

Internet Explorer11において

電子証明書の取得・更新ができない事象について

平素より格別のお引き立てをいただき、厚く御礼を申し上げます。

さて、1月中旬よりInternet Explorer11（以下、IE11）において電子証明書が取得・更新ができない旨の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Edgeに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です。（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、以下のとおりIE11からEdgeに自動的に切り換えさせないための対処法を実施したうえで電子証明書の取得・更新を実施していただきますようお願いいたします。

〈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。

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。

◎IE11ブラウザにて操作をお試し願います。

本件に関するお問い合わせ先

しんきんEBサポートデスク

TEL： 0120-97-6936

受付時間： 平日 9：00～17：30

以 上