

(証明書発行アプリケーション) 利用者マニュアル

第1.0版

はじめに

このたびは、「（ 証明書発行アプリケーション ）」をご利用いただき、まことにありがとうございます。

●（ 証明書発行アプリケーション ）をご利用の前に、本書をご覧ください。

取扱説明書(本書)のご使用にあたって

目次 ➡ P. 3

ご注意

- ・本書の一部、または全部を無断で転載することは、禁止されております。
- ・本書の内容は、将来予告無しに変更する場合があります。
- ・記載されている会社名、製品名およびサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

(証明書発行アプリケーション) 利用者マニュアル訂正表

項番	版数	変更箇所			変更内容	
		ページ	章	見出し	概要	詳細
1	1.0	-	-	-	初版発行	-

はじめに	1
（ 証明書発行アプリケーション ） 利用者マニュアル訂正表	2
本書の見かた	4

1. （ 証明書発行アプリケーション ） インストール

1.1 （ 証明書発行アプリケーション ） のインストール	6
1.2 アプリケーションの自動更新	11

2. 証明書発行／更新

2.1 証明書発行	14
2.2 証明書更新	19

3. 困ったときは

3.1 よくある質問	30
3.2 エラーメッセージ一覧	36

本書の見かた

章タイトル

1 (証明書発行アプリケーション) インストール

節タイトル

1.1 (証明書発行アプリケーション) のインストール

注意事項

操作上の注意事項
を記します。

注意

*XXXXXXXXXX

操作手順

操作手順を《表示
画面》と《操作方
法》で説明します。

1

《操作方法》

ログイン

電子証明書をお持ちの方は、「ログイン」ボタンを押してください。
ログインIDとログインパスワードでログインする場合は、ログインIDとログインパスワードを入力の上、「ログイン」ボタンを押してください。

電子証明書方式のお客様

ログイン

ID・パスワード方式のお客様

ログインID

ログインパスワード

☐ ソフトウェアキーボードを使用する

ログイン

電子証明書発行

Copyright © 2021 NTT DATA CORPORATION

1

ページ番号

1. (証明書発行アプリケーション) インストール

1.1 (証明書発行アプリケーション) のインストール

注意

- ・本項は、はじめてご利用になるお客様の場合の説明となります。
(証明書発行アプリケーション) をインストール済みの場合は、「2. 証明書発行／更新」を参照してください。

1

(AnserBizSOL) のログイン画面より、「電子証明書発行」ボタンを押下してください。

- 2 証明書取得認証画面より、「証明書発行アプリのダウンロード」ボタンを押下します。

証明書取得 証明書取得認証 BSMS001

個人認証 証明書取得 処理中 取得完了

初めてログインIDを取得されるお客様

電子証明書発行の前にログインIDの取得が必要です。
ログインIDをお持ちでなければ、「ログインID取得」ボタンを押してログインIDを取得してください。

ログインID取得

ログインID取得まで完了しているお客様

ご利用環境での電子証明書発行にはアプリのダウンロードが必要です。
ダウンロードしていない場合は、「証明書発行アプリのダウンロード」ボタンを押してください。
ダウンロード後にアプリのインストールを行い、アプリより電子証明書発行を行ってください。
アプリをインストール済の場合は、「証明書発行アプリの起動」ボタンを押してください。

証明書発行アプリのダウンロード 証明書発行アプリの起動

- 3 セキュリティの警告ダイアログが表示されますので、「実行」ボタンを押下してください。

開いているファイル - セキュリティの警告

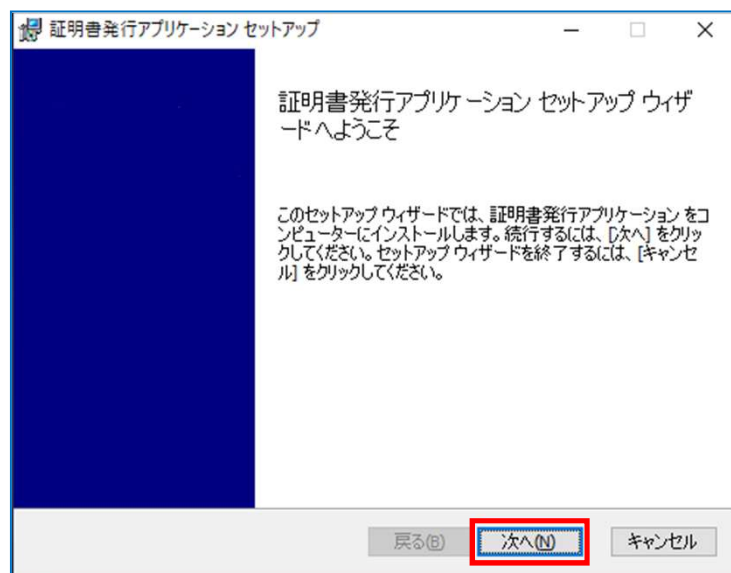
このファイルの作成者を確認できません。このファイルを実行しますか?

名前: setup.msi
種類: Windows インストーラー パッケージ
発信元: ¥¥xxxxx¥×××××...

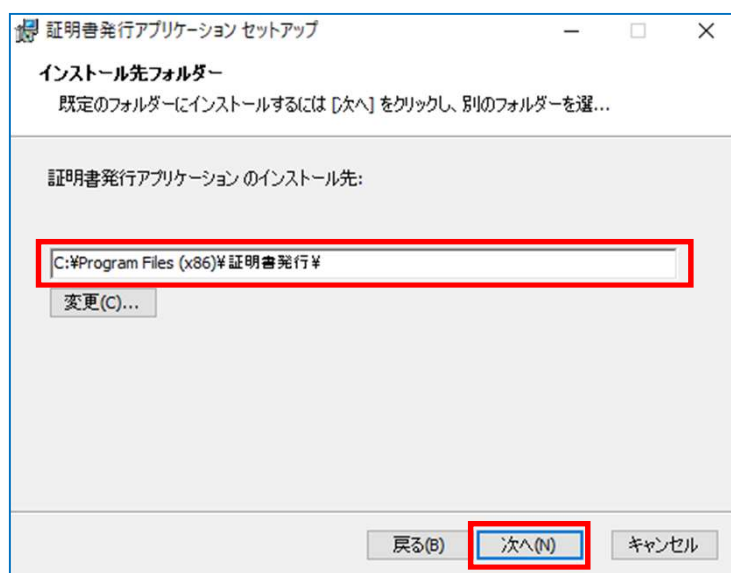
実行(R) キャンセル

このファイルは、ローカル ネットワーク外の場所にあります。認識されていない場所のファイルは、PC に問題を起す可能性があります。場所を信頼できる場合のみ、このファイルを実行してください。危険性の説明

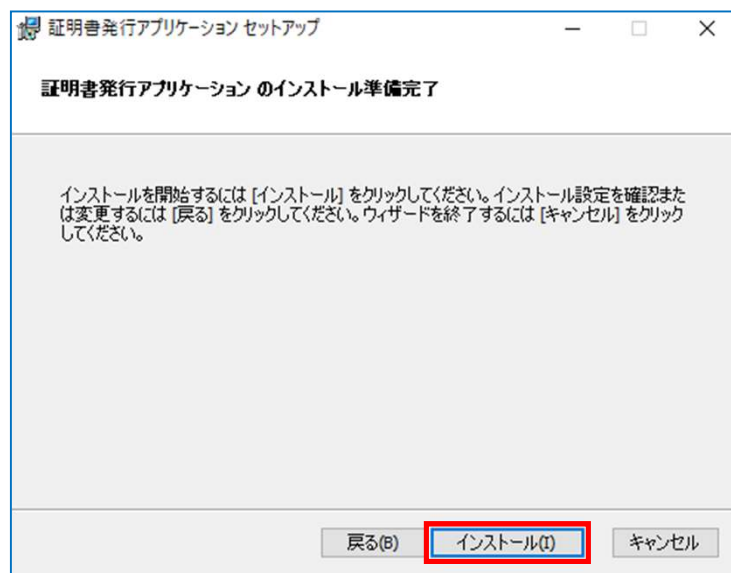
- 4 （証明書発行アプリケーション）セットアップダイアログが表示されますので、「次へ」ボタンを押下してください。



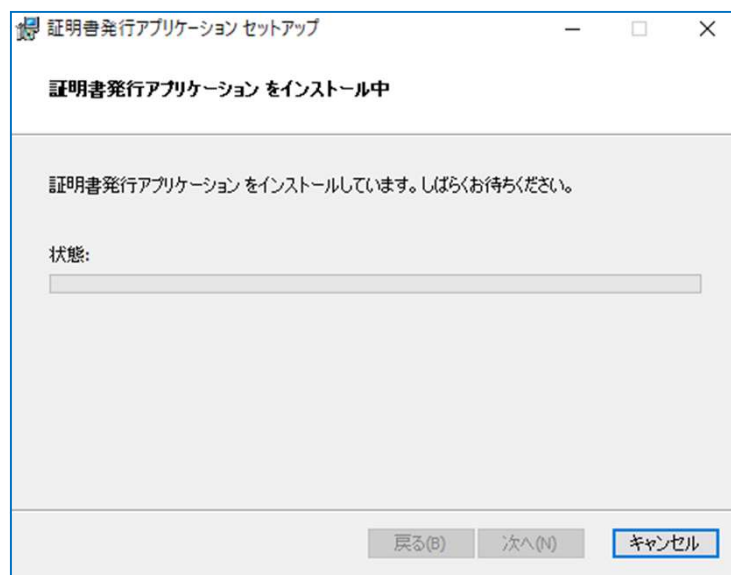
- 5 （証明書発行アプリケーション）セットアップダイアログが表示されますので、「（証明書発行アプリケーション）のインストール先」を確認し、「次へ」ボタンを押下してください。



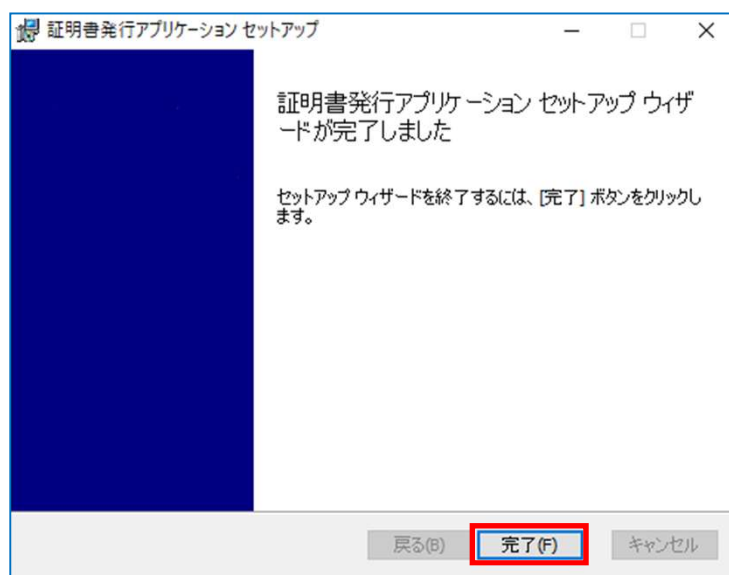
- 6 （証明書発行アプリケーション）セットアップダイアログが表示されますので、インストールを開始する場合は、「インストール」ボタンを押下してください。



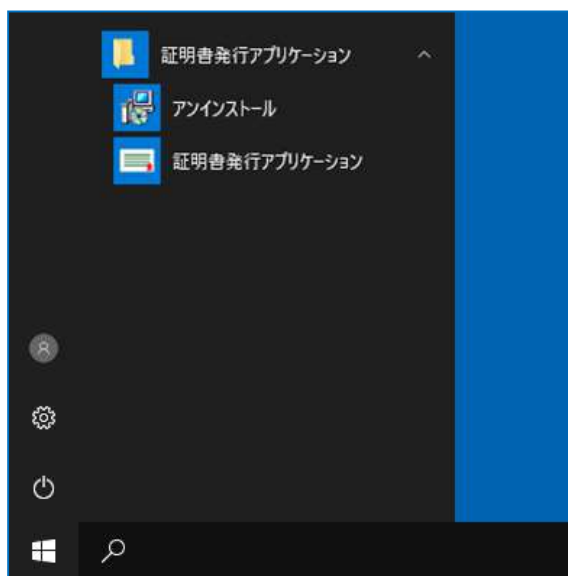
- 7 インストールが開始されます。



- 8 （証明書発行アプリケーション）セットアップダイアログが表示されますので、インストール完了後「完了」ボタンを押下してください。



- 9 スタートメニューに「（証明書発行アプリケーション）」がインストールされたことをご確認ください。

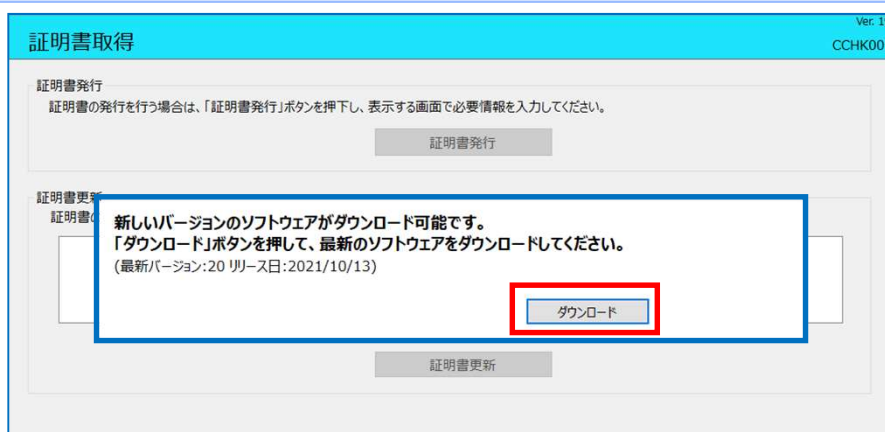


1.2 アプリケーションの自動更新

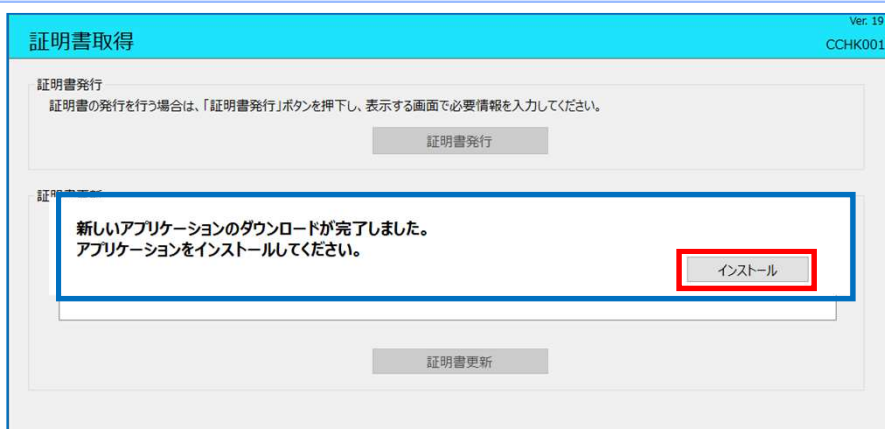
注意

- ・本項は、（証明書発行アプリケーション）の自動更新についての説明となります。

- 1 （証明書発行アプリケーション）を起動後、新しいバージョンがある場合は新しいバージョンのダウンロード表示がされますので、「ダウンロード」ボタンを押下してください。



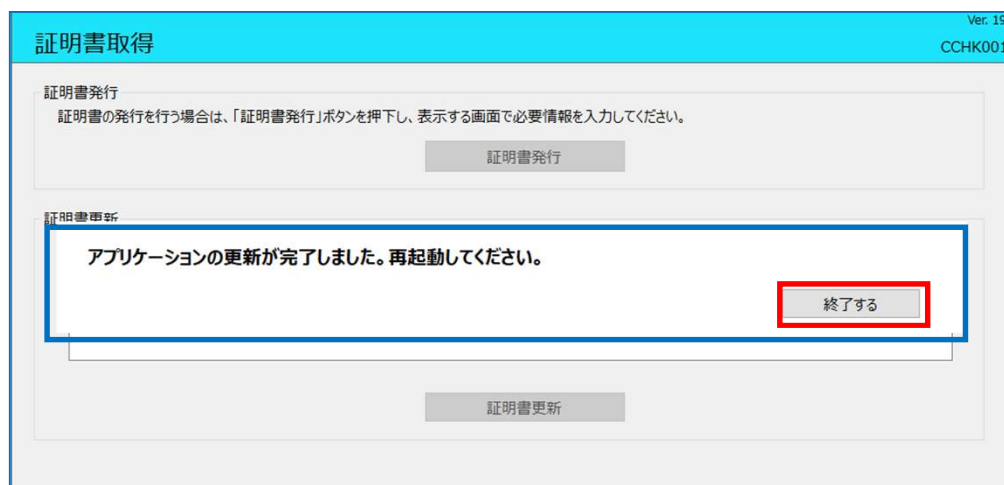
- 2 新しいバージョンのアプリケーションのダウンロードが完了後、「インストール」ボタンを押下してください。



- 3** 「はい」ボタンを押下後、インストールが開始されます。
- 本画面が表示されない場合、手順4を実施してください。



- 4** インストールの完了後、「終了する」ボタンを押下してください。



注意

- ・「終了する」ボタン押下後にアプリケーションの再起動は自動で行われません。アプリケーションの再起動を行ってください。

2. 証明書発行／更新

2.1 証明書発行

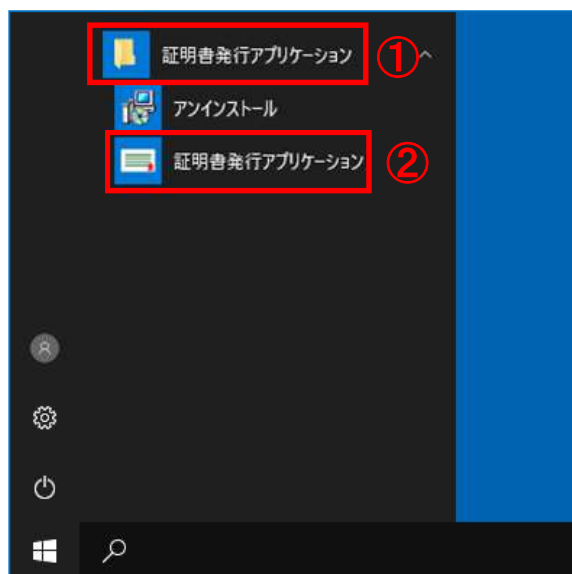
注意

- ・本項は、すでに（証明書発行アプリケーション）をインストール済みのお客様の場合の説明となります。インストールが完了していない場合は「1.1 （証明書発行アプリケーション）のインストール」の手順を実施してください。
- ・（証明書発行アプリケーション）インストール後は、以下のいずれかの方法でアプリケーションを起動することができます。
 - 2.1.1 直接起動する場合
 - 2.1.2 トップページから起動する場合
 - 2.1.3 証明書取得認証画面から起動する場合

2.1.1 直接起動する場合

- 1 スタートメニューより①の「（証明書発行アプリケーション）」フォルダを開き、②「（証明書発行アプリケーション）」を起動してください。

起動後は「2.1.4 証明書発行」の手順を実施してください。



2.1.2 証明書取得認証画面から起動する場合

1

(AnserBizSOL) の証明書取得認証画面より、「証明書発行アプリ起動」ボタンを押下してください。

起動後は「2.1.4 証明書発行」の手順を実施してください。

証明書取得 証明書取得認証 BSMS001

個人認証 証明書取得 処理中 取得完了

初めてログインIDを取得されるお客様

電子証明書発行の前にログインIDの取得が必要です。
ログインIDをお持ちでなければ、「ログインID取得」ボタンを押してログインIDを取得してください。

ログインID取得

ログインID取得まで完了しているお客様

ご利用環境での電子証明書発行にはアプリのダウンロードが必要です。
ダウンロードしていない場合は、「証明書発行アプリのダウンロード」ボタンを押してください。
ダウンロード後にアプリのインストールを行い、アプリより電子証明書発行を行ってください。
アプリをインストール済の場合は、「証明書発行アプリの起動」ボタンを押してください。

証明書発行アプリのダウンロード 証明書発行アプリの起動

注意

- ・「証明書発行アプリ起動」ボタンを押下後、AnserBizSOLの注意ダイアログとご利用のブラウザからアプリケーションを開くためのダイアログが表示されますので「開く」を押下してください。

2.1.3 証明書発行

- 1 プロキシ認証画面で、プロキシの「ユーザ名」と「パスワード」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。

本画面が表示されない場合、手順2を実施してください。

証明書取得 プロキシ認証 CCHK008

プロキシhttp:// /には、ユーザ名とパスワードを指定する必要があります。
ユーザ名とパスワードを入力の上、「認証」ボタンを押してください。

認証情報

ユーザ名

パスワード

認証

注意

- ・プロキシ認証画面は、以降の操作にて表示されることがあります。
表示された場合は、プロキシの「ユーザ名」と「パスワード」を入力後、
「認証」ボタンを押下してください。
(AnserBizSQL)の「ユーザ名」と「パスワード」ではありませんのでご注意ください。

- 2 証明書取得メイン画面の「証明書発行」ボタンを押下してください。

- 3 ログイン画面で、(AnserBizSOL) ログイン時に使用する「ログインID」と「ログインパスワード」を入力後、「認証して発行」ボタンを押下してください。

4 証明書の取得が開始されます。

証明書取得 認証 CCHK002

電子証明書発行に必要な本人認証を行います。
ログインIDとログインパスワードを入力の上、「認証して発行」ボタンを押してください。

認証情報

ログインID	bizsol
ログインパスワード	****

🌀 ただいま処理中です。しばらくお待ちください。

認証して発行 戻る

5 証明書取得完了後、証明書取得結果画面が表示されますので内容を確認後、「閉じる」ボタンを押下してください。

証明書取得 結果 CCHK007

電子証明書の発行とインストールが完了しました。
「閉じる」ボタンを押して、アプリを閉じてください。
* 電子証明書を有効にするには、一度全てのブラウザを閉じてください。
* 電子証明書の有効期限は、発行後1年間です。
* 有効期間満了の40日前に、ログイン後のトップページおよび電子メールでお知らせします。

証明書情報

Organization = (9936)NTT DATA CORPORATION
Organization Unit = (9936)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4
Common Name = logid031 A001 20200304153656560435

証明書シリアル番号 = 5b8e869e2bc4b2225302f34ada65184e

閉じる

2.2 証明書更新

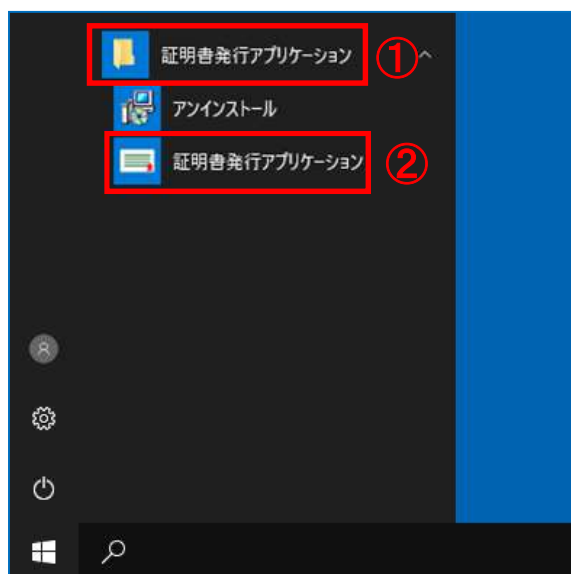
注意

- ・本項は、すでに発行済みの証明書を更新する手順となります。新規に証明書を発行する場合は「2.1 証明書発行」の手順を実施してください。
- ・本項を実施する前に、インストールが完了していない場合は「1.1 (証明書発行アプリケーション) のインストール」の手順を実施してください。
- ・(証明書発行アプリケーション) インストール後は、以下のいずれかの方法でアプリケーションを起動することができます。
 - 2.1.1 直接起動する場合
 - 2.1.2 トップページから起動する場合
 - 2.1.3 証明書取得認証画面から起動する場合
 - 2.1.4 証明書更新選択画面から起動する場合

2.2.1 直接起動する場合

- 1 スタートメニューより①の「(証明書発行アプリケーション)」フォルダを開き、②「(証明書発行アプリケーション)」を起動してください。

起動後は「2.1.5 証明書更新」の手順を実施してください。



2.2.2 トップページから起動する場合

- 1 (AnserBizSOL)のトップ画面より、「証明書発行アプリ起動」ボタンを押下してください。

起動後は「 2.2.5 証明書更新」の手順を実施してください。



2.2.3 証明書取得認証画面から起動する場合

- 1 (AnserBizSOL) の証明書取得認証画面より、「証明書発行アプリ起動」ボタンを押下してください。

起動後は「 2.2.5 証明書更新」の手順を実施してください。

証明書取得 証明書取得認証 BSMS001

個人認証 証明書取得 処理中 取得完了

初めてログインIDを取得されるお客様

電子証明書発行の前にログインIDの取得が必要です。
ログインIDをお持ちでなければ、「ログインID取得」ボタンを押してログインIDを取得してください。

ログインID取得

ログインID取得まで完了しているお客様

ご利用環境での電子証明書発行にはアプリのダウンロードが必要です。
ダウンロードしていない場合は、「証明書発行アプリのダウンロード」ボタンを押してください。
ダウンロード後にアプリのインストールを行い、アプリより電子証明書発行を行ってください。
アプリをインストール済の場合は、「証明書発行アプリの起動」ボタンを押してください。

証明書発行アプリのダウンロード 証明書発行アプリの起動

2.2.4 証明書更新選択画面から起動する場合

- 1 (AnserBizSOL) の証明書更新選択画面より、「証明書発行アプリ起動」ボタンを押下してください。

起動後は「2.2.5 証明書更新」の手順を実施してください。



2.2.5 証明書更新

- 1 プロキシ認証画面で、プロキシの「ユーザ名」と「パスワード」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。

本画面が表示されない場合、手順2を実施してください。

証明書取得 プロキシ認証 CCHK008

プロキシhttp:// /には、ユーザ名とパスワードを指定する必要があります。
ユーザ名とパスワードを入力の上、「認証」ボタンを押してください。

認証情報

ユーザ名

パスワード

認証

注意

- ・プロキシ認証画面は、以降の操作にて表示されることがあります。
表示された場合は、プロキシの「ユーザ名」と「パスワード」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。
(AnserBizSOL)の「ユーザ名」と「パスワード」ではありませんのでご注意ください。
- ・本画面にて、以下のポップアップが表示された場合はアプリケーションの更新が必要となりますので、「1.2 アプリケーションの自動更新」の手順を実施してください。

新しいバージョンのソフトウェアがダウンロード可能です。
「ダウンロード」ボタンを押して、最新のソフトウェアをダウンロードしてください。

ダウンロード

2

証明書取得画面の「証明書一覧」から更新したい証明書を選択し、「証明書更新」ボタンを押下してください。

証明書発行／更新

補足

- ・証明書を選択時、選択した証明書の色が反転します。

証明書更新
証明書の更新を行う場合は、更新する証明書をリストから選び、「証明書更新」ボタンを押してください。

CN=R2user101 A001 20211104221513970170, OU=(TEST)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4, O=(TEST)NTT DATA COR
CN=R1user100 A002 20211104215135250169, OU=(TEST)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4, O=(TEST)NTT DATA COR

証明書未選択の場合

証明書更新
証明書の更新を行う場合は、更新する証明書をリストから選び、「証明書更新」ボタンを押してください。

CN=R2user101 A001 20211104221513970170, OU=(TEST)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4, O=(TEST)NTT DATA COR
CN=R1user100 A002 20211104215135250169, OU=(TEST)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4, O=(TEST)NTT DATA COR

証明書を選擇している場合

- 3 ログイン画面で、(AnserBizSOL) ログイン時に使用する「ログインパスワード」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。

- 4 トランザクション認証画面に表示された「二次元コード」をトランザクション認証用トークンにて読み取り、トランザクション認証用トークンに表示された「トランザクション認証番号」を入力し、「認証」ボタンを押下してください。
押下後は手順5を実施してください。

本画面が表示されない場合、手順5を実施してください。

- 5** ワンタイムパスワード認証画面の「ワンタイムパスワード」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。
押下後は手順7を実施してください。

本画面が表示されない場合、手順6を実施してください。

- 6** ワンタイムパスワード認証(時刻同期)画面の「ワンタイムパスワード(現在)」と「ワンタイムパスワード(1分後)」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。
押下後は手順7を実施してください。

本画面が表示されない場合、手順7を実施してください。

- 7 追加認証画面の「回答」を入力後、「認証」ボタンを押下してください。
押下後は手順8を参照してください。

本画面が表示されない場合、手順8を実施してください。

- 8 証明書の取得が開始されます。

9

証明書取得完了後、証明書取得結果画面が表示されますので内容を確認後、「閉じる」ボタンを押下してください。

証明書取得 結果 CCHK007

電子証明書の発行とインストールが完了しました。
「閉じる」ボタンを押して、アプリを閉じてください。

- * 電子証明書を有効にするには、一度全てのブラウザを閉じてください。
- * 電子証明書の有効期限は、発行後1年間です。
- * 有効期間満了の40日前に、ログイン後のトップページおよび電子メールでお知らせします。

証明書情報

Organization = (9999)NTT DATA CORPORATION
Organization Unit = (9999)ANSER-WEB(BizSOL) TEST CA - G4
Common Name = logid031 A001 20200304153656560435

証明書シリアル番号 = 5b8e869e2bc4b2225302f34ada65184e

閉じる

注意

- ・アプリケーションから証明書を取得後にそのままブラウザの操作を再開すると、アプリケーションがログインを行っているためにブラウザ側はエラーになります。エラーが発生した場合はブラウザ画面とアプリケーションを一度閉じて、再度ログイン画面よりログインしてください。

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

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。

A

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。有効期限内、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。

困
た
と
き
は

3.1.2 証明書の発行・更新時

Q

A

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。

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>
- ・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

A

OSの再インストール後、証明書が無くなりました。

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。

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。

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。

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。

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。

困
た
と
き
は

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)	・PC再起動後も再発するか？ ・JavaScriptがONになっているか？ ・「HP SimplePass PE 2011」がインストールされていないか？ ・その他問題となるアドオンが組み込まれていないか？ ・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？ 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。
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)	・正しく証明書を選択しているか？ ・証明書のインストールに失敗していないか？ ・失効した証明書を選択していないか？ 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。
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]	・AnserBizSOL証明書FAQ例(4.0版) ・別紙-チェックシート ・その他FAQ 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。
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]	・ネットワーク接続を確認する ・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
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]	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。

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