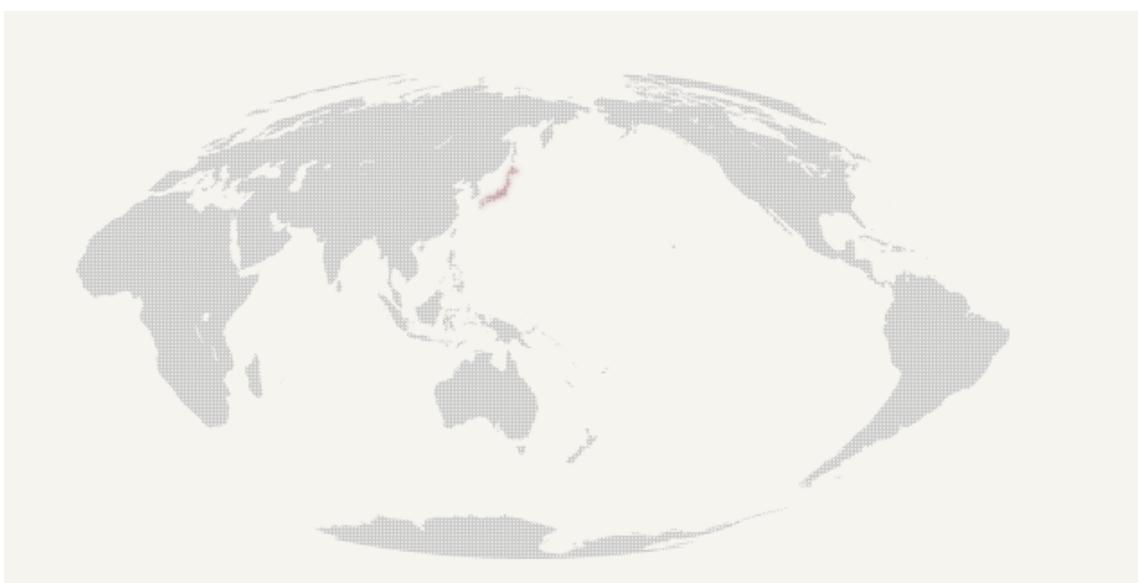


# MaiNet

## よくあるご質問&トラブル解決集



第7版 2022年6月



**日本マスタートラスト信託銀行株式会社**

**The Master Trust Bank of Japan, Ltd.**

## 目次

<b>1. よくあるご質問一覧</b> .....	<b>3</b>
<b>2. 回答一覧</b> .....	<b>4</b>
<b>3. 改訂履歴</b> .....	<b>17</b>

## 1. よくあるご質問一覧

※以下の質問をクリックすると、回答ページへリンクします。

[Q.1 ログインしようとする「901 エラー」と表示されてログインできない。](#)

[Q.2 PC 端末を変更した。何か手続きは必要か。](#)

[Q.3 管理者を変更したい。](#)

[Q.4 管理用 ID のパスワードを忘れてしまった。またはアカウントロックしてしまった。](#)

[Q.5 利用者 ID のパスワードを忘れてしまった。またはアカウントロックしてしまった。](#)

[Q.6 Google Chrome や Microsoft Edge、Firefox で MaiNet を利用可能か。](#)

[Q.7 Internet Explorer \(IE\) で MaiNet を利用可能か。](#)

[Q.8 ポップアップブロック機能を無効化したい。](#)

[Q.9 電子証明書の再発行を依頼したい。](#)

[Q.10 電子証明書を削除したい。](#)

[Q.11 メールアドレスを変更したのに、まだ旧担当者にメールが届く。](#)

[Q.12 PDF が表示できない。](#)

## 2. 回答一覧

Q.1 ログインしようとすると「901 エラー」と表示されてログインできない。

**A.1 電子証明書がインポートされているにもかかわらず、901 エラーとなってしまう場合は、**

1. クライアントの通信イメージ
2. ネットワーク構成イメージ

を元に、貴社システム内にて MaiNet の URL※1 もしくは IP アドレス※2 へのアクセスを制限していないか、システム担当者へお問い合わせをお願い致します。制限していない場合は、お手数ですが、MaiNet セットアップサポートまでお問い合わせください。

※1 URL:<https://www.mainetservice.mastertrust.co.jp>

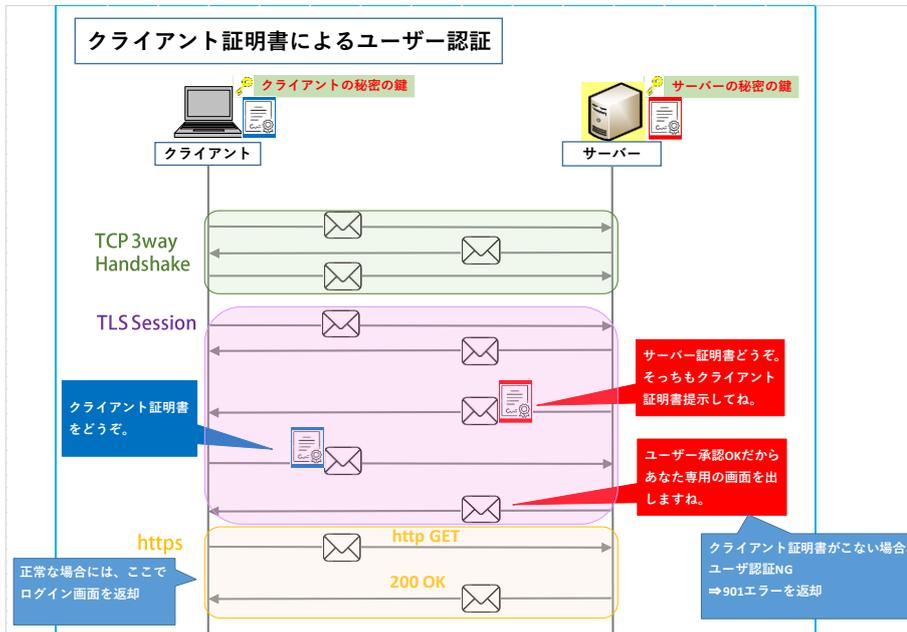
※2 IP アドレス : 150.14.52.61

■ 電子証明書のインストール確認はこちら

<https://www.caissueservice.mastertrust.co.jp/>

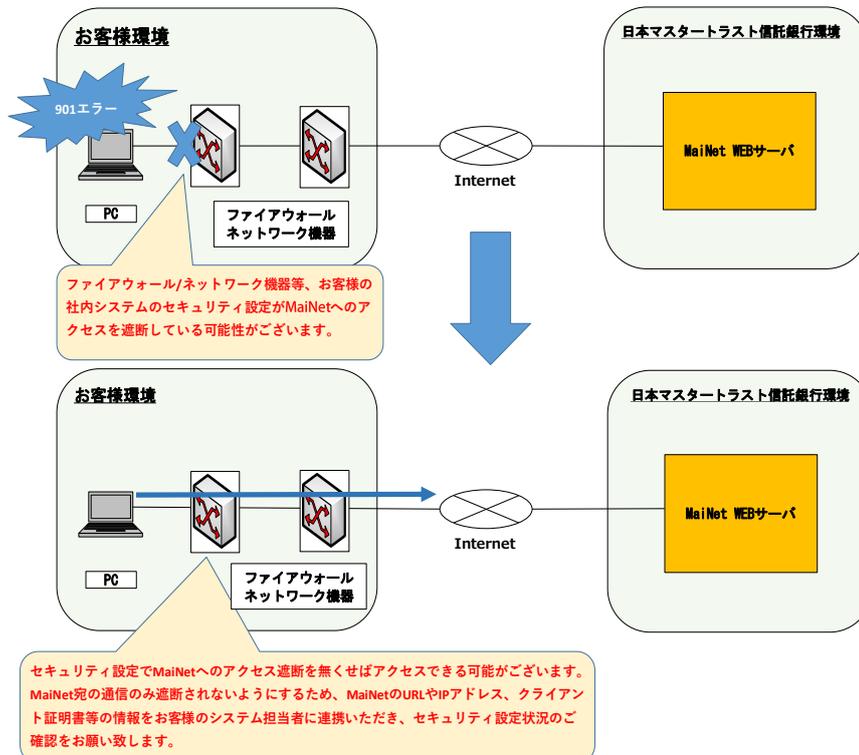
	<b>MaiNet セットアップサポート</b> PC設定に関するお問い合わせはこちらまで 受付時間：9:00～19:00（土日祝日、年末年始を除く）	 <b>0120-665-887</b> ※お電話の際は番号を確認のうえ、お間違えのないようお願いいたします。
---	---	--

## 1. クライアントの通信イメージ



## 2. ネットワーク構成イメージ

### 901エラーイメージ



[ページトップへ戻る](#)

Q.2 PC 端末を変更した。何か手続きは必要か。

**A.2 電子証明書を旧 PC 端末から新 PC 端末へ移行する必要があります。また、PC のブラウザ設定も必要な場合があります。**

■各種手順は以下をご参照ください。

<https://www.mastertrust.co.jp/business/usage.html>

⇒「6. 端末変更時の設定について」

[ページトップへ戻る](#)

Q.3 管理者を変更したい。

**A.3 特段の書類等の提出は必要ございません。前任者様より、管理者用の ID と PW の引き継ぎをお願いします。**

[ページトップへ戻る](#)

Q.4 管理用 ID のパスワードを忘れてしまった。またはアカウントロックしてしまった。

#### A.4 アカウントロックの解除が必要です。

アカウントロック解除方法には、以下の 2 通りがございます。

- (1) パスワードリマインダーを利用する
- (2) アカウントロック解除申請をする

#### ※アカウントロックとは…

セキュリティ上、以下の場合、ID をロックして MaiNet にログインできない状態にすることです。

- 同一のユーザーID で 4 回連続してパスワードを誤った場合
- 半年間、ログインしなかった場合

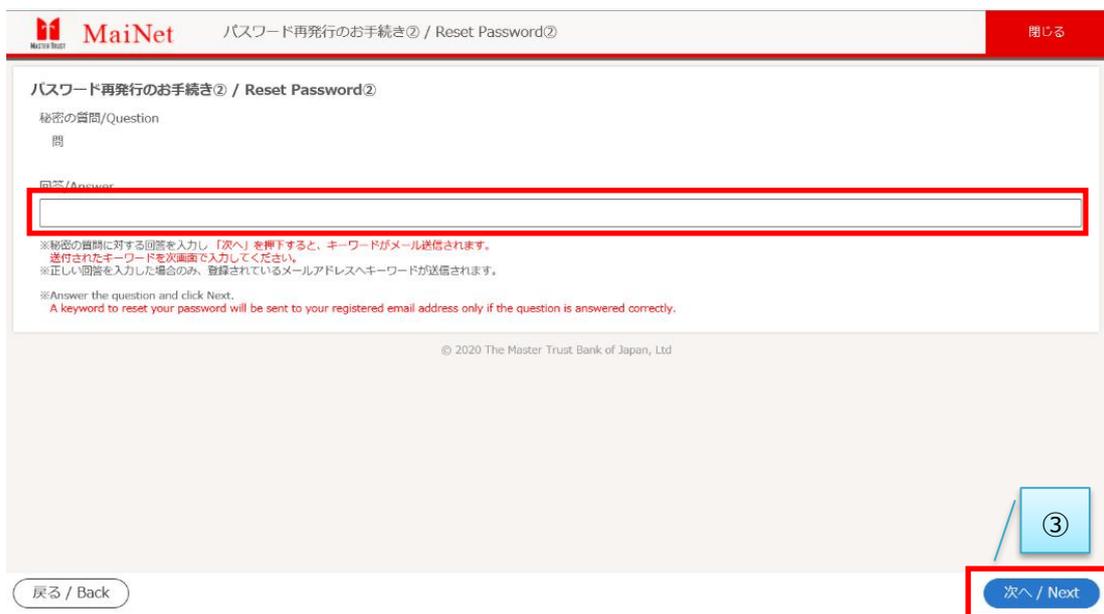
アカウントロックしている場合、ログインしようとすると以下の画面が表示されます。



#### (1) パスワードリマインダーを利用し、アカウントロックを解除する

※パスワードリマインダーを事前に設定済みの管理者については、MaiNet 上でパスワードを再発行し、アカウントロックを解除することができます。

- 手順① ログイン画面の「パスワードをお忘れの方はこちら」をクリック。
- 手順② 「パスワード再発行のお手続き」ウィンドウの、上部「A【パスワードリマインダー機能により再発行する方はこちら】」の「ユーザーID」欄に、アカウントロックしているユーザーID（半角英数字 11 桁）を入力し、「次へ」ボタンをクリック。
- 手順③ 「パスワード再発行お手続き②」ウィンドウの、事前に設定した質問に対し、回答を入力。
- 手順④ MTBJ からのメールを受領。
- 手順⑤ 「パスワード再発行お手続き③」ウィンドウで、新たなパスワードと、MTBJ からのメールに記載されている「キーワード」を入力。
- 手順⑥ 「パスワード再発行お手続き④」が表示されるので、MaiNet「ログイン画面へ」をクリックし、新たに設定したパスワードにて MaiNet にログイン。



MaiNet パスワード再発行のお手続き③ / Reset Password③ 閉じる

パスワード再発行のお手続き③ / Reset Password③ ?

ユーザーID / UserID  
ZZZ1AAAAAA

新しいパスワード / New Password

新しいパスワード再入力 / Re-enter New Password

キーワード / Keyword

© 2020 The Master Trust Bank of Japan, Ltd.

⑤

[ログイン画面に戻る / Back to Login Page](#) [更新 / Update](#)

MaiNet パスワード再発行のお手続き④ / Reset Password④ 閉じる

パスワードの再発行手続きと設定が正常に終了しました。  
ログイン画面から再度ユーザーIDとパスワードを入力して、本サービスをご利用ください。

You have successfully reset your password.  
You can now login from the login page with your new password.

© 2020 The Master Trust Bank of Japan, Ltd.

⑥

[ログイン画面に戻る / Back to Login Page](#)

## (2) アカウントロック解除を MTBJ へ申請する

手順① ログイン画面の「パスワードをお忘れの方はこちら」をクリック。

手順② 「パスワード再発行のお手続き」ウィンドウの、下部「B【上記以外の方はこちら】」の「こちらから申請用紙をダウンロード」をクリック。

手順③ 申請用紙が出力されますので、必要事項をご記入の上、「コミュニケーションメニュー」、「電子メール」もしくは「FAX」にて、ご提出ください。



[ページトップへ戻る](#)

Q.5 利用者 ID のパスワードを忘れてしまった。またはアカウントロックしてしまった。

**A.5 管理者が管理用 ID を用いて解除することが可能です。**

**「MaiNet ご利用ガイド（基本編）」をご参照いただき、利用者 ID のパスワードを再設定してください。**

■「MaiNet ご利用ガイド（基本編）」はこちら

<http://www.mastertrust.co.jp/business/manual/index.html>

※本ページにアクセスするためには、専用の ID および PW が必要です。

※専用の ID と PW は、グループ ID を通知した際の通知書、もしくはレポート開示を通知するメール等に記載しております。

※MaiNet にログインする際の ID と PW とは異なりますので、ご注意ください。

[ページトップへ戻る](#)

Q.6 Google Chrome や Microsoft Edge、Firefox で MaiNet を利用可能か。

**A.6 Google Chrome、Microsoft Edge が MaiNet の推奨ブラウザとなっており、これらのブラウザでご利用可能です。Firefox については推奨ブラウザではございませんが、メニューによってはご利用可能な場合があります。**

[ページトップへ戻る](#)

Q.7 Internet Explorer（IE）で MaiNet を利用可能か。

**A.7 IE については、Microsoft 社によるサポートが 2022 年 6 月 16 日に終了することに伴い、MaiNet の推奨ブラウザからも対象外としています。推奨ブラウザである Google Chrome、Microsoft Edge をご利用ください。**

なお、IE サポート終了以降も IE で MaiNet を利用できなくなるわけではありませんが、機能や画面表示に制約が生じる場合がありますので、ご了承ください。

[ページトップへ戻る](#)

Q.8 ポップアップブロック機能を無効化したい。

**A.8 「MaiNet スタートアップガイド」をご参照いただき、ご利用ブラウザで手順の実施をお願いします。**

■「MaiNet スタートアップガイド」はこちら

<https://www.caissueservice.mastertrust.co.jp/>

⇒P.26～P.35 をご参照ください。

[ページトップへ戻る](#)

Q.9 電子証明書の再発行を依頼したい。

**A.9 お手数ですが MaiNet セットアップサポートまでお問い合わせいただき、案内に沿ってお手続きください。**

	<b>MaiNet セットアップサポート</b> PC設定に関するお問い合わせはこちらまで 受付時間：9:00～19:00（土日祝日、年末年始を除く）	 <b>0120-665-887</b> ※お電話の際は番号を確認のうえ、お間違えのないようお願いいたします。
--	---	--

[ページトップへ戻る](#)

Q.10 電子証明書を削除したい。

**A.10 インターネットオプションより、削除が可能です。**

手順① ご利用端末の「スタートボタン」をクリックし、「Windows システムツール」の「コントロールパネル」をクリック

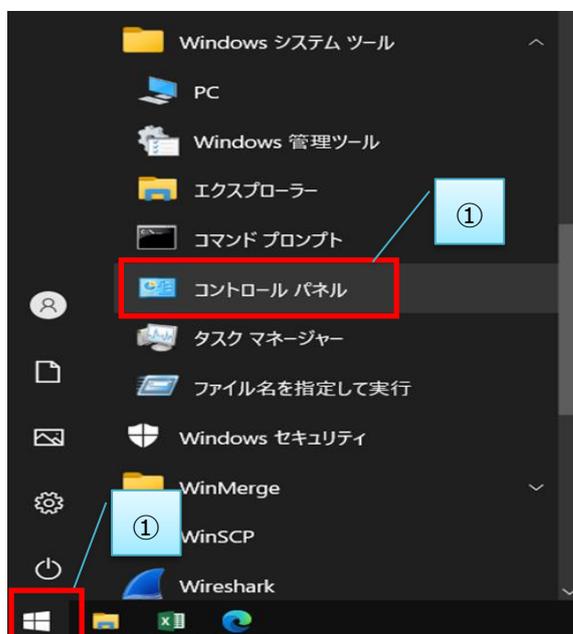
手順② 「インターネットオプション」をクリック。

手順③ 「コンテンツ」を選択し、「証明書」をクリック。

手順④ 「個人」を選択し、削除したい電子証明書を選択。

手順⑤ 「削除」をクリック。

手順⑥ 「証明書を削除しますか？」と出るので、「はい」をクリック。

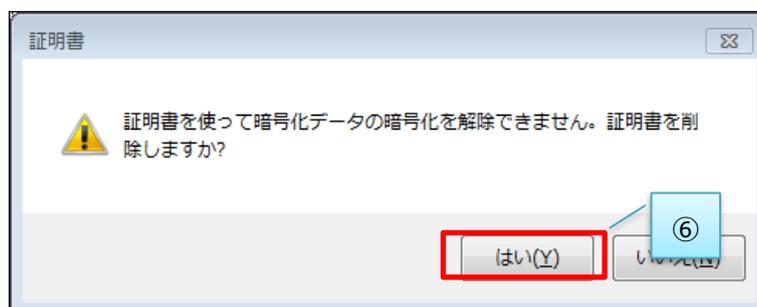
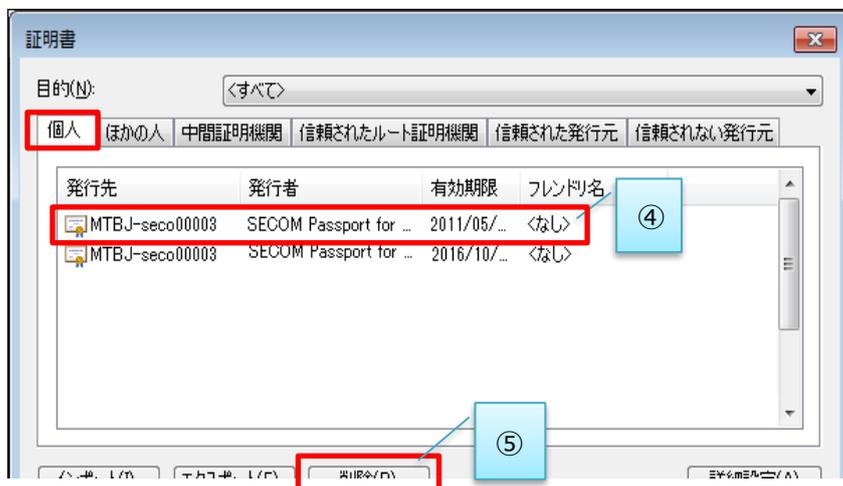
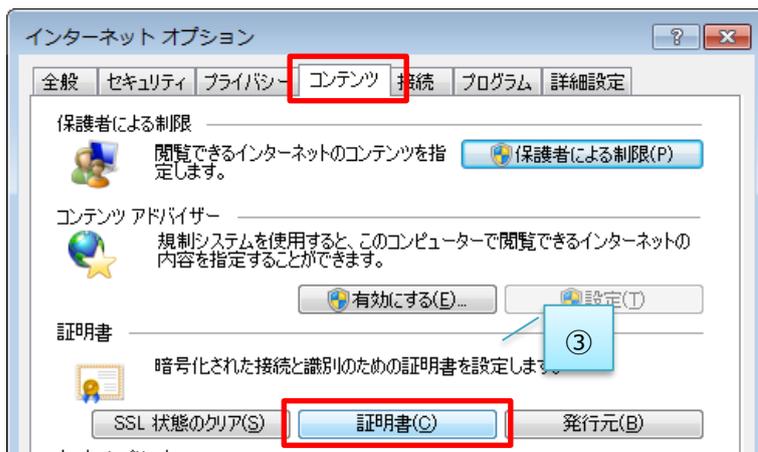


ファイル(F) 編集(E) 表示(V) ツール(T)

コンピューターの設定を調整します



※コントロールパネルの中に「インターネットオプション」が無い場合は、「ネットワークとインターネット」をクリックすると表示される場合があります。



[ページトップへ戻る](#)

Q.11 メールアドレスを変更したのに、まだ旧担当者にメールが届く。

**A.11 委託者様用のユーザーIDの他、信託管理人様（または受益者代理人様）用のユーザーIDのメールアドレスをご確認ください。**

**※信託管理人様（または受益者代理人様）用のIDがご不明な場合は、お手数ですがMaiNet セットアップサポートまでお問い合わせください。**

	<b>MaiNet セットアップサポート</b> PC設定に関するお問い合わせはこちらまで 受付時間：9:00～19:00（土日祝日、年末年始を除く）	 <b>0120-665-887</b> <small>※お電話の際は番号を確認のうえ、お間違えのないようお願いいたします。</small>
---	---	--

[ページトップへ戻る](#)

Q.12 PDF が表示できない。

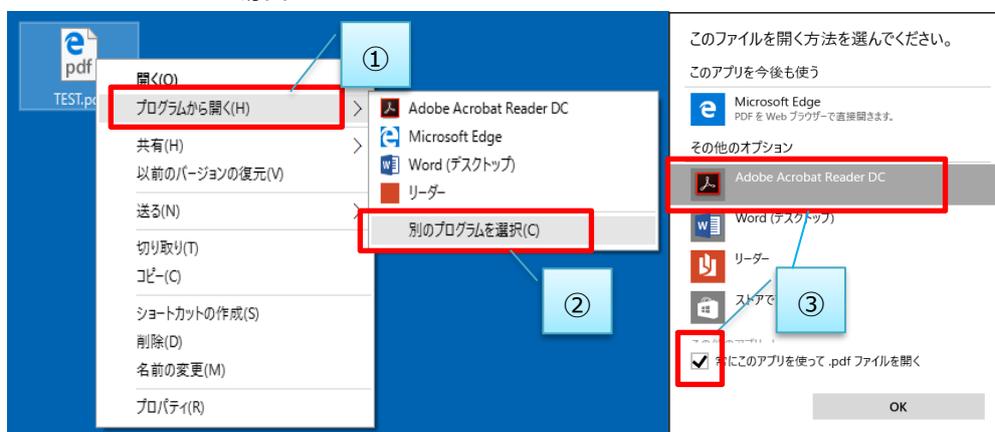
**A.12 Windows 10 または 8.1 の場合、PDF のプログラムを「Adobe」に設定する必要があります。**

**手順① 任意の PDF ファイルを右クリックし、「プログラムから開く(H)」を選択。**

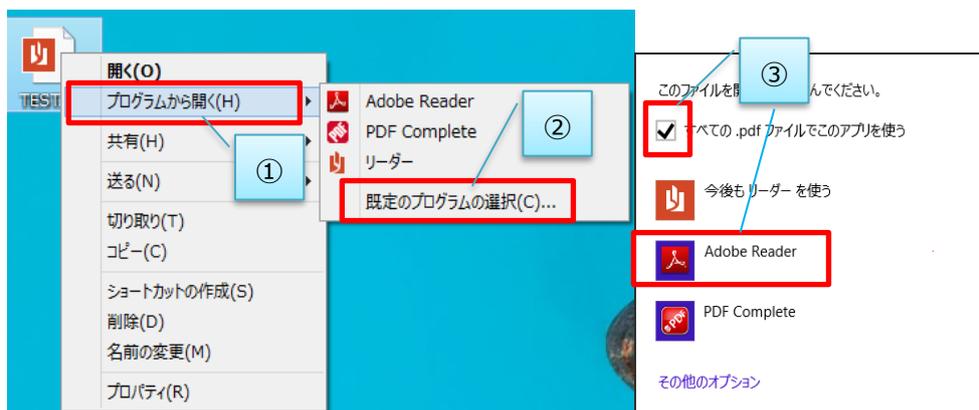
**手順② 「別のプログラムを選択(C)」(または「既定のプログラムの選択(C)」) をクリック。**

**手順③ 表示された画面で、「常にこのアプリを使って.pdf ファイルを開く」(または「すべての.pdf ファイルでこのアプリを使う」) をチェックし、「Adobe Acrobat Reader DC」(または「Adobe Reader」) をクリック。**

<Windows 10 の場合>



<Windows 8.1 の場合>



[ページトップへ戻る](#)

### 3. 改訂履歴

版数	発行年月	改訂内容
初版	2016年5月	・初版発行
第2版	2017年4月	・対象OSに関するQA更新
第3版	2020年4月	・画像差し替え
第4版	2020年12月	・901エラーに関するQA更新
第5版	2021年6月	・推奨ブラウザの追加（Google Chrome）に伴う修正
第6版	2022年3月	・推奨ブラウザの追加（Microsoft Edge）に伴う修正
第7版	2022年6月	・IEサポート終了に伴う更新