

## 「Windows Update (更新プログラム)」による 不具合事象 および 対処方法について

しんきん法人インターネットバンキングにおいて、Windows Update (更新プログラム) を適用することで不具合が発生する場合があります。不具合事象ごとに対処方法を以下のとおりご案内いたします。

### 不具合事象 および 対処方法

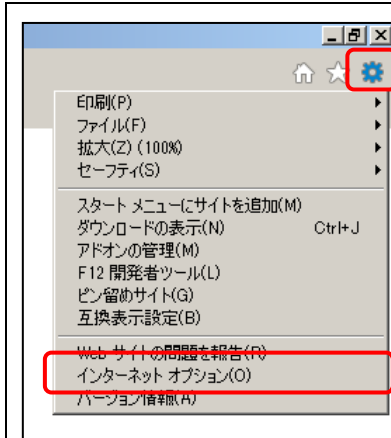
	不具合事象	対処方法
1	<p>Windows 7/8.1/10</p> <p>PDFファイル起動時<sup>※</sup>に、以下「Internet Explorer セキュリティ」画面が表示される。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">Web サイトで、このプログラムを使って Web コンテンツを開こうとしています</div> <p>※ 入出金明細照会の印刷、合計集計票の出力 等</p>	信頼済みサイト登録 (P.3 対処方法 1)
2	<p>Windows 10</p> <p>(複数の電子証明書がインストールされている場合) 電子証明書選択画面に、選択したい電子証明書が表示されない。</p>	その他 ボタンをクリックする (P.6 対処方法 2)
3	<p>Windows 10</p> <p>電子証明書ログイン時に、電子証明書選択画面がログイン画面の裏に表示され、隠れてしまう。</p>	信頼済みサイト登録 (P.3 対処方法 1)
4	<p>Windows 10</p> <p>電子証明書ログイン時に、電子証明書選択画面が表示されず、ログインパスワード入力画面が表示される。</p>	閲覧の履歴の設定 (P.7 対処方法 3)
5	<p>Windows 10</p> <p>電子証明書ログイン時に、前回選択した電子証明書が選択された状態となり、電子証明書選択画面が表示されない。</p>	閲覧の履歴の設定 (P.7 対処方法 3)

	不具合事象	対処方法
6	<div data-bbox="284 277 507 322" style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px; display: inline-block;">Windows 7/8.1/10</div> <p data-bbox="277 344 1145 427">電子証明書ログインで電子証明書選択後、以下メッセージが表示される。</p> <div data-bbox="293 445 1118 719" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p data-bbox="320 472 1091 696">なんらかの異常が発生したため、お取引が中断されました。再度アクセスしてもご利用できない場合、しばらく経ってからご利用ください。インターネット通信環境に異常がないかご確認ください。ブラウザのクッキーを削除するか、このブラウザを閉じてください。</p> </div>	<p data-bbox="1171 282 1401 360">閲覧の履歴の設定 (P.7 対処方法 3)</p>

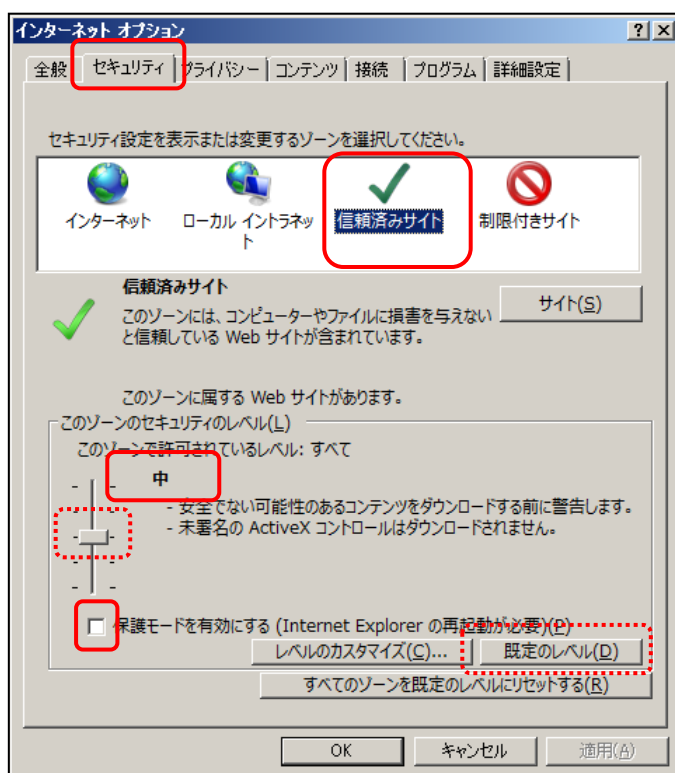
2017年12月現在

## 対処方法 1

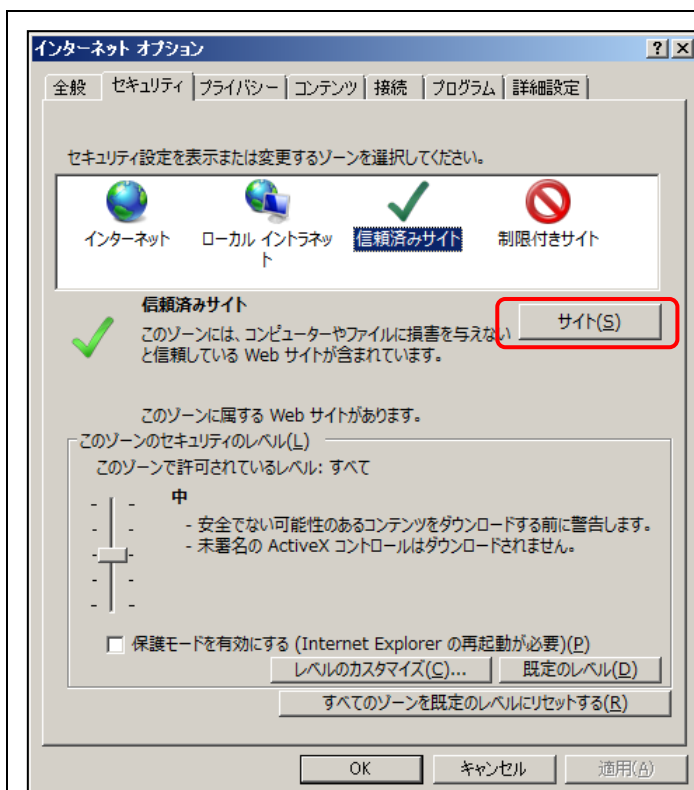
### 信頼済みサイト セキュリティレベルの設定、サイトの登録方法



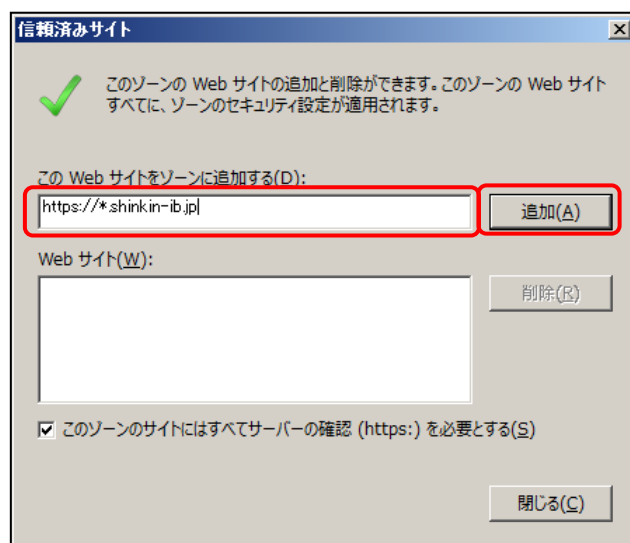
- ① Internet Explorer のツール (歯車マーク) - インターネットオプションの順にクリックをする。



- ② セキュリティタブをクリックする。
- ③ 「ゾーン」の信頼済みサイトををクリックする。
- ④ 次の2点を確認する。
  - ・ 「このゾーンのセキュリティレベル」が「中」であること。  
（セキュリティのレベルが「中」以外の場合は、画面下部の既定のレベルボタンをクリックし、レベルを「中」にする。）
  - ・ 「保護モードを有効にする」が無効(チェックが入っていない)であること。



⑤ サイトボタンをクリックする。



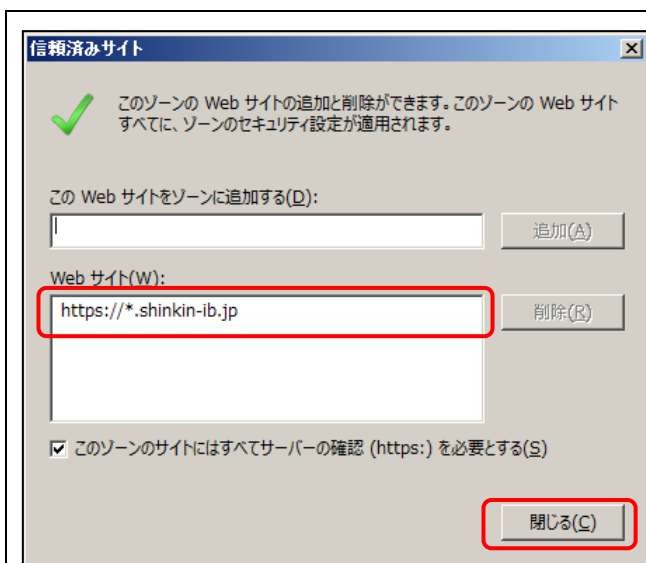
⑥ 「この Web サイトをゾーンに追加する」の入力欄に以下の URL を入力し、追加ボタンをクリックする。

◆ 法人インターネットバンキングサービス

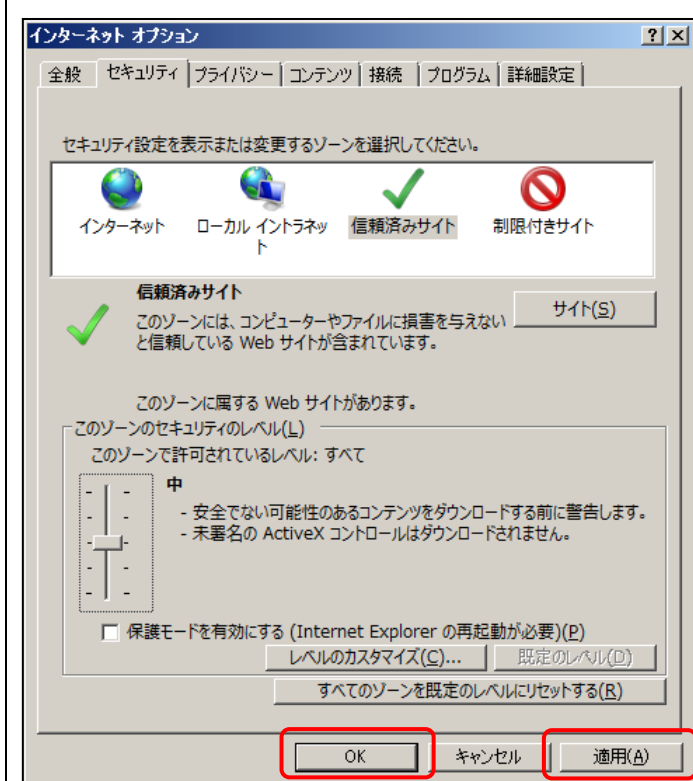
https:// \*.shinkin-ib.jp

◆ しんきん電子記録債権サービス

https:// \*.shinkin.jp



⑦ 「Web サイト」欄に、入力した URL が追加されたことを確認し、閉じるボタンをクリックする。



⑧ 適用ボタン - OK ボタンの順にクリックをする。

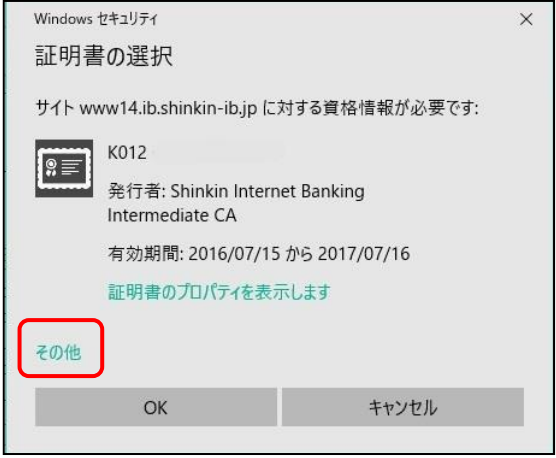

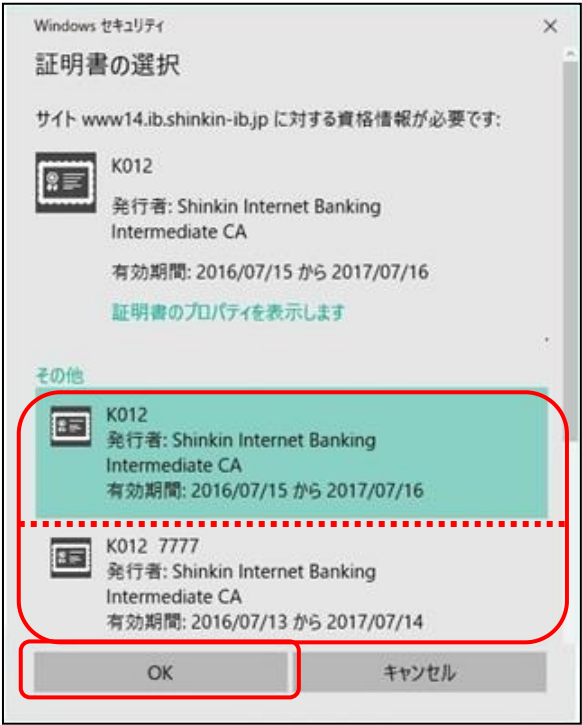



（適用ボタンがグレーアウトしている場合は、OK ボタンのみクリックする。）

⑨ 全てのブラウザを閉じて、Internet Explorer を再起動する。

以上

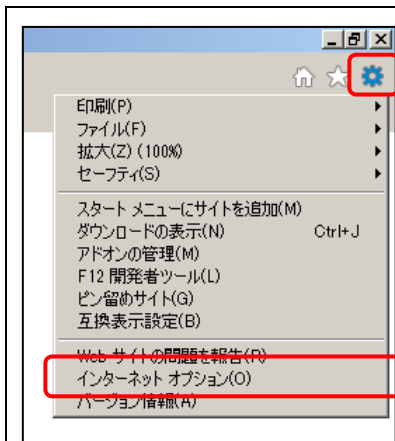
## 対処方法 2

### 複数の電子証明書がインストールされている場合の電子証明書選択方法

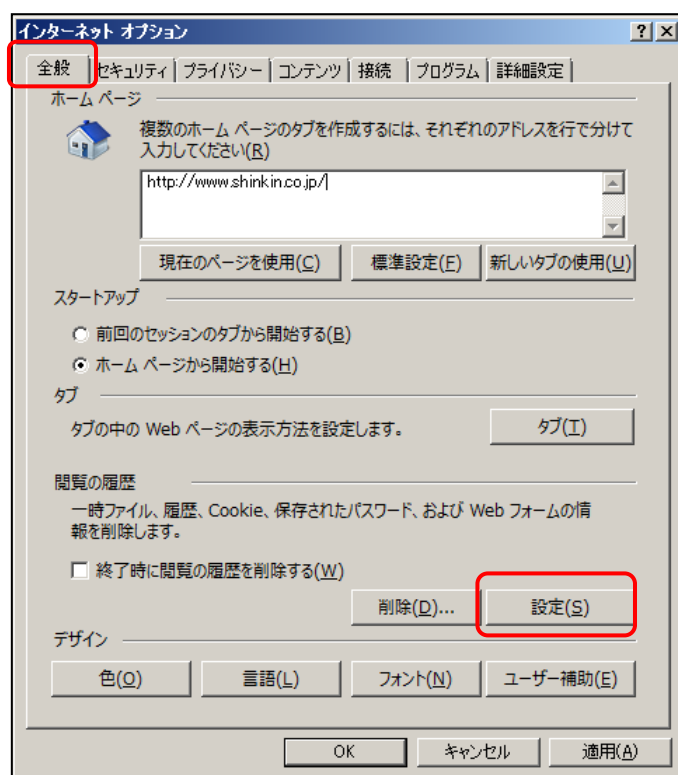
 <p>Windows セキュリティ 証明書の選択</p> <p>サイト www14.ib.shinkin-ib.jp に対する資格情報が必要です:</p> <p> K012 発行者: Shinkin Internet Banking Intermediate CA 有効期間: 2016/07/15 から 2017/07/16 <a href="#">証明書のプロパティを表示します</a></p> <p><b>その他</b></p> <p>OK キャンセル</p>	<p>① <b>その他</b> ボタンをクリックする。</p>
 <p>Windows セキュリティ 証明書の選択</p> <p>サイト www14.ib.shinkin-ib.jp に対する資格情報が必要です:</p> <p> K012 発行者: Shinkin Internet Banking Intermediate CA 有効期間: 2016/07/15 から 2017/07/16 <a href="#">証明書のプロパティを表示します</a></p> <p>その他</p> <p> K012 発行者: Shinkin Internet Banking Intermediate CA 有効期間: 2016/07/15 から 2017/07/16</p> <p> K012 7777 発行者: Shinkin Internet Banking Intermediate CA 有効期間: 2016/07/13 から 2017/07/14</p> <p><b>OK</b> キャンセル</p>	<p>⇒ 「その他」の下部に電子証明書が一覧で表示される。</p> <p>② 電子証明書を選択し、<b>OK</b> ボタンをクリックする。</p>

以上

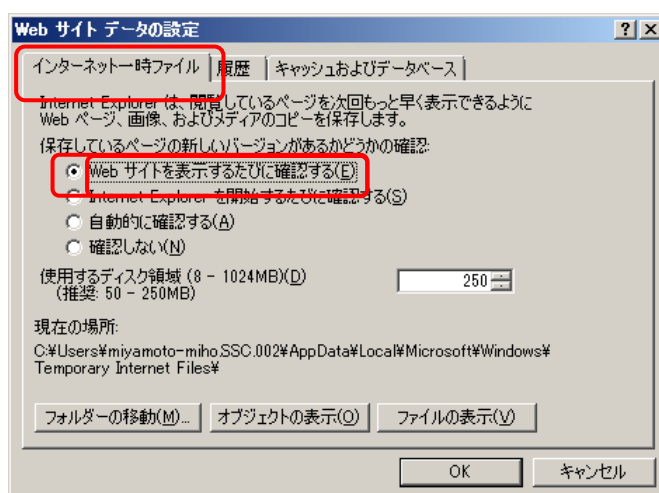
### 対処方法 3 閲覧の履歴の設定方法



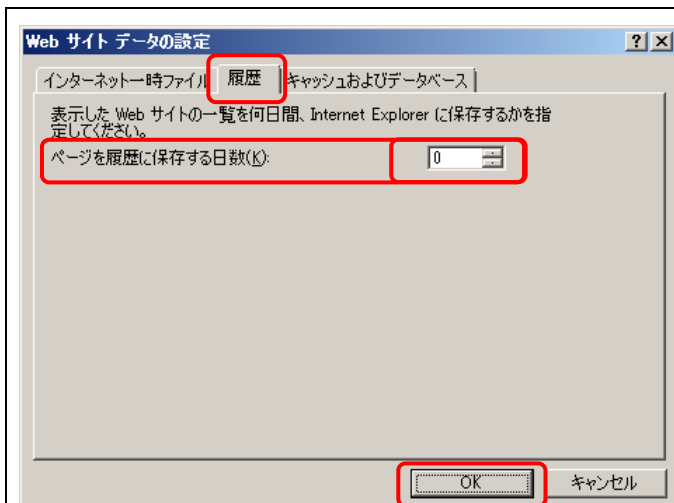
- ① Internet Explorer のツール (歯車マーク) - インターネットオプションの順にクリックをする。



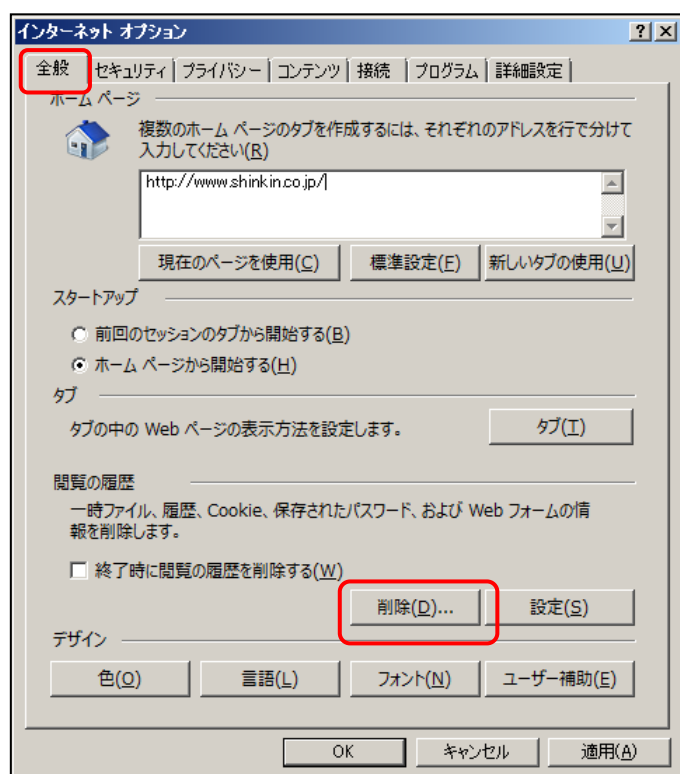
- ② 全般タブが選択されていることを確認する。
- ③ 「閲覧の履歴」の設定ボタンをクリックする。



- ④ インターネット一時ファイルタブが選択されていることを確認する。
- ⑤ 「Web サイトを表示するたびに確認する」を選択する。

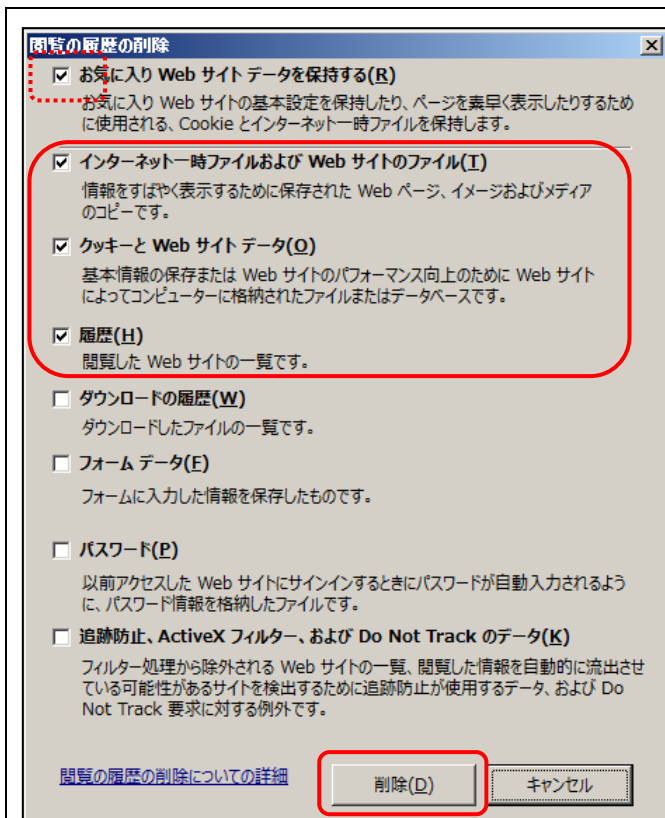


- ⑥ **履歴**タブをクリックする。
- ⑦ 「ページを履歴に保存する日数」を「0」に変更する。
- ⑧ **OK**ボタンをクリックする。



- ⑨ **全般**タブが選択されていることを確認する。
- ⑩ 「閲覧の履歴」の**削除**ボタンをクリックする。





⑪ 以下のチェックボックスにチェックを入れる。

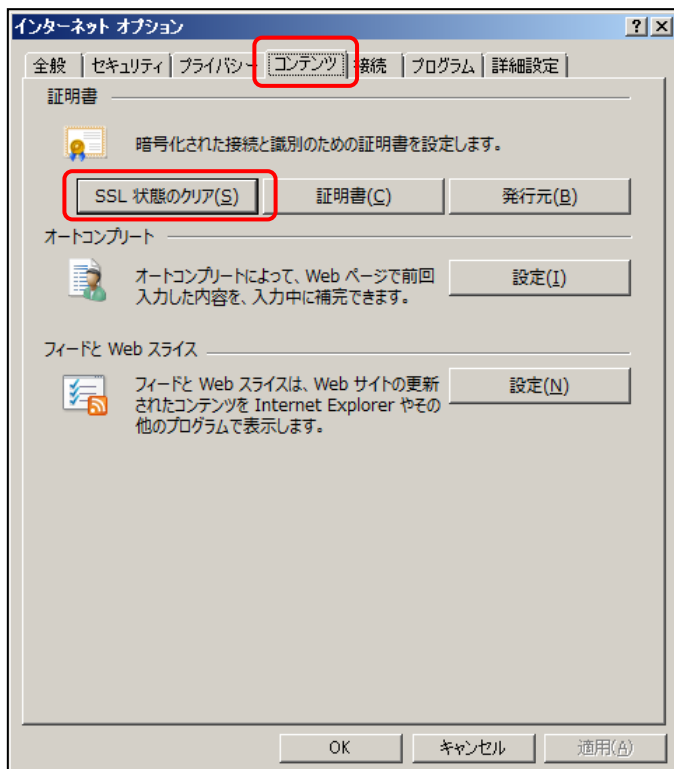
「インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル」

「クッキーと Web サイトデータ」

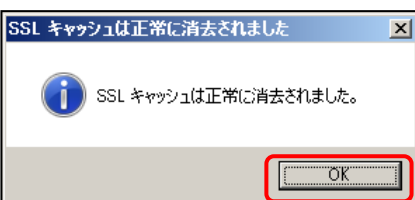
「履歴」

インターネットバンキングがお気に入り登録されている場合は、チェックボックス「お気に入りの Web サイトデータを保持する」のチェックを外す。

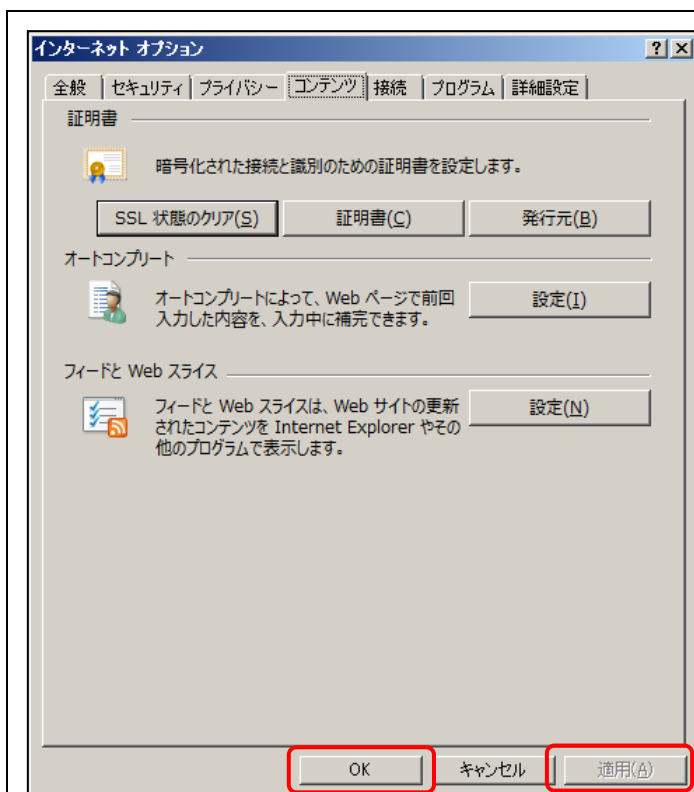
⑫ **削除** ボタンをクリックする。



⑬ **コンテンツ** タブ - **SSL 状態のクリア** ボタンの順にクリックをする。



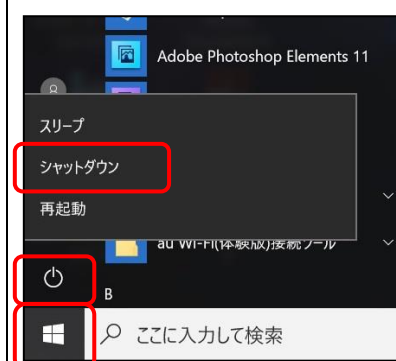
⑭ **OK** ボタンをクリックする。



⑮ 適用ボタン - OKボタンの順にクリックをする。

（適用ボタンがグレーアウトしている場合は、OKボタンのみクリックする。）

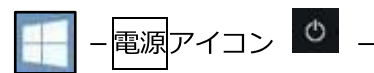
⑯ 全てのブラウザを閉じる。



⑰ パソコンをシャットダウンする。

◆Windows 8.1/10 の場合

キーボードの Shift キーを押しながら、Windows スタートアイコン



シャットダウンの順にクリックする。

電源ランプが消灯するまで Shift キーを押し続ける。

⑱ パソコンを起動する。

以上