

システム関連FAQ

改訂:2022年04月01日

東京ガスネットワーク株式会社 託送受付センター

■ **システム関連(ログイン認証関連、ほか)のご不明点については、本文書をご確認ください。**(※)
 ■ 本文書を確認しても解決できない場合、または、本文書に記載のない対処不能な事象の場合には、「システム窓口責任者」にご連絡の上、**原則「システム窓口責任者」を通じて当社にお問い合わせ**ください。
【問い合わせ先】 託送システム障害受付窓口 (電話番号:03-4334-2507)
【受付時間帯】 ログイン対象システムの稼働時間帯 (TAXIS・JOHS・JUJU 7:30～21:00、LOACUS 0:00～24:00)

(※) 以下のような内容は「託送関連業務処理に関するもの」に該当するため、「託送受付センター」にお問い合わせください。
 <例1>業務マニュアル規定外の事象が発生し、TAXISでどのように業務処理すれば良いかわからない。
 <例2>本システムから照会・ダウンロードした情報項目の内容等について不明な点があり、確認したい。

No	事象	原因	対処方法	備考	
1	ログインできない	① 《東京ガス取引先ログインサービス》画面でログイン操作を行ったが、『 【エラー】認証に失敗しました。 』が表示される。	<原因1> 当該パソコンに「クライアント証明書」を導入していない。	・当該パソコンに有効なクライアント証明書が導入されているか否かを確認する。 ・有効なクライアント証明書が導入されていなければ、正しい手順で導入する。 ・登録申請手続きが未済の場合には、申請手続きを行う。 ・登録完了後にログイン操作を行う。	【注1】
			<原因2> 当該パソコンに導入した「クライアント証明書」の有効期間が満了している。		【注2】
			<原因3> 当該パソコンに導入する「クライアント証明書」について、当社(東京ガスネットワーク)への登録申請手続きが完了していない。		
			<原因4> 「ユーザID」または「パスワード」の入力に誤りがある。		
		② 《東京ガス取引先ログインサービス》画面でログイン操作を行ったが、『 【エラー】このユーザーはアクティブではありません。 』が表示される。	以下のいずれかにより、当該アカウントがロック(使用停止)された。 ①「パスワード」の入力を5回連続して間違えた ②パスワード再発行時の「秘密の質問」の回答を5回連続して間違えた	当該利用者本人が、セコムトラストシステムズ(電話番号:0422-76-2072)にロック解除を依頼する。	
		③ 《東京ガス取引先ログインサービス》画面のログイン操作において、 入力すべき「パスワード」を失念してしまった。	—	「 パスワードを忘れた方はこちら 」のリンクをクリックし、パスワード再発行を行う。	【注5】
		④ 《東京ガス取引先ログインサービス》画面を表示したところ、『 500エラーが発生しました。 』が表示される。	本システムのURLではなく、ブックマーク等に保存した《東京ガス取引先ログインサービス》画面のURLでアクセスした。	本システムのURLを正しく指定してアクセスする。	
2	本システム利用中にエラーメッセージが表示される	⑤ ログイン操作後、『 システム利用可能ユーザとして登録されていません。[WF0007] 』が表示される。	<原因1> 当該利用者は、ログイン対象システムの利用権限を保有していない。 <原因2> 当該利用者に対するログイン対象システムの利用権限設定を申請済だが、登録手続きが完了していない。	当該システムの利用が必要な場合には、システム利用権限の設定申請を行う。 登録手続きが完了してから当該システムを利用する。	【注6】
		⑥ ログイン操作後、『 サービス時間外です。 』が表示される。	サービス時間外にログイン操作を行った。	サービス時間内にシステムを利用する。	
		⑦ ログイン操作後、『 申し訳ありません。ただいまメンテナンス中です。 』が表示される。	メンテナンス等によるサービス停止中にログイン操作を行った。	サービス再開後にシステムを利用する。	
2	本システム利用中にエラーメッセージが表示される	① 『 セッションタイムアウトが発生しました。再度ログインを行ってください。 』が表示される。	一定時間(30分)画面操作が無かったため、セキュリティ機能によりシステムとの接続が強制的に遮断された。	再度ログイン操作を行う。	
		② 『 システムエラーが発生しました。 』が表示される。	エラーコード:EF9998	HTTP通信混雑等の可能性が考えられる。	しばらく様子を見る。(再現性がある場合は、本システム利用者側で考えられる原因(通信設備不良等の可能性)の調査をお願いします)
		上記以外	システム不具合の可能性が考えられる。	原則「システム窓口責任者」を通じて託送システム障害受付窓口(電話番号:03-4334-2507)に連絡する。	

【注1】詳細は、「東京ガスネットワーク託送供給業務支援システム(JOHS、TAXIS、JUJU、LOACUS)ご利用手引き」4-1章を参照。
 【注2】詳細は、「東京ガスネットワーク託送供給業務支援システム(JOHS、TAXIS、JUJU、LOACUS)ご利用手引き」4-2章を参照。
 【注3】事前に、「東京ガスネットワーク託送供給業務支援システム(JOHS、TAXIS、JUJU、LOACUS)ご利用手引き」第5章の「⑤認証情報登録」プロセスで「パスワード」の登録を完了していることが前提条件となる。
 【注4】「パスワード」の入力を5回連続して間違えると、No2の事象が発生する。
 【注5】パスワード再発行の手続きで、「ユーザID」と「メールアドレス」を正しく入力しているにもかかわらず『**ユーザIDもしくはメールアドレスが不正です。**』が表示される場合には、【注3】の前提条件が未実施である可能性がある。手順を確認の上で、「パスワード」の登録を完了させる。(その際、セコムトラストシステムズから送付済の「認証情報登録に関するメール(2通)」を削除してしまっている場合には、セコムトラストシステムズ(電話番号:0422-76-2072)にメールの再発行を依頼する。)
 【注6】詳細は、「東京ガスネットワーク託送供給業務支援システム(JOHS、TAXIS、JUJU、LOACUS)ご利用手引き」5章を参照。