セコムあんしんエコ文書サービス エラー対応ガイド

2022年6月22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. エコ文書サービスヘサインアップ
- 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. 証明書がインストールできない

初期設定の流れの「2.」の作業で発生するエラーです。 証明書インポートツールでエラーが発生した場合は、下記の手順にしたがって対応してくだ さい。

→証明書がインストールできない場合

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>

証明書がインストールできない場合

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。 証明書インポートツール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。

インポートツール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) データの問合せに失敗しました。
- (2)証明書ファイルは取得できませんでした。認証に失敗しました。
- (3)証明書ファイルは取得できませんでした。証明書が作成されていないか、もしくは既に証明書を取得 済みです。
- (4) その他

1

1-1 データの問合せに失敗しました

【メッセージ】



【原因】

このエラーは、証明書を取得するためのインターネット接続に失敗したときに発生します。

証明書インポートツールは、下記のURLに自動アクセスして証明書を取得するため、下記接続先へのアクセス 制限を行っていると、上記エラーが発生します。

項番	接続先	プロトコル
1	webra2.secomtrust.net	HTTPS
2	repol.secomtrust.net	HTTP

【ご案内】

上記原因に記載された通信が正常に行えるように、ネットワークの設定を変更してください。



【メッセージ】



【原因】

このエラーは、ユーザーIDまたはパスワードを間違えたときに発生します。

【ご案内】

再度、証明書インポートツールを実行して、正しいユーザ ID とパスワードを入力してください。

1-3 証明書ファイルは取得できませんでした。証明書が作成されていないか、もしくは既に証明書を 取得済みです。

【メッセージ】

証明書イン	ポート	×
8	550:証明書ファイルは取得できませんでした。 証明書が作成されていないか、もしくは既に証明書を取得済みです。	
	ОК	

【原因】

このエラーは、既に証明書をインポート済みの状態で、再度、証明書インポートツールを実行したときに発生 します。

【ご案内】

証明書がインポートされているか確認してください。

もしも、証明書のインポートが完了していないにもかかわらず上記エラーが発生する場合は、証明書の再発行 を行う必要がありますので、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お問合せください。

- ■インポートされた証明書を確認する手順
- Windowsの「スタートメニュー」を右クリックし、コントロールパネル(P)をクリックします。
 インターネットオプションをクリックします。

と機能(F)	1948 - Contract - Cont		- 1	-
センター(8) (ビー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	コントロール パネル ゝ すべてのコントロール パネル項目		✓ ひ コントロール パネルの検索	,
/ヨン(0) コンパコーターの報告さ	[編載] 土才		東京大学 メイバライフィー	
7-(V)	明王((4))		REALTER PERMIT	
			1.027	
Ref BitLocker ドライブ暗号	化 No RemoteApp とデスクトップ接続	Windows Defender	🔚 Windows To Go	
	ル 🦉 Windows モビリティセンター	🔁 インターネット オプション	🔏 インデックスのオプション	
ロクスプローラーのオプション	り ヨキーボード	③ コンビューターの簡単操作センター	利 サウンド	
9727L	🏲 セキュリティとメンテナンス	タスク パーとナビゲーション	C ディスプレイ	
遇 デバイスマネージャー	電気 デバイスとプリンター	▶ トラブルシューティング	壁 ネットワークと共有センター	
後 パックアップと復元 (We	ndows 7) 🔗 ファイル展歴	A 7+2+	□ プログラムと機能	
• 4 ホームダループ	🔘 70X	Ø x−1,	総 ユーザー アカウント	
	合 音声認識	🐼 国復	(語) 管理ツール	
▶ 既定のプログラム	8 記憶域	Se 215	🖾 個人用設定	
■ 資格情報マネージャー	Eg 自動再生	■ 色の管理	了 赤外線	
⑦ 地域	🎯 電源オプション	□□ 電話とモデム	(3) 同期センター	
🔗 日付と時刻				

② インターネットオプション画面、コンテンツ タブの、証明書(C) をクリックします。個人タブ(下図赤四 角枠内)に証明書が表示されているか確認してください。

129-2015-1 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	€ 証明書 ¥
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	目的(N): <すべて> 個人 ほかの人 中間証明機関 信頼されたいそれて、 信頼されたい必行元
解号化された接続と幾別の次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 アートコンプリートによって、Web ページで前回 設定(1) 入力した内容を、入力中に補完できます。 シイードと Web スライス フィードと Web スライス アイードと Web スライスは、Web サイトの更新 設定(N) されたコンデッツを Internet Explorer やその 他のプログラムで表示します。 設定(N)	発行先 発行者 有効明限 フレンドリ名 2121/0 <なし> SECOM Passport f 2026/0 <なし> は S4700 SECOM Passport f 2026/0 <なし> SECOM Passport f 2026/0 <なし>
	インポート(1) エクスポート(E) 削除(R) 詳細設定(A) 証明書の目的 クライアント認証 表示(V)

1-4 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) このページは表示できません。or このページに安全に接続できません。
- (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 このページは表示できません。or このページに安全に接続できません。

【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確認

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. SSL 状態ののクリア
- ① Windows の「スタートメニュー」を右クリックし、コントロールパネル(P) をクリックします。 インターネットオプション をクリックします。

プラムと機能(F)	🔝 すべてのコントロール パネル項目				- 🗆 X
ティ センター(B)	← → · · ↑ 図 > コントロールパネ	ル > すべてのコントロール パネル項目		✓ ð ⊐>/v=.	パネルの検索 。 ク
ン(O)	ついパッーカーの砂合を細数します			****	A
	コノビューフーの政定を可望しより			表示力法: 《	NEWNIN +
	Real BitLocker ドライブ暗号化	RemoteApp とデスクトップ接続	Windows Defender	🚰 Windows To Go	
	Windows ファイアウォール	🚰 Windows モビリティ センター	1 インターネットオプション	🔒 インデックスのオプション	
	エクスプローラーのオプション	≕ +-ボ-ド	◎ コンビューターの簡単操作センター	利 サウンド	
	🔜 হার্মন্দ	🏲 セキュリティとメンテナンス	ダスク パーとナビゲーション	E FIZILI	
	長 デバイスマネージャー	元 デバイスとプリンター	■ トラブルシューティング	壁 ネットワークと共有センター	
	🍓 パックアップと復元 (Windows 7)	● ファイル展歴	A フォント	□ プログラムと機能	
	• 4 ホームクループ	() マウス	🕗 x-1/	88 ユーザー アカウント	
	1 9-7 7+N-9-	◎ 音声認識	🐼 国復	1倍 管理ツール	
	■ 既定のプログラム	20 記憶域	🛠 25	🖬 個人用設定	
	資格価報マネージャー	Eg 自動再生	📮 色の管理	了 赤外線	
	分 地域	> 電源オブション	(二) 電話とモデム	(3) 同期センター	
	🔗 日付と時刻				

③ 「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。

般	セキュリティ	プライバシー コン	ノテンツ 接続	プログラム	詳細設定	
-						
THE -	n					

- ④ ログインサイトが表示可能かご確認ください。
- 3. キャッシュのクリア
- ■Microsoft Edge をご利用の場合

	設定など、	設定	`	プライバシー、	検索、	サービス	の順にク	リック	します。
--	-------	----	---	---------	-----	------	------	-----	------

	- 0 X	□ 贷 設定 × +
£` ⊙ £ `≡	Ge 🔮 …	\leftarrow $ ightarrow$ $ extbf{C}$ $ extbf{edge}$ edge://settings/
新しいタブ	Ctrl+1	
□ 新しいウィンドウ	Ctrl+N	
「こ。新しい InPrivate ウインドウ	Ctrl+Shift+N	設定
х-ь —	- 100% + 27	Q 設定の検索
€= お気に入り	Ctrl+Shift+O	🕒 プロファイル
(☐ ⊐レクション	Ctrl+Shift+Y	🗇 プライバシー、検索、サービス
も履歴	Ctrl+H	<⇒ 外観
↓ ダウンロード	Ctrl+J	🔄 [スタート]、[ホーム]、および [新規] タブ
	>	12 共有、コピーして貼り付け
		🔂 Cookie とサイトのアクセス許可
		□ 既定のブラウザー
×× 1/0π−×0/X		<u>→</u> ダウンロード
0周	Ctrl+P	愛 ファミリー セーフティ
☞ Web キャプチャ	Ctrl+Shift+S	A ^r 言語
12 共有		☐ ブリンター
 ページ内の検索 	Ctrl+F	システムとパフォーマンス
A ^N 音声で読み上げる	Ctrl+Shift+U	う 設定のリセット
その他のツール	>	[] スマートフォンとその他のデバイス
-	~	🎲 アクセシビリティ
293 設定		Microsoft Edge について
③ ヘルプとフィードパック	>	
Microsoft Edge を閉じる		
凸 組織が管理		

クリアするデータの選択をクリックします。

寛テーダをクリア	
には、履歴、パスワード、Cookie などが含まれます。このプロファイルのデータのみが	削除されます。 <u>データの管理</u>
今すぐ閲覧データをクリア	クリアするデータの選択
ブラウザーた問いるたがにクリアオスデータを選択する	>



④ 一旦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。



Î	閲覧履歴データの削除 閲覧履歴、Cookie、キャッシュなどを削除します	+
۲	Cookie と他のサイトデータ シークレット モードでサードパーティの Cookie がブロックされています	•
0	セキュリティ セーフ ブラウジング (危険なサイトからの保護機能) などのセキュリティ設定	٠
	サイトの設定 サイトが使用、表示できる情報(位置情報、カメラ、ポップアップなど)を制御します	•
¥	プライバシー サンドボックス 試用販売時付オンになっています	Z

⑤ 期間を全期間に変更し、キャッシュされた画像とファイルにチェックを入れ、データを削除を クリックします。

	基本設定	詳細設定
期間	全期間	
	閲覧履歴 17 件のアイテム	
	ダウンロード履歴 91 件のアイテム	
	Cookie と他のサイトデータ 1 件のサイトから	
	キャッシュされた画像とファイル 5.4 MB	
	パスワードとその他のログインデータ なし	
-	自動入力フォームのデータ	

- ⑥ 一旦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。
- 4. ブラウザのプロセスの終了
- ① ブラウザを全て終了した後、タスクマネージャーを起動します。
- ② 一覧に「Microsoft Edge」「Google Chrome」が表示されている場合は、選択してタスクの終了を クリックしてください。

😰 タスク マネージャー					1000		×
ファイル(F) オプション(O) 表示(V)							
プロセス パフォーマンス アプリの履歴 スタートア	ップ ユーザー	詳細サービ	2				
^ 名前	36% CPU	71% メモリ	1% ディスク	0% ネットワーク			
ፖプリ (12)							1
> 🗾 Adobe Acrobat Reader 2017 (32	0%	0.9 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 👩 Google Chrome	1.3%	13.7 MB	0 MB/秒	0 Mbps			- 1
> 💽 Microsoft Edge	0.5%	18.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> XI Microsoft Excel	2.9%	105.8 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🔯 Microsoft Outlook	0%	20.0 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 💽 Microsoft Word (2)	0%	2.5 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🔟 Mtoolp (32 ビット)	0%	0.4 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🙀 Task Manager	8.0%	9.9 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🎦 エクスプローラー (2)	2.4%	26.9 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🛐 サクラエディタ (32 ビット)	0%	0.3 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🛐 サクラエディタ (32 ビット)	0%	0.3 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
> 🛋 R121-	0%	0.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps			
バックグラウンド プロセス (63)							
◇ 簡易表示(D)					K	マスクの総	冬了(E)

③ OS を再起動し、再起動後ログインサイトが表示可能かご確認ください。

- 5. SSL/TLS の確認
- ①「インターネットオプション」を表示し、「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 以降の全てのチェックを ON にしてください。

●以下にチェックがある場合は外してください。

- ・SSL2.0 を使用する
- ・SSL3.0を使用する



- ② 設定変更後は、ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトが表示可能かご確認ください。
- 6. 証明書確認ページのアクセス確認

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://webral.secomtrust.net/scira/doc/pfm20pub/index.html

アクセス不可の場合は、以下をご確認ください。

7. 証明書のインストール確認

P.4「■インポートされた証明書を確認する手順」ご参照

- 8. ルート証明書のインストール確認
- ① インターネットオプション画面、コンテンツ タブの、証明書(C) をクリックします。
- ② 信頼されたルート証明機関タブ、中間証明機関タブに証明書が表示されているか確認してください。

「信頼されたルート証明機関」タブ

- ・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。
 - フレンドリ名が入っている Security Communication RootCA2

※フレンドリ名がくなし>となっているものがある場合は削除してください。

人はかの人中間証明	機関信頼され	1たルート証明	機関 信頼さ	れた発行元 信頼され	はい発行元
発行先		発行者			1
Security Communication	on RootCA1	Security Co	ommunication	n RootCA1	2
Communication	on RootCA1	Security Co	ommunication	RootCA1	
Security Communication	on RootCA2	Security Co	ommunication	n RootCA2	2
StartCom Certification	Authority	StartCom	Certification Δ	uthority	2
Symantec Enterprise M	obile Root f	Symantec	Enterprise Mo	bile Root for Micros	oft 2
TEST CA 120		TEST CA 12	0		2
🔄 testca		testca			2
Thomate Dremium Cenre	r C A	Thairte Dre	amium Sanvar	CA	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
ンポート(I) 】 エクスポート 明書の目的 「書	(E) 育川	馀(R)		[詳細設定(A)
ンポート() エクスポート 明書の目的 目書 均(N): <	(E) 削り すべて>	除(R)			詳細設定(A)
ンボート() 明書の目的 計書 勺(N): く 1人 ほかの人 中間証	(E) すべて> 明機関 信頼	除(R) されたルート記	正明機關 信	頼された発行元(信頼	詳細設定(A) 頂されない発行:
ンボート(I) エクスポート 明書の目的 う(N): く 1人 ほかの人 中間証	(E) 削り すべて> 明機闘 信頼 発行者	除(R) されたJレート司	正明機関 信 有効期限	頼された発行元 信頼 フレンドリ名	詳細設定(A)
ンボート() エクスポート 明書の目的 言言 ウ(N): く 利人 ほかの人 中間証 ormationSystem Root CA	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform	除(R) されたルート動 nationSy	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし>	詳細設定(A) 預されない発行;
ンポート() エクスポート 明書の目的 音音 内(N): く 加人 ほかの人 中間証 ormationSystem Root CA CAR01-RootCA	(E) すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA	除(R) されたルート司 nationSy kR01-Ro	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし>	詳細設定(A) 頂されない発行が
ンポート() エクスポート 明書の目的 時 (N): く 加入 ほかの人 中間証 ormationSystem Root CA CAR01-RootCA ttSystemsRootCA	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA SecomTrustS	除(R) されたルート司 nationSy IR01-Ro iystemsR	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし>	詳細設定(A) 順されない発行が
ンポート() エクスポート 明書の目的 特(N): く 加人 ほかの人 中間証 ormationSystem Root CA CAR01-RootCA ctR01-RootCA ctSystemsRootCA ommunication RootCA1	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA SecomTrustS Security Con	除(R) されたルート詞 nationSy IR01-Ro iystemsR nmunica	E明機関 信 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24 2023/09/30	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし> <なし> <なし> <なし>	詳細設定(A) 頼されない発行が
ンポート(I) エクスポート 明書の目的 合(N): く 加入 ほかの人 中間証 wrmationSystem Root CA CAR01-RootCA ctR01-RootCA ctSystemsRootCA ommunication RootCA1 ommunication RootCA1	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA Security Con Security Con	除(R) されたルート詞 nationSy R01-Ro iystemsR mmunica	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24 2023/09/30 2023/09/30	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし> <なし> <なし>	詳細設定(A) 順されない発行が ems CO LTD
ンポート(I) エクスポート 明書の目的	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA SecomTrustS Security Con Security Con Security Con	除(R) されたルート詞 nationSy IR01-Ro iystemsR mmunica mmunica nmunica	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24 2023/09/30 2029/05/29 2023/05/29	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし> <なし> SECOM Trust Syster SECOM Trust Syster	詳細設定(A) 慣されない発行だ ems CO LTD ems CO LTD
ンポート(I) エクスポート 明書の目的	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA Security Con Security Con Security Con Starfield Clas Start Com Ce	除(R) きれたルート罰 nationSy kR01-Ro iystemsR nmunica ss 2 Certi rificatio	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24 2023/09/30 2023/09/30 2023/05/29 2034/06/30 2036/09/18	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし> <なし> <なし> <なし> <なし> <なし>	詳細設定(A) 頂されない発行: ems CO LTD ems Co Ltd. entification Autority
ンポート(I) エクスポート 明書の目的	(E) 削り すべて> 明機関 信頼 発行者 SecomInform SECOM-ITCA Security Con Security Con Security Con Security Con Starfield Clas StartCom Ce	除(R) きれたルート園 nationSy kR01-Ro vystemsR nmunica nmunica ss 2 Certi rtificatio tterrvire	正明機関 信: 有効期限 2033/12/15 2048/09/14 2027/04/24 2023/09/30 2023/09/30 2034/06/30 2036/09/18 2032/03/15	頼された発行元 信頼 フレンドリ名 <なし> <なし> <なし> <なし> <なし> SECOM Trust Syster SECOM Trust Syster StartCom Certifica <かし >	詳細設定(A) 類されない発行: ems CO LTD ems Co Ltd. entification A tion Authority

「中間証明機関」タブ

・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。

SECOM Passport for Member PUB CA8

人 ほかの 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	i元 信頼され	ない発行元
発行先	発行者	有効期限	フレンドリニ
SECOM Passport for Member PUB CA1	Security Communica	2023/04/02	<なし>
SECOM Pussport for Member PUB CA1	Security Communica	2023/04/02	<tab></tab>
SECOM Passport for Member PUB CA8	Security Communica	2028/01/09	<なし>
SECON Trust Systems CA	SecomInformationSy	2008/08/02	-46>
SECOM Trust Systems CA	SecomInformationSy	2008/08/03	<なし>
SECOM TRUST SYSTEMS Co., LTD.	SecomInformationSy	2008/08/03	<なし>
SECOM Trust Systems Root CA	SECOM Trust System	2016/08/03	<なし>
SECOM Trust Systems TEST CA	SECOM Trust System	2011/08/04	<なし>
SeconInformationSystem Root CA	SeconInformationSu	2022/12/15	1115
<			>

- 9. 信頼済みサイトの登録
- インターネットオプション画面、セキュリティタブの信頼済みサイトをクリックした後、 サイト(S)をクリックします。



② 「この Web サイトをゾーンに追加する」に以下を入力し追加をクリックしてください。

https://webra1.secomtrust.net https://webra2.secomtrust.net https://ds.e-kakushin.com https://ds-nc.e-kakushin.com

くのソーンの Web サイトの追加と削除がで べてに、ゾーンのセキュリティ設定が適用され	さより。このソーンの Web サイトタ にます。
この Web サイトをゾーンに追加する(D):	
https://webra1.secomtrust.net	追加(A)
w.c. 9 (1 (w).	
	削除(R)
☑ このゾーンのサイトにはすべてサーバーの確認 (http:	s:)を必要とする(S)

③ 入力した URL が「Web サイト(W)」に反映されたら、閉じるをクリックしてください。



④「保護モードを有効にする」にチェックが入っている場合は、外して、OKをクリックしてください。



⑤ 設定変更後は、ブラウザを一旦すべて閉じてから、ログインサイトが表示可能かご確認ください。

10. セキュリティソフトの一時停止

セキュリティソフトを導入されている場合、一時停止後、ログインサイトが表示可能かご確認ください。

2-2 このサービスをご利用できません。「エラーコード:〇〇」

【メッセージ】

5-	
R	このサービスをご利用できません。 エラーコード : 46
	なお、エラーの原因は以下のものが考えられます。
	 URLが強っている可能性があります。 URLを再度で確認ください。 選択した証明書が潰っている可能性があります。 護明書を相度選択してください。 証明書のサインアップが完了していない可能性があります。 管理者がらのメールを確認しサインアップを 行ってください。
	上記を試してエラーが解消されない場合は エラーコードを管理者にお問い合わせください。

【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 が間違っています。(証明書を利用しないユーザのみ) →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。

【メッセージ】

(スワー	ド再通知		
	▲ 過去1年間ログイン	されていません。確認のため、	き理者までご連絡してください。
	登録されているパスワート	「を、メールにて通知します。	
	ユーザID、メールアドレス	スを入力して、「通知」ボタンを	押して下さい。
		ユーザID	111111
		メールアドレス	xxxxx@xxxxx.co.jp
			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はこちら」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