

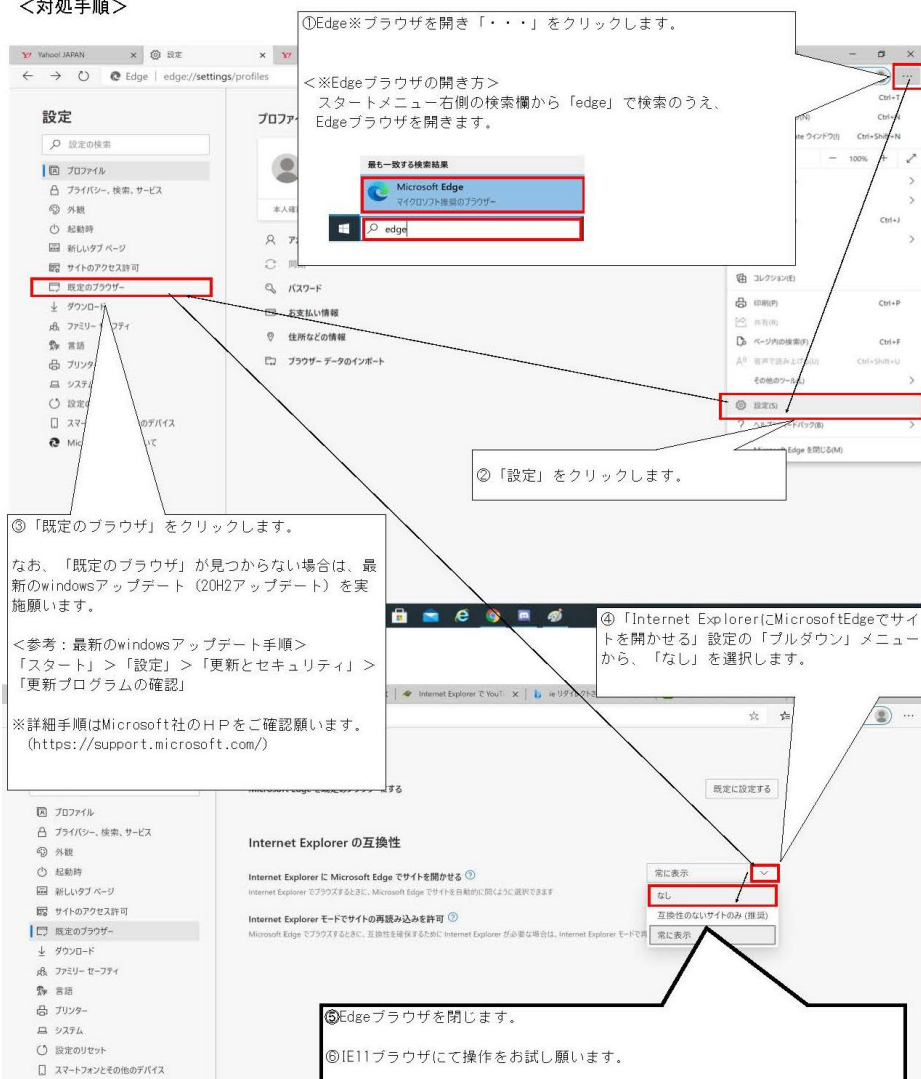
Internet Explorer 11で 電子証明書の取得・更新ができない事象について

1月中旬よりInternet Explorer 11（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、IE11からEdgeに自動的に切り替えさせないための対処法について、下記の手順により実施したうえで電子証明書の取得・更新をしていただきますようお願いいたします。

記

＜対処手順＞



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Microsoft Edge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試し願います。

以上