

貸金控除事務支援システム FAQ

第 2.0 版 (2024 年 5 月 7 日)

目次

第 1 章 貸金控除事務支援システム基本事項	1
1. サービス内容.....	1
Q 1 サービス内容.....	1
2. 利用時間.....	1
Q 1 ご利用時間.....	1
Q 2 ご利用のポイント・ご注意点等.....	1
3. マニュアル照会	1
Q 1 マニュアルの照会はどこから行えますか。.....	1
4. 利用形態.....	1
Q 1 入金グループの単位はどのようになっていますか。.....	1
Q 2 取引形態はどこでわかりますか。.....	1
5. 組合員情報照会	2
Q 1 組合員情報の追加、変更、解除はどのようにすれば行えますか。.....	2
第 2 章 お申込み・ブラウザ設定・初期登録	3
1. お申込み.....	3
Q 1 申込み手続きはどうすればよろしいですか。.....	3
Q 2 現在 WEB 更新の利用をしていませんが、WEB 更新の利用をしたいです。必要な手続きを教えてください。.....	3
Q 3 申込みから利用開始までにどれくらいの日数がかかりますか。.....	3
Q 4 利用手数料はかかりますか。.....	3
Q 5 複数人での利用は可能ですか。.....	3
2. ブラウザの設定	3
Q 1 Microsoft Edge(IE モード)の設定方法を教えてください。.....	3
Q 2 Microsoft Edge の IE モードを利用していましたが、通常モードへの設定変更方法について教えてください。.....	3
Q 3 利用パソコンの初期設定（JavaScript／Cookie／ポップアップブロック／オートコンプリート／ダウンロードの設定および信頼済みサイトの登録）方法を教えてください。.....	4
Q 4 Microsoft Edge（通常モード）における「ブラウザの設定」を行いましたが、電子証明書の発行ができない、または電子証明書をインストールしてもログインができません。.....	4
Q 5 初回ログイン時に「有効な電子証明書がありません」とメッセージが出力され、電子証明書を発行しようとする「すでに発行済みです」とメッセージが出力されてしまいます。.....	5
3. 初期登録.....	5
Q 1 ユーザーID、パスワードの登録可能文字はどのようになっていますか。.....	5
Q 2 ご利用開始のお知らせを紛失しました。再発行できますか。.....	5
Q 3 1 台のパソコンを複数ユーザーで利用することは出来ますか。.....	5
4. リプレース（2024 年 5 月 7 日）後のログイン	6

Q 1	リプレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されましたが、パスワードを変更しなければいけないのでしょうか。.....	6
Q 2	リプレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されたため、新たな設定条件のパスワード（半角英大・小文字、数字、記号の4種必須の8~12桁）を入力しましたが、「パスワードは半角英数字混在で入力してください。」と表示されました。旧条件のパスワードを入力しても「パスワードは半角英大文字、英小文字、数字、記号混在で入力してください。」と表示されました。.....	6
Q 3	リプレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されたため、新たなパスワードを入力しましたが、変更ボタンを押下しても画面遷移せず、エラーメッセージも出ません。.....	6
Q 4	リプレース後初めてログインしましたが、インフォメーション画面のメニュー部分が表示されていません。.....	7
Q 5	リプレース後初めてログインしましたが、エンターキーを押下してもカーソルが移動しません。.....	7
第3章 利用環境・セキュリティ		8
1.	利用環境.....	8
Q 1	携帯電話・スマートフォンでも利用できますか。.....	8
Q 2	パソコンの機種や OS、ブラウザソフトの指定はありますか。.....	8
Q 3	社内 LAN（Wi-fi 環境含む）経由でも利用はできますか。.....	8
Q 4	複数のユーザーで同一のメールアドレスを登録しても良いですか。.....	8
2.	セキュリティ.....	8
Q 1	どんなセキュリティ対策をしていますか。.....	8
Q 2	ユーザ(利用者)ごとに権限設定できますか。.....	8
第4章 ユーザー情報の変更		9
1.	パスワードの変更.....	9
Q 1	パスワードの変更はどこから行えますか。.....	9
Q 2	パスワードの設定ルールはどのようになっていますか。.....	9
Q 3	パスワードの有効期限は何日ですか。.....	9
Q 4	同じパスワードを設定できますか。.....	9
2.	マスターユーザーのユーザー名（担当者変更ではない）・メールアドレスの変更.....	9
Q 1	マスターユーザーの変更はどこから行えますか。.....	9
3.	一般ユーザーの追加・照会・変更・削除.....	9
Q 1	一般ユーザーの変更はどこから行えますか。.....	9
第5章 ユーザーID・パスワード・契約番号の失念		10
Q 1	マスターユーザーの ID・パスワードを失念しました。初期化はどのようにすればできますか。.....	10
Q 2	一般ユーザーの ID・パスワードを失念しました。初期化はどのようにすればできますか。.....	10
Q 3	ユーザーIDを確認したい。.....	10
Q 4	初期パスワードを失念しました。初期パスワードの照会は可能ですか。.....	10
Q 5	契約番号を失念しました。照会はどのようにすればできますか。.....	11
Q 6	「現在閉塞中のためログインできません。」というメッセージが出力されログインができません。.....	11

Q 7	マスターユーザーを変更したいのですが、手続き方法を教えてください。……………	11
Q 8	申請している初期パスワードを入力しましたが、「パスワードが正しくありません」と表示されました。……………	11
第 6 章 電子証明書 ……………		
Q 1	「電子証明書」とはなんですか。……………	12
Q 2	「電子証明書」は、複数ユーザーで共有できますか。……………	12
Q 3	複数のユーザーが、同じパソコンに電子証明書をインストールすることはできますか。……………	12
Q 4	「電子証明書」に有効期限はありますか。……………	12
Q 5	「電子証明書」の有効期限を確認したい。……………	12
Q 6	「電子証明書」の有効期限が切れてしまい、ログインができません。……………	12
Q 7	認証コードが届きません。……………	12
Q 8	〔電子証明書発行〕 ボタンをクリックするとログイン画面に戻ってしまいます。……………	13
Q 9	電子証明書を誤って削除したためログインできません。……………	14
Q 10	電子証明書の選択画面から先に進みません。……………	14
Q 11	電子証明書選択画面に特定ユーザーの電子証明書が表示されない。……………	14
Q 12	電子証明書をダウンロードしたがインポートを行う前、またはインポート途中で閉じてしまいました。……………	15
Q 13	「証明書のインポートウィザード」の途中で「秘密キーのパスワードを入力してください」と出てきますが、秘密キーとは何ですか。……………	15
Q 14	電子証明書発行（更新）後、「正しくインポートされました。」とポップアップが表示されたがログインできません（電子証明書選択画面が出ません）。……………	15
Q 15	「電子証明書」の有効期限が切れたので電子証明書の発行（更新）を行ったが、ログイン時に「電子証明書エラー 有効な電子証明書が存在しないためログインできません。ログイン画面に戻り電子証明書を発行して下さい。サービスを終了するにはブラウザの閉じる[×]ボタンを押して下さい。」と表示されログインできません。……………	15
Q 16	電子証明書が繰り返し表示される。……………	16
第 7 章 インフォメーション画面 ……………		
Q 1	日付の整合性がおかしい。……………	17
Q 2	入金グループ選択が表示されない。……………	17
Q 3	労金控除事務（賃控元帳事務）における 1 契約単位（会員）あたりの入金グループは何個まで保有できますか。……………	17
第 8 章 労金控除事務 基本事項 ……………		
Q 1	サービス内容（利用できる機能）を教えてください。……………	18
Q 2	事務手続きの流れ（時限等）を教えてください。……………	18
1.	労金控除明細照会……………	18
Q 1	労金控除明細の照会の方法を教えてください。……………	18
2.	労金控除明細変更……………	18
Q 1	既に登録がある組合員に対して労金控除明細を追加する方法を教えてください。……………	18

Q 2 労金控除明細の控除金額の変更方法を教えてください。.....	18
Q 3 労金控除明細の解除の方法を教えてください。.....	18
Q 4 労金控除明細の控除金額変更の取消方法を教えてください。（承認ワークフロー機能）	18
Q 5 新規組合員に対する労金控除明細の新規登録方法を教えてください。.....	19
Q 6 労金控除明細の更新（登録・変更・解除）はいつまでに行えばよいですか。.....	19
Q 7 控除明細の登録（変更・解除）を行いました、破棄されたとメールが届きました。.....	19
3. 労金控除明細更新履歴照会	19
Q 1 労金控除明細更新履歴の照会方法を教えてください。.....	19
4. 労金控除明細承認管理.....	19
Q 1 労金控除明細の登録・変更・解除が行われた場合の承認、否認方法を教えてください。.....	19
Q 2 会員承認状況一覧照会画面で [印刷] ボタンを押下しましたが、ページが途中までしか印刷されません。.....	19
5. 労金控除依頼リスト出力.....	20
Q 1 「控除依頼リスト」「窓口扱い控除依頼内容変更リスト」「控除依頼明細エラーリスト」「控除依頼異動分リスト」の印刷方法を教えてください。.....	20
Q 2 今回の労金控除依頼リストはいつから閲覧できますか。.....	20
6. 労金控除依頼データエクスポート.....	20
Q 1 労金控除依頼リストのデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	20
7. データ発行日の変更	20
Q 1 控除依頼リストのデータ発行日を変更したい。.....	20
8. 企業宛控除依頼書出力.....	20
Q 1 企業宛控除依頼書の印刷方法を教えてください。.....	20
9. 企業宛控除依頼データエクスポート.....	20
Q 1 企業宛控除依頼書のデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	20
10. 労金控除明細中止設定	20
Q 1 控除不能となった場合はどうすればよいですか。（入金中止設定）	20
Q 2 労金控除明細の中止設定はいつまでに行えばよいですか。.....	21
11. まとめ入金確定.....	21
Q 1 控除結果を反映した労金控除明細を入金確定・送信する方法を教えてください。.....	21
Q 2 「まとめ入金確定・送信」はいつまでに行えばよいですか。.....	21
Q 3 「まとめ入金確定」の画面で [入金確定・送信] ボタンが押下できません。.....	21
12. まとめ入金 WEB 更新依頼明細出力	21
Q 1 まとめ入金 WEB 更新依頼明細書の印刷方法を教えてください。.....	21
Q 2 まとめ入金依頼書の内容に相違（齟齬）があった場合の対応方法を教えてください。.....	21
13. 労金控除結果リスト出力.....	22
Q 1 労金控除結果リストの印刷方法を教えてください。.....	22
Q 2 労金控除結果リストの内容に相違があった場合の対応方法を教えてください。.....	22
第9章 賃控元帳事務 基本事項	22

Q 1 サービス内容（利用できる機能）を教えてください。.....	22
Q 2 事務手続きの流れ（時限等）を教えてください。.....	22
1. 賃控元帳種目情報照会.....	22
Q 1 賃控元帳種目情報の照会方法を教えてください。.....	22
2. 賃控元帳明細照会.....	22
Q 1 賃控元帳明細の照会方法を教えてください。.....	22
3. 賃控元帳明細変更.....	22
Q 1 賃控元帳明細の変更方法を教えてください。.....	22
Q 2 賃控元帳明細の解除の方法を教えてください。.....	23
Q 3 賃控元帳明細の新規登録方法を教えてください。.....	23
4. 賃控元帳確認リスト出力.....	23
Q 1 賃控元帳確認リストの印刷方法を教えてください。.....	23
5. 賃控元帳明細更新履歴照会.....	23
Q 1 賃控元帳明細更新履歴の照会方法を教えてください。.....	23
6. 賃控元帳控除依頼リスト出力.....	23
Q 1 賃控元帳控除依頼リストの印刷方法を教えてください。.....	23
7. 賃控元帳控除依頼データエクスポート.....	23
Q 1 賃控元帳控除依頼リストのデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	23
8. 賃控元帳結果リスト出力.....	23
Q 1 賃控元帳結果リストの印刷方法を教えてください。.....	23
9. 賃控元帳明細一括更新.....	24
Q 1 賃控元帳明細の一括更新（控除金額・中止／休止設定・終了年月）の方法を教えてください。.....	24
10. 賃控元帳明細データエクスポート.....	24
Q 1 賃控元帳明細のデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	24
11. 賃控元帳明細データインポート.....	24
Q 1 賃控元帳明細を更新するためのデータ（CSV）を取り込む方法を教えてください。.....	24
第10章 一斉積立事務 基本事項.....	25
Q 1 サービス内容について教えてください。.....	25
Q 2 事務手続きの流れ（時限）について教えてください。.....	25
1. 一斉積立内訳明細照会.....	25
Q 1 一斉積立内訳明細の照会方法を教えてください。.....	25
2. 一斉積立内訳明細表出力.....	25
Q 1 一斉積立内訳明細の印刷方法を教えてください。.....	25
3. 一斉積立内訳明細データエクスポート.....	25
Q 1 一斉積立内訳明細のデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	25
第11章 財形貯蓄事務 基本事項.....	26
Q 1 財形貯蓄事務のサービス内容を教えてください。.....	26

Q 2 事務手続きの流れ（時限）を教えてください。.....	26
1. 財形積立明細照会	26
Q 1 財形積立明細の照会方法を教えてください。.....	26
Q 2 今回の財形積立明細はいつから閲覧できますか（いつ更新されますか）。.....	26
2. 財形アラーム明細照会	26
Q 1 財形アラーム明細の対象となる条件を教えてください。.....	26
Q 2 財形アラーム明細の照会方法を教えてください。.....	26
Q 3 財形アラーム明細となった場合の対応方法を教えてください。.....	26
3. 財形積立明細書出力/財形アラーム明細出力.....	26
Q 1 財形積立明細書/財形アラーム明細の印刷方法を教えてください。.....	26
Q 2 「財形貯蓄虹の預金お積立明細書」に記載のある入金日が、実際の入金日と相違しています が、訂正する必要がありますか。.....	26
4. 財形積立明細データエクスポート.....	26
Q 1 財形積立明細のデータ出力（CSV）方法を教えてください。.....	26
5. 財形積立明細変更（明細書作成有）	27
Q 1 財形積立明細の変更方法を教えてください。.....	27
Q 2 財形積立明細の中止設定はいつまでに行えばよいですか。.....	27
Q 3 「財形積立明細変更」の画面にある [変更] ボタンが押下できません。.....	27
6. 財形変更後明細送信（明細書作成有）	27
Q 1 財形変更後明細送信の操作方法を教えてください。.....	27
Q 2 いつまでに「預入明細書送信（財形変更後明細送信）」をすればよいですか。.....	27
Q 3 「財形変更後明細送信」の画面で [送信] ボタンが押下できません。.....	27
7. 財形積立明細変更履歴照会（明細書作成有）	27
Q 1 財形積立明細変更履歴の照会方法を教えてください。.....	27
第 1 2 章 システム管理機能	28
1. 契約ユーザー情報照会	28
Q 1 契約ユーザー情報で照会できる項目を教えてください。.....	28
2. 操作ログ照会	28
Q 1 操作ログ照会で確認できる内容を教えてください。.....	28
第 1 3 章 共通事項	29
Q 1 利用しているパソコンを変更したい。注意点があれば教えてください。.....	29
Q 2 貸金控除事務支援サービスにログインできません。.....	29
Q 3 「控除依頼リスト」、「財形積立明細書」等の P D F が表示（出力）できません。.....	30
Q 4 先月設定した IE モードが適用されなくなっているがなぜか。.....	31
Q 5 自動ログアウトになりました、作業途中の情報はどうなりますか。.....	31
Q 6 CSV を Excel に変換する方法を教えてください。.....	31
Q 7 CSV を Excel に変換後、「1.2345E+11」（指数表記）となるデータがあります。正しい値とし たいです。.....	31

Q 8 エクスポートした（保存した）データが見つかりません。.....	31
Q 9 通知メールが届きません。.....	31
付則	32
1. 用語集	32
2. 会員毎取引形態区分マトリクス.....	32
3. エラーコード一覧.....	32
4. 出力対象書類一覧	32

第1章 賃金控除事務支援システム基本事項

1. サービス内容

Q1 サービス内容

ろうきん賃金控除事務支援サービスは、会員で管理する組合員の賃金控除事務（労金控除事務・賃金控除元帳事務）に関する取引金額の照会・変更手続き、および財形貯蓄・一斉積立の各種明細の照会・帳票出力を会員・事業主がインターネット経由で直接行うことが可能な団体向けサービスです。

当サービス導入以前は「控除依頼リスト」等を紙でご提供していましたが、インターネット経由でのご提供とさせていただきますことで、迅速、確実に受取ることが可能です。また、電子データとしての保管も出来るため、ペーパーレス化やデータ検索等における作業軽減が図られます。

2. 利用時間

Q1 ご利用時間

月～金曜日の 8:00～20:00 です。

Q2 ご利用のポイント・ご注意点等

- ①1月1日～1月3日、5月3日～5月5日、12月31日はご利用いただけません。
- ②土曜、日曜、祝日、振替休日はご利用いただけません。
- ③サービス追加等によるメンテナンス時、およびあらかじめ通知する時間帯（システムの更新・メンテナンス等により一時的にサービスを休止することがありますので、あらかじめご了承ください）。

3. マニュアル照会

Q1 マニュアルの照会はどこから行えますか。

操作マニュアルおよび使用帳票は当システムにログインのうえ、システム内の「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」によりご覧いただけます（ダウンロードも可能です）。

4. 利用形態

Q1 入金グループの単位はどのようになっていますか。

会員・企業の集金単位で管理されており、「メニュー⇒共通機能⇒契約会員一覧照会」にて照会可能です。

Q2 取引形態はどこでわかりますか。

賃金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒契約会員一覧照会」より詳細表示いただいた契約会員情報照会の【取引形態】にてご確認ください。

5. 組合員情報照会

Q 1 組合員情報の追加、変更、解除はどのようにすれば行えますか。

ご契約内容にもよりますが、労金控除事務については「メニュー⇒労金控除事務⇒労金控除明細照会」より各個人の労金控除明細の新規登録、控除金額の変更、解除（控除終了）をいただけます。

財形貯蓄事務では明細書作成機能ありでお申込の場合、「メニュー⇒財形貯蓄事務⇒財形積立明細変更」より新規登録、積立金額の変更、積立休止・終了、解約、今回積立中止登録が可能です。

一斉積立事務では「メニュー⇒一斉積立事務⇒一斉積立内訳明細照会」より登録内容の照会が可能です。

第2章 お申込み・ブラウザ設定・初期登録

1. お申込み

Q 1 お申込み手続きはどのようにすればよろしいですか。

ご利用申込書（※）の提出が必要となりますのでお取引店へご相談ください。

※「ろうきん貸金控除事務支援サービス利用申込書」、「ろうきん貸金控除事務支援サービス初期パスワード届出書」、「まとめ入金給与控除内容登録依頼書」

Q 2 現在 WEB 更新の利用をしていますが、WEB 更新の利用をしたいです。必要な手続きを教えてください。

貸金控除事務支援サービスより「ろうきん貸金控除事務支援サービス利用申込書(会員向け) (帳票コード 54BG0040)」をダウンロードいただき、「変更」でお取引店へご提出をお願いします。

Q 3 お申込みから利用開始までにどれくらいの日数がかかりますか。

控除スケジュールによりますが、お申込みから2週間～1ヵ月程度のお時間をいただきます。登録完了後に「ご利用開始（変更）のお知らせ」を交付いたします。

Q 4 利用手数料はかかりますか。

手数料は無料です。

Q 5 複数人での利用は可能ですか。

マスターユーザー（管理者）1名のほか一般ユーザーを最大10名まで登録・利用可能です。

2. ブラウザの設定

Q 1 Microsoft Edge(IEモード)の設定方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【導入手順書】「Microsoft_Edge_IEモード設定手順」）

Q 2 Microsoft Edge の IE モードを利用していましたが、通常モードへの設定変更方法について教えてください。

<Microsoft Edge から IE モードを設定した場合>

①「Microsoft Edge」を開き、画面右上にある「…」アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から「設定」をクリックします。「設定」ページが開いたら、メニューの「既定のブラウザ」を選択し、「Internet Explorer モードページ」から貸金控除事務支援サービスの URL(<https://www.cjs-rokin.jp>)の右側にあるごみ箱マークを押下します。

②貸金控除事務支援システム操作マニュアル【共通編】(別紙 1)ブラウザの設定（※）の【Microsoft Edge の場合】を行います。

<Windows の設定ツール グループポリシーから IE モードを設定した場合>

* 賃金控除事務支援システム操作マニュアル【導入手順書】Microsoft_Edge_IE モード設定手順のグループポリシー編集で「有効」にした設定を「未構成」に設定し直します。具体的には以下のとおりです。なお、当設定を行うとグループポリシーより IE モード利用とした他サイトも一括で通常モードになりますことをご了承ください。

①グループポリシーエディターから「コンピューターの構成⇒管理用テンプレート⇒Microsoft Edge」を選択します。ポリシーの一覧（見出し部分の「設定」をクリックすると 50 音順に並べ替えることができます。）から「エンタープライズモードサイトリストマネージャーのツールへのアクセスを許可する」「Internet Explorer 統合を構成する」「エンタープライズモードサイトリストを構成する」をいずれも未構成に設定し、[OK] ボタンをクリックします。

②Microsoft Edge を立ち上げ、アドレスバーに以下の URL を入力し「Microsoft Edge の互換性」ページにアクセスします。

【入力する URL】 edge://compat/sitelistmanager

③「エンタープライズモードサイトリスト」を選択し、[強制的に更新] を押下で通常モードになります。

④サイトリスト格納フォルダに作成した XML ファイルおよびフォルダは必要ないため削除してください。

⑤賃金控除事務支援システム操作マニュアル【共通編】(別紙 1)ブラウザの設定の【 Microsoft Edge の場合】を行います。Windows の設定ツール グループポリシーからの IE モード設定は案内していないため、発生しない想定。

Q 3 利用パソコンの初期設定（JavaScript／Cookie／ポップアップブロック／オートコンプリート／ダウンロードの設定および信頼済みサイトの登録）方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【共通編】(別紙 1) ブラウザの設定）

Q 4 Microsoft Edge（通常モード）における「ブラウザの設定」を行いましたが、電子証明書の発行ができない、または電子証明書をインストールしてもログインができません。

①賃金控除事務支援システム操作マニュアル【共通編】(別紙 1)ブラウザの設定（※ 1）のとおりブラウザの設定がされているか確認してください（オペレーターがマニュアルに沿って確認）。

※ 1 ご利用マニュアル「初期登録・ユーザー管理・電子証明書」のとおりブラウザの設定がされているか確認。

②（電子証明書インストール後のログイン不可であれば）Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「証明書」押下、「個人」タブに該当の電子証明書（ユーザー ID/有効期限/発行者 Rokin-KW CA）があるか確認してください。（ない場合は第 6 章 Q 1 1 参照）

③上記にてマニュアル通りにブラウザを設定していること、（電子証明書インストール後のログイン不可であれば）電子証明書がインストールされていることを確認しても解消しない場合

・お勤め先のセキュリティ等により、電子証明書の発行やログインに制限がある可能性があります。お勤め先のセキュリティ等に関しては、システム管理者等へご確認ください。

・第13章Q2のとおりブラウザ、OSのキャッシュ・履歴クリア、各種設定を確認してください。

・Microsoft Edge（通常モード）でご利用できない場合、Microsoft Edge(IEモード)であればご利用できる場合があります。

IEモードでのご利用時は金庫HPまたは（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより操作マニュアル【導入手順書】「Microsoft_Edge_IEモード設定手順」に沿って設定のうえ、再度、電子証明書発行やログインをお試ください。

Q5 初回ログイン時に「有効な電子証明書がありません」とメッセージが出力され、電子証明書を発行しようとする「すでに発行済みです」とメッセージが出力されてしまいます。

※第6章Q11参照

3. 初期登録

Q1 ユーザーID、パスワードの登録可能文字はどのようになっていますか。

ユーザーIDは半角英数字混在で6～12桁となります。

ログインパスワードは半角英大・小文字、数字、記号の4種必須で8～12桁となります。

なお、初期登録およびマスターユーザーのログインパスワード失念等によるマスターユーザー再登録時に使用する初期パスワードは半角英大・小文字、数字、記号の4種必須で8桁となります。

2024年5月7日より、セキュリティ強化のため初期パスワードの桁数が6→8桁に変更となりました。

ご契約時にお届けいただいた初期パスワードが6桁の場合は、末尾に「r@（英小文字のアル、@マーク）」を付加してご利用ください。

Q2 ご利用開始のお知らせを紛失しました。再発行できますか。

「ご利用開始のお知らせ」に記載されているご契約番号のご失念は所定のお手続きが必要となりますので、金庫HPまたは（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※1）をダウンロード（※2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※1 ログインID/パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード54BG0060）

※2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※1参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

Q3 1台のパソコンを複数ユーザーで利用することは出来ますか。

複数のユーザーが1台のパソコンを利用することは可能です。（アカウント、メールアドレス等はセキュリティ確保の観点からユーザー毎に登録されることをお勧めします）

4. リブレース（2024年5月7日）後のログイン

Q 1 リブレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されましたが、パスワードを変更しなければいけないのでしょうか。

2024年5月7日よりセキュリティ強化対策としてパスワードの設定条件を複雑化したため、新しい条件（半角英大・小文字、数字、記号の4種必須の8～12桁）での変更が必要です。

なお、パスワード変更の前にキャッシュクリア操作を実施してください。キャッシュクリアせずにご利用された場合、新しい条件を満たすパスワードが設定できない、ボタンが押せない等の事象が発生する場合があります。

< Edge のキャッシュクリア方法 >

①「Microsoft Edge」を開き（開いたページが賃金控除事務支援サービスでなくても問題ありません。）、画面右上の「…」アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から「設定」をクリックします。

②「プライバシー、検索、サービス」をクリックします。

③「閲覧データをクリア」の「クリアするデータの選択」ボタンをクリックします。

④「閲覧データをクリア」ウィンドウが表示されますので、「時間の範囲」で「すべての期間」を選択のうえ、「キャッシュされた画像とファイル」のみを選択し、「今すぐクリア」をクリックしてキャッシュを削除します。

< IE モードのキャッシュクリア方法 >

①「Microsoft Edge」を開き（開いたページが賃金控除事務支援サービスでなくても問題ありません。）、画面右上の「…」アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から「設定」をクリックします。

②「プライバシー、検索、サービス」をクリックします。

③「Internet Explorer 閲覧データをクリアする」の「クリアするデータの選択」ボタンをクリックします※。

④「閲覧の履歴の削除」ウィンドウが表示されますので、「インターネット一時ファイル（および Web サイトのファイル）」のみを選択し、「削除」ボタンをクリックして、キャッシュを削除します。

※Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「全般」タブの「閲覧の履歴」から「削除」ボタンクリックにて表示される「閲覧の履歴の削除」ウィンドウからも同様にキャッシュをクリアすることができます。

Q 2 リブレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されたため、新たな設定条件のパスワード（半角英大・小文字、数字、記号の4種必須の8～12桁）を入力しましたが、「パスワードは半角英数字混在で入力してください。」と表示されました。旧条件のパスワードを入力しても「パスワードは半角英大文字、英小文字、数字、記号混在で入力してください。」と表示されました。

過去に本システムを利用した際のキャッシュが端末上に残存しているため、キャッシュクリア操作を実施してください。（キャッシュクリア方法は前述 Q 1 参照）

Q 3 リブレース後初めてログインする際に、パスワード変更画面が表示されたため、新たなパスワードを入力しましたが、変更ボタンを押下しても画面遷移せず、エラーメッセージも出ません。

過去に本システムを利用した際のキャッシュが端末上に残存しているため、キャッシュクリア操作を実施してください。（キャッシュクリア方法は前述 Q 1 参照）

Q 4 リプレース後初めてログインしましたが、インフォメーション画面のメニュー部分が表示されていません。

過去に本システムを利用した際のキャッシュが端末上に残存しているため、キャッシュクリア操作を実施してください。（キャッシュクリア方法は前述 Q 1 参照）

Q 5 リプレース後初めてログインしましたが、エンターキーを押下してもカーソルが移動しません。

過去に本システムを利用した際のキャッシュが端末上に残存しているため、キャッシュクリア操作を実施してください。（キャッシュクリア方法は前述 Q 1 参照）

第3章 利用環境・セキュリティ

1. 利用環境

Q 1 携帯電話・スマートフォンでも利用できますか。

ご利用いただけません。パソコンでのご利用をお願いいたします。また、当金庫の指定する OS とブラウザをご利用ください。

Q 2 パソコンの機種や OS、ブラウザソフトの指定はありますか。

以下の OS・ソフトウェア及びこれらが動作するパソコンが必要です。

OS	Windows10 Home、Pro、Windows11 Home、Pro
ブラウザ	Microsoft Edge、Microsoft Edge (IE モード)
帳票閲覧ツール	Adobe Reader DC
CSV 閲覧ツール	Excel

Q 3 社内 LAN (Wi-fi 環境含む) 経由でも利用はできますか。

インターネットに接続できる環境であればご利用は可能ですが、セキュリティ・電子証明書の発行等に制限がある場合がございますので、お勤め先のシステム管理者等へご確認ください。

Q 4 複数のユーザーで同一のメールアドレスを登録しても良いですか。

セキュリティ確保の観点からユーザー毎に登録されることをお勧めします。

2. セキュリティ

Q 1 どんなセキュリティ対策をしていますか。

SSL 暗号化方式を採用しております。お客様のパソコンと当金庫のコンピューター間のデータ通信について情報の盗聴・書換等を防止しております。

Q 2 ユーザ(利用者)ごとに権限設定できますか。

マスターユーザーによる一般ユーザーの権限設定が可能です。

積立金額の変更等の明細更新操作を行う際の「明細更新操作 (申請)」・「更新に対する承認」の可否について設定が可能です。

第4章 ユーザー情報の変更

1. パスワードの変更

Q 1 パスワードの変更はどこから行えますか。

ログイン後の「メニュー⇒共通機能⇒パスワード変更」より変更可能です。

なお、2024年5月7日よりセキュリティ強化対策としてパスワードを複雑化したため、有効期限は無期限となっています。

Q 2 パスワードの設定ルールはどのようになっていますか。

ログインパスワードは半角英大・小文字、数字、記号の4種必須の8～12桁で設定いただけます。

初期パスワードは半角英大・小文字、数字、記号の4種必須の8桁で設定いただけます。

Q 3 パスワードの有効期限は何日ですか。

無期限です。

Q 4 同じパスワードを設定できますか。

同じパスワードの設定が可能です。ただし、有効期限は無期限です。

2. マスターユーザーのユーザー名（担当者変更ではない）・メールアドレスの変更

Q 1 マスターユーザーの変更はどこから行えますか。

マスターユーザーの操作にて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」から変更可能です。

3. 一般ユーザーの追加・照会・変更・削除

Q 1 一般ユーザーの変更はどこから行えますか。

マスターユーザーの操作にて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」から変更可能です。

なお、削除の場合、パソコン上に残っている電子証明書の削除も必要となります。

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「証明書」押下で「証明書」の管理画面が表示されます。

「個人」タブより該当の電子証明書（「発行者」が「Rokin-KW CA」）を選択し、[削除] ボタンを押下することで対応してください。

第5章 ユーザーID・パスワード・契約番号の失念

Q 1 マスターユーザーの ID・パスワードを失念しました。初期化はどのようにすればできますか。

所定のお手続きが必要となりますので、金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※ 1 ログイン ID / パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※ 2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

Q 2 一般ユーザーの ID・パスワードを失念しました。初期化はどのようにすればできますか。

ユーザーID についてはマスターユーザーにて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」より照会可能です。

パスワードについてはマスターユーザーが「仮パスワード」を再度付与し、一般ユーザーにてパスワードを変更するお取扱いとなります。（パスワードの照会はできません。）

Q 3 ユーザーID を確認したい。

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「証明書」押下で「証明書」の管理画面が表示されます。

「個人」タブの「発行者」が「Rokin-KW CA」となっている電子証明書の「発行先」にユーザーID が表示されます。

Q 4 初期パスワードを失念しました。初期パスワードの照会は可能ですか。

初期パスワードの照会はできません。

2024 年 5 月 7 日より、セキュリティ強化のため初期パスワードの桁数が 6→8 桁に変更となりました。

お届けいただいている初期パスワードが 6 桁の場合は、末尾に「r@（英小文字のアール、@マーク）」を付加してご利用ください。

英字は大文字・小文字の区別がありますので、「Caps Lock」の ON・OFF にお気を付けてください。

初期パスワードのご失念は所定のお手続きが必要となりますので、金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※ 1 初期パスワード届出書（会員向け（帳票コード 54BG0020）、事業主向け（帳票コード 54BG0030））

※ 2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

Q 5 契約番号を失念しました。照会はどのようにすればできますか。

ご契約番号のご失念は所定のお手続きが必要となりますので、金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※ 1 ログイン ID / パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※ 2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

Q 6 「現在閉塞中のためログインできません。」というメッセージが出力されログインができません。

<マスターユーザー>

所定のお手続きが必要となります。金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※ 1 ログイン ID / パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※ 2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

<一般ユーザー>

マスターユーザーにて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」より「ユーザー状態」を閉塞⇒正常に変更し、「仮パスワード」を再度付与した後、一般ユーザーにてパスワードを変更するお取扱いとなります。

Q 7 マスターユーザーを変更したいのですが、手続き方法を教えてください。

マスターユーザーのログイン ID・パスワードを初期化するために、金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※ 1 ログイン ID / パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※ 2 貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

Q 8 申請している初期パスワードを入力しましたが、「パスワードが正しくありません」と表示されました。

2024 年 5 月 7 日より、セキュリティ強化のため初期パスワードの桁数が 6→8 桁に変更となりました。お届けいただいている初期パスワードが 6 桁の場合は、末尾に「r@（英小文字のアル、@マーク）」を付加してご利用ください。

英字は大文字・小文字の区別がありますので、「Caps Lock」の ON・OFF にお気を付けください。

それでも「パスワードが正しくありません」と表示される場合は、所定のお手続きが必要となります。

（初期パスワードの失念は前述 Q4 参照）

第6章 電子証明書

Q 1 「電子証明書」とはなんですか。

「賃金控除事務支援サービス」を利用するパソコンを限定するためのものです。
有効期限は発行日を含め 366 日となります。有効期限 30 日前に電子メールにてお知らせをいたしますので、ログイン画面の「電子証明書発行」より更新をお願いします。

Q 2 「電子証明書」は、複数ユーザーで共有できますか。

ユーザー毎に電子証明書が必要となります。

Q 3 複数のユーザーが、同じパソコンに電子証明書をインストールすることはできますか。

可能です。証明書選択ウィンドウに表示される証明書情報にユーザー ID が記載されております。

Q 4 「電子証明書」に有効期限はありますか。

発行日を含め 366 日です。

Q 5 「電子証明書」の有効期限を確認したい。

賃金控除事務支援サービスにアクセスした際に選択画面として表示される電子証明書に有効期限が記載されております。

また、別の方法として以下による確認も可能です。

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「証明書」押下で「証明書」の管理画面が表示されます。

「個人」タブより有効期限を確認したい電子証明書（「発行者」が「Rokin-KW CA」）を選択し、「表示」ボタンを押下することで有効期限が表示されます。

Q 6 「電子証明書」の有効期限が切れてしまい、ログインができません。

電子証明書の更新をすることでログイン可能となります。賃金控除事務支援サービスのログイン画面より「電子証明書発行」ボタンを押下し、ログイン ID、ログインパスワードを入力の上、認証コード入力画面に遷移してください。ご登録メールアドレスに認証コード（半角数字 6 桁）が送信されますので、認証コードを入力し、[認証]ボタンを押下して電子証明書の更新を行ってください。

※認証コードのメールを受信した時に、賃金控除事務支援システムをログアウトしていた場合は、再度ログインして認証コードのメールを受信する必要があります。（ブラウザ右上の[×]ボタン押下またはタブの[×]ボタン押下も同様）

Q 7 認証コードが届きません。

<マスターユーザー>

電子証明書の有効期限が切れていない場合は、「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」から、登録されたメールアドレスの誤登録がないかをご確認ください。

また、迷惑メール対策の受信設定などの影響で受信できていない可能性があります。ドメインが「@cjs-rokin.jp」のメールを受信できるように設定してください。

電子証明書の有効期限が切れている場合は、マスターユーザーのログイン ID・パスワードの初期化が必要となります。（初期化の手続きは第 5 章 Q 1 参照）

<一般ユーザー>

マスターユーザーの操作にて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」から、登録されたメールアドレスの誤登録がないかをご確認ください。

また、迷惑メール対策の受信設定などの影響で受信できていない可能性があります。ドメインが「@cjs-rokin.jp」のメールを受信できるように設定してください。

Q 8 [電子証明書発行] ボタンをクリックするとログイン画面に戻ってしまいます。

信頼済みサイトに係る登録内容の確認およびセキュリティレベルの設定変更をお願いします。

①Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「セキュリティ」タブの信頼済みサイトの[サイト]ボタンを押下し、「Web サイト」の下に「URL https://www.cjs-rokin.jp」が登録されているかを確認してください。

<よくある間違い>

誤 1	http://www.cjs-roukin.jp
誤 2	https://www.cjs-rokin.jp （半角ハイフンが正しい）
正	https://www.cjs-rokin.jp

②Microsoft Edge のキャッシュ・履歴クリア

「Microsoft Edge」を開き、画面右上にある [...] アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から [設定] をクリックします。「設定」ページが開いたら、メニューの [プライバシー、検索、サービス] を選択し、「閲覧データをクリア」の中にある [クリアするデータの選択] ボタンをクリックします。時間の範囲のプルダウンメニューをクリックして [すべての期間] を選択します。「閲覧の履歴」「ダウンロードの履歴」「Cookie およびその他のサイトデータ」「キャッシュされた画像とファイル」にチェックをつけ、[今すぐクリア] ボタンをクリックし、キャッシュを削除してください。

③利用パソコン（OS）のキャッシュ・履歴クリア

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「全般」タブの「閲覧の履歴」から [削除] ボタンを押下します。「閲覧の履歴の削除」ウィンドウが表示されますので、「インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル」、「クッキーと Web サイトデータ」、「履歴」にチェックを入れ、[削除] ボタンを押下しキャッシュを削除してください。

④企業のネットワーク担当者の方へ確認

信頼済みサイトのセキュリティレベルとインターネットのセキュリティレベルを現在のレベルから 1 レベル下げる、または、低へ変更してください。

また、インターネットのセキュリティのレベルから [レベルのカスタマイズ] を選択し、「ActiveX フィルターを有効にする」を無効に、「ActiveX コントロールとプラグインの実行」を有効にして下さい。

さらに信頼済みサイトのセキュリティのレベルから [レベルのカスタマイズ] を選択し、「ActiveX フィルターを有効にする」を無効に、「ActiveX コントロールとプラグインの実行」を有効にして下さい。

賃金控除事務支援サービスへ再度ログインを実施してください。

なお、ログイン完了後は安全の為セキュリティ設定を元に戻していただくようお願いします。

※上記設定後は、一旦ブラウザを全て閉じてから再度ログイン画面を表示して確認してください。

※Windows Update を行っていない場合は、Windows Update を行い、PC を最新の状態にしてから電子証明書の発行をお願いします。

Q 9 電子証明書を誤って削除したためログインできません。

<マスターユーザー>

電子証明書を失効する必要があるため、所定のお手続きが必要となります。金庫 HP または（他のログイン可能ユーザーにて）賃金控除事務支援サービスより必要書類（※1）をダウンロード（※2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

※1 ログインID/パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※2 賃金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

<一般ユーザー>

マスターユーザーが一般ユーザーのログインIDを削除することで失効されます。なお、ユーザーIDを再登録することで、新しい電子証明書を取得することが可能となりますので、個別手続きは不要です。

「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」より、一般ユーザーIDの削除、登録を行ってください。

Q 10 電子証明書の選択画面から先に進みません。

電子証明書の選択画面で電子証明書を選択せずに [OK] ボタンを押下しても、証明書が未選択のため次の画面に遷移することができません。電子証明書の選択画面で、ご利用される電子証明書を必ず選択してから [OK] ボタンをクリックして下さい。

※電子証明書が1つの場合でも選択が必要です。

Q 11 電子証明書選択画面に特定ユーザーの電子証明書が表示されない。

電子証明書のインストールが中断された可能性があります。この場合、電子証明書は発行済み状態となりますが、まずは以下を確認してください。

「Microsoft Edge」を開き、画面右上にある「…」アイコンをクリックし、メニューの中の [ダウンロード] をクリックします。「. p 12」ファイル※があることを確認し、[開く]をクリックすれば証明書のインポートウィザードを開始できる可能性もあります。

※ファイル名：ユーザーID + 日付時間 + .p12

ただし、電子証明書の選択画面が表示されない設定になっている可能性もあります。この場合の対処方法は「賃金控除事務支援システム操作マニュアル【導入手順書】電子証明書関連 Q&A の Q 2 0『電子証明書選択ダイアログが表示されません。どうしたら良いですか？』」を参照。

解消されない場合、再度電子証明書を発行する必要があるため、電子証明書の失効手続きをお願いします（失効手続き方法は前述 Q 9 参照）。

Q 1 2 電子証明書をダウンロードしたがインポートを行う前、またはインポート途中で閉じてしまいました。

①ダウンロードフォルダに「. p 12」ファイルが保存されている場合

「. p 12」ファイル※をダブルクリックもしくは右クリックから[開く]を選択してください。再度「証明書のインポートウィザード」が起動するため、画面の案内に沿って電子証明書をインポートしてください。

※ファイル名：ユーザーID + 日付時間 + .p12

②ダウンロードフォルダに「. p 12」ファイルが保存されていない場合

電子証明書は発行済み状態となりますが、再度電子証明書を発行する必要があるため、電子証明書の失効手続きをお願いします（失効手続き方法は前述 Q 9 参照）。

失効手続き完了後、賃金控除事務支援サービスログイン画面の「電子証明書発行」ボタンより電子証明書の発行をお願いします。

Q 1 3 「証明書のインポートウィザード」の途中で「秘密キーのパスワードを入力してください」と出てきますが、秘密キーとは何ですか。

賃金控除事務支援サービスのログインパスワードになります。

Q 1 4 電子証明書発行（更新）後、「正しくインポートされました。」とポップアップが表示されたがログインできません（電子証明書選択画面が出ません）。

①パソコンの画面にあるブラウザを全て閉じた後、再度ログインをお試し下さい。

②パソコンを再起動した後、再度ログインをお試しください。

③社内のセキュリティソフト等によりブロックされている可能性がありますので、お勤め先のシステム管理者等へご確認ください。

Q 1 5 「電子証明書」の有効期限が切れたので電子証明書の発行（更新）を行ったが、ログイン時に「電子証明書エラー 有効な電子証明書が存在しないためログインできません。ログイン画面に戻り電子証明書を発行して下さい。サービスを終了するにはブラウザの閉じる[×]ボタンを押して下さい。」と表示されログインできません。

①ダウンロードフォルダに「. p 12」ファイルが保存されている場合

「. p 12」ファイル※をダブルクリックもしくは右クリックから[開く]を選択してください。再度「証明書のインポートウィザード」が起動するため、画面の案内に沿って電子証明書をインポートのうえ、ログインしてください。

※ファイル名：ユーザーID + 日付時間 + .p12

②ダウンロードフォルダに「. p 12」ファイルが保存されていない場合

」何らかの理由で電子証明書が保存されていないため、電子証明書の失効手続きが必要となります（失効手続き方法は前述 Q 9 参照）。

失効手続き完了後、賃金控除事務支援サービスログイン画面の「電子証明書発行」ボタンより電子証明書を発行のうえ、ログインをお願いします。

Q 1 6 電子証明書が繰り返し表示される。

次のご対応をお願いします。

①Microsoft Edge のキャッシュ・履歴クリア

「Microsoft Edge」を開き、画面右上にある [...] アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から「設定」をクリックします。「設定」ページが開いたら、メニューの「プライバシー、検索、サービス」を選択し、「閲覧データをクリア」の中にある「クリアするデータの選択」ボタンをクリックします。時間の範囲のプルダウンメニューをクリックして「すべての期間」を選択します。「閲覧の履歴」「ダウンロードの履歴」「Cookie およびその他のサイトデータ」「キャッシュされた画像とファイル」にチェックをつけ、「今すぐクリア」ボタンをクリックし、キャッシュを削除してください。

※「Cookie およびその他のサイトデータ」をクリアすると、他のサイトのサインイン情報等への影響がありますのでご了承ください。

②利用パソコン（OS）のキャッシュ・履歴クリア

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「全般」タブの「閲覧の履歴」から「削除」ボタンを押下します。「閲覧の履歴の削除」ウィンドウが表示されますので、「インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル」、「クッキーと Web サイトデータ」、「履歴」にチェックを入れ、「削除」ボタンを押しキャッシュを削除してください。

※上記設定後は、一旦ブラウザを全て閉じてから再度ログイン画面を表示して確認してください。

第7章 インフォメーション画面

Q 1 日付の整合性がおかしい。

何らかの原因により控除年月のズレが発生しているため、賃金控除事務支援サービスのインフォメーション画面に誤った内容（日付）が表示されています。ヘルプデスク（フリーダイヤル 0120-690-311）にお申し出ください。*ヘルプデスクよりお取引の金庫へ情報連携のうえ対応いたします。

Q 2 入金グループ選択が表示されない。

複数の入金グループを管理されている場合に選択画面が表示されます。

Q 3 労金控除事務（賃控元帳事務）における1契約単位（会員）あたりの入金グループは何個まで保有できますか。

10グループです。

第8章 労金控除事務 基本事項

Q 1 サービス内容（利用できる機能）を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）I.基本事項 1.システムの概要「1-2.ご利用可能なサービス」）

Q 2 事務手続きの流れ（時限等）を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）I.基本事項 5.日常の業務「5-1.労金控除事務」）

1. 労金控除明細照会

Q 1 労金控除明細の照会の方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理 1-1-1.労金控除明細照会「(1) 労金控除明細照会」）

2. 労金控除明細変更

Q 1 既に登録がある組合員に対して労金控除明細を追加する方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理 1-1-1.労金控除明細照会「(2) 労金控除明細追加登録」）

Q 2 労金控除明細の控除金額の変更方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理 1-1-1.労金控除明細照会「(3) 労金控除明細変更」）

Q 3 労金控除明細の解除の方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理 1-1-1.労金控除明細照会「(4) 労金控除明細解除」）

Q 4 労金控除明細の控除金額変更の取消方法を教えてください。（承認ワークフロー機能）

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理 1-1-1.労金控除明細照会「(5) 労金控除明細申請取消」）

Q 5 新規組合員に対する労金控除明細の新規登録方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理「1-1-2.労金控除明細新規登録」)

Q 6 労金控除明細の更新(登録・変更・解除)はいつまでに行えばよいですか。

労金控除明細の更新(登録・変更・解除)は、前回の「まとめ入金確定・送信の翌営業日」から、賃金控除事務支援サービスのインフォメーションに記載の「締切日」の20時までにお願います。また、承認機能を利用している場合、承認操作まで実施してください。なお、賃金控除事務支援サービスを新規にご利用いただく場合、初回(月例・夏季一時金・年末一時金の各々)の「まとめ入金確定・送信」の翌営業日以降に次回分控除の操作が可能となります。

Q 7 控除明細の登録(変更・解除)を行いました。が、破棄されたとメールが届きました。

賃金控除事務支援サービスのインフォメーション画面の「締切日」までに「申請および承認」または「承認」しなかった場合、更新内容が破棄されるため、その旨のメールが届きました。

当月分の入力はずでに締切られているため、お取引店へご相談ください。

※承認機能を利用している場合、控除明細の登録・変更・解除後の「申請」および「承認」の手続きが必要です。

3. 労金控除明細更新履歴照会

Q 1 労金控除明細更新履歴の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.労金控除明細管理「1-1-3.労金控除明細更新履歴照会」)

賃金控除事務支援サービスを利用して会員が入力した更新分、および、労金窓口で入力した更新分の両方について照会可能です。

4. 労金控除明細承認管理

Q 1 労金控除明細の登録・変更・解除が行われた場合の承認、否認方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-2.労金控除明細承認管理「1-2-1. 会員承認状況一覧照会」)

Q 2 会員承認状況一覧照会画面で「印刷」ボタンを押下しましたが、ページが途中までしか印刷されません。

照会画面では全ての項目を印刷することができません。

承認状況のご確認の場合は、まとめ入金 Web 更新依頼明細書出力から確認及び印刷ができます。

5. 労金控除依頼リスト出力

Q 1 「控除依頼リスト」「窓口扱い控除依頼内容変更リスト」「控除依頼明細エラーリスト」「控除依頼異動分リスト」の印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-3.労金控除依頼「1-3-1.労金控除依頼リスト出力」)

Q 2 今回の労金控除依頼リストはいつから閲覧できますか。

労金控除依頼リスト発行日(データ発行予定日)の翌営業日から閲覧できます。労金控除依頼リスト発行日(データ発行予定日)につきましては、お取引店へお問い合わせください。

6. 労金控除依頼データエクスポート

Q 1 労金控除依頼リストのデータ出力(CSV)方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-3.労金控除依頼「1-3-2.労金控除依頼データエクスポート」)

7. データ発行日の変更

Q 1 控除依頼リストのデータ発行日を変更したい。

お客様による変更はできませんが、金庫にて変更対応が可能ですので、お取引店へお問い合わせをお願いします。

8. 企業宛控除依頼書出力

Q 1 企業宛控除依頼書の印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-4.企業宛控除依頼「1-4-1.企業宛控除依頼書出力」)

9. 企業宛控除依頼データエクスポート

Q 1 企業宛控除依頼書のデータ出力(CSV)方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-4.企業宛控除依頼「1-4-2.企業宛控除依頼データエクスポート」)

10. 労金控除明細中止設定

Q 1 控除不能となった場合はどうすればいいですか。(入金中止設定)

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-5.まとめ入金依頼「1-5-1.労金控除明細入金中止設定」)

Q 2 労金控除明細の中止設定はいつまでに行えばよいですか。

労金控除明細の中止設定は、「労金控除依頼リスト発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降、「まとめ入金確定・送信」までをお願いします。

なお、賃金控除事務支援サービスを新規でご利用いただく場合、初回（月例・夏季一時金・年末一時金の各々）の「労金控除依頼リスト発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降に操作が可能となります。

1 1. まとめ入金確定

Q 1 控除結果を反映した労金控除明細を入金確定・送信する方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-5.まとめ入金依頼「1-5-2.まとめ入金確定」）

Q 2 「まとめ入金確定・送信」はいつまでに行えばよいですか。

まとめ入金確定・送信は、「労金控除依頼リスト発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降、「入金予定日※1」までをお願いします。

※1「入金予定日」は、「賃金控除事務支援サービス」インフォメーション画面で確認できます。

Q 3 「まとめ入金確定」の画面で【入金確定・送信】ボタンが押下できません。

「まとめ入金確定」の画面で【入金確定・送信】ボタンが押下できるのは、「労金控除依頼リスト発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降、「入金予定日※1」までとなっております。それ以外の期間では押下できません。

なお、上記期間内であっても、WEB 更新利用のお申込から直近の場合には押下できないことがあります。その場合は、お取引店へお問い合わせいただき、「まとめ入金依頼書」にご記入・ご捺印の上、ご提出ください。

※「入金予定日」は、「賃金控除事務支援サービス」インフォメーション画面で確認できます。

1 2. まとめ入金 WEB 更新依頼明細出力

Q 1 まとめ入金 WEB 更新依頼明細書の印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-5.まとめ入金依頼「1-5-3.まとめ入金 WEB 更新依頼明細出力」）

Q 2 まとめ入金依頼書の内容に相違（齟齬）があった場合の対応方法を教えてください。

まとめ入金確定の当日中であれば、まとめ入金の確定を解除することができ、その後、労金控除明細の入金中止設定・解除が可能です。なお、明細の追加登録や金額変更などはデータ締切日を過ぎた時点でできなくなります。（データ締切日は賃金控除事務支援サービスの仕様により、データチェック予定日（控除依頼データ作成にかかわるエラーチェックを事前に行う日）の2営業日前が自動設定されます。）

また、入金確定が遅れるようでしたらその旨、お取引店にご連絡ください。

1 3. 労金控除結果リスト出力

Q 1 労金控除結果リストの印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-6.労金控除結果「1-6-1.労金控除結果リスト出力」)

Q 2 労金控除結果リストの内容に相違があった場合の対応方法を教えてください。

※業務内容はヘルプデスクでは案内できないため、金庫にエスカレーションする。

第9章 賃控元帳事務 基本事項

Q 1 サービス内容(利用できる機能)を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) I.基本事項 1.システムの概要「1-2.ご利用可能なサービス」)

Q 2 事務手続きの流れ(時限等)を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) I.基本事項 5.日常の業務「5-2.賃控元帳事務」)

1. 賃控元帳種目情報照会

Q 1 賃控元帳種目情報の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-1.賃控元帳種目管理「2-1-1.賃控元帳種目情報照会」)

2. 賃控元帳明細照会

Q 1 賃控元帳明細の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理 2-2-1.賃控元帳明細照会「(1) 賃控元帳明細照会」)

3. 賃控元帳明細変更

Q 1 賃控元帳明細の変更方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理 2-2-1.賃控元帳明細照会「(2) 賃控元帳明細変更」)

Q 2 賃控元帳明細の解除の方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理 2-2-1.賃控元帳明細照会「(3) 賃控元帳明細解除」)

Q 3 賃控元帳明細の新規登録方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理「2-2-2.賃控元帳明細新規登録」)

4. 賃控元帳確認リスト出力

Q 1 賃控元帳確認リストの印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理「2-2-3.賃控元帳確認リスト出力」)

5. 賃控元帳明細更新履歴照会

Q 1 賃控元帳明細更新履歴の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-2.賃控元帳明細管理「2-2-4.賃控元帳明細更新履歴照会」)

6. 賃控元帳控除依頼リスト出力

Q 1 賃控元帳控除依頼リストの印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-3.賃控元帳控除依頼「2-3-1.賃控元帳控除依頼リスト出力」)

7. 賃控元帳控除依頼データエクスポート

Q 1 賃控元帳控除依頼リストのデータ出力(CSV)方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-3.賃控元帳控除依頼「2-3-2.賃控元帳控除依頼データエクスポート」)

8. 賃控元帳結果リスト出力

Q 1 賃控元帳結果リストの印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 2-4.賃控元帳控除結果「2-4-1.賃控元帳控除結果リスト出力」)

9. 賃控元帳明細一括更新

Q 1 賃控元帳明細の一括更新（控除金額・中止／休止設定・終了年月）の方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 2-5.賃控元帳データ一括処理「2-5-1.賃控元帳明細一括更新」）

10. 賃控元帳明細データエクスポート

Q 1 賃控元帳明細のデータ出力（CSV）方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 2-5.賃控元帳データ一括処理「2-5-2.賃控元帳明細データエクスポート」）

11. 賃控元帳明細データインポート

Q 1 賃控元帳明細を更新するためのデータ（CSV）を取り込む方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 2-5.賃控元帳データ一括処理「2-5-3.賃控元帳明細データインポート」）

第10章 一斉積立事務 基本事項

Q 1 サービス内容について教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）I.基本事項 1.システムの概要「1-2.ご利用可能なサービス」）

Q 2 事務手続きの流れ（時限）について教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）I.基本事項 5.日常の業務「5-3.一斉積立事務」）

1. 一斉積立内訳明細照会

Q 1 一斉積立内訳明細の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 3-1.一斉積立明細管理「3-1-1.一斉積立内訳明細照会」）

2. 一斉積立内訳明細表出力

Q 1 一斉積立内訳明細の印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 3-1.一斉積立明細管理「3-1-2.一斉積立内訳明細表出力」）

3. 一斉積立内訳明細データエクスポート

Q 1 一斉積立内訳明細のデータ出力（CSV）方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 3-1.一斉積立明細管理「3-1-3.一斉積立内訳明細データエクスポート」）

第 1 1 章 財形貯蓄事務 基本事項

1. 財形積立明細照会

Q 1 財形積立明細の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.財形積立明細管理「1-1-1.財形積立明細照会」)

Q 2 今回の財形積立明細はいつから閲覧できますか(いつ更新されますか)。

財形積立明細発行日の翌営業日より閲覧できます。財形積立明細発行日につきましては、お取引店へお問い合わせください。

2. 財形アラーム明細照会

Q 1 財形アラーム明細の対象となる条件を教えてください。

※業務内容はヘルプデスクでは案内できないため、金庫にエスカレーションする。

Q 2 財形アラーム明細の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.財形積立明細管理「1-1-2. 財形アラーム明細照会」)

Q 3 財形アラーム明細となった場合の対応方法を教えてください。

お取引店へご確認ください。

3. 財形積立明細書出力/財形アラーム明細出力

Q 1 財形積立明細書/財形アラーム明細の印刷方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.財形積立明細管理「1-1-3.財形積立明細書出力/財形アラーム明細出力」)

Q 2 「財形貯蓄虹の預金お積立明細書」に記載のある入金日が、実際の入金日と相違していますが、訂正する必要がありますか。

お取引店へご確認ください。

4. 財形積立明細データエクスポート

Q 1 財形積立明細のデータ出力(CSV)方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。(※貸金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】(本文) IV.画面説明(個別機能) 1-1.財形積立明細管理「1-1-4.財形積立明細データエクスポート」)

5. 財形積立明細変更（明細書作成有）

Q 1 財形積立明細の変更方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-2.財形積立明細変更「1-2-3.明細変更入力」）

Q 2 財形積立明細の中止設定はいつまでに行えばよいですか。

財形積立明細の中止設定は、「財形積立明細発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降、「預入明細書送信（財形変更後明細送信）」の送信前までをお願いします。

なお、賃金控除事務支援サービスを新規でご利用いただく場合、初回（月例・夏季一時金・年末一時金の各々）の「財形積立明細発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降に操作が可能となります。

Q 3 「財形積立明細変更」の画面にある【変更】ボタンが押下できません。

財形積立明細の変更は、財形貯蓄虹の預金お積立明細書に記載のある入金予定日の4営業日前までになります。対応方法は、お取引店に連絡をお願いします。

6. 財形変更後明細送信（明細書作成有）

Q 1 財形変更後明細送信の操作方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-2.財形積立明細変更「1-2-4.財形変更後明細送信」）

Q 2 いつまでに「預入明細書送信（財形変更後明細送信）」をすればよいですか。

預入明細書送信（財形変更後明細送信）は、「財形積立明細発行日（データ発行予定日）の翌営業日」以降、「入金予定日※」の4営業日前までをお願いします。

※「入金予定日」は、「メニュー⇒財形貯蓄事務⇒財形積立明細書出力／財形アラーム明細出力」から出力される「財形貯蓄 虹の預金お積立明細書」に記載されております。

Q 3 「財形変更後明細送信」の画面で【送信】ボタンが押下できません。

「財形変更後明細送信」の画面で【送信】ボタンが押下できるのは、財形貯蓄虹の預金お積立明細書に記載のある入金予定日の4営業日前までとなっていますので、それ以外の期間では押下できません。

なお、上記期間内であっても、明細書作成機能のお申込から直近の場合には押下できないことがあります。その場合は、「メニュー⇒財形貯蓄事務⇒財形積立明細書出力／財形アラーム明細出力」から「財形貯蓄虹の預金お積立明細書」を印刷し、「事業主ご確認印」欄にご捺印の上、お取引店へご提出ください。

7. 財形積立明細変更履歴照会（明細書作成有）

Q 1 財形積立明細変更履歴の照会方法を教えてください。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】（本文）IV.画面説明(個別機能) 1-2.財形積立明細変更「1-2-5.財形積立明細変更履歴照会」）

第 1 2 章 システム管理機能

1. 契約ユーザー情報照会

Q 1 契約ユーザー情報で照会できる項目を教えてください。

契約ユーザー登録状況およびロック・閉塞等の利用状態を確認できます。

マスターユーザーの操作により、ユーザーの新規登録、情報変更、削除が可能です。

マスターユーザーの情報変更に関しては、ユーザー名・パスワード・メールアドレスの変更が可能です。

一般ユーザーの情報変更に関しては、ユーザー名・メールアドレス・機能制限の変更、またロック・閉塞状態から正常（反対に正常から閉塞状態）に戻すことができます。さらに一般ユーザーのパスワード失念の際は、仮パスワードを設定することも可能です。

2. 操作ログ照会

Q 1 操作ログ照会で確認できる内容を教えてください。

過去 3 か月前までの操作ログ（操作日時・ユーザーID・ユーザー名・操作画面・操作内容・操作結果）を照会できます。

第13章 共通事項

Q 1 利用しているパソコンを変更したい。注意点があれば教えてください。

＜マスターユーザーの電子証明書を保有するパソコンの場合＞

所定のお手続きが必要となりますので、金庫 HP（他のログイン可能ユーザーにて）貸金控除事務支援サービスより必要書類（※ 1）をダウンロード（※ 2）いただき、ご記入の上、お取引店へご提出をお願いします。

再度、変更後のパソコンで電子証明書を取得していただくお取り扱いとなります。また、変更前のパソコンの電子証明書を削除する必要があります（削除タイミングはいつでも構いません）。

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「証明書」押下で「証明書」の管理画面が表示されます。

「個人」タブを選択後、該当の電子証明書（「発行者」が「Rokin-KW CA」）を選択し、[削除] ボタンを押下することで対応してください。なお、変更後のパソコンでブラウザの設定（※ 3）が必要となります。

※ 1 ログイン ID / パスワード初期化・電子証明書失効等依頼書（帳票コード 54BG0060）

※ 2

貸金控除事務支援サービスの「メニュー⇒共通機能⇒マニュアル照会」より必要書類（上記※ 1 参照）をダウンロードし、ご記入の上、お取引店へのご提出をお願いします。

＜一般ユーザーのみの電子証明書を保有する（マスターユーザーの電子証明書はなし）パソコンの場合＞

お取引店へのご連絡は不要、所定のお手続きもございません。

マスターユーザーにて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」より一覧表示にある該当一般ユーザーを [削除] します。削除により、電子証明書の失効処理が同時に行われます。また、変更前のパソコンに残る電子証明書の削除もお願いします。（削除手順は上記＜マスターユーザーの電子証明書を保有するパソコンの場合＞に記載のとおり）

Q 2 貸金控除事務支援サービスにログインできません。

電子証明書状態が「期限切れ」「未発行」ではない場合、以下の対応の実施をお願いします。

① Microsoft Edge のキャッシュ・履歴クリア

「Microsoft Edge」を開き、画面右上にある [...] アイコンをクリックし、表示されたメニューの中から [設定] をクリックします。「設定」ページが開いたら、メニューの [プライバシー、検索、サービス] を選択し「閲覧データをクリア」の中にある [クリアするデータの選択] ボタンをクリックします。時間の範囲のプルダウンメニューをクリックして [すべての期間] を選択します。「閲覧の履歴」「ダウンロードの履歴」「Cookie およびその他のサイトデータ」「キャッシュされた画像とファイル」「メディアファンデーションデータ」にチェックをつけ [今すぐクリア] ボタンをクリックし、キャッシュを削除してください。

② 利用パソコン（OS）のインターネットオプション

A. キャッシュ・履歴クリア

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「全般」タブの「閲覧の履歴」から「削除」ボタンを押下します。「閲覧の履歴の削除」ウィンドウが表示されますので、「インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル」、「クッキーと Web サイトデータ」、「履歴」にチェックを入れ、「削除」ボタンを押しキャッシュを削除してください。

イ. SSL 状態クリア

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「コンテンツ」タブの「SSL 状態のクリア」ボタンを押下します。

ウ. サードパーティ製のアドオン確認

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「詳細設定」タブの設定の大項目「ブラウズ」の中にある、「サードパーティ製のブラウザ拡張機能を有効にする」のチェックを外し、「適用」ボタン押下、「OK」ボタンを押下してください。

エ. ActiveX フィルターの確認

Windows メニューの「コントロールパネル」から「インターネットオプション」を開き、「セキュリティ」タブの信頼済みサイトの「レベルのカスタマイズ」から「ActiveX フィルターを有効にする」が無効に設定されているか確認してください。

※上記設定後は、一旦ブラウザを全て閉じてから再度ログイン画面を表示して確認してください。

③セキュリティソフトのセキュリティレベル

セキュリティソフトのセキュリティレベルが高い可能性があるため、セキュリティソフトをインストールしている場合、起動を一時停止(常駐を終了)した状態で賃金控除事務支援サービスへ再度ログインを実施してください。

④企業のネットワーク担当者の方へ確認

信頼済みサイトのセキュリティレベルを現在のレベルから 1 レベル下げるまたは、低へ変更した状態で、賃金控除事務支援サービスへ再度ログインを実施してください。

Q 3 「控除依頼リスト」、「財形積立明細書」等の P D F が表示（出力）できません。

①Adobe Reader がインストールされているか確認して下さい。

②「印刷」ボタンを押下した後、画面上に「Microsoft Edge は www.cjs-rokin からのポップアップをブロックしました」とメッセージが表示される場合、当該メッセージ画面にて「常に許可」を選択して下さい。

③上記メッセージがすぐに消えてしまう場合は、アドレスバーの右隣のポップアップブロックマークをクリックし、「www.cjs-rokin からのポップアップとリダイレクトを常に許可する」を選択の上、「完了」ボタンを押してください。

上記確認、設定を行っても解消しない場合は、Adobe Reader のメニューの「編集」⇒「環境設定」より左側のメニュー一覧から「セキュリティ（拡張）」を選択し、「サンドボックスによる保護」項目の「起動時に保護モードを有効にする」のチェックを外して「OK」を押下してください。

Adobe Reader を再起動し、印刷できるか確認してください。

それでも現象が解消しない場合、WindowsUpdate で更新すべきプログラムが残っていないか確認してください。

Q 4 先月設定した IE モードが適用されなくなっているがなぜか。

Microsoft Edge から IE モードを設定した場合、ページ表示に 30 日間の有効期限があるためです（30 日ごとに、IE モードの再設定を行う必要があります。）。

なお、Windows の設定ツール グループポリシーから IE モードを設定する場合は有効期限がありません。

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【導入手順書】
「Microsoft_Edge_IE モード設定手順」）

Q 5 自動ログアウトになりました、作業途中の情報はどうなりますか。

操作途中で自動ログアウトになった場合、操作は完了していませんので改めてログインから操作をやり直していただくようお願いします。

Q 6 CSV を Excel に変換する方法を教えてください。

- 1.CSV ファイルをダブルクリックして開きます。
- 2.ページ上部の「ファイル」タブをクリックし、「名前をつけて保存」をクリックします。
- 3.「参照」をクリックし、任意のフォルダに CSV ファイルを格納します。
- 4.表示されたダイアログの下部にある「ファイル名」にて任意のファイル名を付与します。
- 5.「ファイルの種類」から拡張子が「エクセルブック（*.xlsx）」となっているものを選択します。
- 6.「保存」をクリックします。

Q 7 CSV を Excel に変換後、「1.2345E+11」（指数表記）となるデータがあります。正しい値としたいです。

CSV ファイルの内容に 12 桁以上の数値のみのデータが入力されている場合、Excel の仕様上そのデータが指数表記になってしまい、データが壊れてしまいます。

CSV ファイルを Excel で編集する際、12 桁以上の数値項目が入るすべてのセルを、セルの書式設定の表示形式で「数値」に変更してください。

Q 8 エクスポートした（保存した）データが見つかりません。

改めてデータをエクスポートしていただくか、保存先をご確認いただけますようお願いいたします。

Q 9 通知メールが届きません。

マスターユーザーの操作にて「メニュー⇒システム管理機能⇒契約ユーザー情報照会」から、登録されたメールアドレスの誤登録がないかをご確認ください。

また、迷惑メール対策の受信設定などの影響で受信できていない可能性があります。ドメインが「@cjs-rokin.jp」のメールを受信できるように設定してください。

付則

1. 用語集

用語	読み方	意味
契約番号	けいやくばんごう	お申し込み完了後にお渡しする「ご利用開始（変更）のお知らせ」に記載された半角数字 8 桁（店番 3 桁+通し番号 5 桁）の文字列。初回登録（ログイン）時に必要。
初期パスワード	しよきばすわーど	お申込み時に労金に申請したパスワード。半角英大・小文字、数字、記号の 4 種必須 8 桁の文字列（※英字は大文字と小文字の区別有り）。
ユーザーID	ゆーざーあいでいー	初回登録（ログイン）時に任意で指定した半角英数混在 6～12 桁の文字列（※英字は大文字と小文字の区別有り）。
ログインパスワード	ろぐいんぱすわーど	初回登録（ログイン）時、ユーザー自身が新たに設定する半角英大・小文字、数字、記号の 4 種必須 8～12 桁の文字列。ログイン時に必要（※英字は大文字と小文字の区別有り）。
認証コード	にんしょうこーど	電子証明書発行時に通知される半角数字 6 桁の文字列。有効期限は 30 分。
電子証明書	でんししょうめいしょ	労金が発行する電子証明書をパソコンにインストールすることで、本サービスで利用するパソコンを特定することができる本人認証方式。 電子証明書をインストールしたパソコン以外からはログインができない仕組みとすることにより、不正使用の防止が図れる。
マスターユーザー	ますたーゆーざー	当サービスご利用における管理者。 所属する団体・企業を代表して、本サービスのすべての情報（権限設定・一般ユーザーの各種設定等）を管理するユーザー。1 会員（1 事業主）あたりで 1 ユーザーのみ設定可能。 ※申込書で届出している範囲内で、本サービスのすべての操作をすることができます。
一般ユーザー	いっぱんゆーざー	当サービスご利用における担当者。 1 会員（1 事業主）あたりで 10 ユーザーまで設定可能。
SSL 認証方式	えすえすええるにんしょうほうしき	SSL とは「Secure Sockets Layer」の略で、通信を保護する技術。インターネット上でデータ通信を行う際に利用される暗号通信の方法。 暗号化の際の bit 数は鍵の長さを示していて、長ければ長いほど鍵の種類が多くなる。賃金控除事務支援サービスでは 256bit を使用（256bit であれば鍵の種類は「2 の 256 乗」となる）。
自動タイムアウト	じどうたいむあうと	ログイン後、60 分間操作がない場合に、時間切れ（タイムアウト）となり、自動でログアウトする。
ソフトウェアキーボード	そふとうえあきーぼーど	画面上のキーボードをマウスで押すことによりパスワード入力をする仕組み。パソコンのキーボードで入力した情報を盗み取るスパイウェアに効果がある。

2. 会員毎取引形態区分マトリクス

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※まとめ入金・賃金控除事務取扱要領 P.12）

3. エラーコード一覧

※オンラインマニュアルをご確認ください。（※賃金控除事務支援システム操作マニュアル【システム運者編】（別紙 1）「メッセージコード一覧」）

4. 出力対象書類一覧

※オンラインマニュアルをご確認ください。

会員向け：賃金控除事務支援システム操作マニュアル【会員編】（別紙 1）「帳票サンプル」

事業主向け：賃金控除事務支援システム操作マニュアル【事業主編】（別紙 1）「帳票サンプル」

労金向け：賃金控除事務支援システム操作マニュアル【労金編】（別紙 1）P.8「（4）ご利用開始（変更）のお知らせ」