セコムあんしんエコ文書サービス エラー対応ガイド

2018年10月24日改定版

本資料は「セコムあんしんエコ文書サービス」のユーザー登録後、利用者の初期設定で発生するエラーの対応 方法について説明した資料です。

■初期設定の流れ

ご利用者様のユーザが登録されると下記の手順で操作を行います。

- 1. 登録通知メールの受信
- 2. 認証用証明書のインストール
- 3. エコ文書サービスへサインアップ
- 4. エコ文書サービスヘログイン

■エラー対応

最初に現在の状況を確認してください。

1. 証明書が発行できない

初期設定の流れの「2.」の作業で発生するエラーです。 証明書発行ができない、証明書発行サイトでエラーが発生した等の場合は、下記の手順にし たがって対応してください。

アクセス URL

<u>https://webra2.secomtrust.net/scira/Entrance.jsp?xxxxxxxxx</u>(ご利用者様個別)

→証明書が発行できない場合

2. エコ文書の画面が表示できない

初期設定の流れの「3.」「4.」の作業で発生するエラーです。

エコ文書サービスのログイン画面やサインアップ画面を表示し、エラーメッセージが表示さ れた等のお問い合わせを受けた場合は、下記の手順にしたがって対応してください。

アクセス URL

サインアップサイト

https://ds.e-kakushin.com/ebunsho/SignUp.do?cd=xxxxxx

ログインサイト

https://ds.e-kakushin.com/ebunsho/UrlExclusive.do

→<u>エコ文書の画面が表示できない場合</u>

証明書が発行できない場合

初期設定では、本サービスをご利用いただくための「電子証明書」のインストールを行ないます。 証明書発行サイトでエラーが発生した場合の対応方法について説明します。

証明書発行サイトで表示されたエラーメッセージや画面の状況についてご確認ください。

- (1) 未対応のブラウザです。
- (2) 認証に失敗したか、申請が承認されていません。
- (3) 【STEP2】 CSP 及び Key 長の選択を行うことができない (CSP の項目が空で表示されない)
- (4)【STEP2】ダイアログ「この操作はユーザによって取り消されました。」
- (5) 有効な証明書申請はありません。
- (6) その他

1

1-1 未対応のブラウザです

【メッセージ】



【原因】

InternetExplorer 以外のブラウザ (FireFox、Chorme、Edge など)をご利用し証明書発行サイトにアクセ スしています。

【ご案内】

本サービスでは InternetExplorer のみ対応となりますので、InternetExplorer をご利用し証明書発行サ イトにアクセスしてください。 1-2 認証に失敗したか、申請が承認されていません。

【メッセージ】

	証明書発行サイト	
		Japanese <u>English</u>
証明 【ST 【ST 【ST 【ST 【ST	明書発行は次の手順で行います。 TEP1]認証情報パスワードを 3 -5 TEP2] CSPとKey長を選択 TEP3]証明書を受け取る TEP4]証明書の確認	
[ST	TEP1]認証情報パスワードを	
	証情報バスワード(半角英数字):	

【原因】

証明書発行サイトの「【STEP1】認証情報パスワードを入力」で入力した認証情報パスワードが間違っている可能性があります。

【ご案内】

本サービスを通知されたメールより「認証情報パスワード」をご確認のうえ、もう一度認証情報パスワー ドを入力してください。

1-3 【STEP2】CSP 及び Key 長の選択を行うことができない(CSP の項目が空で表示されない)

【メッセージ】

【STEP2】CSPとKey長を選択					
CSPとKey長は固定となります。このまま[発行]ボタンを押してください。 この処理には数分かかる場合があります。					
CSP:※ Key長:※ 1024 bit ✓					
一つ戻る発行					
注意: [発行]ボタンを押した後、【STEP3】の画面が表示されるまで何もせずにお待ちください。 ブラウザを閉じたり[一つ戻る]ボタンを押さないでください。証明書が取得できない場合があります。					

【原因】

InternetExplorer のセキュリティ設定により画面内の選択項目が正しく表示されていない可能性があります。

【ご案内】

再度証明書発行用 URL ヘアクセスして下さい。

1. STEP2の画面上に【情報バー】が表示されているかをご確認ください。

表示されている場合は、情報バーをクリックしてください。

【ActiveX コントロールの実行】が表示されますのでクリックして、[実行]を押下してください。

	lettps://webridi.seconthruit.net/iosiの() ク・Q 証明者の 計グズ 愛 Registration Service x	ሰ ☆ ፡፡ በ ☆ ፡፡
27-11(E)	Refer and Back/20 シールローバレビロ 証明書発行サイト Japanese Engle	<u>h</u>
	証明書発行は次の手順で行います。 【STEP1】認証情報(57)つトを入力 【STEP21CSPとKev長を選択 【STEP31証明書を覚す取る 【STEP41証明書の確認	
	[STEP]]CSPとKee長を選択 CSPとKee長を選択、「使行ボタンを押してください。。 この処理して認分かから場合かあります。 CSPは、プラウザで健生成を行う場合、Microsoft Enhanced Cryptographic Provider v1.0 を推奨します。	=
	CSP: ※ ▼ Key長: ※ 2048 bit	
		00% -



情報バーが表示されていない場合は、以下について確認をお願いします。

①Internet Explorer のメニューより、「ツール (T)」-「インターネットオプション(0)」を選択します。



 ②「セキュリティ」タブを選択し、「信頼済みのサイト」を選択してください。その後、サイト(S)ボタン をクリックし、「信頼済みサイト」画面を表示します。「このWebサイトをゾーンに追加する(D)」に 「https://webra2.secontrust.net」を入力し、追加(A)をクリックしてください。
 Webサイト(W)に「https://webra2.secontrust.net」が表示されることを確認してください。
 確認した後、閉じる(C)をクリックします。

インターネット オプション 🔹 🎫	
全般 セキュリティ ブライバシー コンテンツ 接続 ブログラム 詳細設定	
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たさい。 インターネット ローカル・イント 日本 御政付きサイト ラネット 信報済るサイト このゾーンには、知ったコータやファイルに損害を与え ないと情報している Web サイトが含まれてています。 このゾーンには Web サイトがあります。 このゾーンには Web サイトがあります。	信頼済みサイト
 - 安全でない可能性のあるコンテンツをダウンロードする約に警告します。 - 未署冬の ActiveX コントロールはダウンロードされません。 	web 91 Ngk https://webra2.secomtrust.net
■ 保護モードを有効だする (Internet Explorer の再開が必要XP) レベルのカスタマイズ(C)… 既定のレベル(D) すべてのゾーンを既定のレベル(C)セットする(B)	☑ 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(<u>C</u>)
OK キャンセル 適用(A)	

③レベルのカスタマイズ(C)ボタンをクリックしてください。※[レベルのカスタマイズ]ボタンの上の「保 護モードを有効にする」にチェックがついている場合は、チェックを外してください。

インターネット オプション
全般 セキュリティ プライバシー コンテンツ 接続 プログラム 詳細設定
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。
「「「「「「「「」」」」」「「「」」」」」」」「「」」」」」」「「」」」」」」
このゾーンには Web サイトがあります。 このゾーンのセキュリティのレベル(L) このゾーンで許可されているレベル: すべて
中 安全でない可能性のあるコンテンツをダウンロードする前に警告しま
 保護モードを有効にする (Internet Explorer の再間が必要)(P) レベルのカスタマイズ(C) ロマカシャマル(D) すべてのゾーンを既定のレベルにリセットする(R)
OK キャンセル 適用(A)

④「セキュリティ設定 - 信頼されたゾーン」画面をスクロールし、下記3項目について確認をお願いします。

④-1.「ActiveX コントロールとプラグインの実行」を表示してください。「有効にする」を選択して ください。

🧃 ActiveX コントロールとプラグイン	
ActiveX コントロールでのマルウ:	ェア対策ソフトウェアの実行
● 無知にする	
ActiveX コントロールとプラグイン	の実行
● ダイアログを表示する	
 管理者の許可済み 	
○ 無効にする	
◎ 有効にする	
ActiveX コントロールに対して目	朝時にタイアロクを表示
 ● 無効にする ○ 有効にする 	
● ActiveX フィルターを有効にする	
● 無効にする	-
▲ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•
*コンピューターの再起動後に有効になりま	<u></u>
スタム設定のリセット	
セット先(R): 中(既定)	↓ リヤット(E)
TT OME	

④-2.「スクリプトを実行しても安全だとマークされていない ActiveX コントロールの初期化とスク リプトの実行」を表示してください。「ダイアログを表示する」を選択してください。

○ 無効にする	<u></u>
● 有効にする ■ スクリプトレットの許可	
🦳 🔿 ダイアログを表示する	
● 無効にする	
 ○ オイアロンをおいまる ○ 無効にする ○ 有効にする 	
 ハイブリビベイビアーとスクリフト 〇 管理者の許可済み 〇 無効にする ヘ 有効にする 	
	▲
ーー ロンピューターの再起動後に有効になりま	.च
スタム設定のリセット	
セット先(R): 中(既定)	▼ リセット(E)

④-3.「署名された ActiveX コントロールのダウンロード」を表示してください。「ダイアログを表示 する」を選択してください。

	 バイナリ ビヘイビ 管理者のボ 無効にする 有効にする 外部メディア プ 無効にする 	ビアーとスクリブ キ可済み レーヤーを使用	ト ビヘイビアー 目しない Web ベ	ニージのビデオ	- やアニメーションを: -
	 署名された Act ダイアログを 無効にする 有効にする 	tiveX コントロー 表示する	ールのダウンロー	۴	
L	 」前回使用C41A ○ 無効にする ○ 有効にする 		אודיםאעב אי		夫179つここを計
↓ *コンピ	コーターの再記動	後に有効になり	।‡व		•
スタム語	金属のリセット				
セット労	^{E(R):} 中(既定	E)		•	リセット(E)

その後、OKボタンをクリックします。次の警告画面が表示されたらはい(Y)ボタンをクリックします。

警告	
•	このゾーンの設定を変更しますか?

⑤「接続」タブを選択し、「LANの設定(L)」ボタンをクリックしてください。



⑥「ローカル エリア ネットワーク (LAN) の設定」画面にて、「プロキシ サーバー」の「LAN にプロキシ サーバーを使用する」にチェックが入っている場合は、「詳細設定(C)」ボタンをクリックしてください。 ※チェックが入っていない場合は以下⑦の操作を実施しないでください。

設定を確実に使用するため	、る設定争項を上書き9る場合かめ こは、自動構成を無効にしてください	5ります。手動による \。
□ 設定を自動的に検出す	ବ(A)	
▶ 自動構成スクリプトを使用	用する(S)	
アドレス(R):		:
プロキシ サーバー		
✓ LAN にプロキシ サーバ・ 接続には適用されません	ーを使用する (これらの設定はダイヤ ,)(X)	アルアップまたは VPN
アドレス(E):	ポート(T): 80	
	and the second second second	

⑦「プロキシの設定」画面にて、例外部分に「*.secontrust.net」と入力してください。 その後、OKボタンをクリックします。

	種類	使用するプロキシのアドレス	ポート
	HTTP(H):		
	Secure(S):	ſ	: [
	FTP(F):	1	: [
	Socks(C):	1	:
	<u>।</u> वर्रत्का	プロトコルに同じプロキシ サーバーを使用	142(N)
外—	次で始まるア	ドレスにはプロキシを使用しない(N):	
	*secomtrus	stnet	
	422 mm 2 - (-)	ち使用してていたいもく分けてください。	5.

※既に例外アドレスが登録されている場合は、登録済アドレスの後ろに「セミコロン(;)」を付け、 その後に「*. secontrust. net」を追加してください。

⑧「ローカル エリア ネットワーク (LAN) の設定」画面にて、OK ボタンをクリックします。

⑨「プログラム」タブを選択し、「アドオンの管理(M)」ボタンをクリックしてください。



⑩「アドオンの管理」画面にて、「すべてのアドオン」を表示してください。

「X509 EnrollmentWebClassFactory」が「有効」状態になっていることを確認してください。 「無効」状態の場合は、右下の「有効にする(E)」ボタンで「有効」に変更してください。

アドオンの管理							×
Internet Explorer アドオンの表示	と管理						
アドオンの種類		名前 Microsoft Corporation Office Document Cache Handler X509 Enrollment WebClassFactory AFContextMenuCtri Class NEC Solution Innovators, Ltd.	│ 発行元 ^ Microsoft Corporation Microsoft Corporation Microsoft Corporation	状態 無効 有効 有効	読み込み時	ナビゲーショ	•
「タヘCのアトオン 1555 Enrollmont WebOlass Fact Microsoft Corporation パージョン・ 61 76001	600E	WBP AE	NEC Solution Innovators,	無効		(0.09 秒)	-
ハーンヨン 81,7600,0 ファイル日付: 2009年7月 夏羊細門青草原(R)	oooo ¶14⊟、10:14	· 俚取	^{4年} 定の検索プロバイダーでこのアドオンを検索(C)			無効にす	5(B)
追加のツール バーと拡張機能をれ ツール バーと拡張機能の詳細(N)	食索(F))					開じる	5(L)

①「インターネットオプション」画面の OK ボタンをクリックしてください。上記設定後 Internet Explorer を一旦×で閉じてください。再度証明書発行 URL よりアクセスいただき、情報バーが表示されるかどうかご確認ください。

※なお、この設定は証明書発行に対してのみ必要であるため、発行作業終了後は元に戻していただいて問 題ございません。 2. STEP2のアドレスバーの右側にフィルターボタン(水色の丸に斜線)が表示されているかご確認ください。

表示されている場合は、フィルターボタンをクリックしてください。

「このサイトの一部のコンテンツがフィルターされています」と表示されたら、「ActiveXフィルターを 無効にする」をクリックしてください。 **1-4** 【STEP2】ダイアログ「この操作はユーザによって取り消されました。」

【原因】

証明書発行サイトの「【STEP1】認証情報パスワードを入力」で入力し、発行ボタンをクリックした際、ダ イアログ「この WEB サイトはユーザの代わりにデジタル証明書の操作を実行します。」が表示されます。 このダイアログで「いいえ」を選択した場合に表示されるダイアログです。

【ご案内】

一度 InternetExplorer を終了し、再度証明書発行サイトを表示して発行作業を行ってください。

	1-5	有効な証明書申請はありません。	
--	-----	-----------------	--

【メッセージ】

ログイン画面
有効な証明書申請はありません。
閉じる

【原因】

すでに証明書が発行されている可能性があります。

証明書を再発行した場合は、古い登録通知メールの証明書発行 URL をご利用の可能性があります。

【ご案内】

本サービスを通知されたメールが最新のものであることを確認し、証明書発行サイトを再度表示してくだ さい。

メールのご確認ができない場合や、最新のメールである場合、再度証明書の発行を行ってください。

1-6 その他

上記以外の状況の場合、下記の内容をご確認いただきお問い合わせください。

- [1]エラーメッセージ
- [2] 操作を行った画面

※可能であれば画面キャプチャをご提供ください。

- [3] どのような操作を行ったか
- [4]ご利用のブラウザ
- [5]ご利用の OS

2 エコ文書の画面が表示できない

「電子証明書」のインストール完了後、エコ文書サービスでサインアップ、ログインを行ないます。 エコ文書サービスのサイトでエラーが発生した場合の対応方法について説明します。

エコ文書サービスで表示されたエラーメッセージや画面の状況についてご確認ください。

- (1) ページが表示できません
- (2) エラーコードが表示される
- (3) 過去1年間ログインされていません。確認のため、管理者までご連絡してください。
- (4) その他

2-1 ページが表示できません

【原因】

証明書のインストールが正しくできていない場合やブラウザの設定により表示される可能性があります。

【ご案内】

下記の内容をご確認ください。

1. 複数ブラウザの起動

既に別のサイトで証明書を利用したログインを行っている場合や複数のブラウザ、タブを起動してい る場合、画面の表示がうまくいかない場合があります。

ブラウザをすべて閉じてから、ログインサイトが表示可能かご確認ください。

2. IE/SSL キャッシュのクリア

①Internet Explorer のメニューより、「ツール (T)」-「インターネットオプション(0)」を選択します。

Core about blank		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A)	ツール(エ) イルブ(田)	
🟠 🏟 🏈 室白のページ	問題の一些の削除(D) 提供の問題を診断(C)	
	ポップアップ ブロック(E) フィッシング詐欺検出機能(H) アドオンの管理(A)	
	このフィードの構法(E) フィード探索(E) →	
	インターネット オプション(Q)	

②「コンテンツ」タブを選択します。

[SSL 状態のクリア]をクリックしてください。

インターネット オブション	? ×
全般 セキュリティ プライバシー コンテンツ 接続 プログラム 詳細設定	
証明書	-
暗号化された接続と識別のための証明書を設定します。	
SSL 状態のクリア(S) 証明書(C) 発行元(B)	
オートコンプリート	

③インターネットオプションを終了後、ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトが表示可能か ご確認ください。

④「全般」タブを選択します。閲覧の履歴>[削除]

インターネット一時ファイルを選択後、[削除]をクリックしてください。

ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトへのアクセスをお試しください。

インターネット オプション ? 🗵	閲覧の履歴の削除
全般 セトコリティ プライバシー コンテンツ 接続 プログラム 詳細設定 ホーノージ	□ お気に入り Web サイト データを保持する(B) お気に入り Web サイトの基本設定を保持したり、ページを去早く表示したりするため (使用なりる) ペードレクト・オート 特定・パーズではします。
	マ インターネットー時ファイルおよび Web サイトのファイル(」 はまたまだなど、表示するために保存された Web ページ イメージもよびメディアの コピーです。 コピーです。
現在のページを使用(<u>C</u>) 標準設定(<u>F</u>)新しいウブの使用(<u>U</u>) スタートアップ	□ クッキーと Web サイト データ(0) 基本情報の保存または Web サイトのパフォーマンス向上のために Web サイトによってコンピューターに格納されたファイルまたはデータベースです。
 ご 前回のセッションのタブから開始にする(B) (ホーム・ページから開始にする(B) タブ 	 「 履歴(出) 「閲覧した Web サイトの一覧です。 「 ダウンロードの履歴(型)
タブの中の Web ページの表示方法を設定します。	ダウンロードしたファイルの一覧です。 「 フォーム データ(E) フォームに入力した情報を保存したものです。
Ch かんら 5 % 「 終了時(周覧の履歴を削除する(型) デザイン	 アメワード(P) 以前アクセスした Web サイトにサインインするときにパスワードが自動入力されるよう パスワード情報条格納したファイルです。
<u> 色(0) </u> 言語(L) <u> フォンド(N) </u> ユーザー補助(E) (0) 本シンセル 適用(A)	□ 追踪防止、ActiveX フィルター、および Do Not Track のデータ(K) フィルター処理が応除外される Web サイトの一覧、閲覧した情報を自動的に流出さ ている可能性が応告サイトを検出するために追踪防ち止が使用するデータ、および Do Not Track 要求にさする的例とす。
	閲覧の履歴の消息後についての詳細 削除(D) キャンセル

⑤インターネットオプションを終了後、ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトが表示可能か ご確認ください。

3. IE のプロセスの終了

①IE を全て終了した後、タスクマネージャーを起動します。

②「プロセス」タブを選択します。「イメージ名」をクリックし表示を並べ替えます。

1.1. 25.47	□ . #. 夕			EXER	
17-74-	EVetem	00	<u>_ ブモリ (ノフ</u> 200 レ	Geogle /	_
	SUSTEM	00	300 N		
Heciberver.exe	STSTEM	00	102 N	Intel(R) Ca	
Hidemaru.exe	KOMURA-T	00	432 N	プタメレエティン	
nttpa.exe	STSTEM	00	220 K	Apache H	
httpd.exe	SYSTEM	42	256 K	Apache H	
Husen2K exe	komura-t	00	/64 K	何箋紙21	_
iexplore.exe	komura-f	00	30,920 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	121,468 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	86,016 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	36,996 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	24,864 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	14,700 K	Internet Ex	
iexplore.exe	komura-f	00	66,148 K	Internet Ex	
igfxCUIService.exe	SYSTEM	00	192 K	igfxCUISer	
IMECMNT.EXE	komura-f	00	2,708 K	Microsoft	
					T

③一覧に「iexplore.exe」が表示されている場合、OSを再起動してください。 再起動後、ログインサイトが表示可能かご確認ください。

4. SSL2.0、SSL3.0の確認

①Internet Explorer のメニューより、「ツール (T)」-「インターネットオプション(0)」を選択します。 ②「詳細設定」タブを選択します。

●以下にチェックがあることを確認してください。
・HTTP1.1を使用する
・TLS1.0を使用する
※TLS1.0、1.1、1.2がある場合は、1.0以降の

●以下にチェックがある場合は外してください。

全てのチェックを ON にしてください。

・SSL2.0 を使用する

・SSL3.0を使用する



③設定変更後は、ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトへのアクセスをお試しください。

5. 証明書確認ページはアクセス可能でしょうか

下記の証明書確認ページが表示可能かご確認をお願いします。 https://webra1.secomtrust.net/scira/doc/pfm20pub/index.html

アクセス不可の場合、以下をご確認ください。

6. 証明書がインストールされているかご確認ください

①Internet Explorer のメニューより、「ツール (T)」-「インターネットオプション(0)」を選択します。 ②「コンテンツ」タブを選択します。

「証明書」ボタンをクリックしてください。

インターネット オプション	? ×
全般 セキュリティ プライバシー コンテンツ 接続 プログラム 詳細設定	
証明書	-
🗟 🧝 暗号化された接続と識別のための証明書を設定します。	
SSL 状態のクリア(S) 🚺 証明書(C) 発行元(B)	

「証明書」ダイアログが開きます。

「個人」タブをクリックし一覧にエコ文書サービスの証明書が表示されているかご確認ください。 ※エコ文書サービスの証明書は発行先「S47 x x x x x」、発行者「SECOM Passport for Member PUB CA1」 と表示されます。

[明書				
目的(N):	〈すべて〉			•
個人(ほかの人)中	間証明機関 信頼されたルート	証明機関 信	頼された発行元 信頼	順されない発行元
発行先	発行者	有効期限	フレンドリ名	
54700010P	SECOM Passport for .	. 2021/07/	<なし>	
				-
,				_
インポート(1) エ!	フスポート(E) 肖邶余(R)	1		詳細設定(A)
一証明書の目的				
クライアント記名語止				+=0.0
		17		
証明書の詳細について	<u>表示します。</u>	v		閉じる(C)

=>S47 で始まる証明書が表示されない場合、エコ文書サービスから通知されたメールに記載の連絡先へご 連絡いただき証明書の再割当を依頼してください。 7. ルート証明書・中間証明書がインストールされているかご確認ください。

①Internet Explorer のメニューより、「ツール(T)」-「インターネットオプション(0)」を選択します。
 ②「コンテンツ」タブを選択し「証明書」ボタンをクリックしてください。

「信頼されたルート証明機関」タブ

・信頼されたルート証明機関に以下、ルート証明書が表示されることを確認してください。 Security Communication RootCA1

証明書		x
目的(N): <すべて>		•
個人 (ほかの人) 中間証明機関 信頼され	たルート証明機関 信頼された発行元 信	
2%/2/H		
HITTE	一 光行者 SECOM Truck Sustains TEST CA	1月20月20日 11 /09 /04
	SECOM Trust Bystems TEST CA	2011/06/04
SecominformationSystem Root UA	SecomptormationSystem Root UA	2033/12/15
ContrustSystemsRootCA	SecomTrustSystemsRootCA	2027/04/24
Security Communication RootCA1	Security Communication RootCA1	2023/09/30
Security Communication RootCA2	Security Communication RootCA2	2029/05/99
🔄 testca	testca	2013/10/17
🔄 thawte Primary Root CA	thawte Primary Root CA	2036/07/17
Thawte Timestamping CA	Thawte Timestamping CA	2021/01/01
•		•
インポート(1) 【 エクスポート(F) 】 間川	除(R)	詳細設定(A)
	MACES	
- 証明書の目的		
(9/1)		
		表示(⊻)
証明書の詳細について表示します。		問いる(の)
BALLINH WETTING COVING OUT OCTO		19109(<u>0</u>)

「中間証明機関」タブ

・中間証明機関に以下、ルート証明書がされることを確認してください。

SECOM Passport for Member PUB CA1

発行先	発行者	有効期限
🔄 causb001	SecomInformationSystem Root CA	2018/01/16
🔄 causb001	SecomInformationSystem Root CA	2022/05/08
🔄 causbq001	SecomInformationSystem Root CA	2018/01/14
🔄 Microsoft Windows Hardware Compatib	Microsoft Boot Authority	2002/12/31
Read Agency	Root Agency	2040701761
SECOM Passport for Member PUB CA1	Security Communication RootCA1	2023/04/02
CECOM Trust Systems CA	SecomInformationSystem Root CA	2008/08/02
SECOM Trust Svstems CA	SecomInformationSystem Root CA	2008/08/03 ▶
ンポート(① エクスポート(E) 削除	B	
明書の目的―――――――――――		

⇒上記の確認にて証明書がない場合、下記の手順に従って証明書のインストールを行ってください。

■信頼されたルート証明機関

1. 下記サイトへアクセス

https://repository.secomtrust.net/SC-Root1/

- 2項目にある「Security Communication RootCA1 証明書」にある
 「Security Communication RootCA1 Certificate(SCRoot1ca.cer)」リンクを右クリックし、
 [対象をファイルに保存]ボタンよりローカルに保存
- 3. Internet Explorer を開き、[インターネットオプション]-[コンテンツ]-[証明書]ボタンを押下
- 4. [証明書] 画面の[信頼されたルート証明機関] タブを選択し、[インポート] ボタンを押下
- 5. [証明書のインポート ウィザードの開始]画面で、[次へ]を押下
- 6. [インポートする証明書ファイル] 画面で、2. で保存した証明書を選択し、[次へ]を押下
- 7. [証明書ストア]画面で、[証明書をすべて次のストアに配置する]を選択、[証明書ストア:信頼されたルート証明機関]を設定し、[次へ]を押下
- 8. [証明書のインポート ウィザードの完了]画面で、[完了]を押下
 - →「正しくインポートされました。」のメッセージが表示され、
 - 一覧に[Security Communication RootCA1]の証明書が表示されていることを確認してください。

■中間証明機関

- 下記サイトへアクセスし、証明書をローカルに保存 http://repol.secomtrust.net/spcpp/pfm20pub/ca1/PfM20PUBCA1.cer
- 2. Internet Explorer を開き、[インターネットオプション]-[コンテンツ]-[証明書]ボタンを押下
- 3. [証明書] 画面の [中間証明機関] タブを選択し、 [インポート] ボタンを押下
- 4. [証明書のインポート ウィザードの開始]画面で、[次へ]を押下
- 5. [インポートする証明書ファイル]画面で、1. で保存した証明書を選択し、[次へ]を押下
- 6. [証明書ストア]画面で、[証明書をすべて次のストアに配置する]を選択、 [証明書ストア:中間証明機関]を設定し、[次へ]を押下
- 7. [証明書のインポート ウィザードの完了]画面で、[完了]を押下
 - →「正しくインポートされました。」のメッセージが表示され、

一覧に[SECOM Passport for Member PUB CA1]の証明書が表示されていることを確認してください。

【メッセージ】



【原因】

パスワードを複数回間違えたことによるアカウントロックやサインアップが完了していない、URL が間違っているなどの理由によりエラーが表示されています。

【ご案内】

よくあるエラーコードのお問い合わせ

エラーコード42:ユーザのステータスが無効となっています。

→エコ文書サービスから通知されたメールに記載の連絡先にエラーコードとユーザ ID を伝え、ステー タスの変更を依頼してください。

エラーコード44:ユーザのアクセスした URL が間違っている。(証明書無しのユーザのみ) → URL をご確認いただき再度ログイン画面へアクセスしてください。

エラーコード46:パスワードを複数回間違えたためアカウントロックされています。

→エコ文書サービスから通知されたメールに記載の連絡先にエラーコードとユーザ ID を伝え、ステー タスの変更を依頼してください。

エラーコード53:証明書のサインアップが完了していません。

→ユーザ登録通知を確認し、サインアップサイトよりサインアップを完了してください。

上記以外のエラーコードが表示される場合は、エラーコードをエコ文書サービスから通知されたメールに 記載の連絡先にエラーコードとユーザ ID を連絡してください。 ご利用者様から連絡を受けた管理者ユーザはエコ文書サービスの管理者用マニュアル「付録」の内容に従 いご案内をお願いします。 2-3 過去1年間ログインされていません。確認のため、管理者までご連絡してください。

【メッセージ】

	セコムあんしんエコ文書サービ #	ス		
パスワー	ド再通知			
	→ 過去1年間ログインされています	さん。確認のため、管	理者までご連絡してください。	
	▲●●● 登録されているパスワードを、メール ユーザID、メールアドレスを入力して	にて通知します。 こ、「通知」ボタンを持	甲して下さい。	
		ユーザID	111111	
		メールアドレス	q.oc.xxxxx@xxxxxx	
			通知 戻る	

【原因】

ー度もログインしていない状態または過去1年間ログインしていない状態でログイン画面の「パスワード を忘れた方」からパスワードの再送を行っています。

【ご案内】

エコ文書サービスから通知されたメールに記載の連絡先にユーザ ID を伝え、パスワードの再通知を依頼 してください。

2-4 その他

上記以外の状況の場合、下記の内容をご確認いただきエコ文書サービスから通知されたメールに記載の連 絡先にお問い合わせください。

[1]エラーメッセージ

[2]操作を行った画面

※可能であれば画面キャプチャをご提供ください。

- [3] どのような操作を行ったか
- [4]ご利用のユーザ ID
- [5]ご利用のブラウザ
- [6]ご利用の OS