

Appendix
2.よくある質問

Appendix2：よくある質問

Q 利用者登録をせずに、電子申請システムを利用することはできますか？

オンライン申請を行うためには、必ず利用者登録を実施いただく必要がございます。
利用者登録作業実施にあたってご不明点がある場合は、本システムのお問い合わせ機能
をご利用いただけます。（参照：[P58「お問い合わせ方法\(ログイン前\)」](#)）

Q 携帯電話（ガラケー・フィーチャーフォン）で利用できますか？

携帯電話（ガラケー・フィーチャーフォン）では利用できません。
スマートフォン、PC（パーソナルコンピュータ）、タブレット型端末で利用いただけま
す。推奨ブラウザは[P3「動作環境」](#)をご参照ください。

Q システムから送信されるはずの通知メールが届きません。

システムから送信される通知メールが迷惑メールと判定され、迷惑メールフォルダに格納されてい
る可能性があります。迷惑メールフォルダに通知メールが格納されていないかご確認ください。
ただし、メール設定方法によっては迷惑メールフォルダにも格納されない場合があります。
受信拒否の設定をされている場合は、事前に受信許可リストに追加いただくようお願いいたします。
※本システムからの通知メールは「@bkic.jp」のドメインアドレスから送信されます。
※メール設定方法につきましては、ご利用の各キャリア、プロバイダ等のホームページをご確認
ください。

Appendix2：よくある質問

Q 氏名や住所に入力した文字がエラーとなり申請できません。

本システムで使用可能な文字（※1）は、次のとおりです。

（1）半角文字：英数字、記号、ｶｶｶ

（2）全角文字：英数字、ひらがな、カタカナ、漢字（※2）、記号

※1 入力項目によっては、上記使用可能な文字からさらに制限されている場合があります。

（例：フリガナ項目はカタカタのみ入力可能）

※2 漢字については、JIS第1水準、第2水準文字のみ利用可能です。

対象の漢字は[P65「Appendix1.JIS第1、2水準漢字一覧」](#)をご参照ください。

Q 申込を行った手続きの処理状況を確認したい。どうすればよいですか？

「一時保存または差戻し、審査中の申請・お問い合わせ」メニューでご確認いただけます。詳細は[P53「6.申請状況/過去申請の確認方法」](#)をご参照ください。

Q 通知メールに記載されたURLを押下しても、目的のページにアクセスできません。

ご使用のメールソフトによってURLが複数行に改行されて、URLの途中で切れてしまっている場合があります。メール本文に記載のURLを全てコピーし、ブラウザのURL欄に貼り付けて実行していただくようお願いいたします。

Appendix2：よくある質問

Q

正しく画面が表示されません。

[F5]キー もしくは [Ctrl + R]キーを押下して画面の再読み込みを実施してください。

画面の再読み込みを実施しても事象が解消しない場合は、ブラウザのキャッシュをクリア後、再度アクセスしてください。キャッシュのクリア方法は以下をご参照ください。

■Chromeの場合

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DDesktop>

■Edgeの場合

<https://support.microsoft.com/ja-jp/microsoft-edge/microsoft-edge-%E3%81%AE%E9%96%B2%E8%A6%A7%E5%B1%A5%E6%AD%B4%E3%82%92%E8%A1%A8%E7%A4%BA%E3%81%BE%E3%81%9F%E3%81%AF%E5%89%8A%E9%99%A4%E3%81%99%E3%82%8B-00cf7943-a9e1-975a-a33d-ac10ce454ca4>

■Firefoxの場合

<https://support.mozilla.org/ja/kb/how-clear-firefox-cache>

Appendix2：よくある質問

Q 住所入力時に郵便番号を入力して「検索」ボタンを押下しても反応がありません。

ご利用のブラウザの設定で、JavaScriptが無効になっている可能性があります。
JavaScriptを有効にしてください。

※JavaScriptの有効化手順はご利用の端末、ブラウザによって異なります。

「（利用端末）」「（利用ブラウザ）」「JavaScript有効化」等のキーワードで検索してください。
例）キーワード「PC Chrome JavaScript有効化」で検索

Q ログイン時のパスワードを忘れてしまいました。

ログイン画面左下の「パスワード再設定」ボタンを押下し、パスワードの再設定を実施してください。

パスワードのリセットメールが届かない等の事情によりパスワードの再設定ができない場合は、本システムのお問い合わせ機能からお問い合わせください（参照：[P58「お問い合わせ方法\(ログイン前\)」](#)）。

Appendix2：よくある質問

Q

利用者登録画面で情報を入力し「登録」ボタンを押下するとエラーが発生し利用者登録ができません。

以下3通りのエラーメッセージが表示される可能性があります。

どのエラーメッセージが表示されるかを含め、本システムのお問い合わせ機能からお問い合わせください（参照：[P58「お問い合わせ方法\(ログイン前\)」](#)）。

1. ご入力いただいたユーザー情報は無効です。登録することができません。
2. ご入力いただいたユーザー情報は、すでに登録済みです。アカウントをお持ちの場合は、ログインをお願いいたします。
3. ご入力いただいたメールアドレスは既に使用されています。別のメールアドレスをご入力ください。