

電子証明書関連 Q&A

賃金控除事務支援システム

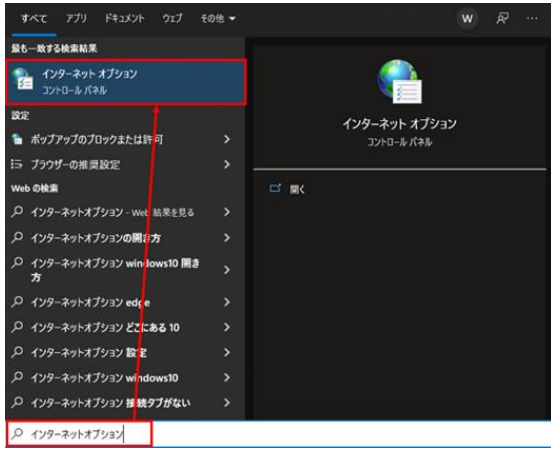
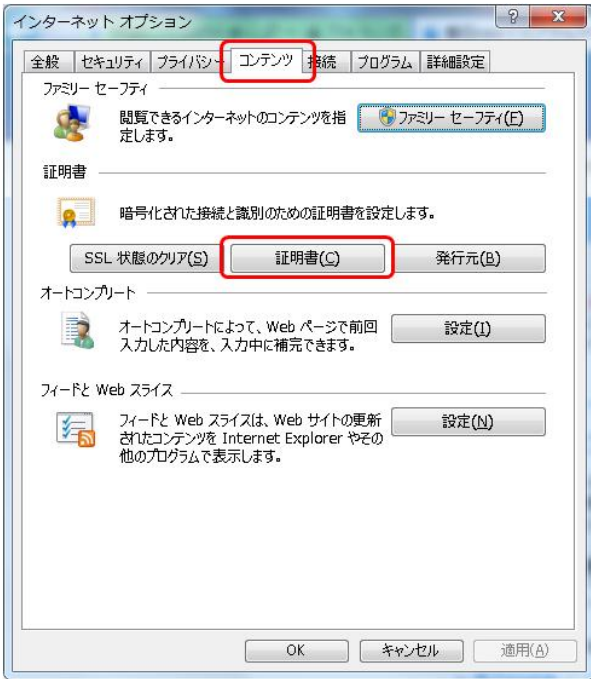
労働金庫連合会

2023年3月18日

よくあるご質問

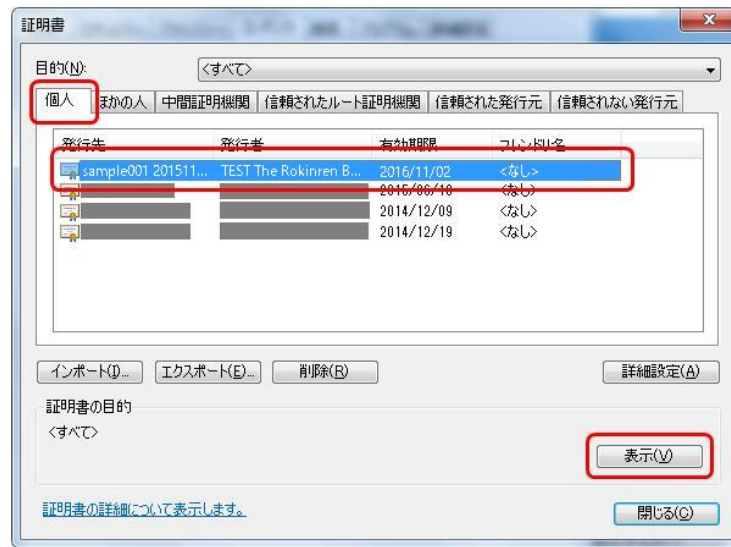
Q1	電子証明書方式とはなんですか？
A1	電子証明書方式とは、労金が発行する電子証明書をお客さまのパソコンにインストールしていただくことにより、ろうきん賃金控除事務支援システムでご利用いただくパソコンを特定することができる本人認証方式です。 電子証明書をインストールしたパソコン以外からはログインができない仕組みとすることにより、不正使用の防止が図れます。
Q2	電子証明書を利用するのに利用手数料がかかりますか？
A2	無料でご利用いただけます。
Q3	電子証明書を利用するのに OS やブラウザの指定はありますか？
A3	「操作マニュアル【共通編】」の「I. 基本事項 3. クライアント環境」をご参照ください。
Q4	電子証明書は何枚でも取得できますか？
A4	電子証明書は1人のユーザーごとに1枚、最大で11枚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つの電子証明書を複数ユーザーで共有することはできますか？
A5	電子証明書は1つのユーザーにつき1枚しか発行不可のため、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	パソコン1台につき1ユーザー、1枚の電子証明書の発行となりますので、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お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></p> <p>労金で電子証明書を失効する必要がありますので、お手数ですが労金へお問合せください。</p> <p><一般ユーザー></p> <p>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、労金への個別手続きは不要です。</p> <p>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> <p>(1) Windows の「検索」から「インターネットオプション」と検索し、「インターネットオプション」を開きます。</p>  <p>(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。</p> <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。 <p>(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> <p>※ [コンテンツ] タブ画面</p>  <p>※電子証明書選択画面</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。

A15



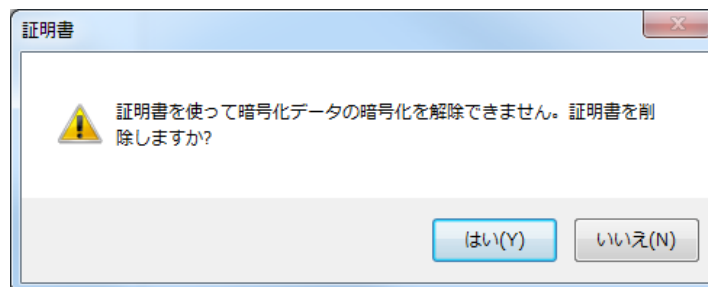
Q16

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？

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。

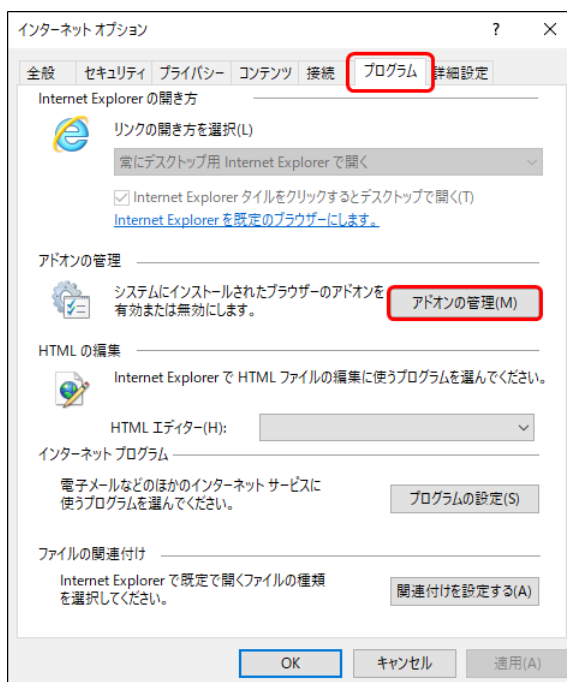
電子証明書の削除する場合は、A15の電子証明書の確認方法の手順により電子証明書選択画面を表示し、[個人]タブを選択後、タブの一覧から不要な電子証明書を選択し、[削除]ボタンを押下することで対応してください。

A16



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	<p>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。</p> <p>(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。)</p> <p>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。</p>

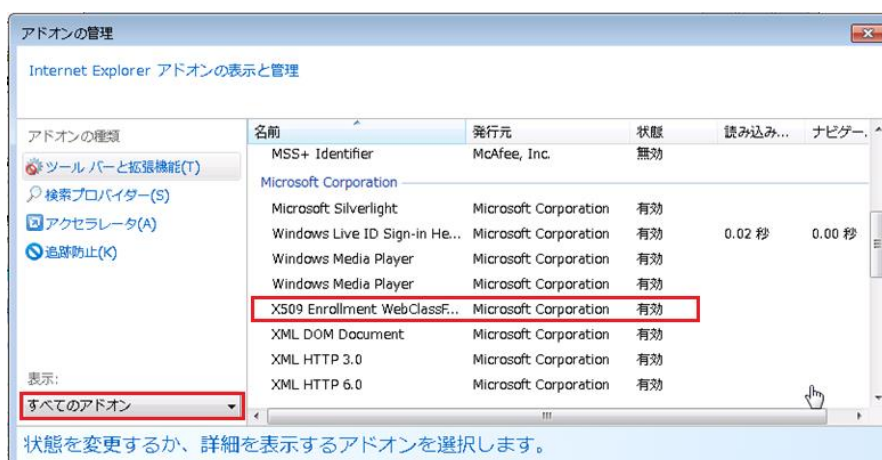
Q18	<p>電子証明書を発行時、「電子証明書発行に失敗しました、再度発行処理を行ってください。また、再度行っても発行できない場合は下記のエラーコードを労金にご連絡ください。」が表示されます。どうしたら良いですか？</p>
A18	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) アドレスが「http://www～」となっている場合は、電子証明書が発行できません。 「https://www～」となっているか確認してください。</p> <p>(2) 情報バーに「アドオンは現在無効になっています」が表示されている場合は、電子証明書発行時に必要なアドオンが無効なため、電子証明書が発行できない可能性があります。アドオンの確認は、Windows の「検索」から「インターネットオプション」と検索し、「インターネットオプション」を開きます。</p>  <p>[プログラム] タブを選択し、[アドオンの管理 (M)] ボタンを押下し、アドオンの管理画面を表示します。</p>



「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。

なお、設定を有効に変更した場合は、ブラウザを一旦閉じて再度開き直してください。

A18

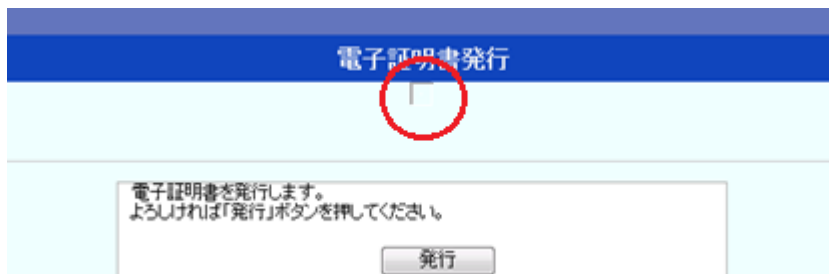


(3) 情報バーに「この Web サイトは、'microsoft corporation' からの証明書の登録コントロールアドオンを実行しようとしています。」が表示されている場合は、情報バーより実行を許可し再度電子証明書の発行を行ってください。

(4) 情報バーに、「この Web サイトで ActiveX コントロールのインストールがブロックされました。」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。

(5) 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(2)を参照)



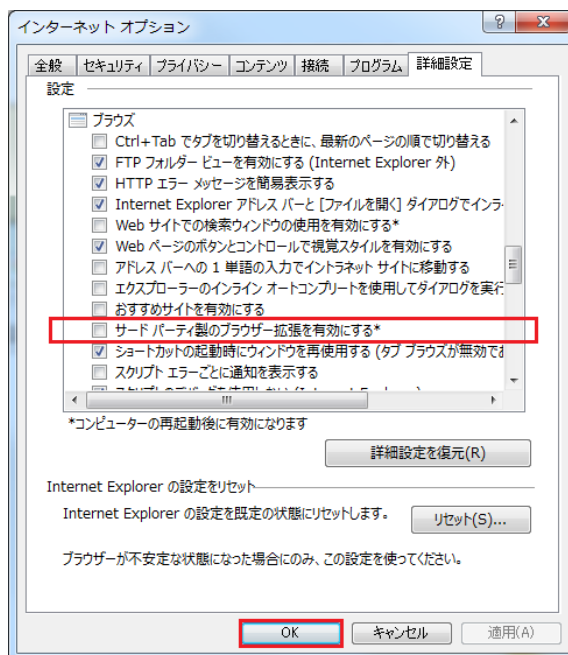
※上図のように、四角い窪みがある

(6) 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をご留意ください。)

- ① インターネット オプションの [詳細設定] タブを押し、設定の大項目 [ブラウザ] の中にある「サードパーティ製のブラウザ拡張」のチェックを外してください。
- ② [OK] ボタンを押下してください。

A18



(7) 上記 (1) ~ (6) 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）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>

【Microsoft Edge の場合】

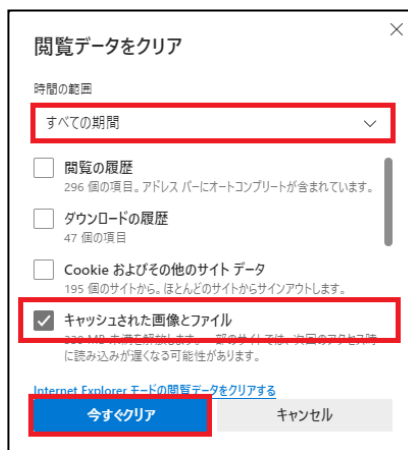
- ① Microsoft Edge を起動し、右上の「・・・」からメニューを展開し、「設定」をクリックします。
- ② 「プライバシー、検索、サービス」をクリックします。



- ③ 「閲覧データをクリア」の「クリアするデータの選択」ボタンをクリックします。



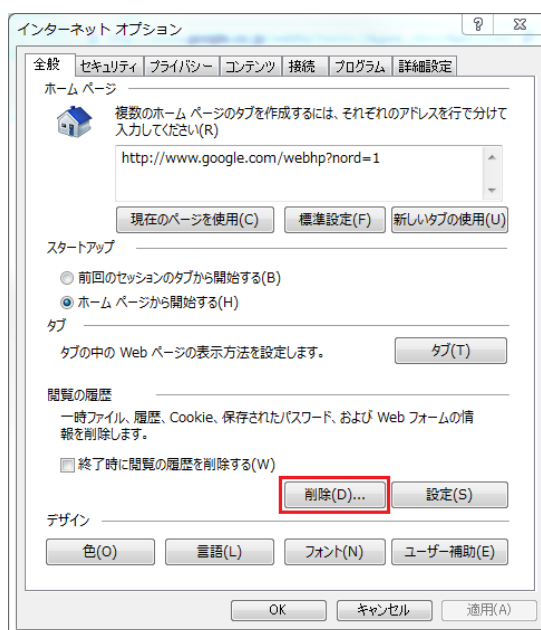
- ④ 「閲覧データをクリア」画面が表示されます。項目「時間の範囲」で、「すべての時間」を選択します。「キャッシュされた画像とファイル」を選択し、[今すぐクリア] をクリックすることでキャッシュが削除されます。処理が完了すると「閲覧データをクリア」画面が閉じます。



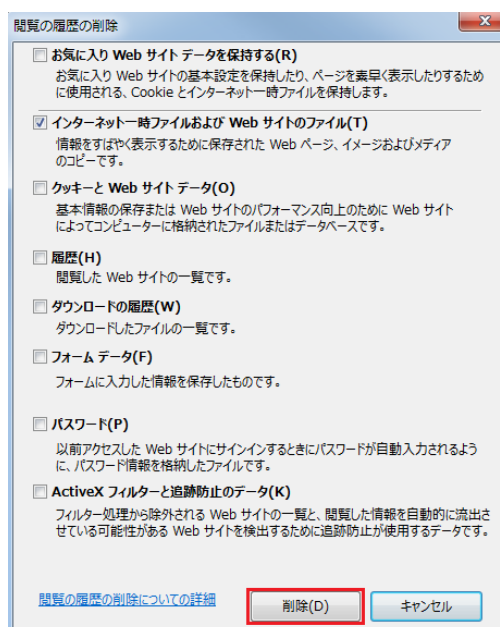
A18

【Microsoft EdgeIE モードの場合】

- ① インターネット オプションの [全般] タブ、[閲覧の履歴] 内にある [削除] ボタンを押します。
- ② [閲覧の履歴の削除] が表示されます。
- ③ [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。

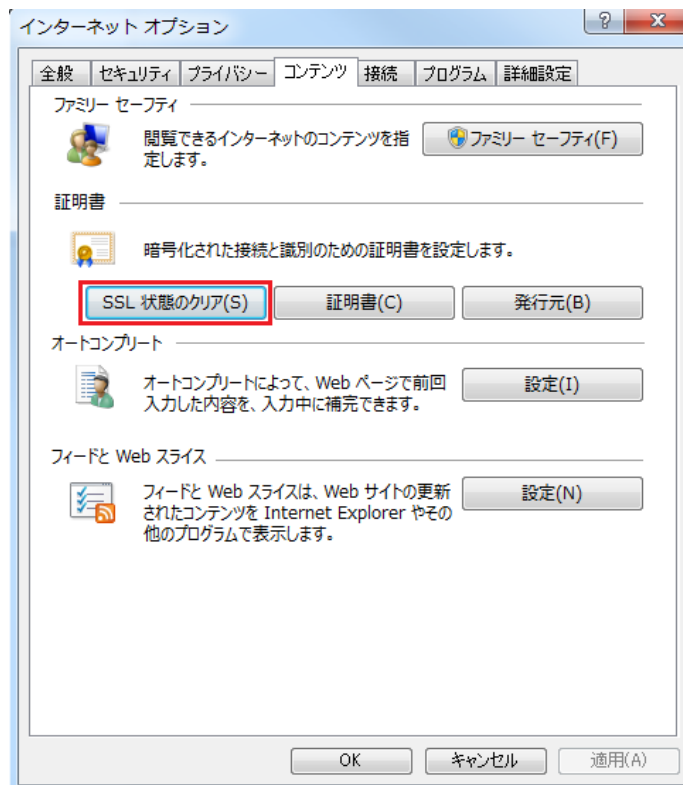


A18



<SSL 状態のクリア手順>

- ① インターネット オプションの [コンテンツ] タブ、[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。
- ② SSL 状態がクリアされます。



A18

- (8) 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。

Q19	<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下さい。サービスを終了するには「閉じる」ボタンを押して下さい。」が表示されます。どうしたら良いですか？</p>
A19	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、キャッシュのクリア（削除）を行い、ページを更新してください。A18（7）参照</p> <p>(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 ブラウザの閲覧履歴（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。A18（7）参照</p> <p>(5) ブラウザに誤った 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。A18（7）参照</p>

Q20	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？
A20	<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) Windows の「検索」から「インターネットオプション」と検索し、「インターネットオプション」を開きます。</p> <p>(2) [詳細設定] タブを押し、「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>

Q21	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？
A21	<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>

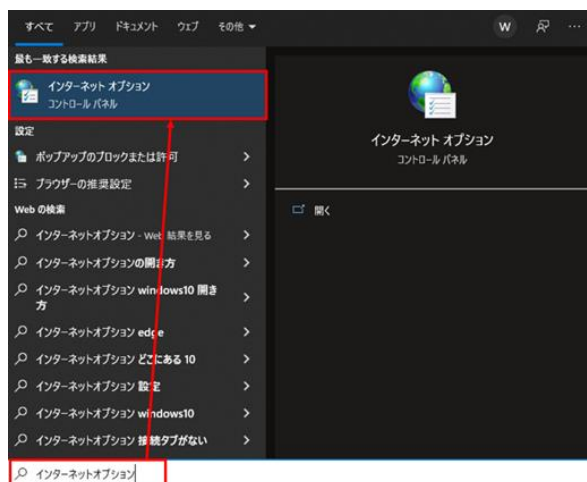
Q22	使用しているパソコンが壊れたので修理に出したところ電子証明書が利用できなくなりました。どうしたら良いですか？
A22	<p>原因として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) OS を再インストールしている ブラウザに電子証明書がインストールされているかご確認ください。</p> <p>(2) 電子証明書が削除されている 何らかの原因により電子証明書が削除されている可能性があります。ブラウザに電子証明書がインストールされているかご確認ください。</p> <p>(3) 電子証明書が破損している 何らかの原因により電子証明書が破損している可能性があります。なお、電子証明書が削除されている、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>

Q23	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？
A23	<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>

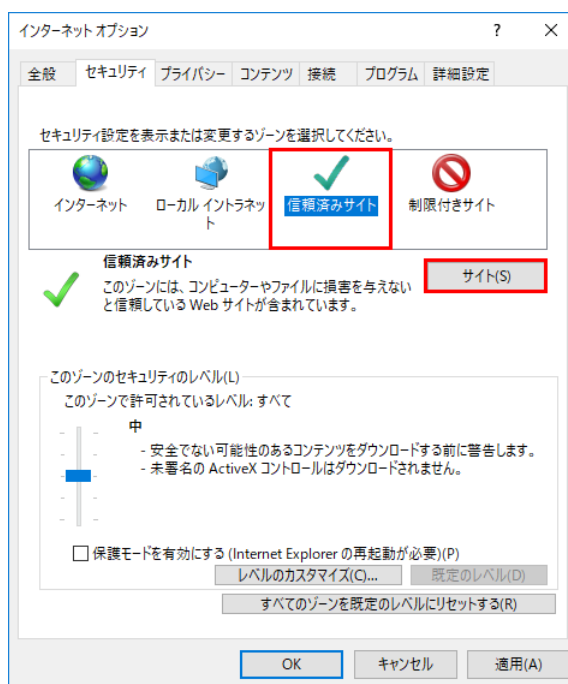
Q24	「このページは表示できません」が表示されます。どうしたら良いですか？
A24	<p>対処方法として、以下の様な点が考えられます。</p> <p>(1) Windows Update を行う Windows は常にアップデートが行われています。最新のアップデートを適用することにより事象が改善することがあります。</p> <p>(2) セキュリティ「TLS」項目の確認 電子証明書を動作させるためには、「TLS」を有効に設定している必要があります。ブラウザのインターネットオプションより設定を確認してください。A20 参照</p> <p>(3) ブラウザの閲覧履歴（キャッシュ）および電子証明書の 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をクリア（削除）し、ページを最新の状態にしてください。A18(7)参照</p> <p>(4) 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>

Q25	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？
A25	<p>信頼済みサイトへの登録を行っていないため、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) Windows の「検索」から「インターネットオプション」と検索し、「インターネットオプション」を開きます。</p>

A25



- (2) [セキュリティ] タブを選択してください。
- (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。



- (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.c.js-rokin.jp> を入力し、「追加」ボタンを押下してください。

(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。

A25