

電子証明書に関する FAQ

お使いの端末にあった FAQ をご確認ください。

WindowsPC	電子証明書に関する FAQ (Windows) 電子証明書に関する FAQ (インストール支援ツール)
iPad	電子証明書に関する FAQ (iPad)

ご不明な点や各種お申し出については代理店デスクまでご連絡ください。

ジブラルタ生命 代理店デスク TEL 0120-22-3746

営業時間：月～金 9:00-18:00

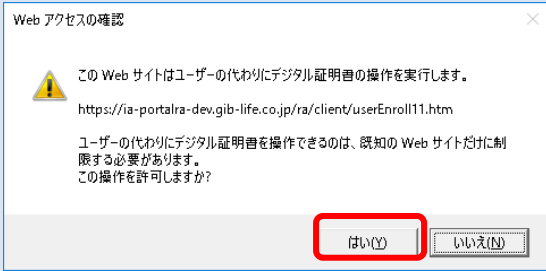

(土・日・祝日・12/30-1/3 を除きます)

～電子証明書インストール可能時間～

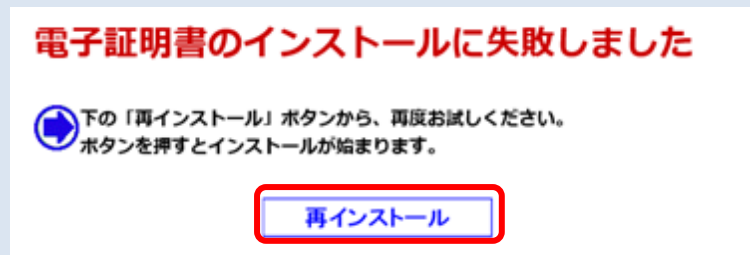
月～金 9:00-19:00

(土・日・祝日・年末年始を除きます)

電子証明書に関する FAQ (Windows)

No	質問内容	原因・対処方法
1	電子証明書がインストールできません。	<p>◆ステータスコード:R100が表示された場合</p> <p>サポートしていない OS とブラウザをお使いの場合、電子証明書がインストールできない可能性があります。お使いの OS とブラウザをご確認ください。</p> <p>※Windows のバージョン確認方法</p> <p>※Edge のバージョン確認方法</p> <p>※Internet Explorer のバージョン確認方法</p> <p>◆ステータスコード:R110、R111が表示された場合</p> <p>パターン 1</p> <p>「実行」ボタンまたは「更新」ボタンを押した直後に表示される「Web アクセスの確認」画面で「いいえ」を押した可能性があります。</p> <p>「Web アクセスの確認」画面では「はい」を押してください。「いいえ」を押すと、電子証明書はインストールできません。</p> <p>※下記の「Web アクセスの確認」が表示されなかった方はステータスコード R110、R111 が表示された場合 パターン 2 を参照してください。</p> <div data-bbox="619 913 1166 1182"></div> <p>◆ステータスコード:R110、R111が表示された場合</p> <p>パターン 2</p> <p>「Web アクセスの確認」画面が表示されない場合は、ActiveX(電子証明書をインストールするためのマイクロソフト社の技術)を実行させないよう、ActiveX フィルターが有効になっている可能性があります。以下のリンク先の手順に沿ってご対応ください。</p> <p>※ActiveX フィルターを無効にする方法</p> <p>◆ステータスコード:R120、R121が表示された場合</p> <p>「Web アクセスの確認」画面では「はい」を押してください。「いいえ」を押すと、電子証明書はインストールできません。</p> <div data-bbox="619 1648 1166 1917"></div>

画面に「再インストール」ボタンが表示されている場合は、ボタンを押していただくことで、再度、電子証明書のインストールをすることができます。



◆「インストールするための設定が必要です。こちらを確認し、設定をお願いします。」と表示された場合


スクリプト(画面の描画や画面への操作によって動く簡易的なプログラム)が無効になっていると表示されるメッセージです。電子証明書をインストールするためには、ブラウザ上でスクリプトが有効である必要があります。


Windows でスクリプトを有効にする設定は[こちら](#)をご確認いただき、設定をお願いします。


◆「実行」ボタンが表示されない場合

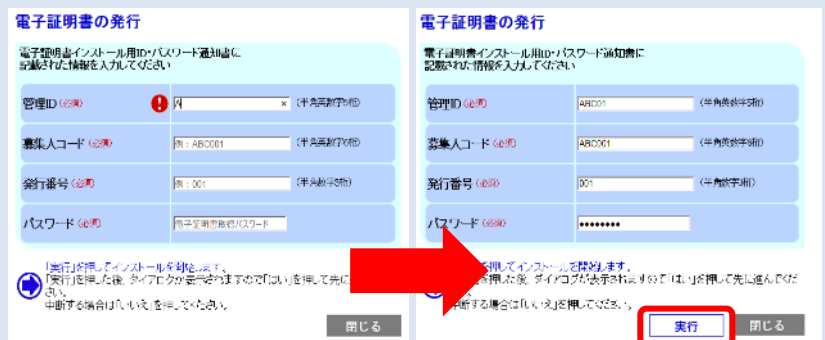
◆入力フォームの が消えない場合

◆「〇つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」と表示された場合

入力フォームに入力した値に不適切な文字が含まれている場合に、「〇つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」というメッセージと、 が表示されます。

 が表示された入力項目に対して、「磐石 navi ユーザ ID・パスワード及び電子証明書インストール用 ID・パスワード 通知書」を確認してもう一度入力してください。

また、 が出ている状態で、ほかの入力項目に入力しようとするときに「〇つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」というメッセージが毎回表示されます。



2 OS のアップデートや再インストールをしたら、電子証明書がなくなりました。

インストールしていた電子証明書が削除される場合があります。この場合、電子証明書を発行する必要がございますので **ジブラルタ生命 代理店デスク**にご連絡ください。

Windows をお使いの場合は電子証明書をインストールした際の Windows ログイン ID とは別の ID でログインしている可能性があります。

電子証明書は、インストールした際の WindowsID でログインしたときのみ表示されます。電子証明書をインストールした際の WindowsID で PC を立ち上げてください。

電子証明書を選択する画面の中に、自分の ID の電子証明書がありません。

電子証明書は、インストールした際の WindowsID に紐づいています。そのため、表示されない場合は、電子証明書をインストールしたときの WindowsID とは別の ID でログインしている可能性がありますので、電子証明書をインストールした際の WindowsID でログインしてください。また、何らかの問題が発生したことにより、お使いの PC より消えてしまっていることが考えられます。(電子証明書が勝手に削除されることはありません)

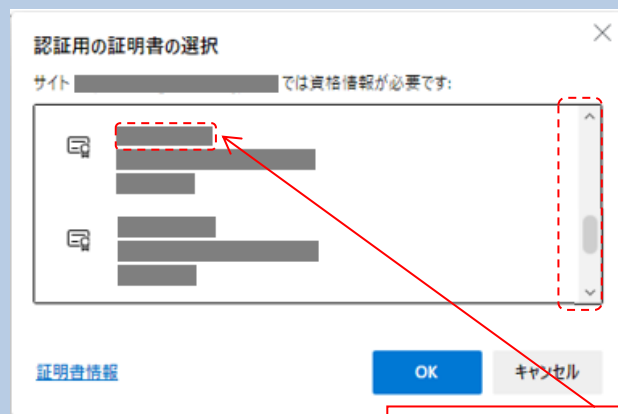
Windows ログインが正しくても表示されなかった場合や、電子証明書を発行しなおす場合には、電話での取得が可能ですので、**ジブラルタ生命 代理店デスク**にご連絡ください。

複数の電子証明書がインストールされている場合、ブラウザごと以下の手順にてご自身の電子証明書を選択してください。

■Microsoft Edge の場合

複数の電子証明書がインストールされている場合、一覧で表示された中から、ジブラルタ生命で発行したご自身の電子証明書を選択して「OK」を押してください。

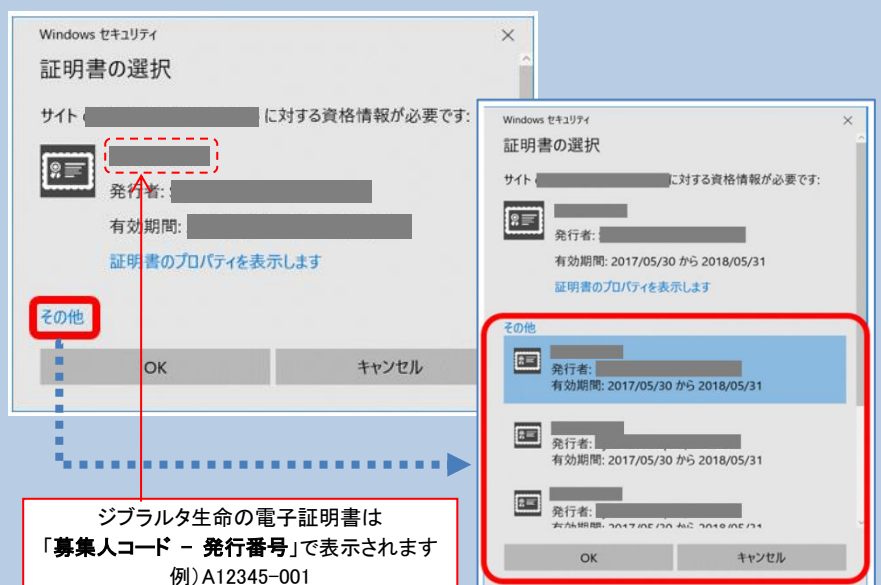
(小窓の中にあるスクロールバーですべての電子証明書が確認できます)



ジブラルタ生命の電子証明書は「募集人コード - 発行番号」で表示されます
例) A12345-001

■Internet Explorer の場合

表示されている電子証明書が、ジブラルタ生命でインストールしたご自身の電子証明書でない場合は、「その他」をクリックし、表示された電子証明書の中から、ジブラルタ生命で発行したご自身の電子証明書を選択して「OK」を押してください。



ジブラルタ生命の電子証明書は「募集人コード - 発行番号」で表示されます
例) A12345-001

4	違うPCで磐石 navi を使う場合はどうすればよいですか。	<p>現在使用しているPCは使わず、今後別のPCでのみ磐石 navi を使用する場合は、電子証明書の入れ替えを行いますので、ジブラルタ生命 代理店デスクにご依頼ください。</p> <p>複数のPCで磐石 navi を使用する場合は、電子証明書の追加発行が必要となりますので、貴店の代理店業務管理責任者様までご依頼ください。</p>
---	--------------------------------	--

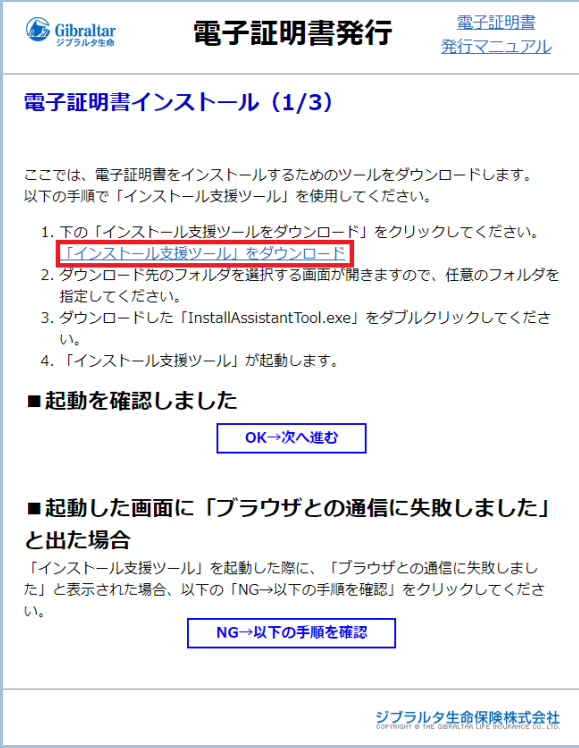
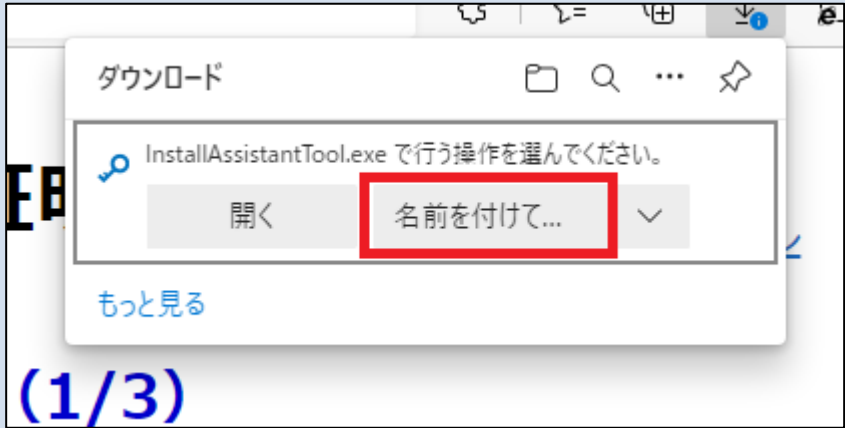
5	ステータスコードが表示されました。	<p>電子証明書がインストールできない場合に、ステータスコードが表示される場合があります。以下に代表的なものを記載します。</p> <table border="1" data-bbox="635 448 1519 1948"> <thead> <tr> <th data-bbox="635 448 790 548">ステータスコード</th> <th data-bbox="790 448 1077 548">エラー理由</th> <th data-bbox="1077 448 1519 548">対処方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="635 548 790 739">R001</td> <td data-bbox="790 548 1077 739">既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。</td> <td data-bbox="1077 548 1519 739">既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 739 790 840">R110</td> <td data-bbox="790 739 1077 840" rowspan="2">ActiveX の実行を許可していない、など</td> <td data-bbox="1077 739 1519 840" rowspan="2">No1 の対処方法をご確認ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 840 790 907">R111</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 907 790 985">R120</td> <td data-bbox="790 907 1077 985" rowspan="2">2 回目の「Web アクセスの確認」画面で「いいえ」を押した</td> <td data-bbox="1077 907 1519 985" rowspan="2">No3 の対処方法をご確認ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 985 790 1064">R121</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1064 790 1265">R122</td> <td data-bbox="790 1064 1077 1265" rowspan="2">インストール支援ツールでエラーが発生した。</td> <td data-bbox="1077 1064 1519 1265" rowspan="2">ステータスコードを控えていただき、ジブラルタ生命 代理店デスクにご連絡ください。その際、ログファイルを出力した旨の通知が表示された場合は、ログファイルを消さずに保管してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1265 790 1411">R123</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1411 790 1556">R201</td> <td data-bbox="790 1411 1077 1556">電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している</td> <td data-bbox="1077 1411 1519 1556" rowspan="2">ステータスコードを控えていただき、ジブラルタ生命 代理店デスクにご連絡ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1556 790 1657">R202</td> <td data-bbox="790 1556 1077 1657">電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1657 790 1780">R203</td> <td data-bbox="790 1657 1077 1780">電子証明書発行用パスワードを間違えている</td> <td data-bbox="1077 1657 1519 1780">通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1780 790 1937">R204</td> <td data-bbox="790 1780 1077 1937">電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。</td> <td data-bbox="1077 1780 1519 1937">通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1937 790 1948">R301</td> <td data-bbox="790 1937 1077 1948">電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない</td> <td data-bbox="1077 1937 1519 1948">磐石 navi にログインしてから電子証明書を更新してください。</td> </tr> </tbody> </table>	ステータスコード	エラー理由	対処方法	R001	既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。	既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。	R110	ActiveX の実行を許可していない、など	No1 の対処方法をご確認ください。	R111	R120	2 回目の「Web アクセスの確認」画面で「いいえ」を押した	No3 の対処方法をご確認ください。	R121	R122	インストール支援ツールでエラーが発生した。	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。その際、ログファイルを出力した旨の通知が表示された場合は、ログファイルを消さずに保管してください。	R123	R201	電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。	R202	電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている	R203	電子証明書発行用パスワードを間違えている	通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。	R204	電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。	通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。	R301	電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない	磐石 navi にログインしてから電子証明書を更新してください。
ステータスコード	エラー理由	対処方法																																
R001	既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。	既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。																																
R110	ActiveX の実行を許可していない、など	No1 の対処方法をご確認ください。																																
R111																																		
R120	2 回目の「Web アクセスの確認」画面で「いいえ」を押した	No3 の対処方法をご確認ください。																																
R121																																		
R122	インストール支援ツールでエラーが発生した。	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。その際、ログファイルを出力した旨の通知が表示された場合は、ログファイルを消さずに保管してください。																																
R123																																		
R201	電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。																																
R202	電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている																																	
R203	電子証明書発行用パスワードを間違えている	通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。																																
R204	電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。	通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。																																
R301	電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない	磐石 navi にログインしてから電子証明書を更新してください。																																


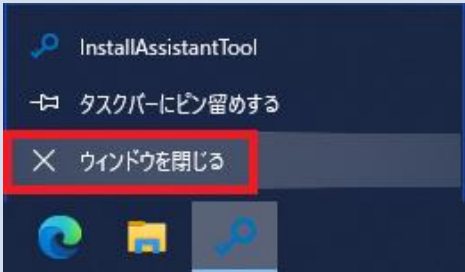
次ページへ続く

		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="638 112 790 208">ステータス コード</th> <th data-bbox="790 112 1077 208">エラー理由</th> <th data-bbox="1077 112 1508 208">対処方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="638 208 790 544">R302</td> <td data-bbox="790 208 1077 544">磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている</td> <td data-bbox="1077 208 1508 544">キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※Edge のキャッシュクリア方法はこちら ※Internet Explorer のキャッシュクリア方法はこちら</td> </tr> <tr> <td data-bbox="638 544 790 689">R303</td> <td data-bbox="790 544 1077 689">電子証明書を更新することができない</td> <td data-bbox="1077 544 1508 689">更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。</td> </tr> </tbody> </table>	ステータス コード	エラー理由	対処方法	R302	磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている	キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※Edge のキャッシュクリア方法は こちら ※Internet Explorer のキャッシュクリア方法は こちら	R303	電子証明書を更新することができない	更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。
ステータス コード	エラー理由	対処方法									
R302	磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている	キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※Edge のキャッシュクリア方法は こちら ※Internet Explorer のキャッシュクリア方法は こちら									
R303	電子証明書を更新することができない	更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。									
6	電子証明書のインストール方法が知りたいです。	電子証明書をインストールする手順は、 こちら の電子証明書導入手順をご確認ください。									
7	電子証明書がちゃんとインストールされているか確認したいです。	こちら から対応方法をご確認ください。									
8	インストールした電子証明書の有効期限が近づいたので電子証明書を更新したいのですが、更新のしかたが分かりません。	電子証明書を更新する手順は、 こちら の電子証明書更新手順をご確認ください。									
9	前回インストールした電子証明書と発行者が違うのですが、何か違いがあるのですか。	システムが新しくなったことに伴い、発行者が変わりました。 2018 年 5 月 14 日以降に電子証明書を発行、または更新した電子証明書の発行者は「Gibraltar Life Root CA - G2」になります。									
10	画面のレイアウトが崩れています。	Windows の場合、互換表示設定がされていると画面のレイアウトが崩れて表示される場合があります。レイアウトが崩れるのを直したいときは、 こちら をご確認ください。									

[目次へ戻る](#)

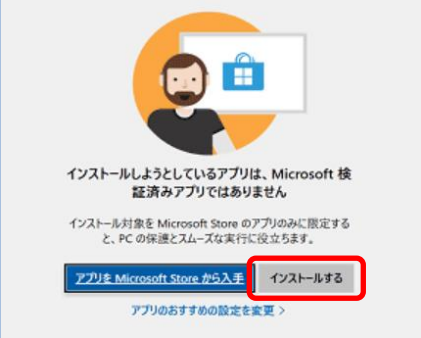
電子証明書に関する FAQ（インストール支援ツール）

No	質問内容	原因・対処方法
1	インストール支援ツールはどこからダウンロードできますか。	<p>証明書発行サイトの「インストール支援ツール」をダウンロードをクリックすることでダウンロードしていただくことができます。</p>  <p>電子証明書インストール (1/3)</p> <p>ここでは、電子証明書をインストールするためのツールをダウンロードします。以下の手順で「インストール支援ツール」を使用してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 下の「インストール支援ツールをダウンロード」をクリックしてください。 「インストール支援ツール」をダウンロード ダウンロード先のフォルダを選択する画面が開きますので、任意のフォルダを指定してください。 ダウンロードした「InstallAssistantTool.exe」をダブルクリックしてください。 「インストール支援ツール」が起動します。 <p>■ 起動を確認しました</p> <p>OK→次へ進む</p> <p>■ 起動した画面に「ブラウザとの通信に失敗しました」と出た場合</p> <p>「インストール支援ツール」を起動した際に、「ブラウザとの通信に失敗しました」と表示された場合、以下の「NG→以下の手順を確認」をクリックしてください。</p> <p>NG→以下の手順を確認</p> <p>ジブラルタ生命保険株式会社</p>
2	ダウンロードしたインストール支援ツールはどこに保存されますか。	<p>「名前を付けて保存」を選択した際に指定したフォルダに保存されます。</p>  <p>(1/3)</p> <p>また、上記の表示がなくダウンロードされた場合は、Microsoft Edge の「設定」の「ダウンロード」の「場所」からダウンロード先をご確認することができます。</p>
3	「インストール支援ツールが多重で起動しています。アプリケーションを終了します。」と表示されて起動できません。	<p>インストール支援ツールが複数起動していることが原因で表示されています。メッセージを閉じてください。その後、インストール支援ツールが一つだけ起動していますのでこちらをご利用ください。</p>

No	質問内容	原因・対処方法
4	インストール支援ツールに「ブラウザとの通信に失敗しました」と表示されました。電子証明書のインストールはできないのでしょうか。	<p>ブラウザとの通信に失敗した場合に、下記のような画面が表示されます。</p> <p>画面下部の枠内に表示される指示に従って操作することで電子証明書のインストールを行うことができます。</p> <p>手順はこちらからご確認ください。</p> 
5	電子証明書のコピーに失敗してしまいます。どうすればいいですか。	<p>セキュリティソフト等でコピー機能が制限されている可能性があります。</p> <p>端末の設定またはセキュリティソフトの設定をご確認ください。</p>
6	インストール支援ツールの「×」ボタンがなくなりました。どのように閉じればいいですか。	<p>「×」ボタンを非表示にすることで、電子証明書インストール途中での誤操作等による電子証明書インストールの失敗を防止しています。</p> <p>入力途中で作業を終了し支援ツールを閉じたい場合は、画面下部のタスクバーにある青い鍵のアイコンを右クリックして「ウインドウを閉じる」から閉じることができます。</p>  <p>※入力した情報や支援ツールの操作は途中保存されず、再開時は初めからやり直す必要があるため、一時的な中断であればブラウザ・インストール支援ツールをそのまま表示しておき、インストール完了まで進めていただくことをお勧めします。</p>
7	インストール支援ツールが勝手に終了してしまいました。エラー終了でしょうか。	<p>電子証明書のインストールが完了するとインストール支援ツールは自動で終了します。</p> <p>エラー時にはエラーを通知する画面が表示されますので勝手に終了することはありません。</p>
8	インストール支援ツールを起動しているのにブラウザで「インストール支援ツールを起動してください。」と表示されます。	<p>インストール支援ツールに「ブラウザとの通信に失敗しました」と表示されている状態で「OK→次へ進む」を押したことが原因だと考えられます。</p> <p>「NG→以下の手順を確認」を押し、表示される内容にしたがってインストール手順を実行してください。</p>

No	質問内容	原因・対処方法
9	ブラウザに「電子証明書の形式が正しくありません。」と表示されました。	インストール支援ツールの「電子証明書の鍵をコピー」のボタンを押していない、もしくは押した後、Excel や Word 等、PC の機能で何らかのコピーをされている可能性があります。 再度、インストール支援ツールの「電子証明書の鍵をコピー」のボタンを押してから「電子証明書の鍵を貼り付けて次へ進む」ボタンを押してください。
10	ブラウザに「電子証明書の鍵を貼り付けられませんでした。」と表示されました。	ブラウザの「電子証明書の鍵を貼り付けて次へ進む」ボタンを押した際に許可を求める通知に対し「ブロック」を選択したことが原因となります。 再度、ブラウザの「電子証明書の鍵を貼り付けて次へ進む」ボタンを押し、「許可」を選択してください。
11	インストール支援ツールのダウンロードを行うための画面が表示されません。	Internet Explorer もしくは Microsoft Edge の IE モードで電子証明書発行サイトにアクセスしたと思われます。Microsoft Edge で再度電子証明書発行サイトにアクセスしてください。 Internet Explorer モードは画面上部の「…」>「Internet Explorer モードを終了する」から終了することができます。
12	「インストール支援ツールのダウンロード」をクリックしてもダウンロードフォルダにインストール支援ツールがありません。	以下いずれかの方法をお試しください。 1) ダウンロードの保存先を確認する <ol style="list-style-type: none"> ① Edge の右上にある縦の「…」をクリック ② 「設定」をクリック ③ 左側のメニュー「ダウンロード」をクリック ④ 右側の「場所」に表示されているフォルダがダウンロード先です そのフォルダに「InstallAssistantTool.exe」がないかご確認ください 2) Edge のバージョンを確認する Edge のバージョンが 90～93 の場合、ファイルダウンロードの仕様に変更され、添付ファイルなどのファイルダウンロードの際に「開く」と「名前をつけて保存」のポップアップが表示されなくなっています(バージョン 94 では改善済)。以下手順をお試しください。 <ol style="list-style-type: none"> ① Edge のバージョンを確認し 90～93 の場合はバージョンアップする ※Edge のバージョン確認方法はこちら ② 電子証明書インストール画面(1/3)で、キーボードの Ctrl と J を押すと、画面の右上にダウンロードが表示されるのでそこから再度ダウンロードする 3) Windows の設定を確認する <ol style="list-style-type: none"> ① PC の左下にある Windows マークを右クリック→「アプリと機能」を開く ② 左のメニュー「アプリと機能」を選択、右側の「アプリを入手する場所の選択」で「場所を選ばない」を選択する ※「場所を選ばない」の表示がない場合は、管理者権限でない可能性があります ③ Edge を再起動し再度ダウンロードを試す 4) 上記いずれでも解消しない場合は、セキュリティレベルの設定による可能性が高いため、 代理店内のシステム管理者様へご確認ください。

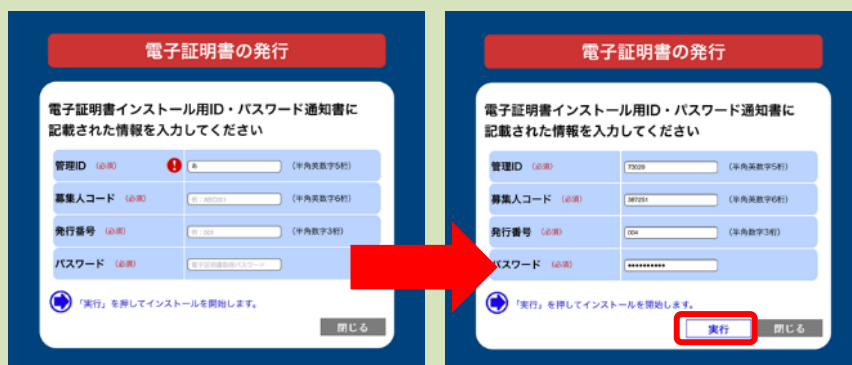
[目次へ戻る](#)

<p>13</p>	<p>インストール支援ツールのダウンロードで「名前をつけて保存」が表示されず、「開く」を押すと「インストールしようとしているアプリは Microsoft 検証済アプリではありません」と表示されます。</p>	<p>Windows11 では、アプリの入手先を Microsoft Store に制限でき、設定によりアプリの入手先の推奨画面を表示しています。以下のいずれかの方法をお試しください。</p> <p>1) 画面に「インストールする」のボタンが表示されている場合 画面上にあるボタンからインストールできます。</p>  <p>2) 画面に「インストールする」のボタンが表示されていない場合</p> <ol style="list-style-type: none"> ① PC の左下にある Windows マークを右クリック→「アプリと機能」を開く ② 左のメニュー「アプリと機能」を選択、右側の「アプリを入手する場所の選択」で「場所を選ばない」を選択する ※「場所を選ばない」の表示がない場合は、管理者権限でない可能性があります ③ Edge を再起動し再度ダウンロードを試す
-----------	---	--

[目次へ戻る](#)

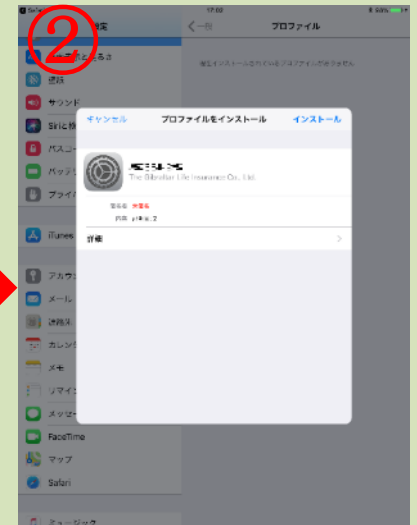
電子証明書に関する FAQ (iPad)

No	質問内容	原因・対処方法
1	電子証明書がインストールできません。	<p>◆ステータスコード: R100 が表示された場合</p> <p>サポートしていないブラウザをお使いの可能性があります。 iPad では、Safari のみサポートしています。 他のブラウザ (Firefox、Chrome、Opera など) では電子証明書をインストールできませんのでご注意ください。</p> <p>◆「インストールするための設定が必要です。こちらを確認し、設定をお願いします。」と表示された場合</p> <p>スクリプト (画面の描画や画面への操作によって動く簡易的なプログラム) が無効になっていると表示されるメッセージです。電子証明書をインストールするためには、ブラウザ上でスクリプトを有効にする設定をしていただく必要があります。 iPad でスクリプトを有効にする設定は こちら をご確認ください、設定をお願いします。スクリプトとは、簡易的なプログラムのことです。</p> <p>◆「実行」ボタンが表示されない場合</p> <p>◆入力フォームの ! が消えない場合</p> <p>◆「○つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」と表示された場合</p> <p>入力フォームに入力した値に不適切な文字が含まれている場合に、「○つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」というメッセージと、! が表示されます。 ! が表示された入力項目に対して、「磐石 navi ユーザ ID・パスワード及び電子証明書インストール用 ID・パスワード 通知書」を確認してもう一度入力してください。</p> <p>また、! が出ている状態で、ほかの入力項目に入力しようとするときに「○つのフィールドへの入力に、誤りがあります。」というメッセージが毎回表示されます。</p>



2 電子証明書発行や更新画面で、「実行」または「更新」ボタンを押したのに「プロファイルをインストール」のポップアップ画面が表示されませんでした。

電子証明書のインストールが失敗しています。



この場合は、①の画面の「再インストール」ボタンを押していただき、もう一度インストールを行ってください。電子証明書更新の場合も同様で、画面中にある「再インストール」ボタンを押してください。

発行または更新が失敗した状態で、①の画面を閉じてしまった場合は、電子証明書発行または更新に失敗した旨を、**ジブラルタ生命 代理店デスク**までご連絡ください。

3 OS のアップデートや iPad の初期化をしたら、電子証明書がなくなりました。

インストールしていた電子証明書が削除される場合があります。

この場合、電子証明書を再度発行する必要がありますので **ジブラルタ生命 代理店デスク**にご連絡ください。

4 電子証明書を選択する画面の中に、自分の ID の電子証明書がありません。

iPad にインストールした電子証明書は、**有効期限が切れると自動的に削除されます。**

この場合、電子証明書を発行する必要がありますので **ジブラルタ生命 代理店デスク**にご連絡ください。

また、iPad で磐石 navi をお使いいただく場合は、1 台につき 1 枚の電子証明書でご利用ください。複数人で iPad を共有しないようお願いいたします。

5 違う iPad で磐石 navi を使う場合はどうすればよいですか。

現在使用している iPad は使わず、今後別の iPad でのみ磐石 navi を使用する場合は、電子証明書の入れ替えを行いますので、**ジブラルタ生命 代理店デスク**にご依頼ください。

複数の iPad で磐石 navi を使用する場合は、電子証明書の追加発行が必要となりますので、貴店の代理店業務管理責任者様までご依頼ください。

6	ステータスコードが表示されました。	<p>電子証明書がインストールできない場合に、ステータスコードが表示される場合があります。以下に代表的なものを記載します。</p> <table border="1" data-bbox="635 190 1513 1541"> <thead> <tr> <th data-bbox="635 190 783 286">ステータスコード</th> <th data-bbox="783 190 1066 286">エラー理由</th> <th data-bbox="1066 190 1513 286">対処方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="635 286 783 479">R001</td> <td data-bbox="783 286 1066 479">既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。</td> <td data-bbox="1066 286 1513 479">既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 479 783 622">R201</td> <td data-bbox="783 479 1066 622">電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している</td> <td data-bbox="1066 479 1513 770" rowspan="2">ステータスコードを控えていただき、ジブラルタ生命 代理店デスクにご連絡ください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 622 783 770">R202</td> <td data-bbox="783 622 1066 770">電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 770 783 869">R203</td> <td data-bbox="783 770 1066 869">電子証明書発行用パスワードを間違えている</td> <td data-bbox="1066 770 1513 869">通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 869 783 1012">R204</td> <td data-bbox="783 869 1066 1012">電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。</td> <td data-bbox="1066 869 1513 1012">通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1012 783 1155">R301</td> <td data-bbox="783 1012 1066 1155">電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない</td> <td data-bbox="1066 1012 1513 1155">更新処理は、磐石 navi にログインしてからお試しください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1155 783 1397">R302</td> <td data-bbox="783 1155 1066 1397">磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている</td> <td data-bbox="1066 1155 1513 1397">キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※iPad のキャッシュクリア方法はこちら</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1397 783 1541">R303</td> <td data-bbox="783 1397 1066 1541">電子証明書を更新することができない</td> <td data-bbox="1066 1397 1513 1541">更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。</td> </tr> </tbody> </table>	ステータスコード	エラー理由	対処方法	R001	既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。	既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。	R201	電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。	R202	電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている	R203	電子証明書発行用パスワードを間違えている	通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。	R204	電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。	通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。	R301	電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない	更新処理は、磐石 navi にログインしてからお試しください。	R302	磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている	キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※iPad のキャッシュクリア方法は こちら	R303	電子証明書を更新することができない	更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。
ステータスコード	エラー理由	対処方法																										
R001	既にインストール済み。もしくは電子証明書のライセンスを持っていない。	既にインストール済みかどうかを確認するには、「電子証明書の番号確認方法」にて電子証明書がインストールされているかを確認ください。																										
R201	電子証明書発行用パスワードの発行より 60 日以上経過している	ステータスコードを控えていただき、 ジブラルタ生命 代理店デスク にご連絡ください。																										
R202	電子証明書発行用パスワードを 3 回以上間違えたためロックされている																											
R203	電子証明書発行用パスワードを間違えている	通知書に記載されているパスワードを確認してもう一度入力してください。																										
R204	電子証明書発行用の管理 ID、募集人コード、発行番号を間違えている。	通知書に記載されている内容を確認してもう一度入力してください。																										
R301	電子証明書の更新時に磐石 navi にログインしていない	更新処理は、磐石 navi にログインしてからお試しください。																										
R302	磐石 navi ログイン時に提示した電子証明書か、「更新」ボタンを押した後の電子証明書を間違えている	キャッシュをクリアした後に、磐石 navi にログインしてください。電子証明書の更新手順をご確認いただき、電子証明書を更新してください。 ※iPad のキャッシュクリア方法は こちら																										
R303	電子証明書を更新することができない	更新可能期間ではないか、既に更新済みであるため、更新は不要です。そのまま磐石 navi をご使用ください。																										
7	電子証明書のインストール方法が知りたいです。	電子証明書をインストールする手順は、 こちら の電子証明書導入手順をご確認ください。																										
8	電子証明書がちゃんとインストールされているか確認したいです。	こちら から対応方法をご確認ください。																										
9	インストールした電子証明書の有効期限が近づいたので電子証明書を更新したいのですが、更新のしかたが分かりません。	電子証明書を更新する手順は、 こちら の電子証明書更新手順をご確認ください。																										

10	前回インストールした電子証明書と発行者が違うのですが、何か違いがあるのですか。	システムが新しくなったことに伴い、発行者が変わりました。 2018年5月14日以降に電子証明書を発行、または更新した電子証明書の発行者は「Gibraltar Life Root CA - G2」になります。
----	---	--

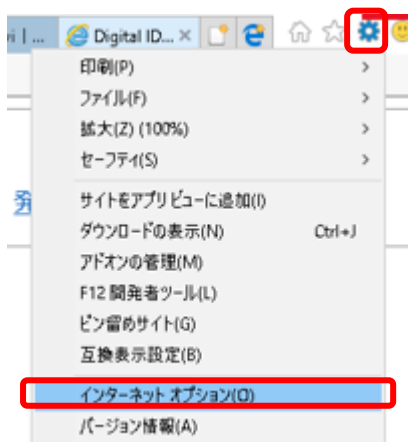
[目次へ戻る](#)

Windows でスクリプトを有効にする方法

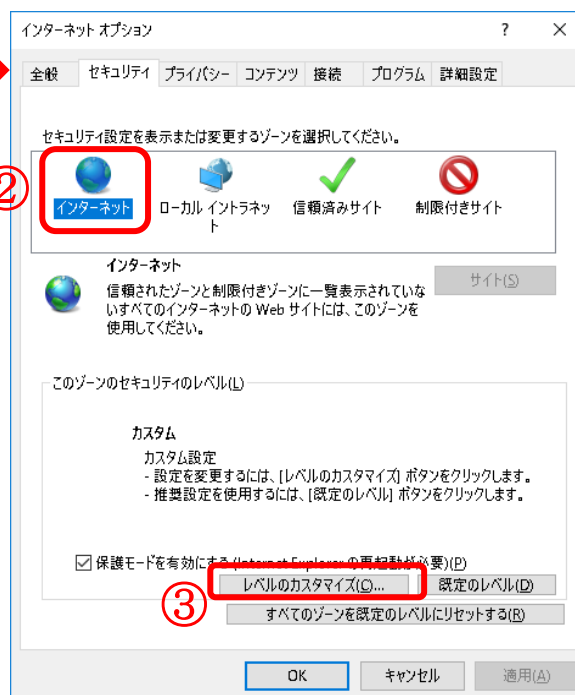
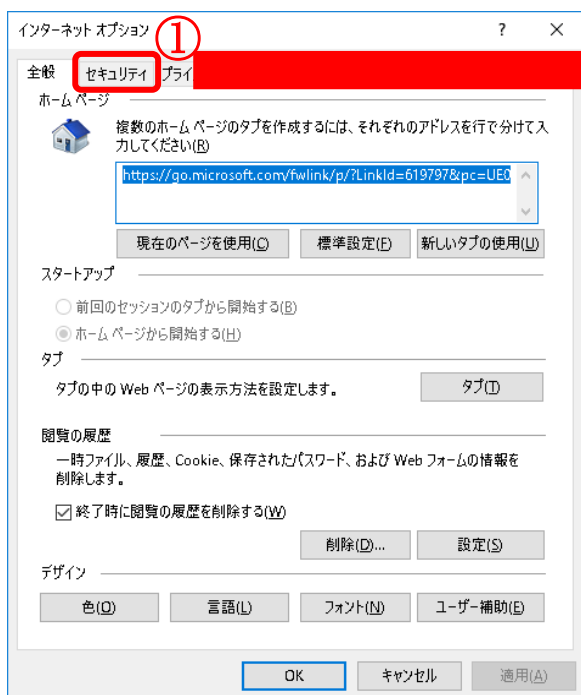
以下の手順にて例示する画面は **Internet Explorer11** です。

※Internet Explorer のバージョンの確認方法は[こちら](#)を参照ください。

1. Internet Explorer 上段の「歯車マーク」より「インターネットオプション」を選択します。

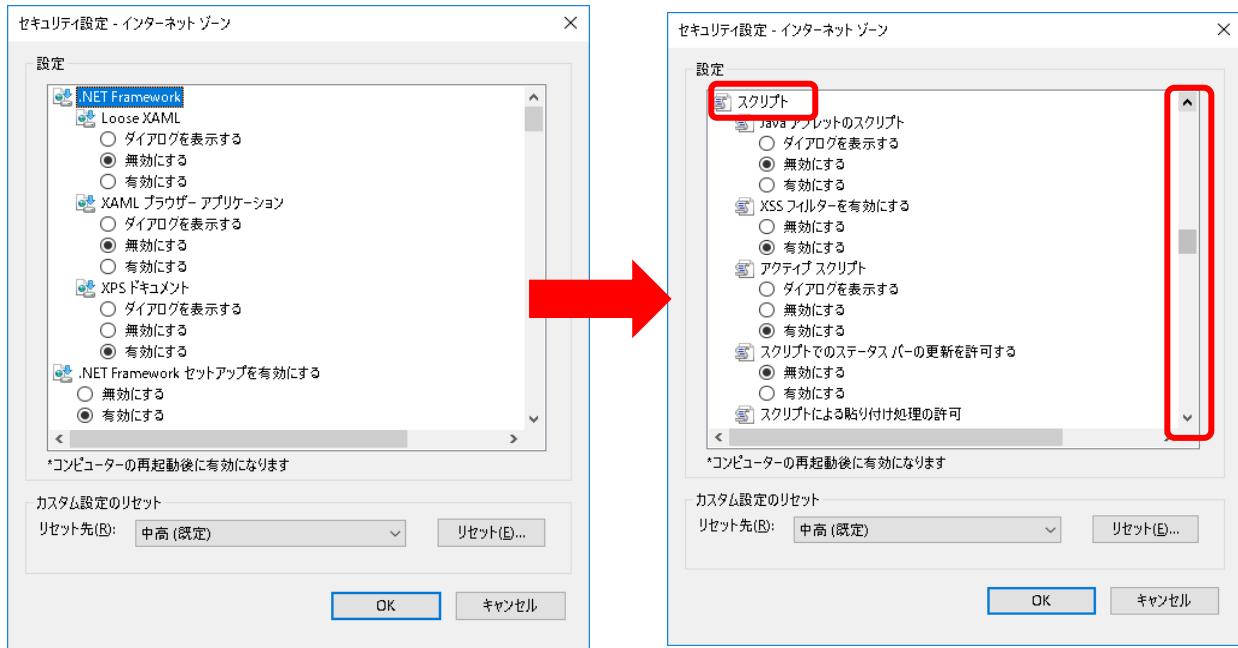


2. インターネットオプションの画面が開きます。
「セキュリティ」タブの「インターネット」を選択し、「レベルのカスタマイズ」ボタンを押します。

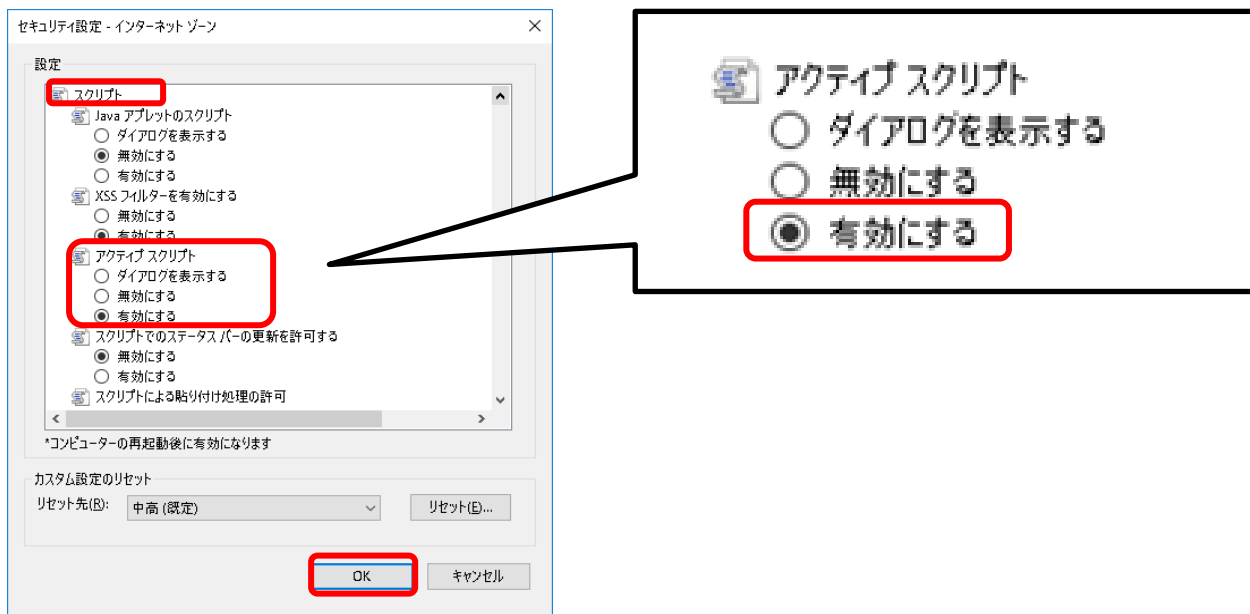


3. 「セキュリティ設定-インターネットゾーン」画面が表示されます。

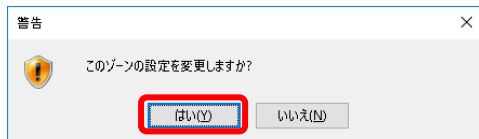
「スクリプト」の設定項目部分までスクロールします。



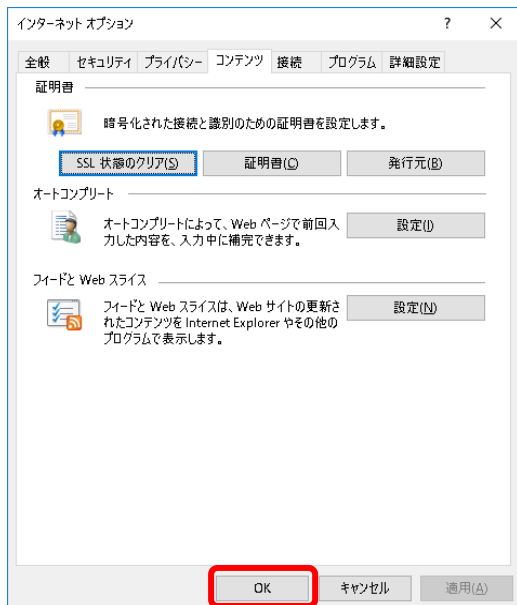
4. 「スクリプト」の項目を下記のように設定し、「OK」ボタンを押します。下記の設定になっている方は、設定は不要ですので、なにもせずにそのまま「キャンセル」を押してください。



5. 「警告」画面が表示されたら「はい」ボタンを押します。



6. 「インターネットオプション」画面で「OK」を押します。



7. 以上で設定は完了です。設定を反映させるために、ページを更新する必要があります。Internet Explorer の「更新」ボタンを押してください。



[目次へ戻る](#)

iPad でスクリプトを有効にする方法

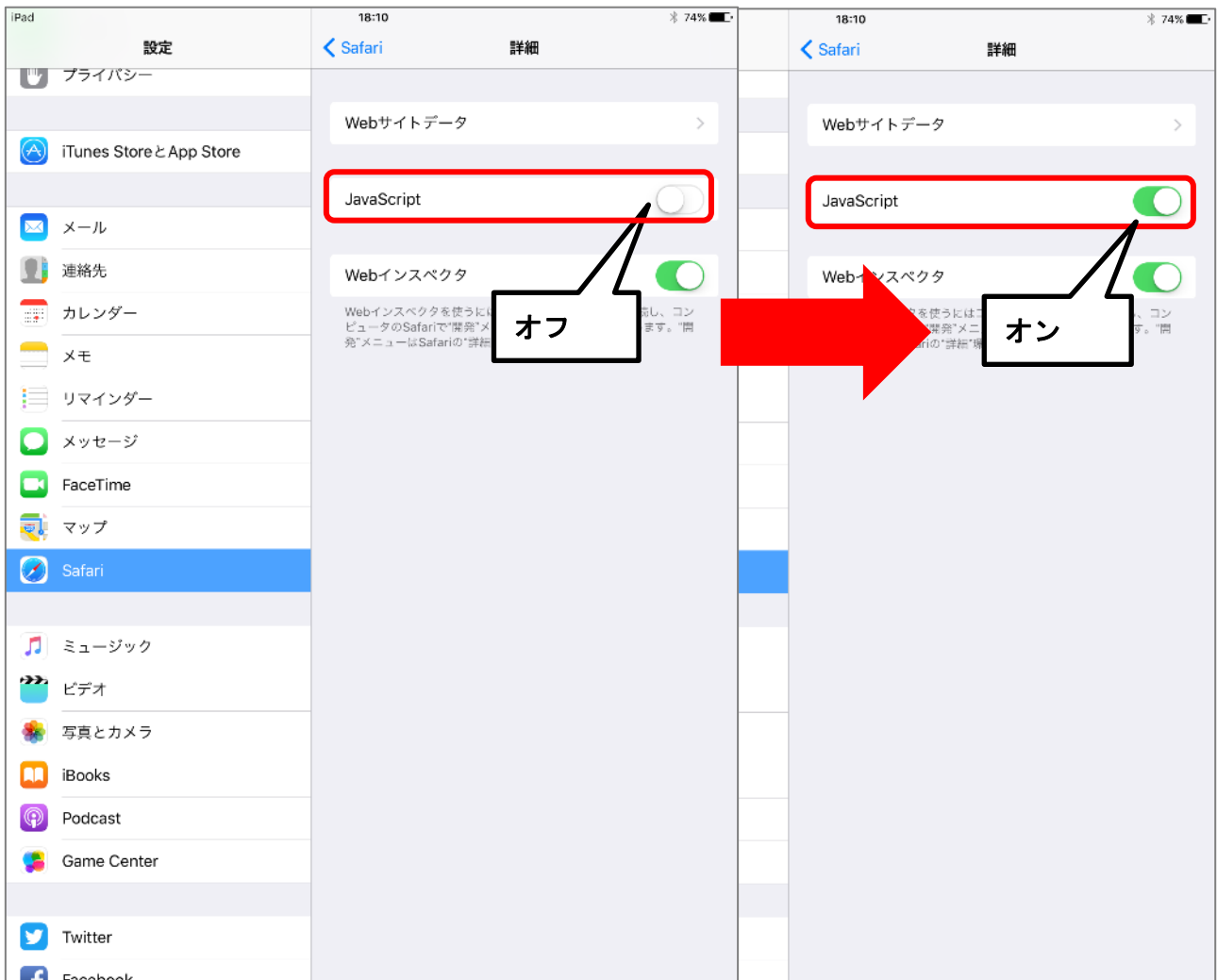
以下の手順にて例示する画面はバージョン 11.2.5 です。お使いのバージョンにより画面や動作が異なる場合がございます。

1. ホーム画面の「設定」を押し、設定画面を開きます。
「Safari」を押しします。
「Safari」の設定項目が表示されるので、「詳細」を押しします。



2. 下記の画面が表示されます。

「JavaScript」をオンにします。下記の設定になっている方は、設定は不要ですので、なにもせずにそのまま設定を閉じてください。



3. 以上で設定は完了です。設定を反映させるために、ページを更新する必要があります。Safariの「更新」ボタンを押してください。



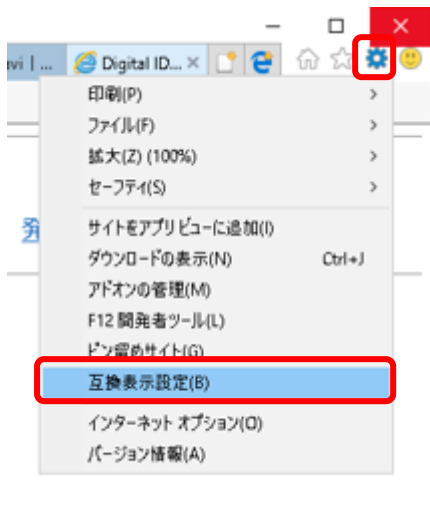
[目次へ戻る](#)

互換表示設定を外す方法

以下の手順にて例示する画面は **Internet Explorer11** です。

※Internet Explorer のバージョンの確認方法は[こちら](#)を参照ください。

1. Internet Explorer 上段の「歯車マーク」より「互換表示設定」を選択します。



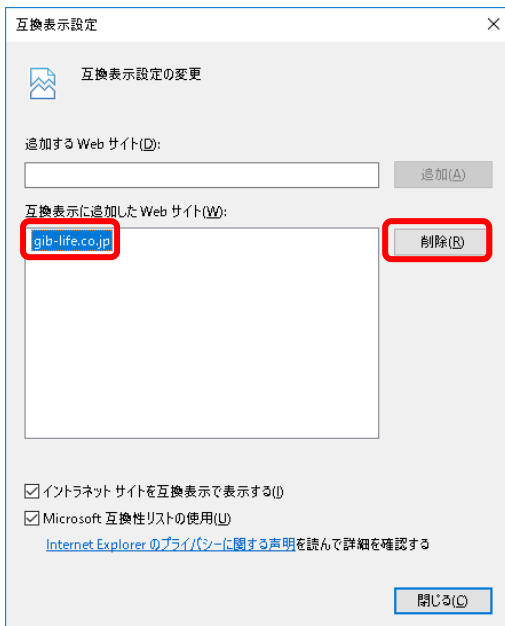
2. 「互換表示設定」画面が表示されます。

「互換表示に追加した Web サイト」に「gib-life.co.jp」がない場合は、設定は不要ですのでなにもせずそのまま「閉じる」ボタンを押します。

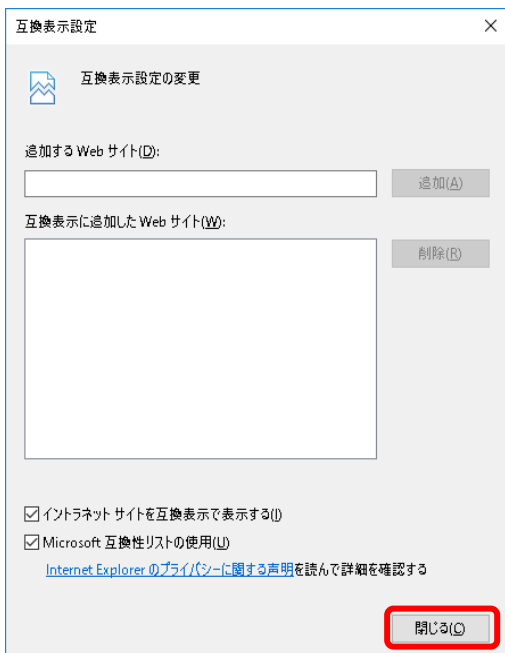


この中に「**gib-life.co.jp**」が入っていないことを確認してください。

3. 「gib-life.co.jp」がある場合は、「gib-life.co.jp」を選択し、「削除」ボタンを押します。



4. 「閉じる」ボタンを押します。



5. 「閉じる」ボタンを押してください。再度 Internet Explorer で磐石 navi から「電子証明書発行」画面にアクセスし、お試しください。

[目次へ戻る](#)