

# 교육행정전자서명 인증서 사용자의 자주하는 질문(FAQ)

2024. 2.



본 자료는 교육부 행정전자서명인증센터(한국교육학술정보원)에서 작성한 자료로 교육행정전자서명 인증서 사용자의 자주하는 질문과 인증서 발급 시 발생하는 에러메시지에 대한 처리방법을 안내하고 있습니다.

인증센터 홈페이지([www.epki.go.kr](http://www.epki.go.kr)) - FAQ 메뉴에서 보다 많은 질문과 답변을 확인하실 수 있습니다. 업무에 참고하시기 바랍니다.

기타 문의사항은 교육부 행정전자서명인증센터(☎053-714-0755)로 연락주시기 바랍니다.

## [목차]

영역	질문	쪽수
인증서 신청	1. 교육행정전자서명 인증서 신청은 어떻게 하나요?	1
	2. 우리기관의 교육행정전자서명 인증담당자는 누구인가요?	3
인증서 발급/ 재발급/ (키)갱신	3. 인증서 발급/재발급 절차가 어떻게 되나요?	4
	4. 소속기관이 변경되면 인증서를 재발급 받아야 하나요?	7
	5. 기관용 인증서 등의 업무담당자가 퇴직, 인사이동 등으로 담당자가 변경되었을 경우 인증서를 재발급 받아야 하나요?	8
	6. 인증서 발급/재발급 요청 후 참조번호/인가코드를 메일로 받지 못했는데 어떻게 해야 하나요?	9
	7. 인증서 발급/재발급 후 인증서 파일은 어디에 저장되나요?	11
인증서 비밀번호	8. 인증서 비밀번호를 분실 했을 경우 어떻게 해야 하나요?	12
	9. 인증서 비밀번호를 변경하려면 어떻게 해야 하나요?	13
	10. 임시비밀번호를 모를 경우 어떻게 해야 하나요?	15
기타	11. 인증서 유효기간이 지나면 인증서가 자동으로 폐지 되나요?	16
	12. 유효기간이 남아있는데 인증서가 폐지된 것으로 확인 됩니다. 어떻게 해야 하나요?	17
	13. 로그인 시 인증서 선택 창 에 인증서가 보이지 않습니다. 어떻게 해야 하나요?	19
	14. 나이스 업무포털, K-에듀파인, 행정정보공동이용 로그인이 안되는 경우 어떻게 해야 하나요?	21
	15. 행정정보공동이용 서비스 로그인 시 "사용자정보가 틀 립니다. PMI Validation 오류"라고 나옵니다.	

## [참고] 인증서 처리 에러메시지 해결방안

내용	쪽수
1. 인증서 발급/재발급 시 "참조번호 또는 인가코드가 맞지 않습니다."라는 메시지가 발생합니다.	22
2. 인증서 발급/재발급/(키)갱신 시 "40962: 파일의 권한 또는 숨김 여부 등으로 인하여 작업을 수행 할 수가 없습니다."라는 메시지가 발생합니다.	23
3. 참조번호/인가코드 조회(입력) 시 "사용자 정보가 존재하지 않습니다."라는 메시지가 발생합니다.	24
4. 인증서 발급 중 패스워드 설정하여도 "패스워드를 입력해주세요"라는 메시지가 발생합니다.	25
5. 인증서 (키)갱신 시 "40964: 인증서 저장에 실패 하였습니다"라는 메시지가 발생합니다.	26
6. 보안프로그램 설치/삭제 시 "32797 : KCaseAgent 버전이 일치 하지 않습니다."라는 메시지가 발생합니다.	27
7. 인증서 비밀번호를 입력하였는데 "인증서 비밀번호가 올바르지 않습니다."라는 메시지가 발생합니다.	29
8. 인증서 로그인 시 "16389 : 서명용 개인키를 읽는데 실패하였습니다."라는 메시지가 발생합니다.	31
9. "KCaseAgent"가 설치되어 있지 않습니다. 확인버튼을 누르시면 설치 파일을 다운로드합니다."라는 메시지가 발생합니다.	32

영역	인증서 신청
질문	교육행정전자서명 인증서 신청은 어떻게 하나요?
1	

○ 인증센터 홈페이지(www.epki.go.kr)에서 신청서를 다운받아 아래의 수신처로 제출(전자공문)해주시면 됩니다.

※ 인증서 신청 관련 문의는 소속기관 인증담당자에게 확인 부탁드립니다.(질문2 참조)



### [개인용/전자관인용/특수목적용]

구분	신청자(기관) 소속	발급문의 및 공문 수신기관
개인용	시도교육청, 본청 직속기관, 고등학교	시도교육청
	교육지원청, 유치원, 초등학교, 중학교	교육지원청
	대학교	소속 대학
	공공기관 및 유관기관	소속 공공기관
	교육부 및 직속기관, 국립학교	한국교육학술정보원
전자관인용 (기관용)	시도교육청, 본청 직속기관, 고등학교	시도교육청
	교육지원청, 유치원, 초등학교, 중학교	교육지원청
	대학교	소속 대학
	공공기관 및 유관기관	소속 공공기관
	교육부 및 직속기관, 국립학교	한국교육학술정보원

구분	신청자(기관) 소속	발급문의 및 공문 수신기관
특수 목적용 (업무용)	시도교육청, 본청 직속기관, 고등학교	시도교육청
	교육지원청, 유치원, 초등학교, 중학교	교육지원청
	대학교	소속 대학
	공공기관 및 유관기관	소속 공공기관
	교육부 및 직속기관, 국립학교	한국교육학술정보원

※ 대학 및 공공기관 내 기관 인증담당자가 없는 경우 한국교육학술정보원에서 발급  
(소속기관 인증담당자는 인증센터 홈페이지에서 확인 가능)

### [서비용/(원격)등록기관용]

구분	신청자(기관) 소속	발급문의 및 공문 수신기관
서비용	유치원, 초등학교, 중학교, 고등학교, 교육지원청, 시도교육청, 본청 직속기관	시도교육청
	그 외 기관	한국교육학술정보원
원격등록기관용(LRA)	교육지원청	시도교육청
	그 외 기관	한국교육학술정보원
등록기관용(RA)	RA 등록기관	한국교육학술정보원

영역	인증서 신청
질문	우리기관의 교육행정전자서명 인증담당자는 누구인가요?
2	

○ 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지의 인증담당자 안내를 통해 검색할 수 있습니다.

The screenshot shows the homepage of the Education Public Key Infrastructure Center. At the top, there is a navigation menu with links for '센터소개', '인증서발급·관리', '인증정책', '자료실', '고객센터', and '보안서버'. Below the menu is a large banner for '교육부 전자서명 인증서비스' (Ministry Electronic Signature Certification Service) with the text '안전하고 신뢰할 수 있는' (Safe and reliable). To the right of the banner are several service icons: '보안모듈설치' (Security Module Installation), '신청서다운로드' (New Certificate Download), '인증담당자안내' (Certification Staff Guide), and '신청절차안내' (New Certificate Process Guide). The '인증담당자안내' icon is highlighted with a red box. Below the banner is a '공지사항' (Notice) section with a sub-section for '1월 월간 정기점검 안내' (January Monthly Regular Maintenance Notice). To the right of the notice is a '고객센터' (Customer Center) section with contact information: phone 053-714-0755, fax 053-714-0760, and email epkihelp@keris.or.kr. Below the notice and customer center is a search box for '인증 담당자 검색' (Certification Staff Search) with a dropdown menu set to '전체' (All) and a search button. At the bottom of the screenshot is a grid of buttons for various educational institutions, including '교육부', '서울특별시교육청', '경기도교육청', '충청남도교육청', '충청북도교육청', '경상남도교육청', '경상북도교육청', '전라남도교육청', '전북특별자치도교육청', '강원특별자치도교육청', '제주특별자치도교육청', '부산광역시교육청', '대구광역시교육청', '인천광역시교육청', '광주광역시교육청', '대전광역시교육청', '울산광역시교육청', '정부산하기관 및 위원회', '세종특별자치시교육청', '대학[가~힉]', and '대학[ㅋ~ㅎ]'.

영역	인증서 발급/재발급/(키)갱신
질문	인증서 발급/재발급 절차가 어떻게 되나요?
3	

○ 인증서 발급/재발급 절차는 아래와 같습니다.



1. (신청자) 교육행정전자서명 인증서 신청서 작성
2. (신청자) 공문제출처로 신청서를 전자공문 발송
3. (등록기관/원격등록기관) 신청자 신원 확인 후 인증서 신청 접수 처리
4. (인증센터) 신청자 휴대전화번호/이메일로 인증서 발급 안내 문자/이메일 발송
5. (신청자) 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지에서 인증서 발급/재발급

① 홈페이지 메인 상단 메뉴 [인증서발급/관리] -> [발급/재발급] 클릭



② 인증서 발급 [참조번호/인가코드 조회] 클릭

④ 인증서 발급

개인용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
전자관인용(기관용) 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
특수목적용(업무용) 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
서버용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
SSL용 인증서 발급	2019년 6월 3일부터 SSL인증서 발급이 중단되었습니다.		
인증담당자(RA/LRA)용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>

③ 신청서에 기재한 이름, 주민등록번호, 임시비밀번호 입력 후 [확인] 클릭

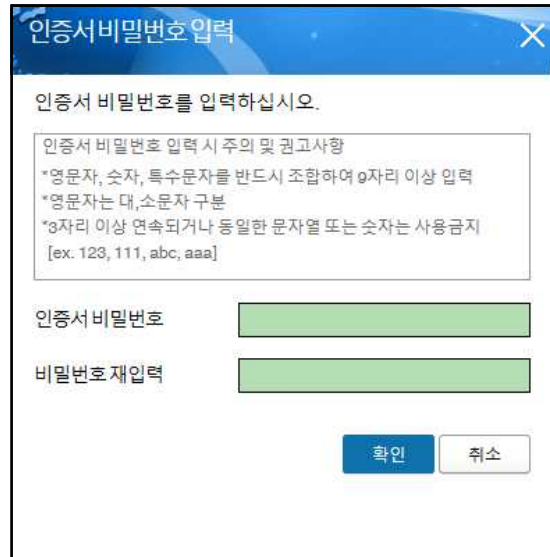
※ 임시비밀번호는 인증서 신청서 작성 시 기재하신 8자리 숫자입니다.

**인증서 발급(개인용)**

구분	개인용
이름	<input style="width: 80%;" type="text"/>
주민등록번호	<input style="width: 40%;" type="text"/> - <input style="width: 40%;" type="text"/>
임시비밀번호	<input style="width: 80%;" type="text"/>

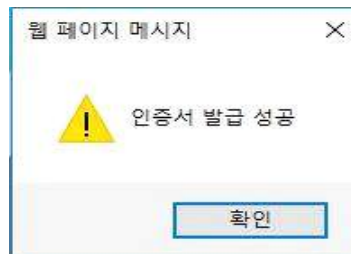
※ 인증서 신청서 작성 시 기입한 8자리 숫자입니다.

④ 인증서 저장매체 선택 후 [확인] → 비밀번호 입력하고 [확인] 클릭



- ※ 영문자와 숫자, 특수문자를 반드시 조합하여 9자리 이상으로 비밀번호 생성
- ※ 영문자는 대·소문자를 구분하며, 3자리 이상 연속되거나 동일한 문자열 (숫자 포함)은 사용할 수 없음

⑤ 인증서 발급 완료



영역	인증서 발급/재발급/(키)갱신
질문	소속기관이 변경되면 인증서를 재발급 받아야 하나요?
4	

○ 동일 시도교육청 혹은 동일 기관 내에서 소속이 변경된 경우, 인증서를 재발급 받지 않아도 사용이 가능합니다.

※ [예시]

- ○○교육청 → ○○교육청 △교육지원청
- ○○교육청 A 직속기관 → ○○교육청 B 직속기관
- ○○교육청 A 초등학교 → ○○교육청 B 교육지원청
- ○○교육청 A 초등학교 → ○○교육청 B 고등학교

○ 타 시도교육청 혹은 타 시도교육청 소속기관(초, 중, 고, 대학 등)으로 전/출입 하신 경우는 변경된 소속으로 인증서를 재발급 받으셔야 합니다.

※ [예시]

- ○○교육청 → □□교육청
- ○○교육청 A 직속기관 → □□교육청 B 직속기관
- ○○교육청 A 초등학교 → □□교육청 B 교육지원청
- ○○교육청 A 초등학교 → □□교육청 B 고등학교

영역	인증서 발급/재발급/(키)갱신
질 문	전자관인용/특수목적용/서버용/(원격)등록기관용 인증서의 업무담당자가 퇴직, 인사이동 등으로 담당자가 변경되었을 경우, 인증서를 재발급 받아야 하나요?
5	

- 전자관인용/특수목적용/서버용/(원격)등록기관용 인증서의 업무 담당자가 변경되었을 경우 기존인증서 폐지신청서와 신규인증서 발급신청서를 작성하여 전자공문으로 신청하셔야 합니다.

영역	인증서 발급/재발급/(키)갱신
질문	인증서 발급/재발급 요청 후 참조번호/인가코드를 메일로 받지 못 했는데 어떻게 해야 하나요?
6	

○ 교육행정전자서명 인증서 발급/재발급 시 참조번호/인가코드 정보가 인증서 발급 신청서에 기재한 메일 주소로 전송됩니다.

메일 주소 정보 등록 오류 등 사유로 인해 참조번호/인가코드를 메일로 받지 못한 경우 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지에서 참조번호/인가코드를 조회하여 인증서를 발급받으실 수 있습니다.

- ※ ① 참조번호/인가코드 정보는 인증서 발급 완료 후 재사용 불가
- ② 참조번호/인가코드 정보는 생성 후 30일간 유효

① 홈페이지 메인 상단 메뉴 [인증서발급/관리] -> [발급/재발급] 클릭



② 인증서 발급 [참조번호/인가코드 조회] 클릭

① 인증서 발급

개인용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드 조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
전자관인용(기관용) 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드 조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
특수목적용(업무용) 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드 조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
서버용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드 조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>
SSL용 인증서 발급	2019년 6월 3일부터 SSL인증서 발급이 중단되었습니다.		
인증담당자(RA/LRA)용 인증서 발급	<a href="#">인증서발급 &gt;</a>	<a href="#">참조번호/인가코드 조회 &gt;</a>	<a href="#">절차안내 &gt;</a>

- ③ 신청서에 기재한 이름, 주민등록번호, 임시비밀번호 입력 후 [확인] 클릭  
 ※ 임시비밀번호는 인증서 신청서 작성 시 기재하신 8자리 숫자입니다.

**인증서 발급(개인용)**

구분	개인용
이름	<input type="text"/>
주민등록번호	<input type="text"/> - <input type="text"/>
임시비밀번호	<input type="text"/> <small>※ 인증서 신청서 작성 시 기입한 8자리 숫자입니다.</small>

- ④ 입력한 정보가 정상일 경우 [참조번호/인가코드] 정보 확인 가능

**개인용 인증서 발급을 수행합니다.**

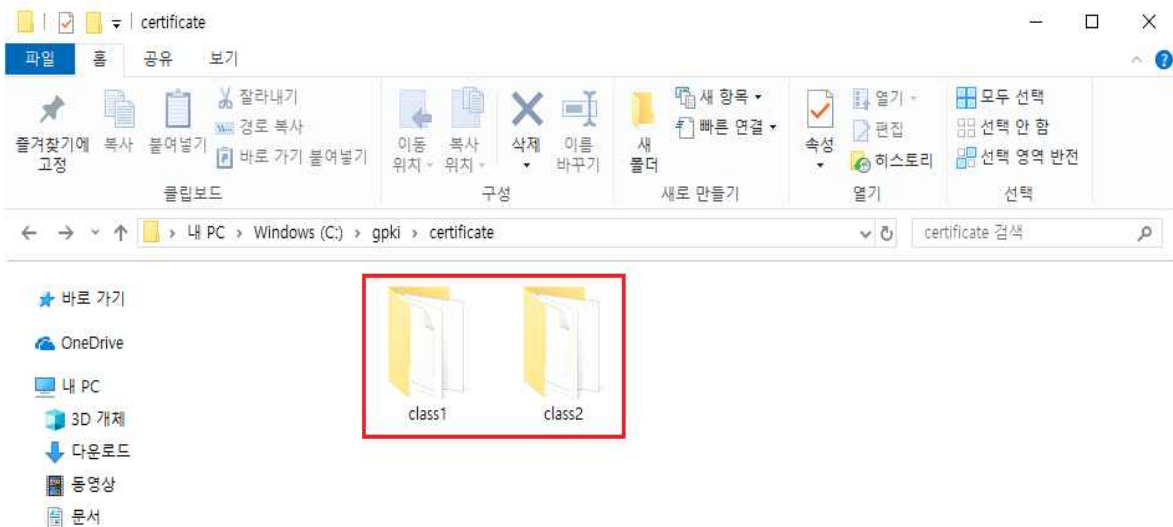
구분	개인용
기관명	서울특별시교육청 서울특별시강동교육지원청
이름	홍길동
참조번호	9d299
인가코드	2C8m339sYD9b4ZR46Zy

영역	인증서 발급/재발급/(키)갱신
질문	인증서 발급/재발급 후 인증서 파일은 어디에 저장되나요?
7	

○ 교육행정전자서명 인증서 발급/재발급 시 저장 매체를 하드디스크로 선택했을 경우 아래의 경로에 저장됩니다.

① 개인용/특수목적용 = C:\WGPKI\Certificate\class2

② 기관용 = C:\WGPKI\Certificate\class1



영역	인증서 비밀번호
질문	인증서 비밀번호를 분실 했을 경우 어떻게 해야 하나요?
8	

- 인증서의 비밀번호는 암호화되어 관리되기 때문에 교육부 행정전자서명인증센터에서 확인할 수 없습니다.

**비밀번호를 분실하신 경우, 인증서를 재발급 받으시길 바랍니다.**

영역	인증서 비밀번호
질문	인증서 비밀번호를 변경하려면 어떻게 해야 하나요?
9	

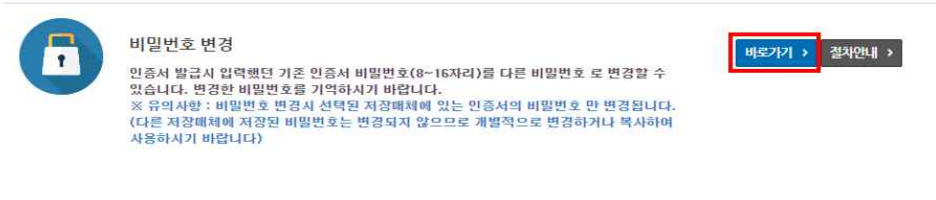
○ 인증서의 비밀번호를 변경하는 방법은 아래와 같습니다.

1. 인증센터 홈페이지(www.epki.go.kr)에서 [비밀번호 변경]으로 비밀번호 변경이 가능합니다.

① 홈페이지 메인 상단 메뉴 [인증서발급/관리] -> [관리기능] 클릭



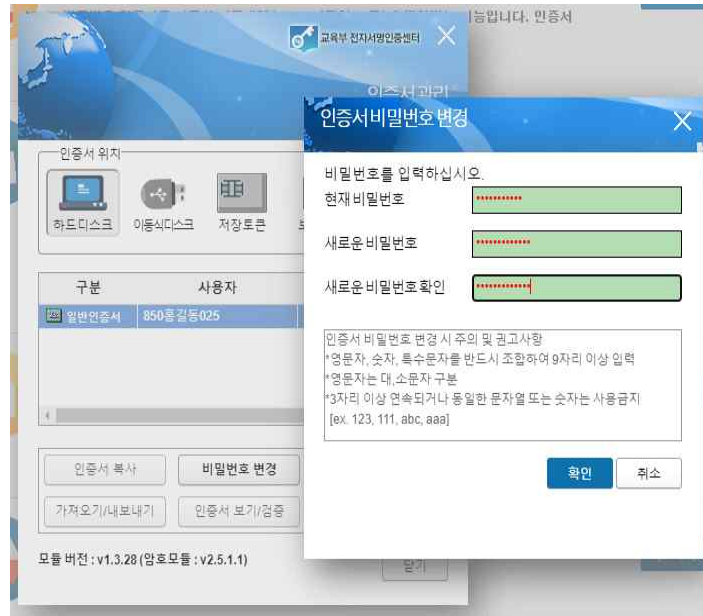
② [비밀번호 변경] -> [바로가기] 클릭



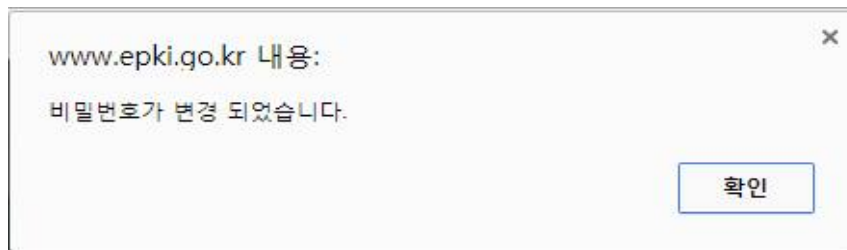
③ 인증서 선택창에서 인증서 선택 후 비밀번호 변경 클릭



#### ④ 인증서 비밀번호 변경 후 확인



#### ⑤ 비밀번호 변경완료 메시지 확인



※ 동일한 인증서를 하드디스크와 USB메모리에 복사하여 사용하는 경우 하드디스크에 저장된 인증서의 비밀번호를 변경하여도 USB메모리에 저장되어있는 인증서의 비밀번호는 변경되지 않습니다.

영역	인증서 비밀번호
질문	임시비밀번호를 모를 경우 어떻게 해야 하나요?
10	

○ 임시비밀번호는 인증서 신청서 작성 시 기재하신 8자리 숫자입니다.

임시비밀번호를 모르실 경우 작성하신 신청서의 임시비밀번호를 확인하시기 바랍니다.

<교육행정전자서명 인증서 신청양식 : 1-1(개인용-개별신청용)\_20190301>

※ 누락없이 모든 항목 작성 필요

교육행정전자서명 인증서 신청서 (개인용-개별신청용)			
소속(기관명)	기관명부터 부서명까지 상세 기재		
성명			
주민등록번호 (외국인등록번호)	전화번호 (※선택사항)		
이메일	휴대전화번호		
신청구분	신청종류	<input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 재발급 <input type="checkbox"/> 폐지 <input type="checkbox"/> 효력정지 <input type="checkbox"/> 효력회복	
	재발급·폐지 사유	<input type="checkbox"/> 인증정보 노출 <input type="checkbox"/> 소속기관 변경 <input type="checkbox"/> 저장매체 파손 또는 비밀번호 분실 <input type="checkbox"/> 기타 (   )	
임시비밀번호	* 반드시 8자리 숫자 기입(영문자 사용불가)		

작성한 신청서의 임시비밀번호 확인이 어려운 경우 행정전자서명인증센터 홈페이지 인증담당자 안내 페이지를 통해 확인해주시기 바랍니다.

인증 담당자 확인 방법은 [교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지] - [고객센터] - [인증담당자 안내]에서 확인 가능합니다.

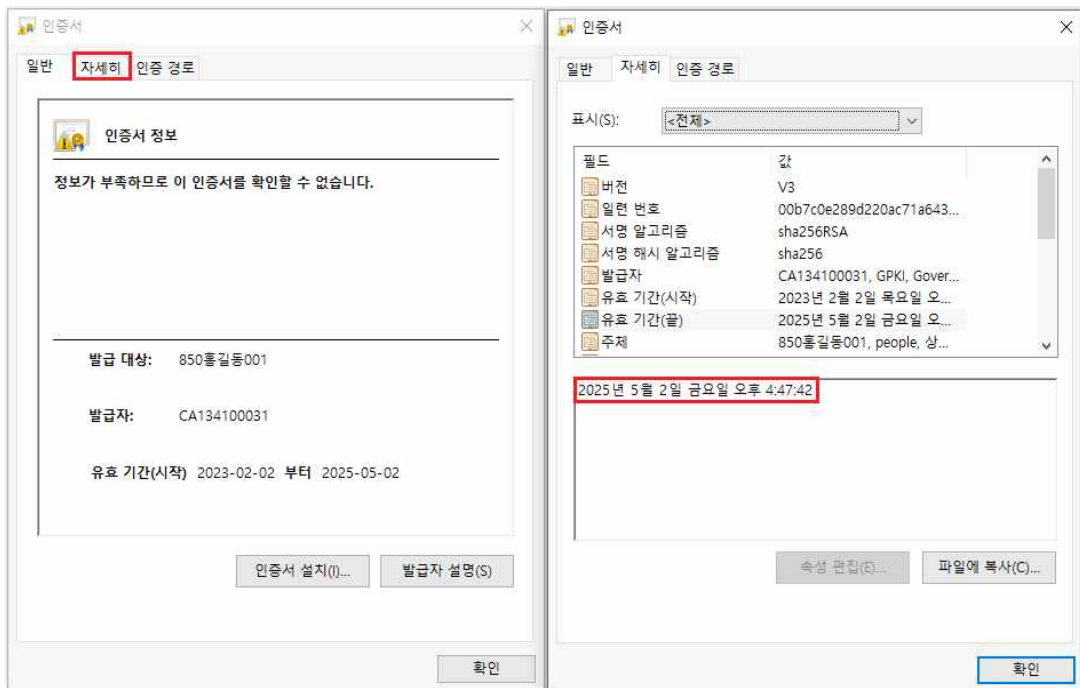
The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Header: 교육부 행정전자서명인증센터 (Education Public Key Infrastructure Center), 센터소개, 인증서발급/관리, 인증정책, 자료실, 고객센터, 보안서버.
- Main Content:
  - Left: Banner for '교육부 전자서명 인증서비스' (Ministry Electronic Signature Certification Service).
  - Middle: '바로가기 서비스' (Quick Start Services) section with icons for '보안모니터링', '신청서다운로드', '인증담당자안내' (highlighted in red), and '신청절차안내'.
  - Right: '교육부 행정전자서명인증센터 Non-ActiveX 기반 홈페이지 개편 공지' (Notice of Non-ActiveX based homepage renovation).
- Footer: '공지사항' (Notice), '자료실' (Resource), 'FAQ', and '고객센터' (Customer Center) with contact information: 053-714-0755, FAX: 053-714-0760, Email: epkihlp@keris.or.kr.

영역	기타
질문	인증서 유효기간이 지나면 인증서가 자동으로 폐지되나요?
11	

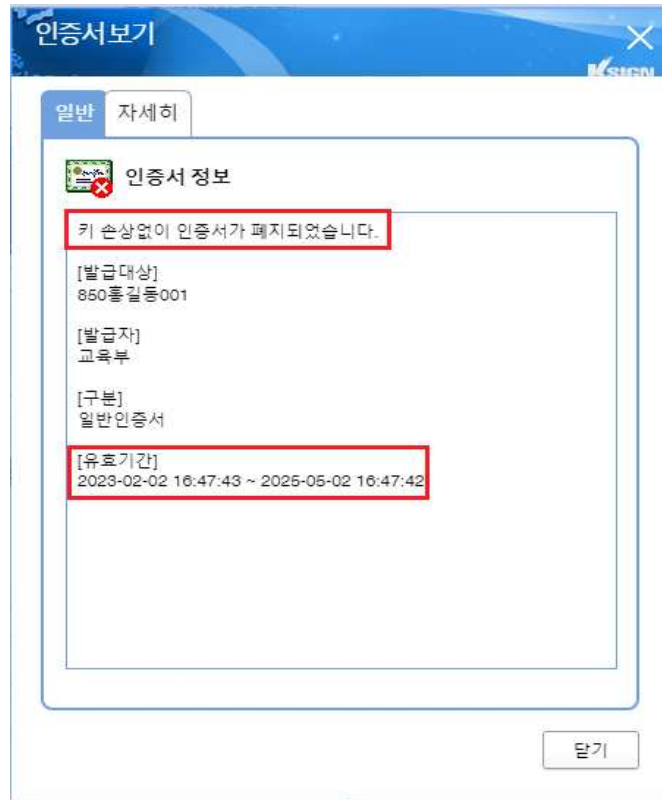
○ 인증서의 유효기간(2년 3개월)이 지나면 해당 인증서는 사용할 수 없게 됩니다. 인증서 유효기간이 지난 경우 인증서발급 신청서를 작성 후 공문 접수 후 재발급이 필요합니다. ※만료일과 만료시까지 확인 필요

※ 특수목적용 인증서 유효기간 : 1년 3개월



영역	기타
질 문	유효기간이 남아있는데 인증서가 폐지된 것으로 확인됩니다.
12	어떻게 해야 하나요?

○ 해당 사항 관련하여 세 가지 경우가 있습니다.



1. 인증 업무 담당자가 해당 인증서를 재발급 처리 한 경우 유효기간과 상관없이 폐지되며, 나이스 인사정보(퇴직) 변경에 따라 퇴사자 현행화로 인하여 인증서가 폐지될 수 있습니다. 인증서가 폐지 된 경우 전자공문으로 신청하여 재발급을 받으셔야 합니다.
2. 인증서를 여러 매체(PC, USB 등)에 복사하여 사용 중인 경우, 한 저장매체에 저장된 인증서를 갱신·키갱신·재발급을 하면 다른 저장매체의 인증서는 폐지됩니다. 갱신·키갱신·재발급한 인증서를 다른 저장매체에 복사하여 사용하시기 바랍니다.

3. PC의 날짜/시간이 현재 시각과 일치하지 않는 경우 이러한 오류가 발생할 수 있습니다.  
사용자 PC의 날짜/시간을 현재 시각으로 설정하여주시기 바랍니다.



영역	기타
질문 13	로그인 시 인증서 선택 창에 인증서가 보이지 않습니다. 어떻게 해야 하나요?

○ 인증서가 보이지 않는 경우는 인증서가 정상적인 경로에 저장되지 않았거나 인증서 만료 또는 시스템 언어가 한국어가 아닐 경우입니다.

1. 인증서가 저장되어 있는 경로를 확인합니다. 해당 경로 내 \*\_sig.cer, \*\_sig.key, \*\_env.cer, \*\_env.key의 4개의 파일이 1쌍으로 구성되어 있어야 합니다. 4개의 파일이 존재하지 않으면 인증서를 재발급 받으셔야 합니다.

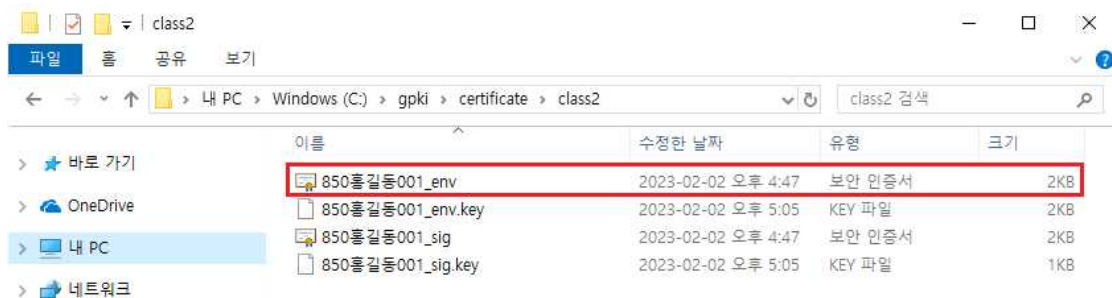
① 개인용/특수목적용 인증서 경로 : C:\WGPKI\Certificate\class2W

② 기관용 인증서 경로 : C:\WGPKI\Certificate\class1W

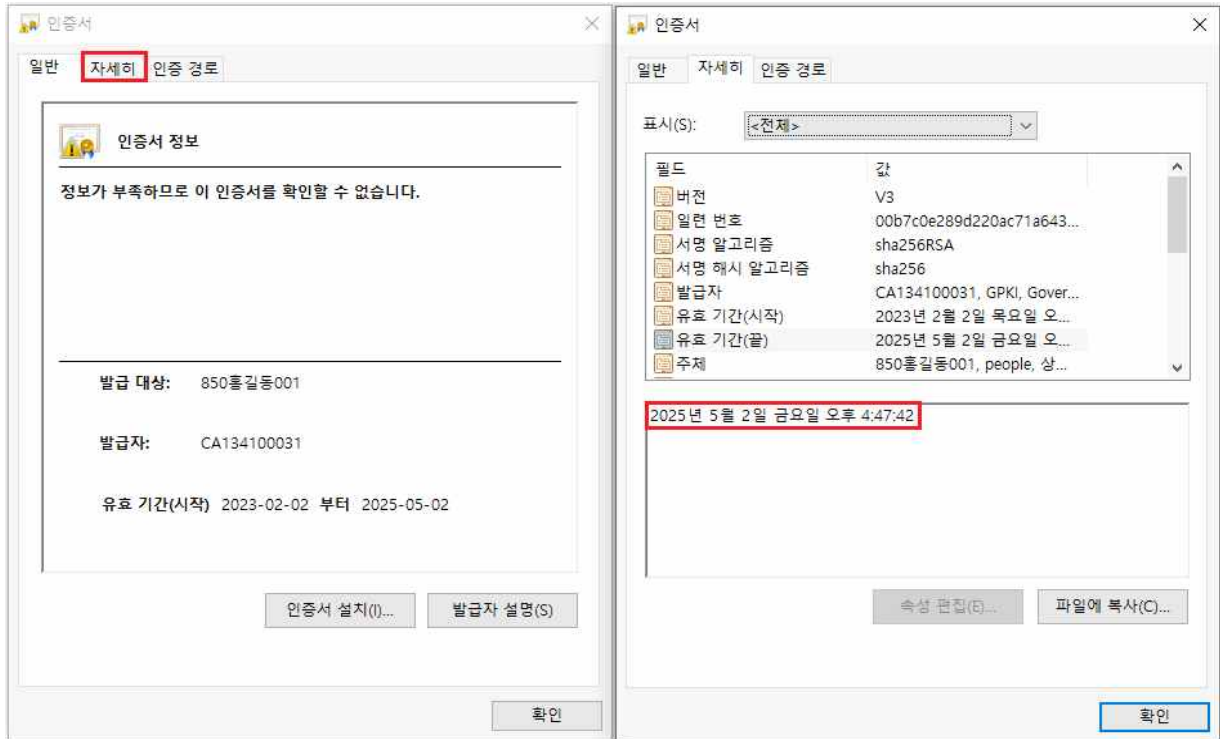
※ GPKI 폴더가 저장매체의 최상위 경로(C:\WGPKI)에 저장되어 있어야 합니다. 바탕화면, 내문서 등 다른 경로 하위에(C:\Users\WGPKI)저장되어 있는 경우 인증서 선택 창에서 보이지 않습니다.

2. 인증서의 유효 기간(만료 일시)을 확인합니다.

① 인증서가 저장되어 있는 경로로 이동

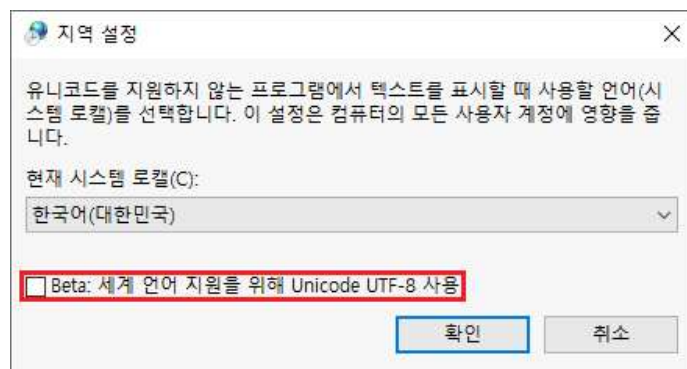


- ② \*\_sig.cer 또는 \*\_env.cer 파일을 더블 클릭 후 상단 "자세히 탭"에서 "유효기간(끝)" 항목 선택



### 3. 시스템 언어가 한글인지 확인합니다.

- ① "제어판 - 국가 또는 지역 - 관리자 옵션 - 시스템 로캘 변경(한국어/대한민국)" 으로 수정 및 하단 "세계 언어 지원을 위해 Unicode UTF-8사용" 체크 해제 확인



영역	기타
질문	나이스 업무포털, K-에듀파인, 행정정보공동이용 로그인 안되는 경우 어떻게 해야 하나요?
14	

- 나이스 업무포털, K-에듀파인, 행정정보공동이용 시스템 로그인 관련해서는 교육부 전자서명인증센터에서 답변 드리기 어려운 내용입니다.

※ 이용하시는 서비스 상담센터로 문의하시기 바랍니다.

☎ 에듀파인 콜센터 : 1566-0066 / ☎ 나이스 통합콜센터 : 1600-8400

영역	기타
질문	행정정보공동이용 서비스 로그인 시 "사용자정보가 틀립니다. PMI Validation 오류"라고 나옵니다.
15	

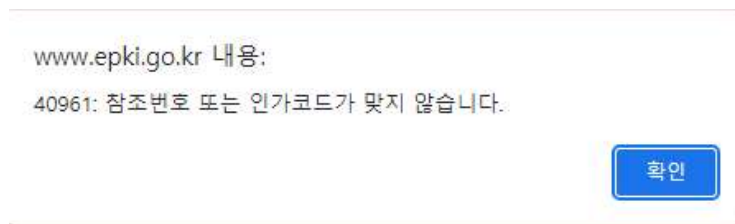
- 소속기관의 나이스 담당자(※기관마스터)에게 행정정보공동이용 권한 부여를 요청하셔야 합니다. 권한 부여하는 방법은 나이스 업무포털 상담센터를 통해 문의해주시기 바랍니다.
- 대학 등 나이스를 사용하지 않는 경우 소속기관의 인증 담당자에게 GW연계권한 부여 요청을 하셔야 합니다.



## [참고] 인증서 처리 에러메시지 해결방안

번호	내용
1	인증서발급 메뉴를 이용한 발급 시 “참조번호 또는 인가코드가 맞지 않습니다.”라는 메시지가 발생합니다.

○ 해당 메시지 관련의 경우 아래의 사항 참고하시기 바랍니다.



1. 참조번호/인가코드를 잘못 입력한 경우

다시 한 번 참조번호/인가코드를 정확히 입력해보시길 바랍니다.

2. 해당 참조번호/인가코드로 인증서를 이미 발급 받은 경우

참조번호/인가코드는 일회용 값이기 때문에 이미 인증서를 발급 받으셨다면, 참조번호/인가코드를 다시 사용하실 수 없습니다. 이미 인증서가 성공적으로 발급 완료된 건 아닌지 확인해 보시기 바랍니다.

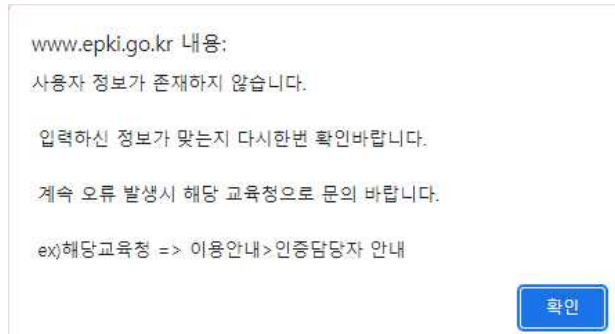
번호	내용
2	인증서 발급/재발급/(키)갱신 시 "40962: 파일의 권한 또는 숨김 여부 등으로 인하여 작업을 수행 할 수 없습니다."라는 메시지가 발생합니다.

- 이동식저장매체(USB 등)에 인증서를 저장할 때 해당 매체가 쓰기금지(매체제어 솔루션, 개인정보보호 등 보안프로그램으로 인한)상태이거나 해당 매체에 대한 수정 권한이 없는 등으로 인해 인증서 저장이 실패하는 경우입니다.

저장매체 선택 시 하드디스크를 선택하여 먼저 발급 받으신 후 USB 메모리등 이동식 저장매체로 인증서를 복사하여 사용해주시기 바랍니다.

번호	내용
3	참조번호/인가코드 조회(사용자정보 입력) 시 “사용자 정보가 존재하지 않습니다.”라는 메시지가 발생합니다.

○ 해당 메시지 관련하여 세 가지 경우가 있습니다.

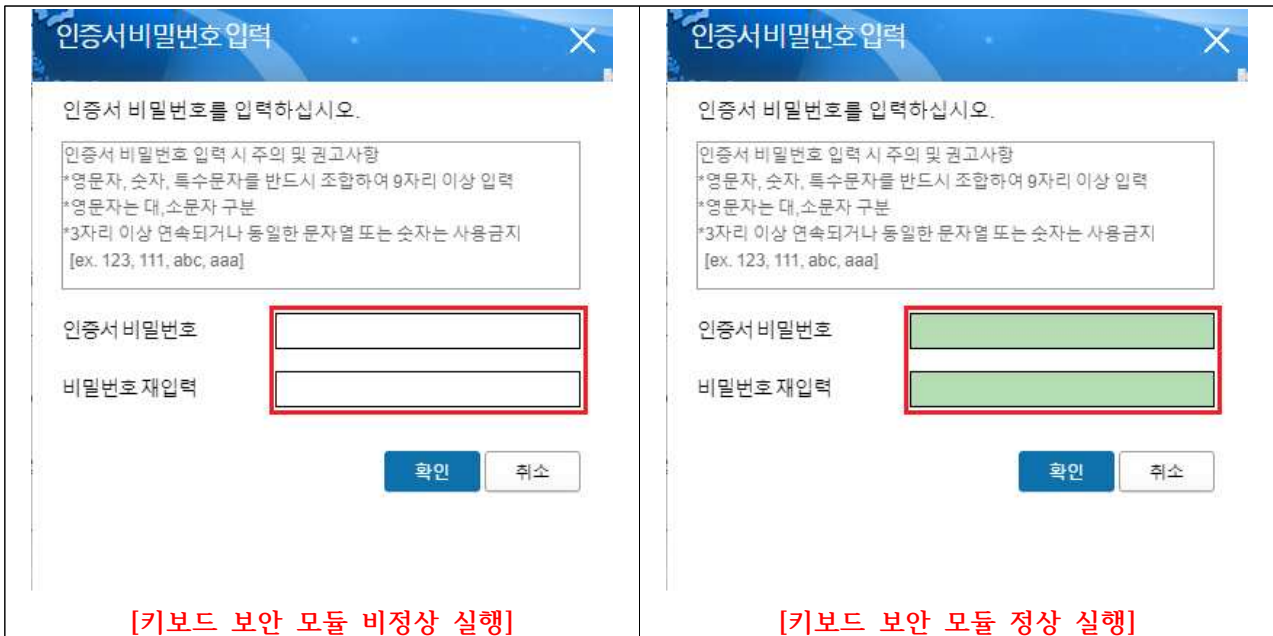


※ 인증서 발급을 위한 참조번호/인가코드 조회는 인증서 담당자(RA/LRA)가 신청서를 수신하고 발급인가를 완료한 이후부터 가능합니다.

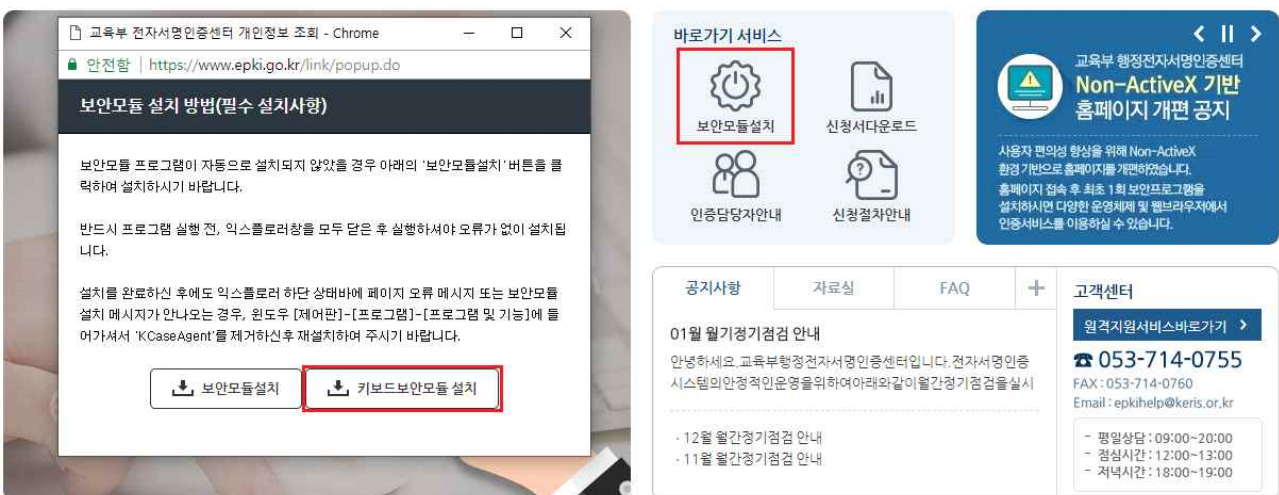
1. 참조번호/인가코드 조회 시 입력한 사용자(업무명) 정보 및 임시비밀번호가 정확한지 확인합니다. 임시비밀번호는 신청서 작성 시 기재한 숫자 8자리입니다.
2. 참조번호/인가코드는 일회성 코드입니다.  
인증서 발급이 정상적으로 완료 된 경우 참조번호/인가코드는 다시 사용 하실 수 없습니다. 저장매체에 인증서가 저장되었는지 확인하시기 바랍니다.
3. 참조번호/인가코드의 유효기간은 30일입니다.  
인증서 발급 인가 후 30일 이내 발급을 완료하지 않을 경우 참조번호/인가코드가 만료되어 더 이상 발급이 불가능합니다. 이 경우 재발급 신청을 하셔야 합니다.

번호	내용
4	인증서 발급 중 패스워드 설정하여도 “패스워드를 입력해주세요”라는 메시지가 발생합니다.

○ 키보드 보안 모듈이 정상적으로 실행되었는지 확인이 필요합니다.



○ 비정상 실행시 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지 새로 고침(키보드F5) 및 키보드 보안모듈(NOS)를 설치하시기 바랍니다.



번호	내용
5	인증서 (키)갱신 시 "40964: 인증서 저장에 실패 하였습니다"라는 메시지가 발생합니다.

○ 인증서 발급 시, 생성된 4개의 파일이 모두 정상적으로 저장되어 있어야 인증서 갱신 및 키갱신(관리기능 이용 등)을 진행할 수 있습니다.

인증서가 저장되어 있는 경로를 확인합니다. 해당 경로 내 \*\_sig.cer, \*\_sig.key, \*\_env.cer, \*\_env.key의 4개의 파일이 1쌍으로 구성되어 있어야 합니다.

4개의 파일이 존재하지 않으면 인증서를 재발급 받으셔야 합니다.

① 개인용/특수목적용 = C:\WGPKI\Certificate\class2

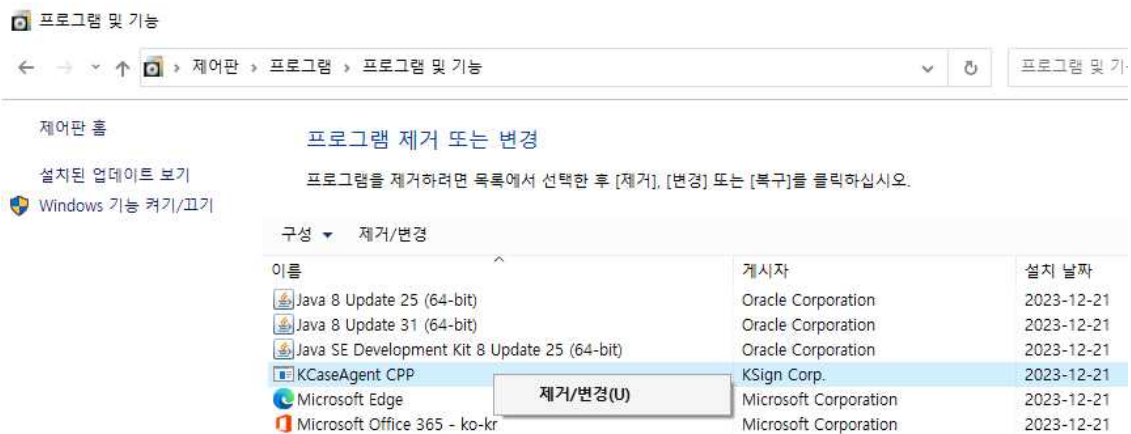
② 기관용 = C:\WGPKI\Certificate\class1



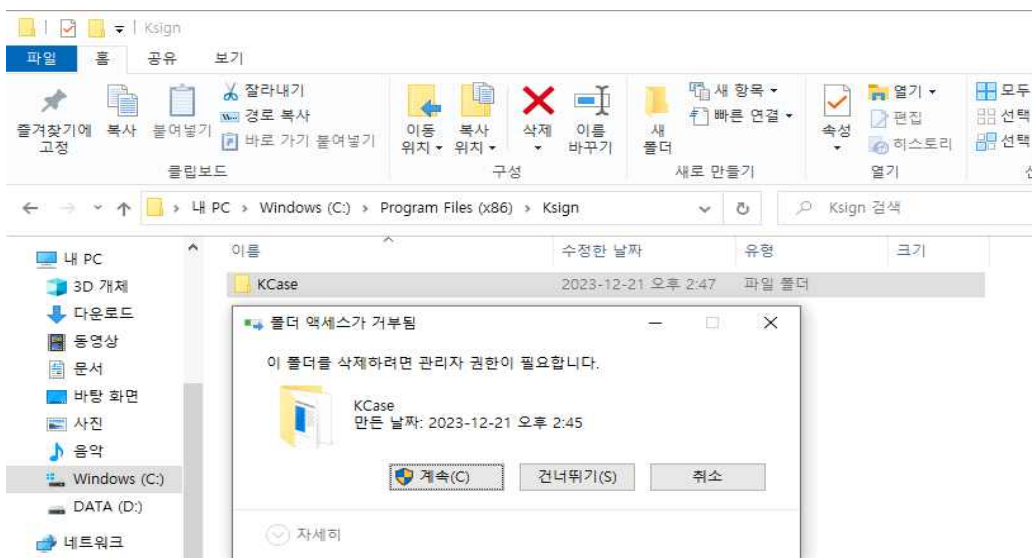
번호	내용
6	보안프로그램 설치 후 “32797 : KCaseAgent 버전이 일치 하지 않습니다.”라는 메시지가 발생합니다.

○ 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지 외 열려 있는 브라우저 창을 모두 닫고 보안프로그램(KCaseAgent)을 재설치합니다.

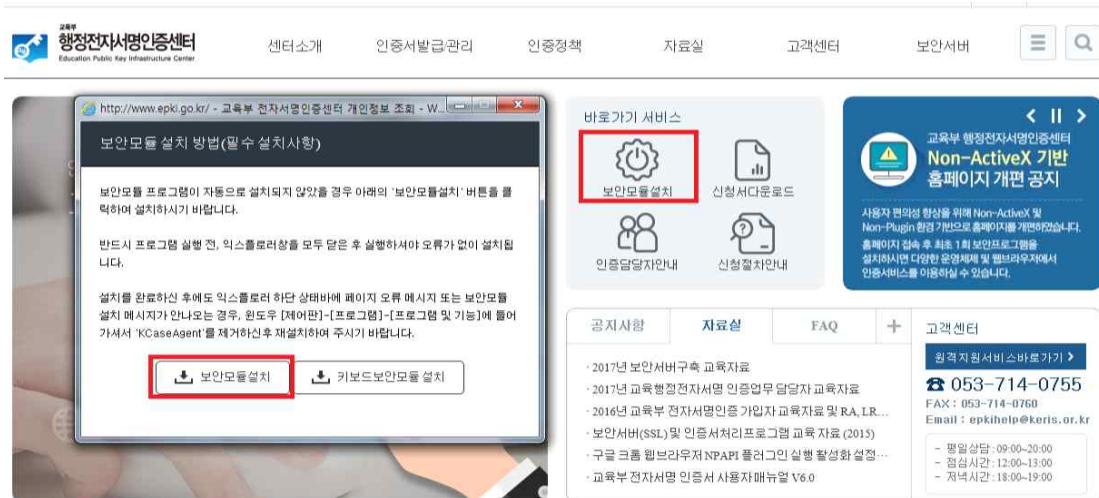
① PC 재부팅 → 제어판 → 프로그램 및 기능 → KCaseAgent 제거



② 다음 경로로 이동 'C:\Program Files (x86)\KSIGN\KCase' 혹은 'C:\Program Files\Ksign\KCase' → KCase폴더 삭제



### ③ 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지에서 보안모듈(KCaseAgent) 재설치



※ EVPN 및 나이스 업무포털에 접속이 되어 있는 경우 보안프로그램이 (KCaseAgent) 정상적으로 설치가 안 될 수 있습니다.

모든 브라우저 창을 닫고 교육부 행정전자서명인증센터 홈페이지로 접속 후 재설치하시기 바랍니다.

번호	내용
7	인증서 비밀번호를 입력하였는데 “인증서 비밀번호가 올바르지 않습니다.”라는 메시지가 발생합니다.

○ 해당 메시지 관련하여 아래와 같이 확인해 보시기 바랍니다.

1. 키보드의 Caps Lock 혹은 Num Lock 활성화로 비밀번호가 잘못 입력될 수 있습니다.  
※ 비밀번호를 너무 빠르게 입력할 경우 키보드 보안 솔루션이 오동작 할 수 있습니다.
2. 인증센터 홈페이지(www.epki.go.kr)에서 [사용자 정보 확인]으로 입력하신 비밀번호가 맞는지 확인이 가능합니다.

① 홈페이지 메인 상단 메뉴 [인증서발급/관리] -> [관리기능] 클릭



② [사용자 정보 확인] -> [바로가기] 클릭



③ 인증서 선택창에서 인증서 선택 후 비밀번호 입력



④ 올바른 비밀번호를 입력 한 경우 아래와 같이 [개인정보 확인] 팝업창이 나타납니다.



※ 인증서의 비밀번호를 분실하신 경우, 인증서를 재발급 받으시길 바랍니다.

번호	내용
8	인증서 로그인 시 "16389 : 서명용 개인키를 읽는데 실패하였습니다." 라는 메시지가 발생합니다.

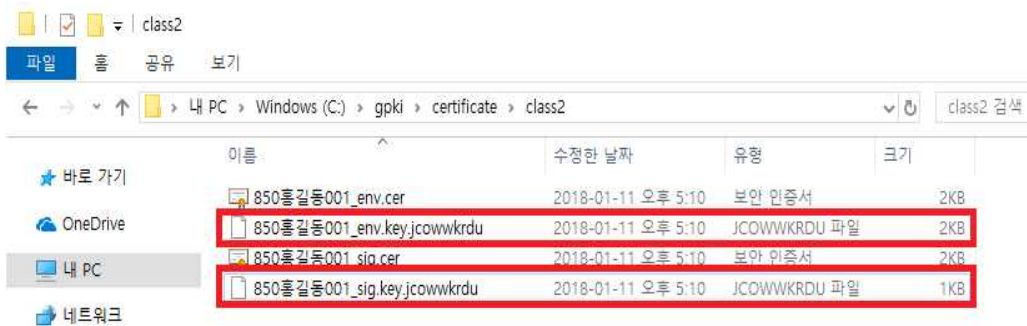
○ 인증서 발급 시, 생성된 4개의 파일이 모두 정상적으로 저장되어 있어야 인증서 갱신 및 키갱신(관리기능 이용 등)을 진행할 수 있습니다.

1. 인증서가 저장되어 있는 경로를 확인합니다. 해당 경로 내 \*\_sig.cer, \*\_sig.key, \*\_env.cer, \*\_env.key의 4개의 파일이 1쌍으로 구성되어 있어야 합니다. 4개의 파일이 존재하지 않으면 인증서를 재발급 받으셔야 합니다.

① 개인용/특수목적용 인증서 경로 : C:\WGPKI\Certificate\class2\W

② 기관용 인증서 경로 : C:\WGPKI\Certificate\class1\W

2. 인증서 파일 확인 시 확장자가 랜덤한 영문자의 조합(jcowwkrdu, .ymdmf, .vbdjr, .fprgpk, .kgpvwnr, jhsdj 등)으로 변경되어 있을 경우, 사용중인 PC가 랜섬웨어에 감염되었을 수도 있으니 PC 관리자를 통한 PC 점검이 필요합니다.



번호	내용
9	"KCaseAgent가 설치되어 있지 않습니다. 확인버튼을 누르시면 설치파일을 다운로드합니다."라는 메시지가 발생합니다.



- 교육부 행정전자서명인증센터에서 제공하는 보안모듈이 설치되어야 인증서 발급 및 사이트 이용이 가능합니다. 설치 완료 후 페이지 새로고침(F5)을 하시면 인증서 발급/재발급 등 수행하실 수 있습니다.
- 자동다운로드가 되지 않는 경우 보안 모듈 수동설치를 진행하시기 바랍니다. 수동 설치 방법은 아래와 같습니다. [바로가기 서비스] - [보안모듈(KCaseAgent) 설치]

