

よくあるご質問（日本公庫電子契約サービス（中小企業事業））

Q 1 電子契約を締結するための利用の流れを教えてください

A 1 以下のページでお手続きの流れを確認できます。

<https://www.jfc.go.jp/n/service/econtract/cn/index.html>

Q 2 電子契約サービスの操作にあたって参考になる資料はありますか？

A 2 システムの操作方法を解説した動画・操作マニュアルをご用意しています。以下のページから閲覧してください。

動画：<https://www.jfc.go.jp/n/service/econtract/cn/index.html>

操作マニュアル：<https://www.jfc.go.jp/n/service/econtract/cn/sousa.pdf>

Q 3 日本公庫電子契約サービスを利用するにあたって利用料は必要ですか？

A 3 日本公庫電子契約サービスのご利用にあたって、利用料は必要ありません。なお、電子契約サービスをご利用いただくうえで発生する通信費用等はお客様自身にご負担いただく必要があります。

Q 4 日本公庫電子契約サービスを利用するにあたって必要なものは何ですか？

A 4 ①インターネットへ接続できるパソコンやスマートフォン、②SMS（ショートメッセージサービス）が受け取れる署名者専用の携帯電話、③署名者ご本人のみが閲覧及び送受信可能なメールアドレスが必要となります。

Q 5 日本公庫電子契約サービスから送信されるメールはどのアドレスから送信されますか？

A 5 「jfc-econtract-cn@ec.jfc.go.jp」から送信されます。

Q 6 日本公庫電子契約サービスを利用する場合のシステムの推奨環境を教えてください。

A 6 OS : Windows10, 11 (PC 版ページにおいてはタッチパネルを除く)、iOS、Android
ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome、Safari (iOS)、Google Chrome (Android)
PDF ビューア : Adobe Reader 最新版、Acrobat Reader DC

Q 7 同一の署名者が債務者及び連帯保証人として複数 ID 登録をする場合、債務者と連帯保証人で同じ電話番号及びメールアドレスを登録しても良いですか？

A 7 差し支えありません。

Q 8 公庫からの到達確認メールが届きません。どのような原因が考えられますか？

A 8 可能性として以下の原因が考えられます。

①ご提出いただいた電子契約サービス利用申込書に記載したメールアドレスが誤っている。

②受信したメールがメールボックスの中で迷惑メールに分類されている。

上記で解決しない等、ご不明な場合は、お取引支店の担当者までお問い合わせください。

Q 9 利用開始手続きを行っている際にエラーが出ました。どのような原因が考えられますか？

A 9 可能性として以下の原因が考えられます。

①ユーザー ID を誤って入力してしまっている。

②到達確認コードではなく、仮パスワードを入力してしまっている。

上記で解決しない等、ご不明な場合は、お取引支店の担当者までお問い合わせください。

Q 10 到達確認コードの有効期限が切れてしまいました。どうすればよいですか？

A 10 到達確認メールを再度お送り致しますので、お取引支店の担当者までご連絡ください。

Q 11 電子署名付与の手続きを行っている際にエラーが出ました。どのような原因が考えられますか？

A 11 可能性として以下の原因が考えられます。

- ①携帯電話にSMSで送信されてきた認証コードを誤って入力してしまっている。
- ②携帯電話にSMSで送信されてきた認証コードの有効期限が切れてしまっている。
- ③ご利用開始手続きが完了していない。

上記で解決しない等、ご不明な場合は、お取引支店の担当者までお問い合わせください。

Q 12 電子署名を行うための認証コードの有効期限が切れてしまいました。どうすればよいですか？

A 12 署名者の方ご自身で認証コードの再発行が可能です。再度電子署名付与の手続きを行ってください。

Q 13 電子署名を行うための認証コードが届きません。どうすればよいですか？

A 13 お取引支店の担当者までお問い合わせください。

Q 14 電子署名付与の手続きを行いました、契約書の文面に変化がありません。再度、署名手続きを行う必要がありますか？

A 14 電子署名付与が完了しても契約書（PDF）の文面に変化はありません。電子契約サービスで「電子署名済み」と表示されていれば電子署名付与の手続きは完了しておりますので、再度の署名手続きを行う必要はありません。

Q 15 契約書の内容を紙で確認することは出来ますか？

A 15 契約書の電子データをダウンロードしていただき、印刷していただければ紙で確認することが可能です。システム操作の方法については操作マニュアルをご確認ください。

Q 16 ユーザーIDを忘れてしまいました。どうすればよいですか？

A 16 公庫から再度「ユーザー登録のお知らせ」をお渡ししますので、お取引支店の担当者までお問い合わせください。

Q 17 パスワードを忘れてしまいました。どうすればよいですか？

A 17 電子契約サービス上でユーザーIDを入力することでパスワードの再発行・再設定を行うことが可能です。

Q 18 契約後、署名者以外が電子契約サービス上で契約書等の電子媒体を閲覧することはできますか？

A 18 電子契約サービスのユーザーIDは個人単位となるため、署名者の方以外が電子契約サービス上で閲覧することはできません。署名者以外の方に閲覧させる場合は、署名者が電子契約サービスから契約書類の電子媒体をダウンロードし、署名者以外に渡すことで対応する必要があります。

Q 19 署名済の契約書を確認したところ、「署名に問題があります」と表示されました。再度、署名手続きを行う必要がありますか？

A 19 お使いの adobe reader の設定によっては、そのようなメッセージが表示されることがあります。署名には問題ございませんので、再度のお手続きは不要です。

Q 20 署名者がPCやスマートフォンを買い替えた場合、何か手続きが必要となりますか？

A 20 電話番号やメールアドレスに変更がなければ、特段のお手続きは不要です。