
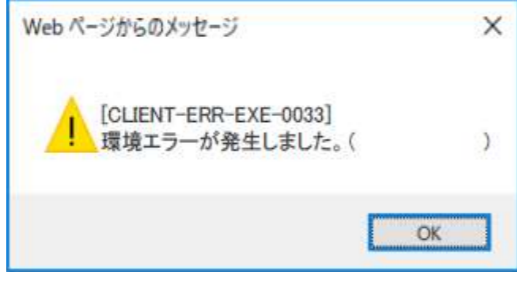
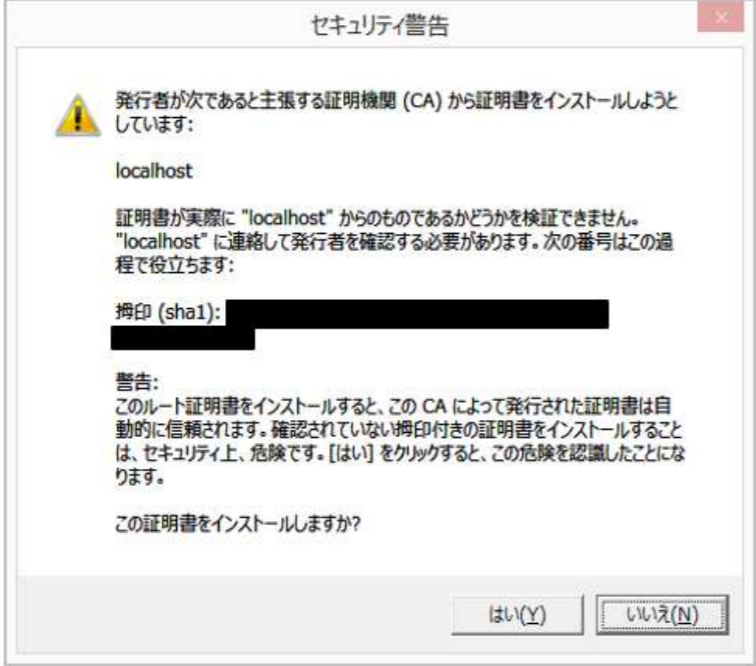

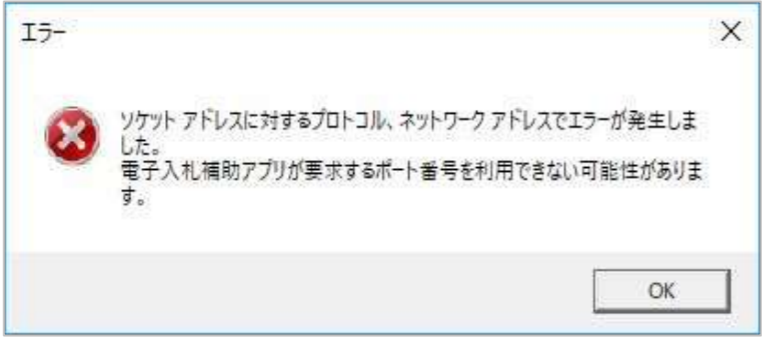
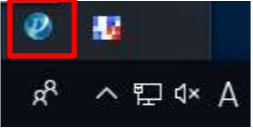



電子調達システム 利用者環境トラブルシューティング

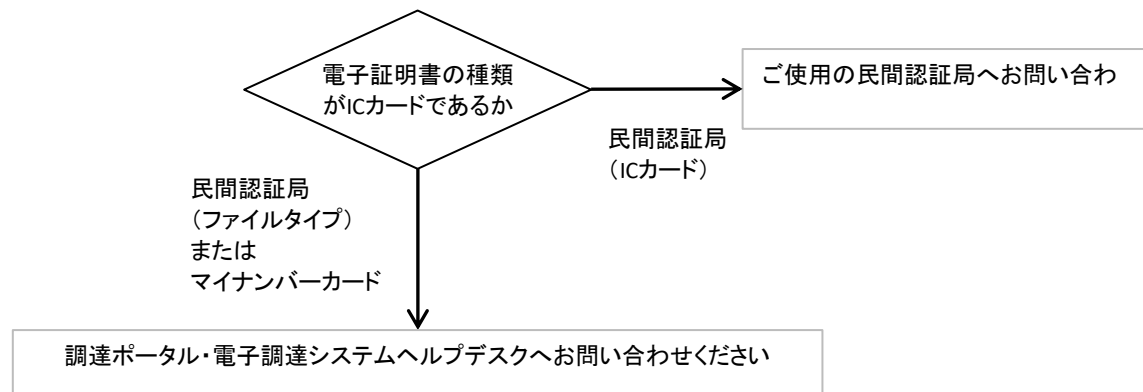
項番	エラー内容	対処方法	参照先
1	「呼び出し失敗【詳細】TypeError:未定義またはNULL参照のプロパティ*****は取得できません」と表示される 	操作マニュアル(利用者環境準備編)の「プラグイン(アドオン)の確認」において、「個人アカウント」で、EpsMainCtrlが有効になっていることを確認していただく、有効になっていない、または、信頼済みサイトや保護モードの設定、「個人アカウント」で正しく設定されていないことが原因の可能性あります。 当該設定は、管理者権限で設定したとしても個人アカウントには反映されないため、アカウント毎にInternet Explorerの設定を実施していただく必要があります。 インターネットオプションの設定がグレーになっており個人アカウントで設定できない場合は、LAN担当等において一元管理されていると想定されるため、LAN担当等にご連絡ください。 なお、最終的にアドオンが動作しているかご確認いただくためには、個人アカウントで、「プラグイン(アドオン)の確認」の画面でEpsMainCtrlが有効になっていることをご確認ください。	-
2	「[CLIENT-ERR-EXE-0033] 環境エラーが発生しました。(*****)」のメッセージが表示される 	電子認証ソフトでの証明書情報の取得に失敗している可能性があります。 詳細は、参照先ページをご確認ください。 『【事象】「[CLIENT-ERR-EXE-0033] 環境エラーが発生しました。(*****)」、「[CLIENT-ERR-EXE-0043] 環境エラーが発生しました。(*****)」、「[CLIENT-ERR-BHO-0016] 環境エラーが発生しました。(*****)」と表示される。』	P.2
3	セキュリティ警告の画面で拇印の数字がマニュアルと異なっているが「はい」を押しても問題ないか 	拇印の数字の箇所はその都度変わるため、マニュアルと違う値になることが正しい表示となります。 そのまま「はい」を押していただき操作を進めていただきますようお願いいたします。 ※「いいえ」を選択された場合、項番5の「予期せぬエラーが発生しました。」が表示されますので、スタートメニューから「電子調達システム用プログラム」を起動しなおし、「セキュリティ警告」が表示されたら「はい」をクリックしてください。	-
4	「予期せぬエラーが発生しました。」が表示される 	詳細は、参照先ページをご確認ください。 『【事象】「予期せぬエラーが発生しました。」が表示される。』	P.3
5	「ソケットアドレスに対するプロトコル、ネットワークアドレスでエラーが発生しました。電子入札補助アプリが要求するポート番号を利用できない可能性があります。」が表示される 	【原因】 このダイアログは、以下の状態で「電子調達システム用プログラム」を起動しようとした場合に表示されます。 原因1. すでに電子調達システム用プログラムが起動しているとき ※初回起動時はスタートメニューから起動する必要がありますが、端末再起動時は自動で起動するためスタートメニューから起動する必要はありません。 原因2. ネットワークのエラーが発生したとき 原因3. 他のアプリケーションがポート番号9980を利用しているとき 【対処法】 電子調達システム用プログラムが起動していないか、タスクトレイをご確認ください。タスクトレイに電子調達システム用プログラムのアイコンが表示されている場合は、すでに電子調達システム用プログラムが起動されており、正常な状態であると考えられます。 	-
6	「サーバとの接続に失敗しました。ブラウザを閉じて始めから操作を行ってください。」と表示される 	詳細は、参照先ページをご確認ください。 『【事象】「サーバとの接続に失敗しました。ブラウザを閉じて始めから操作を行ってください。」が表示される。』	P.8
7	ブラウザのキャッシュクリア方法について	詳細は、参照先ページをご確認ください。 『【事象】ブラウザのキャッシュクリア方法について』	P.10

【事象】

「[CLIENT-ERR-EXE-0033] 環境エラーが発生しました。(*****)」、「[CLIENT-ERR-EXE-0043] 環境エラーが発生しました。(*****)」、「[CLIENT-ERR-BHO-0016] 環境エラーが発生しました。(*****)」と表示される。

【確認内容】

電子証明書の種類を確認してください。

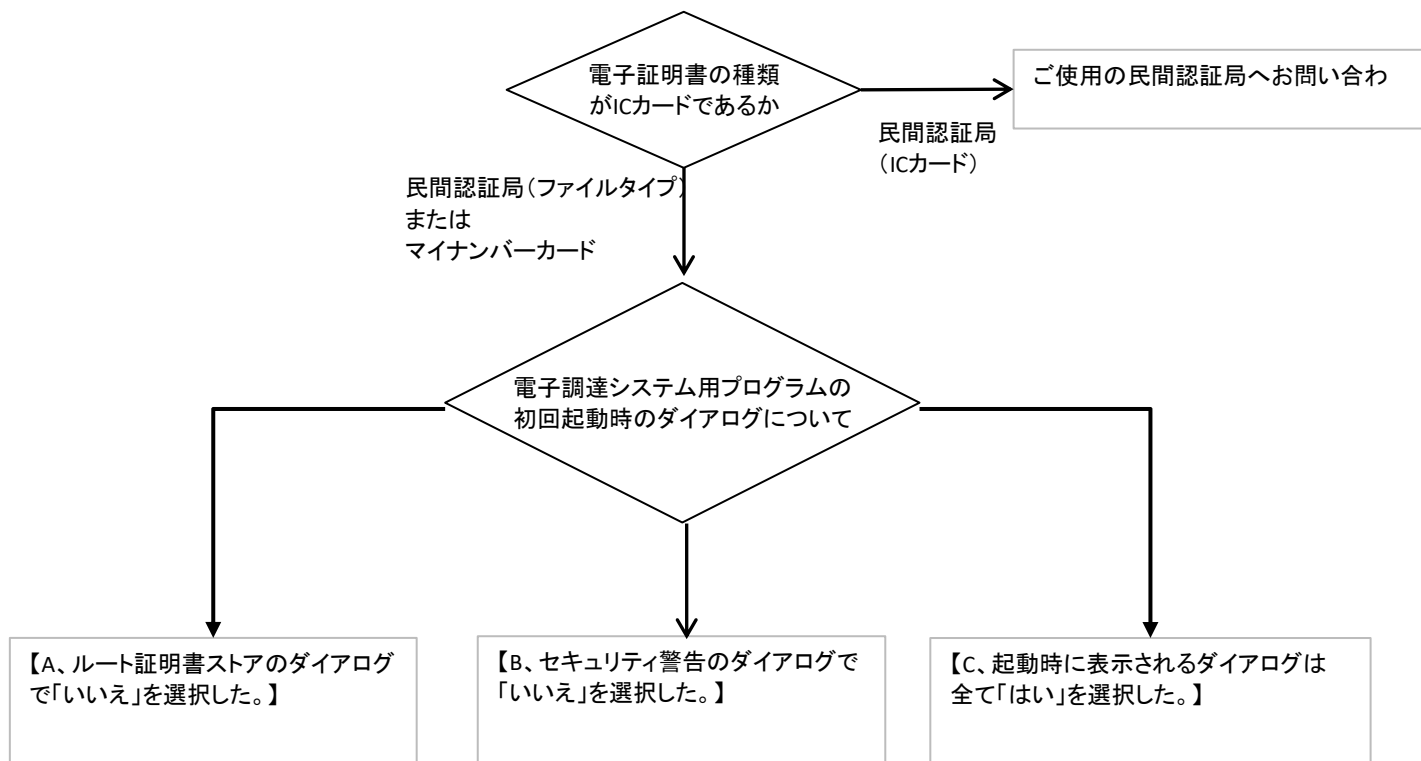


【事象】

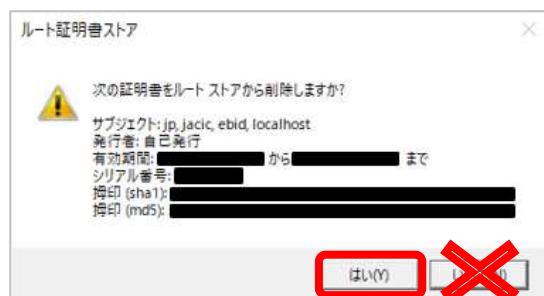
「予期せぬエラーが発生しました。」が表示される。

【確認内容】

電子証明書の種類を確認後、当てはまる状況の項目をご確認ください。



【A、ルート証明書ストアのダイアログで「いいえ」を選択した。】



【確認】

ルート証明書ストアのダイアログで「いいえ」を選択した場合は、「C:¥Users¥<インストールユーザ>¥ebid¥CoreRelay¥cert」フォルダの「CoreRelay.pfx」と「.pki」を削除してください

【CoreRelay.pfxの削除方法】

- ①エクスプローラーで次のフォルダに移動
C:¥Users¥<インストールユーザ>¥ebid¥CoreRelay¥cert
- ②エクスプローラーの表示タブで、「隠しファイル」にチェックを付ける
- ③以下のファイルを削除する
「CoreRelay.pfx」「.pki」

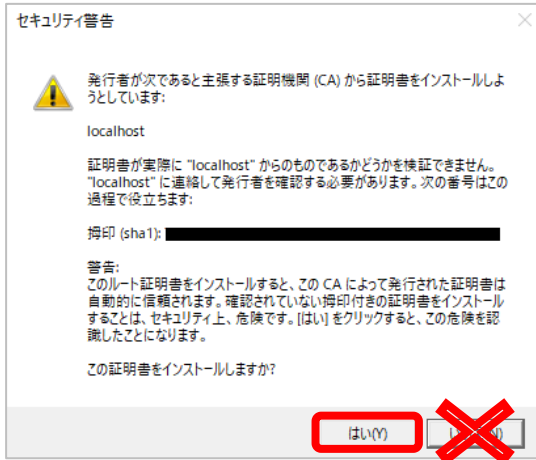


電子調達システム用プログラムを再度起動します

ルート証明書ストアのダイアログで「はい」を選択します

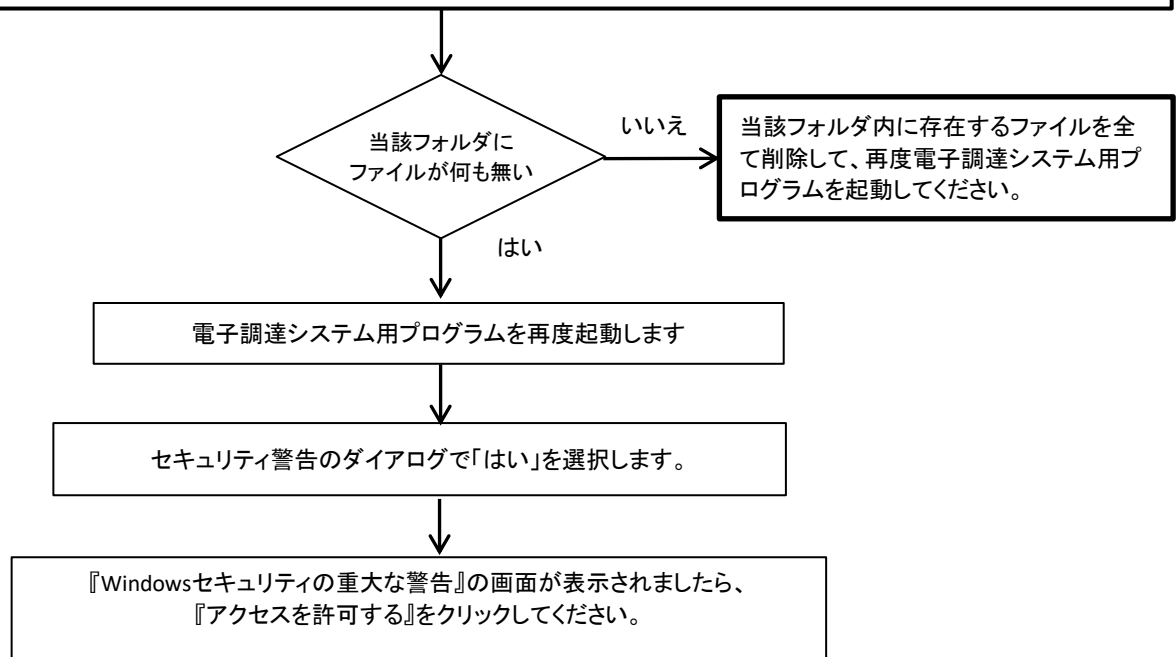
『Windowsセキュリティの重大な警告』の画面が表示されましたら、
『アクセスを許可する』をクリックしてください

【B、セキュリティ警告のダイアログで「いいえ」を選択した】



【確認】

セキュリティ警告のダイアログで「いいえ」を選択した場合は、「C:¥Users¥<インストールユーザ>¥ebid¥CoreRelay¥cert フォルダにファイル」が無いことを確認してください



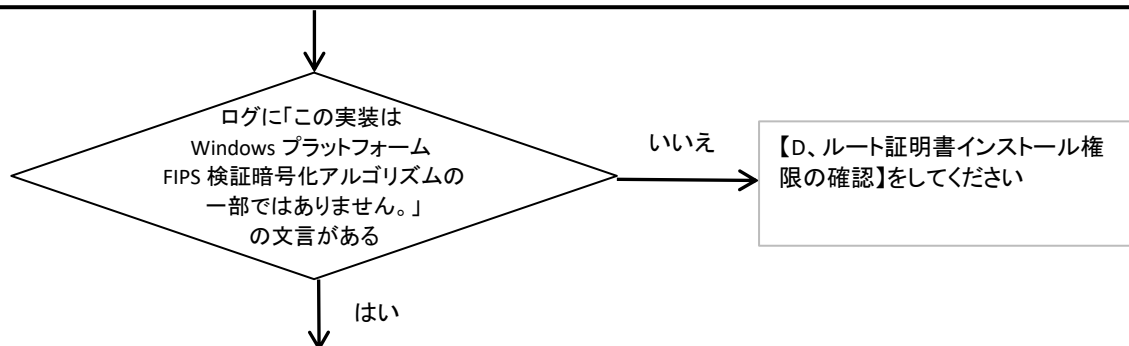
【C、起動時に表示されるダイアログ(ルート証明書ストア、セキュリティ警告)は全て「はい」を選択した】

【確認】

C:\Users\<インストールユーザ>\AppData\Local\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Ext\Preinstall\{...}\CoreRelay\logsフォルダの「core_relay_sys.log」を確認して、エラー発生時の時間の内容を確認します

【ポイント】

ログ(core_relay_sys.log)に「この実装は Windows プラットフォーム FIPS 検証暗号化アルゴリズムの一部ではありません。」の文言があるか



【確認】

下記レジストリの値が有効(1)となっており、証明書が正しくインストールされていない可能性があります。

- キー: HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa\FIPSAlgorithmPolicy
- 値: Enabled
- 種類: REG_DWORD
- 設定値: 1 (初期値: 0)

当該レジストリの値は初期設定では無効(0)ですが、上記レジストリ値を直接設定するか、グループポリシーで以下の設定を有効とすることで設定されます。

- 場所: コンピューターの構成\Windows の設定\セキュリティの設定\ローカル ポリシー\セキュリティオプション
- ポリシー: [システム暗号化: 暗号化、ハッシュ、署名のための FIPS 準拠アルゴリズムを使う]

【対処】

電子調達システム用プログラムのインストール時および初回起動時に、当該レジストリの値を無効(0)としていただくか、上記グループポリシーの値を無効としていただく必要があります。
ご利用の環境では上記対処が許可されていない場合がありますので、各府省のLAN担当等へご確認ください。

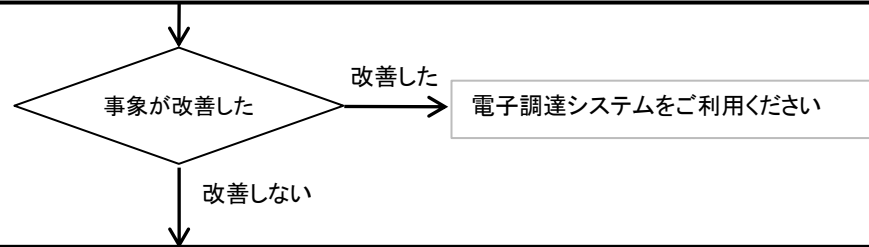
【D、ルート証明書インストール権限の確認】

【確認】

ログ(core_relay_sys.log)に「アクセスが拒否されました。」の文言がある場合、電子調達システム用プログラム初回インストール時に必要なルート証明書のインストールが拒否されている可能性があります

【対処】

端末へのルート証明書のインストールを許可してください。ご利用の環境によって制限が異なるため、各府省のLAN担当等へご確認ください



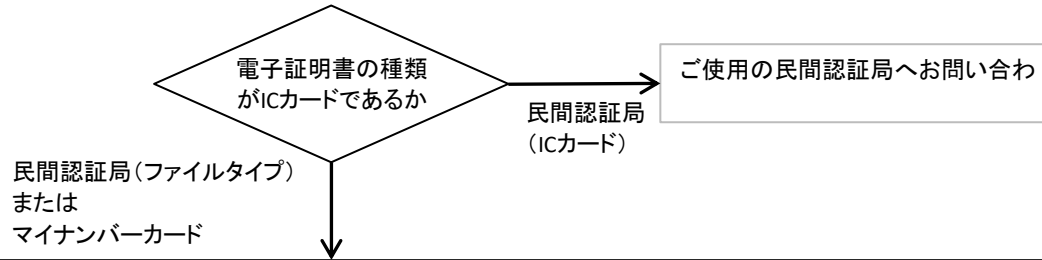
ご利用のOS、ブラウザのバージョンを確認し、調達ポータル・電子調達システムヘルプデスクまでお問い合わせください

【事象】

「サーバとの接続に失敗しました。ブラウザを閉じて始めから操作を行ってください。」が表示される。

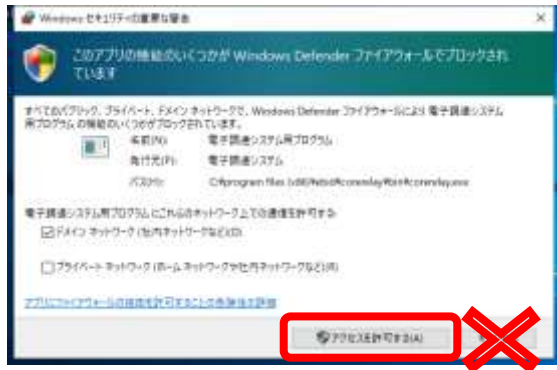
【確認内容】

電子証明書の種類を確認してください。



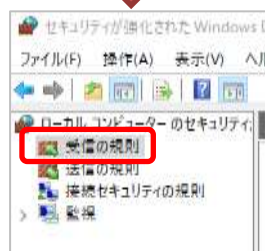
【確認】

電子調達システム用プログラムの初回起動時のファイアウォールの設定で「キャンセル」を選択した場合、ファイアウォールの設定を確認して、ブロックされている電子調達システム用プログラムを削除してください



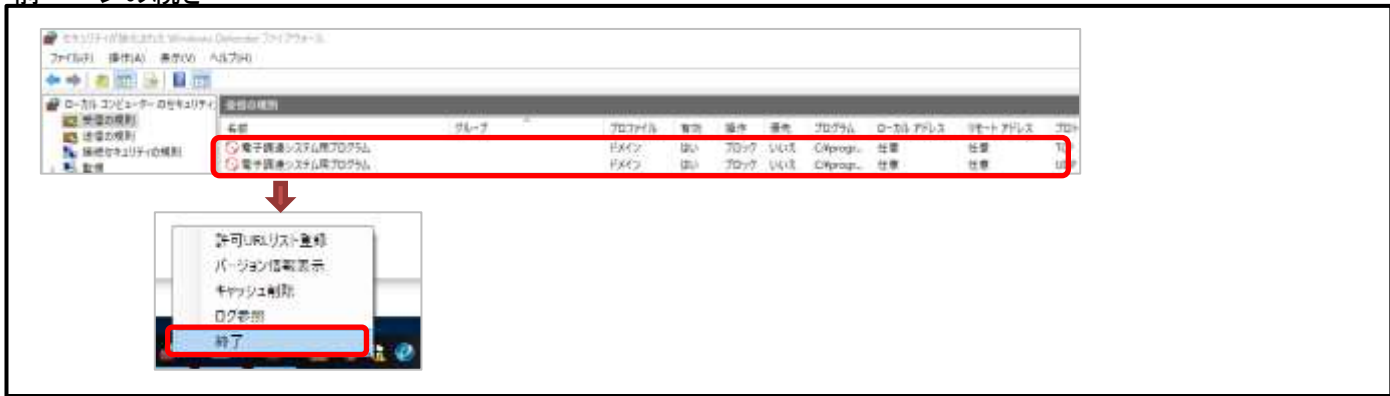
【ブロックされている電子調達システム用プログラムの削除方法】

- ①コントロールパネルから「Windows Defender ファイアウォール」を選択する
- ②詳細設定を選択する
- ③受信の規則を選択する
- ④電子調達システム用プログラムを2つ選択して、右クリック→削除から「はい」を実行する
- ⑤ファイアウォールの設定関連のウィンドウを閉じる
- ⑥タスクトレイから、電子調達システム用プログラムを終了する
- ⑦再度、電子調達システム用プログラムを起動し、表示されるファイアウォールの設定で「アクセスを許可する」を選択する



次ページへ続く

前ページの続き

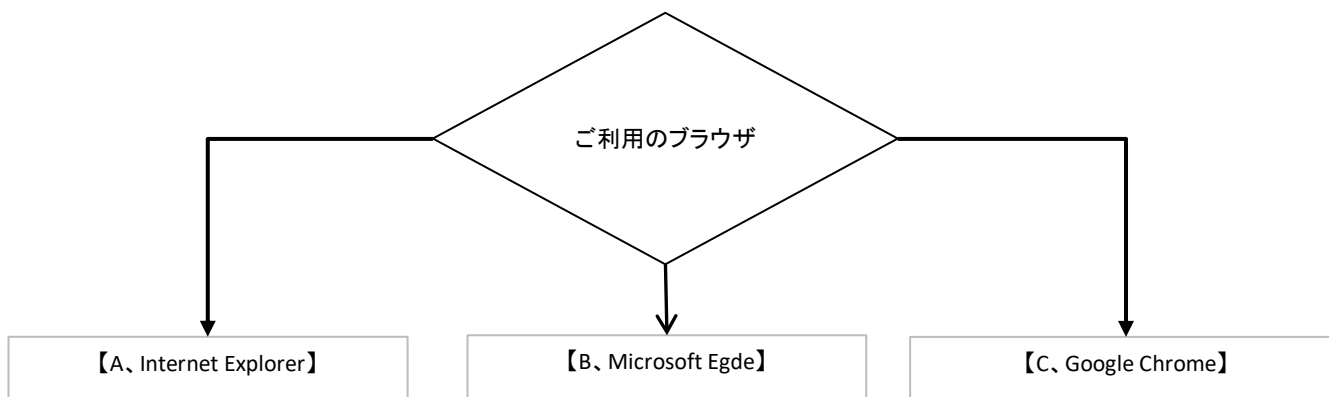


【事象】

ブラウザのキャッシュクリア方法について


【確認内容】

以下、当てはまる状況の項目をご確認ください。

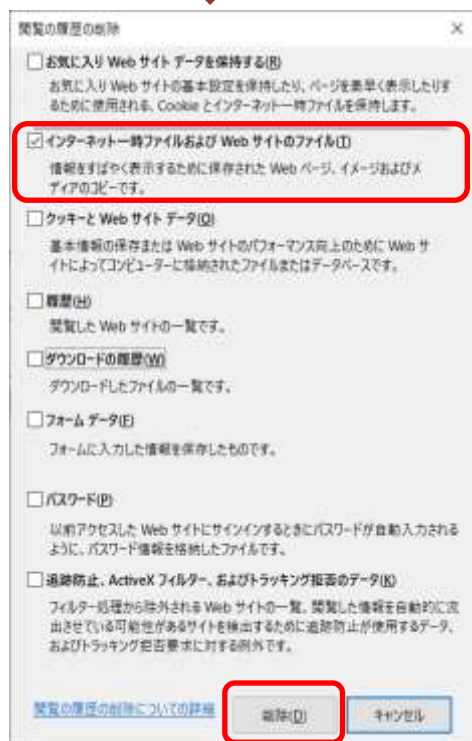


【A、Internet Explorer】

【キャッシュクリア方法】

- ①「

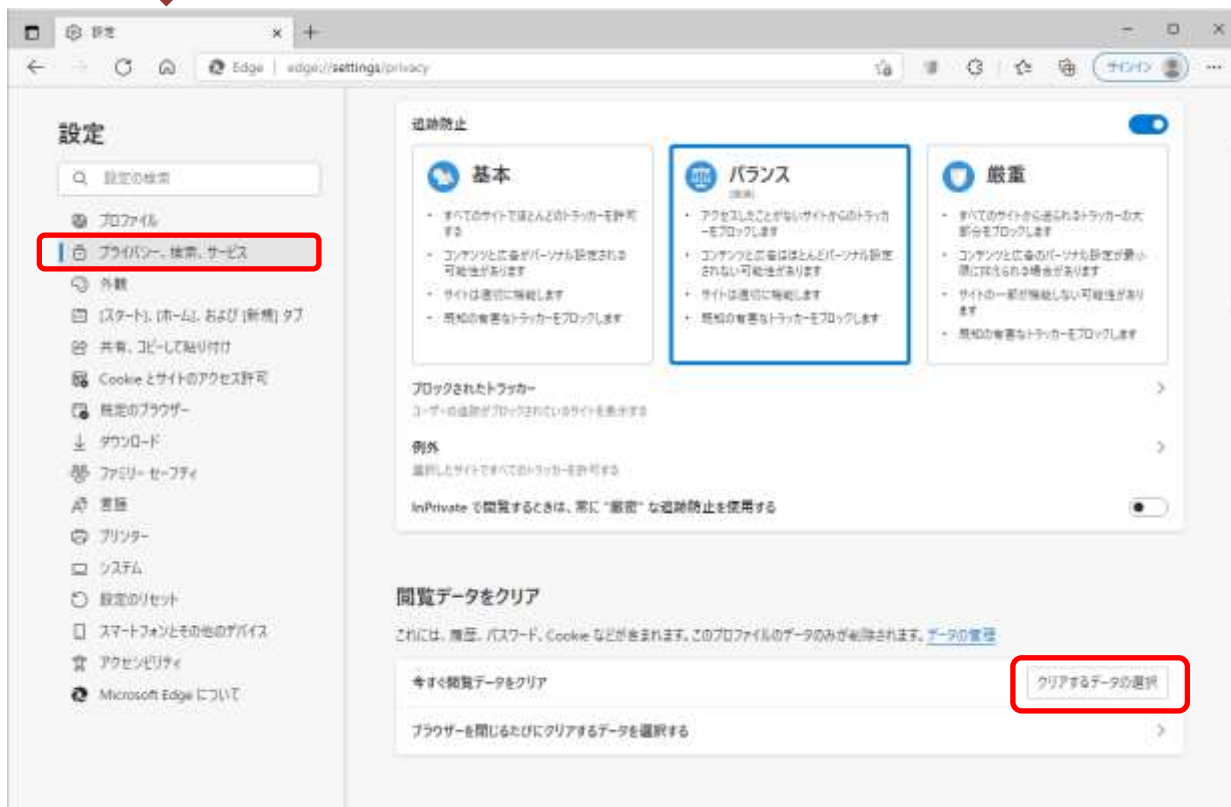
A screenshot of the Internet Explorer Tools menu. The 'Delete browsing history...' option is highlighted with a red box. The 'Reset' option is also highlighted with a red box.



【B. Microsoft Edge】

【キャッシュクリア方法】

- ①「…」→「設定」の順にクリックする。
- ②左側のメニューにある「プライバシー、検索、サービス」をクリックする。
- ③「閲覧データをクリア」にある「クリアするデータを選択」ボタンをクリックする。
- ④「Cookie およびその他のサイトデータ」と「キャッシュされた画像とファイル」のチェックボックスをチェックする。
※「Cookie およびその他のサイトデータ」と「キャッシュされた画像とファイル」以外の項目にチェックが入っている場合はチェックを外す。
- ⑤「今すぐクリア」ボタンをクリックする。
- ⑥Microsoft Edgeを終了し、再度起動する。



次ページへ続く



【C、Google Chrome】

【キャッシュクリア方法】

- ①「⋮」→「その他のツール」→「閲覧履歴を消去」の順にクリックする。
- ②「Cookieと他のサイトデータ」と「キャッシュされた画像とファイル」のチェックボックスをチェックする。
※「Cookieと他のサイトデータ」と「キャッシュされた画像とファイル」以外の項目にチェックが入っている場合はチェックを外す。
- ③「データを削除」ボタンをクリックする。
- ④Google Chromeを終了し、再度起動する。

