

⑤ トラブルシューティング

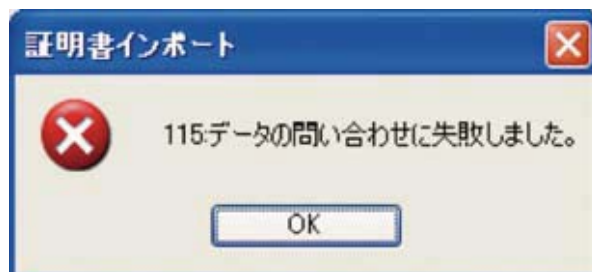
証明書インポートツールの実行中にエラーが発生した場合に、どのような対処を行えばよいかをご説明します。

エラーの一覧は次のとおりです。

- ① 『データの問い合わせに失敗しました。』
- ② 『証明書ファイルは取得できませんでした。認証に失敗しました。』
- ③ 『証明書ファイルは取得できませんでした。
証明書が作成されていないか、もしくは既に証明書を取得済みです。』
- ④ 『証明書をインポートできませんでした。』
- ⑤ 証明書のインポートに成功したが、証明書確認ページが表示されない。
- ⑥ 『セキュリティ警告』が表示される。

エラー事象1: データの問い合わせに失敗しました。

〔エラー画面〕



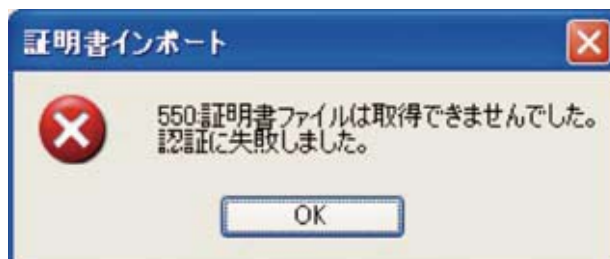
〔原因〕

このエラーは、証明書を取得するためのインターネット接続に失敗したときに発生します。証明書インポートツールは、次のURLに自動アクセスして証明書等を取得するため、下記接続先へのアクセス制限を行っている場合、上記エラーが発生します。

項番	接続先	プロトコル
1	webra2.secomtrust.net	HTTPS
2	rep01.secomtrust.net	HTTP

〔対処〕

上記原因に記載された通信が正常に行えるように、ネットワークの設定を変更してください。

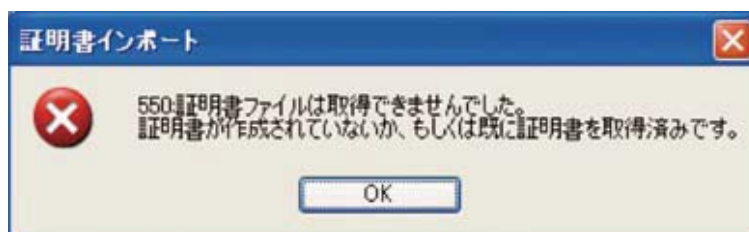
エラー事象2: 証明書ファイルは取得できませんでした。認証に失敗しました。**〔エラー画面〕****〔原因〕**

このエラーは、入力情報(契約者番号・利用者ID・パスワード)を間違えたとき、また、パスワードがロック中のとき、パスワードの有効期限が切れているときに発生します。

〔対処〕

再度、証明書インポートツールを実行して、正しい入力情報を入力してください。正しい入力情報を入力している場合でも連続してこのエラーが発生する場合は、パスワードがロック中か、パスワードの有効期限が切れている可能性があります。この場合は、「もみじ法人インターネットバイキングヘルプデスク(0120-603-286)」までお問合せください。

もみじ法人インターネットバンキングヘルプデスク
 **0120-603-286** 受付時間/平日9:00~21:00
(土・日・祝日・年末年始(12月31日~1月3日)を除きます)

エラー事象3: 証明書ファイルは取得できませんでした。証明書が作成されていないか、もしくは既に証明書を取得済みです。**〔エラー画面〕****〔原因〕**

このエラーは、既に証明書をインポート済みの状態で、再度、証明書インポートツールを実行したときに発生します。

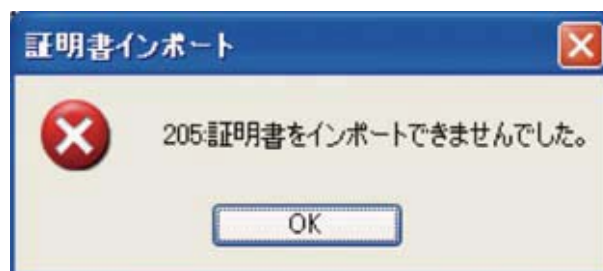
〔対処〕

もしも、証明書のインポートが完了していないにもかかわらず上記エラーが発生する場合は、証明書の失効や、再発行申請の処理を行う必要がありますので、もみじ法人インターネットバンキングヘルプデスク(0120-603-286)へお問合せください。
 (証明書のインポートが完了しているか確認する手順は、本書P.16『④インポートされた電子証明書の確認』をご参照ください。)

もみじ法人インターネットバンキングヘルプデスク
 **0120-603-286** 受付時間/平日9:00~21:00
(土・日・祝日・年末年始(12月31日~1月3日)を除きます)

エラー事象4: 証明書をインポートできませんでした。

【エラー画面】



【原因】

このエラーは、ご利用の端末の証明書格納先にアクセス権限が与えられていないときに発生します。

【対処】

証明書を保存するフォルダのアクセス権限を確認し、正しい権限を与えてください。

詳細の手順は次のとおりです。

操作にあたっては、パソコンを導入された業者のご担当の方に、ご相談されることをお勧めします。

- (1)「C:\¥Documents and Settings¥{UserName}¥ApplicationData¥Microsoft¥Crypto」フォルダを開いてください。^{※1、※2}
- (2)「RSA」フォルダを右クリックして、「プロパティ」を選択してください。
- (3)「RSAのプロパティ」ダイアログが開きますので、「セキュリティ」タブを選択してください。^{※3}
- (4)「{UserName}のアクセス許可」欄の「フルコントロール」が「許可」になっていることを確認してください。もしも「許可」になっていない場合は「許可」に変更し、「OK」ボタンをクリックしてダイアログを閉じてください。

※1 アカウント権限の設定により、隠しフォルダになって見えない場合があります。

※2 Windows XP Home Editionをご利用の場合、「セーフモード」を起動し、管理者権限を持つユーザアカウントでログインしてください。

※3 Windows XP Professional Editionをご利用の場合、[ツール]—[フォルダオプション]の表示タブを選択し、詳細設定カテゴリにおいて[簡易ファイルの共有を使用する]のチェックを外してください。

エラー事象5: 証明書のインポートに成功したが、証明書確認ページが表示されない。



【エラー内容】

電子証明書確認ページにアクセスすると、左記の画面が表示される。

【原因】

ブラウザのキャッシュに残ったデータが影響している可能性があります。

【対処】

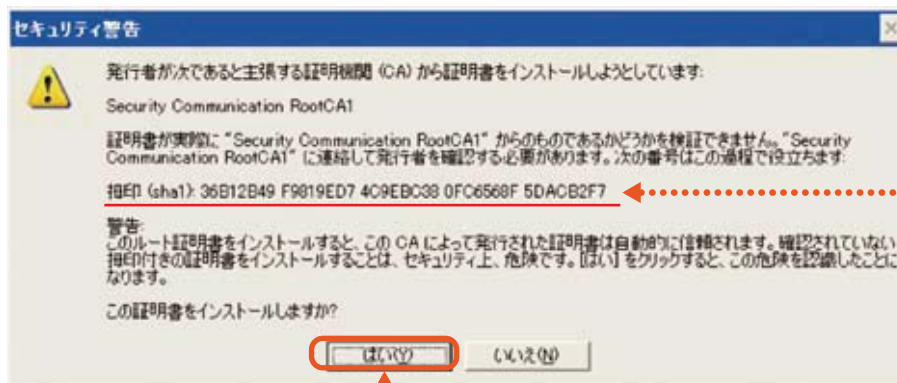
以下の手順でSSL状態をクリアし、いったんすべてのブラウザを閉じてください。その後、改めて電子証明書確認ページへのアクセスをお試しください。

- (1)【ツール】→【インターネットオプション】→【コンテンツ】→【SSL状態のクリア】
- (2)すべてのブラウザを閉じる。
- (3)新しいブラウザを開き、確認ページへアクセスする。

エラー事象6: 『セキュリティ警告』が表示される。

【エラー内容】

証明書インポートツールを実行した際、下記の警告ダイアログが表示される。



【原因】

Windowsの設定で「ルート証明書の自動更新機能^{*1}」を無効化している場合は、上記のダイアログが表示されます。

^{*1} ルート証明書の自動更新機能とは、信頼するルートCA証明書を利用者のWindows端末に自動的にインストールするためのOSの機能です。

【対処】

画面上の拇印の記載内容と、本マニュアルの記載内容の合致を確認のうえ、上記ダイアログの『はい』ボタンをクリックしてください。