

## 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

2022年5月16日に法人インターネットバンキングの画面リニューアル対応をしており、リニューアル対応前から Internet Explorer（以下、IE）の互換表示設定削除のお願いをしておりましたが、本設定がされていた場合、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、以下をご確認のうえ IE 互換表示設定削除のご対応をお願いします。

### 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。

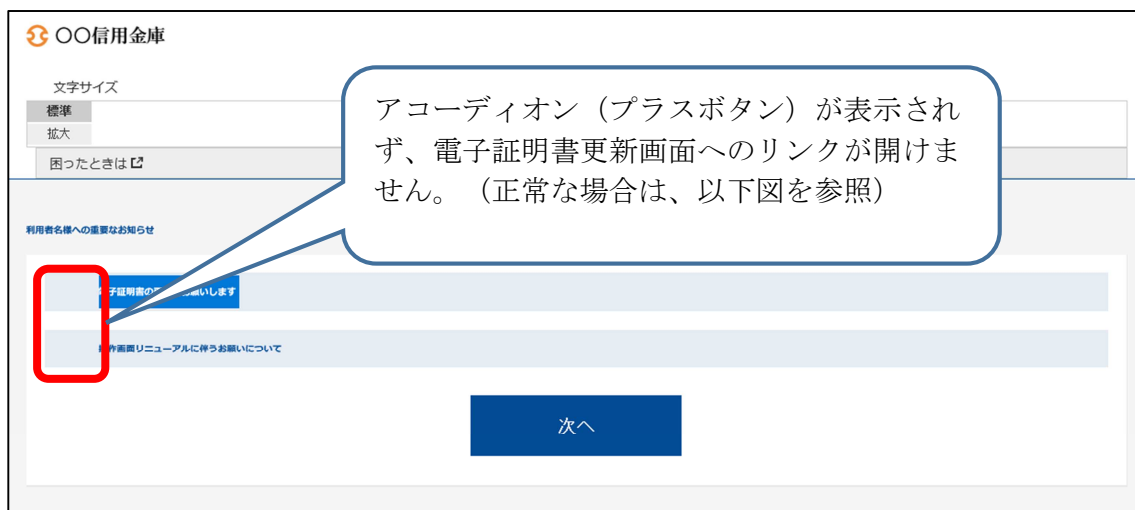
#### 【画面イメージ】



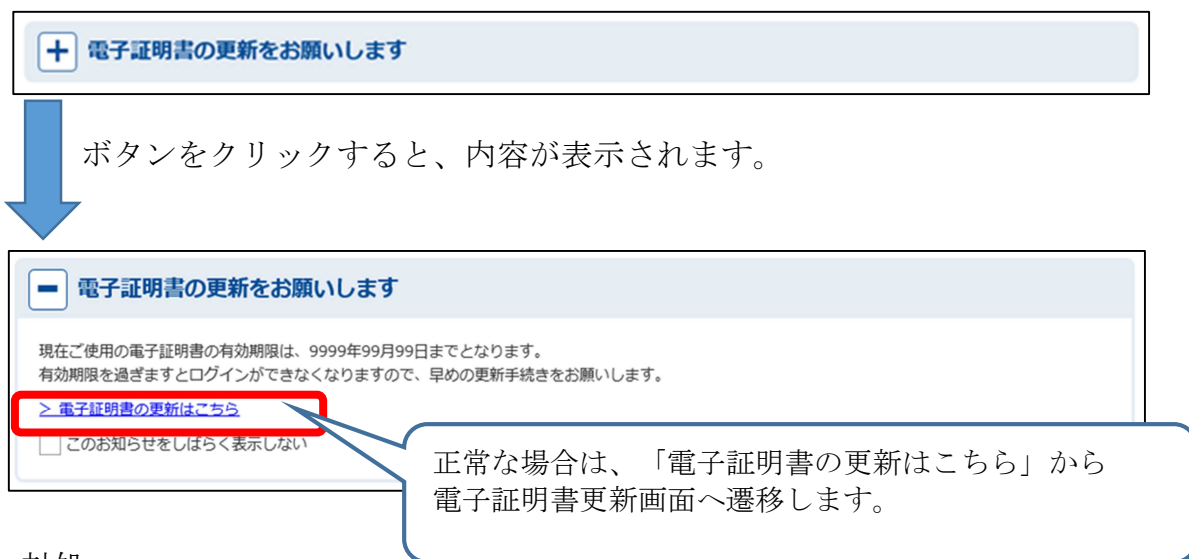
#### (2) 電子証明書更新の場合

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】



図：正常な場合（I E 互換表示設定をしていない場合）



## 2. 対処

ご利用のOSによって解除手順が異なりますので、以下の通りご対応ください。

### (1) Windows10、Windows8.1 の場合

I Eブラウザより以下リンクの手順のとおりご対応願います。

<URL>

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

### (2) Windows11 の場合

Windows11 の場合 I Eブラウザが起動できず、互換表示設定削除が I E でできないため、Edge ブラウザより以下リンクの手順のとおりご対応願います。

<URL>

<https://www.shinkin.co.jp/ib/info/hojin/20220516/gokansetteisakujo11.pdf>

以 上