令和4年5月

平塚信用金庫

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

平素より平塚信用金庫ビジネス Web をご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、ビジネス Web において、Internet Explorer(以下、IE)の互換表示設定がなされ たままの場合、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、下記「1.事象」に該当するお客さまは「2.対処」を参照のうえ、<u>IE互</u> 換表示設定削除のご対応をお願いします。

お客さまにはお手数をお掛けし申し訳ございませんが、何卒ご確認・ご対応のほど、よろ しくお願い申し上げます。

記

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】

| しんきん電子証明書認証局 |
|---|
| 今お使いのブラウザでは、ご使用になれません。 (エラー : RA006) |
| 当金庫のホームページより推奨環境のOS・ブラウザの組み合わせを確認のうえ、再度、電子証明書の設定を行ってください。 |

(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】 | |
|--------------------------------------|--|
| € 00信用金庫 | |
| 文字サイズ 標準 拡大 困ったときは ご | アコーディオン(プラスボタン)が表示され ず、電子証明書更新画面へのリンクが開けま |
| 利用教会得不动重要なお知らせ | せん。(正常な場合は、以下図を参照) |
| ア目前最の支持キー・マ | |
| | 次へ |
| | |

図:正常な場合(IE互換表示設定をしていない場合)

| + 電子証明書の更新をお願いします | | |
|---|---|--|
| ボタンをクリックする | と、内容が表示されます。 | |
| ■ 電子証明書の更新をお願いします | | |
| 現在ご使用の電子証明書の有効期限は、9999年99月99日までとなります。 有効期限を過ぎますとログインができなくなりますので、早めの更新手続きをお願いします。 <u>> 電子証明書の更新はこちら</u> | | |
| □ このお知らせをしばらく表示しない | 正常な場合は、「電子証明書の更新はこちら」から 電子証明書更新画面へ遷移します。 | |

2. 対処

ご利用のOSによって解除手順が異なりますので、以下のとおりご対応ください。

 Windows10、Window8.1の場合 IEブラウザより、以下リンクの手順どおりにご対応願います。

<URL>

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

(2) Windows11 の場合

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

<URL>

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

 3. 操作についてのお問合せ先 しんきん IB ヘルプデスク 受付時間 平日9:00~17:00 TEL:0120-959-133

以 上