

画面表示に関する主要な事例について<IE11の場合>

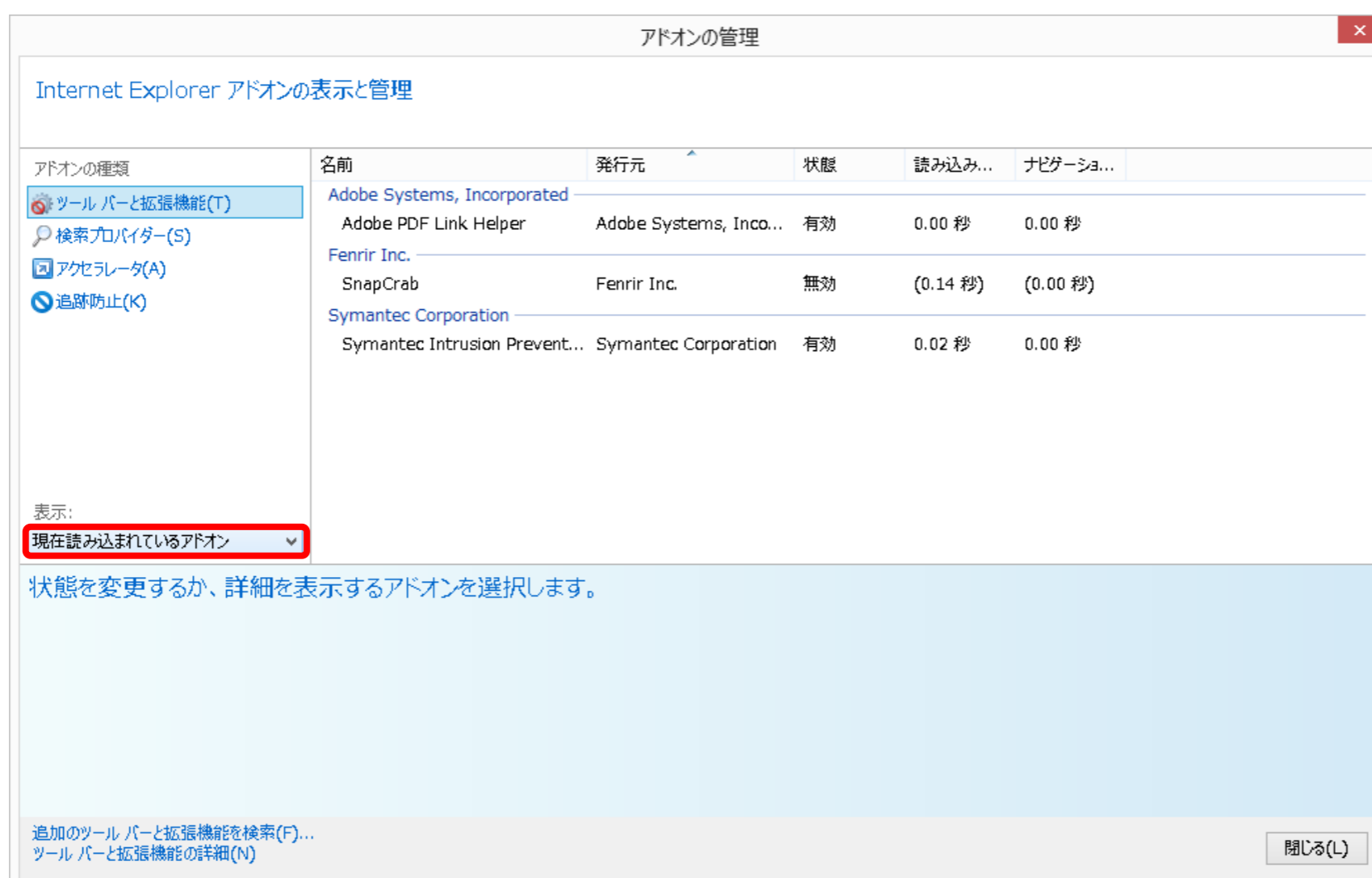
1. Internet Explorerのアドオンを確認する(よくあるご質問1.1の1.1のStep3 ~ Step5)

特定のアドオンがAnserBizSOLのログインや業務実施の阻害要因となっている可能性があります。以下の手順でアドオンの無効化を行い、事例が解決するかどうかを確認します。

①Internet Explorerの右上にある歯車をクリックし、「アドオンの管理(M)」を選択します。



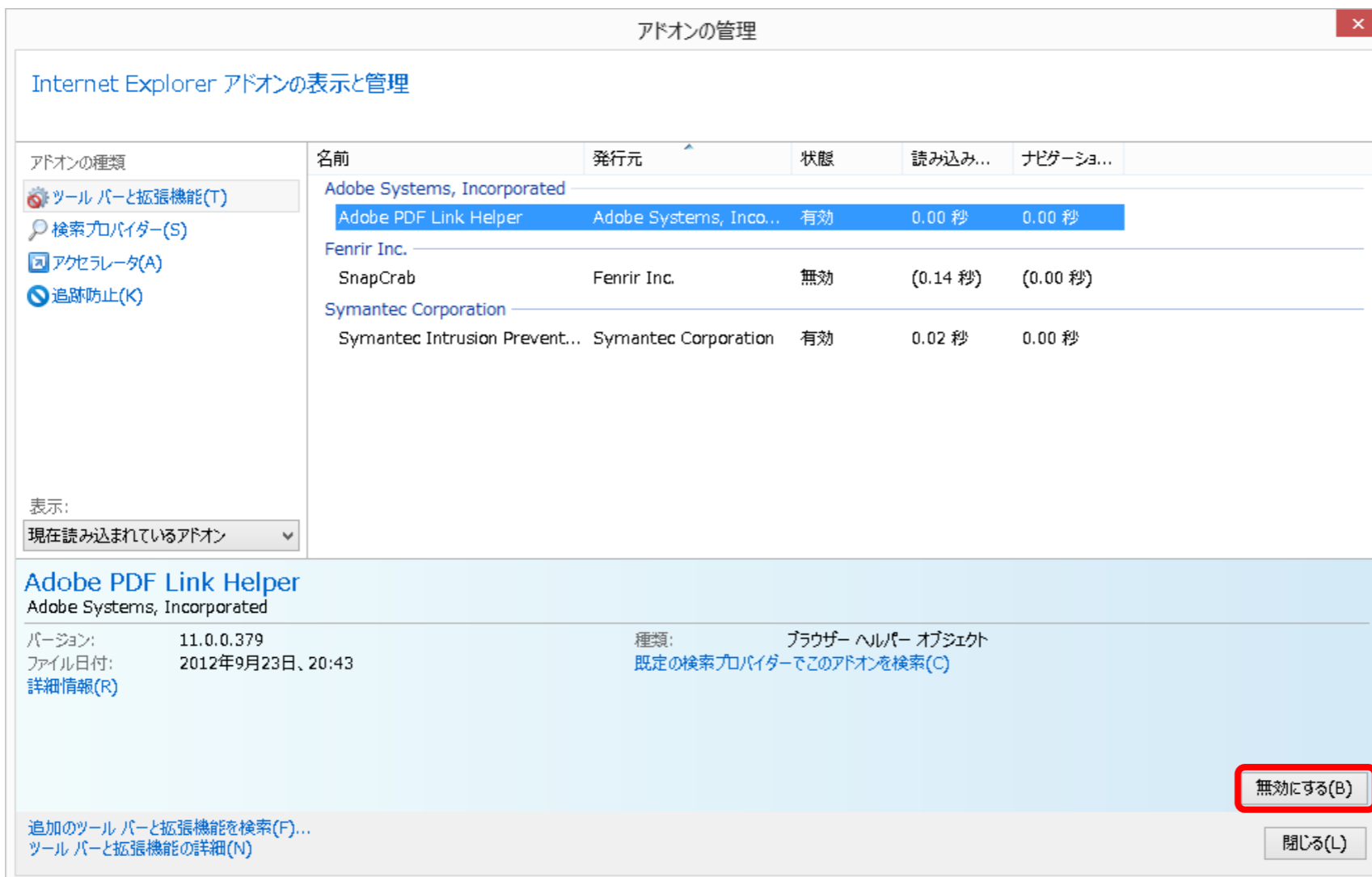
②「アドオンの管理」ウインドウが開きます。
表示欄に「現在読み込まれているアドオン」が表示されていることを確認します。



- ③アドオンの一覧の中で、以下に該当するアドオンが「有効」状態にある場合、AnserBizSOLの動作に支障が出るケースがありますので、無効化します。

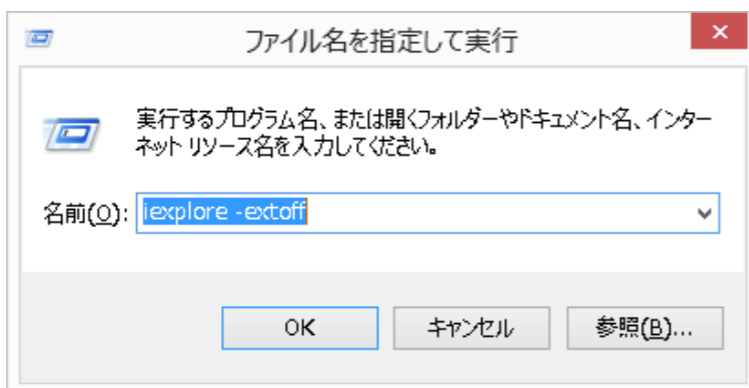
- ・TrueSuite Website Log On
- ・Skype Click to Call
- ・Skype Browser Helper
- ・東芝プレイス ダイジェストワード

該当のアドオンを選択の上、ウインドウ右下にある「無効にする(B)」を選択して下さい。
 該当のアドオンが複数ある場合は、それぞれに対し「無効にする(B)」を選択して下さい。
 該当のアドオンが存在しない場合、Internet Explorerを一度全て閉じ、⑤以降をお試し下さい。



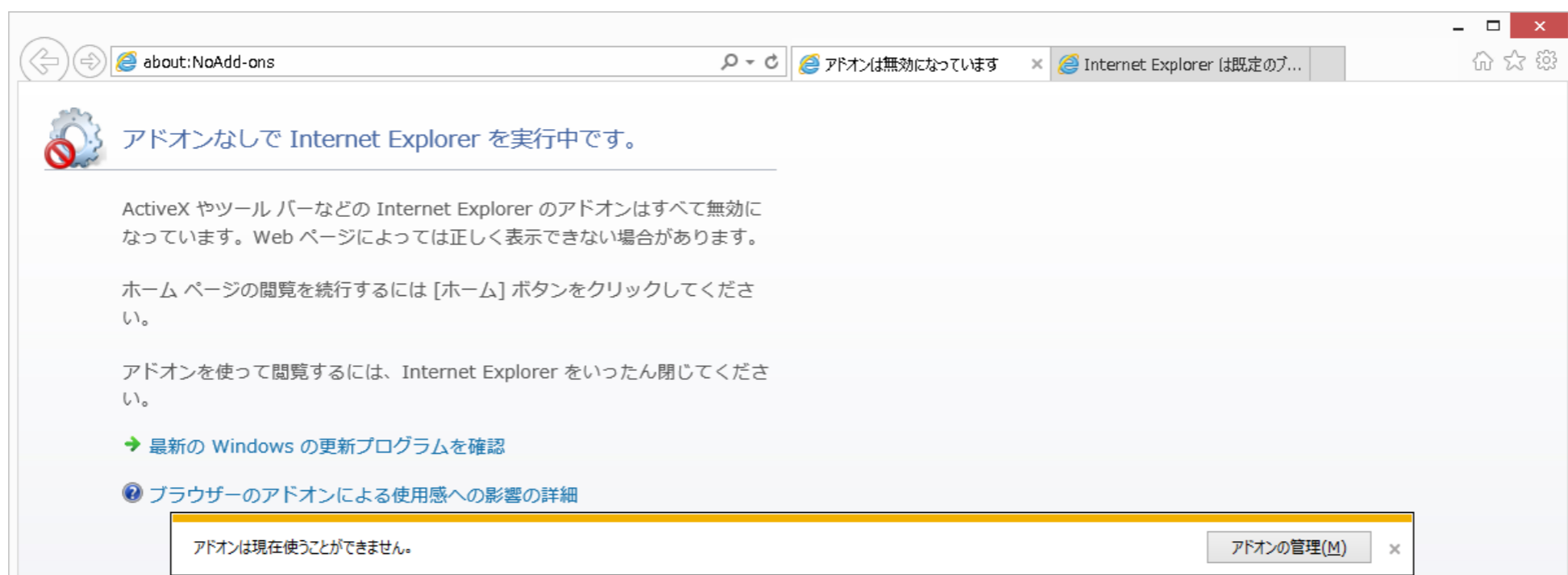
- ④Internet Explorerを全て閉じ、再起動後AnserBizSOLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
 解決しない場合は⑤以降を実施下さい。

- ⑤一度全てのアドオンを無効化した状態でInternet Explorerを起動します。
 Windows8の場合、Windowsキー+Rキーを同時に押下して、ファイル名を指定して実行ダイアログから
 iexplore -extoff と入力し、OKボタンを押下します。



Windows7の場合、
 Windowsの「スタート」ボタン→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「システムツール」→「Internet Explorer(アドオンなし)」を選択します。

以下のような画面のInternet Explorerが起動します。



- ⑥お気に入りの登録された金融機関様のホームページなどからAnserBizSOLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
 解決した場合、アドオンのいずれかが不具合を引き起こしている可能性があります。
 一度Internet Explorerを閉じ①～④の手順を再度実施しアドオンの一覧を表示した上で、一つずつアドオンを無効化して問題となるアドオンを特定して下さい。
 または⑤でご説明したアドオンなしのInternet Explorerを継続してお使いいただいても構いませんが、
 アドオンなしの状態ですと証明書の発行および更新ができませんので、発行・更新時は通常のInternet Explorerをお使い下さい。

2. Internet Explorerの設定を初期化する(よくあるご質問6.のStep6 ~ Step11)

AnserBizSOLはインターネットオプション等の設定について初期状態で動作確認を実施しておりますが、何らかの事情で意図せず設定が変わっていたり、Internet Explorerのアプリケーション自体が破損している可能性があります。以下の手順で設定を初期化し、事例が解決するかどうかを確認します。

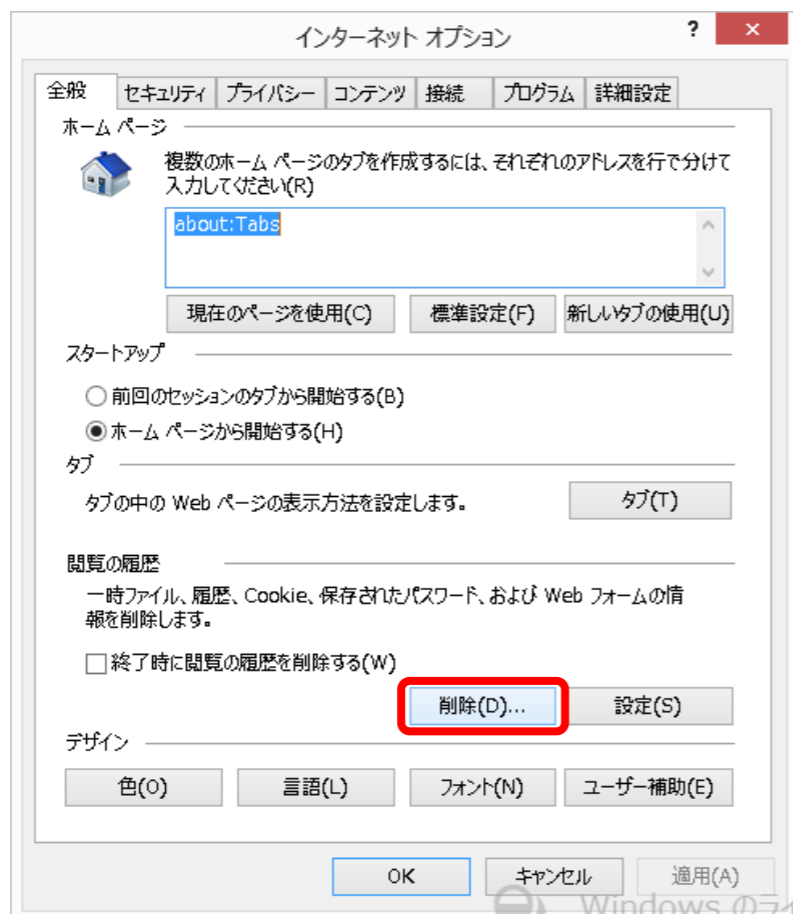
【注意】

他のサイトや他行様などでは、個別のIEの設定値変更を必須としている可能性があり、その場合についてはこれらの手順を行うことで他のサイトが利用できなくなる可能性はあります。お手数ですが、その際は再度個別の設定変更を行っていただきたいと考えております。上記の通り、企業様側の都合もあると思いますので、特に⑤⑥の実施については企業様側の合意の下で実施いただきますようお願いいたします。

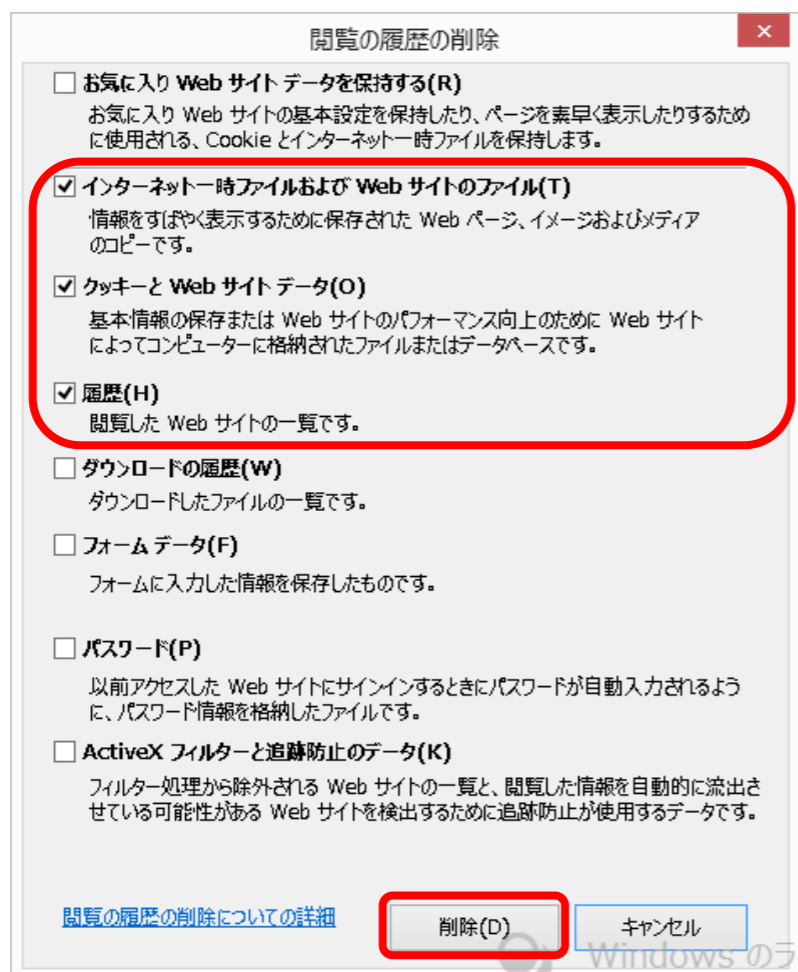
- ①-1 一時ファイル(キャッシュ)を削除します。
Internet Explorerの右上にある歯車をクリックし、「インターネットオプション(O)」を選択します。



- ①-2 「全般」タブから「閲覧の履歴」欄にある「削除(D)」を選択します。



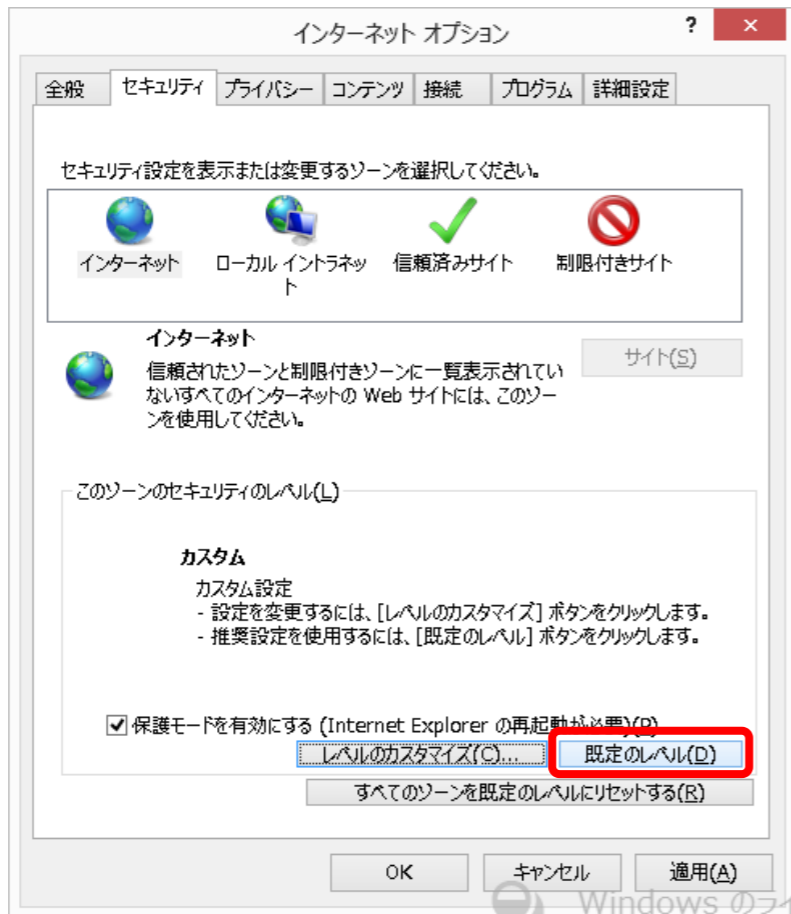
①-3 “インターネット一時ファイルおよびWebサイトのファイル(T)”、“クッキーとWebサイトデータ(O)”、“履歴(H)”にチェックが入っていることを確認し、「削除(D)」を選択します



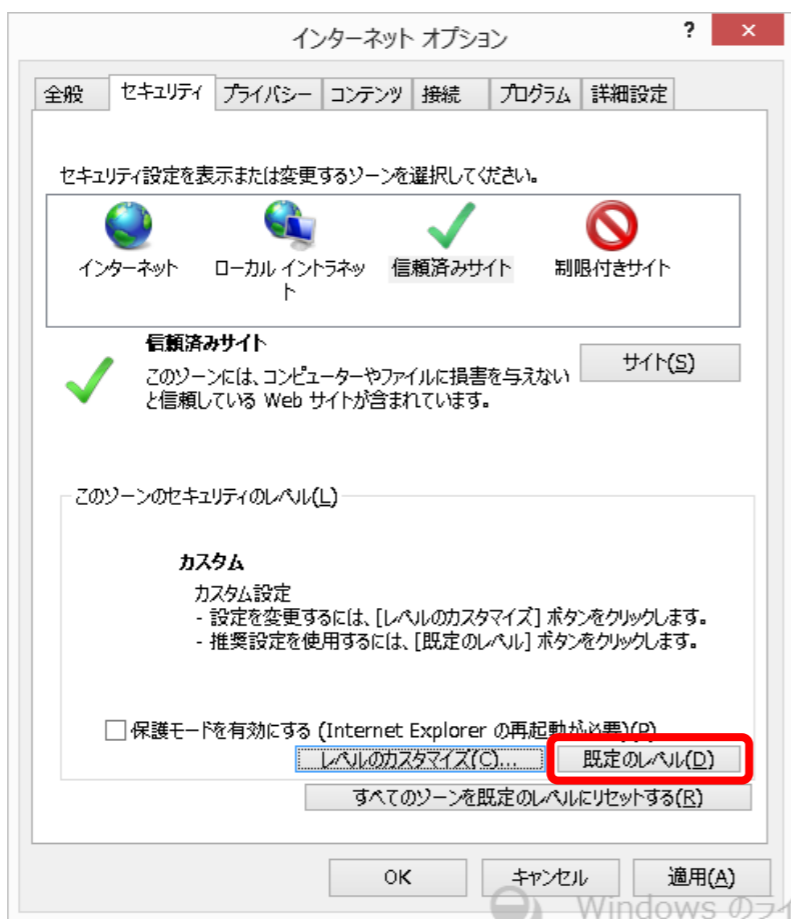
①-5 しばらくすると削除が完了しますので、「OK」ボタンを押してインターネットオプションを閉じます。
Internet Explorerを全て閉じ、再起動後AnserBizSQLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
解決しない場合は②以降を実施下さい。

②-1 セキュリティの設定を初期化します。
手順①-1同様、インターネットオプションの画面を表示します。

②-2 「セキュリティ」タブのゾーン選択で「インターネット」を選択し、「このゾーンのセキュリティのレベル(L)」で「既定のレベル(D)」を選択します。
選択できない場合は既に既定のレベルですので、③以降を実施下さい。

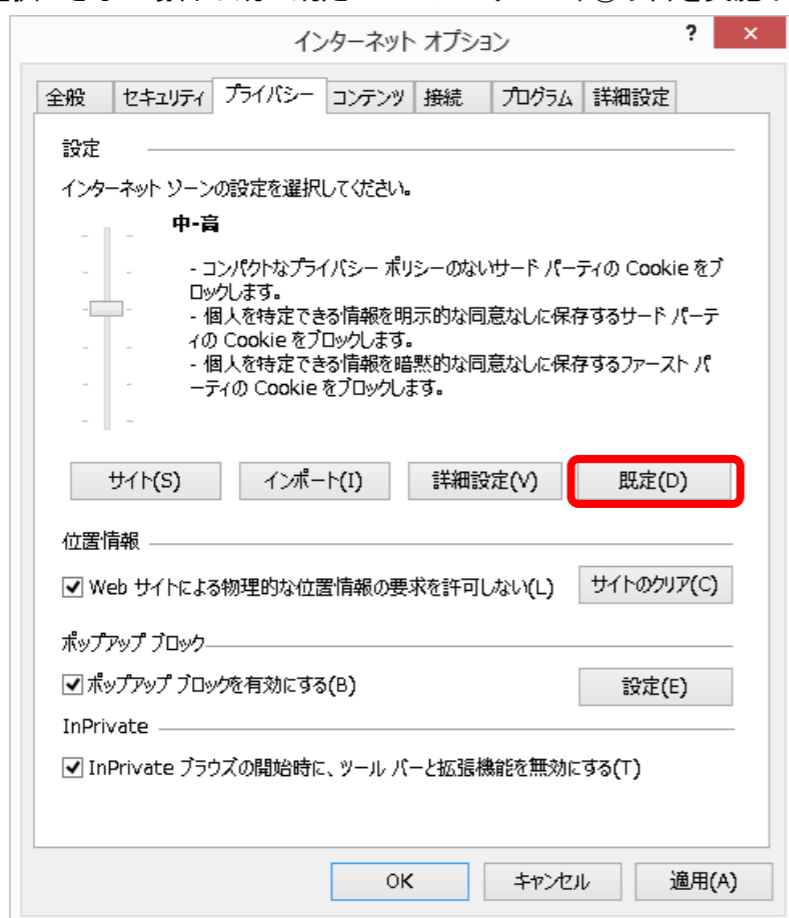


②-3 もしAnserBizSOLのサイトを「信頼済みサイト」に登録されている場合、信頼済みサイトのセキュリティレベルも同様に「既定のレベル(D)」を選択します。
設定していない場合は②-4にお進みください。



②-4 「OK」ボタンを押してインターネットオプションを閉じます。
Internet Explorerを全て閉じ、再起動後AnserBizSOLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
解決しない場合は③以降を実施下さい。

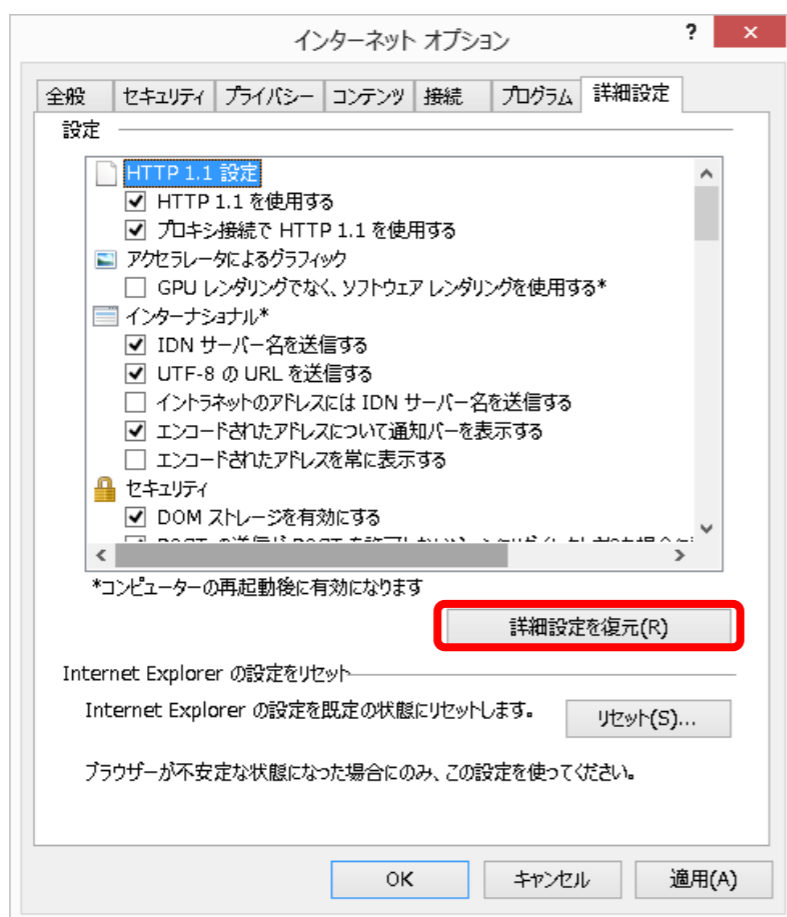
- ③-1 プライバシーの設定を初期化します。
手順①-1同様、インターネットオプションの画面を表示します。
- ③-2 「プライバシー」タブの設定で「既定(D)」を選択して下さい。
選択できない場合は既に既定のレベルですので、④以降を実施下さい。



- ③-3 「OK」ボタンを押してインターネットオプションを閉じます。
Internet Explorerを全て閉じ、再起動後AnserBizSOLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
解決しない場合は④以降を実施下さい。

④-1 詳細設定を初期化します。
手順①-1同様、インターネットオプションの画面を表示します。

④-2 「詳細設定」タブで「詳細設定を復元(R)」を選択します。



④-3 「OK」ボタンを押してインターネットオプションを閉じます。
Internet Explorerを全て閉じ、再起動後AnserBizSQLサイトへアクセスし、事象が解決したかどうかをお試し下さい。
解決しない場合は⑤以降を実施下さい。

⑤ Internet Explorerの設定をリセットします。
以下のMicrosoftのホームページにある手順1を実施して下さい。
<http://support.microsoft.com/kb/318378/ja>
解決しない場合は⑥を実施下さい。

⑥ Internet Explorerの再インストールを実施します。
以下のMicrosoftのホームページにある手順2を実施して下さい。
<http://support.microsoft.com/kb/318378/ja>