

# Internet Explorer11での電子証明書の取得・更新ができない事象について

2021年1月中旬より、Internet Explorer11（以下、IE11）で電子証明書が取得・更新ができない問い合わせが増加しております。本事象は、Microsoft社におけるEdgeの仕様変更によるもので、IE11を起動すると自動的にEdgeに切り替わり、お客様がEdgeに切り替わったことに気づかないまま電子証明書の取得・更新を行っているためとなります。（Edgeで取得・更新するとRA006エラーとなる）

お手数ではございますが、電子証明書の取得・更新はこれまでどおりIE11のみであるため、以下の「IE11からEdgeに自動的に切り替えさせないための対処法」を実施したうえで、電子証明書の取得・更新を行っていただきますようお願いいたします。

## <対処法>

①Edge※ブラウザを開き「・・・」をクリックします。

<※Edgeブラウザの開き方>  
スタートメニュー右側の検索欄から「edge」で検索のうえ、Edgeブラウザを開きます。

②「設定」をクリックします。

③「既定のブラウザ」をクリックします。

なお、「既定のブラウザ」が見つからない場合は、最新のwindowsアップデート（20H2アップデート）を実施願います。

<参考：最新のwindowsアップデート手順>  
「スタート」>「設定」>「更新とセキュリティ」>「更新プログラムの確認」

※詳細手順はMicrosoft社のHPをご確認願います。  
(<https://support.microsoft.com/>)

④「Internet ExplorerにMicrosoftEdgeでサイトを開かせる」設定の「プルダウン」メニューから、「なし」を選択します。

⑤Edgeブラウザを閉じます。

⑥IE11ブラウザにて操作をお願いします。