

Internet Explorer の互換表示設定をしていると 電子証明書の取得・更新ができない事象について

2022年5月16日に法人インターネットバンキングの画面リニューアル対応をしており、リニューアル対応前から Internet Explorer（以下、IE）の互換表示設定削除のお願いしておりましたが、本設定がされていた場合、電子証明書の取得・更新ができない事象が確認されております。

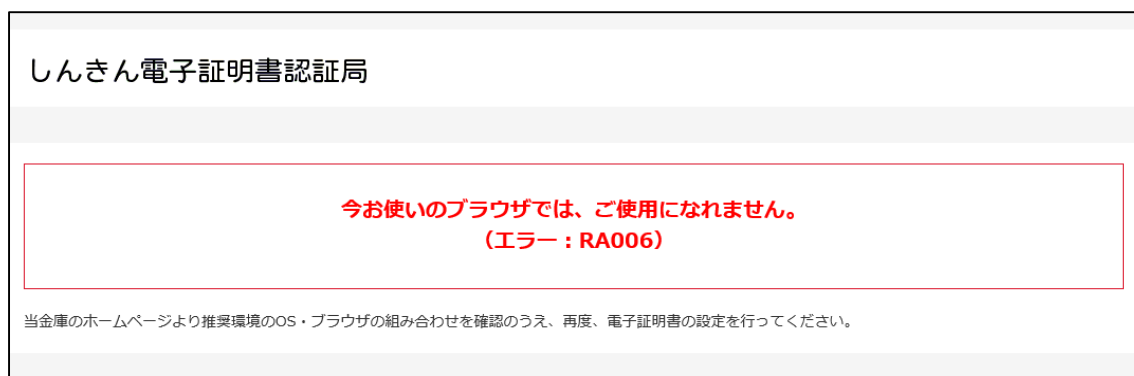
つきましては、以下をご確認のうえ IE 互換表示設定削除のご対応をお願いします。

1. 事象

(1) 電子証明書取得の場合

電子証明書取得画面で認証後、RA006 エラーが表示され、電子証明書の取得ができません。

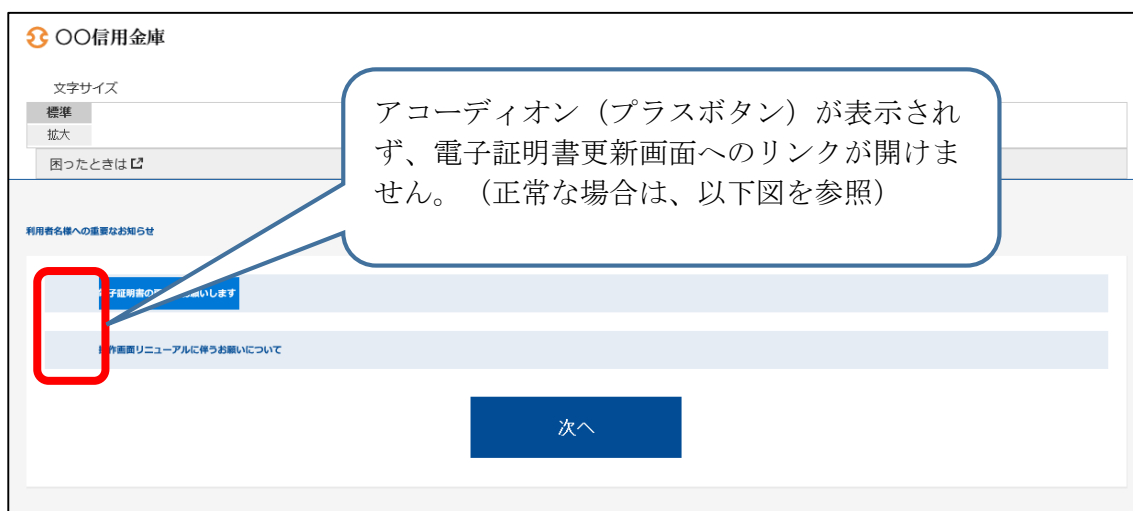
【画面イメージ】



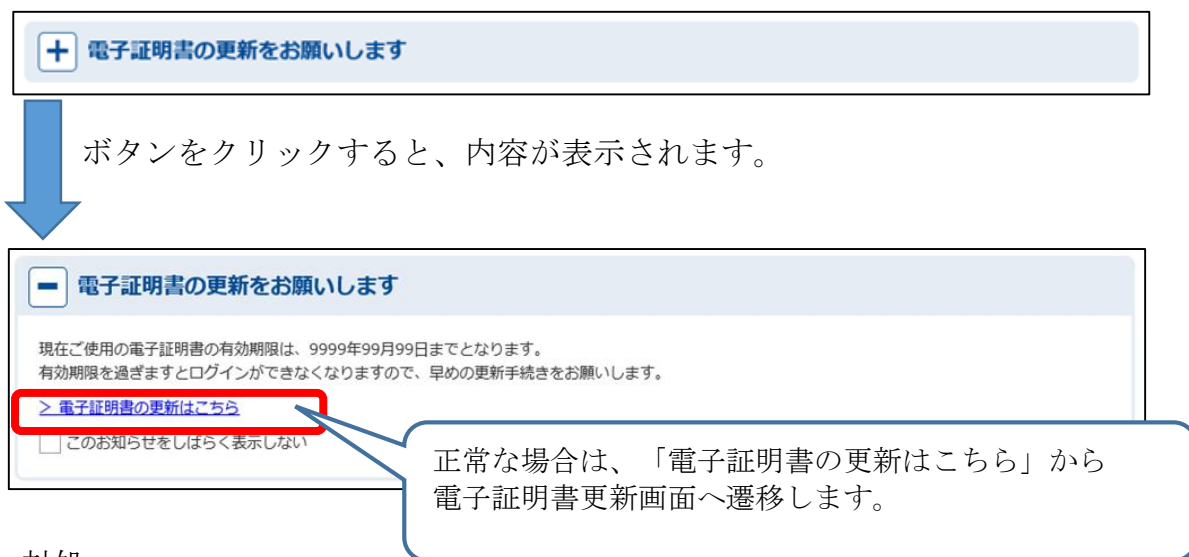
(2) 電子証明書更新の場合

ログイン後の重要なお知らせ画面上の、アコーディオンボタンが表示されず、更新のリンクをクリックできません。

【画面イメージ】



図：正常な場合（I E 互換表示設定をしていない場合）



2. 対処

ご利用のOSによって解除手順が異なりますので、以下の通りご対応ください。

(1) Windows10、Window8.1 の場合

I Eブラウザより以下リンクの手順のとおりご対応願います。

<URL>

<https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20220516/gokansetteisakujo2.pdf>

(2) Windows11 の場合

Windows11 の場合 I Eブラウザが起動できず互換表示設定削除が I E でできないため、Edge ブラウザより以下リンクの手順のとおりご対応願います。

<URL>

<https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20220516/gokansetteisakujowin11.pdf>

以 上