

## 電子証明書によるログインが失敗する事象について

2023年1月9日から4月10日までに電子証明書の取得・更新を行ったお客さまについて、以下の事象が発生しております。

発生した場合の対処方法につきまして、以下のとおりご案内いたします。

### 1. 発生事象

電子証明書のログイン画面において、電子証明書を選択してもログインパスワード入力画面に切り替わらず、一定時間後にエラー画面（画像①）が表示される。

### 2. 対処方法

資格情報ダイアログがブラウザの背面に表示されているため、タスクバーのアイコン（画像②）をクリックして、ダイアログを最前面に表示して、「許可」をクリックしてください。（画像③）

※エラー画面が表示されている場合は、「最新の情報に更新」をクリックしてください。

画像①



画像②



画像③

