

9章

お困りのときは

最終更新日：2026年03月30日

目次

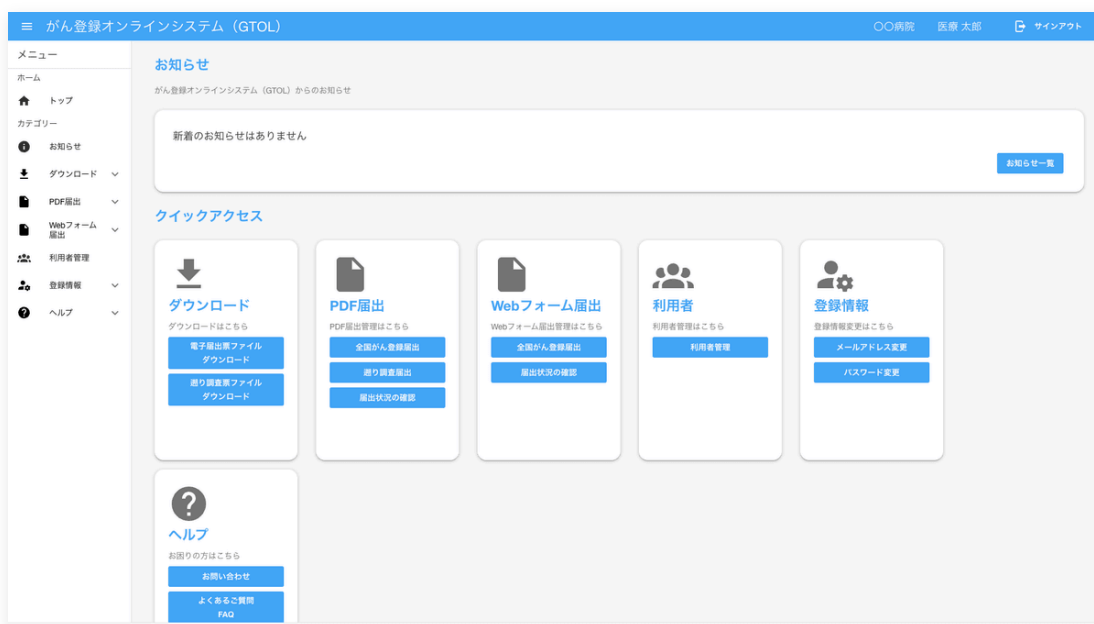
9. お困りのときは	3
9.1 よくあるご質問の参照	3
9.2 マニュアルダウンロード	6
9.3 GTOLに接続できない場合	7
9.4 VPN接続ツール・証明書を再度ダウンロードしたい場合	19
9.5 お問い合わせ	20
9.6 Webフォーム届出に関するよくある質問	22

9. お困りのときは

9.1 よくあるご質問の参照

がん登録オンラインシステム（GTOL）の操作でお困りのときは、よくあるご質問（FAQ）をご活用ください。

1. GTOLへサインインし、トップページを表示します。



2. [よくあるご質問 FAQ]をクリックします。



【FAQ(よくあるご質問)】画面に、よくあるご質問が表示されます。各質問をクリックすると対処方法が表示されます。

画面上部には「最近お問い合わせの多いご質問」セクションが表示され、よくある質問にすぐアクセスできます。

カテゴリ別によくある質問が分かれているため、探したい質問のカテゴリ項目を選択して、質問を選んでください。

キーワード検索から目的の質問を探すには次のように行います。

がん登録オンラインシステム (GTOL) 〇〇病院 医療 太郎 サインアウト

メニュー

- ホーム
- トップ
- カテゴリ
- お知らせ
- ダウンロード
- PDF届出
- Webフォーム届出
- 利用者管理
- 登録情報
- ヘルプ

FAQ (よくあるご質問)

キーワード検索

VPN

検索

「VPN」の検索結果

- Q GTOLとは何ですか。 >
- Q VPNとは何ですか。 >
- Q GTOL専用の端末（コンピュータ）が必要でしょうか。（レセプト電子請求端末、等）他のシステムで使用している端末で、GTOLを利用することは可能ですか。 >
- Q GTOLを複数のパソコンに設定する予定ですが、VPN接続ツールのセットアップを行うのは、初めの一回だけでいいですか。 >
- Q VPN接続ツールのセットアップは、利用するパソコンのOSの管理者（権限）以外のユーザでは実行できないのですか。 >
- Q VPN接続ツールのダウンロード方法が分かりません。 >
- Q VPN接続ツールのインストール方法が分かりません。 >
- Q VPN接続ツールのインストーラをダウンロードしたが、インストールが実行できません。 >
- Q VPN接続ツールを再度ダウンロードしたいのですが、どこからダウンロードすればよいですか。 >
- Q VPN接続ツールダウンロードサイト初回アクセス時に、初回パスワードの変更要求がありましたが、必ず変更しなければならないのですか。 >

1 2 3 4 5 >

カテゴリから探す

概要（全般）	利用申請
VPN接続の準備	VPN接続ツールインストール
システムサインイン	利用者管理
メールアドレス変更	パスワード変更
電子届出票ファイルダウンロード	全国がん登録届出
届出状況の確認	その他

© 2023 国立研究開発法人国立がん研究センター | がん登録オンラインシステム (GTOL) について | 個人情報管理設計 | 利用規約

3. 目的のキーワードを入力します。
4. キーワード入力後、[検索]をクリックします。
5. 検索結果が表示されるため、目的の質問内容を探しクリックして、対処方法をご確認ください。

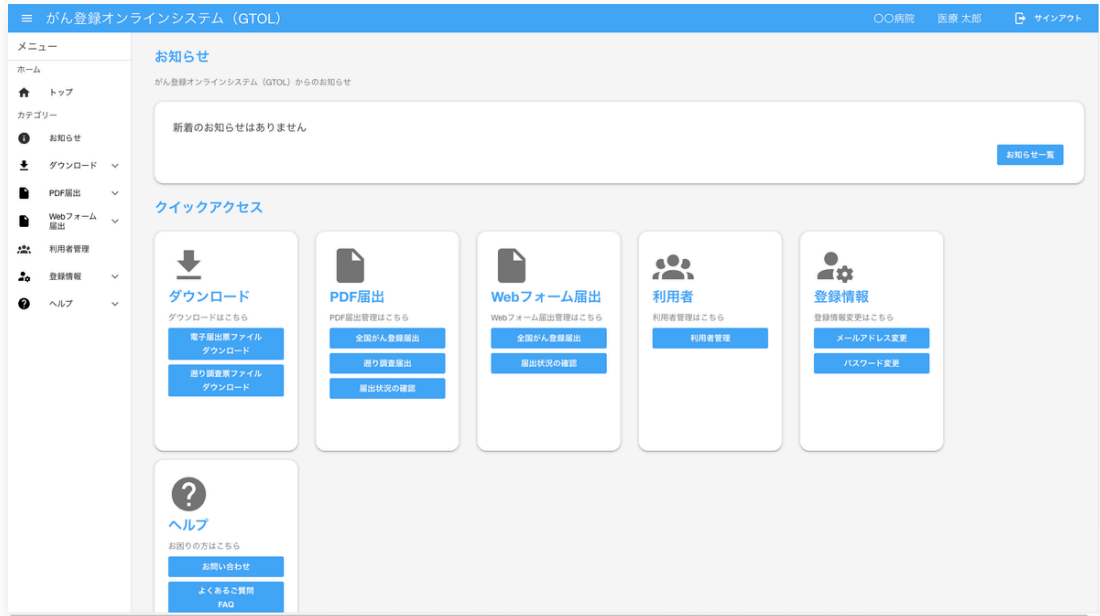
注意

がん情報サービスサイトから、よくあるご質問を確認する
 がん情報サービスサイトからも、よくあるご質問を確認することが可能です。サインイン前によくあるご質問を確認したい場合は、がん情報サービスサイトに配置されている「GTOLに関するよくあるご質問」をご確認ください。

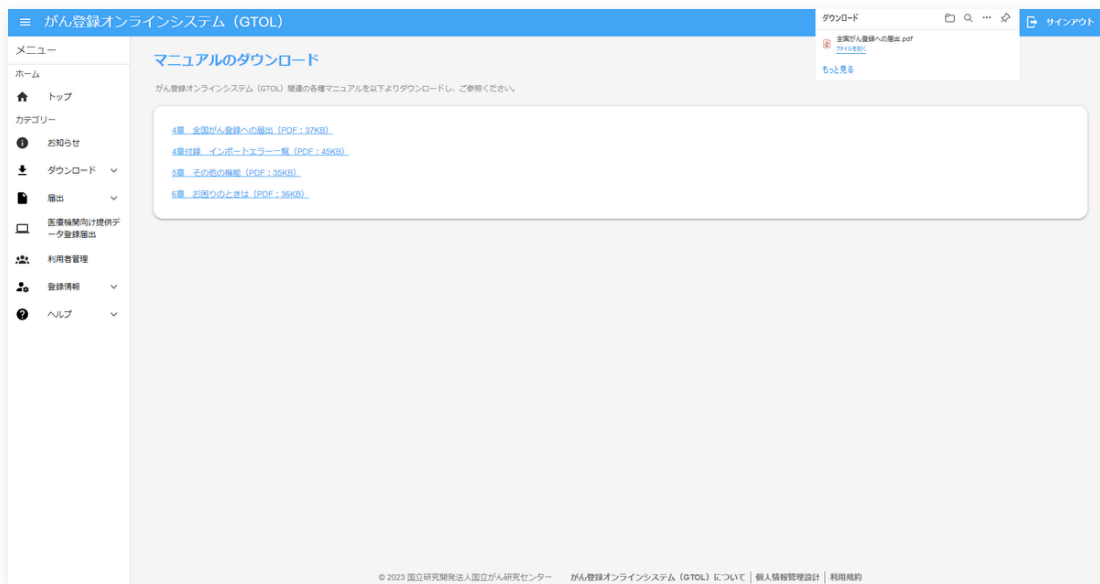
9.2 マニュアルダウンロード

GTOL医療機関向けマニュアルのダウンロードができます。

1. GTOLへサインインし、トップページを表示します。



2. [マニュアルダウンロード]をクリックします。



【マニュアルのダウンロード】画面が表示されます。

3. ダウンロードしたいマニュアルをクリックします。
4. 画面右上に[ダウンロード]が表示されます。

以上で、マニュアルのダウンロードが完了です。

9.3 GTOLに接続できない場合

9.3.1 GTOLのURLが分からない

GTOLのURLは以下のとおりです。

URL: `https://portal.internal.gtol.ncc.go.jp`

注意

必ずVPNを接続した上で、アクセスしてください。

サインイン方法については、『3章 サインイン・サインアウト』を参照してください。

9.3.2 GTOLの利用者IDが分からない

GTOLの利用権限によって利用者ID確認方法が異なります。

《届出担当者》

届出責任者に利用者IDを確認してください。施設に、GTOLの利用者IDを確認できる届出責任者がいない場合は、貴院所在の都道府県がん登録室までお問い合わせください。

《届出責任者》

施設内に利用者IDが分からないユーザーがいる場合、届出責任者にて利用者IDの確認が可能になります。下記手順に沿って、確認をご対応ください。届出責任者自身の利用者IDが分からない場合は、貴院所在の都道府県がん登録室までお問い合わせください。

利用者ID確認方法

※届出責任者の権限を持つ利用者のみ操作できます。

1. GTOLが設定されている端末にサインインします。
2. VPNに接続します。GUIツール上の[接続する]をクリックします。

もしくは、画面左下の[Windowsマーク]をクリックし、[設定]をクリックします。[ネットワークとインターネット]から左側に表示される[VPN]をクリックし、[main-gtol-vpn]の[接続]をクリックして接続します。

※macOSをご利用の場合は、『GUIツール(VPN接続)セットアップマニュアル 3.1 VPNの接続方法』をご参照ください。

3. GUIツール上の[GTOLを開く]をクリックします。

もしくは、ブラウザを起動し、お気に入りから、GTOLのURLにアクセスします。

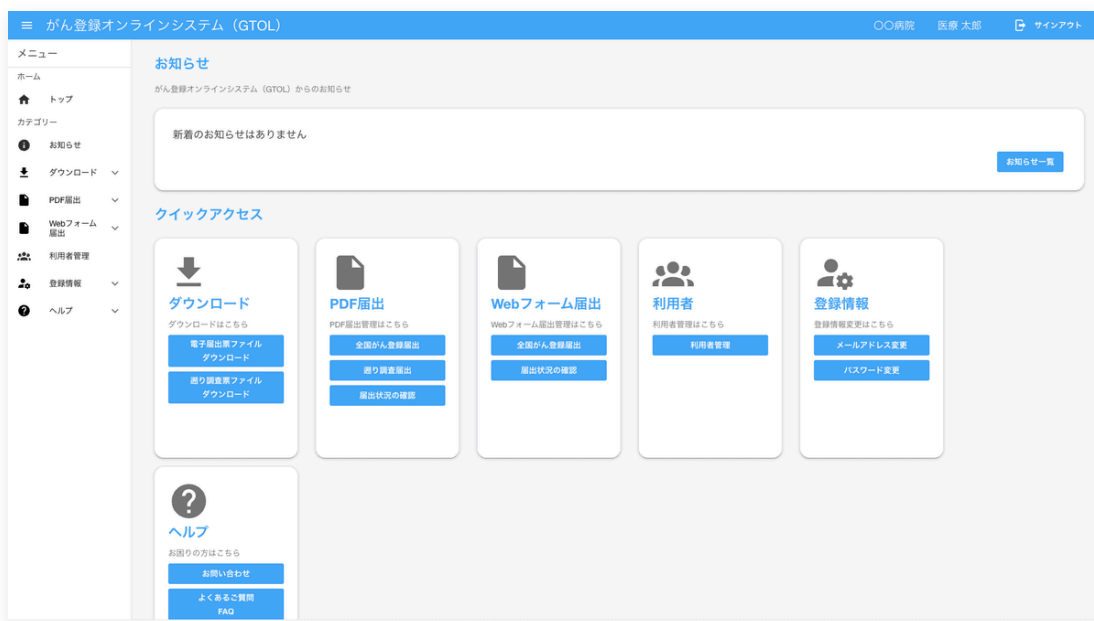
※お気に入りに登録されていない場合は、次のURLを入力してください。URL:

<https://portal.internal.gtoll.ncc.go.jp>

4. サインインします。

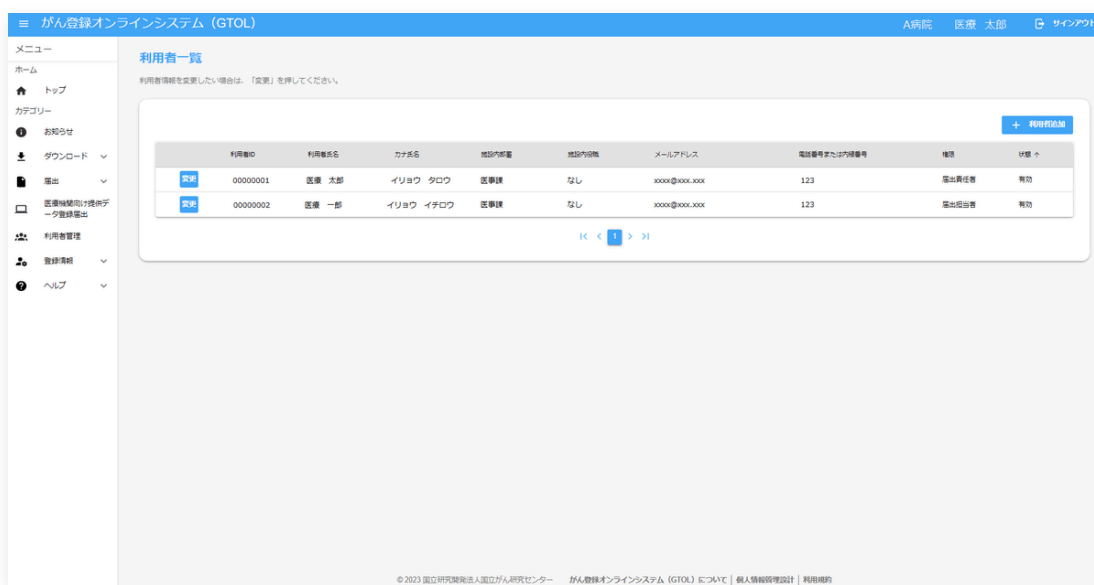
※必ず届出責任者の権限を持つユーザーでサインインしてください。

サインイン方法については、『3章 サインイン・サインアウト』を参照してください。



GTOLのトップページを表示します。

5. [利用者管理]をクリックします。



【利用者一覧】画面が表示されます。

6. 利用者IDが分からないユーザーの利用者IDを確認できます。

9.3.3 GTOLのサインインパスワードが分からない

利用者ID・登録メールアドレスがわかる場合は、サインインパスワードをご自身で再設定していただけます。下記手順に沿ってパスワード再設定を行ってください。

利用者IDが分からない場合は、『9.3.2 GTOLの利用者IDが分からない』を参照いただき、利用者ID確認後、下記手順に沿ってパスワード再設定を行ってください。

登録メールアドレスが分からない場合は、『9.3.4 GTOLの登録メールアドレスが分からない』を参照いただき、登録メールアドレス確認後、下記手順に沿ってパスワード再設定を行ってください。

サインインパスワード再設定方法

1. がん登録オンラインシステム（GTOL）へアクセスします。

VPN接続前: URL: <https://entry.gtol.ncc.go.jp/signin>

VPN接続後: URL: <https://portal.internal.gtol.ncc.go.jp>

※VPNの接続有無でアクセスページが異なります。必ずご確認の上、アクセスしてください。

がん登録オンラインシステム

医療機関の方はこちら

利用者ID

パスワード

[パスワードを忘れた場合](#)

サインイン

NCC・都道府県の方はこちら

NCRアカウントでサインイン

2. [パスワードを忘れた場合]をクリックします。
3. [利用者ID]と[登録メールアドレス]を入力します。
4. [確認コードを送信]をクリックします。

※[キャンセル]をクリックすると、【サインイン】画面へ戻ります。

がん登録オンラインシステム

以下の情報を入力してください。

確認コードが受信トレイに送信されました。次の入力ボックスにコピーしてください。

x*****@xxx.xxxx

確認コード

コードの確認

新しいコードを送信します

続行

キャンセル

入力したメールアドレス宛に、認証に必要な確認コード（6桁数字）が次の件名で届くため、確認します。

件名：国立がん研究センター（GTOL B2C production）アカウントの電子メール確認コード

5. メールに記載の確認コード（6桁数字）を確認コード入力欄へ入力します。

6. [コードの確認]をクリックします。

※コードの有効期限が切れている場合や、コードを再度送信したい場合は[新しいコードを送信]をクリックすると、新しい確認コードがメールに届きます。※[キャンセル]をクリックすると、【サインイン】画面へ戻ります。

がん登録オンラインシステム

以下の情報を入力してください。

電子メール アドレスが確認されました。今すぐ続行できます。

gantoroku@example.com

続行

キャンセル

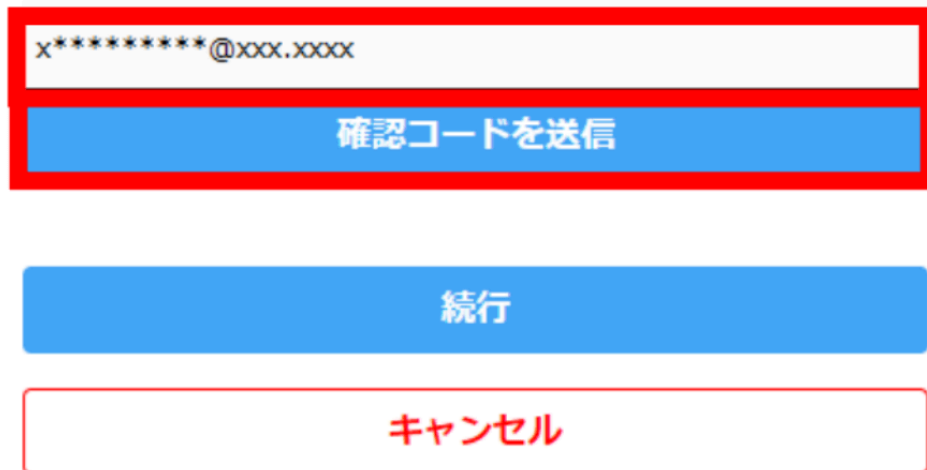
「メールアドレスが確認できました。次に進んでください。」と表示されます。

7. [続行]をクリックします。

がん登録オンラインシステム

以下の情報を入力してください。

確認が必要です。[送信] ボタンをクリックしてください。



x*****@xxx.xxxx

確認コードを送信

続行

キャンセル

再度、【確認コード送信】画面が表示されます。

8. 登録メールアドレスを入力します。
9. [確認コードを送信]をクリックします。

がん登録オンラインシステム

以下の情報を入力してください。

確認コードが受信トレイに送信されました。次の入力ボックスにコピーしてください。

x*****@xxx.xxxx

確認コード

コードの確認

新しいコードを送信します

続行

キャンセル

入力したメールアドレス宛に、認証に必要な確認コード（6桁数字）が次の件名で届くため、確認します。

件名：国立がん研究センター（GTOL B2C production）アカウントの電子メール確認コード

10. メールに記載の確認コード（6桁数字）を確認コード入力欄へ入力します。

11. [コードの確認]をクリックします。

※コードの有効期限が切れている場合や、コードを再度送信したい場合は[新しいコードを送信]をクリックすると、新しい確認コードがメールに届きます。

がん登録オンラインシステム

以下の情報を入力してください。

電子メール アドレスが確認されました。今すぐ続行できます。

gantoroku@example.com

続行

キャンセル

「電子メールアドレスが確認されました。今すぐ続行できます。」と表示されます。

12. [続行]をクリックします。

【パスワードの変更】画面が表示されます。

13. [新しいパスワード][パスワードの確認入力]に新たなパスワードを入力します。

14. [続行]をクリックします。

注意

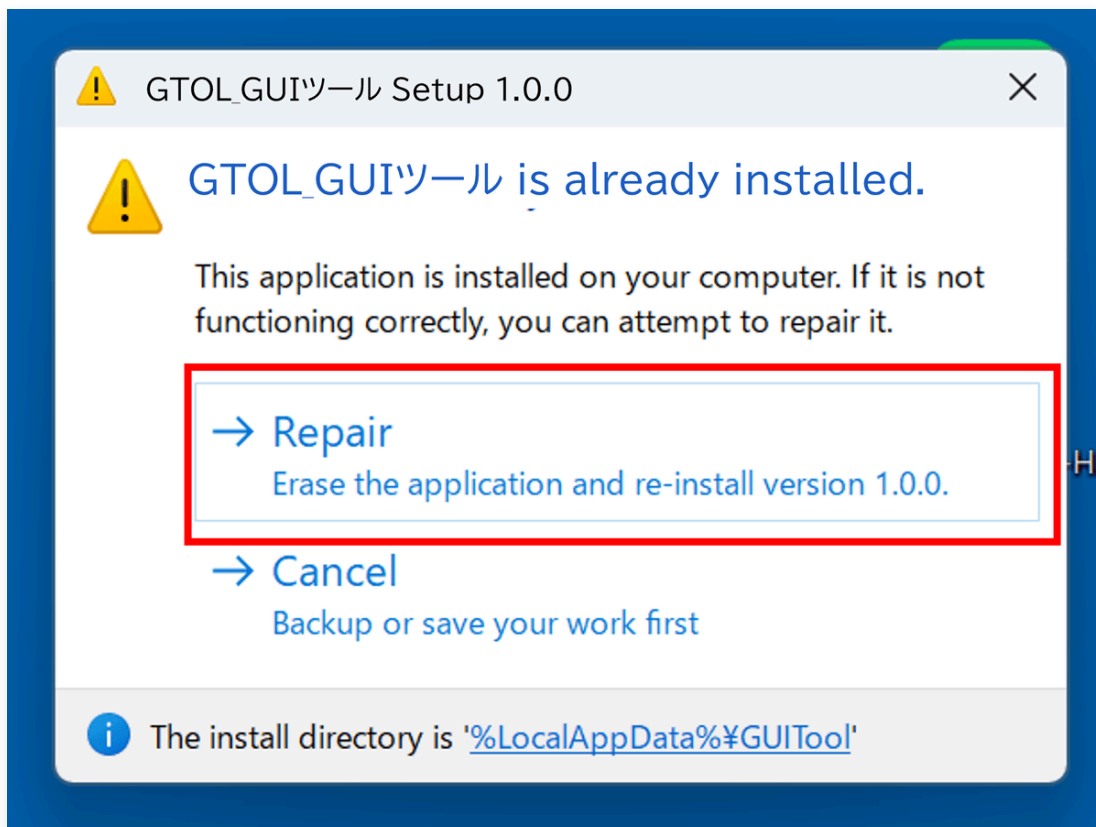
パスワードの作成ルール 半角英大文字・半角英小文字・半角数字・半角記号のいずれか3種類を含む、8桁以上のパスワード

表9-1 パスワードの再設定

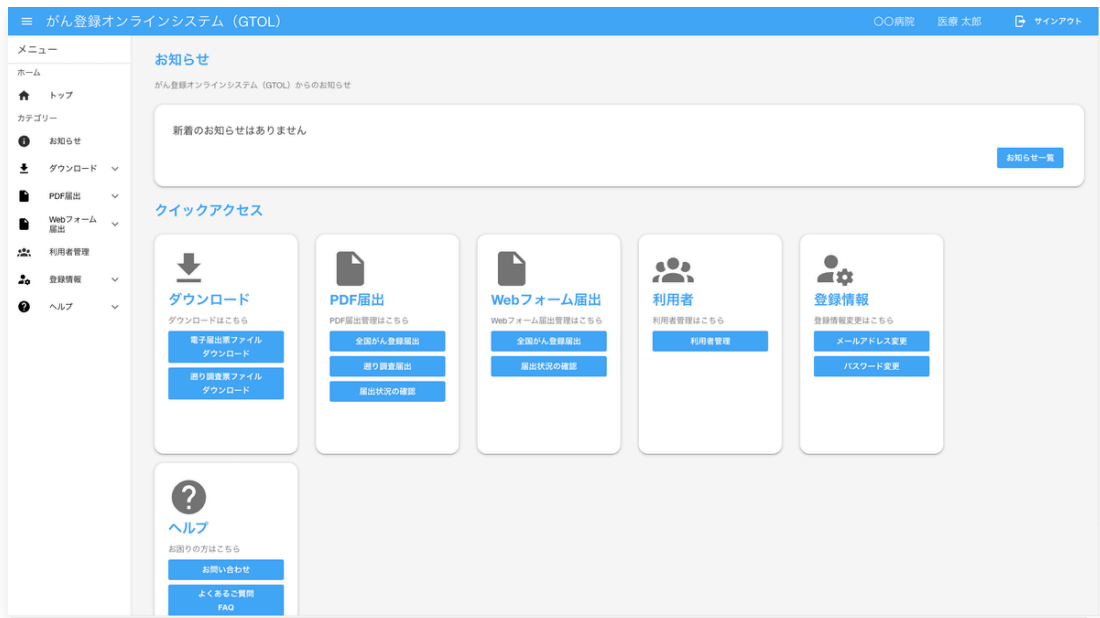
項目	説明
新しいパスワード	新しいパスワードを入力します。英字(大文字、小文字)、数字、特殊記号のいずれか3種類を含む8文字以上で指定してください。
新しいパスワード(確認)	確認のため、新しいパスワードを再度入力します。

パスワードの作成ルール:

- 英字: A~Z、a~z
- 数字: 0~9
- 特殊記号: ~!@#\$%^&* _+=` \(){}[]:;'" <> ,.~/



【接続ツールインストール】画面が表示されます。(VPN接続前)



GTOLのトップページが表示されます。(VPN接続後)

以上でパスワードの再設定が完了です。

9.3.4 GTOLの登録メールアドレスが分からない

GTOLでパスワードを再設定するには、登録メールアドレスの入力が必要です。

ユーザーの権限によって登録メールアドレスの確認方法が異なります。

《届出担当者》

届出責任者に登録メールアドレスを確認してください。施設にGTOLの登録メールアドレスを確認できる届出責任者がいない場合は、貴院所在の都道府県がん登録室までお問い合わせください。

《届出責任者》

施設内に登録メールアドレスが分からないユーザーがいる場合、届出責任者にて登録メールアドレスの確認が可能になります。届出責任者自身の登録メールアドレスがわからず、パスワードの再設定ができない場合は、貴院所在の都道府県がん登録室までお問合せください。

登録メールアドレスの確認方法

※届出責任者の権限を持つ利用者のみ操作できます。

1. GTOLが設定されている端末にサインインします。
2. VPNに接続します。GUIツール上の[接続する]をクリックします。

もしくは、画面左下の[Windowsマーク]をクリックし、[設定]をクリックします。[ネットワークとインターネット]から左側に表示される[VPN]をクリックし、[main-gtol-vpn]の[接続]をクリックして接続します。

※macOSをご利用の場合は、『GUIツール(VPN接続)セットアップマニュアル 3.1 VPNの接続方法』をご参照ください。

3. GUIツール上の[GTOLを開く]をクリックします。

もしくは、ブラウザを起動し、お気に入りから、GTOLのURLにアクセスします。

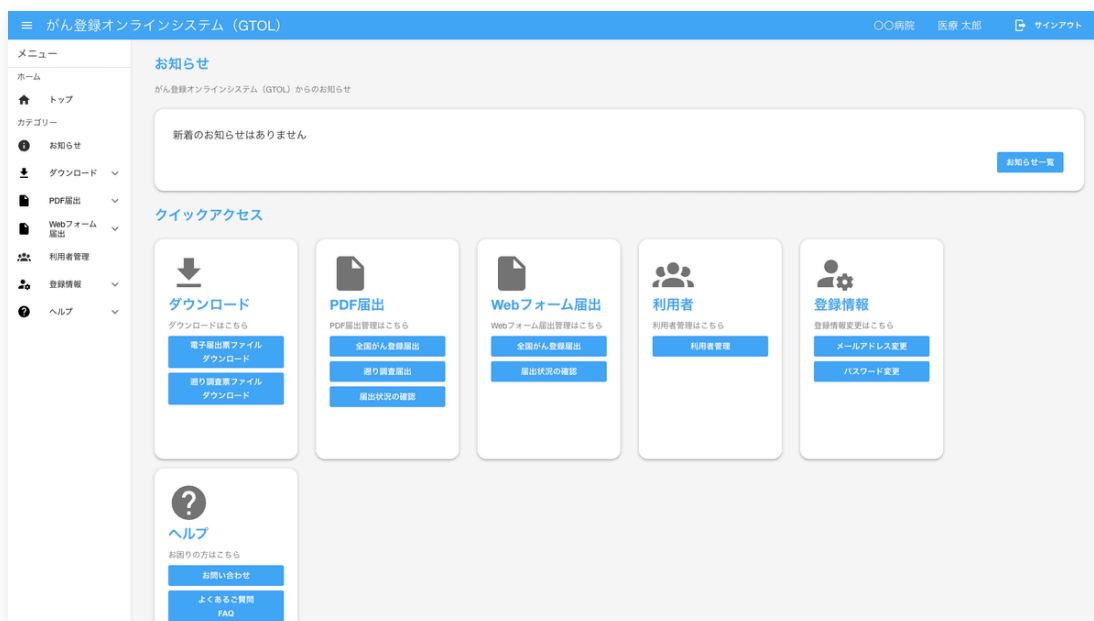
※お気に入りに登録されていない場合は、次のURLを入力してください。URL:

<https://portal.internal.gtol.ncc.go.jp>

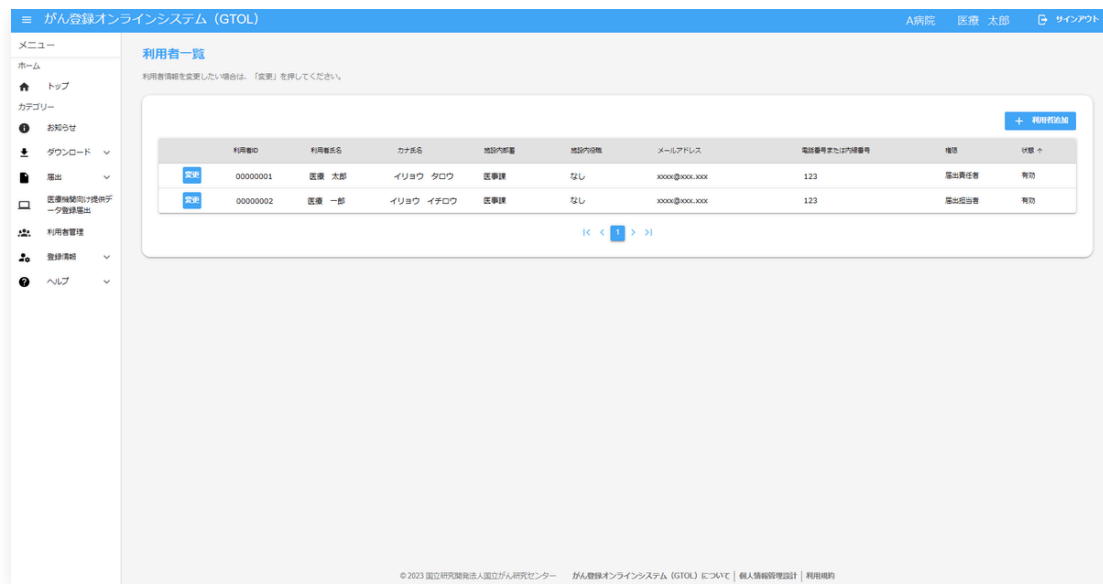
4. サインインします。

※必ず届出責任者の権限を持つユーザーでサインインしてください。

サインイン方法については、『3章 サインイン・サインアウト』を参照してください。



5. [利用者管理]をクリックします。



【利用者一覧】画面が表示されます。

6. メールアドレスが分からないユーザーの、メールアドレスを確認できます。

9.4 VPN接続ツール・証明書を再度ダウンロードしたい場合

VPN接続ツールや、証明書を再度ダウンロードする際の手順を記載します。

1. インターネットに繋がっていることを確認します。

※VPNは接続しないでください。

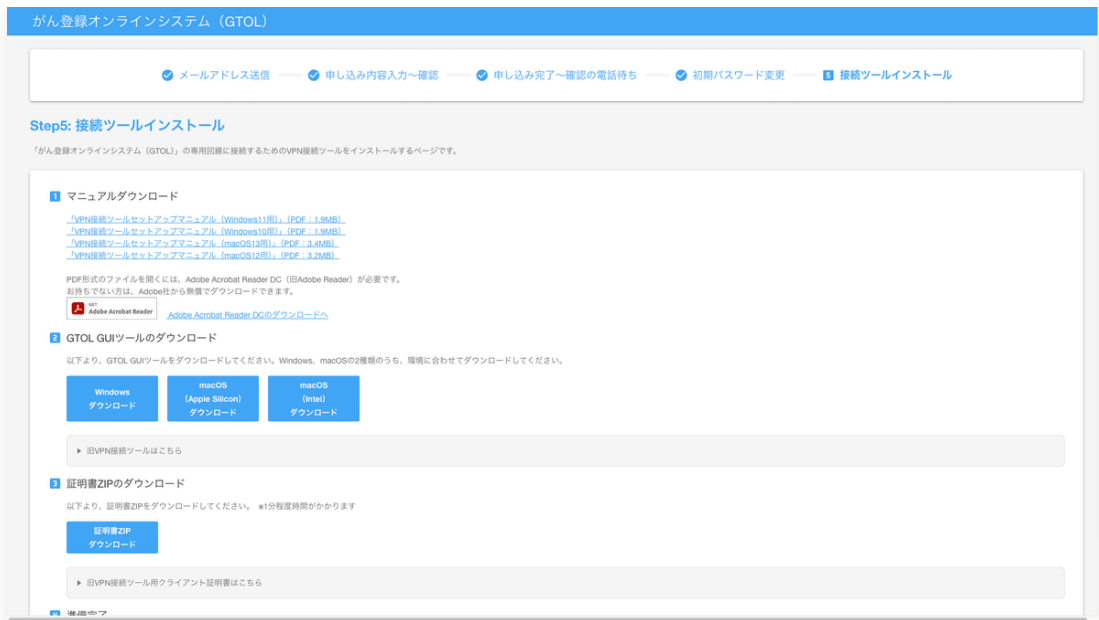
2. ブラウザを開き、公開サイト <https://entry.gtol.ncc.go.jp/signin> へアクセスし、サインインします。

注意

接続先はポータルサイト（<https://portal.internal.gtol.ncc.go.jp>）ではなく、公開サイト（<https://entry.gtol.ncc.go.jp/signin>）です。VPNは接続しないでください。

※サインイン方法は『3章 サインイン・サインアウト』をご参照ください。

3. サインイン後、【接続ツールインストール】画面が表示されます。

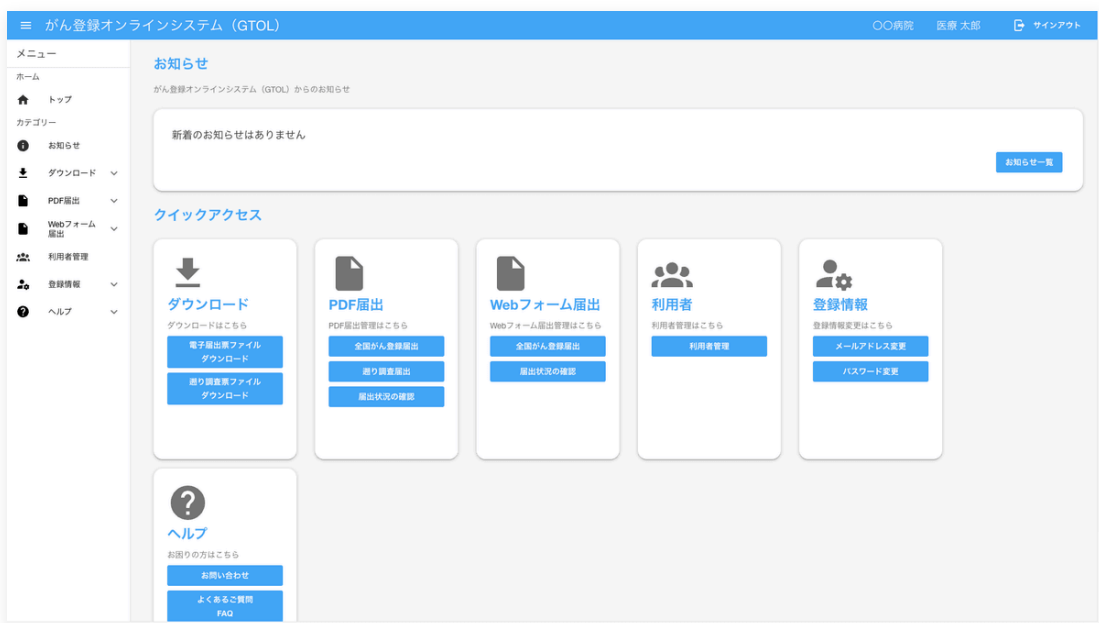


VPN接続ツール（GUIツールおよび旧VPN接続ツール）・クライアント証明書を再ダウンロードできます。ダウンロード方法は、『2章 ご利用手続き 2.2.5 VPN接続ツールのダウンロード・インストール』をご参照ください。

9.5 お問い合わせ

GTOLについて、よくあるご質問FAQやマニュアルを参照いただいても解決しない場合は、以下の手順で問い合わせフォームよりお問い合わせください。

1. GTOLへサインインし、トップページを表示します。



2. [お問い合わせ]をクリックします。



【お問い合わせ内容入力】画面が表示されます。

3. 画面には以下の項目が表示されます：

- **病院・診療所:** サインインユーザーの所属施設が自動表示されます（変更不可）
- **ご担当者氏名:** サインインユーザーの氏名が自動表示されます（変更不可）
- **ご連絡用メールアドレス:** 登録済みメールアドレスが自動表示されます。変更可能です
- **お問い合わせ内容:** お問い合わせ内容を入力します

注意

届出情報等の個人情報を含むことのないようご注意ください。

4. [確認画面に進む]をクリックします。

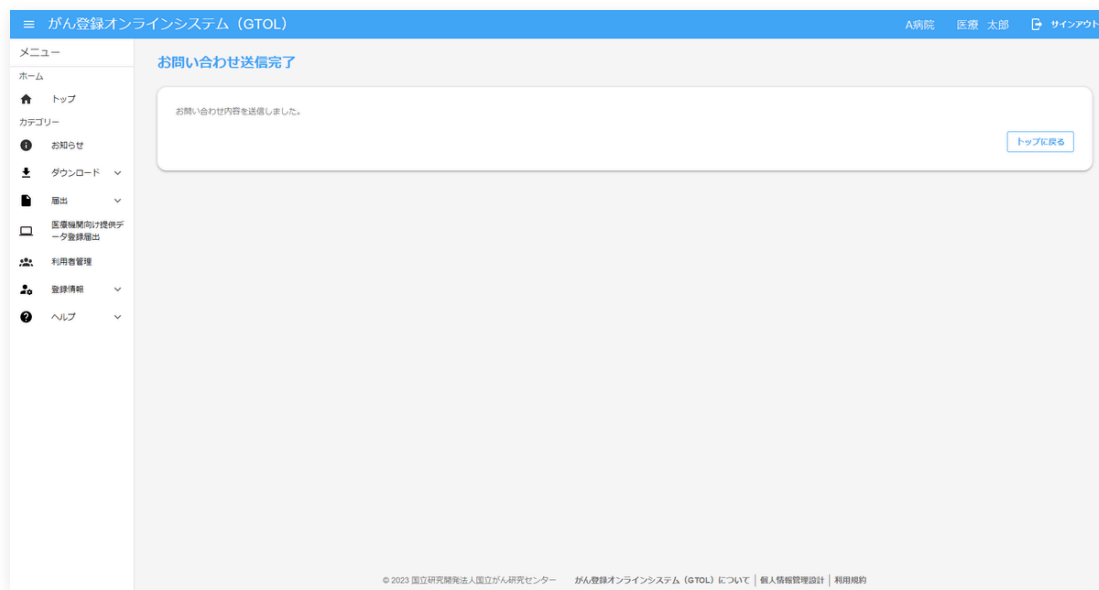
【お問い合わせ内容確認】画面が表示されます。



5. 内容を確認し、[送信確定]をクリックします。

※修正する場合は、[入力画面に戻る]をクリックします。

【お問い合わせ送信完了】画面が表示されます。



6. [トップに戻る]をクリックします。

お問い合わせの送信が完了すると、お問い合わせ内容の確認メールが次の件名で届きます。

件名：【がん登録オンラインシステム(GTOL)】お問い合わせ受理のご案内

※お問い合わせの回答は、ご入力いただいたメールアドレス宛に届きます。

注意

がん情報サービスサイトから問合せをする

がん情報サービスサイトの問い合わせフォームからも、問合せをすることが可能です。

「GTOLにサインインできない」や「VPN接続ができない」など、サインイン前に問合せを行いたい場合は、がん情報サービスサイトに配置されている「がん登録オンラインシステム専用問い合わせフォーム」よりお問い合わせください。

9.6 Webフォーム届出に関するよくある質問

このセクションでは、GTOLのWebフォーム届出機能を使う際によくある質問や、トラブルが起きたときの対処方法をまとめています。

困ったときは、このセクションを確認してください。ここに載っていない問題が起きた場合は、問い合わせフォームにてお問い合わせください。

<https://entry.gtol.ncc.go.jp/questions/create>

9.6.1 サインインに関する質問

Q1. サインインできません。どうすればよいですか？

A. 以下の点を順番に確認してください：

1. ユーザーIDとパスワードが正しいか確認する

- 配布された資料を見ながら、もう一度入力してください。
- 全角文字と半角文字を間違えていないか確認してください。
- 大文字と小文字を間違えていないか確認してください。
- 数字の「0（ゼロ）」とアルファベットの「O（オー）」を間違えていないか確認してください。

2. アカウントがロックされていないか確認する

- 何度もサインインに失敗すると、セキュリティのためアカウントが一時的にロックされます。
- 30分ほど待ってから、再度サインインをお試しくください。

3. インターネット接続を確認する

- インターネットに正しく接続されているか確認してください。
- 他のWebサイトが開けるか試してみてください。

4. ブラウザを確認する

- 推奨ブラウザ（Chrome、Edge、Firefox）を使用しているか確認してください。
- Internet Explorerは使用しないでください。

5. それでも解決しない場合

- 専用問い合わせフォームにてお問い合わせください。

Q2. パスワードを忘れてしまいました

A. ご自身でパスワードを再発行できます。

https://ganjoho.jp/med_pro/cancer_control/can_reg/national/hospital/e-rep/pdf/gtol_password.pdf

こちらの手順をご確認ください。

Q3. サインイン後、すぐに画面が切れてしまいます

A. 一定時間操作がないと、セキュリティのため自動的にサインアウトされます。再度サインインしてください。

9.6.2 入力に関する質問

Q4. 入力途中で画面を閉じてしまいました。入力内容は消えてしまいますか？

A. 「チェックしないで保存」ボタンを押していない場合、入力内容は消えてしまいます。

対策：

- こまめに「チェックしないで保存」ボタンを押して、下書き保存をしてください。
- 下書き保存をしておけば、後から【下書き管理】画面で続きから入力できます。

Q5. 入力中にブラウザを閉じようとしたら、警告が出ました

A. これは、入力内容が保存されていないことをお知らせする警告です。

対処方法：

1. 警告画面で「キャンセル」を選ぶと、入力画面に戻ります。
2. 「チェックしないで保存」ボタンを押して、下書き保存をしてください。
3. 下書き保存が完了してから、ブラウザを閉じてください。

Q6. 入力できない項目があります

A. 以下の可能性があります：

1. すでに入力されている項目

- 一部の項目（病院名など）は、サインインしたユーザーの情報が自動的に入力されます。
- これらの項目は変更できません。

2. 必須項目が未入力

- 一部の項目は、他の項目を先に入力しないと選択できない場合があります。
- 画面上部から順番に入力してってください。

Q7. 入力した内容を間違えました。修正できますか？

A. はい、修正できます。

修正方法：

1. まだ提出していない場合

- 入力画面で直接修正できます。
- または、【下書き管理】画面で該当の下書きの「編集」ボタンを押して修正してください。

2. すでに提出した場合

- 提出後は修正できません。
- 必要に応じて、新しい届出を作成してください。

Q8. 必須項目はどれですか？

A. 必須項目には、項目名の横に「※」または「必須」のマークがついています。これらの項目をすべて入力しないと、「チェックして保存」ボタンを押したときにエラーが表示されます。

9.6.3 下書き保存・提出に関する質問

Q9. 「チェックして保存」と「チェックしないで保存」の違いは何ですか？

A.

- 「チェックして保存」：
 - 入力内容をシステムがチェックしてから保存します
 - 必須項目が未入力の場合はエラーが表示されます
 - エラーがなければ、確認画面に進みます
 - ステータスは「入力完了」になり、提出できる状態になります
- 「チェックしないで保存」：
 - 入力内容をそのまま下書きとして保存します
 - 必須項目が未入力でも保存できます
 - 後で続きから入力できます
 - ステータスは「入力中」です

おすすめ：

- こまめに「チェックしないで保存」で下書き保存しておくとう安心です。
- すべての入力が終わったら、[チェックして保存]を押して最終確認をしてください。

Q10. 下書きを削除したいのですが

A. 【下書き管理】画面で削除できます。

削除方法：

1. 【下書き管理】画面を開きます
2. 削除したい下書きの行にある[削除]ボタンをクリックします
3. 確認画面が表示されるので、[削除する]ボタンをクリックします

注意：

- 削除した下書きは、30日間は復元が可能です。

Q11. 一度に複数の届出を提出したいのですが

A. はい、できます。【下書き管理】画面で提出できます。

提出の方法：

1. 【下書き管理】画面を開きます
2. [入力完了のみ選択]ボタンをクリックすると、ステータスが「入力完了」の下書きがすべて選択されます
3. [選択した入力完了を提出 (N件)]ボタンをクリックします
4. 確認画面が表示されるので、内容を確認して[提出する]ボタンをクリックします

注意：

- 提出できるのは、ステータスが「入力完了」の下書きのみです。
- ステータスが「入力中」の下書きは、まず「編集」ボタンを押して入力を完了させてください。

9.6.4 CSVアップロードに関する質問

Q12. CSVファイルをアップロードしようとしたら、エラーが出ました

A. 以下の点を確認してください：

1. ファイル形式を確認する

- アップロードできるのは「.p7m」形式のファイルのみです。
- 通常のCSVファイル (.csv) は、専用のツールで暗号化して「.p7m」形式に変換する必要があります。
- 暗号化方法については、5章 CSV届出のGTOL GUIツールでの暗号化をご確認ください。

2. ファイルサイズを確認する

- 大きすぎるファイルはアップロードできない場合があります。
- 目安：1ファイルあたり10MB以下。

3. ファイル内容を確認する

- ファイルの形式が正しくないとエラーになります。
- 指定されたフォーマットに従ってファイルが作成されているか確認してください。

Q13. CSVファイルのアップロードに時間がかかります

A. ファイルサイズが大きい場合や、インターネット接続が遅い場合は、時間がかかることがあります。

対処方法：

- アップロード中は、画面を閉じたり他のページに移動したりしないでください。
- 完了するまでお待ちください。
- どうしても完了しない場合は、いったん画面を閉じて、時間をおいてから再度お試しください。

9.6.5 届出状況の確認に関する質問

Q14. 提出した届出の状況を確認したいのですが

A. 【届出状況の確認】画面で確認できます。

確認方法：

1. トップページで「Webフォーム届出」カードの[届出状況の確認]ボタンをクリックします
2. 検索条件を入力して[検索]ボタンをクリックします
3. 提出した届出の一覧が表示されます

検索のコツ：

- 届出日時を指定すると、期間を絞って検索できます
- 状態（チェック待ち、チェック済み、エラーなど）で絞り込むこともできます

Q15. 届出の状態が「エラー」になっています。どうすればよいですか？

A. システムによるチェックで、入力内容にエラーが見つかったことを示しています。

対処方法：

1. [詳細]ボタンをクリックして、エラーの内容を確認してください
2. エラー内容を確認したら、該当の届出を削除してください
3. エラーを修正した新しい届出を作成してください

Q16. 提出した届出を削除したいのですが

A. 【届出状況の確認】画面で削除できます

削除方法：

1. 【届出状況の確認】画面を開きます
2. 削除したい届出を検索します
3. 削除したい届出の行にある[削除]ボタンをクリックします
4. 削除理由を選択して、確認画面の指示に従ってください

注意：

- 削除した届出は元に戻せません
- よく確認してから削除してください

9.6.6 その他の質問

Q17. 画面の表示がおかしいです

A. 以下の対処方法をお試しください：

1. 画面を再読み込みする

- キーボードの「F5」キーを押すか、ブラウザの[更新]ボタンをクリックしてください。

2. ブラウザのキャッシュをクリアする

- ブラウザの設定画面から、キャッシュ（一時ファイル）をクリアしてください。
- 方法がわからない場合は、問い合わせフォームにてお問い合わせください。

3. 別のブラウザを試す

- Chrome、Edge、Firefoxなど、別のブラウザで開いてみてください。

4. ブラウザを最新版にアップデートする

- 古いバージョンのブラウザでは正しく表示されない場合があります。

Q18. 入力中にエラーメッセージが表示されました

A. エラーメッセージの内容を確認してください。

よくあるエラーメッセージ

- 「この項目は必須です」
 - 必須項目が未入力です。該当の項目に入力してください。
- 「入力形式が正しくありません」
 - 全角・半角、文字数制限などの入力ルールを確認してください。
- 「日付の形式が正しくありません」
 - 日付は、年・月・日をすべて入力してください。
- 「通信エラーが発生しました」
 - インターネット接続を確認してください。
 - しばらく待ってから、再度操作してください。

Q19. 操作方法がわからなくなりました

A. このマニュアルの該当するセクションをもう一度ご覧ください。

各セクションの内容：

- セクション3：サインイン・サインアウト
- セクション4：Webフォーム届出
- セクション5：CSV届出
- セクション6：届出状況の確認
- セクション8：GUIツール

それでもわからない場合は、問い合わせフォームにてお問い合わせください。

Q20. 問い合わせフォームがわかりません

A. お問い合わせフォームは

<https://entry.gtoll.ncc.go.jp/questions/create> こちらからお問い合わせをお願いします。

資料が見つからない場合は、所属部署の責任者の方にお尋ねください。

9.6.7 緊急時の対応

システムが使えない状態が続く場合

シークレットモード等、よりセキュアなブラウザでお試してください。それでも不明な点があるときは以下の情報をメモして、問い合わせフォームにてお問い合わせください。

1. いつから問題が起きているか（日時）
2. どの画面で問題が起きたか（画面のタイトル、URL）
3. どのような操作をしたか（ボタンをクリックした、など）
4. どのようなエラーが表示されたか（エラーメッセージの全文）
5. 使用しているブラウザ（Chrome、Edge、Firefoxなど）

できれば、エラー画面のスクリーンショット（画面の写真）を撮っておくと、原因の特定がスムーズになります。

スクリーンショットの撮り方（Windows）：

- キーボードの「PrintScreen」キー（または「PrtSc」キー）を押す。
- 「ペイント」などの画像編集ソフトを開いて、「貼り付け」をする。
- ファイルとして保存する。

スクリーンショットの撮り方（Mac）：

- キーボードの「Command + Shift + 3」を同時に押す。
- デスクトップに画像ファイルが保存されます。

このセクションで解決しない問題がある場合は、専用お問い合わせフォームよりお問い合わせください。