サポートされていないスコープが原因でWebex Service App認証が失敗する

内容

問題

Control Hubで新しく作成されたサービスアプリケーションを承認しようとすると、承認プロセスが失敗し、HTTP 400 Bad Requestエラーが表示されます。返されるエラーメッセージは、トラッキングID ATLAS_5e0ea7bc-1f36-435d-8c14-24bd34b53685_17の「Failed to create machine account」です。

Control HubのUIでApproveをクリックすると、失敗したAPI呼び出しが発生し、POST要求がトリガーされて次の処理が行われます。

```
https://webexapis.com/v1/applications/Y2lzY29zcGFyazovL3VzL0FQUExJQ0FUSU9OL0M3OTE3M2VhNTcyNWQ2ODMxNWRkO
```

エラー応答に次のJSONコードが含まれています。

```
{
  "message": "Failed to create machine account.",
  "errors": [
    {
      "description": "Failed to create machine account."
    }
  ],
  "trackingId": "ATLAS_5e0ea7bc-1f36-435d-8c14-24bd34b53685_17"
}
```

環境

- Webex Control Hub(https://admin.webex.com)

- コントロールハブビルド： 20260302-f2e2969
- エンタープライズ組織タイプ
- 組織管理者のアクセス許可を持つユーザー
- サービスアプリの認証プロセス

解決方法

この問題は、サービスアプリの許可要求からサポートされていないスコープを削除することで解決されました。

実行する具体的な手順については、次のセクションで説明します。

手順1：問題のあるスコープを特定する

認証エラーは、組織でサポートされていない追加のスコープを2つ選択したことが原因で発生しました：

- cjds:admin_org_read
- ゲスト発行者：読み取り

手順2：サポートされていないスコープを削除する

Control Hub > Apps > Service Appsの順に移動し、Service App認可を変更してサポートされていないスコープを削除します。

- cjds:admin_org_readスコープを選択解除または削除します。
- guest-issuer:read scopeを選択解除または削除します。

ステップ3：認証の再試行

サポートされていないスコープを削除した後、再度Approveをクリックし、必要でサポートされているスコープのみでサービスアプリケーションを許可します。

ステップ4：成功の確認

これで、HTTP 400エラーなしでサービスアプリケーションの認可が正常に完了します。

今後のサービスアプリケーションの承認に関するベストプラクティス

サービスアプリケーションを承認するときは、最初に最小限必要な範囲のみを選択します。基本認証が成功したことを確認した後で、追加のスコープを徐々に追加できます。これにより、認証に失敗する前にスコープ関連の競合を特定できます。

原因

サービスアプリの承認エラーは、組織でサポートされていないスコープを選択したことが原因で発生しました。具体的には、cjds:admin_org_readおよびguest-issuer:readの各スコープは、組織に対する権限がないか、組織で使用できません(ba052c1a-a74c-48df-aead-18cddd1bffcc)。 マシンアカウントの作成プロセスでこれらの権限をプロビジョニングしようとすると、IDサービスから「entitlements cjds not supported by organization」を示すエラーコード200029が返され、HTTP 400「Failed to create machine account」エラーがユーザーに表示されました。

関連コンテンツ

- Webexヘルプ – サポートへのお問い合わせ
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。