone. The laptop is open, showing a keyboard. The spiral notebook is open, showing a page with text. A white coffee cup is on a saucer. A smartphone is visible in the bottom left corner.

# 【Microsoft 365 Apps】 トラブルシューティング

2026年03月12日

# 改訂履歴

版数	発行日	改訂内容
第1版	2026年03月12日	初版発行

本資料の内容は 2026/03/12 時点のものです。製品のアップデートにより変更となる場合がございます旨ご了承ください。

# Agenda

## 1. 前提情報

1. 本書の目的とゴール
2. 用語集

## 2. Microsoft 365 Apps の全体像

1. Microsoft 365 Apps の概要
2. Microsoft 365 Apps の特徴

## 3. 製品の比較

1. Software in CSP との比較

## 4. よくあるトラブルと解決策

1. トラブル一覧
2. 事象・影響範囲の確認
3. 解決策①端末の管理者権限・通信要件の確認
4. 解決策②認証のキャッシュクリア



# 1. 前提情報

# 1.1. 本書の目的とゴール

## 目的

Microsoft 365 Apps は、Word、Excel、PowerPoint などの Office アプリケーションを、常に最新版で利用できるサブスクリプション型サービスです。本資料は、Microsoft 365 Apps に関する問題をお客様自身で解決できることを目的とし、そのために必要な関連情報や知識をまとめ提示するものです。

## ゴール

本資料を通し、以下の内容を理解できる状態を目指します。

1. Microsoft 365 Apps の基本概要を理解する
2. Microsoft 365 Apps と Software in CSP の違いを理解する
3. トラブルが発生した際にお客様自身で事象・影響範囲の確認ができる
4. トラブルに応じた解決方法を理解し、手順に沿って適切に対処できる

## 1.2. 用語集

本書で使用する用語及び略称を以下の通り定義します。

No.	用語	説明
1	サブスクリプション	Azure や Microsoft 365 のサービス利用や課金を管理する単位
2	クラウド	インターネット経由で提供されるサーバー・ストレージ・サービスの利用形態
3	Microsoft Entra ID	Microsoft 365 の利用者認証やアクセス管理を行うクラウドベースのIDサービス
4	キャッシュ	よく使うデータを手元に一時保管し、アクセスを高速化する仕組み
5	トークン	認証後に発行される、アクセス許可を証明するデジタル情報
6	更新チャネル	Microsoft 365 アプリのアップデートを受け取るタイミングを決める設定
7	スタンドアロン運用	ほかのシステムやネットワークに依存せず、単体で動作する独立運用方式
8	修正プログラム	不具合や脆弱性を修正するためのソフトウェア更新
9	プロダクトキー	ソフトウェアの利用を有効化するためのライセンスコード

## 1.2. 用語集

本書で使用する用語及び略称を以下の通り定義します。

No.	用語	説明
10	データベース	データを効率的に保存・検索・管理するための仕組み
11	ランニングコスト	サービス利用中に継続して発生する費用（例：クラウド利用料）
12	WAM	Windows が Microsoft 365 などのクラウドサービスへのサインイン情報やトークンを管理する仕組み
13	資格情報	Windows が保存しているユーザーのログイン情報（パスワードや認証データ）
14	ローカル管理者権限	PC 上でソフトのインストールや設定変更などの管理操作を実行できるユーザー権限



## 2. Microsoft 365 Appsの全体像

## 2.1. Microsoft 365 Apps の概要

Microsoft 365 Apps は、Word、Excel、PowerPoint などの Office アプリケーションを、サブスクリプション形式で提供する Microsoft 365 のクラウドサービス群の一部です。これらのアプリは、Microsoft Entra ID でのサインインによりクラウドと連携し、OneDrive や SharePoint Online を利用した自動保存や共同編集が可能です。

インストール版の Office は、パソコンに直接インストールして全ての機能を利用できます。一方で Web 版 Office は、ブラウザ上で基本的な編集機能を提供し、どちらも OneDrive や SharePoint Online に保存された同じファイルを利用できるため、ユーザーはどの端末からでも同じデータを扱うことができます。

### インストール版Office

- **Word** : 文章を作成・編集・整形できるワープロソフト
- **Excel** : データの整理・計算・分析やグラフ作成できる表計算ソフト
- **PowerPoint** : プレゼンテーション資料を作成するソフト
- **Outlook** : メール、予定表、連絡先を一元管理できるソフト
- **OneNote** : テキストや画像・手書きメモなどを自由に保存できるソフト
- **Publisher (Windowsのみ)** : 印刷物を簡単にデザイン・作成できるソフト
- **Access (Windowsのみ)** : データベース管理ソフト

### Web版Office

- **Word for the Web** : ブラウザで文書を作成・編集できる Word のオンライン版
- **Excel for the Web** : ブラウザで表計算を扱える Excel のオンライン版
- **PowerPoint for the Web** : ブラウザでスライドを作成・編集できる PowerPoint のオンライン版
- **OneNote for the Web** : ブラウザでノートを確認・編集できる OneNote のオンライン版

### Microsoft 365 Apps Office アプリ



Word



Excel



PowerPoint



Outlook



Publisher



Access



OneNote

## 2.2. Microsoft 365 Appsの特徴

Microsoft 365 Apps の特徴として、**ライセンス・認証**、**クラウド**、**キャッシュ構造**、**マルチデバイス**、**更新チャンネル**が挙げられます。

### 主な特徴



#### ・ユーザー単位ライセンス & サインイン認証

Microsoft 365 Apps は“ユーザー単位”でライセンスを割り当て、最大15台（PC/タブレット/スマホで各5台ずつ）で利用できます。認証は Microsoft 365 アカウントへのサインインで行われ、プロダクトキー管理は不要です。



#### ・クラウド前提で動作する Office

インストールや更新、ライセンス確認は Microsoft のクラウド経由で行うため、オンライン接続を前提とします。また、OneDrive や SharePoint Online と統合され、ファイルの自動保存や共同編集などのクラウド機能が標準動作として組み込まれています。



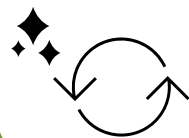
#### ・多層キャッシュによる高速化と同期機能

Office にはドキュメントキャッシュ（OneDrive/SharePoint Online）、アプリ動作用キャッシュ、認証トークンキャッシュなど複数のキャッシュが存在します。動作高速化やオフライン対応が可能になる一方、同期データや認証情報の不整合が発生した場合、キャッシュごとのクリアが必要になります。



#### ・マルチデバイス

PC、スマホ、タブレットに加えて Web 版 Office を同じアカウントで併用できる設計です。そのため障害時の切り分けでは「Web で再現するか」「別端末で再現するか」が重要になります。



#### ・更新チャンネル・継続的アップデート

最新機能や修正プログラムが継続的にクラウドから配信され、企業は更新のタイミングを「最新」「毎月」「半年ごと」の更新ペースから選択できる仕組みです。これにより、バージョン管理や展開作業の負荷を軽減します。



### 3. 製品の比較

## 3.1. Software in CSP との比較

このページでは、Microsoft 365 Apps と Software in CSP を表形式で比較します。  
比較として挙げる、Software in CSPとは、CSP（Cloud Solution Provider）契約を利用し、買い切り型（永久ライセンス）の Windows Server や Office 製品を購入するライセンスプログラムです。なお、**クラウドサポートセンターにおける Software in CSP製品のサポート範囲は、「プロダクトキーの取得」までとなっています。**

項目	Microsoft 365 Apps	Software in CSP
提供形態	サブスクリプション	一度購入で永久利用（買い切り）
利用環境	PC にインストール+Web	PC にインストール
機能更新	自動更新	更新なし
クラウド連携	OneDrive、Teams、SharePoint Online 連携による自動保存・共同編集	基本なし（手動で保存）
デバイス数	1ユーザーにつき最大15台 (PC/タブレット/スマホ各5台ずつ)	購入したPCのみ
ライセンス認証	Microsoft 365アカウントでサインイン	プロダクトキーで認証

### ユースケース

#### ■ Microsoft 365 Apps

- ✓ セキュリティ更新・新機能が自動的に反映される
- ✓ Microsoft 365 の各サービスと連携して使える
- ✓ クラウドを前提とした業務に強い

#### ■ Software in CSP

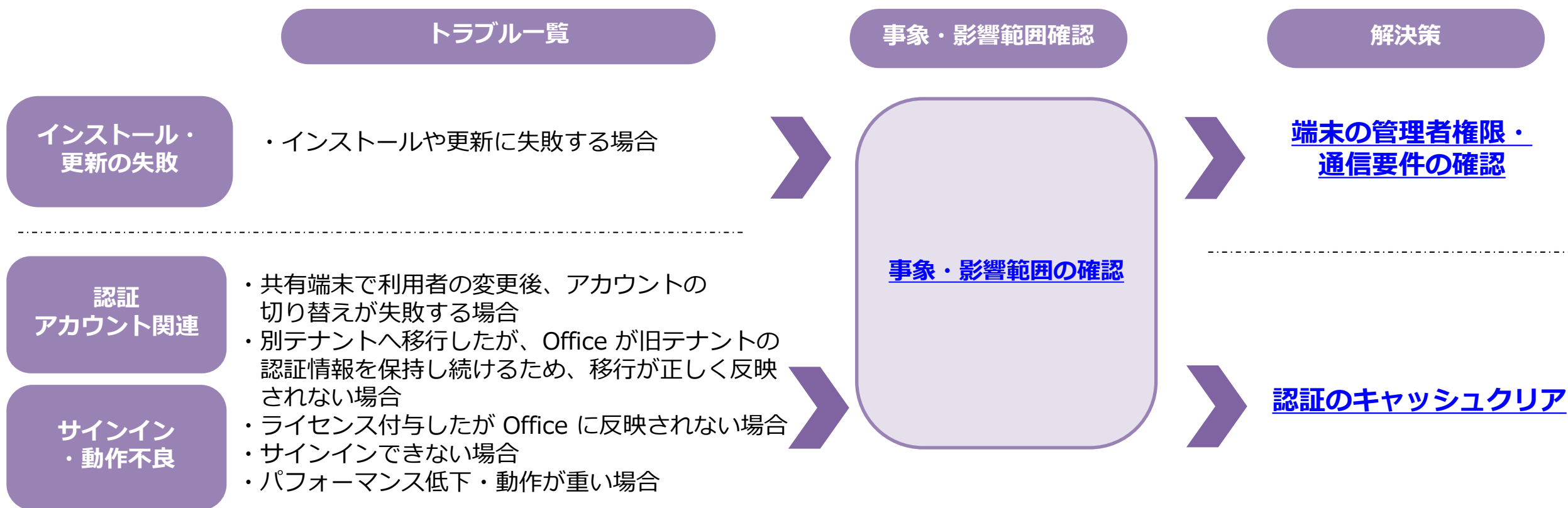
- ✓ 更新なしの固定バージョンの利用が可能
- ✓ 導入後のランニングコストを抑えられる
- ✓ クラウド連携を使わない「スタンドアロン運用」に向いている



## 4. よくあるトラブルと解決策

# 4.1. トラブル一覧

本章では、Microsoft 365 Apps のよくあるトラブルを「インストール」「認証」「サインイン」などのカテゴリ別に掲載しています。まず、発生した事象がどのカテゴリに該当するか確認します。次に、事象および影響範囲を確認し、該当する解決策をご参照のうえ、解決策を実施します。



## 4.2. 事象・影響範囲の確認

以下①・②の順で、事象・影響範囲の確認をします。

### ①Web/アプリでの再現性確認

事象発生が、アプリ起因であるか、ブラウザ起因であるか、どこに問題があるかを確認する必要があります。そのため、以下よりそれぞれ確認します。

#### アプリでの事象発生時

Web版を開き、同様の事象が発生するかを確認します。

なお、Web版でも同様の事象が発生する場合は、Webで「**シークレットウィンドウでの確認**」「**ブラウザのキャッシュクリア**」を実施し、事象が発生するか確認します。

#### Web版での事象発生時

Web版で以下2点を確認し、それでも同様の事象が発生する場合はアプリを開き、同様の事象が発生するかを確認します。

①「**シークレットウィンドウでの確認**」②「**ブラウザのキャッシュクリア**」

### シークレットウィンドウでの確認方法

シークレットウィンドウとは、閲覧履歴やログイン情報、Cookie（Webサイトの記録）をパソコンに残さずにインターネットを利用できる特別なブラウザ画面です。※シークレットウィンドウとプライベートウィンドウは同じものを指します。

#### <Google Chromeのシークレットウィンドウ>

1. Google Chrome を起動します。
2. 画面右上の [...] - [新しいシークレットウィンドウ] の順にクリックします。

#### <Microsoft Edgeのプライベートウィンドウ>

1. Microsoft Edge を起動します。
2. 画面右上の [...] - [新しい InPrivate ウィンドウ] の順にクリックします。

## 4.2. 事象・影響範囲の確認

### ブラウザのキャッシュクリアの方法

ブラウザのキャッシュクリアとは、パソコンやアプリに一時的に保存されている古いデータ（設定情報・閲覧データなど）を削除し、動作の改善やトラブル解消を行う操作です。

#### <Google Chrome のキャッシュをクリアする方法>

1. ブラウザーの右上端にある縦に並んだ点線「⋮」のアイコンをクリックします。
2. メニューより [設定] をクリックします。
3. "プライバシーとセキュリティ" セクションの [閲覧履歴データの削除] をクリックします。
4. [詳細設定] タブをクリックし、"期間" の [▼] から [全期間] を選択します。
5. [閲覧履歴]、[Cookie と他のサイト データ]、[キャッシュされた画像とファイル] にチェックを入れます。
6. [データを削除] をクリックし、動作完了後に一度起動されているブラウザを全て閉じます。

#### <Microsoft Edge のキャッシュ クリアをする方法>

1. Microsoft Edge を起動します。
2. 画面上部右側の [他の操作(...)] - [設定] の順にクリックします。
3. 左側の [プライバシーとサービス] をクリックし、"閲覧データのクリア" セクションの [クリアするデータの選択] をクリックします。
4. [閲覧データのクリア] 内の [閲覧の履歴]、[Cookie およびその他のサイト データ]、[キャッシュされた画像とファイル]、にチェックをいれ [今すぐクリア] をクリックします。
5. 読み込みが完了しましたら、一度起動されているブラウザを全て閉じます。

## 4.2. 事象・影響範囲の確認

前のページの① Web /アプリでの再現性確認を実施後、以下の②別端末での再現性確認を確認します。  
以下を確認後、[トラブル一覧](#)に戻り、それぞれの解決策を実施します。

### ②別端末での再現性確認

事象が端末固有のものであるかを確認するために、別のPCを用いて、同じ動作をした際に同様の事象が発生するか確認します。

## 4.3. 解決策①端末の管理者権限・通信要件の確認

### 概要

端末の管理者権限や通信要件を確認し、アプリのインストールや更新ができない問題を解消します。

### 発生するケース

Office アプリのインストールをしようとしたところ、インストール時に進捗が進まない、または、「権限がありません」と表示されインストールができない場合。更新においても同様に、更新をしようとしたところ、進捗が進まない場合。

### 考えられる原因

サインインしている端末にインストール権限が足りていない、また、Office アプリインストール時に必要な設定ファイルをネットワーク上から取得できないことが考えられます。更新においては、必要なネットワーク要件が整っていないことが考えられます。

### 解決方法

ご利用端末の権限と、通信要件の確認をします。詳細は次のページよりご確認ください。

### 注意点

この操作には OS の管理者権限が必要なため、実行前に管理者アカウントでログインしていることを確認してください。ネットワーク側が原因の場合は、ご利用されているインターネット回線の通信設定を変更する必要があります。

## 4.3. 解決策①端末の管理者権限・通信要件の確認

### ①ご利用端末の権限確認

Microsoft 365 Apps は、Windows のアプリケーションをシステム領域に展開するため、インストール時にローカル管理者権限(Administrator)を持つユーザーで操作する必要があります。

#### 確認方法

1. [スタート] ボタン → [設定] (歯車アイコン) を開く
2. [アカウント] → [ユーザーの情報] を表示  
自分のアカウント名の下に、「ローカル アカウント - 管理者」または「管理者」のように表示されていれば、管理者権限があります。



### ②通信要件の確認

Microsoft 365 Apps はクラウドベースで動くため、ネットワーク環境が整っていないことが原因で、インストールや更新ができない事象が発生する可能性があります。そのため、以下よりネットワーク環境が整っているかを確認します。

#### 確認方法

下記の公開情報をもとに、必要なネットワーク要件が設定されているかを確認します。具体的には、“Microsoft 365 Common および Office Online” において、カテゴリが“必須”となっている URL や IP アドレスがすべて許可されているかを確認します。また、許可となっていない項目がある場合は、許可するよう設定を変更します。

[Microsoft 365 Common および Office Online](#)

## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 概要

Office アプリのサインイン情報やライセンス認証情報（WAM・資格情報・ライセンスキャッシュ）をリセットして、サインインやライセンス認証の不具合を解消します。

### 発生するケース

サインインできない／サインインループになる、また、インストールや更新がうまく進まない場合や、認証周りの不具合が原因で Office のパフォーマンスが低下して動作が重く感じられるケースで発生します。

### 考えられる原因

古いアカウント情報やテナント情報、壊れたトークン（認証キャッシュ）、不整合が起きたライセンス情報が端末内に残り続けていることが考えられます。

### 解決方法

Office アプリケーションのサインイン情報のリセット、Windows 資格情報の削除 を実施します。  
手順につきましては次のページにて説明します。

### 注意点

実行前：この操作には OS の管理者権限が必要なため、実行前に管理者アカウントでログインしていることを確認してください。  
実行後：ライセンス情報・認証キャッシュを削除するため、実行後は Office・OneDrive などで再サインインと再アクティベーションが必要になります。

## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

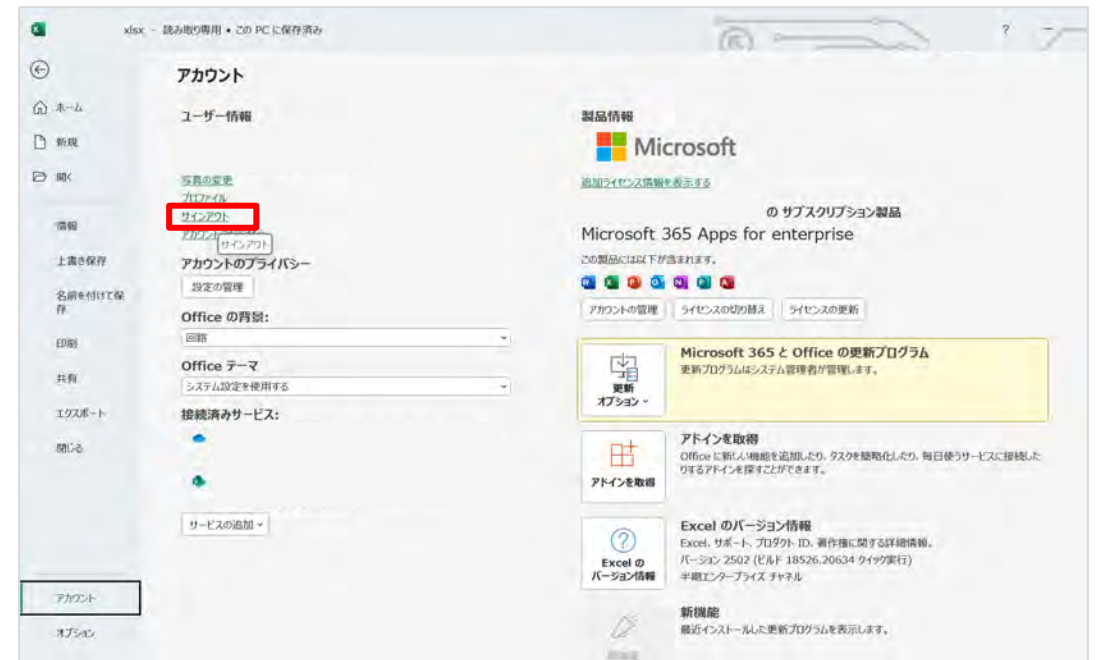
### 1. Office アプリケーションのサインイン情報のリセット

※ 本操作を実行するためには PC 端末のローカル管理者権限 (Administrator) が必要となりますのでご注意ください。

#### STEP1 : Office からサインアウトする

※ サインインしているアカウントがない場合、本操作は不要です。

1. いずれかの Office (Excel など) を起動し [アカウント] をクリックします。
2. [サインアウト] をクリックします。
3. "Office からサインアウト" または "アカウントの削除" 画面が表示されましたら、[サインアウト] または [はい] をクリックし、サインアウトを完了します。  
複数のアカウントでサインインしている場合は、すべてのアカウントでサインアウトを実行します。
4. 起動中のすべての Office を終了します。



## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 1. Office アプリケーションのサインイン情報のリセット

※ 本操作を実行するためには PC 端末のローカル管理者権限 (Administrator) が必要となりますのでご注意ください。

#### STEP2 : OlicenseCleanup.vbs の実行について

1. [Microsoft 365 Apps for enterprise のライセンス認証の状態をリセットする](#) にアクセスします。
2. ページ中央部の "方法: スクリプトを使用してクリーンアッププロセスを自動化する" の項目 1 番にある [OlicenseCleanup.zip] のリンクをクリックし、[OlicenseCleanup.zip] をダウンロードします。
3. ダウンロードした[ OlicenseCleanup.zip 内]の [OLicenseCleanup.vbs (VBScript Script ファイル)] をダブルクリックし、スクリプトを実行します。  
スクリプトはすぐに完了します。

※ ログインユーザーに管理者権限がない場合、以下手順にてスクリプトを 2 回実行する必要があります。  
ログインユーザーではダブルクリックで [OLicenseCleanup.vbs] を実行します。その後、コマンドプロンプトを右クリック → 管理者権限として別の管理者ユーザーのアカウントで起動し、コマンドプロンプト上で [OLicenseCleanup.vbs] を実行します。  
実行しても完了ダイアログ等は表示されず、処理はバックグラウンドで終了します。

## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 1. Office アプリケーションのサインイン情報のリセット

※ 本操作を実行するためには PC 端末のローカル管理者権限 (Administrator) が必要となりますのでご注意ください。

#### STEP3 : [職場または学校アカウント] に登録した、アカウントの切断について

1. スタートメニューより歯車マークの [設定] をクリックします。
2. [アカウント] - [職場または学校にアクセスする] をクリックします。
3. "職場または学校アカウント" として表示されている項目がある場合、"切断" をクリックします。

※ "職場または学校アカウント" 以外の設定を削除すると、PC の組織接続 (AD や Microsoft Entra ID への参加) から除外されます。  
"AD に接続済み" と表示されている設定は切断しないようにご注意ください。



## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 1. Office アプリケーションのサインイン情報のリセット

※ 本操作を実行するためには PC 端末のローカル管理者権限 (Administrator) が必要となりますのでご注意ください。

#### STEP4 : Web Account Manager (WAM) のキャッシュクリア

1. Office アプリの認証キャッシュは以下に保存されているため、エクスプローラーを開き、各 5 つのフォルダ配下のファイルを全て削除します。

##### Windows OS 管理

- ① LOCALAPPDATA¥Packages¥Microsoft.AAD.BrokerPlugin\_cw5n1h2txyewy¥AC¥TokenBroker¥Accounts
- ② LOCALAPPDATA¥Packages¥Microsoft.Windows.CloudExperienceHost\_cw5n1h2txyewy¥AC¥TokenBroker¥Accounts

##### Officeアプリ 管理

- ③ LOCALAPPDATA¥Microsoft¥TokenBroker¥Cache
- ④ LOCALAPPDATA¥Microsoft¥OneAuth
- ⑤ LOCALAPPDATA¥Microsoft¥IdentityCache

2. Windows からサインアウト、または、PC を再起動します。

再起動後、Office にサインイン (ライセンス認証) を実施したうえで、動作に改善がみられるかを確認します。

また、上記手順で改善が見受けられない場合は、続けて以下の手順を実施いたします。

<手順>

1. Office、OneDrive 等のアプリケーションを終了します。

2. ログオンユーザーの権限で PowerShell を起動し、以下のコマンドを実施し動作の改善の有無を確認します。

※ 管理者権限は不要です。また、管理者権限を有する別のユーザーで実施すると正しく処理が行われません。

```
Add-AppxPackage -Register "C:¥Windows¥SystemApps¥Microsoft.AAD.BrokerPlugin_cw5n1h
```

**上記にて改善に至らない場合には、次の項目へお進みください。**

## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 2. Windows 資格情報の削除

※ 実施前に明示的に アプリケーション 終了と Office よりサインアウトしてください。

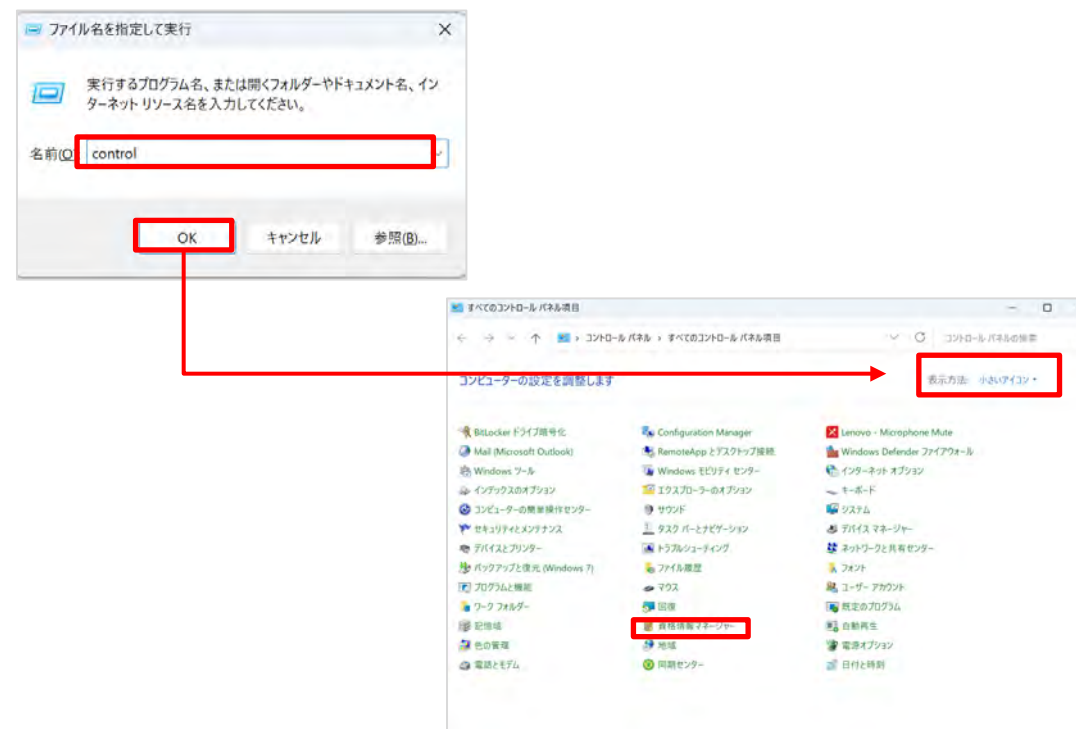
#### STEP1

1. コントロール パネル を以下の手順で起動します。

- 1) Windows キー + R キーを押します。
- 2) [ファイル名を指定して実行] が表示されたら "Control" と入力し、[OK] ボタンをクリックします。
- 3) [コントロール パネル] が開きます。

2. 画面右上の [表示方法] が [カテゴリ] となっている場合は [大きいアイコン] または [小さいアイコン] に変更します。

3. [資格情報マネージャー] をクリックします。



## 4.4. 解決策②認証のキャッシュクリア

### 2. Windows 資格情報の削除

※ 実施前に明示的にアプリケーション終了と Office よりサインアウトしてください。

#### STEP2

4. [Windows 資格情報] をクリックします。

5. 汎用資格情報の項目に "MicrosoftOffice16\_Date: ..." から始まるもの、または、Microsoft 365 Apps に関連する項目をクリックし、表示される [削除] をクリックします。

6. 完全削除を確認するウィンドウが表示された場合は [はい] をクリックします。

7. PC を再起動します。

8. Office アプリ（Excel等）などを起動し、サインインを実施し、動作を確認します。

