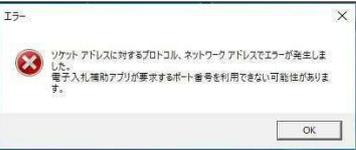


川崎市 電子入札システム 利用者Q&A

項番	エラー内容	対処方法	参照先
1	<p>電子入札補助アプリの初回起動時に表示される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。</p> 	<p>拇印に記載された数字は、都度変更されるため、マニュアルと違う値になることが正しい表示です。そのまま「はい」ボタンをクリックして、操作を進めてください。</p> <p>もし、「いいえ」ボタンをクリックした場合、項番7の「予期せぬエラーが発生しました。」が表示されます。その場合は、スタートメニューから電子入札補助アプリを再度起動して、セキュリティ警告が表示されたら「はい」ボタンをクリックしてください。</p>	-
2	<p>「許可URLリストに登録されていないサイトと通信しようとしています。」と表示される。</p> 	<p>接続先のURLが、正しく許可URLリストに登録されていません。電子入札補助アプリのアイコンを右クリックして、「許可URLリスト」に以下のURLを登録してください。</p> <p>https://acc.city.kawasaki.jp</p> <p>なお、URLの最後に「/」は不要です。</p> 	-
3	<p>「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。</p> 	<p>以下の状態で、電子入札補助アプリを起動した場合に表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 既に電子入札補助アプリが起動している場合 ※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、PCの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 ネットワークのエラーが発生した場合 他のアプリケーションがポート番号9980を利用している場合 <p>【①の場合の対処方法】 電子入札補助アプリ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入札補助アプリのアイコンが表示されている場合は、既に電子入札補助アプリが起動されているので、正常な状態です。</p>  <p>【②の場合の対処方法】 タスクトレイに電子入札補助アプリが表示されていないことを確認し、しばらく待ってから電子入札補助アプリを起動してください。それでも当該ダイアログが表示される場合は、PCを再起動してください。（電子入札補助アプリは自動的に起動します）</p> <p>【③の場合の対処方法】 それでも当該ダイアログが表示される場合は、同一ポート(9980)を利用したアプリケーションの有無を確認してください。その場合、共存はできませんので、他のPCをご用意いただくか、電子入札補助アプリを使用する場合は当該アプリケーションを使用しないようご対応をお願いします。</p>	-
4	<p>「デバイスが使用できません。」と表示される。</p> 	<p>詳細は、参照先ページをご確認ください。</p> <p>【事象】「デバイスが使用できません。」が表示される。</p>	P.3
5	<p>「ログインに失敗しました。」と表示される。</p> 	<p>詳細は、参照先ページをご確認ください。</p> <p>【事象】「ログインに失敗しました。」が表示される。</p>	P.5
6	<p>・「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。</p>  <p>・画面上部の通信マークが時間表示にならない</p> 	<p>次の原因が考えられます。</p> <ol style="list-style-type: none"> スタートアップが無効化されている。 電子入札補助アプリが起動されていない。 <p>【①の場合の対処方法】 スタートアップを有効にしてください。（スタートアップに電子入札補助アプリの登録が必要です）</p> <p>【②の場合の対処方法】 電子入札補助アプリを起動して、ブラウザを閉じて始めから操作を行ってください。</p> <p>③ その他の場合は、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>	P.6

項番	エラー内容	対処方法	参照先
7	「予期せぬエラーが発生しました。」と表示される。(実行エラーも含む) 	次の原因が考えられます。 ① 32bit版のOSを使用している。 ② 電子入札補助アプリが起動されていない。 ③ 利用者の「日付」の形式が「和暦」になっている。 【①の場合の対処方法】 32bit版のOSはサポート対象外ですので、64bit版のOSを使用してください。 【②の場合の対処方法】 電子入札補助アプリを起動して、ブラウザを開いて始めから操作を行ってください。 【③の場合の対処方法】 和暦の設定は2カ所所有るので、参照先ページをご確認ください。 【事象】「日付」の形式が「和暦」である ④ その他の場合は、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.7 P12
8	・設定等を修正しても、修正前と同じ動きになる。 ・画面上部の「電子入札システム」、「質問入力」を選択しても、「Pin番号入力ダイアログ」が表示されない。	電子入札補助アプリのキャッシュが残っている場合があります。 【電子入札補助アプリのキャッシュの削除方法】 電子入札補助アプリのアイコンを右クリックして、「キャッシュ削除」から「すべて削除」ボタンをクリックしてください。 	-
9	アンインストール後、再度インストールした場合、何らかの問題が発生した。	アンインストール時に、正しくファイルが削除出来ず、ゴミが残ったため、正しくインストールされていない可能性があります。 【対処方法】 電子入札補助アプリをアンインストール後、以下をフォルダごと手動で削除します。 ・C:\Program Files (x86) の¥ebitフォルダ ・C:\Programdata の ¥ebid¥CoreRelay¥cacheフォルダ ・C:\Programdata の ¥ebid¥CoreRelay¥wrapperフォルダ ・C:\Users¥<ログインユーザ>¥ebid¥CoreRelay¥cert フォルダ 次に、IEの信頼されたルート証明機関のlocalhost を削除後、再インストールしてください。	-
10	上記以外の問題が発生した。	電子入札補助アプリのアイコンを右クリックして、「ログ参照」で表示される以下のファイルを取得して、送付してください。 C:\Users¥<インストールユーザ>¥ebid¥CoreRelay¥logsフォルダのcore_relay_sys.log 	-

【事象】「デバイスが使用できません。」が表示される。

初めて、ICカードリーダーを使用する場合

【ポイント】

PCIにICカードリーダーライターが接続されていることを確認してください。

【確認と対処方法】

民間認証局から提供されているICカードリーダーライターのドライバが正しくインストールされていることを確認してください。

- ・ドライバのインストール後はPCを再起動してください。
- ・ICカードリーダーライターにカードを挿入して、アクセスランプが点灯することを確認してください。
- ・民間認証局から提供されているアプリケーションでカードが読めることを確認してください。

今まで使用できていたICカードリーダーの場合

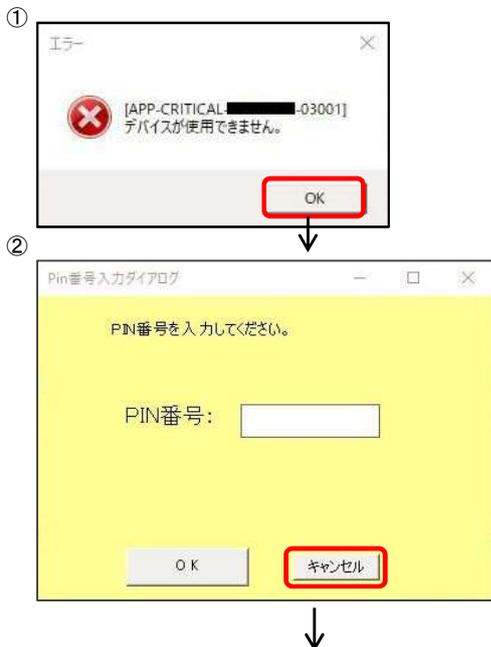
【ポイント】

電子入札補助アプリの起動中にICカードリーダーライターを強制的に取り外すと、ICカードリーダーライターと電子入札補助アプリの接続が不安定になり、正しくカード情報を読み取ることができず、エラーになる場合があります。

【確認と対処方法】

以下の手順で、正しく動作するようになります。

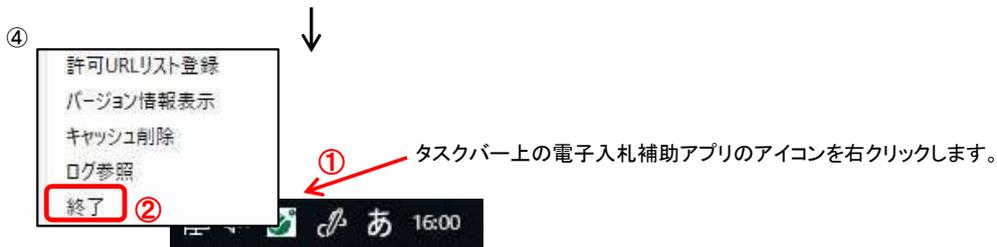
- ① 表示されているエラーダイアログで「OK」ボタンをクリックします。
- ② PIN番号入力ダイアログが表示されるので、「キャンセル」ボタンをクリックします。
- ③ 電子入札システムの画面を、右上の「×」をクリックして終了します。
- ④ タスクバーにある電子入札補助アプリのアイコンを右クリックして、「終了」を選択します。
- ⑤ P2の項番8を参照して、キャッシュの削除を実施します。
- ⑥ スタートメニューから電子入札補助アプリを選択して、電子入札補助アプリを起動します。



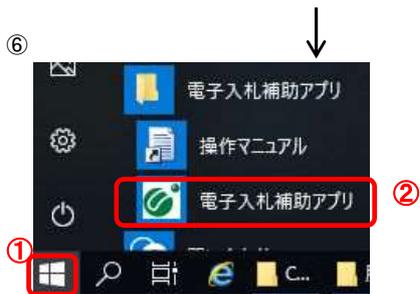
次ページへ続く



※ 画面は例です、他の画面でも同じです。



⑤ P2の項番8を参照して、キャッシュ削除を実施します。



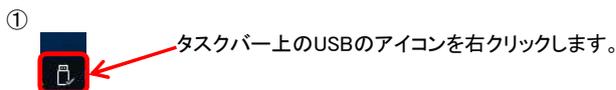
⑦ 電子入札システムにログインして操作を再開します。

【参考】 以下に、本事象が発生しないICカードリーダーライターの取り外し方を記載します。

【ICカードリーダーライターの取り外し方】

ICカードリーダーライターをPCから取り外す場合は、以下の手順で取り外してください。

- ① タスクバー上のUSBのアイコンを右クリックします。
- ② 取り外す対象であるICカードリーダーライターを選択して、「【ICカードリーダーライター名】の取り出し」をクリックします。
- ③ 再度、タスクバー上のUSBのアイコンを右クリックして、取り外す対象のICカードリーダーライター名が表示されていない、あるいは選択画面が表示されないことを確認して、PCからICカードリーダーライターを取り外します。



② 取り外すICカードリーダーライターを選択します。



再度、①を実施して②の表示が消えていれば、ICカードリーダーライターを取り外して大丈夫です。

【事象】「ログインに失敗しました。」が表示される。

【確認①】

ICカードリーダーライターに、カードが正しく挿入されていることを確認してください。

【確認と対処方法】

ICカードリーダーに挿入しているカードについて以下の問題が無いことを確認してください。

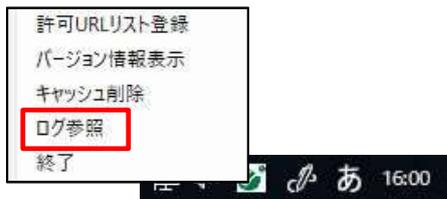
- ・有効期限内の民間認証局の電子証明書 の正式なカードであること。
- ・ICチップの向きが正しいこと。
- ・ICチップに傷が付いていないこと。

問題が無い場合は、次を確認してください。

【確認②】

タスクバーの電子入札補助アプリを右クリックして、「ログ参照」を選択します。

C:\Users\<インストールユーザ>\eBid\CoreRelay\logsフォルダのcore_relay_sys.log を確認して、エラー発生時の内容を確認します。



【ポイント】

ログ(core_relay_sys.log)の一番下(最新のログ内容)の「ログインに失敗しました。」の文言を探します。

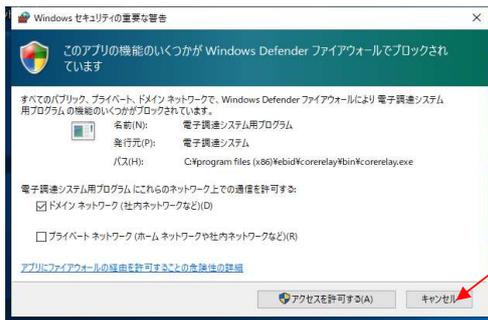
【確認と対処方法】

- ① ログインに失敗しました。[***** is Bad Number.] や [CKR_PIN_INCORRECT] 等の間違った入力を示す記載がある場合。
誤ったPIN番号を入力した場合に発生します。
正しいPIN番号を入力してください。
- ② ログインに失敗しました。[***** is LOCK.] や [CKR_PIN_LOCKED] 等のロックされてしまったことを示す記載がある。
規定の回数、誤ったPIN番号を入力した場合に発生します。
使用している認証局のPIN番号のロック時の対処方法を確認してください。

【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。

【確認と対処方法】

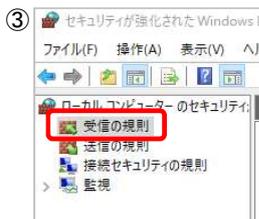
電子入札補助アプリの初回起動時のファイアウォールの設定で「キャンセル」ボタンを選択した場合、



こちらを選択してした場合

【ブロックされている電子入札補助アプリの削除方法】

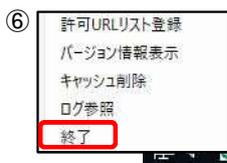
- ① コントロールパネルから「Windows Defender ファイアウォール」を選択します。
- ② 詳細設定を選択します。
- ③ 受信の規則を選択します。
- ④ 「電子入札補助アプリ」あるいは「CoreRelay」を2つ選択して、右クリック—削除から「はい」を選択します。
- ⑤ ファイアウォールの設定関連のウィンドウを閉じます。
- ⑥ タスクトレイから、電子入札補助アプリを終了します。
- ⑦ 電子入札補助アプリを起動し、表示されるファイアウォールの設定で「アクセスを許可する」を選択します。



プログラムで

C:\Program Files (x86)\ebid\%CoreRelay%\bin\%CoreRelay.exe

であることを確認します。



④ カレンダーの種類のプルダウンから「西暦(日本語)」を選択します。

形式のカスタマイズ

数値 通貨 時刻 日付 並べ替え

例
短い形式: 令和2/3/9
長い形式: 令和2年3月9日

データ形式
短い形式(S): ggyy/M/d
長い形式(L): ggyy'年'M'月'd'日'

データ形式の表記:
d, dd = 日; ddd, dddd = 曜日; M = 月; y = 年; gg = 元号

カレンダー
2桁の数字で年を入力すると、次の範囲内での暦年として解釈する(H):
0 から 99
週の最初の曜日(F): 日曜日
カレンダーの種類(C): 西暦(日本語)

数値、通貨、時刻、および日付のシステム既定の設定を復元するには、[リセット]をクリックしてください。

リセット(R)

OK キャンセル 適用(A)

⑤ 「適用」ボタンをクリックします。

形式のカスタマイズ

数値 通貨 時刻 日付 並べ替え

例
短い形式: 令和2/3/9
長い形式: 令和2年3月9日

データ形式
短い形式(S): yyyy/MM/dd
長い形式(L): yyyy'年'M'月'd'日'

データ形式の表記:
d, dd = 日; ddd, dddd = 曜日; M = 月; y = 年; gg = 元号

カレンダー
2桁の数字で年を入力すると、次の範囲内での暦年として解釈する(H):
1930 から 2029
週の最初の曜日(F): 日曜日
カレンダーの種類(C): 西暦(日本語)

数値、通貨、時刻、および日付のシステムの既定の設定を復元するには、[リセット]をクリックしてください。

リセット(R)

OK キャンセル 適用(A)

⑥ 「OK」ボタンをクリックします。

形式のカスタマイズ

数値 通貨 時刻 日付 並べ替え

例
短い形式: 2020/03/09
長い形式: 2020年3月9日

データ形式
短い形式(S): yyyy/MM/dd
長い形式(L): yyyy'年'M'月'd'日'

データ形式の表記:
d, dd = 日; ddd, dddd = 曜日; M = 月; y = 年; gg = 元号

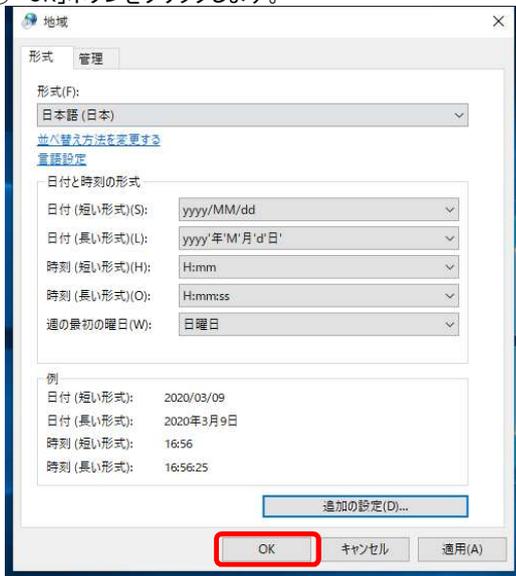
カレンダー
2桁の数字で年を入力すると、次の範囲内での暦年として解釈する(H):
1930 から 2029
週の最初の曜日(F): 日曜日
カレンダーの種類(C): 西暦(日本語)

数値、通貨、時刻、および日付のシステムの既定の設定を復元するには、[リセット]をクリックしてください。

リセット(R)

OK キャンセル 適用(A)

⑦ 「OK」ボタンをクリックします。



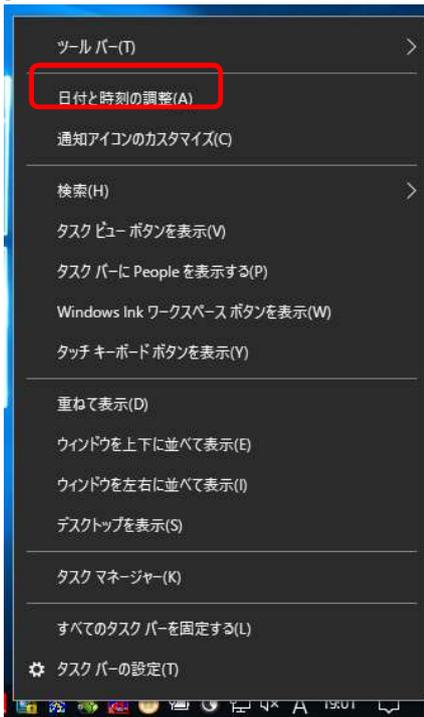
⑧ 電子入札補助アプリを再起動して、再確認してください。

<対処方法2>

① タスクバーの時刻表示を右クリックします。



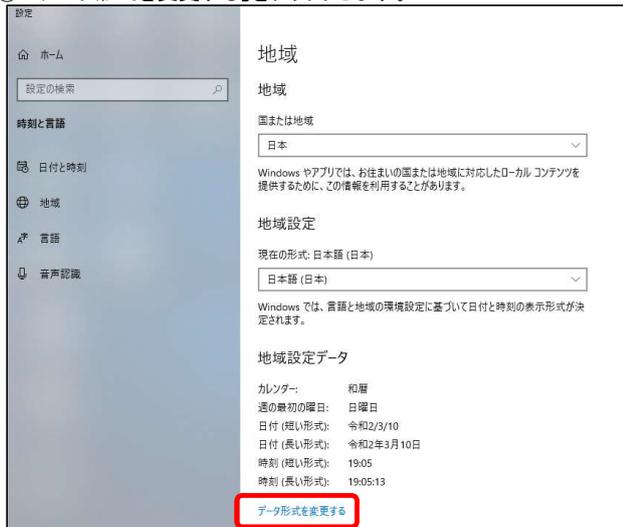
② 「日付と時刻の調整」をクリックします。



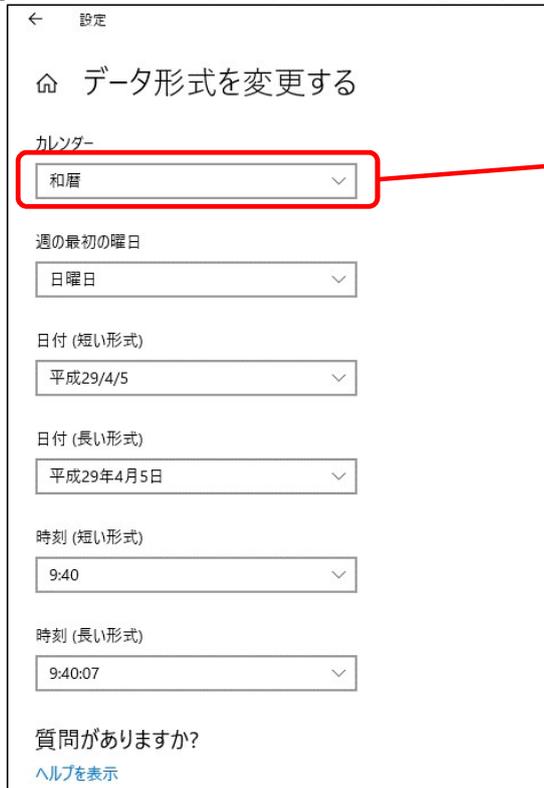
③ 「地域」をクリックします。



④ 「データ形式を変更する」をクリックします。



⑤ カレンダーのプルダウンから「西暦(日本語)」を選択します。



⑥ 左上から戻ります。



⑦ 右上の×で閉じます。



⑧ 電子入札補助アプリを再起動して、再確認してください。

【事象】「予期せぬエラーが発生しました。」が表示される。

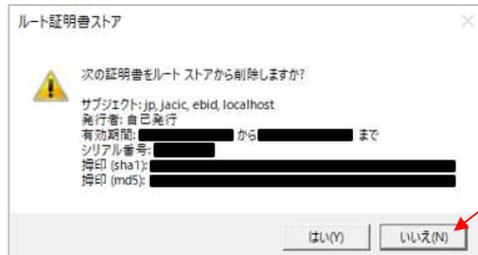
【確認内容①】

電子入札補助アプリの初回起動時のダイアログについて以下に当てはまるものがある場合は、ご確認ください。
当てはまるものが無ければ、確認内容②へ進んでください。

【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。】

【B、セキュリティ警告のダイアログで「いいえ」を選択した。】

【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。】



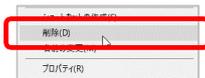
こちらを選択してした場合

【対処方法】

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。

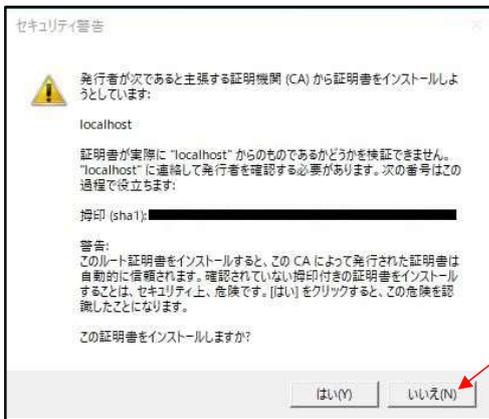
【CoreRelay.pfxの削除方法】

- ①エクスプローラーで次のフォルダに移動します。
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」にチェックを付けます。
- ③以下のファイルを削除します。
CoreRelay.pfx



電子入札補助アプリを再度起動します。
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』をクリックします。

【B、セキュリティ警告のダイアログで「いいえ」を選択した】



こちらを選択してした場合

【対処方法】

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>\evid\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。

<ファイルが無い場合>

- ・電子入札補助アプリを再度起動します。
- ・セキュリティ警告のダイアログで「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』をクリックします。

<ファイルが有る場合>

- ・当該フォルダ内に存在するファイルを全て削除して、再度、電子入札補助アプリを起動してください。
- ・セキュリティ警告のダイアログで「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』をクリックします。

【確認内容②】

タスクバーの電子入札補助アプリを右クリックして、「ログ参照」を選択します。

C:\Users\<インストールユーザ>\AppData\Local\ebid\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。」の文言があるかを確認します。

【確認A】

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\FIPSAAlgorithmPolicy
- 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]

【対処方法A】

電子入札補助アプリ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、各受注者のLAN担当等へご確認ください。

【確認B】

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、電子入札補助アプリの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。

【対処方法B】

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、各受注者様のLAN担当等へご確認ください。