

【申請用総合ソフト】Q&A

	質問	回答
1	<p>申請用総合ソフトが起動できません。「申請用総合ソフトがすでに起動しています。終了させてから再度起動してください。」というメッセージが表示される。</p>	<p>申請用総合ソフトのアクセス先データフォルダの配下に存在する「ShinseiyoSogoSoft.lock」ファイルを削除してから、同ソフトを再度起動してください。</p> <p>ただし、データフォルダを共同利用している場合は、二重起動のエラーが出た場合でも、他に使用している人がいないか確認してから削除してください。</p> <p>なお、アクセス先のデータフォルダの初期設定は、「(マイ)ドキュメント」フォルダ配下の「shinseiyoSogoSoft」フォルダです。</p>
2	<p>申請データを送信したが、「納付」ボタンが表示されず電子納付できない。</p>	<p>納付を行うことができるのは、納付状況が「未納付」の場合です。納付状況が「未納付」となるまでの処理状況等の遷移は、次のとおりです。</p> <p>オンライン申請を行うと、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①処理状況が「到達待ち」となります。 ②本システムが、申請内容、署名・証明書検証等を行い、問題がなければ処理状況を「到達・受付待ち」にした上で、到達通知を発行します。 ③連携先システムへ納付情報を登録し、納付状況を「未納付」にします。 <p>①から③までの遷移には、通常、約2～3分程度の時間を要します。</p> <p>なお、「更新」ボタンを押すことで、最新の処理状況、納付状況を表示することができます。</p>
3	<p>申請用総合ソフトをインストール中に「処理を継続する事が不可能なため、アプリケーションを終了します」とエラーメッセージが表示される。</p>	<p>お問い合わせのエラーメッセージが表示される場合は、申請用総合ソフトが確実に削除されていることを確認した上、.NET Frameworkを大きな数字のバージョンのものから全て削除後、再度、推奨の.NET Frameworkをインストールして、申請用総合ソフトをインストールしてください。</p> <p>操作手順は、次のとおりです (WindowsXPの場合)。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①スタートボタン→コントロールパネル→プログラムの追加と削除を確認し、「申請用総合ソフト」が存在する場合は削除してください。 ②プログラムの追加と削除で、.NET Frameworkを大きな数字のバージョンのものから全て削除してください。 <p>※.Net Frameworkを他のアプリケーション等で使用している場合、削除することで動作に影響を与える可能性がありますので、端末の管理者等に相談の上、実施するようお願いします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ③再度、推奨の.NET Frameworkをインストールした後、申請用総合ソフトのインストールをしてください。 <p>なお、③の詳細な手順につきましては、以下のアドレスから「申請者操作手引書(導入編)」をダウンロードの上、ご確認ください。</p> <p>【ダウンロードページ】 http://www.touki-kyoutaku-net.moj.go.jp/download.html</p>
4	<p>申請用総合ソフトのインストール時に「アプリケーションの初期化処理でエラーが発生しました」とエラーメッセージが表示され、申請用総合ソフトを使用することができない。</p>	<p>お問い合わせのエラーが発生する場合、ご利用PCのOSが64bit版である可能性があります。</p> <p>申請用総合ソフトのOS推奨環境は、Windows XP・Windows Vista・Windows 7の32bit版です。64bit版OSには対応しておりませんので、推奨環境の32bit版OSをご用意の上、インストール願います。</p> <p>なお、Windows 7の64bit版につきましては、現在動作検証中であり、検証完了時期は未定となっております。</p> <p>また、「かんたん証明書請求」の登記事項証明書送付請求につきましては、Windows Vista/Windows 7の64bit版に対応しています。証明書送付請求のみでオンライン申請をご利用の場合には、かんたん証明書請求のご利用をご検討ください。</p>