# よくあるご質問 ~ もくじ ~

## ユーザーID・パスワード関連

- Q<sub>1</sub>. アカウントがロックされました
- Q2. アカウントエラーが表示されました
- Q3. パスワード変更時に変更エラーが表示されました(エラーメッセージ「CER-023」)
- Q4. パスワード変更時に変更エラーが表示されました(エラーメッセージ「CER-022」)
- Q5.ユーザIDを新規登録したい
- Q6. ユーザIDの削除や登録内容・メールアドレスを変更したい
- Q7. ユーザIDの登録人数の上限はありますか
- Q8. ユーザIDとして登録するメールアドレスは、グループアドレスでもよいですか
- Q9. グループアドレスを登録した場合、ユーザ名はどう登録すればよいですか
- Q10.「証券代行Webサービス」を利用する担当者を変更したい
- Q11. ユーザID登録依頼書に押印する印鑑を確認したい
- Q12. ユーザID登録依頼書送付後ユーザーID発行までどの程度期間が必要ですか
- Q13. AXISの「閲覧範囲」とはどのようなものですか
- Q14. MOUSEの「権限」とはどのようなものですか

## 電子証明書関連

- Q1. 証券代行Webサービスのログイン画面が表示されません
- Q2. 証券代行Webサービスに接続するにはどうしたらよいですか
- Q3. 電子証明書はどのように取得すればよいですか
- Q4. 電子証明書を取得しようとすると「証明書発行済みエラー」と表示されます
- Q5. 電子証明書を取得することができません
- Q6. 電子証明書を取得することができません ※ブラウザ起因
- Q7. 電子証明書を取得・更新したが、証券代行Webサービスに接続できません
- Q8. 電子証明書の更新時に入力するキーワードとはどのようなものですか
- Q9. 「◆デジタルID発行センター◆」「電子証明書を更新します」との画面が表示され、 キーワードの入力を求められました(証明書の更新方法について)
- Q10. 「はい、秘密キーをエクスポートします」がグレーアウトし、エクスポートできません
- Q11. 電子証明書インポート時のパスワード(秘密キーのパスワード)が分かりません
- Q12. 電子証明書をインポートしたが、証券代行WEBサービスに接続できません
- Q13. 電子証明書をエクスポートしたファイルの拡張子が「.cer」になりました
- Q14. 電子証明書のバックアップはどのようにすればよいですか

## その他 推奨環境等

- Q1. グローバルIPアドレスが変更される場合、何か手続きは必要ですか
- Q2. 電子証明書取得と証券代行Webサービスの推奨環境を知りたい
- Q3. 各システムや電子証明書に関するマニュアルはありますか

## 各システム・機能の概要

- Q1. AXISとはどのようなシステムですか
- Q2. AXIS帳票公開メールとはどのようなメールですか
- Q3. MOUSEとはどのようなシステムですか
- Q4. MOUSE校正確認用メールとはどのようなメールですか
- Q5. SMarT Researchとはどのようなシステムですか
- Q6. SMarT Boardとはどのようなシステムですか
- Q7. 株主パスポートとはどのようなシステムですか

## その他のご質問についての受付窓口

ITサポートデスク(dc-support@smttas.jp)

電話番号:0120-700-401

受付時間:土・日・祝祭日を除く9:00~17:00

## ユーザーID・パスワード関連

#### Q1. アカウントがロックされました

(エラーメッセージ「CER-015」が表示された場合)

A.アカウントロックを解除致しますので、ITサポートデスクにお問い合わせください。 なお、パスワードリマインダ機能を設定されている方は「パスワードお忘れの方は こちら」より、ご自身でパスワードを初期化することで、ログインすることができます。

#### Q2. アカウントエラーが表示されました

(エラーメッセージ「CER-029」が表示された場合)

A.パスワード初期化致しますので、ITサポートデスクにお問い合わせください。

### Q3. パスワード変更時に変更エラーが表示されました

(エラーメッセージ「CER-023」が表示された場合)

- **A.**パスワードは下記の条件を満たしたものを登録してください。
- ·12~20文字
- ・半角英数字は必須(記号は任意)
- ·利用可能な記号 #\$%&"()\*+,-./:;<=>?@[¥]^\_`{|}~!
- ・現在ご利用のものを含め、過去5世代と同じパスワードは設定できません。
- ・ユーザIDと同じ文字列のパスワード、AXIS・axis・MOUSE・mouseを含むパスワードは設定できません。

### Q4. パスワード変更時に変更エラーが表示されました

(エラーメッセージ「CER-022」が表示された場合)

**A.**ログイン時に入力したパスワードと、「現在のパスワード」に入力したパスワードが 異なります。ご確認の上、再度「現在のパスワード」を入力してください。

#### Q5.ユーザIDを新規登録したい

A. 「証券代行Web サービスユーザ登録依頼書(新規用)」に必要事項を記載のうえ、 SMarT Boardの「株式事務」ページから「貴社からの依頼」として当該依頼書を ご提出いただくか、当社担当あてご送付ください。「証券代行Web サービスユー ザ登録依頼書(新規用)」は、SMarT Boardの「マニュアル・書式」からダウンロー ド可能です。「証券代行Webサービス」に接続できない場合は、ITサポートデスク にご連絡ください。

#### Q6. ユーザIDの削除や登録内容・メールアドレスを変更したい

A. 「証券代行Web サービスユーザ情報変更・廃止依頼書」に必要事項を記載のうえ、 SMarT Boardの「株式事務」ページから「貴社からの依頼」として当該依頼書を ご提出いただくか、当社担当あてご送付ください。「証券代行Web サービスユー ザ情報変更・廃止依頼書」は、SMarT Boardの「マニュアル・書式」からダウンロード可能です。「証券代行Webサービス」に接続できない場合は、ITサポートデスク にご連絡ください。

#### Q7. ユーザIDの登録人数の上限はありますか

A.原則15名まででお願いしております。なおMOUSEの校正確認用メールのみ3名まででお願いしております。

## ユーザーID・パスワード関連

#### Q8. ユーザIDとして登録するメールアドレスは、グループアドレスでもよいですか

A.グループアドレスを登録していただくことも可能です

#### Q9. グループアドレスを登録した場合、ユーザ名はどう登録すればよいですか

**A.**特にルールはございません。個人名ではなく、部署名等(総務部、株式ご担当等)で 登録いただくと、ご担当者様変更に伴う氏名変更が不要です

#### Q10.「証券代行Webサービス」を利用する担当者を変更したい

A.前任者様用の「証券代行Webサービス ユーザ情報変更・廃止依頼書」と新任者様用の「証券代行Web サービス ユーザ登録依頼書(新規用)」の提出をお願いします「証券代行Webサービス ユーザ情報変更・廃止依頼書」・「証券代行Web サービスユーザ登録依頼書(新規用)」は、SMarT Boardの「マニュアル・書式」からダウンロード可能です。「証券代行Webサービス」に接続できない場合は、ITサポートデスクにご連絡ください。

### Q11. ユーザID登録依頼書に押印する印鑑を確認したい

A. AXISの「委託者情報照会」の「届出印鑑照会」にて確認が可能です

#### Q12. ユーザID登録依頼書送付後ユーザーID発行までどの程度期間が必要ですか

A.依頼書到着後、7~10営業日程度でユーザIDを発行します。 また、発行されたユーザIDは、通常簡易書留2通(電子証明書/IDの書類、ログイン 用パスワードの書類)にてお送りします。

#### Q13. AXISの「閲覧範囲」とはどのようなものですか

- A. AXISの「閲覧範囲」はそれぞれ以下の通りです。
  - ・個人情報を照会する:AXISの全てのメニューと帳票を閲覧可能。SMarTBoard の株式事務メニューの閲覧や決算関連帳票等のファイル授受が可能。
  - ・個人情報を照会しない:レポート照会および預託金残高照会のみご利用可能となり、 レポート照会において参照できる帳票は個人情報を含まない帳票に限定されます。

#### Q14. MOUSEの「権限」とはどのようなものですか

- A. MOUSEの「権限」はそれぞれ以下の通りです。
  - ・アシスタント: 照会 のみ可能
  - ·担当者:照会/入力 可能
  - ·管理者:照会/入力/承認 可能
    - ※管理者は自社で入力した行使結果の修正・取消が可能です

## 電子証明書関連

### Q1. 証券代行Webサービスのログイン画面が表示されません

- A. ログイン画面が表示されない場合、以下のケースが考えられます。
  - ①電子証明書を取得していない場合 証券代行Webサービスに初めて接続する場合は、電子証明書を取得する必要があります。なお、電子証明書取得には「証券代行Webサービス電子証明書作成ID通知 通知書」が必要です。もし、お手元「証券代行Webサービス電子証明書作成ID通知書」がない場合は、ITサポートデスクに再発行依頼をしてください。
  - ②電子証明書の有効期限(取得してから1年)が切れている場合 電子証明書を再発行する必要があります。ITサポートデスクにお問い合わせ ください。
  - ③PCの入替、OS/ブラウザの入替・バージョンアップ等により証明書が消えた場合 以前使用していたPCがあり、証明書の有効期限が残っている場合は、電子証明書 のエクスポート・インポートにより対応が可能です。以前使用していたPCがない・ 証明書の有効期限がない場合は、ITサポートデスクにお問い合わせください。
  - ④URLに誤りがある場合
    - 一旦すべてのブラウザを閉じていただき、再度正しいURLに接続してください。

#### Q2. 証券代行Webサービスに接続するにはどうしたらよいですか

A. 「証券代行Webサービス」に接続していただくには、電子証明書の取得が必要となります。電子証明書取得後に「証券代行Webサービス」に接続してください。

### Q3. 電子証明書はどのように取得すればよいですか

- **A.**下記の流れで、電子証明書を取得してください。
  - ①「証券代行Webサービス電子証明書作成ID通知書」に記載されている「電子証明書取得専用ウェブサイト」のURLにMicrosoft EdgeもしくはGoogle Chromeで接続する。
  - ②証明書発行キー・証明書発行パスワードでログインし、キーワードを入力し、電子 証明書を発行する。
  - ③電子証明書ファイル(certificate.p12)をダウンロードする。
  - ④ダウンロードした電子証明書ファイルをインポートする。

ブラウザを再起動してから、証券代行Webサービスに接続してください。

#### Q4. 電子証明書を取得しようとすると「証明書発行済みエラー」と表示されます

**A.**既に取得している電子証明書を再取得する場合、ITサポートデスクによる再発行の手続きが必要です。ITサポートデスクに電子証明書再発行の依頼をしてください。

#### Q5. 電子証明書を取得することができません

A.入力していただいた「証明書発行キー」「証明書発行パスワード」「キーワード」に 誤りがある可能性があります。全角半角・大文字小文字の相違がないか、スペースが 前後に入っていない、CapsLockがかかっていないか等をご確認の上、再度「証明 書発行キー」「証明書発行パスワード」「キーワード」を入力してください。

#### Q6. 電子証明書を取得することができません ※ブラウザ起因

**A.**推奨環境のブラウザ(Microsoft Edge、Google Chrome)を使用しているかご利用のブラウザをご確認ください。なお、Microsoft EdgeのIEモードは推奨環境外のため、IEモードを解除してご利用ください。

また、その他、社内のセキュリティ設定により個人端末での設定変更ができないよう制限されている可能性もありますので、システム担当者様にご確認ください。

## 電子証明書関連

### Q7. 電子証明書を取得・更新したが、証券代行Webサービスに接続できません

- A.電子証明書のファイルをダウンロードしたあと、インポート作業が必要です。
  - ・ダウンロードした電子証明書ファイル「certificate.p12」が残っている場合 ファイルを開いてインポートを実施してください。
  - ・ダウンロードした電子証明書ファイル「certificate.p12」が残っていない場合 ITサポートデスクに電子証明書の再発行を依頼し、再度電子証明書ファイルを ダウンロードの上、インポート作業を行ってください。

#### Q8. 電子証明書の更新時に入力するキーワードとはどのようなものですか

A.証券代行Webサービスお申し込み時にお渡ししている「証券代行Webサービス電子証明書作成ID通知書」の「キーワード」欄に記載しております。 「証券代行Webサービス電子証明書作成ID通知書」を紛失した場合は、ITサポート デスクにお問い合わせください。

### Q9. 「◆デジタルID発行センター◆」「電子証明書を更新します」との画面が表示され、 キーワードの入力を求められました(証明書の更新方法について)

- A.電子証明書の有効期限は1年間であり、有効期限が切れる28日前以降にログインすると、自動的に電子証明書の更新画面(キーワードを入力する画面)に遷移します。 期限前に、下記の手順にて電子証明書の更新手続きをしてください。
  - ①キーワードを入力し、[更新]をクリック
  - ②電子証明書ファイル(certificate.p12)をダウンロードする。
  - ③ダウンロードした電子証明書ファイルをインポートする

ブラウザを再起動してから、証券代行Webサービスに接続してください。

## Q10.「はい、秘密キーをエクスポートします」がグレーアウトし、エクスポートできません

- A.電子証明書をインポートした際に、インポートオプションで「このキーをエクスポート可能にする」にチェックを入れずに取得した場合、エクスポートすることができません。 エクスポート可能にするには下記の対応が必要です。
  - ■ダウンロードした電子証明書ファイル「certificate.p12」が残っている場合 そのファイルを用い、再度インポートを行うことで、エクスポート可能になります。 ※インポートオプションで「このキーをエクスポート可能にする」にチェックを 入れてください。
  - ■ダウンロードした電子証明書ファイル「certificate.p12」が残っていない場合 ITサポートデスクに電子証明書再発行を依頼し、再度証明書ファイルをダウンロー ド。そのファイルを用い、再度インポートを行うことで、エクスポート可能になります。

#### Q11. 電子証明書インポート時のパスワードが分かりません

**A.**デジタルID発行センターから電子証明書を取得しインポートする場合とご利用中のパソコンからエクスポートした電子証明書をインポートする場合により取扱いが異なります。それぞれ、下記の通りです。

- ■デジタルID発行センターから電子証明書を取得しインポートする場合 インポート時のパスワード入力欄は空欄のまま、ウィザードを進めてください。
- ■ご利用中のパソコンからエクスポートした電子証明書をインポートする場合 エクスポート時に設定したパスワードをパスワード欄に入力してください。

## 電子証明書関連

### Q12. 電子証明書をインポートしたが、証券代行WEBサービスに接続できません

- A.電子証明書インポート後に証券代行WEBサービスに接続できない場合、下記の ケースが考えられます。
  - ①インポートした電子証明書が「個人」タブに入っている場合(証明書は有効期間内) ブラウザを全て閉じてから、再度接続してください。また、URLも再確認して ください。
  - ②インポートした電子証明書が「個人」タブに入っている場合(証明書有効期限切れ) 有効期限が切れた電子証明書をインポートしているため、最新の電子証明書を エクスポートし直してください。なお、再度エクスポートすることができない場合は、 ITサポートデスクに電子証明書の再発行を依頼してください。
  - ③インポートした証明書が「ほかの人」タブに入っている 拡張子が「.cer」の電子証明書をインポートすると、「ほかの人」のタブに入ります。 「ほかの人」のタブに入った電子証明書では、証券代行Webサービスに接続でき ないため、再度電子証明書をエクスポートし直す必要があります。 エクスポートする際に「はい、秘密キーをエクスポートします」を選択し、拡張子 「.pfx」にて作成ください。

#### Q13. 電子証明書をエクスポートしたファイルの拡張子が「.cer」になりました

A.電子証明書をエクスポートする際、「秘密キーのエクスポート」画面で「いいえ、秘密キーをエクスポートしません」を選択した場合、拡張子が「.cer」になります。再度「はい、秘密キーをエクスポートします」を選択して、エクスポートしてください。

#### Q14. 電子証明書のバックアップはどのようにすればよいですか

A.取得した電子証明書をエクスポートし、作成されたpfxファイルとエクスポート時に 決めた秘密キーを保管してください。これにより、ご利用のパソコン故障時等に、 このpfxファイルと秘密キーを新しいパソコンにインポートすることで復旧すること ができます。

■手順が記載された「ご利用の手引き」のダウンロード方法 下記の流れで、「証券代行Webサービス ご利用の手引き」をダウンロードしてい ただけます。

SMarT Boardの「マニュアル・書式」→「マニュアル」→「03.各種システムに関するマニュアル」

# その他 推奨環境等

### Q1. グローバルIPアドレスが変更される場合、何か手続きは必要ですか

**A.**証券代行Webサービスは、グローバルIPアドレスでの接続制限をかけていないため、特別なお手続きは不要です

### Q2. 電子証明書取得と証券代行Webサービスの推奨環境を知りたい

A.電子証明書取得サービスと証券代行Webサービスの推奨環境は以下の通りです。

■電子証明書取得サービスの推奨環境 下表のOS・ブラウザの組み合わせで動作を確認しています。

os	ver	プラウザ	
		Edge	Chrome
Windows	10	0	0
Windows	11	0	0

### ■証券代行Webサービスの推奨環境

下表のOS・ブラウザの組み合わせでの動作を確認しております。

os	ver	プラウザ	
		Edge	Chrome
Windows	10	0	0
Windows	11	0	0

### Q3. 各システムや電子証明書に関するマニュアルはありますか

A. SMarT Boardからダウンロードすることが可能です。 SMarT Boardの「マニュアル・書式」→「マニュアル」→「03.各種システムに関するマニュアル」

# 各システム・機能の概要

#### Q1. AXISとはどのようなシステムですか

A.株主情報照会や各種帳票(期末・月次・日次帳票、手数料関係帳票など)をご報告 するシステムです

#### Q2. AXIS帳票公開メールとはどのようなメールですか

A.株主名簿確定時の統計表等、各種帳票を公開した際に、配信するメールです

#### Q3. MOUSEとはどのようなシステムですか

A.決算事務・株主総会事務に関するご委託会社様からのご指示や議決権行使集計 状況報告等をご確認いただけるシステムです

#### Q4. MOUSE校正確認用メールとはどのようなメールですか

A.三井住友信託銀行にて議決権行使書用紙等の印刷物を調製された場合に配信 される校正確認用のメールです。メールの送信先は、上限3 名までご登録可能です。

### Q5. SMarT Researchとはどのようなシステムですか

A.上場ご委託会社様用の株主情報分析システムです

#### Q6. SMarT Boardとはどのようなシステムですか

A.電子掲示板機能を活用し、ご委託会社様あてのニュース・レポート等の各種情報(電子ファイル)を統合的に情報提供(配信)するとともに、株式事務に関する各種帳票のご提出やご依頼につきましても、統合的に情報授受(配信/投稿)させていただく電子掲示板システムです。

#### Q7. 株主パスポートとはどのようなシステムですか

A. 企業と個人株主をデジタルでつなぎ、エンゲージメントの向上をサポートするプラットフォームです。上場企業から通知・案内を年間を通じて個人株主に発信することができ、また、発信した情報の閲覧状況やアンケートの回答状況をダッシュボードからリアルタイムで確認できます。