

電子証明書関連 Q&A

賃金控除事務支援システム

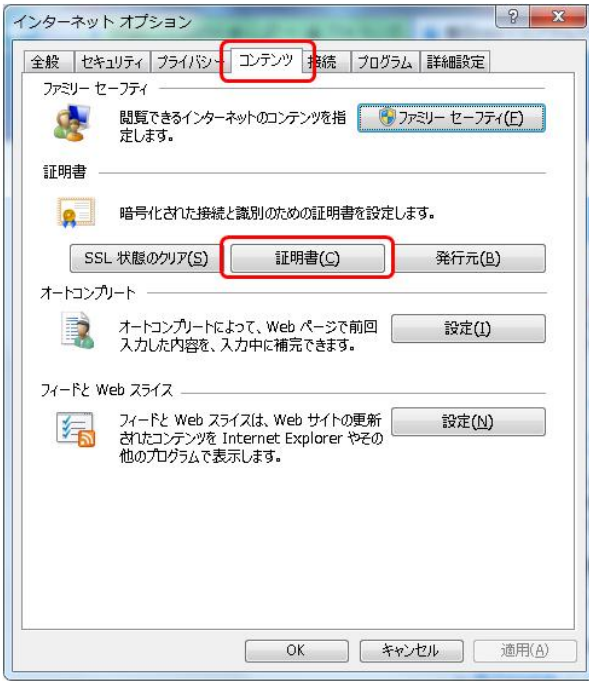
労働金庫連合会

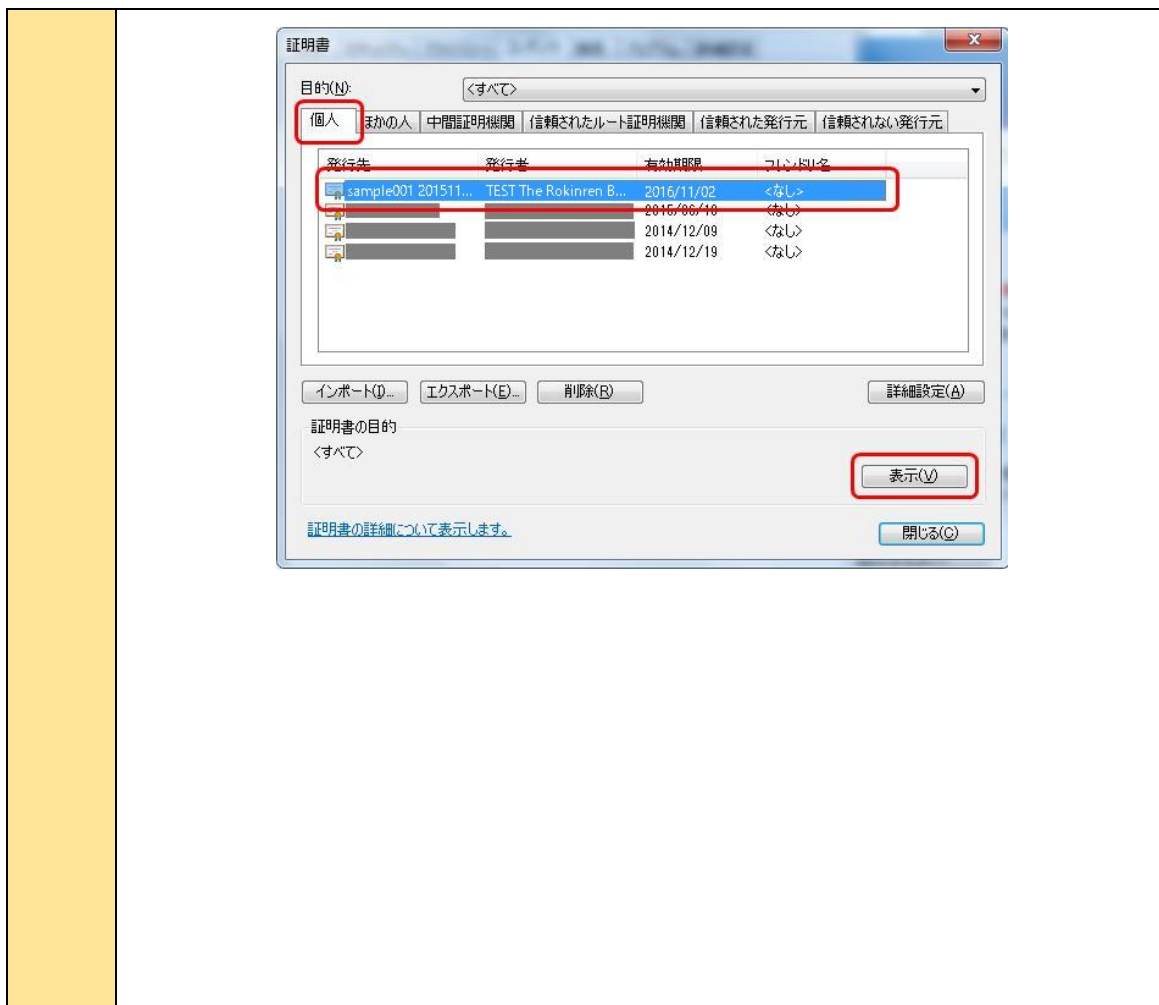
2021年6月1日

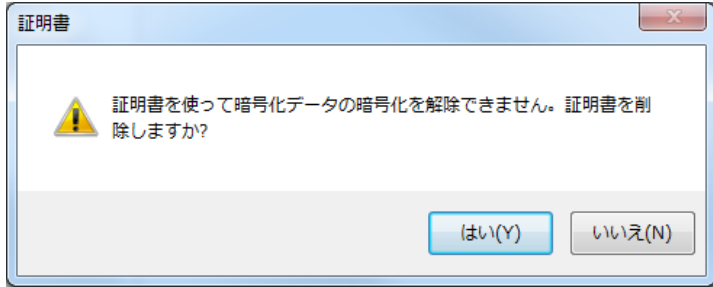
よくあるご質問

Q1	電子証明書方式とはなんですか？
A1	電子証明書方式とは、労金が発行する電子証明書をお客さまのパソコンにインストールしていただくことにより、ろうきん賃金控除事務支援システムでご利用いただくパソコンを特定することができる本人認証方式です。 電子証明書をインストールしたパソコン以外からはログインができない仕組みとすることにより、不正使用の防止が図れます。
Q2	電子証明書を利用するのに利用手数料がかかりますか？
A2	無料でご利用いただけます。
Q3	電子証明書を利用するのにOSやブラウザの指定はありますか？
A3	「操作マニュアル【共通編】」の「I. 基本事項 3. クライアント環境」をご参照ください。
Q4	1人のユーザーが複数件の電子証明書を取得することはできますか？
A4	電子証明書は1人のユーザーごとに1件、最大で11件取得することが可能です。 ※最大11ユーザー（マスターユーザー1人、一般ユーザー10人）
Q5	1件の電子証明書を複数のユーザーで共有することはできますか？
A5	電子証明書はユーザーの識別を目的として、1人のユーザーに対して発行するものであり、複数のユーザーで共有することはできません。
Q6	1人のユーザーが複数のパソコンで利用したい場合はどうしたら良いですか？
A6	電子証明書は1人のユーザーに対して1件の発行となるため、複数のパソコンでのご利用はできません。
Q7	電子証明書の有効期限はありますか？
A7	ご利用中のパソコンに電子証明書をインストールしてから366日間です。お客さまには有効期限が切れる30日前に電子メールにて有効期限のご案内をしますので、更新の手続きを行ってください。有効期限を過ぎてしまった場合には、改めて電子証明書の取得を行ってください。その際にはログインIDが必要となりますので、ログインIDをお忘れにならないようご注意ください。

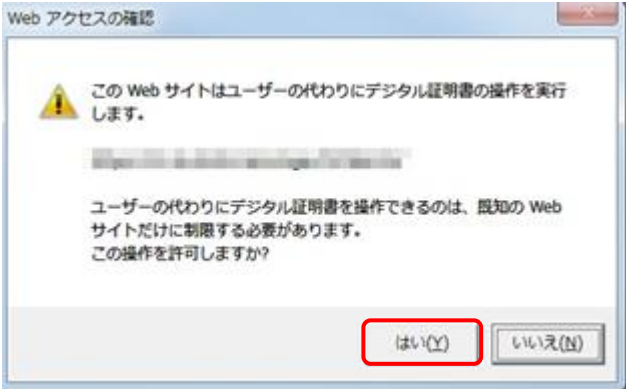
Q8	電子証明書の更新はいつまでに行えば良いですか？
A8	電子証明書の更新は有効期限 30 日前から有効期限まで行うことが可能です。
Q9	電子証明書の有効期限が切れるとどうなりますか？
A9	電子証明書の有効期限が切れた場合は、電子証明書を利用してのログインができなくなります。
Q10	電子証明書の有効期限が切れてしまいましたが、更新できますか？
A10	電子証明書の更新は可能です。ろうきん賃金控除事務支援システムのログイン画面より「電子証明書発行」ボタンを押下し、ログイン ID、ログインパスワードを入力の上、電子証明書の更新を行ってください。
Q11	電子証明書を誤って削除してしまった場合はどうしたら良いですか？
A11	電子証明書の再発行により対応してください。
Q12	ユーザーID を削除した場合、発行済みの電子証明書はどうなりますか？
A12	ユーザーID の削除と同時に自動的に ID に対する電子証明書の失効処理を行います。
Q13	電子証明書の失効および再発行について、どのような手続きが必要となりますか？
A13	<p><マスターユーザー> 労金で電子証明書を失効する必要がありますので、お手数ですがろうきんへお問合せください。</p> <p><一般ユーザー> マスターユーザー（管理者）が一般ユーザーのログイン ID を削除することで失効されます。なお、ユーザーID を再登録することで、新しい電子証明書を取得することが可能となりますので、ろうきんへの個別手続きは不要です。 契約ユーザー情報照会画面より、一般ユーザーID の削除を行ってください。</p>
Q14	現在使用している電子証明書を他のパソコンで使うことはできますか？
A14	<p>現在使用している電子証明書は他のパソコンで使うことはできません。</p> <p>他のパソコンで、ろうきん賃金控除事務支援システムを使用する場合は、失効手続きを行ったうえで、新たに利用する PC で電子証明書の再発行を行う必要があります。</p>

Q15	電子証明書の有効期限はどのようにしたら確認できますか？
A15	<p>以下の方法で確認することが可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を選択する。 (2) [コンテンツ] タブを選択し、[証明書] ボタンを押下し、[証明書] の管理画面を表示する。 <ol style="list-style-type: none"> ① [個人] タブを選択後、一覧に表示される証明書がご本人の電子証明書です。 ② 一覧から有効期限を確認したい電子証明書を選択し、[表示] ボタンを押下することで証明書の情報画面が表示されます。 (3) [全般] タブに表示されている有効期間「YY/MM/DD から YY/MM/DD」を確認します。 <p>※ [コンテンツ] タブ画面</p>  <p>※電子証明書選択画面</p> <p>ろうきん貸金控除事務支援システムは必ず「発行者」が「Rokin-KW CA」となっています。</p>



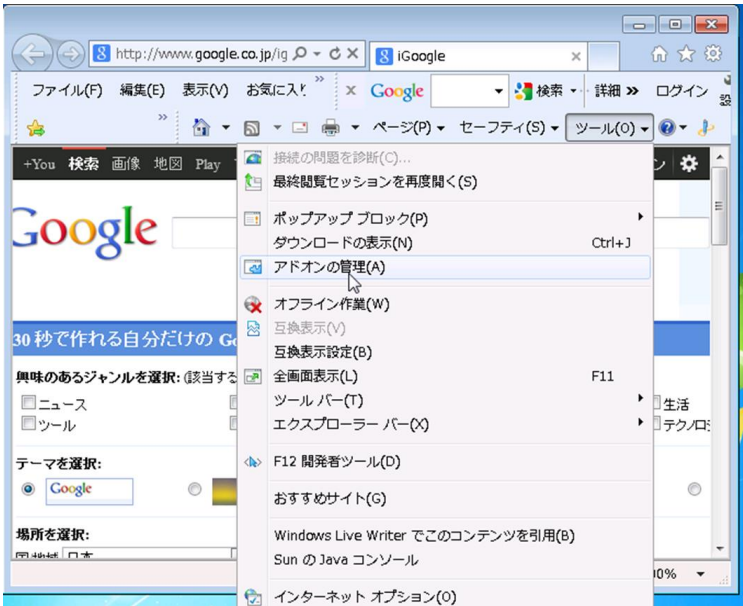
Q16	電子証明書更新後、古い電子証明書が残っている場合はどうしたら良いですか？
A16	<p>電子証明書を更新した場合についても、古い電子証明書はパソコンから自動的に削除されないため、不要な電子証明書は個別に削除する必要があります。</p> <p>電子証明書を削除する場合は、A15 の電子証明書の確認方法の手順にて電子証明書選択画面を表示し、[個人] タブを選択後、タブの一覧から不要な電子証明書を選択し、[削除] ボタンを押下することで対応してください。</p> 

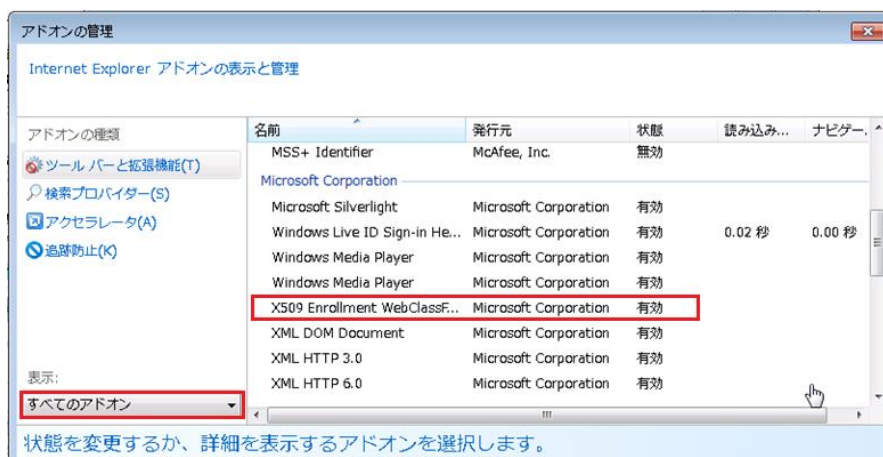
Q17	無効な電子証明書を選択した場合、エラーメッセージが表示されました。どうしたら良いですか？
A17	一度ブラウザをすべて終了させた後、再度ログインを行ってください。 (ブラウザを終了せずに再度ログインを行った場合、同様のエラーメッセージが表示される場合があります。) なお、ろうきん賃金控除事務支援システム以外の電子証明書を選択してログインした場合も同様となります。

Q18	電子証明書の発行時に「潜在するスクリプト違反」または「Web アクセスの確認」ダイアログが出力されました。どうしたら良いですか？
A18	このダイアログは申請者に注意を促すためのメッセージであり、ブラウザの仕様上必ず出力されるものであり、正常に電子証明書の発行を行っている場合には問題ありません。 (本ダイアログでは必ず「はい」を選択してください。) 

Q19	「潜在するスクリプト違反」または「Web アクセスの確認」ダイアログを表示しないようにできますか？
A19	「潜在するスクリプト違反」または「Web アクセスの確認」ダイアログを表示しないようにすることはできません。

Q20	「電子証明書の発行処理がキャンセルされました。」が表示されました。どうしたら良いですか？
A20	電子証明書発行時に出力される「潜在するスクリプト違反」ダイアログで「いいえ」を選択していないか確認してください。(標準では「いいえ」が選択されています。) 「証明書インストール」ボタンを選択すると再度ダイアログが表示されますので、必ず「はい」を選択してください。

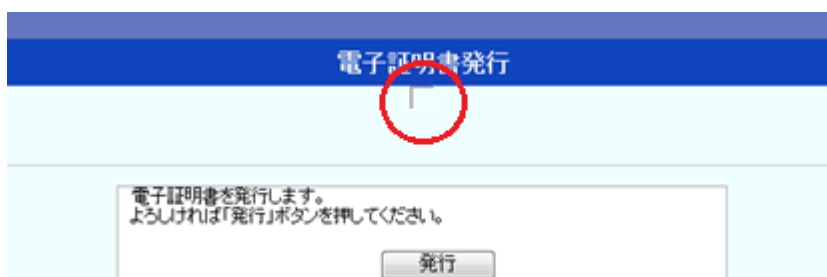
Q21	電子証明書を発行時、「電子証明書発行に失敗しました、再度発行処理を行ってください。また、再度行っても発行できない場合は下記のエラーコードを労金にご連絡ください。」が表示されます。どうしたら良いですか？
A21	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) OSがWindows7の場合</p> <p>サービスパック1が適用されていない場合は、電子証明書を発行することができません。Windows Update を行い、パソコンを最新の状態にしてください。</p> <p>(2) アドレスが「http://www～」となっている場合は、アドレスが「http://www～」では電子証明書が発行できません。 「https://www～」となっているか確認してください。</p> <p>(3) 情報バーに「アドオンは現在無効になっています」が表示されている場合は、電子証明書発行時に必要なアドオンが無効なため、電子証明書が発行できない可能性があります。「ツール (T) (または右上の歯車)」－「アドオンの管理 (A)」－「すべてのアドオン」を選択し、一覧の「509 Enrollment WebClassFactory」または、「CEnrol Class」が有効であることを確認してください。</p> <p>なお、設定を有効に変更した場合は、Internet Explorer を一旦閉じて再度開き直してください。</p>  A screenshot of the Internet Explorer browser interface. The address bar shows 'http://www.google.co.jp/ig'. The 'Tools' menu is open, and the 'Manage Add-ons' option is highlighted. Other visible options in the menu include 'Disconnect to troubleshoot...', 'Restart the last browsing session', 'Block pop-ups', 'Show download bar', 'Offline work', 'Switch display', 'Full screen', 'Toolbars', 'Explorer bar', 'F12 developer tools', 'Recommended sites', 'Windows Live Writer', and 'Sun Java Console'. The background shows the Google homepage.



(4) 情報バーに「この Web サイトは、'Microsoft corporation' からの証明書の登録コントロールアドオンを実行しようとしています。」が表示されている場合は、情報バーより実行を許可し再度電子証明書の発行を行ってください。

(5) 情報バーに、「Internet Explorer によって ActiveX コントロールがブロックされたため、このページが正しく表示されない可能性があります。」が表示されている場合は、インターネットオプションの設定が正しく設定されていない可能性があります。再度インターネットオプションの設定を確認してください。

(6) 情報バーは表示されていないが、電子証明書発行画面の下に四角「□」が表示されている場合は、インターネットオプションの設定またはアドオンが無効になっている可能性がありますので、設定を見直すことで対応してください。
(アドオンについては(3)を参照)



※上図のように、四角い窪みがある

(7) 情報バーおよび電子証明書発行画面の下に四角「□」が表示されていない場合は、ActiveX フィルターが有効に設定されている可能性があります。

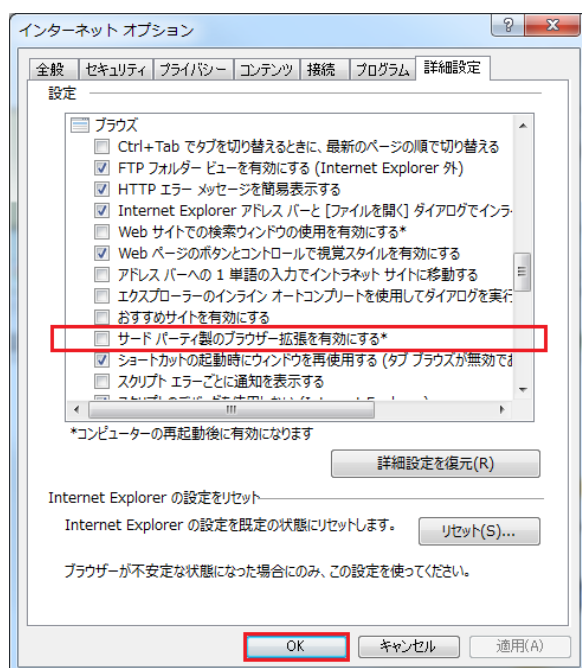
ブラウザのメニューバーからツールを選択しプルダウンから[ActiveX フィルター]を確認します。(メニューバーが表示されない場合は、[Alt]キーを押して表示してください。) [ActiveX フィルター]左横のチェックが付いていれば有効になっていますのでチェックを外してください。その後、「ツール」から「インターネットオプション」を選択し、[全般] タブの [閲覧の履歴] グループの「削除」ボタンを押し、ダイアログボックスで [ActiveX フィルターと追跡防止のデータ] にチェックを入れ、「削除」ボタンを押しキャッシュを削除してください。

(8) その他の事例として、検索用のツールバーや様々な形式のファイルを表示するアドオンなど、ブラウザ拡張機能に問題が発生している可能性が考えられます。

サードパーティー製のブラウザ拡張機能を一旦無効化のうえ、パソコンを再起動してください。(この設定により何らかのアドオンが使用できなくなる可能性があるのでご注意ください。)

- ① Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を選択する。
- ② [詳細設定] タブを押し、設定の大項目 [ブラウズ] の中にある「サードパーティー製のブラウザ拡張」のチェックを外してください。
- ③ [OK] ボタンを押下してください。

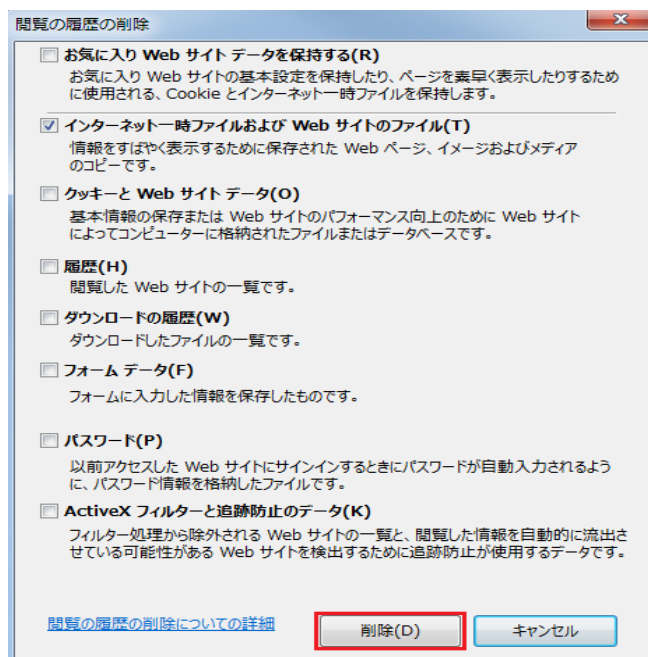
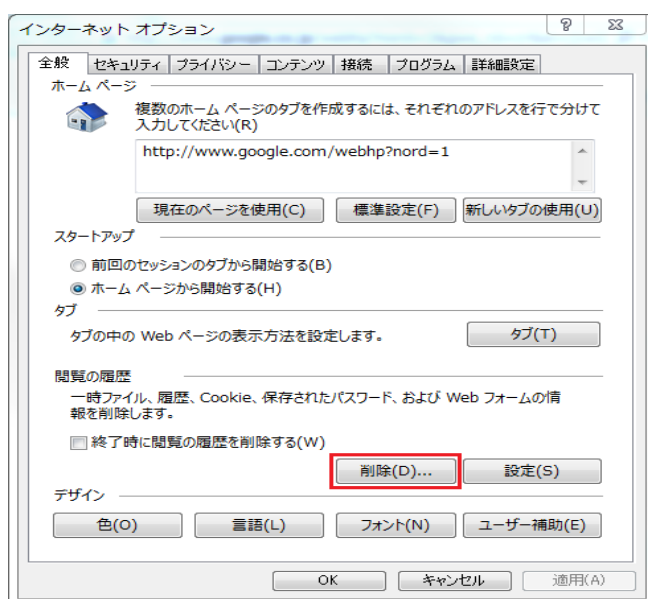
A21



(9) 上記 (1) ~ (8) の方法でも改善が見られない場合は、ブラウザの閲覧履歴 (キャッシュ) の削除または電子証明書の SSL 状態のクリアを行うことで対応してください。

<閲覧履歴 (キャッシュ) の削除手順>

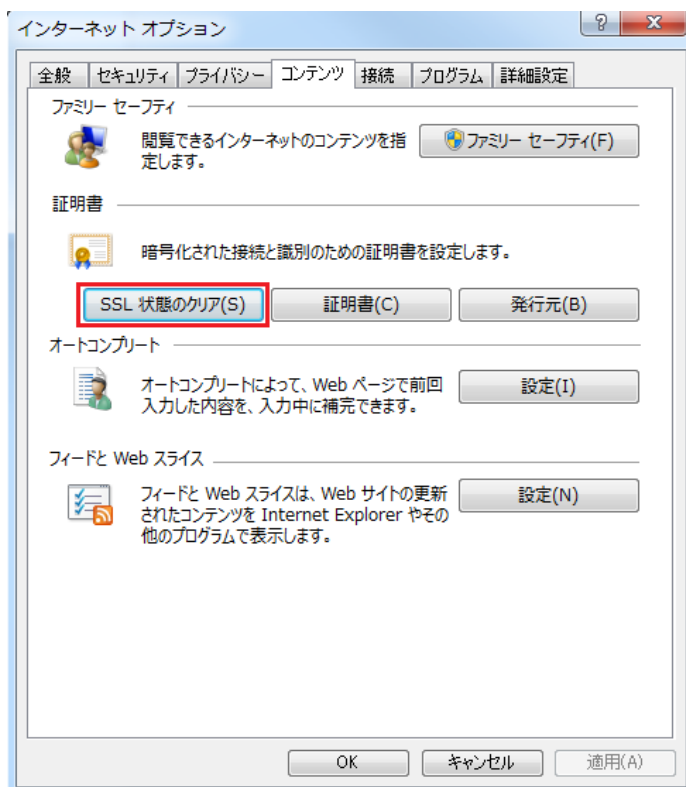
- ① Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を選択してください。
- ② [全般] タブの [閲覧の履歴] 内にある [削除] ボタンを押します。
- ③ [閲覧の履歴の削除] が表示されます。
- ④ [インターネット一時ファイル] にチェックを入れ、[削除] ボタンを押下することでキャッシュが削除されます。



A21

<SSL 状態のクリア手順>

- ① Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を選択してください。
- ② [コンテンツ] タブの [証明書] 内にある [SSL 状態のクリア] ボタンを押下する。※確認ウィンドウは表示されません。
- ③ SSL 状態がクリアされます。



A21

(10) お客様のネットワーク環境において外部への接続制限が設定されている場合、アクセスがブロックされる可能性があります。

個別の事例については、お客様の社内ネットワーク管理者および労金にご相談ください。

- ① ドメイン制限やファイアウォール設定、イントラネット使用によりお客様のネットワーク環境から制限がある場合。
- ② セキュリティ対策ソフトの設定、動作状況などの影響で電子証明書が発行できない場合。

Q22	<p>「有効な電子証明書が存在しないためログインできません。ログイン画面に戻り電子証明書を発行してください。サービスを終了するには「閉じる」ボタンを押してください。」が表示されます。どうしたら良いですか？</p>
A22	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 電子証明書が発行されていない、または有効期限が過ぎている ブラウザーに証明書がインストールされているか確認し、インストールされている場合は、有効期限内の電子証明書であることを確認してください。 (2) アドレスが「http://www~」となっている アドレスが「http://www~」では電子証明書が取得できません。 「https://www~」となっているか確認してください。 (3) インターネットオプションの設定が間違っている インターネットオプションの設定が間違っていないか確認してください。 ※設定を変更した場合は、キャッシュの削除を行い、ページを更新してください。A21(9)参照 (4) 閲覧履歴（キャッシュ）に一時保存された古いデータが存在する Internet Explorer の閲覧履歴（キャッシュ）に一時保存された証明書発行失敗時の情報が残っている可能性があります。そのため電子証明書が発行できない状態となっています。インターネットオプションから閲覧履歴（キャッシュ）を削除してください。A21(9)参照 (5) ブラウザーに誤った SSL 証明書履歴情報が保存されている サーバーに接続するために取得した SSL 証明書履歴情報が、何らかの影響で正しい SSL 証明書履歴情報ではない可能性があります。そのため電子証明書が発行できない状態となっています。インターネットオプションから SSL 状態のクリアを実施してください。 A21(9)参照

Q23	電子証明書選択ダイアログが表示されません。どうしたら良いですか？
A23	<p>電子証明書を動作させるためには、「TLS」を有効に設定している必要があります。ブラウザのインターネットオプションより設定を確認してください。</p> <p>(1) Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネットオプション] を選択します。</p> <p>(2) [詳細設定] タブを選択し、「セキュリティ」項目内の [TLS 1.0 を使用する]、[TLS 1.1 の使用]、および [TLS 1.2 の使用] にチェックを入れてください (使用可能な場合)。また、[SSL 2.0 を使用する] [SSL 3.0 を使用する] にチェックがある場合は、チェックを外してください。</p> <p>(3) [OK] を押下します。</p> <p>(4) 全てのブラウザを一旦閉じ、再度ろうきん賃金控除事務支援システムに接続しログインできることを確認してください。</p>

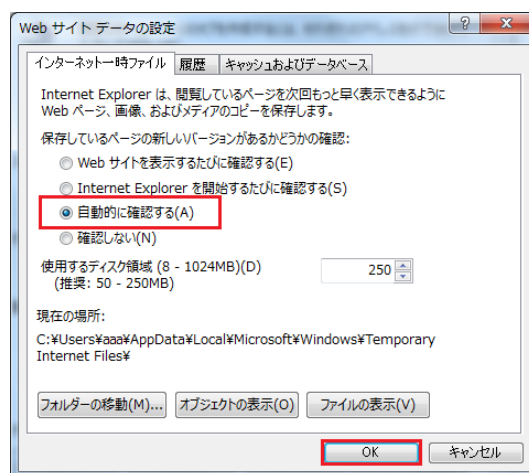
Q24	以前は使用できていたが接続できなくなりました。どうしたら良いですか？
A24	<p>以下の点を確認してください。</p> <p>(1) 電子証明書の有効期間の確認 電子証明書には、有効期間があります。期限が切れると電子証明書は使用できなくなります。電子証明書の有効期間を確認してください。</p> <p>(2) ログインユーザーの確認 ろうきん賃金控除事務支援システムへログインした際のユーザーが、電子証明書を取得時のユーザーと同じでなければ、その証明書を使用できません。異なるユーザーでログインしている場合には、電子証明書取得時のユーザーで改めてログインしてください。</p> <p>(3) 上記で問題が解決されない場合は、電子証明書が破損している恐れがあります。この場合、電子証明書を失効後に再発行を行う必要があります。</p>

Q25	<p>使用しているパソコンが壊れたので修理に出したところ電子証明書が利用できなくなりました。どうしたら良いですか？</p>
A25	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) OSを再インストールしている ブラウザーに電子証明書がインストールされているかご確認ください。</p> <p>(2) 電子証明書が削除されている 何らかの原因により電子証明書が削除されている可能性があります。ブラウザに電子証明書がインストールされているかご確認ください。</p> <p>(3) 電子証明書が破損している 何らかの原因により電子証明書が破損している可能性があります。なお、電子証明書が削除されている、または破損している場合は、電子証明書を失効後に再発行を行う必要があります。</p>

Q26	<p>パソコンの買替え等により利用するパソコンを変更する場合、どのような手続きが必要ですか？</p>
A26	<p>旧パソコンで使用している電子証明書を失効後、新しいパソコンにて電子証明書の再発行が必要になります。なお、一般ユーザーについてはマスターユーザー（管理者）が一般ユーザーのログイン ID を削除・再登録することで新しい電子証明書の取得が可能となりますので失効の手続きは不要です。</p> <p>マスターユーザーについては、ろうきんで電子証明書を失効する必要がありますので、ろうきんへお問合せください。</p>

Q27	<p>「Internet Explorer ではこのページは表示できません」が表示されます。どうしたら良いですか？</p>
A27	<p>対処方法として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) Windows Update を行う Windows は常にアップデートが行われています。最新のアップデートを適用することにより事象が改善することがあります。</p> <p>(2) セキュリティ「TLS」項目の確認 電子証明書を動作させるためには、「TLS」を有効に設定している必要があります。ブラウザのインターネットオプションより設定を確認してください。 A23 参照</p> <p>(3) 閲覧履歴の（キャッシュ）についての設定確認</p> <p>① Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を選択してください。</p> <p>② [全般] タブの閲覧履歴にある [設定] ボタンを押下してください。</p>

- ③ [インターネット一時ファイルと履歴の設定] が表示されます。
 [保存しているページの新しいバージョンがあるかどうかの確認] で「自動的に確認する」をチェックし、[OK] ボタンを押下してください。



- (4) ブラウザーの閲覧履歴（キャッシュ）の削除および電子証明書の SSL 状態のクリア

インターネットを閲覧した時のキャッシュの削除およびおよび電子証明書の SSL 状態をクリアし、ページを最新の状態にしてください。A21(9)参照

- (5) セキュリティ対策ソフトの設定、動作状況を確認する

セキュリティ対策ソフトなどの影響でページが表示されない場合があります。セキュリティ対策ソフトを一時的に停止し、ページが表示されるか確認してください。


ページが表示された場合は、セキュリティ対策ソフトの設定を変更後、セキュリティ対策ソフトを起動してください。

<p>Q28</p>	<p>電子証明書を更新(発行)するために、ユーザーID とパスワードを入力し電子証明書発行画面から発行ボタンを押すとログイン画面に戻ってしまいます。どうしたら良いですか？</p>
<p>A28</p>	<p>信頼済みサイトへの登録がない場合は、電子証明書の発行ができないため、ログイン画面を表示しています。信頼済みサイトへ賃金控除事務支援システムのアドレスを登録してください。</p> <p><信頼済みサイトへの登録手順></p> <p>(1) Internet Explorer を起動し、メニューバーより [ツール] → [インターネット オプション] を押下してください。</p> <p>(2) [セキュリティ] タブを選択してください。</p> <p>(3) [セキュリティ設定を表示または変更するゾーンを選択してください。]の「信頼済みサイト」を選択し、「サイト」ボタンを押下してください。</p> <div data-bbox="512 801 1182 1592" data-label="Image"> <p>The screenshot shows the 'Internet Options' dialog box with the 'Security' tab selected. Under 'Security settings to display or select a zone to change', the 'Trusted Sites' zone is highlighted with a red box. Below it, the 'Trusted Sites' section shows a green checkmark and a description: 'This zone contains Web sites that you trust and that do not harm your computer or files.' The 'Sites(S)' button is also highlighted with a red box. The security level is set to 'Medium'.</p> </div> <p>(4) [信頼済みサイト] が表示されますので、[この Web サイトをゾーンに追加する] の項目に賃金控除事務支援システムのアドレス https://www.cjs-rokin.jp を入力し、「追加」ボタンを押下してください。</p>

(5) [Web サイト] の項目に、貸金控除事務支援システムのアドレスが追加されたことを確認してください。「閉じる」ボタンを押下してください。

すでに信頼済みサイトへ登録している場合は、貸金控除事務支援システムのアドレスが正しく登録されているか、空白などの文字が登録されていないか、信頼済みサイトではない箇所にアドレスが登録されていないか、など確認してください。

信頼済みサイト
×


このゾーンの Web サイトの追加と削除ができます。このゾーンの Web サイトすべてに、ゾーンのセキュリティ設定が適用されます。

この Web サイトをゾーンに追加する(D):

追加(A)

Web サイト(W):

https://www.cjs-rokin.jp

削除(R)

このゾーンのサイトにはすべてサーバーの確認 (https:) を必要とする(S)

閉じる(C)