

よくあるご質問（管理者編）

法人インターネットバンキングにログインできなくなった場合、以下の原因が考えられます。
ここあたりのある項目をクリックしてください。（該当項目までジャンプします）

- [1. 「ログイン」ボタンクリック後、「このサイトへの接続はセキュリティで保護されていません」のエラー表示](#)
- [2. 電子証明書選択後、「このページに到達できません」または「このサイトにアクセスできません」のエラー表示](#)
- [3. ご契約先暗証番号の入力後、「電子証明書の情報が不正です」のエラー表示](#)
- [4. ご利用中のパソコンを入れ替えた](#)
- [5. 暗証番号を忘れてしまった、または「ご契約先が利用中止状態のため、ご利用になれません。」のエラー表示](#)

1. 「ログイン」ボタンクリック後、「このサイトへの接続はセキュリティで保護されていません」のエラー表示

通常は「ログイン」ボタンをクリックすると、図 2 のような電子証明書の選択画面が表示されます。

図 1

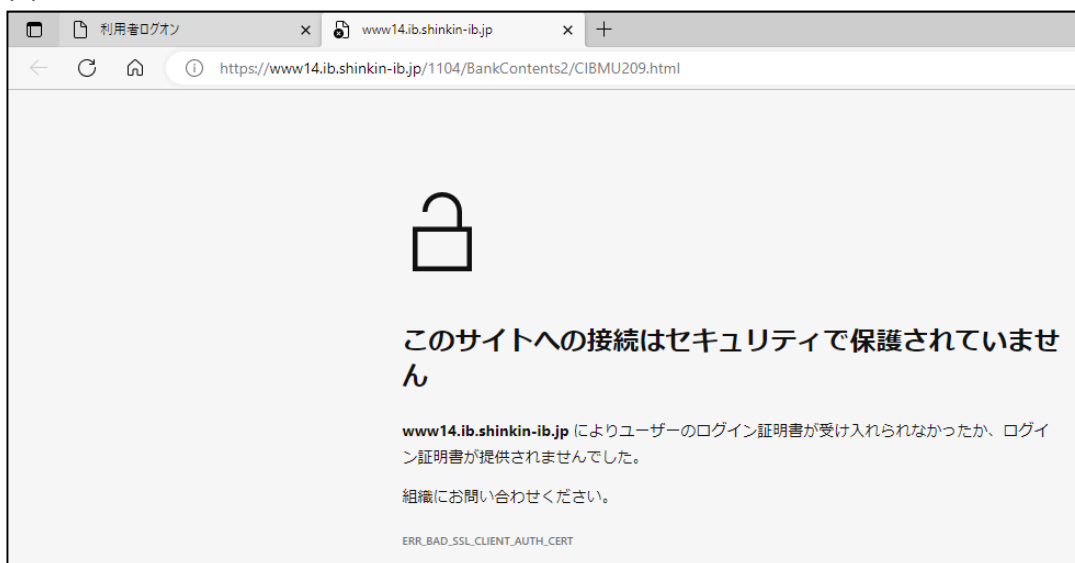


図 2



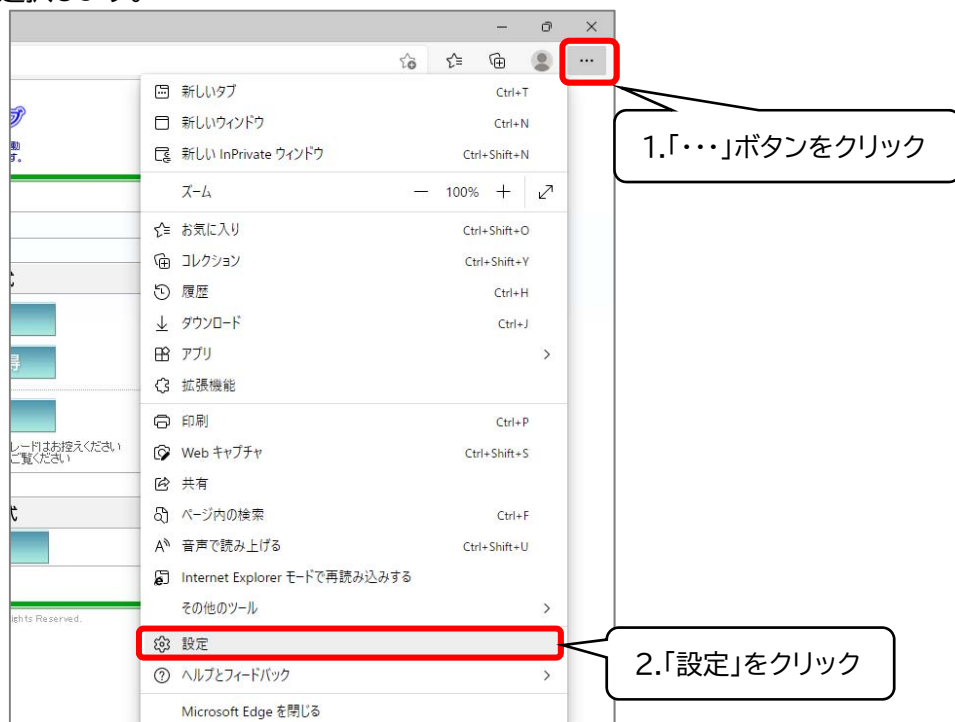
図 2 のような画面が表示されない場合や、以下のような画面(図 3)が表示された場合は、電子証明書の有効期限が切れている可能性があります。

図 3



ご確認ください

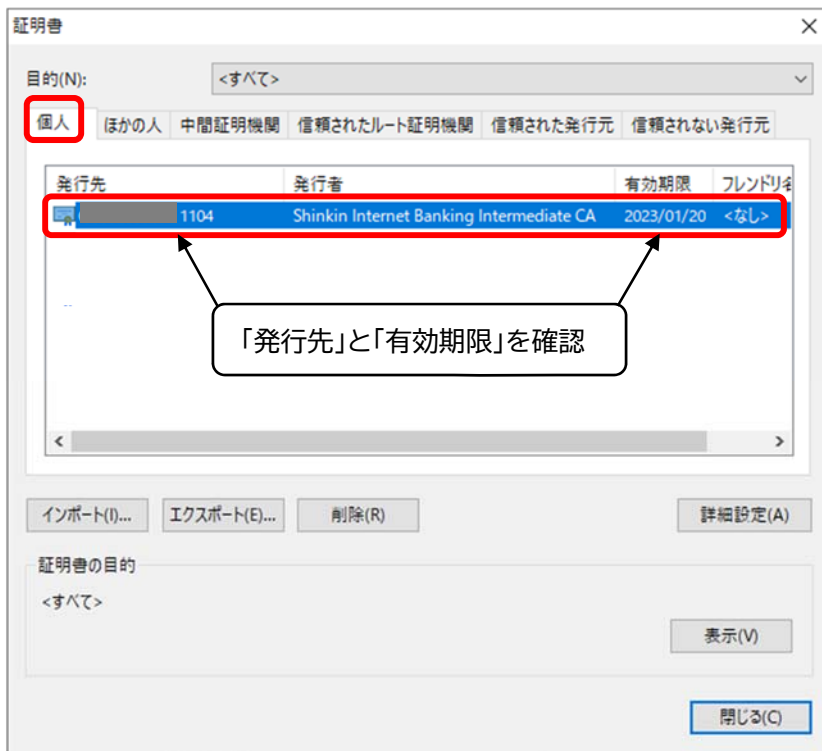
- ① Microsoft Edge を開き、画面右上の「…」ボタンをクリックするとメニューが表示されますので、「設定」を選択します。



- ② 画面左側「プライバシー、検索、サービス」の項目を選択します。画面右側で「セキュリティ」の項目までスクロールし、「証明書の管理」を選択します。



③ 「個人」タブを選択すると、パソコンに現在保存されている電子証明書の一覧が表示されます。



発行先が契約者ID(11桁の数字 お客様カードに記載)で始まっているものが、当金庫で発行している電子証明書です。こちらの有効期限をご確認ください。

権限	発行先名	表示例
管理者	契約者ID(11桁の数字) 1104	12345678901 1104
利用者	契約者ID(11桁の数字) 利用者ID 1104	12345678901 shinkintaro 1104

有効期限が切れた日から 89 日以内 ⇒ 再取得可能です。[こちら\(電子証明書取得手順\)](#)へお進みください。

有効期限が切れた日から 90 日以上経過 ⇒ 再発行のご依頼が必要です。[こちら\(電子証明書再発行依頼時のお願い\)](#)へお進みください。

有効期限が切れていない ⇒ 他の原因が考えられますので「とうしんアクセスセンター」へご連絡ください。
(連絡先電話番号はお客様カードに記載しております)

電子証明書取得手順

有効期限から 89 日以内であれば、電子証明書の再取得が可能です。ただし、ご利用中のパソコンを変更された場合は電子証明書再発行のご依頼が必要ですので、とうしんアクセスセンターへご連絡ください。

管理者の場合(管理者のパソコンでの操作をお願いいたします)

- ① 管理者ログイン画面の「電子証明書取得」ボタンをクリックします。

- ② 以下の画面が表示されますので、契約者 ID、ご契約先暗証番号、をご入力いただき、「次へ」ボタンをクリックします。

③ 以下の画面が表示されますので、ご契約先確認暗証番号をご入力いただき、**電子証明書取得**ボタンをクリックします。



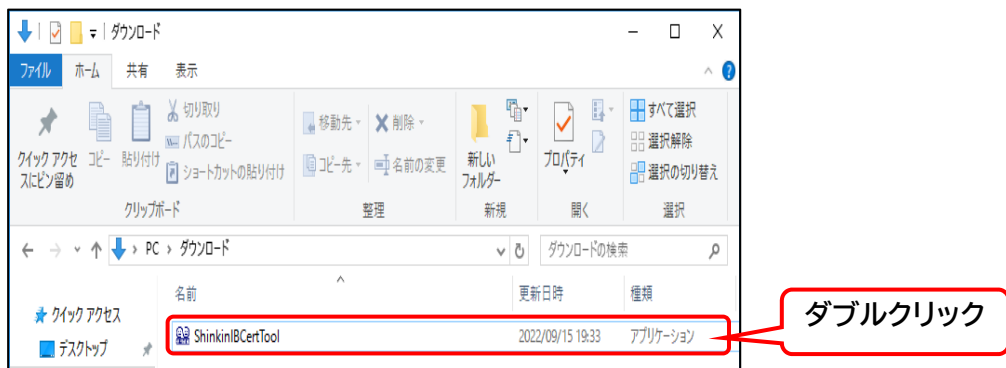
④ 以下のような画面が表示されますので、**ダウンロード**をクリックします。



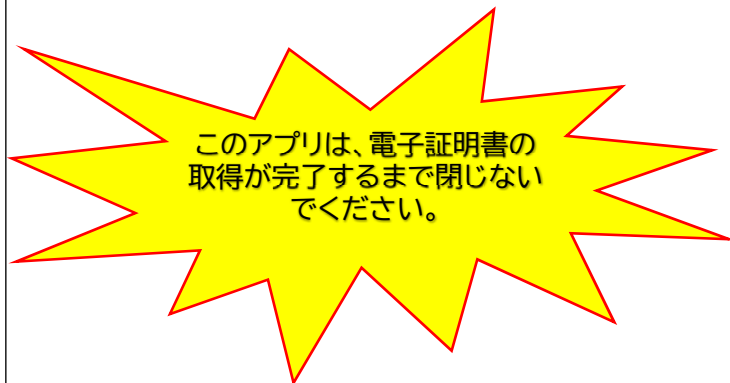
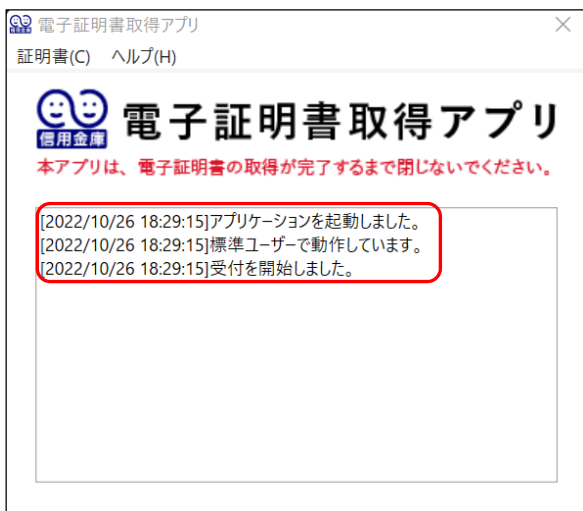
⑤ ダウンロード結果が表示されますので、**[フォルダを開く]**ボタンをクリックします。ブラウザによって画面が異なりますので、下の例を参考に操作してください。

【Microsoft Edge の場合】	【Google Chrome の場合】
※画面右上に表示	※画面下部に表示

- ⑥ ダウンロードフォルダーに保存された[ShinkinIBCertTool]をダブルクリックします。



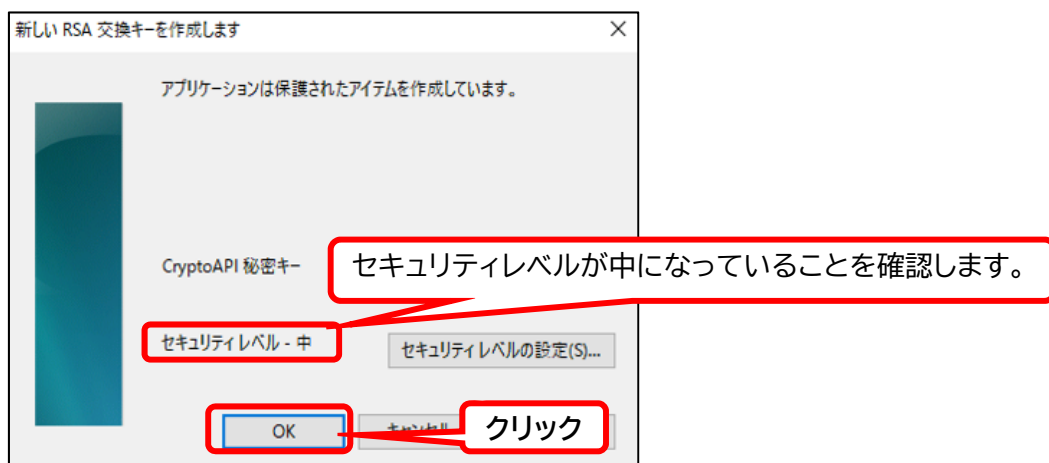
- ⑦ 電子証明書アプリが起動し、下図赤枠内の内容が表示されたことを確認します。



- ⑧ 先程の画面の「取得」をクリックします。



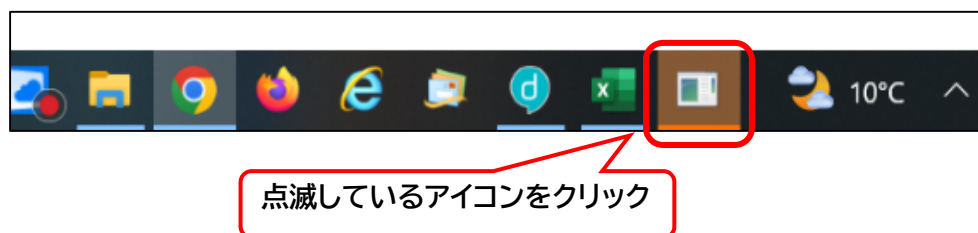
- ⑨ 「新しい RSA 署名キーを作成します」というメッセージが表示されますので、「セキュリティレベル」が「中」になっていることを確認して「OK」をクリックします。



- ⑩ 「資格情報が必要です」というメッセージが表示されますので、「許可」をクリックします

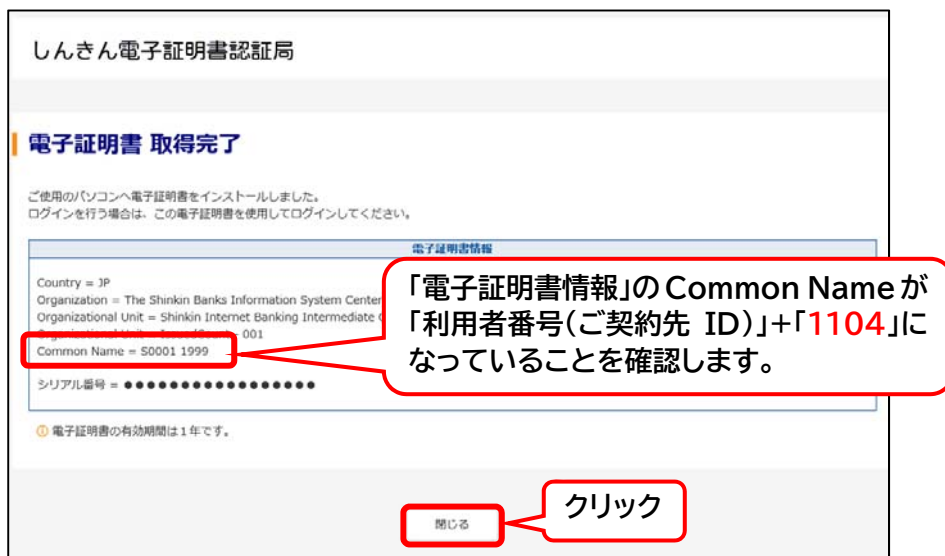


※メッセージが表示されない場合は、裏に隠れていることがあるため画面下部のタスクバーからアイコンを選択すると表示されます。



⑪ 正常に再発行処理が終了すると、以下のような発行完了画面が表示されます。

電子証明書情報欄の「Common Name」が「契約者 ID 1104」となっていることを確認できたら、**閉じる**をクリックします。



以上で電子証明書の再取得は終了です。

以後1年間は新しい電子証明書でのログオンが可能となります。続けてインターネットバンキングへログオンする場合は、一度ブラウザを再起動してから(ブラウザの全ての画面を×ボタンで閉じ、再度開き直す)お試しください。

2. 電子証明書選択後、「このページに到達できません」または「このサイトにアクセスできません」のエラー表示

通常は電子証明書選択画面で **OK** ボタンをクリックすると、図 2 のような資格情報の許可画面が表示されます。

図 1



図 2

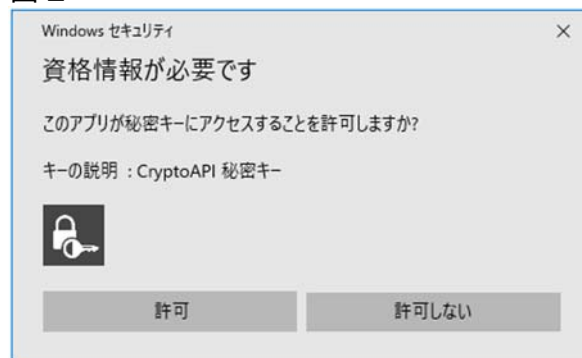


図 2 の画面が表示されない場合や、以下のような画面(図 3、図 4)が表示された場合は、資格情報の許可画面(図 2)が画面裏に隠れていて、先に進めない状況である可能性があります。

図 3



図 4



ご確認ください

- ① 電子証明書選択画面(ここでは Microsoft Edge を例)にて正しい証明書を選択のうえ、**OK** ボタンをクリックします。



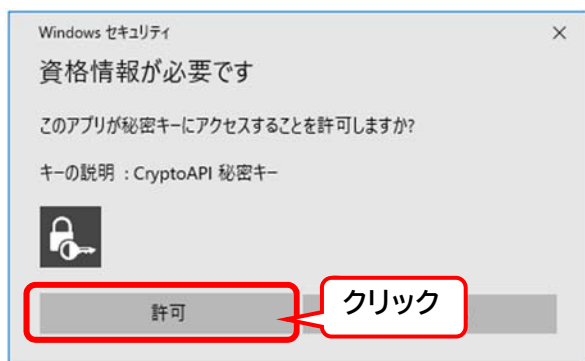
- ② 真っ白な画面が表示され、そこからページが切り替わらない場合には、資格情報の許可画面がどこかに表示されている可能性があります。

下図 A ⇒画面最小化ボタンをクリックし、画面の裏に資格情報の許可画面が隠れていないかご確認ください。
または

下図 B ⇒画面下のタスクバー上に、オレンジ色で点滅しているアイコンがあれば、クリックしてください。



A、B いずれの場合も資格情報の許可画面が表示されましたら、許可ボタンをクリックしてください。



資格情報の許可画面が表示された ⇒ 許可ボタンをクリック後、ご契約先暗証番号入力画面へと遷移しますので、引き続き操作をお願いいたします。

資格情報の許可画面が表示されない⇒ 他の原因が考えられますので「とうしんアクセスセンター」へご連絡ください。(連絡先電話番号はお客様カードに記載しております)

3. ご契約先暗証番号入力後、「電子証明書の情報が不正です。」のエラー表示

通常はご契約先暗証番号入力後に「ログイン」ボタンをクリックすると、図 2 のようなご契約先ワンタイムパスワード入力画面が表示されます。

図1

ご契約先ログイン

暗証番号の入力 ?

ご契約先暗証番号

ソフトウェアキーボードを開く [開く]

クリア ログイン

図 2

ご契約先ワンタイムパスワード入力

ご契約先ワンタイムパスワード（確認用パスワード） ?

お手持ちのカードに記載の暗証番号（パスワード）から対応する暗証番号を入力して、OKボタンを押してください。

暗証番号

ワンタイムパスワード

確認用パスワード

ログイン

図 2 のような画面が表示されずに以下のような画面(図 3)が表示された場合は、誤った電子証明書が選択されている可能性があります。

図 3

東奥信用金庫

文字サイズ 標準 拡大

▲ エラー

正しい電子証明書が選択されていません。一旦すべてのブラウザを閉じてから再度ログインをして、正しい電子証明書を選択してください。U * 5 3 0 2

ご確認ください

① 電子証明書選択画面にて、証明書情報を確認します。



発行先名より管理者の電子証明書をご確認ください。

権限	発行先名	表示例
管理者	契約者 ID(11桁の数字) 1104	12345678901 1104
利用者	契約者 ID(11桁の数字) 利用者 ID 1104	12345678901 shinkintaro 1104

② 正しい証明書を選択のうえ **OK** ボタンをクリックします。



管理者の電子証明書を選択し、ワンタイムパスワード入力画面まで進んだ場合

⇒ ワンタイムパスワードを入力後、ログオンが完了します。

管理者の電子証明書を選択してもエラー表示となる

⇒ 他の原因が考えられますので「とうしんアクセスセンター」へご連絡ください。
(連絡先電話番号はお客様カードに記載しております)

4. ご利用中のパソコンを入れ替えた

いままで法人インターネットバンキングをご利用していたパソコンを、故障や入替等の理由で変更した場合には電子証明書の再発行が必要となります。この場合には電子証明書再発行のご依頼が必要となりますので、お手数ではございますが[こちら\(電子証明書再発行時のお願い\)](#)をご覧ください、お取引店窓口でのお手続きをお願いいたします。その際、パソコンを入れ替えた旨をお伝えください。

5. 暗証番号を忘れてしまった、または「ご契約先が利用中止状態のため、ご利用になれません。」のエラー表示

管理者ログオン時に使用する「ご契約先暗証番号」、または電子証明書取得時に使用する「ご契約先確認暗証番号」を忘れてしまい、複数回連続で暗証番号入力間違いとなりますとロックがかかり、法人インターネットバンキングをご利用できなくなります。

※ 管理者権限でロックがかかり利用中止状態となりますと、自動的に全ての利用者権限もご利用できなくなりますのでご注意ください。

暗証番号を忘れてしまった場合、または既に利用中止状態になっている場合にはお手続き方法をご案内いたしますので、「とうしんアクセスセンター」へご連絡ください。(連絡先電話番号はお客様カードに記載しております)

電子証明書再発行依頼時のお願い

お取引店の窓口にて、法人インターネットバンキングの電子証明書を再発行したい旨をお伝えください。(パソコン入替等の場合はその旨もお伝えください。)

1. お持ちいただくもの

- ・ お客様カード
- ・ 代表口座のお届け印
- ・ ご来店者の本人確認ができる資料(運転免許証や職員証等)

2. ご提出いただく依頼書 (窓口にてご用意いたします)

- ・ とうしん法人インターネットバンキング電子証明書再発行依頼書

※ 電子証明書取得時に管理者の「ご契約先暗証番号」および「ご契約先確認暗証番号」を使用します。

暗証番号入力に際してご不明点がございましたら、事前に「とうしんアクセスセンター」へお問い合わせください。(連絡先電話番号はお客様カードに記載しております)