

## 3.困ったときは

---

## 3.1 よくある質問

### 3.1.1 証明書について

Q

A

証明書の有効期限とは何ですか。

証明書は一度取得するといつまでも使える訳ではなく、発行してから一定期間を経過すると利用できなくなります。証明書の有効期限とは証明書が利用できなくなる日時のことを言います。有効期限が終了した証明書はご利用になれませんので、新しい証明書に更新する必要があります。

証明書の有効期限が切れるとどうなりますか。

証明書の有効期限が切れると、証明書を利用してのログインができなくなります。

証明書の有効期限はどのようにしたら確認できますか。

以下の方法で確認できます。

- 1.「設定」より「インターネットオプション」を検索し、検索された「インターネット オプション」をクリックします。
- 2.[コンテンツ]タブをクリックし、[証明書]ボタンをクリックします。[証明書]の管理画面が表示されます。
- 3.[個人]タブをクリックします。
- 4.[個人]タブの一覧に表示される証明書が本人の証明書です。
- 5.一覧から有効期限を確認したい証明書をクリックし、[表示]ボタンをクリックします。証明書の情報画面が表示されます。

[全般]タブに表示されている有効期間「YYYY/MM/DD から YYYY/MM/DD」を確認します。

証明書の有効期間はどのくらいですか。

証明書を発行してから1年(366日)間です。

証明書の更新はいつからできますか。

証明書の有効期限が切れる40日前から更新ができます。

証明書の有効期限が切れてしまいましたが、更新できますか。

有効期限の切れた証明書では、証明書ログインはできません。証明書発行アプリケーションより、証明書の再取得を行ってください。

困  
た  
と  
き  
は

Q

A

有効期限が終了した証明書は自動的に削除されるのでしょうか。

ブラウザにインポートされた証明書は自動的に削除されません。有効期間内、期限切れに関わらず、証明書の有効期限の確認手順で表示できる証明書の一覧に表示されています(前ページのQ: 証明書の有効期限はどのようにしたら確認できますか。を参照)。一覧の表示では、特に有効期間内の証明書と異なる点はありません(詳細表示ボタンを押すと、有効期限切れの表示がされています)。また、有効期限切れの証明書は、証明書取得画面の「証明書一覧」に表示されません。

## 3.1.2 証明書の発行・更新時

Q

証明書の発行が正常に完了しましたが、ブラウザで確認したところ証明書がインストールされていません。

A

次の点をご確認ください。

(1) ログインユーザの確認

証明書を発行したユーザと別のユーザでログインしていませんか。OSではユーザ毎に別々に証明書を管理しています。そのため、証明書を発行したユーザでログインしないと証明書は表示されません。

(2) 上記以外の場合

その他の障害で証明書が正しく追加できていない可能性があります。この場合、証明書を失効後に再発行を行う必要があります。証明書の失効は管理者権限を持つユーザ、もしくは金融機関様の運用端末より実施する必要があります。

証明書の内容を確認したい。

以下の方法で証明書の内容を確認できます。

1. 「設定」より「インターネットオプション」を検索し、検索された「インターネット オプション」をクリックします。

2. [コンテンツ] タブをクリックし、[証明書] ボタンをクリックします。[証明書] の管理画面が表示されます。

3. [個人] タブをクリックします。

4. [個人] タブの一覧に表示される証明書が証明書です。複数ある場合は、確認したい証明書をダブルクリックするか、確認したい証明書を選択後「証明書の目的」にある「表示」を押してください。

証明書の更新ができません。

社内ネットワークの設定(フィルタリング等)により、認証局のURLに対する通信が正常に行われていない可能性がございます。

お客様の社内ネットワーク環境において、認証局のURLに対するSSL通信が可能な状態になっていることをご確認ください。

各金融機関様における認証局URLは以下の通りとなります。

<https://www.cc9999.bizsol.anser.ne.jp>

※“9999”部分には各金融機関様の金融機関コードをご入力ください。

個別ドメインをご利用の金融機関様におかれましては、お申込されたURLに対するSSL通信が可能な状態になっていることをご確認ください。

なお、ID/パスワード方式をサービス提供している金融機関様におかれましては、お客様環境においてネットワークの確認に時間を要する場合、該当のお客様を一時的にID/パスワード方式に変更していただくことで、証明書認証を行わずにサービスをご利用いただくことが可能です。

困  
た  
と  
き  
は

Q

A

証明書更新の証明書が何も表示されない。

以下をご確認ください。

- ・証明書の発行が正しく完了しているか？
  - ・「SMARTACCESS」がインストールされていないか？
  - ・「HP Sure Click」というソフトを利用していないか？  
利用している場合は、証明書を失効後、再度取得が必要になります。
- 確認方法としましては以下のサイト内  
8ページ「HP Sure Clickの設定」をご確認ください。  
<[http://jp.ext.hp.com/business-solution/security/pdf/using\\_hp\\_sure\\_click\\_wp.pdf](http://jp.ext.hp.com/business-solution/security/pdf/using_hp_sure_click_wp.pdf)>
- ・パソコンのシステム日付が不正な日付(証明書有効期間外)ではないか？

証明書発行アプリケーションが起動しない。

.NET Framework4.6.1以上が端末にインストールされているか  
ご確認ください。  
インストールされていない、または確認できない場合は4.6.1以上をインストールしてからお試しください。

困  
た  
と  
き  
は

### 3.1.3 証明書のインポート/エクスポート

Q

A

証明書のエクスポートとは何ですか。

証明書のエクスポートとは、証明書の移行やバックアップを目的とし、証明書をファイルに出力することです。エクスポートには大きく分けて、以下の2種類の方法があります。

(1) 証明書と一緒に秘密鍵をエクスポートする  
証明書は秘密鍵と対になってエクスポートされます。証明書のバックアップや移行には、秘密鍵を含む証明書が必要になります。秘密鍵を含む証明書ファイルは、インポート後、本人の証明書として使用することができます。エクスポートしたファイルは第三者に渡らぬよう、厳重に保管する必要があります。

(2) 証明書のみエクスポートする  
秘密鍵は含まず証明書(公開鍵)のみエクスポートされます。メールを暗号化して送信してもらいたい相手に公開鍵を渡す場合などに使用します。秘密鍵を含まない証明書ファイルは、インポート後、他人(他の人)の証明書としてブラウザに保存されます。ただし、この方法では証明書を使ってのログインができなくなります。

なお、本サービスのクライアント証明書機能では、(2)証明書のみのエクスポートしか行うことができません。また、エクスポートした証明書をバックアップ等の目的で利用することは出来ません。

証明書のバックアップを取ることはできますか。

クライアント証明書を秘密鍵とセットでエクスポートを行うことが出来ないため、バックアップを取ることは出来ません。証明書の破損などの理由により使用できなくなった場合は、証明書を失効後に再発行を行う必要があります。証明書の失効は、ユーザもしくは金融機関様で実施する必要があります。

秘密鍵を含んだ証明書のエクスポートをしたいのですが、エクスポートウィザードで「はい、秘密キーをエクスポートします」が選択できません。

本サービスのクライアント証明書機能では、秘密鍵を含んだ証明書のエクスポートを行うことができません。

現在使用している証明書を他のPCで使うことはできますか。

現在使用されている証明書は他のPCで使うことはできません。他のPCで作業を行いたい場合は、一度失効手続きを行ったうえで再取得を行っていただくか、または別ユーザを作成し、改めて証明書発行手続きを行う必要があります。証明書の失効は、ユーザ、もしくは金融機関様で実施する必要があります。

困  
た  
と  
き  
は

## 3.1.4 その他

Q

OSの再インストール後、証明書が無くなりました。

PCを修理に出したところ証明書が利用できなくなりました。

証明書のプロパティに「情報不足のため、この証明書を検証できません」と表示されています。

A

一度失効手続きを行ったうえで再取得を行ってください。証明書の失効は、ユーザ、もしくは金融機関様で実施する必要があります。

原因として、以下の様な点が考えられます。

(1) OSを再インストールされている  
ブラウザに証明書がインストールされているのかをご確認ください。

(2) 証明書が削除されている  
何らかの原因により証明書が削除されている可能性があります。ブラウザに証明書がインストールされているのかをご確認ください。

(3) 証明書が破損している  
何らかの原因により証明書が破損している可能性があります。

なお、証明書が削除されていたり、破損している場合には、失効後に証明書を再取得する必要があります。証明書の失効は、ユーザ、もしくは金融機関様で実施する必要があります。

本サービスの仕様上このように表示されますが、証明書の検証はセンター側で行われていますので、動作やセキュリティに問題はありません。

## 3.2 エラーメッセージ一覧

| エラーコード     | メッセージ内容  | 対処方法   |
|------------|--|--|
| BZBE001011 | 証明書更新ボタン押下後、異常終了画面(CCHK902)が表示される。(※1)                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・PC再起動後も再発するか？</li> <li>・JavaScriptがONになっているか？</li> <li>・「HP SimplePass PE 2011」がインストールされていないか？</li> <li>・その他問題となるアドオンが組み込まれていないか？</li> <li>・その他不正なソフトウェア(ウイルス、スパイウェア、アドウェアなど)が組み込まれていないか？</li> </ul> <p>上記を確認し、再度ログインできない場合、「別紙-お問合せ情報」をご確認の上、サポートデスクへご連絡ください。</p> |
| BZBE011008 | 証明書更新ボタン押下後、異常終了画面(CCHK902)が表示される。(※1)                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しく証明書を選択しているか？</li> <li>・証明書のインストールに失敗していないか？</li> <li>・失効した証明書を選択していないか？</li> </ul> <p>上記を確認し、再度ログインできない場合、「別紙-お問合せ情報」をご確認の上、サポートデスクへご連絡ください。</p>  |
| G001e      | 証明書のインストールに失敗しました。詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。[G001e]         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・AnserBizSOL証明書FAQ例(4.0版)</li> <li>・別紙-チェックシート</li> <li>・その他FAQ</li> </ul> <p>上記をご参照し、解決しない場合は操作日時を添えて、サポートデスクへご連絡ください。</p>   |
| G002e      | 新しいアプリケーションのダウンロードに失敗しました。詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。[G002e] | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク接続を確認する</li> <li>・ダウンロード先として別の場所を指定して再度ダウンロードを行う</li> </ul>  |
| G003e      | バージョン情報の取得に失敗しました。詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。[G003e]         | <p>当該PCのネットワーク設定及びファイアウォール設定をご確認の上、アプリケーションからのネットワーク通信が可能であることをご確認ください。</p>  |

困  
た  
と  
き  
は

| エラーコード | メッセージ内容   | 対処方法  |
|--------|---|---|
| G004e  | 本アプリケーションではお取り扱いできません。お手数ですがブラウザをご利用ください。[G004e]        | ログファイル(※2)を添えて、サポートデスクへご連絡ください。   |
| G005e  | ただいまお取り扱いできません。詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。[G005e]         | ログファイル(※2)を添えて、サポートデスクへご連絡ください  |
| G006e  | 入力内容に誤りがあります。[G006e]                                    | 入力文字の長さをご確認の上、再度、操作を実施してください。   |
| G007i  | 新しいアプリケーションのダウンロードが完了しました。アプリケーションをインストールして再度実行してください。  | アプリケーションを終了し、ダウンロードされたインストーラを起動して、バージョンアップを実施してください。                        |
| G008e  | ただいま受付が混雑しております。しばらく時間をおいてからご利用ください。[G008e]             | 当該PCのネットワーク接続を確認してください。   |
| G009e  | 入力内容に誤りがあります。ご確認の上、再度入力してください。[G009e]                   | プロキシサーバのIDおよびパスワードを確認の上、再度認証を行ってください。                                       |
| G010e  | 追加認証の回答が登録されていません。ブラウザからログインして登録してください。                 | ( AnserBizSOL )へログインし、追加認証回答登録画面より、初期登録を行ってください。                            |
| G011e  | 利用者登録コードが認証されていません。ブラウザからログインして認証してください。                | ( AnserBizSOL )へログインし、利用者登録コード認証画面で認証を行ってください。                              |
| G012e  | トランザクション認証の利用開始登録がされていません。ブラウザからログインして登録してください。         | ( AnserBizSOL )へログインし、トランザクション認証利用開始登録画面で、トークンの利用開始登録を行ってください。              |
| G013e  | ワンタイムパスワードの利用開始登録がされていません。ブラウザからログインして登録してください。         | ( AnserBizSOL )へログインし、ワンタイムパスワード利用開始登録(ハードウェアトークン)画面にて、トークンの利用開始登録を行ってください。 |
| G014e  | ワンタイムパスワードの利用開始登録がされていません。ブラウザからログインして登録してください。         | ( AnserBizSOL )へログインし、ワンタイムパスワードトークン発行画面にて、トークンの利用初期登録を行ってください。             |
| G015e  | トランザクション認証の利用開始登録がされていません。ブラウザからログインして登録してください。         | ( AnserBizSOL )へログインし、トランザクション認証利用開始登録選択画面にて、トークンの利用開始登録を行ってください。           |
| G020e  | 安全なお取引のため、契約者確認情報のご回答をお願いいたします。ブラウザからログインして回答してください。    | ( AnserBizSOL )へログインし、強制お知らせ画面へ遷移するので、回答を行ってください。金融機関確認後に操作できるようになります。      |
| G021e  | アプリケーションのインストールに失敗しました。詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。[G021e] | 手動でインストーラをダウンロードし、再度インストールを実行してください。  |

※1 エラーメッセージは表示されない可能性があります。

※2 ログファイルの格納場所は下記となります。

64bitOSの場合

C:\Program Files (x86)\【金融機関コード】\ApplicationLog.log

32bitOSの場合

C:\Program Files\【金融機関コード】\ApplicationLog.log