

NaRAClientControlのインストールに係るチェックリスト

本チェックリストはNaRAClientControlのインストールにおいて、お問い合わせいただいた内容を踏まえて、どのような事象が発生した場合にどのような手順を行う必要があるかを記載した資料となります。

以下に事象別で手順を記載いたしますので、ご確認ください。

事象1 「NaRAClientControl のインストールポップアップが表示されない」

以下表のNo.1、No.2をご確認ください。

上記を確認しても問題が解決しない場合は、まずNo.6をご確認後、さらに問題が解決しない場合はNo.7をご確認ください。

事象2 「証明書サービスにアクセスできない」

以下表のNo.2、No.3をご確認ください。

上記を確認しても問題が解決しない場合は、まずNo.6をご確認後、さらに問題が解決しない場合はNo.7をご確認ください。

事象3 「「NaRAClientControl をインストールしています。」で応答がない」

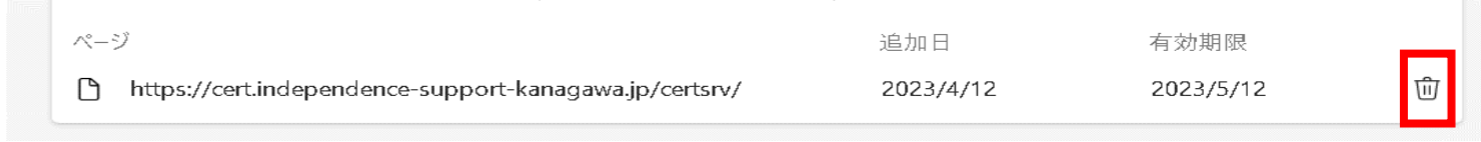
以下表のNo.4をご確認ください。

上記を確認しても問題が解決しない場合は、まずNo.6をご確認後、さらに問題が解決しない場合はNo.7をご確認ください。

事象4 「証明書インストール時にNaRAClientControlインストールができていません、というメッセージが表示される」

以下表のNo.5をご確認ください。

上記を確認しても問題が解決しない場合は、まずNo.6をご確認後、さらに問題が解決しない場合はNo.7をご確認ください。

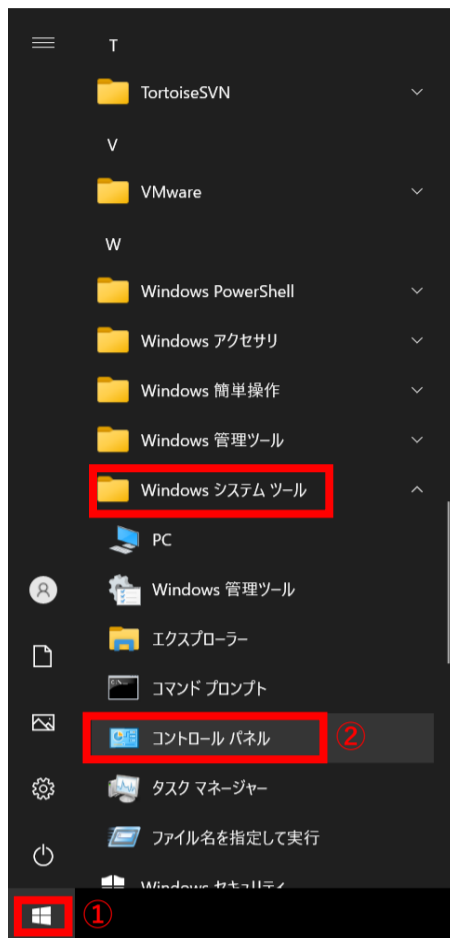
No.	確認観点	確認内容	チェック欄
1	マニュアルに記載されている設定が正しく行われているか	以下の手順を行い、設定が正しく行われているかご確認ください ①システム環境設定マニュアルの「3.1 NaRAClientControl がインストールできない」に記載の手順を行い、項番1から実施してください。	<input type="checkbox"/>
2	システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の[項番7]で入力しているアドレスに誤りがないか	以下の手順を行い、入力されているアドレスに誤りがないかご確認ください。 ①システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の項番1. 「ブラウザ (Microsoft Edge) を起動し、ブラウザ画面右上の...をクリックします。」を実施してください。 ②システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の項番2. 「 [設定] をクリックします。」を実施してください。 ③システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の項番3. 「 [設定] メニューの [既定のブラウザ] をクリックします。」を実施してください。 ④ [Internet Explorer の互換性] — [Internet Explorer モード ページ] に表示されているアドレスが「https://cert.independence-support-kanagawa.jp/certsrv/」であることを確認します。誤りがある場合は⑤に進んでください。 ⑤以下の赤枠のアイコンをクリックして誤ったアドレスを削除します。  ⑥システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の項番7. 「「https://cert.independence-support-kanagawa.jp/certsrv/」を入力して (①)、 [追加] をクリックします (②)。」を実施してください	<input type="checkbox"/>
3	証明書サービスページを開いたときに、Edgeウィンドウの上部に「Internet Explorerモードになっています。・・・」と表示されているか	以下の手順を行い、設定が正しく行われているかご確認ください。 ①システム環境設定マニュアルの「2.2.1 IEモードでサイトの再読み込みを許可する」の項番4. 「 [Internet Explorer の互換性] — [Internet Explorer モード (IE モード) でサイトの再読み込みを許可] を [許可] にします。」を実施してください。	<input type="checkbox"/>
4	「NaRAClientControl をインストールしています。」と表示後に、応答があるか	以下の手順を行ってください。 ①システム環境設定マニュアルの「3.13 「NaRAClientControl をインストールしています。」で応答がない場合」をご確認の上、実施してください。	<input type="checkbox"/>
5	NaRAClientControlがインストールされているか	別紙「NaRAClientControlのインストール有無の確認」に記載の手順を実施してください。	<input type="checkbox"/>
6	ウイルス対策ソフトが動作しているか	以下の手順を行ってください。 ①システム環境設定マニュアルの「3.15 NaRAClientControl がインストールできない」をご確認の上、実施してください。ウイルス対策ソフトの停止方法は、ウイルス対策ソフトによって異なるため、ウイルス対策ソフトのマニュアル等をご確認ください。 なお、かながわシステムにログイン完了後は、停止したウイルス対策ソフトを起動してください。	<input type="checkbox"/>
7	システム環境設定マニュアルに記載されていないインターネットオプションに関する設定を行っているか	システム環境設定マニュアルに記載されていないインターネットオプションに関する設定がされていることで、NaRAClientControlがインストールできない可能性があります。 そのため、インターネットオプションに関する設定を初期化する手順を別紙「インターネットオプションの初期化」に記載しましたので、ご確認ください。 手順実施後は、システム環境設定マニュアルに従って各手順を実施してください。 かながわシステムへのログイン完了後に、システム環境設定マニュアルに記載されていないインターネットオプションに関する設定を実施してください。	<input type="checkbox"/>

No.5 別紙「NaRAClientControlのインストール有無の確認」

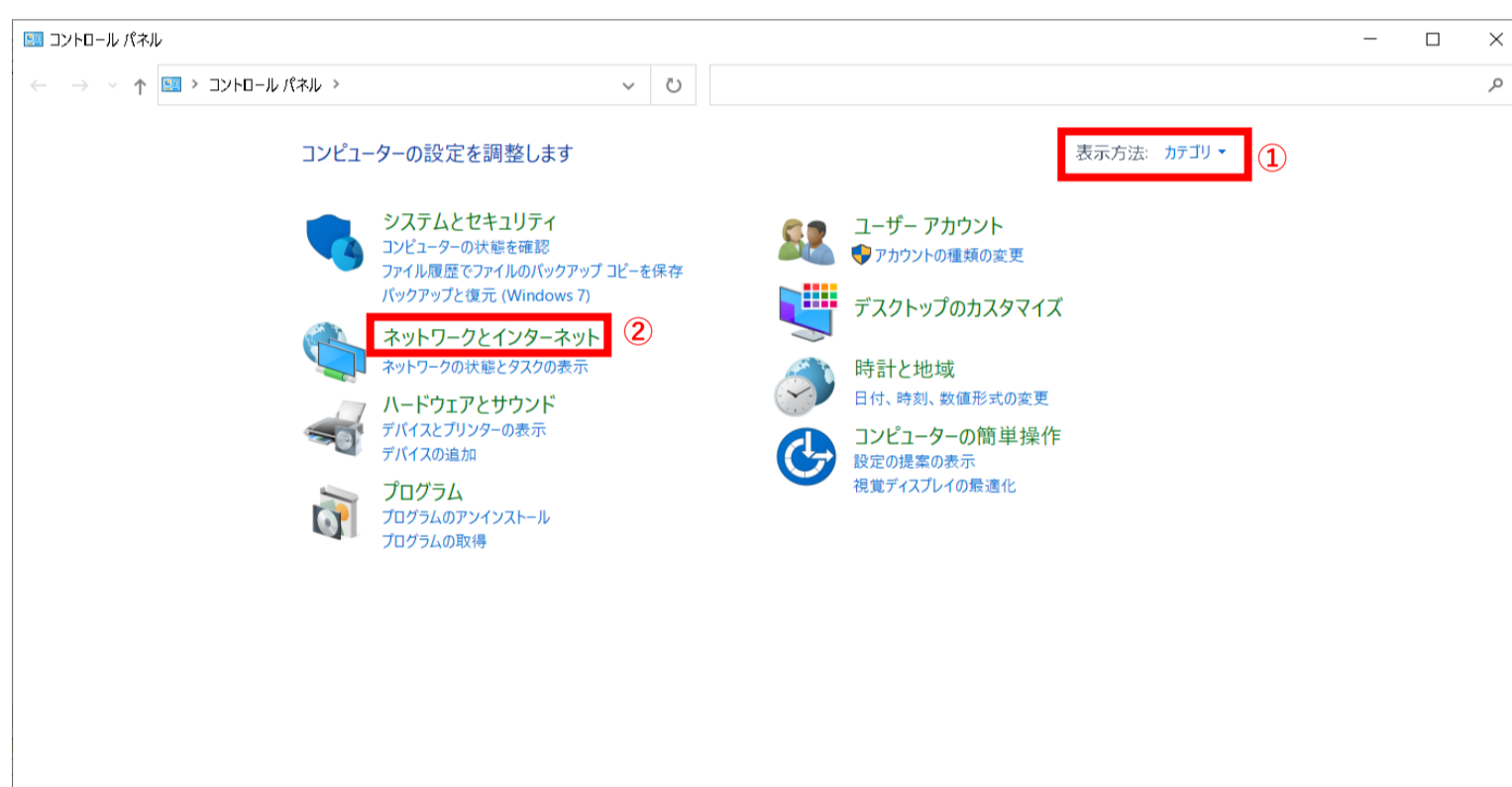
はじめに、以下の(1)の通り、NaRAClientControlがインストールされているかご確認ください。
以下の(1)⑤において、「NetAttest RA Client Addon」が存在しない場合は、以下の(2)のとおり、NaRAClientControlのインストールを実施してください。

(1)NaRAClientControlがインストールされているかの確認手順

①左下のWindowsマークのボタンをクリックし、「Windowsシステムツール」→「コントロールパネル」をクリックします。



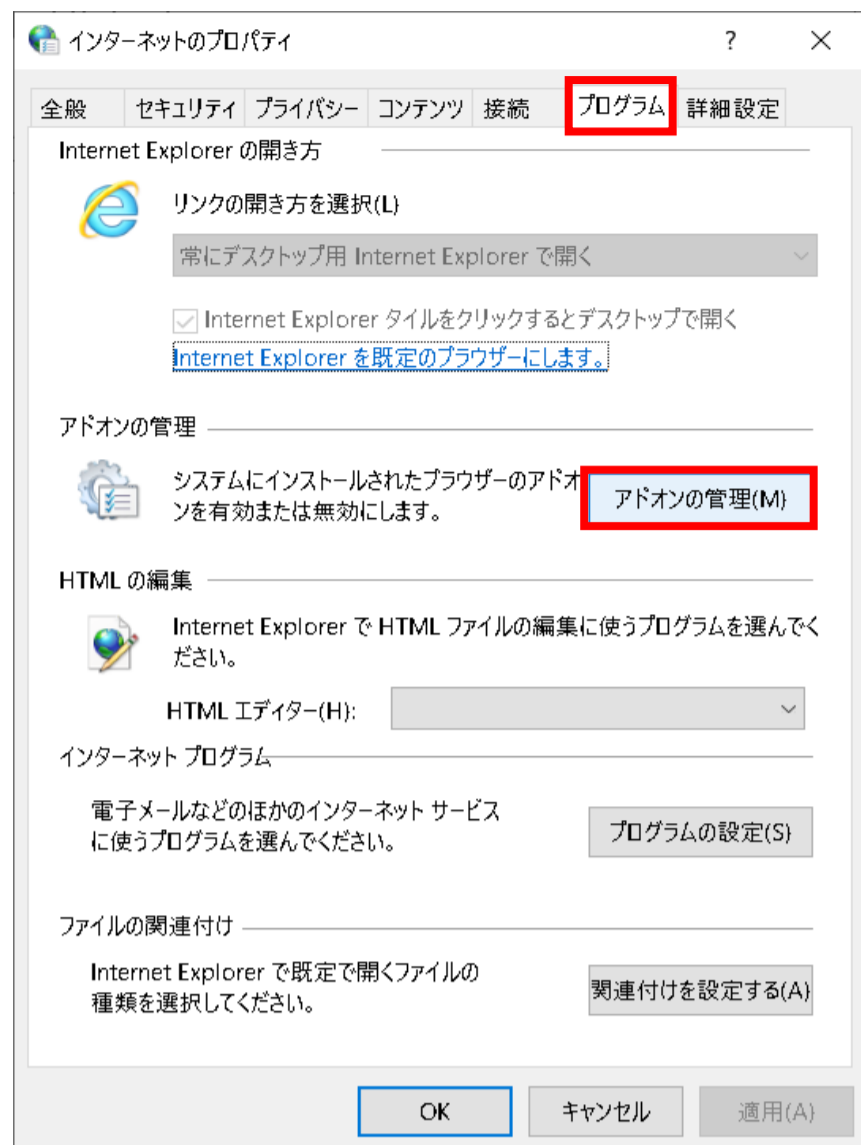
②「コントロールパネル」で右上の表示方法が「カテゴリ」となっていることを確認し (①)、「ネットワークとインターネット」をクリックします (②)。



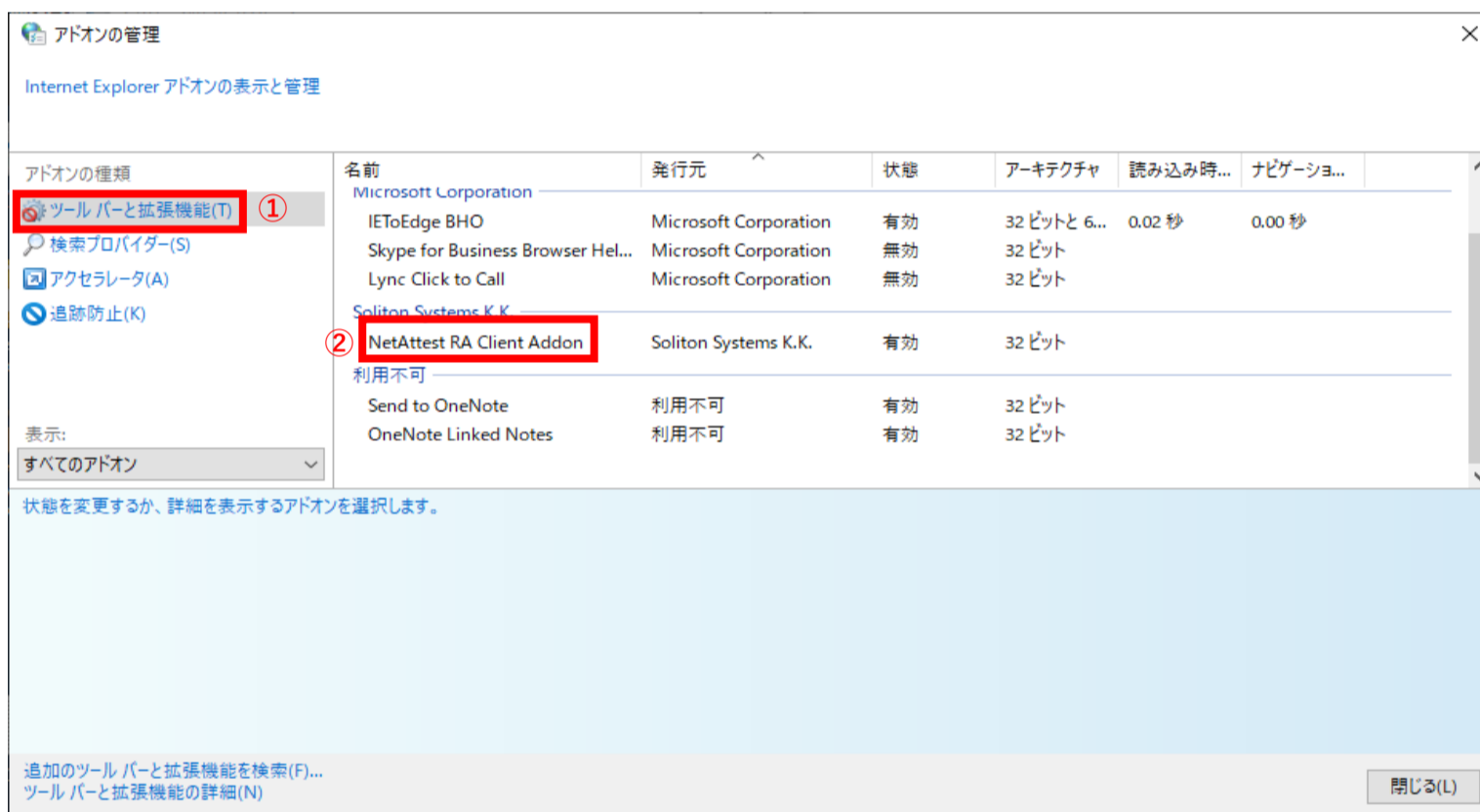
③「ネットワークとインターネット」で「インターネットオプション」をクリックします。



④ 「インターネットのプロパティ」 ウィンドウで、「プログラム」タブ-「アドオンの管理」 ボタンをクリックします。



⑤ アドオンの管理ウィンドウ左側でアドオンの種類を「ツールバーと拡張機能」を選択した状態で (①)、 ウィンドウ右側に「NetAttest RA Client Addon」が存在するかを確認してください。



(2) 「NetAttest RA Client Addon」が存在しない場合 (NaRAClientControlのインストール)

① 環境設定マニュアルの以下の手順にて設定を再確認ください

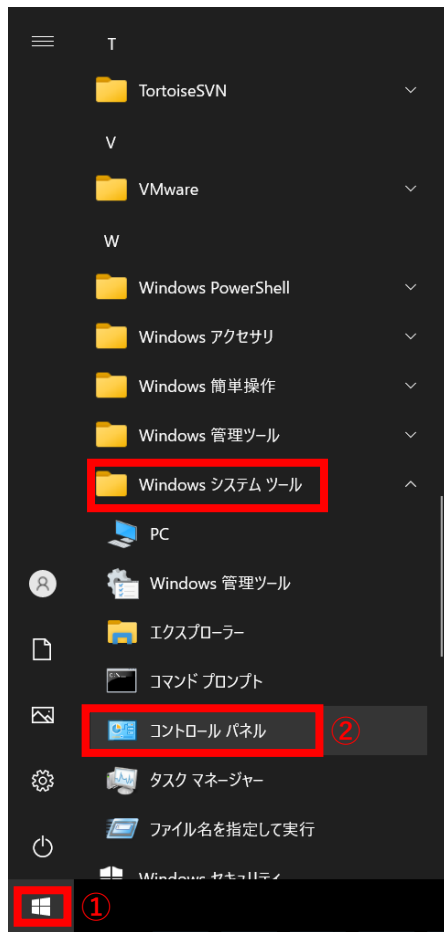
- ・ 2.2.1 IE モードでサイトの再読み込みを許可する
- ・ 3.1 NaRAClientControl がインストールできない

② 環境設定マニュアルの「2.2.3 NaRAClientControl をインストールする」を最初から実施してください。

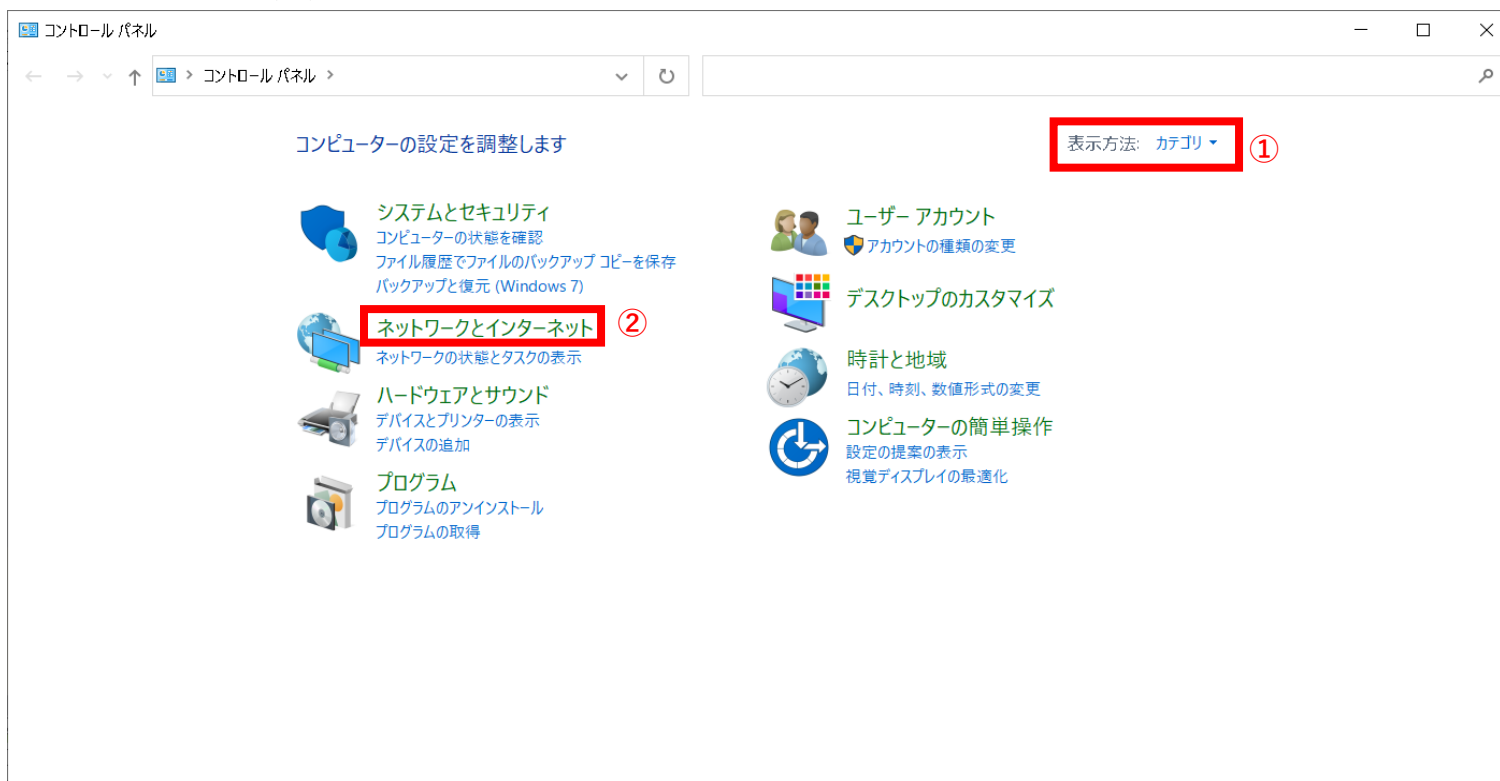
No.7 別紙「インターネットオプションの初期化」

1. Windows10をご利用の場合

①デスクトップ左下のWindowsアイコン (①) から「Windowsシステムツール」→「コントロールパネル」をクリックします (②)。



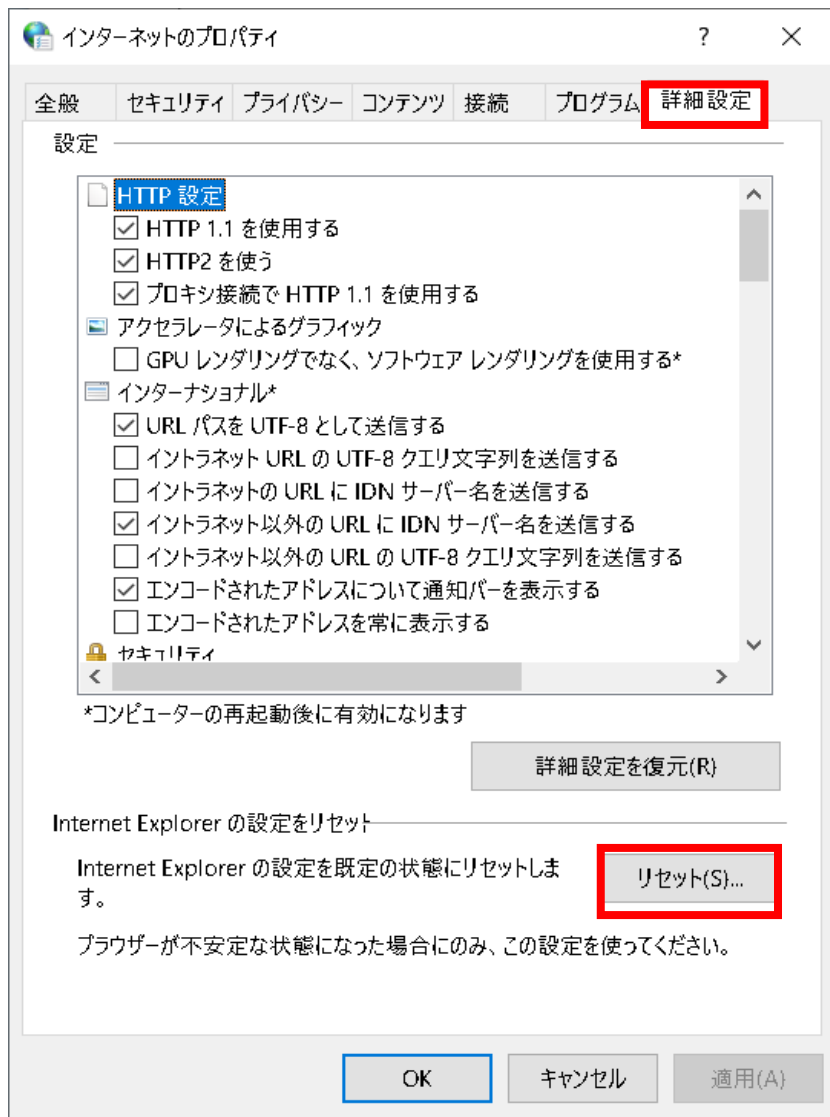
②「コントロールパネル」で右上の表示方法が「カテゴリ」となっていることを確認し (①)、「ネットワークとインターネット」をクリックします (②)。



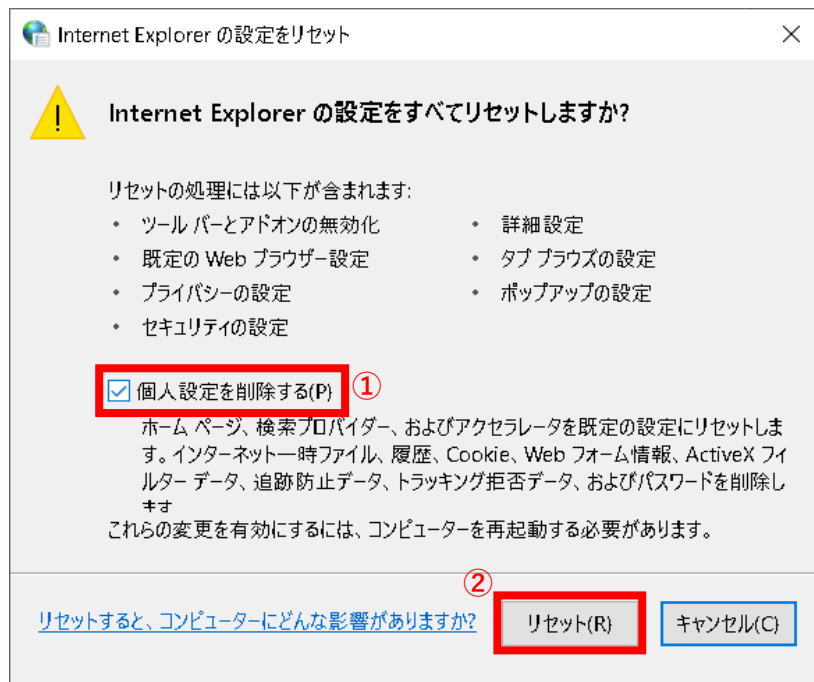
③「ネットワークとインターネット」で「インターネットオプション」をクリックします。



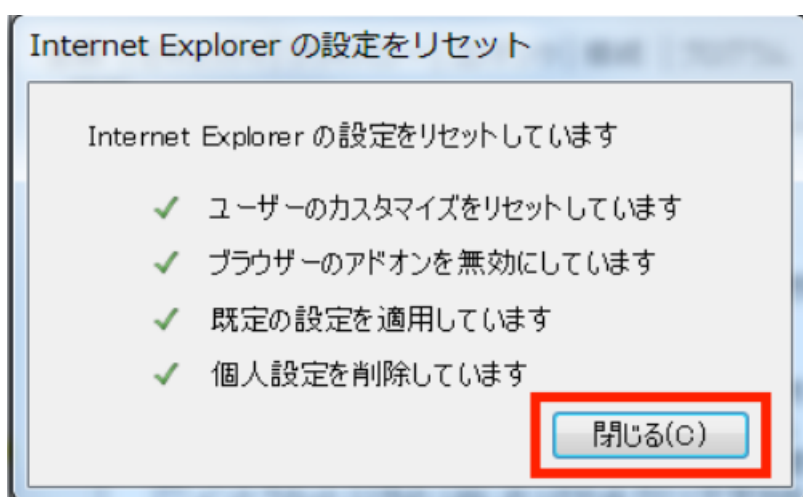
④ 「インターネットのプロパティ」で[詳細設定]タブのInternet Explorerの設定をリセット箇所にある「リセット」ボタンをクリックします。



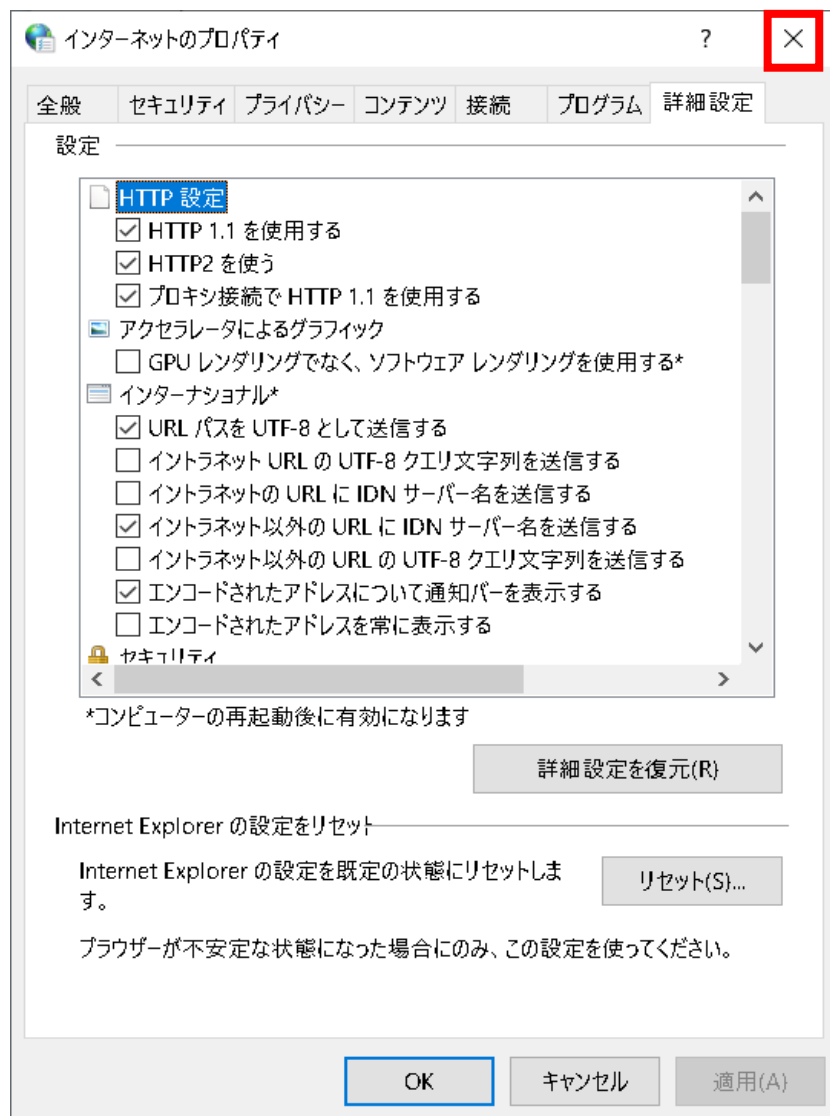
⑤ 「Internet Explorer の設定をリセット」で「個人設定を削除する」にチェックを入れ ①、「リセット」ボタンをクリックします ②。



⑥ 「Internet Explorer の設定をリセット」が表示されるので、「閉じる」ボタンをクリックします。



⑦ 「×」 ボタンをクリックし、「ネットワークとインターネット」（または「コントロールパネル」）を閉じます。



⑧ PCを再起動してください。

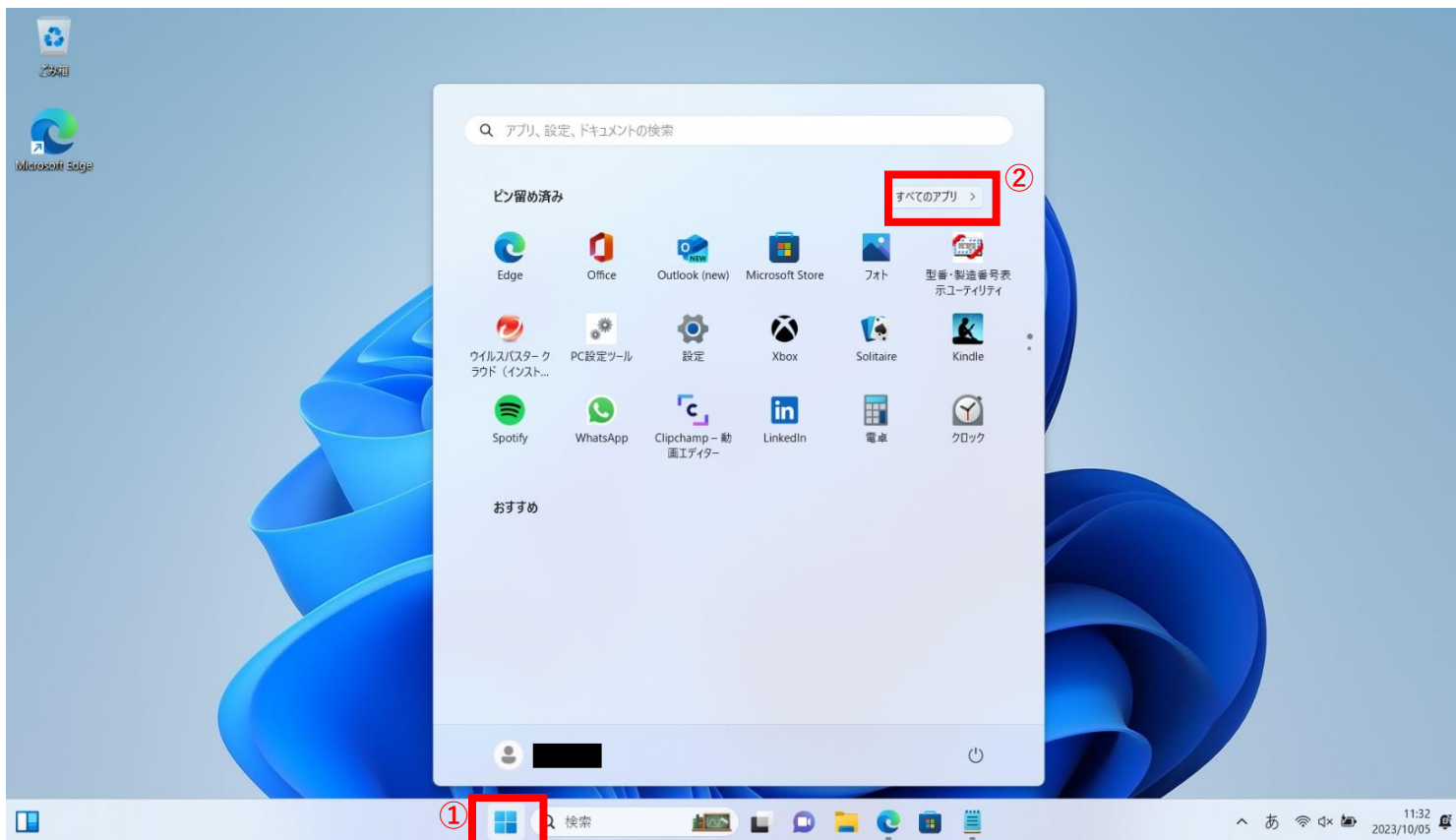
⑨ 以下手順箇所の設定確認および設定を実施してください。

- ・ 「1.2 ブラウザの設定」
- ・ 「2.2.1 IE モードでサイトの再読み込みを許可する」
- ・ 「3.1 NaRAClientControl がインストールできない」

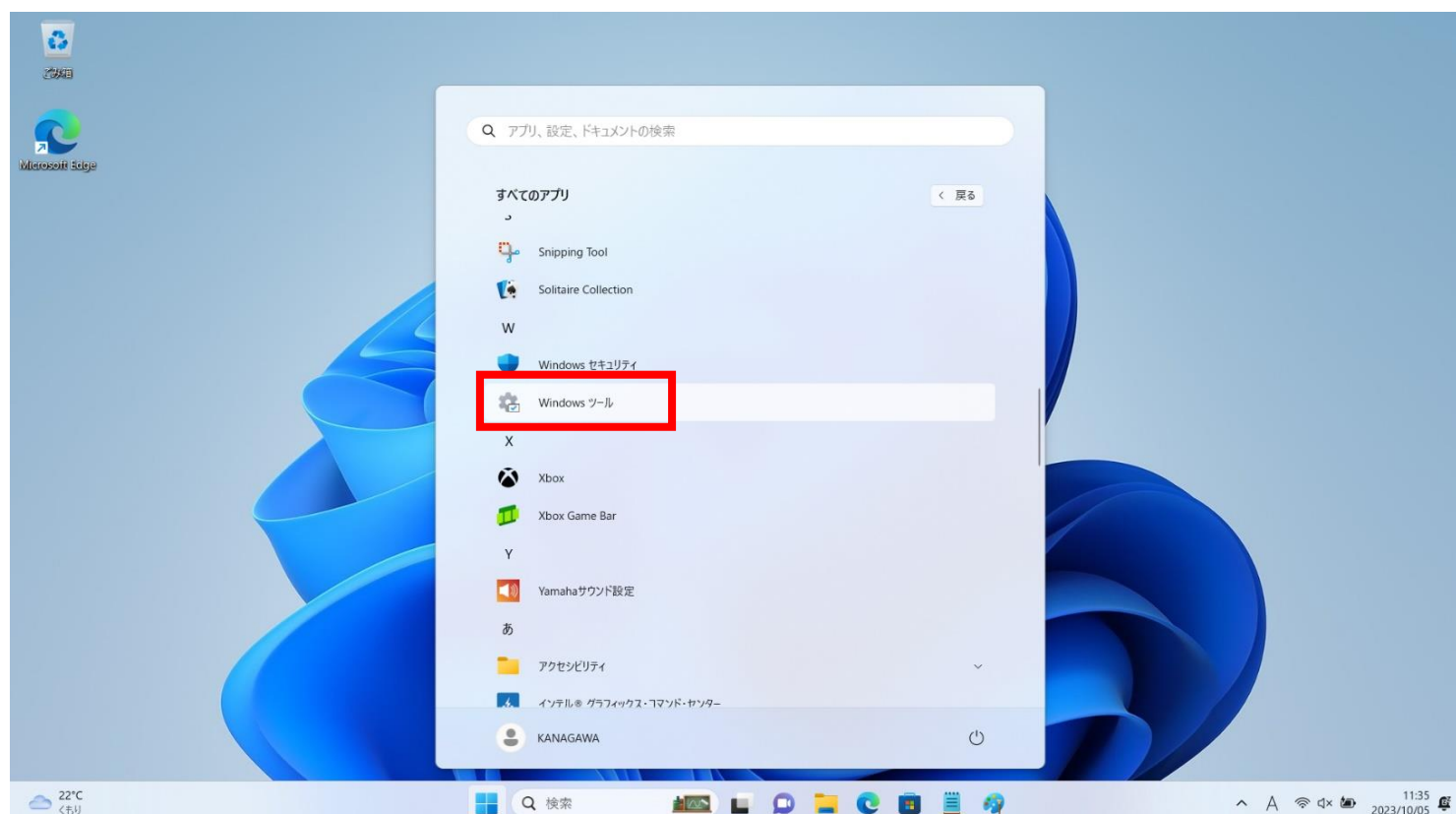
⑩ Edgeが開いていましたらすべて終了し、再度「2.2.2 証明書サービスにログインする」から実施をお願いします。

2. Windows11をご利用の場合

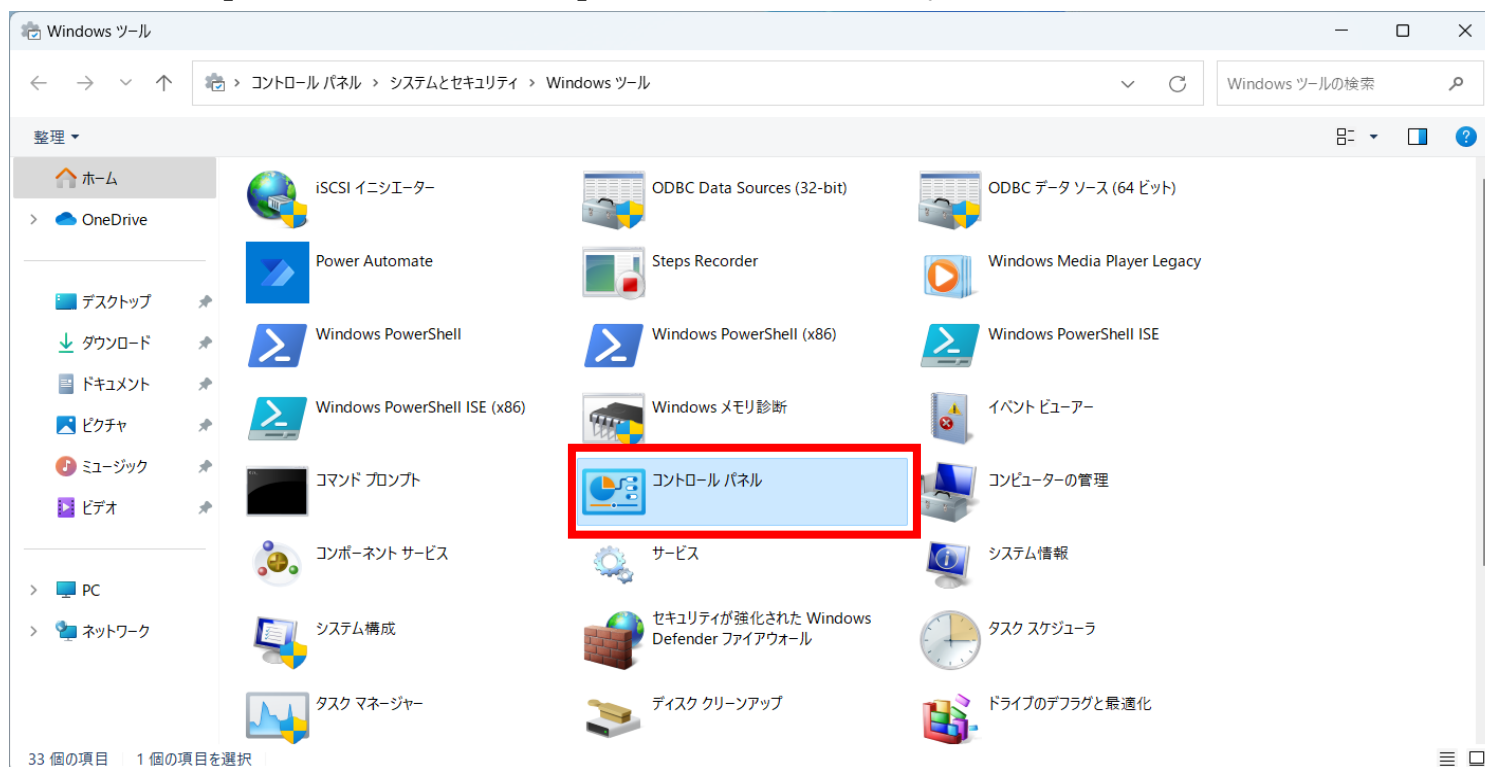
①デスクトップ下のWindowsアイコン (①) から「すべてのアプリ」をクリックします (②)。



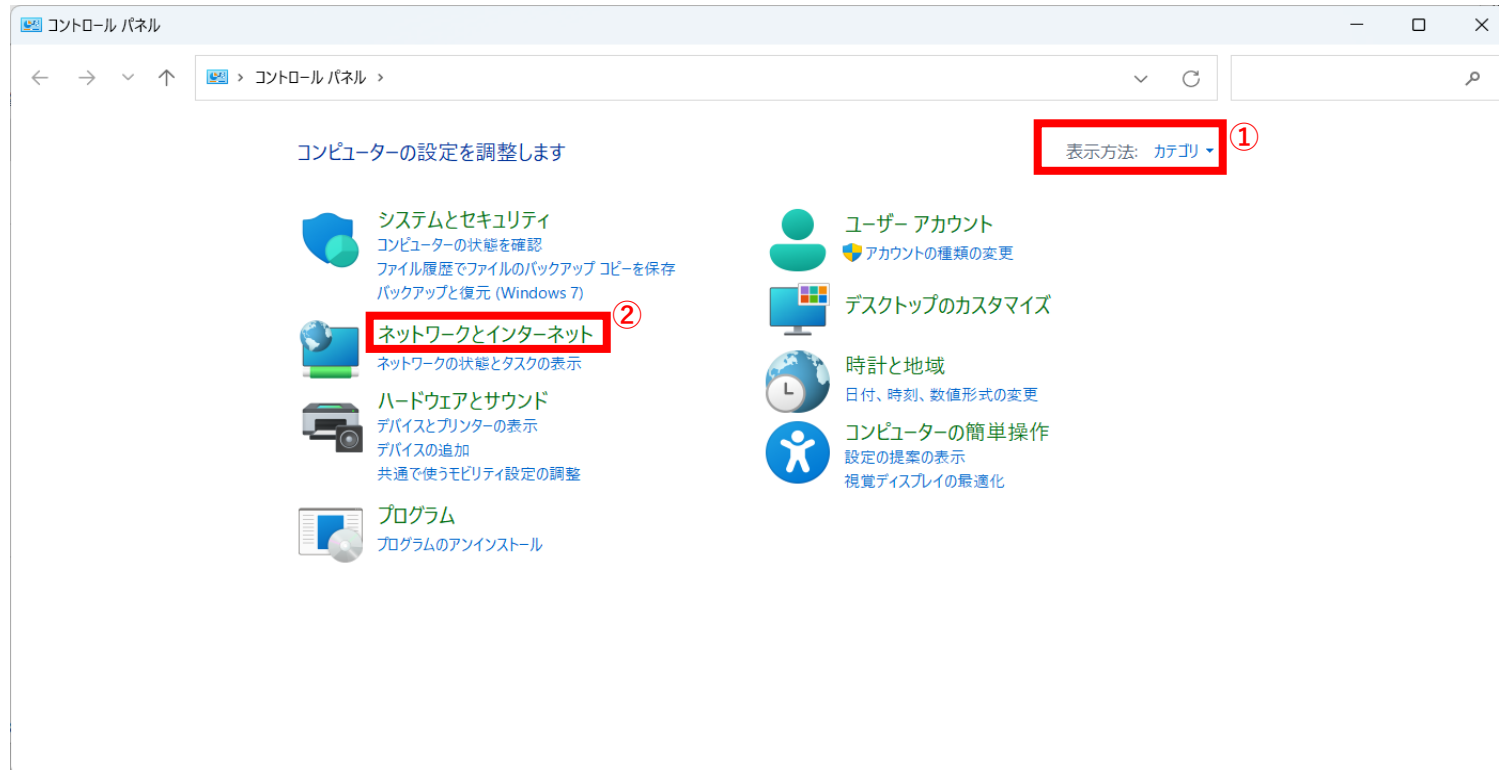
②すべてのアプリから「Windowsツール」をクリックします。



③「Windowsツール」で「コントロールパネル」をダブルクリックします。



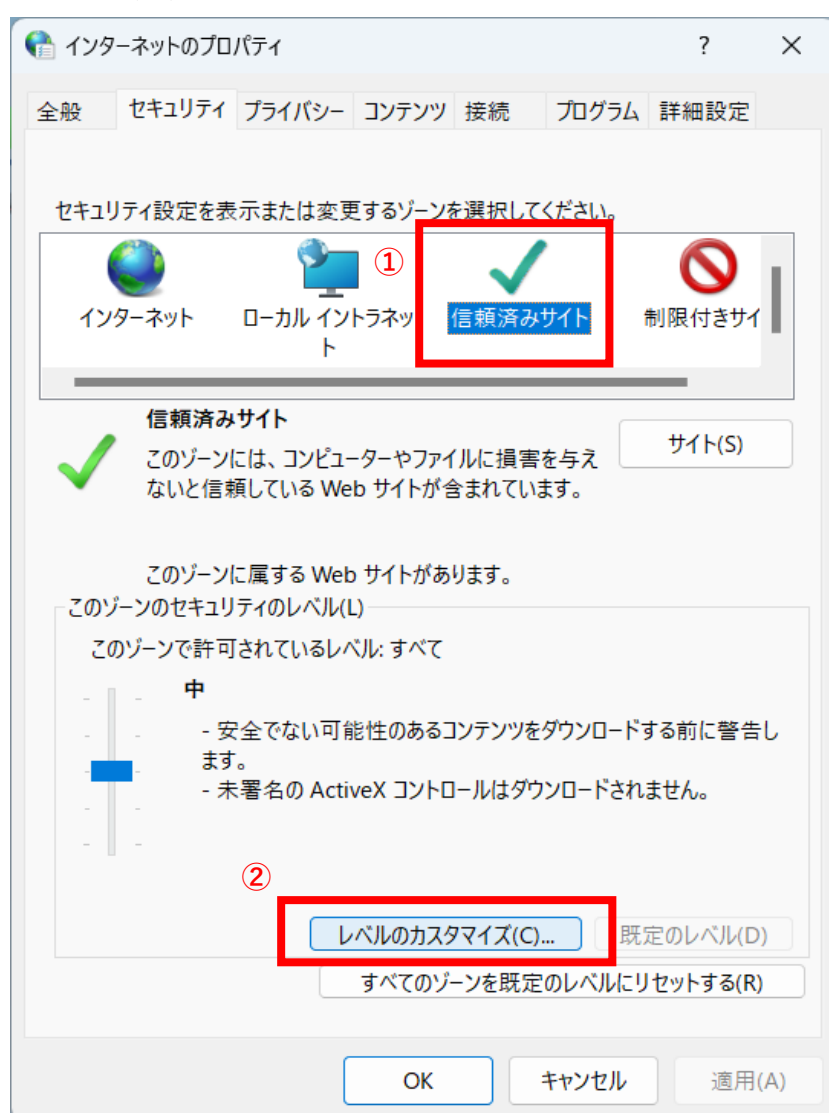
- ④ 「コントロールパネル」で右上の表示方法が「カテゴリ」となっていることを確認し ①、「ネットワークとインターネット」をクリックします ②。



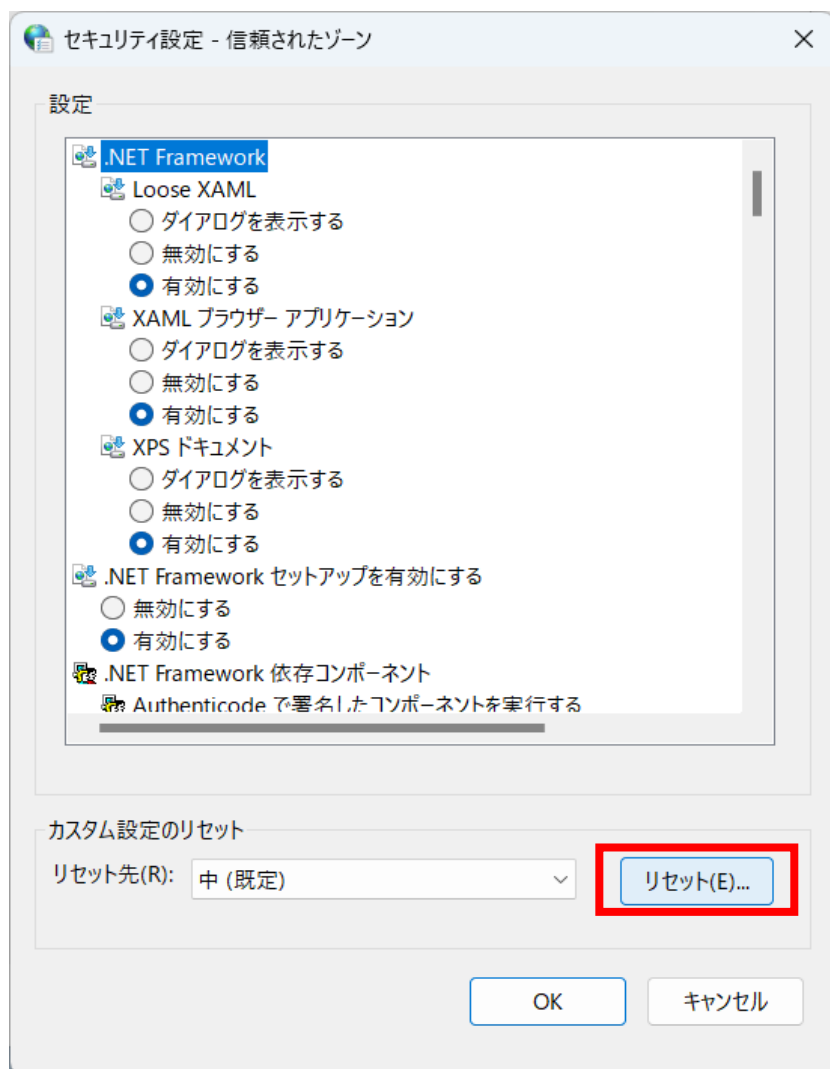
- ⑤ 「ネットワークとインターネット」で「インターネットオプション」をクリックします。



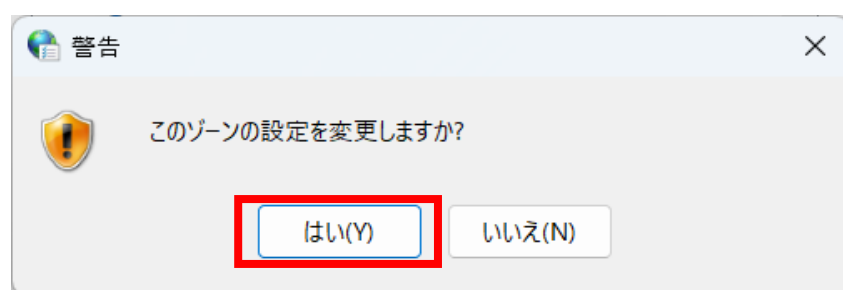
- ⑥ 「インターネットのプロパティ」で[セキュリティ]タブの「信頼済みサイト」を選択し ①、「レベルのカスタマイズ」ボタンをクリック ②) します。



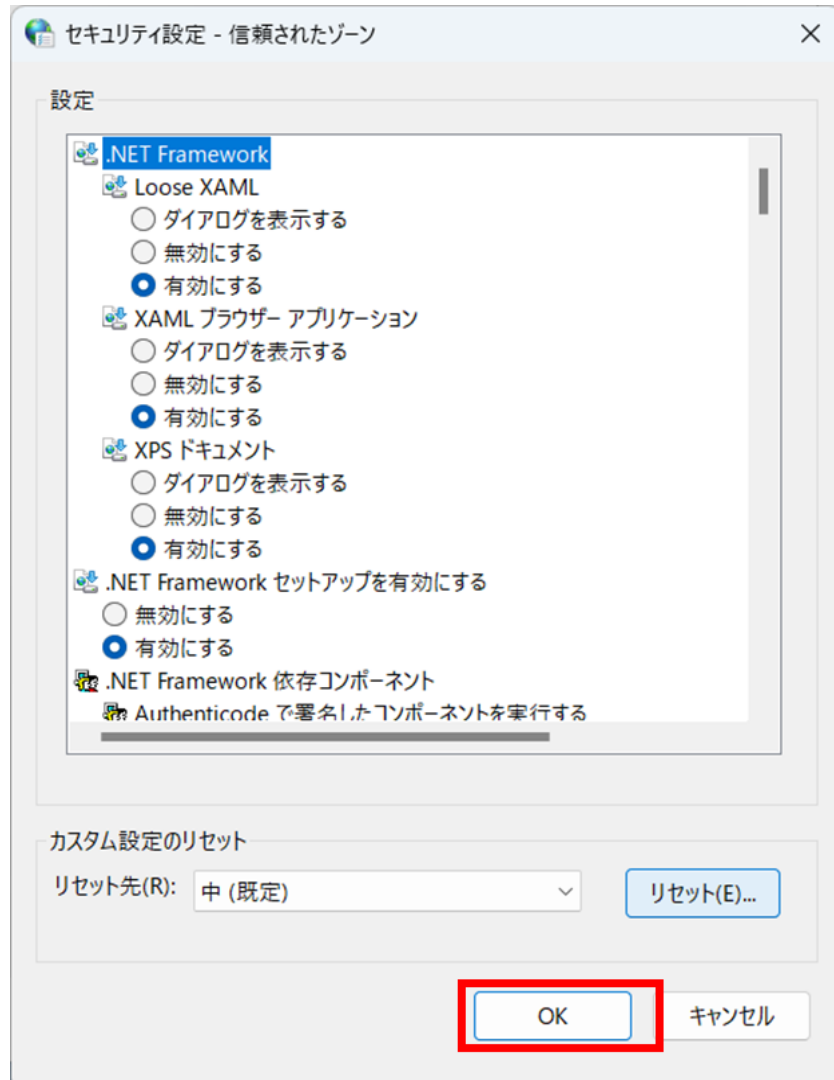
⑦ 「セキュリティ設定-信頼されたゾーン」で、「リセット」ボタンをクリックします。



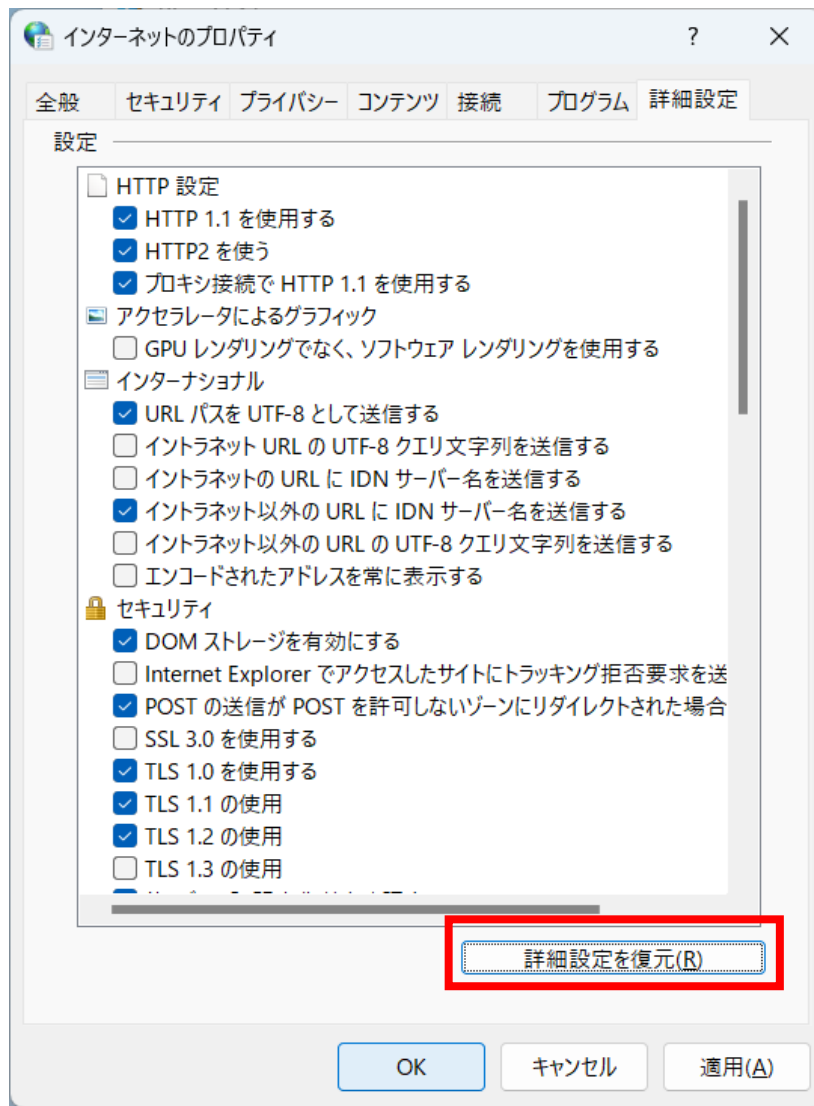
⑧ 「警告」で、「はい」ボタンをクリックします。



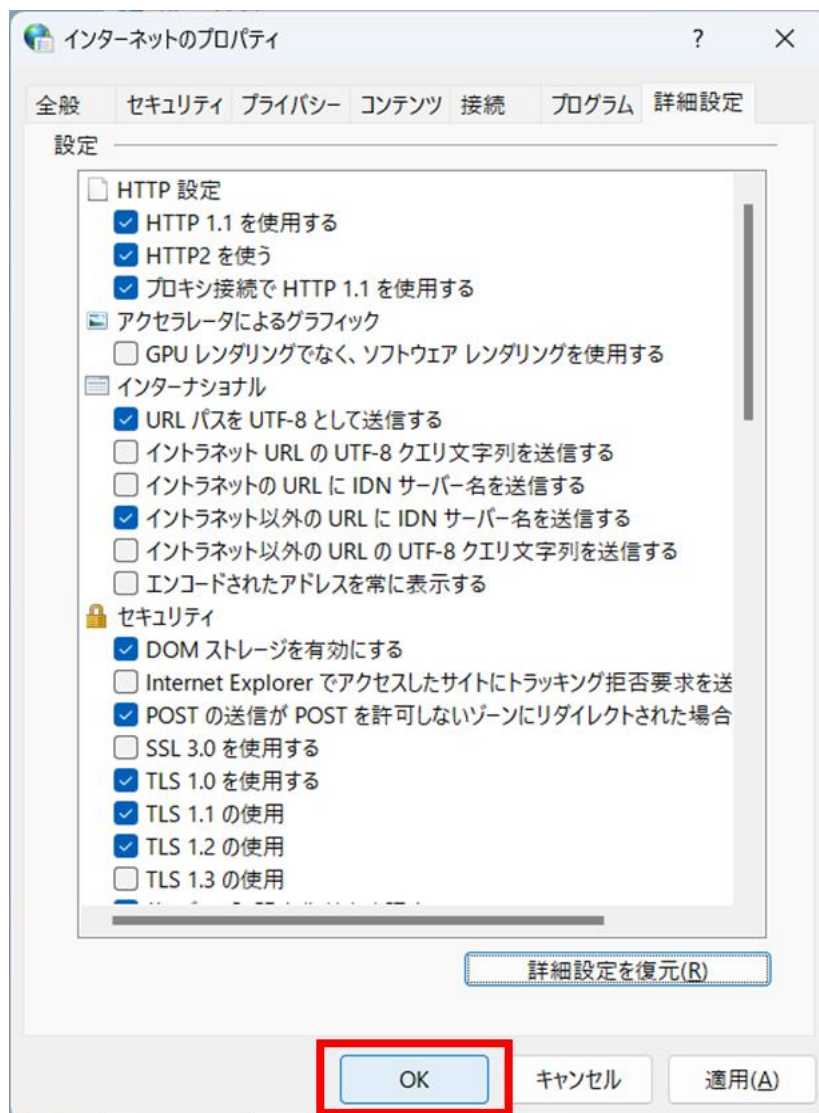
⑨ 「セキュリティ設定-信頼されたゾーン」で、「OK」ボタンをクリックし終了します。



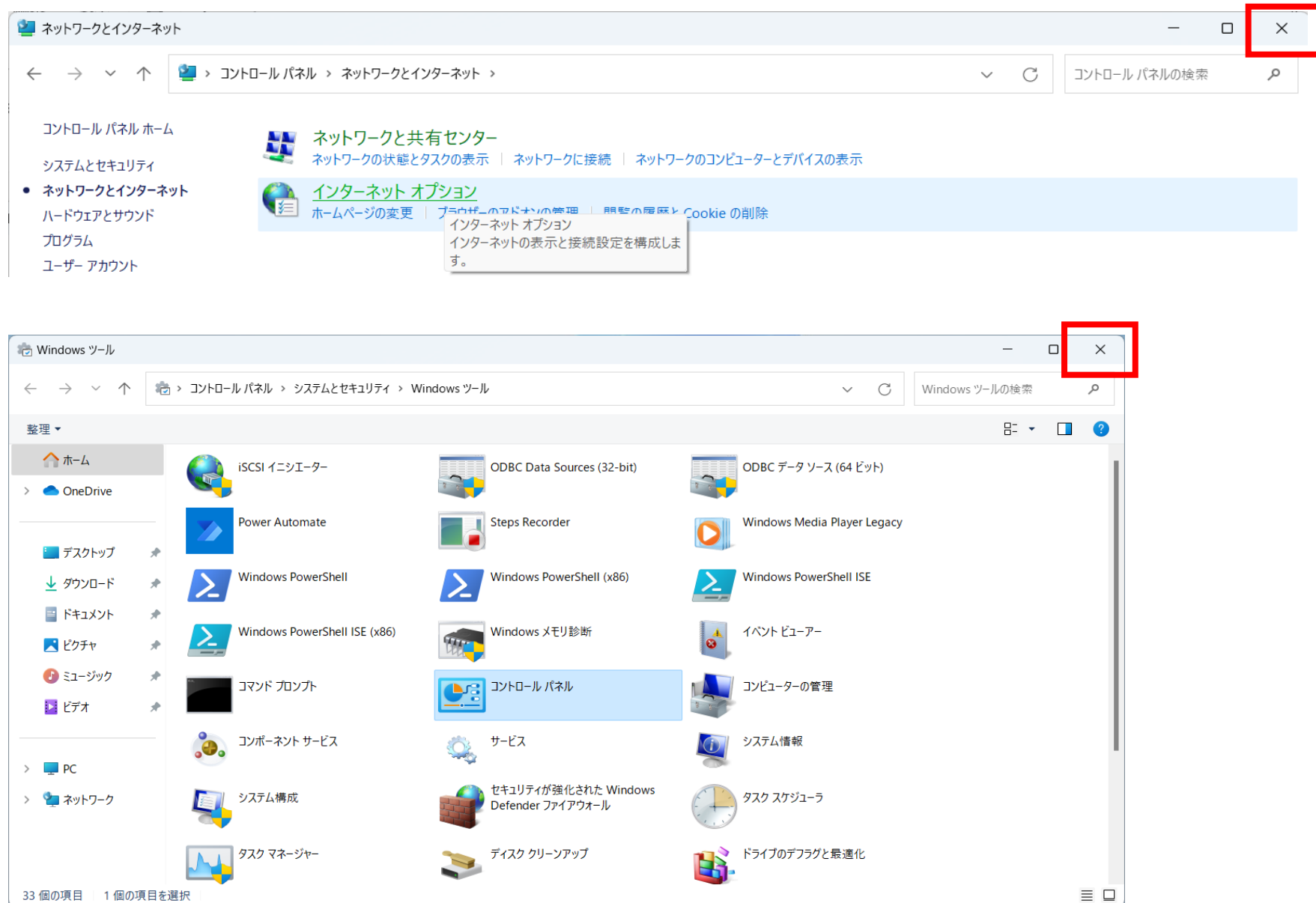
⑩ 「インターネットのプロパティ」で[詳細設定]タブの「詳細設定を復元」ボタンをクリックします。



⑪ 「インターネットのプロパティ」で「OK」ボタンをクリックし終了します。



⑫ 「×」 ボタンをクリックし、「ネットワークとインターネット」と「Windowsツール」を閉じます。



⑬ PCを再起動してください。

⑭ 以下手順箇所の設定確認および設定を実施してください。

- ・ 「1.2 ブラウザの設定」
- ・ 「2.2.1 IE モードでサイトの再読み込みを許可する」
- ・ 「3.1 NaRAClientControl がインストールできない」

⑮ Edgeが開いていましたらすべて終了し、再度「2.2.2 証明書サービスにログインする」から実施をお願いします。