

【電子証明書（更新）ダウンロードについて・・・認証局から更新案内】

【東京ガス電子証明書__有効期限切れによる更新案内実行時】

Q：「電子証明書の更新申請ができません。」
[Submit] クリックから画面が止まったままです。

A：Internet Explorer (IE) のインターネットオプションの設定にて、証明書取得用サイトURLを「信頼済みサイト」に登録することでこの問題を回避できます。

以下の手順をご参考に「信頼済みサイト」への登録を行い、証明書の発行申請・取得操作をご実施ください。

■信頼済みサイトの登録方法

1. IEを起動し、ユーザー画面にアクセスします。
2. [ツール]-> [インターネット オプション] を起動します。
3. [セキュリティ] タブをクリックします。
4. ゾーンを選択で「信頼済みサイト」を選択します。
「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チェックを外します。
5. [サイト] をクリックします。
6. 「このWebサイトをゾーンに追加する」欄に、証明書取得用サイトのURL:<https://ca71.managedpki.ne.jp/>が表示されていることを確認し、[追加] をクリックします。
7. 「Webサイト」欄に対象のURLが追加されたことを確認して[閉じる] をクリックします。
8. IEを再起動し、証明書発行申請・取得操作を行います。

【電子証明書（更新）ダウンロードについて・・・認証局から更新案内】

【東京ガス電子証明書__有効期限切れによる更新案内実行時】

Q：「電子証明書の更新申請できません。」

*URLにアクセスすると、

『このページは動作していません』『データが送信されませんでした』と表示されます。

A：該当の電子証明書がPC内にセットされていない可能性があります。（電子証明書の紛失）

*IEのインターネットオプションで電子証明書の有無を確認してください。

電子証明書がセットされていない場合は再発行申請手続きを要します。ご連絡ください。

■電子証明書がセットされているかの確認方法としまして

1. IEの「メニュー」より「ツール」を選択して頂き「インターネットオプション」選択実行
2. インターネットオプション画面のタブメニューより「コンテンツ」を選択
3. 証明書の「証明書（C）」ボタンを押下
発行先～S00 x xを表示されている事をご確認下さい。

【電子証明書（更新）ダウンロードについて・・・認証局から更新案内】

【東京ガス電子証明書__有効期限切れによる更新案内実行時】

Q：電子証明書の更新ができません。
「この証明書は、まだ更新できません」と表示されます。

A：このメッセージが表示される場合は以下の2点のことが考えられます。

①複数の枝番で同じメールアドレスを設定していることによります。

例として

- a.枝番01 有効期限が迫っているもの。
- b.枝番02 有効期限が充分あるもの。

②1台のPCに複数の証明書をセットしていて

PCを立ち上げた時に入る際のパスワードで証明書を認識するため、他の証明書で有効期限が長い方で認識されてしまいます。
更新させたいユーザーのパスワードでPCに入る必要があります。

■電子証明書がセットされているかの確認方法としまして

- 1.IEの「メニュー」より「ツール」を選択して頂き「インターネットオプション」選択実行
- 2.インターネットオプション画面のタブメニューより「コンテンツ」を選択
- 3.証明書の「証明書（C）」ボタンを押下
発行先～S00 x xを表示されている事をご確認下さい。

■PC入替え、バージョンアップにより更新する電子証明書がPCにセットしていない場合は更新手続きができませんので再発行申請を要します。メールにてご連絡をいただけましたら、処理をご案内いたします。

よくあるお問合せ

【電子証明書（更新）ダウンロードについて・・・認証局から更新案内】

【メール連絡時に】 ※メールにてお問合せ頂けましたら、詳細はご案内いたします。

メールタイトル：「電子証明書_<再発行申請手続き依頼>」

本文にて、次の情報をお知らせください。

ユーザーID：Sxxxxxxxx-xx

企業名 ：

電子証明書管理者氏名 ：

連絡先電話番号 ：

問合せ内容 ：