

## 一部のお客様で電子証明書ログインが できない事象について

法人インターネットバンキングにおいて、一部のお客様が Internet Explorer 11.0 および Microsoft Edge (IE モード) で電子証明書ログインができない事象が確認されております。

### 1. 事象

電子証明書ログインにて以下のようなエラーメッセージが表示されログインができないことが確認されております。

#### 【ログインできない場合のエラーメッセージ例】

- ・「このページは表示できません」
- ・「このページに安全に接続できません。サイトで古いか安全ではない TLS セキュリティ設定が使用されている可能性があります。」
- ・「WEB アドレスが正しいか確かめてください」
- ・画面が真っ白になる 等

### 2. 対象の OS・ブラウザの組み合わせ

OS	ブラウザ	電子証明書方式で ログイン	電子証明書方式で ログイン後の 各種取引
Windows8.1	Internet Explorer 11.0	ログイン不可の場合 あり	○
	Google Chrome	○	○
Windows10	Microsoft Edge	○	○
	Microsoft Edge (IE モード)	ログイン不可の場合 あり	—
	Google Chrome	○	○
Windows11	Microsoft Edge	○	○
	Microsoft Edge (IE モード)	ログイン不可の場合 あり	—

### 3. 対処方法

お使いのOSをご確認のうえ、以下の手順を実施願います。

<Windows11 (PDF 版) >

[https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win11\\_taisyohouhou.pdf](https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win11_taisyohouhou.pdf)

<Windows10 (PDF 版) >

[https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win10\\_taisyohouhou.pdf](https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win10_taisyohouhou.pdf)

<Windows8.1 (PDF 版) >

[https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win8.1\\_taisyohouhou.pdf](https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20221025/win8.1_taisyohouhou.pdf)

なお、本対応は、11月9日のWindowsUpdate（月次定例パッチ）にて配信される予定です。

以 上