

## 《電子証明書について（Q&A）》

豊田信用金庫

**Q. Macのパソコンや、タブレット、スマートフォンで利用できますか？**

A. 電子証明書の取得が可能な環境は、Windows パソコン(デスクトップPCまたはノートPC)で、Microsoft Edge または Google Chrome のみです。

なお、最新の利用推奨環境は次のアドレスからご確認願います。

[https://www.shinkin.co.jp/info/houjincl\\_k/kankyo.html](https://www.shinkin.co.jp/info/houjincl_k/kankyo.html)

**Q. 使用しているパソコン端末の入替えやパソコンが故障した場合などにはどうしたらいいですか？**

A. 利用中端末の入替えや修理、ブラウザまたはOSの再インストールを行った場合は、電子証明書が失効しますので、電子証明書再発行の手続きが必要です。

- ・管理者IDの場合は、金庫にお申し出願います。
- ・利用者ID(承認者ID・一般者ID)の場合は、管理者ユーザーが電子証明書を再発行できます。

**Q. サービス利用申込済ですが、電子証明書はいつまでに取得すればいいですか？**

A. 取得期限は発行(または再発行)から80日間です。

取得期限内に電子証明書を取得してください。

取得期限経過後に、電子証明書を取得するには再発行手続きが必要です。

- ・管理者IDの場合は、金庫にお申し出願います。
- ・利用者ID(承認者ID・一般者ID)の場合は、管理者ユーザーが電子証明書を再発行できます。

**Q. 取得期間内に電子証明書を取得しなかった場合は、どうなりますか？**

A. そのままではログインできません。電子証明書を再発行する必要があります。

- ・管理者IDの場合は、金庫にお申し出願います。
- ・利用者ID(承認者ID・一般者ID)の場合は、管理者ユーザーが電子証明書を再発行できます。

**Q. 1人の利用者が複数のパソコンで利用したい場合はどうしたらいいですか？**

A. 当金庫の電子証明書は、1つのIDにつき1つの電子証明書が発行されます。また、電子証明書を取得した端末からは証明書を移動させることができない仕様となっています。

複数の端末で利用したい場合は、管理者ユーザーでシステムにログインし、利用したい端末台数分の利用者IDの登録を行います。その後、端末ごとに新たに登録したユーザーIDで電子証明書の取得およびログインを行ってください。

**Q. 「WEB-FBサービス」を再契約した場合、従来から利用していた電子証明書を再利用できますか？**

A. IDの失念等により、「WEB-FBサービス」を解約後に再契約する場合は、再契約成立時点で新たに電子証明書を発行しますので、従来から利用していた電子証明書は失効します。

- Q. 電子証明書がインストールされたパソコンを紛失した場合、どうしたらいいですか？
- A. インターネットバンキングの停止を至急ご依頼ください。セキュリティ面から、お客様のお申し出に基づきすべてのログインを不可とします。
- Q. IDを削除した場合、電子証明書はどうなりますか？
- A. IDの削除と同時に、そのIDに対応する電子証明書は自動的に失効します。
- Q. 利用中の電子証明書を誤って削除してしまいましたが、どうしたらいいですか？
- A. 電子証明書の再発行を行う必要があります。
- ・管理者IDの場合は、金庫にお申し出願います。
  - ・利用者ID（承認者ID・一般者ID）の場合は、管理者ユーザーが電子証明書を再発行できます。
- Q. 電子証明書の有効期限はありますか？
- A. 電子証明書を取得した日から1年間が有効期間です。期限を経過した電子証明書ではログインできなくなりますので、有効期限前に更新を行ってください。
- Q. 電子証明書の更新はいつまでに行えばいいですか？
- A. 電子証明書の更新は有効期限30日前から有効期限までに行うことが可能です。
- Q. 電子証明書の有効期限が迫った場合、更新を促す案内はありますか？
- A. 電子証明書の有効期限の到来は事前に通知されます。
- 通知方法は「メール通知」および「ログイン後の画面表示」にて行います。
- 「メール通知」では、有効期限30日前と10日前に登録されているメールアドレス宛に通知します。
- 「ログイン後の画面表示」は、有効期限30日前より、ログイン後の画面にて通知します。
- Q. 電子証明書更新後、古い電子証明書が残っていますがどうしたらいいですか？
- A. 古い電子証明書は、当初有効期限に自動的に消える仕様となっています。
- Q. サービスにログインするため電子証明書を選択した際、エラーメッセージ画面が表示されました。どうしたらいいですか？
- A. エラーメッセージの内容をご確認いただき、メッセージ内容に従って対応してください。
- なお、電子証明書の取得または更新直後に「WEB-FBサービス」へ再ログインを行う場合は、一度ブラウザをすべて終了させてから再度ログインを行ってください。ブラウザをすべて終了せずに再ログインを行った場合、同様のエラーメッセージが表示されます。

以 上