

よくあるご質問（日本公庫電子契約サービス（国民生活事業））

目次

[I 電子契約の概要](#)

[II 利用条件](#)

[III 利用申込手続き](#)

[IV ユーザーID・パスワード](#)

[V 本人確認書類等のアップロード](#)

[VI 操作方法](#)

[VII 書面手続き](#)

[VIII 団体信用生命保険](#)

[IX 契約関係書類の閲覧](#)

[X 各種変更手続き](#)

目次（エラーメッセージ表示関連）

表示画面	エラーメッセージ内容	該当箇所
到達確認	「確認処理に失敗しました。」	Q 6-7
	「到達確認コードが正しくありません。」	Q 6-8
	「到達確認済みです。」	Q 6-9
	「認証コードの有効期限切れです。再度認証コード発行を行ってください。」	Q 6-10
パスワード変更	「仮パスワードが不正です。」	Q 6-14
ログイン	「セッションタイムアウトしました。」	Q 6-18
	「認証に失敗しました。」	Q 6-24
	「認証に失敗しました。（ユーザーはロックされています。）5分以上時間をおいて再度ログインしてください。」	Q 6-25
契約文書の確認	「060、070、080、090 始まりの電話番号のみ署名用認証コードの送信が実行可能です。」	Q 6-30
	「認証コードが正しくありません。」	Q 6-31
	「メールアドレスの到達確認が行われていないため電子署名できません。」	Q 6-33
—	「別ユーザーに更新されているため、更新できません。」	Q 6-35

I 電子契約の概要

Q 1-1 電子契約とはどのような契約ですか。

A 1-1 電子契約とは、書面の契約書を使用せず、電子データの契約書に電子署名を行うことで契約を締結する方法です。

Q 1-2 電子契約と書面契約の違いを教えてください。

A 1-2 電子契約では、書面の契約書への署名・捺印に代えて、電子データの契約書に電子署名を行います。また、電子データの契約書は文書ではないため、印紙税(収入印紙)が不要となります。

Q 1-3 書面の契約書を使用した契約手続きと比べて、電子契約を利用するメリットは何ですか。

A 1-3 電子契約であれば、契約手続きにおける署名・捺印・郵送といった手続きの負担が軽減できる他、収入印紙が不要になるといったメリットもございます。

Q 1-4 公庫が利用する電子契約サービス事業者はどこですか。

A 1-4 公庫における電子契約手続きには、日鉄ソリューションズ株式会社の電子契約サービスを使用しています。

Q 1-5 電子契約サービスのセキュリティは安心ですか。

A 1-5 通信の暗号化や外部ネットワークからの不正アクセス防止、監視態勢の整備など万全のセキュリティを講じておりますのでご安心ください。

Q 1-6 電子契約において必要となる収入印紙の金額はいくらですか。

A 1-6 電子契約の場合、収入印紙は不要です。

Q 1-7 電子契約にすると、なぜ印紙税が不要になるのですか。

A 1-7 電子契約における電子データの「金銭消費貸借契約書」は課税文書にあたらないためです。

Q 1-8 「電子署名」とは何ですか。

A 1-8 電子署名を電子データの契約書に付与することにより、その電子文書が間違いなく電子署名者本人により作成されたこと、および作成後に改ざんされていないことを証明するものです。

Q 1-9 いつから電子契約の取り扱いが始まりましたか。

A 1-9 令和6年4月1日から一部支店で取り扱いを開始し、現在はすべての支店で取り扱っています。

II 利用条件

Q 2-1 電子契約の利用条件を教えてください。

電子契約の利用を希望するお客さまが対象です。一部のお取引(※)については、ご利用いただくことができません。

A 2-1 (※)新たに担保設定の手続きが必要となる契約の場合、電子契約の利用に必要なメールアドレスや端末等がご準備いただけない場合など

Q 2-2 電子契約を利用するにあたって必要なものは何ですか。

ご準備いただくものは、次のとおりです。

A 2-2 ①インターネットに接続できるパソコン、スマートフォンなどの情報端末
②SMS(ショートメッセージサービス)が受信できる署名者専用の携帯電話(注)
③署名者ご本人さまのみが閲覧および送受信可能なメールアドレス
(注)「050」から始まる電話番号(IP電話)はSMS(ショートメッセージサービス)が利用できません。

Q 2-3 電子契約を行うにあたって手数料はかかりますか。

A 2-3 手数料はかかりません(電子契約サービスを利用するうえで発生する通信費用等はお客さまにてご負担いただきます。)

Q 2-4 スマートフォンやタブレットでも電子契約はできますか。

利用できます。ただし、推奨環境ではないOS、ブラウザ、PDFリーダーを使用された場合は、不具合等が発生する可能性がありますので、次の環境においてご利用いただくことを推奨しております。

A 2-4 ・ 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リーダー:Adobe Reader 最新版、Acrobat Reader DC

なお、上記推奨環境を全て満たした場合においても、個々の設定環境等により、正しく動作しない場合がございます。あらかじめご了承ください。

Q 2-5 パソコンやスマートフォン、タブレットを所有していません。電子契約は利用できますか。

A 2-5 電子契約をご利用いただくことができないため、書面での契約手続きをご案内させていただきます。

Q 2-6 パソコンやスマートフォン、タブレットを貸してもらい、電子契約を利用することはできますか。

A 2-6 できません。電子契約で利用する端末は、お客さまご自身で準備していただく必要があります。

Q 2-7 家族など、本人以外のスマートフォン、タブレットを借りて電子契約を利用してもよいですか。

A 2-7 ご利用いただけません。必ずご自身のスマートフォン、タブレットでお手続きをお願いいたします。

Q 2-8 海外から電子契約を利用することはできますか。

A 2-8 国内のサービスのため、海外からの利用はできません。

Q 2-9 電子契約は、多言語対応していますか。

A 2-9 日本語以外の言語には対応していません。

Q 2-10 目が見えないのですが、電子契約の利用は可能ですか。

A 2-10 可能です。詳しくは、お取扱支店にお問合せください。

Q 2-11 電子契約サービスを利用できる時間を教えてください。

A 2-11 電子契約サービスのご利用時間は月曜日～土曜日の9時～23時です。祝日でもご利用いただけます。

Q 2-12 複数のパソコンで(会社と自宅の両方など)電子契約を利用できますか。

A 2-12 ご利用いただけます。

Q 2-13 電子契約サービスのアプリはありますか。

A 2-13 ありません。推奨環境のブラウザ上で電子契約サービスのご使用をお願いします。

Q 2-14 法人の代表者がメールアドレスを持っていない場合、法人と同じメールアドレスを使用して電子契約を利用することはできますか。

A 2-14 法人さま・代表者さまそれぞれのメールアドレスあてにログインパスワードの通知を行うため、同じメールアドレスはご利用いただけません。

Q 2-15 家族など本人以外のメールアドレスを借りて電子契約を利用できますか。

A 2-15 ご利用いただけません。必ずご自身のメールアドレスでお手続きをお願いいたします。

Q 2-16 携帯電話を保有していません。電子契約を利用できますか。

電子契約の手続きにおいて、携帯電話のSMS(ショートメッセージサービス)機能を使用するため、携帯電話をお持ちではない場合は電子契約をご利用いただけません。

A 2-16 なお、「050」から始まる電話番号(IP電話)はSMS(ショートメッセージサービス)が利用できませんのでご注意ください。

Q 2-17 経理担当者のメールアドレスを使用して電子契約を利用してもよいですか。

A 2-17 電子署名を行うご本人さまのメールアドレスをご利用ください。

Q 2-18 複数の会社を経営しています。一つのメールアドレスで2社以上の電子契約の利用は可能ですか。

A 2-18 原則、お取引いただく会社ごとにメールアドレスをご準備ください。

Q 2-19 電子契約で借入申込後、融資予定日を変更したいとき、どうしたらよいですか。

A 2-19 お取扱支店の担当者にお問い合わせください。

Q 2-20 電子契約で借入申込後、契約条件を変更したい場合はどうすればよいですか。

A 2-20 お取扱支店の担当者にお問い合わせください。

Q 2-21 電子契約サービス上で、融資金の送金が完了したことを確認できますか。

A 2-21 電子契約サービス上では確認できません。「電子契約手続きのお願い」メールに記載したご融資予定日に送金いたしますので、口座にてご確認ください。

Q 2-22 電子契約サービス上で、返済予定表や残高を確認できますか。

A 2-22 電子契約サービス上では、取り交わした契約書が確認できます。返済予定表や残高を確認したい場合は、日本公庫ダイレクトへの登録をお勧めしています。

Q 2-23 電子契約を利用して契約手続きをしました。融資金の送金先を教えてください。

A 2-23 電子契約手続きの完了後、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」に記載いただいた送金先口座に、送金させていただきます。

Q 2-24 電子契約を利用して契約手続きをしました。融資予定日を教えてください。

ご融資予定日は「電子契約手続きのお願い」メールの本文に記載しています。

ご融資予定日の4営業日前までに契約手続きが完了しない場合、ご融資予定日を変更させていただくことが

A 2-24 あります。

また、はじめて電子契約サービスを利用されるお客さま等、書類のご提出をお願いしている場合は、書類の公庫への到着期限も同様です。

Q 2-25 法人で電子契約を利用する場合、代表者のメールアドレスは必須ですか。

A 2-25 法人さまだけでなく、代表者さまにおいても電子契約サービスの利用が必要となりますので、代表者さまのメールアドレスも必須です。

Q 2-26 電子契約で使用する携帯電話は法人用と代表者用の2台が必要ですか。

A 2-26 SMS(ショートメッセージサービス)が受信できる携帯電話であれば1台で構いません。

Ⅲ 利用申込手続き

Q 3-1 書面の契約書を使用した契約手続きを希望したい場合、借入申込の際に必要な手続きはありますか。

(電子契約の利用経験がないお客さま)

A 3-1 ・「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」を提出せずに、借入申込をしてください。

(電子契約の利用経験があるお客さま)

・お借入申込後にお取扱支店の担当者に対して「今回、書面での契約手続きを希望する」旨をお伝えください。

Q 3-2 電子契約手続きのために支店に行く必要はありますか。

A 3-2 原則、不要です。ただし、挑戦支援資本強化特別貸付(資本性ローン)など一部の融資については、ご来店いただき行う手続きがあります。

Q 3-3 取引支店を変更しても、引き続き電子契約の利用ができますか。

所定の手続きが必要となりますが、お取引支店を変更されても、引き続き電子契約の利用が可能です。

A 3-3 ただし、中小企業事業又は農林水産事業で電子契約を利用される場合は、再度、電子契約サービスの利用登録が必要となります。詳しくはお取扱支店の担当者までお問い合わせください。

Q 3-4 初めて電子契約を利用する場合はどうしたらよいですか。

A 3-4 借入申込書とあわせて「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」および送金先口座の預金通帳コピー(表紙、見開き1ページ目)をご提出ください。

国の教育ローンをWEBでお申込みいただくお客さまは、利用申込書のご提出は不要です。

「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)利用申込書](#)」は[公庫ホームページ](#)からダウンロードできます。

Q 3-5 電子契約を利用するか迷っています。借入申込を行ったあとで利用を希望することは可能ですか。

A 3-5 審査時までには、お取扱支店の担当者へ電子契約の利用を希望する旨をお伝えください。

Q 3-6 当初、書面での契約を希望していましたが、電子契約に切り替えたいです。どのように対応すればよいですか。

A 3-6 お取扱支店の担当者にお問い合わせください。

Q 3-7 なぜ借入申込時に「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」の提出が必要なのですか。

A 3-7 電子契約サービスのご利用に必要な情報をご提出いただく必要があるためです。

Q 3-8 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」への押印は必要ですか。

A 3-8 押印は不要です。

Q 3-9 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」を書き損じた場合、どのように対応すればよいですか。

(書面で提出する場合)

・訂正箇所にも二重線を引いたうえで、正しい内容を記載してください。

A 3-9

(電子データで提出する場合)

・正しい内容に入力し直してください。

Q 3-10 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」はどこからダウンロードできますか。

A 3-10 公庫ホームページからダウンロードできます。[様式ダウンロード](#)からダウンロードしてください。

Q 3-11 法人の代表者が3名以上のため、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」の記入箇所が足りません。どうすればよいですか。

A 3-11 [公庫ホームページ](#)からダウンロードし、2枚目にご記入ください。2枚目には、「借入申込人名」欄に法人名をご記入のうえ、「法人代表者①」欄以降に1枚目に記載できなかった代表者さまの情報をご記入ください。

Q 3-12 通帳がない口座の場合、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」に添付する送金先口座の預金通帳コピーはどのように対応すればよいですか。

A 3-12 インターネット上で口座を管理している場合等通帳がない口座をご利用されている場合は、送金先口座の情報(金融機関名、支店名、預金の種類、預金口座番号、預金口座名義人(カナ))が正確にわかる資料(マイページ画面の写し等)をご提出ください。

IV ユーザーID・パスワード

Q 4-1 電子契約に必要なユーザーID、パスワードはどこで取得できますか。

A 4-1 公庫から送信される「ID・パスワードのお知らせ」メールに記載されています。

Q 4-2 電子契約サービスのパスワードの設定方法を教えてください。

初期パスワードは「ID・パスワードのお知らせ」メールに記載されています。

A 4-2 初期パスワードでログインし、利用規約に同意していただくと初期パスワードの変更画面が表示されますので、任意のパスワードに変更してください。詳しい操作方法については、[「日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド」](#)をご確認ください。

Q 4-3 電子契約サービスのユーザーIDを忘れてしまいました。

A 4-3 お取扱支店にお問い合わせください。

Q 4-4 電子契約サービスのパスワードを忘れてしまいました。

A 4-4 ログイン画面にある「パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードの初期化を行ってください。詳しい操作方法については、[「日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド」](#)をご確認ください。

Q 4-5 電子契約サービスを初期パスワードのまま利用することはできますか。

A 4-5 利用できません。電子契約サービス初回ログイン時にパスワード変更を行ってください。

V 本人確認書類等のアップロード

Q 5-1 電子契約を利用した契約手続き中です。なぜ、本人確認書類をアップロードする必要があるのですか。

A 5-1 契約手続きを、ご本人さまが行ったことを確認するために必要となります。

Q 5-2 電子契約を利用した契約手続き中です。本人確認書類のアップロードができません。どうすればよいですか。

A 5-2 「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド](#)」をご確認ください。

Q 5-3 電子契約を利用した契約手続き中です。本人確認書類を支店に持って行くので、公庫で代わりにアップロードしてもらうことはできませんか。

できません。

A 5-3 ご本人さまが契約手続きを行ったことを確認するために必要なお手続きですので、お客さまご自身でアップロードしていただく必要があります。

Q 5-4 電子契約を利用した契約手続き中です。運転免許証、マイナンバーカード、パスポートいずれも所有していない場合、どうすればよいですか。

次の書類のいずれかをアップロードしてください。

- ・運転経歴証明書(平成24年4月1日以降に発行されたものに限る。)(両面)
- ・在留カード(両面)
- ・特別永住者証明書(両面)

上記のいずれの書類も所有していない場合は、次の①、②について、それぞれ1点ずつアップロードしてください。

- ① 資格確認書(両面)(※1)、住民基本台帳カード(両面)またはパスポート(現住所の記載がないもの)
- ② 公共料金の請求書もしくは領収書、年金手帳、キャッシュカード(※2)

(※1)資格確認書は、被保険者等記号、番号等(保険者番号、被保険者等記号・番号及び二次元コード)を無地の紙等で覆い隠したものをアップロードしてください。

A 5-4 なお、次の要件をすべて満たす健康保険証については、資格確認書の代わりにご使用いただけます(資格確認書と同様に、被保険者等記号、番号等(保険者番号、被保険者等記号・番号及び二次元コード)を無地の紙等で覆い隠したものをアップロードしてください。)

- ・有効期限内のもの(または有効期限の記載がないもの)。
- ・令和7年12月1日までに提示を受けたもの
- ・退職等により資格喪失となっていないもの

(※2)年金手帳は基礎年金番号部分を無地の紙等で覆い隠したものをアップロードしてください。また、公共料金の請求書、領収書及び年金手帳については、住所及び氏名が確認できるもの、キャッシュカードについては氏名が確認できるものをアップロードしてください。

Q	5-5	電子契約を利用した契約手続き中です。運転免許証のうち、どの箇所を無地の紙等で覆い隠せばよいか教えてください。
A	5-5	「免許の条件等」欄に記載がある場合は、必ず無地の紙等で覆い隠した状態で撮影した画像をアップロードしてください。本籍の記載(裏面も同様)がある場合も、必ず無地の紙等で覆い隠した状態で撮影した画像をアップロードしてください。
Q	5-6	電子契約を利用した契約手続き中です。電子契約サービスの本人確認書類等のアップロード画面で1~10のどこにファイルを添付すればよいですか。
A	5-6	本人確認書類等1~10の任意の項目に添付していただいて構いません。
Q	5-7	電子契約を利用した契約手続き中です。iPhoneで撮影した本人確認書類がアップロードできるファイル形式になりませんが、どうしたらよいですか。
A	5-7	iPhoneの「設定」から、「カメラ」を選択し、フォーマットを「互換性優先」にすれば、撮影した写真はJPEG形式で保存されますので、設定を行ったうえで撮影した画像を使用してください。
Q	5-8	電子契約を利用した契約手続き中です。ご融資のお知らせ・借用証書に「ご契約時に●●をアップロードしてください。」と記載があった場合の対応方法を教えてください。
A	5-8	本人確認書類等のアップロード画面でアップロードをお願いします。 すでに本人確認書類をアップロード済みの場合は、契約情報画面の「書類の追加・変更(アップロード画面へ)」ボタンをクリックして、再度、本人確認書類等のアップロード画面に遷移したうえで、「書類の追加・変更」ボタンをクリックし、必要な書類をアップロードしてください。
Q	5-9	電子契約を利用した契約手続き中です。本人確認資料としてパスポートは使用可能ですか。
A	5-9	2020年2月3日以前に発給された現住所の記載のあるパスポートは使用可能です。 パスポートを本人確認書類としてアップロードする場合は、顔写真のあるページ及び現住所の記載のあるページをアップロードしてください。
Q	5-10	電子契約を利用した契約手続き中です。運転免許証を本人確認書類としてアップロードする際に表裏を別々にアップロードしても構いませんか。
A	5-10	本人確認書類等のアップロード画面で本人確認書類1~10に別々にアップロードしていただいても構いません。
Q	5-11	電子契約を利用した契約手続き中です。本人確認書類等のアップロード画面で、「フォームを再送信しますか？」が表示されましたが、「続行」と「キャンセル」のどちらを選択したらよいですか。

リロードボタン(F5)をクリックした場合等に表示されますので、「キャンセル」を選択してください。

A 5-11 なお、「続行」を選択した場合は、すでに登録した本人確認書類等と同一内容のファイルが複数登録されますが、問題ありません。

Q 5-12 教育ローンで、電子契約を利用した契約手続き中です。入学通知、合格通知などはどこにアップロードすればよいでしょうか。

本人確認書類等のアップロード画面でアップロードをお願いします。

A 5-12 すでに本人確認書類をアップロード済みの場合は、契約情報画面の「書類の追加・変更(アップロード画面へ)」ボタンをクリックして、再度、本人確認書類等のアップロード画面に遷移したうえで、「書類の追加・変更」ボタンをクリックし、必要な書類をアップロードしてください。

VI 操作方法

- Q 6-1 電子契約を利用した契約手続き中です。誤って利用時間外に入力してしまいましたが、どうしたらよいですか。
- A 6-1 お手続きの状況を確認し、必要に応じて公庫から連絡させていただきますので、お客さまからのご連絡は不要です。
- Q 6-2 電子契約サービスの操作方法を教えてください。
- A 6-2 公庫ホームページに電子契約サービスの操作に関する手順を[動画](#)でご案内しています。また、「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド](#)」もあわせてご活用ください。
- Q 6-3 電子契約サービスにログインするための URL を教えてください。
- A 6-3 電子契約サービスにログインする URL は「<https://kn.econtract.jfc.go.jp/finchub/login>」です。
- Q 6-4 電子契約を利用した契約手続き中です。メールが届きません。
- A 6-4 迷惑メール対策等でメールの受信が制限されている可能性があります。メールの受信設定をご確認いただき、「jfc-econtract-kn@ec.jfc.go.jp」のメールアドレスを受信できるように設定のうえ、お取扱支店にお問合せください。
- Q 6-5 「メールアドレス到達確認のお願い」メールを削除してしまいました。
- A 6-5 電子契約サービスのメールアドレス到達確認のお手続きが完了していれば対応は不要です。サービスのメールアドレス到達確認のお手続きが未了であれば、メールを再送させていただきますので、お取扱支店にお問い合わせください。
- Q 6-6 「メールアドレス到達確認のお願い」メールの送信元メールアドレスを教えてください。
- A 6-6 「メールアドレス到達確認のお願い」メールの送信元メールアドレスは「jfc-econtract-kn@ec.jfc.go.jp」となります。なお、お客さまの迷惑メール対策の設定状況によっては、メールが届かない場合がありますので、あらかじめ当該メールを受信できるよう設定をお願いします。
- Q 6-7 【エラーメッセージ表示】到達確認用 URL にアクセスして表示された画面で、ユーザーIDと到達確認コードを入力したところ、「確認処理に失敗しました。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-7 入力したユーザーID に誤りがある、または、入力欄に不要なスペース(空白)が入力されている可能性があります。「メールアドレス到達確認のお願い」メールに記載されているユーザーID を正しく入力してください。入力の際は、コピー&ペースト(貼付け)で入力することで、入力誤りを防止することができます。

Q 6-8 【エラーメッセージ表示】到達確認用 URL にアクセスして表示された画面で、ユーザーIDと到達確認コードを入力したところ、「到達確認コードが正しくありません。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-8 入力した到達確認コードに誤りがある、または、入力欄に不要なスペース(空白)が入力されている可能性があります。「メールアドレス到達確認のお願い」メールに記載されている到達確認コードを正しく入力してください。入力の際は、コピー&ペースト(貼付け)で入力することで、入力誤りを防止することができます。

Q 6-9 【エラーメッセージ表示】到達確認用 URL にアクセスして表示された画面で、ユーザーIDと到達確認コードを入力したところ、「到達確認済みです。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-9 すでに電子契約サービスのメールアドレス到達確認のお手続きが完了している状態で、再度本画面の入力を行った場合、本メッセージが表示されます。別途送信される「電子契約手続きのお願い」メールから「電子署名」が完了できる場合は、電子契約サービスのメールアドレス到達確認のお手続きが完了しています。

Q 6-10 【エラーメッセージ表示】到達確認用 URL にアクセスして表示された画面で、ユーザーIDと到達確認コードを入力したところ、「認証コードの有効期限切れです。再度認証コード発行を行ってください。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-10 公庫から「メールアドレス到達確認のお願い」メールを再送信させていただきますので、お取扱支店にお問い合わせください。

Q 6-11 「電子契約手続きのお願い」メールの送信元を教えてください。

A 6-11 「電子契約手続きのお願い」メールの送信元メールアドレスは、「jfc-econtract-kn@ec.jfc.go.jp」となります。なお、お客さまの迷惑メール対策設定の状況によっては、メールが届かない場合がありますので、あらかじめ当該メールを受信できるよう設定をお願いします。

Q 6-12 「電子契約手続きのお願い」メールを削除してしまいました。

A 6-12 公庫において、お手続きの状況を確認させていただき、改めてご対応を案内させていただきますので、お取扱支店へお問合せください。

Q 6-13 電子契約サービスにログインできない場合の対応方法を教えてください。

電子契約サービスにログインするためには、ユーザーIDとパスワードが必要です。ユーザーIDを忘れた場合はお取扱支店にお問い合わせください。パスワードを忘れた場合はログイン画面にある「ユーザーID・パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードの初期化を行ってください。

【エラーメッセージ表示】「ユーザーID・パスワードを忘れた場合」をクリックして、パスワードの初期化を行い、パスワードの変更画面で仮パスワードと新パスワードを入力したところ、「仮パスワードが不正です。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

入力したパスワードに誤りがある、または、入力欄に不要なスペース(空白)が入力されている可能性があります。「仮パスワード発行通知」メールに記載されている仮パスワードを正しく入力してください。入力の際は、コピー&ペースト(貼付け)で入力することで、入力誤りを防止することができます。

電子契約サービスのログインの方法を教えてください。

ご融資決定後に送信される「電子契約手続きのお願い」メールに、ログイン用URLが記載されていますので、当該URLから電子契約サービスにアクセスのうえ、ユーザーID・パスワードを入力しログインしてください。

詳しい操作方法については、「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド](#)」をご確認ください。

電子契約を利用した契約手続き中です。認証コードを発行し、当該コードを入力しましたが、先にすすめません。どうしたらよいですか。

「電子署名する」ボタンをクリック後に表示される「認証コード発行」を改めてクリックのうえ、認証コードの再発行を行い、「署名実行」ボタンをクリックしてください。詳しい操作方法については、「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド](#)」をご確認ください。

なお、認証コード発行後、5分以内に認証コード欄への入力が必要です。

電子契約を利用した契約手続き中です。前回ログインから一定期間経過すると自動的にロックがかかりますか。

ログイン後、無操作の状態でも30分経過するとセッションタイムアウトされ、再度ログインが必要になります。

【エラーメッセージ表示】電子契約サービスにログインしようとしたところ、「セッションタイムアウトしました。」とエラーメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

通信エラー等でログインができなかった可能性があります。時間を置いて、再度ログインしてください。

「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」は公庫ホームページからダウンロードできますか。

ダウンロード可能です。[様式ダウンロード](#)からダウンロードしてください。

「電子契約手続きのお願い」メールが届きましたが、いつまでに電子契約手続きを行う必要がありますか。

ご融資予定日の4営業日前までに電子署名を終えてください。「電子契約手続きのお願い」メールが届きましたら、早めのお手続きをお願いします。

A 6-20

完了期限を経過した場合、ご融資予定日の変更を含めた再度の手続きが必要となる場合がありますのでご注意ください。

Q 6-21

電子契約手続きは完了しましたが、電子署名ができていないか不安です。確認する方法を教えてください。

A 6-21

電子契約サービスにログインし、契約一覧画面の「契約内容を確認」をクリックして「契約文書情報」の各契約文書の横に「電子署名済み」と表示されていれば電子署名が完了しています。

複数の契約文書がある場合、すべての契約文書に電子署名が必要となります。電子署名が必要なすべての方が契約文書に電子署名が完了すると、ご署名完了のメールが送信されますのでご確認ください。

Q 6-22

電子契約サービスでは、どのような方法で電子署名を行うのでしょうか。パソコン上にタッチペン等で氏名を入力するのでしょうか。

A 6-22

本サービスで行う電子署名とは「電子署名」ボタンをクリックすることになります。実際に文字を入力するものではありません。詳しい操作方法については、「[日本公庫電子契約サービス\(国民生活事業\)操作ガイド](#)」をご確認ください。

Q 6-23

電子契約サービス上で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 6-23

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 6-24

【エラーメッセージ表示】ログイン画面で、「認証に失敗しました。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-24

入力したユーザーID またはパスワードに誤りがある、または、入力欄に不要なスペース(空白)が入力されている可能性があります。「ID・パスワードのお知らせ」メールに記載されているユーザーID・パスワード(初期パスワード変更後はお客さまご自身が設定したパスワード)を正しく入力してください。

Q 6-25

【エラーメッセージ表示】ログイン画面で、署名者が ID とパスワードを数回間違えたため、「認証に失敗しました。(ユーザーはロックされています。)5分以上時間をおいて再度ログインしてください。」とメッセージが表示され、アカウントにロックがかかってしまいました。解除方法を教えてください。

A 6-25

5分程度待つて再度入力してください。

Q 6-26

電子契約を利用した契約手続き中です。受信したメールの URL をクリックしてアクセスするとメンテナンス画面が表示されますが、どうしたらよいですか。

A 6-26 お手数ですが、他の端末からアクセスしてください。それでもアクセスできない場合は、お取扱支店にお問い合わせください。

なお、端末のブラウザやOSを更新いただくことで解消される場合があります。

Q 6-27 電子契約を利用した契約手続き中です。署名者が電子契約サービスにログイン後、契約書の表示画面を開いたところ、契約書の表示部分が黒塗りになり表示されません。

A 6-27 お手数ですが、他の端末からアクセスしてください。それでも正常に表示されない場合は、お取扱支店にお問い合わせください。

なお、端末の Adobe Reader やブラウザ、OSを更新いただくことで解消される場合があります。

Q 6-28 電子契約を利用した契約手続き中です。契約文書の確認画面で「契約文書を確認し、その内容を確認、承諾しました。」のチェックボックスにチェックできません。

A 6-28 契約文書をスクロールして全文を確認しないと、チェックができません。
全文を確認のうえ、チェックを行ってください。

Q 6-29 電子契約を利用した契約手続き中です。「認証コード」が届きません。どうすればよいですか。

原因として、SMSの受信設定を「特定の番号のみ受信できる」設定にしている可能性があります。電子契約サービスのSMSを受信できるよう、以下の番号を受信可能リストに登録してください。

A 6-29

- ・ドコモ、KDDI、楽天の場合：0032069288
- ・ソフトバンクの場合：0032069000

また、「認証コード」ボタンをクリックした際、SMSを受信する端末が電源オフ、圏外または機内モードであった場合は、受信することができません。SMSの受信設定およびスマートフォンが通信できる状態であることを確認のうえ、再度「認証コード発行」ボタンをクリックしてください。

Q 6-30 【エラーメッセージ表示】「認証コード発行」ボタンをクリックしたところ、「060、070、080、090 始まりの電話番号のみ署名用認証コードの送信が実行可能です。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-30 お客さまが公庫に届出された携帯電話が、SMSの受信ができない番号帯（「050」等）の可能性があります。その場合は、お取扱支店にお問い合わせのうえ、SMS送信が可能な番号帯（「060」、「070」、「080」、「090」）から始まる携帯電話番号を届出ください。

Q 6-31 【エラーメッセージ表示】「認証コード」を入力し、「署名実行」ボタンをクリックしたところ、「認証コードが正しくありません。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-31 入力した「認証コード」に誤りがある、または、入力欄に不要なスペース（空白）が入力されている可能性があります。SMS送信された「認証コード」を正しく入力してください。
または、「認証コード」の有効期限の5分間を経過している可能性があります。その場合は、再度「認証コード発行」ボタンをクリックして、再送信された「認証コード」を入力してください。

Q 6-32 電子契約を利用した契約手続き中です。本人確認書類以外にアップロードが必要な書類があるか確認する方法を教えてください。

A 6-32 ご融資のお知らせ・借用証書の契約文書の確認において、ご融資条件欄に「ご契約時に●●をアップロードしてください。」の文言があった場合に、「●●」に記載された書類をアップロードしてください。

Q 6-33 【エラーメッセージ表示】契約文書の確認画面で、「メールアドレスの到達確認が行われていないため電子署名できません。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-33 「メールアドレス到達確認のお願い」メールに記載の到達確認用 URL にアクセスし、電子契約サービスのメールアドレス到達確認のお手続きを完了してください。

Q 6-34 電子契約を利用した契約手続き中です。契約文書の確認画面で「電子署名する」ボタンが灰色になっておりクリックすることができません。

A 6-34 「電子署名する」ボタンは次のすべての操作を行うとクリックできるようになります。

- ・「電子契約サービスの利用開始・継続手続き(メールアドレス到達確認)のお願い」の作業を完了する。
- ・契約文書の確認画面の PDF 文書をスクロールし、全文を確認する。
- ・契約文書の確認画面で「契約文書を確認し、その内容を理解、承諾しました。」のチェックボックスにチェックを行う。

Q 6-35 【エラーメッセージ表示】「署名実行」ボタンをクリックしたところ、「別ユーザーに更新されているため、更新できません。」とメッセージが表示されました。どうしたらよいですか。

A 6-35 画面をもう一度表示し直す、または、ログインし直して操作してください。

VII 書面手続き

Q 7-1 電子契約を利用する場合、すべての契約書が電子契約になるのですか。

原則、すべての契約書が電子契約となります。

A 7-1 本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」の内容に変更がある方は、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」及び「印鑑証明書」等の提出をお願いします。
必要な書類等について郵送にてご案内させていただきます。

Q 7-2 電子契約であれば、書面の手続きは不要ですか。

A 7-2 電子契約を初めてご利用いただく場合は、公庫所定の書類の提出が必要になります。電子契約のご利用が2回目以降の場合は、原則、書面の手続きは不要となります。

Q 7-3 なぜ、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」と「印鑑証明書」を提出する必要があるのですか。

A 7-3 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」にご記入いただいた携帯電話番号やメールアドレスが、「お客さま本人のものであること」や「電子契約サービスの利用に関する同意事項について同意をいただくこと」等を目的として、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」および「印鑑証明書」のご提出をお願いしています。

ただし、既に電子契約を利用したことがあるお客さまについては、前回の電子契約利用時から、電子契約用メールアドレス、電子契約用携帯電話番号、(法人の場合は)代表者に変更がない場合は、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」および「印鑑証明書」のご提出は不要です。

Q 7-4 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」は、公庫ホームページからダウンロードできますか。

A 7-4 できません。紛失された方はお取扱支店にお問い合わせください。

Q 7-5 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」について、電子媒体で提出してもよいのですか。

A 7-5 電子媒体ではなく、書面での提出をお願いします。

Q 7-6 法人の場合、「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」は、法人と代表者分をそれぞれ提出する必要があるのですか。

A 7-6 代表者が連帯保証する場合、法人と代表者さま分をそれぞれ提出することが必要です。

Q 7-7 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」の記載を間違えてしまった場合はどうしたらよいですか。

A 7-7 修正箇所を二重線で引き、実印で訂正印を押印したうえで、訂正印に重ならないよう改めて正しい内容を記載してください。

Q 7-8 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」、「口座振替扱にかかると書類」は電子契約サービスにアップロードして提出してもよいですか。

A 7-8 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)の利用に関する同意書」、「口座振替扱にかかると書類」は書面でご提出をお願いします。

VIII 団体信用生命保険

Q 8-1 電子契約を利用希望しますが、書面で団体信用生命保険加入手続きはできますか。

A 8-1 電子契約をご利用いただく場合は、団信ネット申込専用サイトからの加入手続きをお願いしています。お手続きについては、「電子契約手続きのお願い」メールに記載の団信ネット申込 URL からご確認ください。

Q 8-2 電子契約を利用した契約手続き中です。ご融資の面談時、「団体信用生命保険への加入は不要」と伝えましたが、融資金送金前に、団体信用生命保険に加入したいときはどうしたらよいですか。

A 8-2 再度、電子契約サービスにてお手続きを行っていただく必要がありますので、お取扱支店にお問い合わせください。融資金送金後の加入または加入の取りやめはできませんので、ご了承ください。

Q 8-3 電子契約を利用した契約手続き中です。団体信用生命保険に加入したかったのですが、加入手続きを失念したまま電子署名してしまいました。融資金送金前に、団体信用生命保険に加入したいときはどうしたらよいですか。

A 8-3 再度、電子契約サービスにてお手続きを行っていただく必要がありますので、お取扱支店にお問い合わせください。融資金送金後の加入または加入の取りやめはできませんので、ご了承ください。

Q 8-4 電子契約を利用した契約手続き中です。団信ネット申込専用サイトで団体信用生命保険加入の手続きを行いましたが、融資金送金前に、団体信用生命保険の加入を取りやめたいときはどうしたらよいですか。

A 8-4 再度、電子契約サービスにてお手続きを行っていただく必要がありますので、お取扱支店にお問い合わせください。融資金送金後の加入または加入の取りやめはできませんので、ご了承ください。

Q 8-5 電子契約を利用した契約手続き中です。団信申込完了番号を忘れてしまいました。

A 8-5 団体信用生命保険のお申込みが完了した際に届いたメールをご確認ください。すでにメールを削除した場合は、公庫団信サービス協会フリーダイヤル 0120-964-505(受付時間: 平日9時~17時)までご連絡をお願いします。

Q 8-6 電子契約を利用した契約手続き中です。団信ネット申込専用サイトにアクセスできません。団体信用生命保険に加入したい場合はどうしたらよいですか。

A 8-6 支店または団信サービス協会までご連絡をお願いします。

IX 契約関係書類の閲覧

Q 9-1 電子契約サービスで電子署名を行った後、契約書のデータを閲覧することは可能ですか。

A 9-1 可能です。電子契約サービスにログインしてご確認ください。

Q 9-2 過去に締結した書面の契約書も電子契約サービスで閲覧できるのですか。

A 9-2 電子契約サービス上で閲覧できる契約書は電子契約サービスで契約を行ったもののみです。過去に締結した書面の契約書の写しが必要な場合は、お取扱支店にお問い合わせください。

Q 9-3 電子契約サービスで契約を行った契約書のデータは、いつまで閲覧できますか。

A 9-3 お取引が完済してから一定期間は閲覧することができます。完済後においても引き続き閲覧を希望する場合は、事前に電子データの契約書をダウンロードしてください。

Q 9-4 電子契約サービスで契約を行った契約書の控えを書面でもらうことはできますか。

A 9-4 電子契約サービス上でダウンロードし、印刷してください。

Q 9-5 電子契約サービスで契約を行った契約書は印刷できますか。

A 9-5 電子契約サービス上でダウンロードし、印刷することが可能です。

Q 9-6 電子契約サービスで契約を行った契約書はダウンロード可能ですか。

A 9-6 可能です。電子契約サービスにログインしてダウンロードしてください。

X 各種変更手続き

Q 10-1 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」提出後、メールアドレスを変更したい場合、どうしたらよいですか。

A 10-1 改めて変更後のメールアドレスを記載した「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」をご提出ください。

Q 10-2 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」提出後、携帯電話番号を変更したい場合、どうしたらよいですか。

A 10-2 変更後の携帯電話番号を記載した「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」をご提出ください。

Q 10-3 「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」提出後、送金先口座を変更したい場合、どうしたらよいですか。

A 10-3 変更後の送金先口座を記載した「日本公庫電子契約サービス(国民生活事業)利用申込書」と送金先口座の通帳の写しをご提出ください。

Q 10-4 電子契約を利用して融資を受けました。融資金の送金後、メールアドレスを変更した場合、届け出る必要がありますか。

A 10-4 お取扱支店にお問い合わせください。

Q 10-5 電子契約を利用して融資を受けました。パソコンやスマートフォンを買い替えたとき、何か手続きが必要ですか。

A 10-5 メールアドレスや携帯電話番号に変更がなければお手続きは不要です。