

証明書発行アプリ 利用者マニュアル

株式会社静岡銀行
2022年1月

はじめに

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

- 証明書発行アプリをご利用の前に、本書をご覧になり、正しくお取り扱いください。

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。

はじめに	1
本書の見かた	3

1. 証明書発行アプリのインストール

1.1 証明書発行アプリのインストール	5
1.2 証明書発行アプリの自動更新	10

2. 証明書発行／更新

2.1 証明書発行	13
2.2 証明書更新	18

3. 困ったときは

3.1 よくある質問	27
3.2 エラーメッセージ一覧	33

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》

7

ページ番号

1. 証明書発行アプリのインストール

1 証明書発行アプリのインストール

1.1 証明書発行アプリのインストール

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 しずぎんWEB-PCバンキングサービス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。

ログイン BLGI001 ヘルプ ?

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](#)

証明書を取得されていない方、もしくは証明書を再取得される方は、「電子証明書発行」ボタンより証明書の発行を行ってください。

[電子証明書発行](#)

ID・パスワード方式のお客様

ログインID

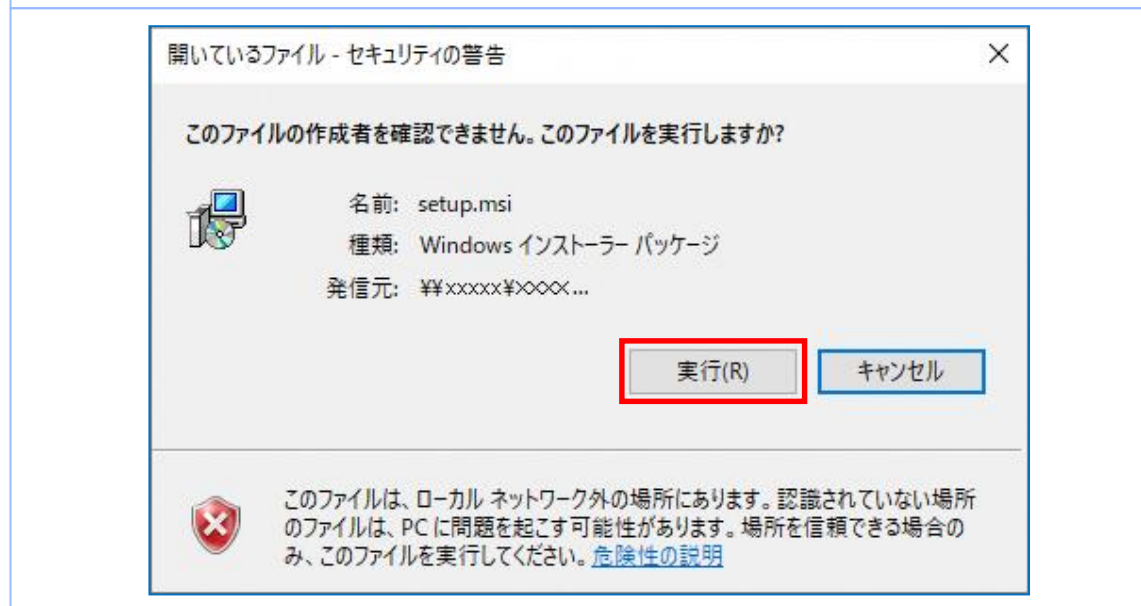
ログインパスワード
 ソフトウェアキーボードを使用する

[ログイン](#)

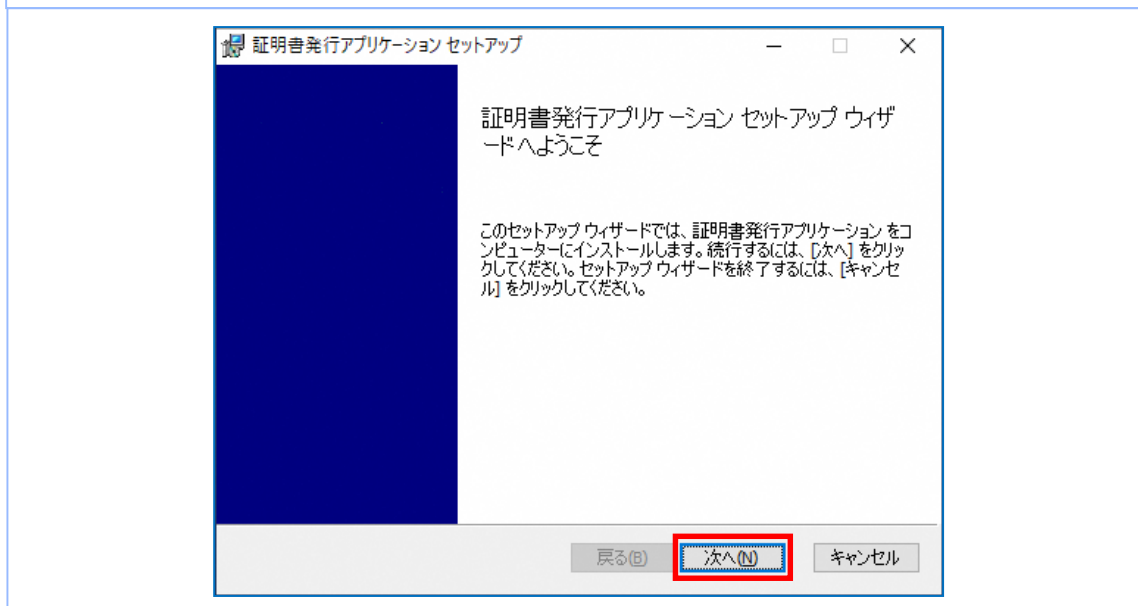
- 2 証明書取得認証画面より、「証明書発行アプリのダウンロード」ボタンを押下します。ダウンロードされたファイルを開いてください。



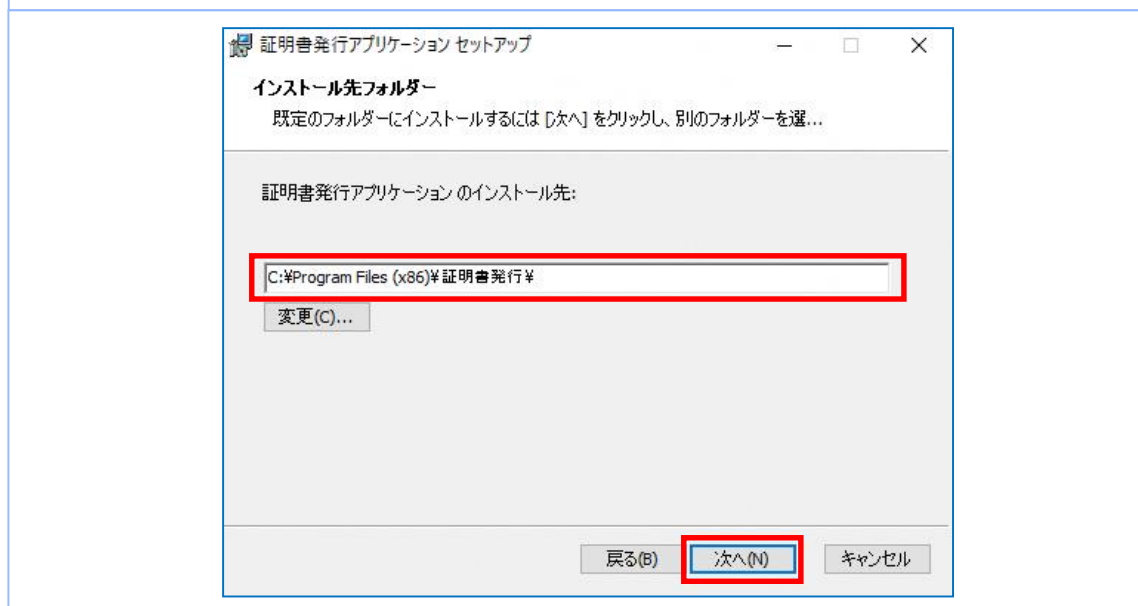
- 3 セキュリティの警告ダイアログが表示されますので、「実行」ボタンを押下してください。



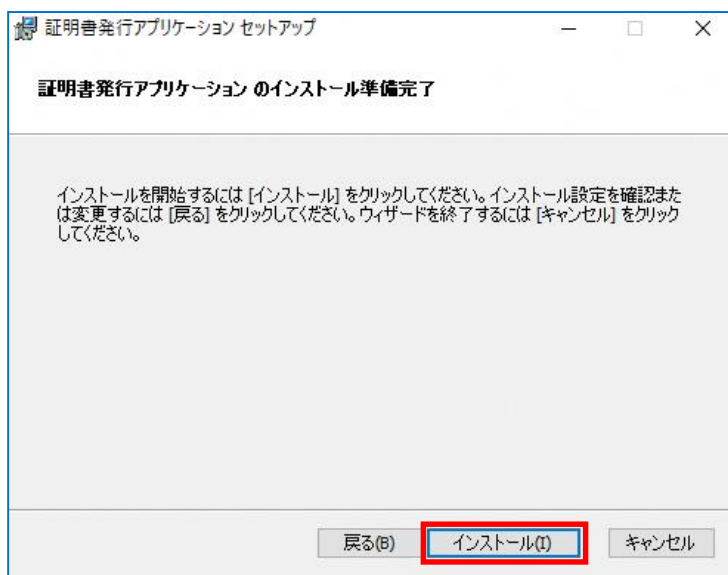
- 4 しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリセットアップダイアログが表示されますので、「次へ」ボタンを押下してください。



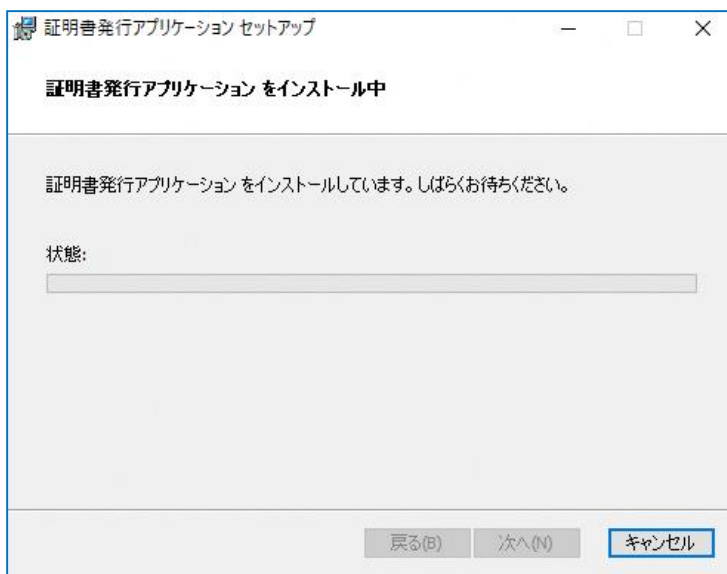
- 5 しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリセットアップダイアログが表示されますので、「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリのインストール先」を確認し、「次へ」ボタンを押下してください。（インストール先の変更は不要です。）



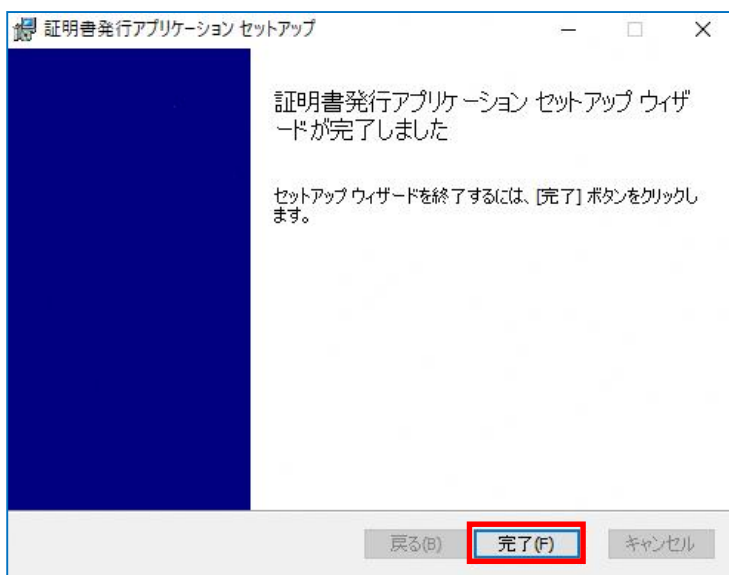
- 6 しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリセットアップダイアログが表示されますので、インストールを開始する場合は、「インストール」ボタンを押下してください。



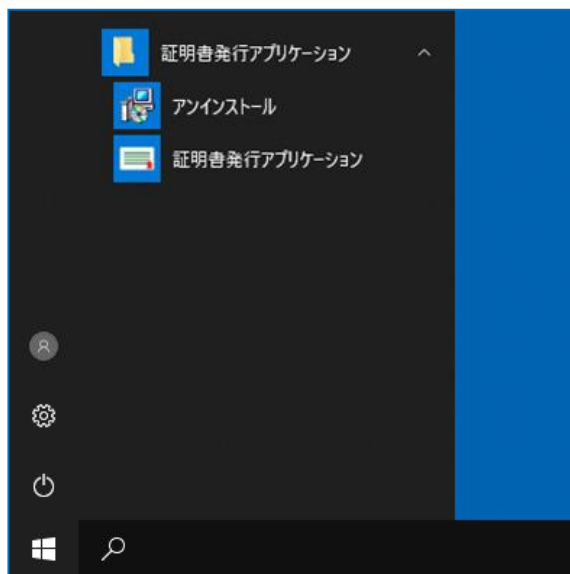
- 7 インストールが開始されます。



- 8 しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ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「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ」がインストールされたことをご確認ください。

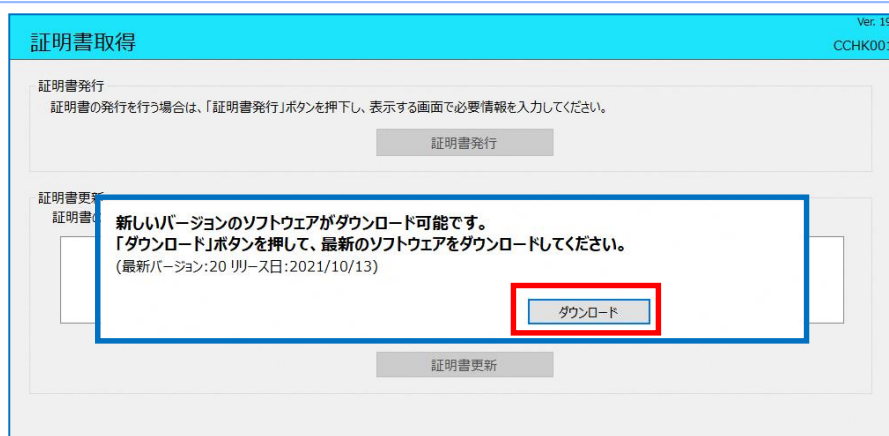


1.2 証明書発行アプリの自動更新

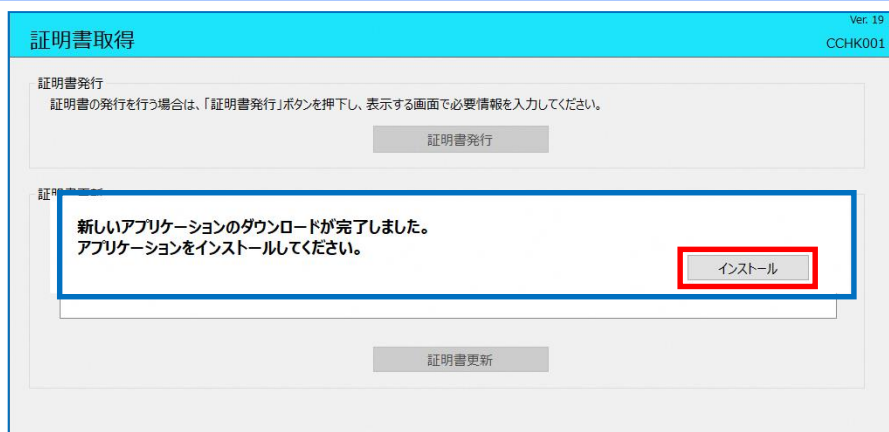
注意

- ・本項は、証明書発行アプリ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。



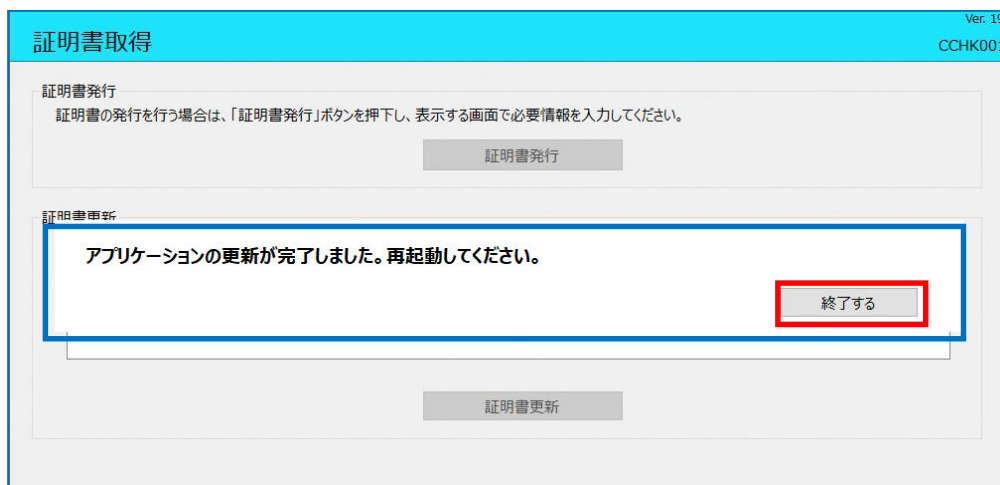
- 2 新しいバージョンのアプリケーションのダウンロードが完了後、「インストール」ボタンを押下してください。



- 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

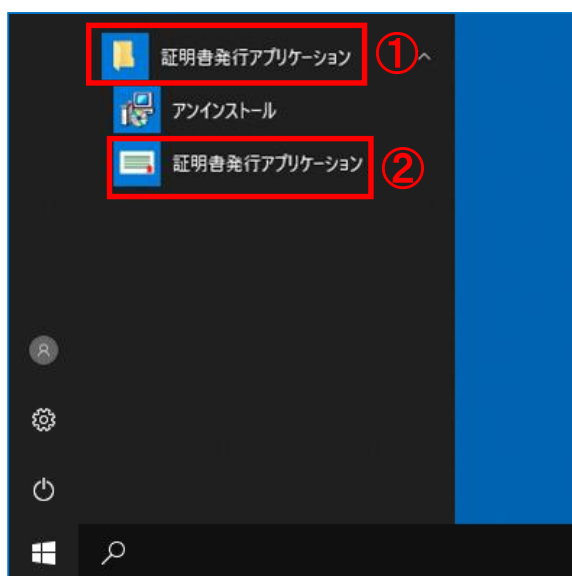
- ・本項は、すでに証明書発行アプリをインストール済みのお客様の場合の説明となります。
インストールが完了していない場合は「1.1 証明書発行アプリのインストール」の手順を実施してください。
- ・証明書発行アプリインストール後は、以下のいずれかの方法でアプリケーションを起動することができます。

2.1.1 直接起動する場合

2.1.2 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「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ」フォルダを開き、②「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ」を起動してください。
起動後は「2.1.3 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

しずぎんWEB-PCバンキングサービス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「2.1.3 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、しずぎんWEB-PCバンキングサービス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。

The screenshot shows a web interface titled "証明書取得 プロキシ認証" (Certificate Acquisition Proxy Authentication) with the ID "CCHK008" in the top right corner. Below the title, there is a message: "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。" (For proxy http:// /, you must specify a username and password. Enter the username and password, and click the "Authentication" button). Underneath, there is a section labeled "認証情報" (Authentication Information) containing two input fields: "ユーザ名" (Username) and "パスワード" (Password). Both input fields are highlighted with a red rectangular box. Below these fields, there is a button labeled "認証" (Authentication), which is also highlighted with a red rectangular box.

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。しずぎんWEB-PCバンキングサービスの「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。

証明書発行アプリケーション CCHK001

証明書取得

証明書発行
証明書の発行を行う場合は、「証明書発行」ボタンを押下し、表示する画面で必要情報を入力してください。

証明書発行

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。

証明書更新

3

ログイン画面で、しずぎんWEB-PCバンキングサービスログイン時に利用する「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。

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

ログインパスワード

認証して発行

戻る


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	<input type="text" value="bizsol"/>
ログインパスワード	<input type="password" value="****"/>

 **ただいま処理中です。しばらくお待ちください。**

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

2.2 証明書更新

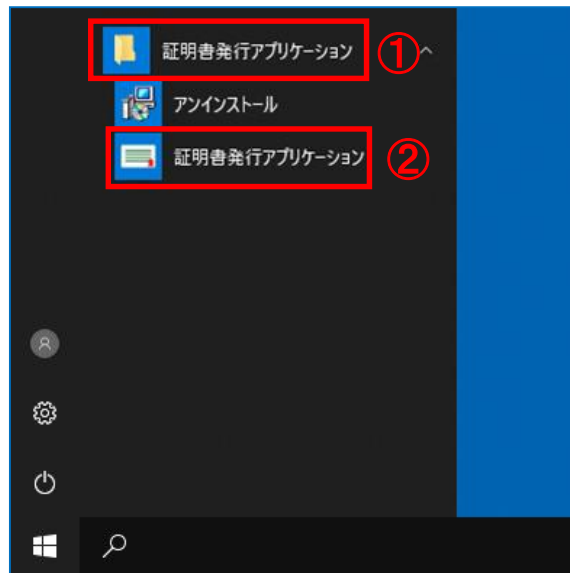
注意

- ・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、証明書発行アプリの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。
 - 2.2.1 直接起動する場合
 - 2.2.2 トップページから起動する場合
 - 2.2.3 証明書取得認証画面から起動する場合
 - 2.2.4 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「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ」フォルダを開き、②「しずぎんWEB-PCバンキングサービス 証明書発行アプリ」を起動してください。

起動後は「2.2.5 証明書更新」の手順を実施してください。



2.2.2 トップページから起動する場合

- 1 しずぎんWEB-PCバンキングサービスのトップ画面より、「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。

The screenshot shows the homepage of the NTT DATA Bank. The page is titled 'トップページ' and includes a 'ヘルプ' link. On the left side, there are sections for 'ログイン履歴' (Login History) and '電子証明書有効期限' (Electronic Certificate Validity Period). The '電子証明書有効期限' section contains instructions for updating the certificate and a button labeled '証明書発行アプリのダウンロード'. Below this, a button labeled '証明書発行アプリの起動' is highlighted with a red rectangle. On the right side, there is a section titled 'NTT DATA銀行からのお知らせ' (NTT DATA Bank Notice) with three sub-sections: 'お知らせタイトル1', 'お知らせタイトル2', and 'お知らせタイトル3'. The 'お知らせタイトル1' section contains details about a server maintenance period on June 3, 2019, and contact information for the IT department.

2.2.3 証明書取得認証画面から起動する場合

- 1 しずぎんWEB-PCバンキングサービス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 しずぎんWEB-PCバンキングサービス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。しずぎんWEB-PCバンキングサービスの「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 証明書発行アプリの自動更新」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。



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

しずぎんWEB-PCバンキングサービス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。

The screenshot shows a web page titled "証明書取得 認証" (Certificate Issuance Authentication) with the ID "CCHK002". The page contains the following text: "電子証明書発行に必要な本人認証を行います。ログインパスワードを入力の上、「認証」ボタンを押してください。" (We will perform personal authentication required for electronic certificate issuance. Please enter your login password and click the "Authentication" button.) Below this is a form labeled "認証情報" (Authentication Information) with a field for "ログインパスワード" (Login Password). A red box highlights the password input field. Below the form are two buttons: "認証" (Authentication) and "戻る" (Back). A red box highlights the "認証" button.

4

証明書の取得が開始されます。

The screenshot shows the same web page as above, but with updated content. The text now says: "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。" (We will perform personal authentication required for electronic certificate issuance. Please enter your login ID and login password and click the "Authenticate and Issue" button.) The form now has two fields: "ログインID" (Login ID) with the value "bizsol" and "ログインパスワード" (Login Password) with the value "****". A blue box highlights a message: "ただいま処理中です。しばらくお待ちください。" (We are currently processing. Please wait a moment.) Below the message are two buttons: "認証して発行" (Authenticate and Issue) and "戻る" (Back).

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

注意

- ・証明書発行アプリ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、証明書発行アプリ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証明書発行アプリを一度閉じて、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。

Q

A

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。

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。

3.1.2 証明書の発行・更新時

Q

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。

A

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が行うことができます。管理者権限を持つユーザがログインできない場合は、静岡銀行へ「しずぎんWEB-PCバンキングサービス各種設定初期化申請書」をご提出いただき、電子証明書の失効をご依頼ください。

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あります。

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。

静岡銀行における認証局URLは以下の通りとなります。

<https://www.cc0149.bizsol.anser.ne.jp>

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](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。

困ったときは

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、管理者権限を持つユーザーが行うことができます。管理者権限を持つユーザーがログインできない場合は、静岡銀行へ「しずぎんWEB-PCバンキングサービス各種設定初期化申請書」をご提出いただき、電子証明書の失効をご依頼ください。

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、または別ユーザーを作成し、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、管理者権限を持つユーザーが行うことができます。管理者権限を持つユーザーがログインできない場合は、静岡銀行へ「しずぎんWEB-PCバンキングサービス各種設定初期化申請書」をご提出いただき、電子証明書の失効をご依頼ください。

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、管理者権限を持つユーザが行うことができます。管理者権限を持つユーザがログインできない場合は、静岡銀行へ「しずぎんWEB-PCバンキングサービス各種設定初期化申請書」をご提出いただき、電子証明書の失効をご依頼ください。

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、管理者権限を持つユーザが行うことができます。管理者権限を持つユーザがログインできない場合は、静岡銀行へ「しずぎんWEB-PCバンキングサービス各種設定初期化申請書」をご提出いただき、電子証明書の失効をご依頼ください。

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。

困ったときは

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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？ <p>上記を確認し、再度ログインできない場合、静岡銀行EBセンター(フリーダイヤル0120-0149-02)へご連絡ください。</p>
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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？ <p>上記を確認し、再度ログインできない場合、静岡銀行EBセンター(フリーダイヤル0120-0149-02)へご連絡ください。</p>
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]	静岡銀行EBセンター(フリーダイヤル0120-0149-02)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]	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

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]	静岡銀行EBセンター(フリーダイヤル0120-0149-02)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]	静岡銀行EBセンター(フリーダイヤル0120-0149-02)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。	しずぎんWEB-PCバンキングサービスへログインし、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。	しずぎんWEB-PCバンキングサービスへログインし、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。	しずぎんWEB-PCバンキングサービスへログインし、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。
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。	しずぎんWEB-PCバンキングサービスへログインし、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。
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)\0149¥ApplicationLog.log

32bitOSの場合

C:\Program Files\0149¥ApplicationLog.log