

Internet Explorer 7.0 不具合対応手順書

I. 現象

Internet Explorer 起動時または電子入札システム入口のリンク(『工事』・『委託』)を左クリックした際、Internet Explorerにて問題が発生し強制終了する現象や、新しいウィンドウが開いても画面が表示されず真っ白のままとなる現象が報告されています。その際、以下の確認画面が表示される場合があります。



これは、Internet Explorerにて問題が発生し強制終了した為、Microsoftへエラー報告を送信するかの確認画面となります。Internet Explorerだけではなく他のアプリケーションでも同様に、問題が発生し強制終了した際は上記の確認画面が表示されます。

『問題が発生したため、* * * * *を終了します。』の『* * * * *』部分がプログラム名になります。上記画面では『Internet Explorer』となっておりますので、『Internet Explorer』にて問題が発生した事を意味しています。【送信しない】を左クリックします。

本現象は様々な要因が考えられますが、主にInternet Explorerのアドオン(拡張機能)が影響している可能性が高いと考えられます。

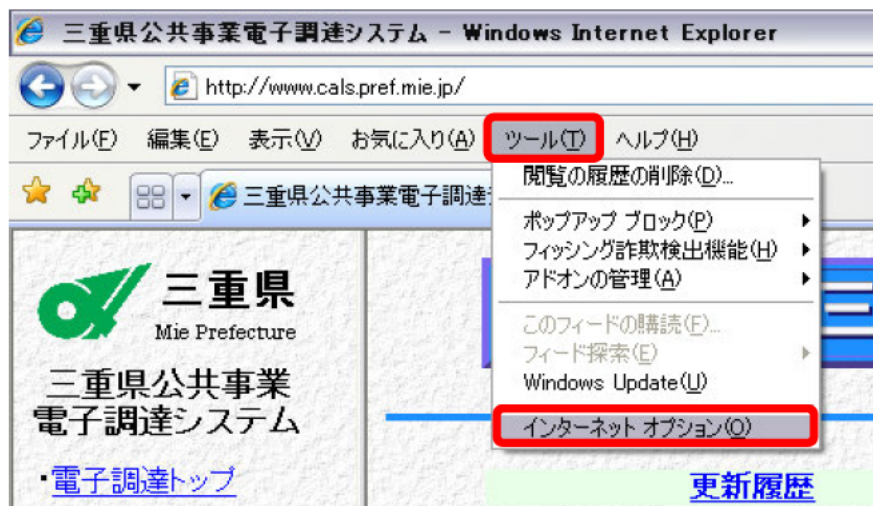
II. 回避方法

1. ツールバー非表示

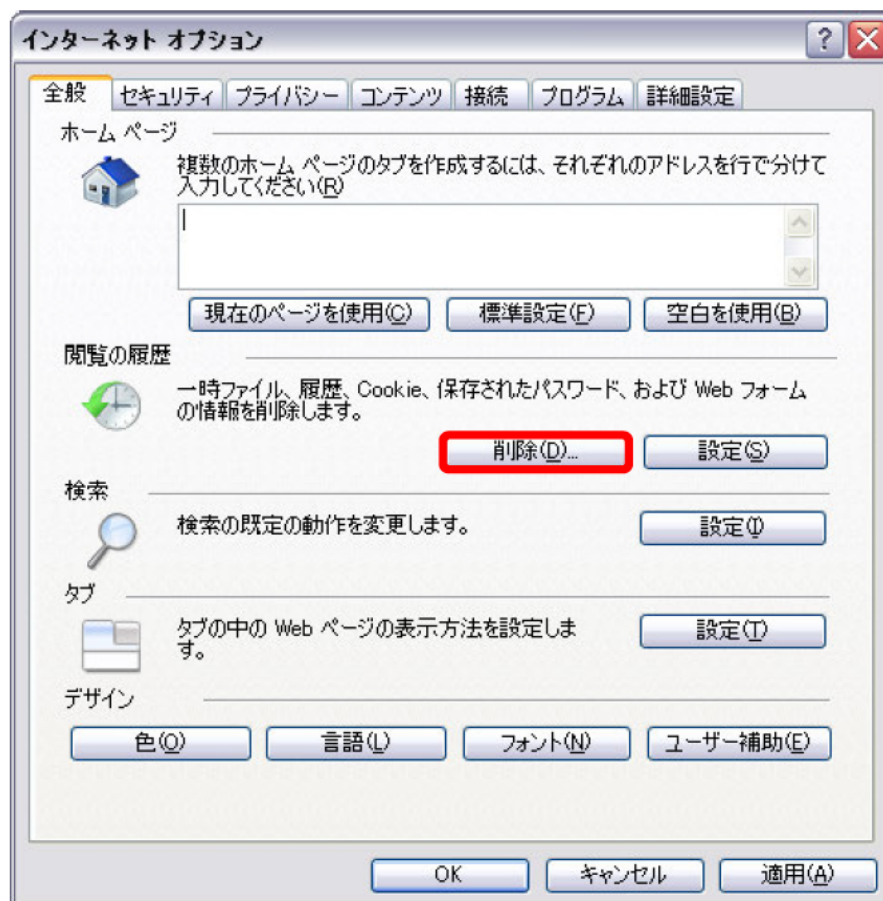
①『Internet Explorer設定手順書』の『1.ツールバーの非表示』を参照してください。

2. インターネット一時ファイルの削除

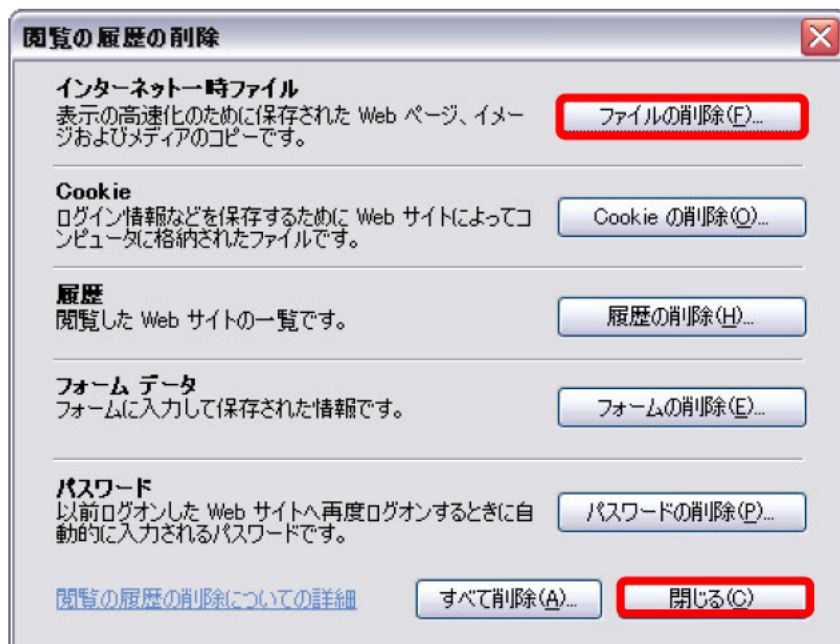
①Internet Explorerを起動し、【ツール】-【インターネットオプション】を選択し左クリックします。



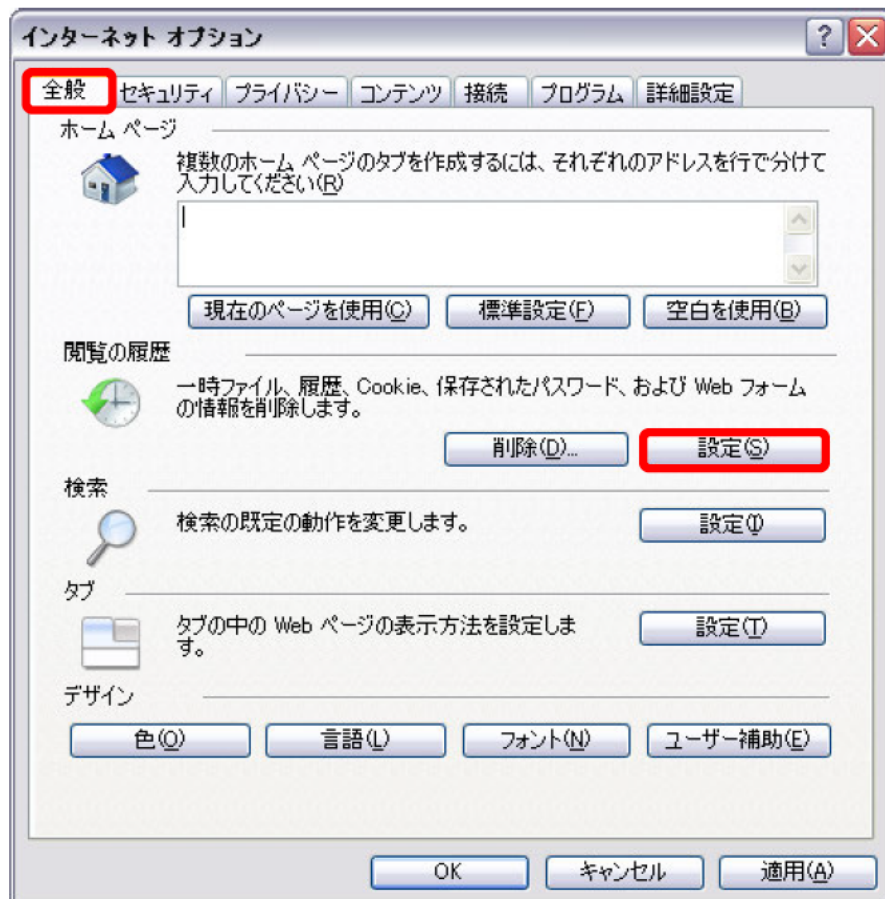
②【全般】-【削除】を左クリックします。



- ③ 『インターネット一時ファイル』の【ファイルの削除】を左クリックします。『ファイルの削除』にて【はい】を左クリックし、削除処理完了後、【閉じる】を左クリックします。



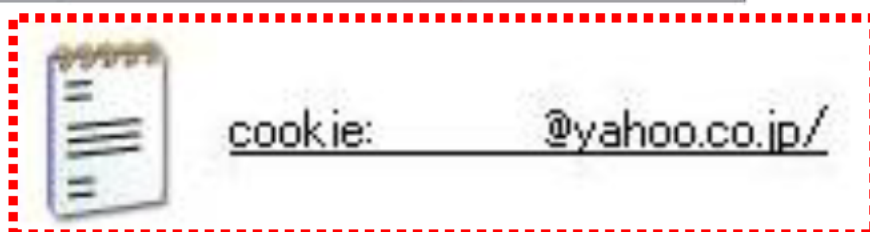
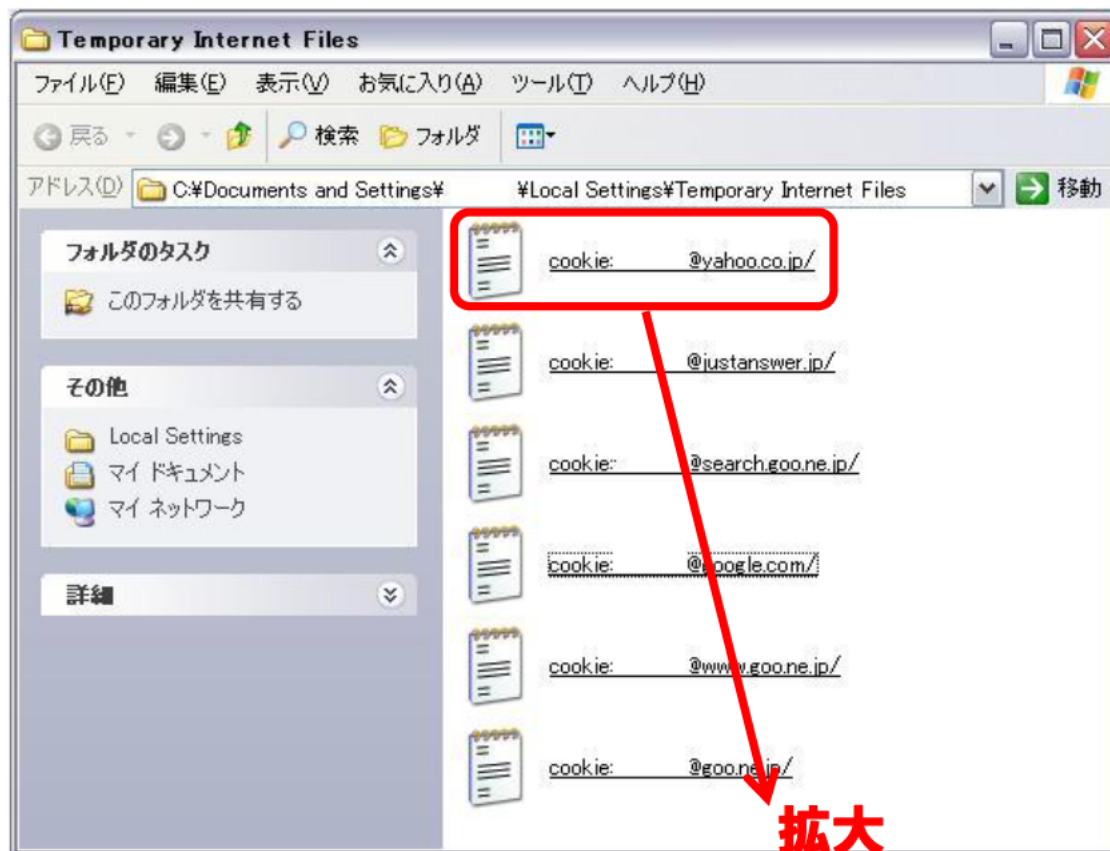
④【全般】-【設定】を左クリックします。



⑤【ファイルの表示】を左クリックします。

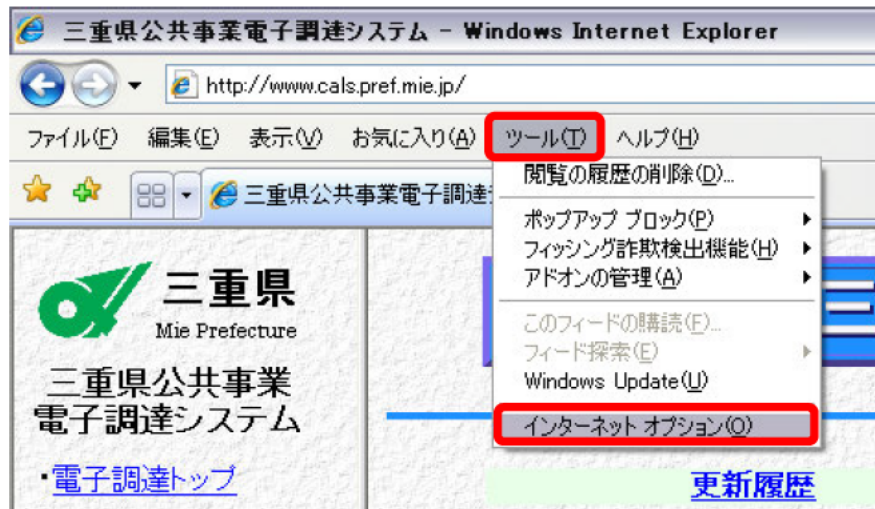


- ⑥ 『Temporary Internet Files』のウィンドウが開きます。
 一覧の中から、Cookieファイル(種類:テキスト ドキュメント)以外のファイルが削除されている事を確認します。削除されていない場合は、直接ファイルを選択して手動にて削除します。確認が済みましたら右上の【×】ボタンにて閉じます。

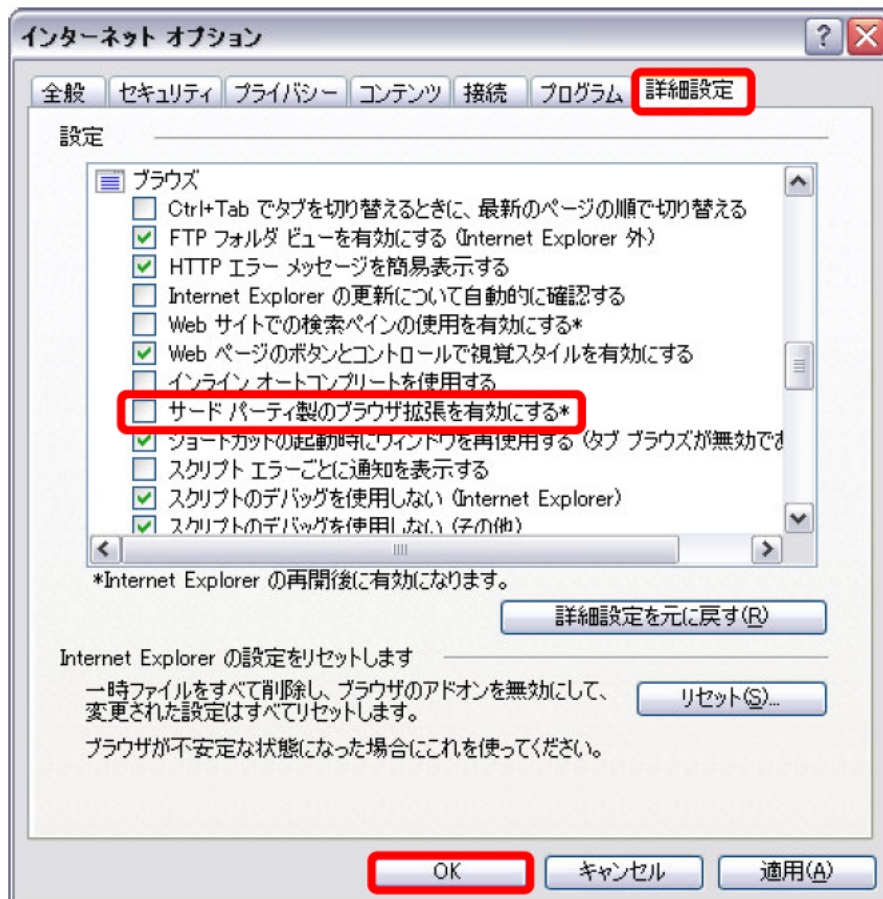


3. サードパーティ製のブラウザ拡張の無効化

①Internet Explorerを起動し、【ツール】-【インターネットオプション】を選択し左クリックします。



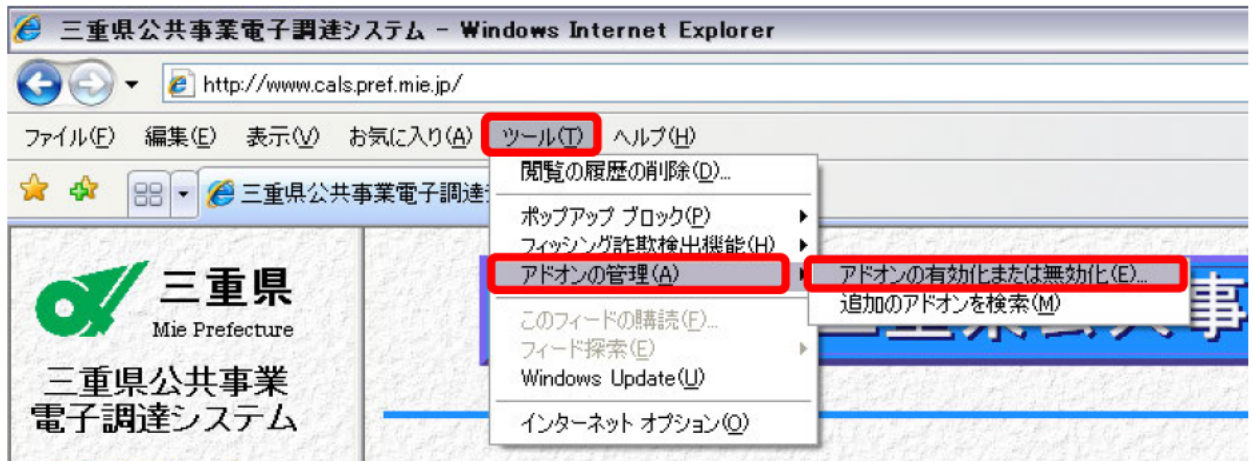
②【詳細設定】-【サードパーティ製のブラウザ拡張を有効にする*】のチェックを外し、【OK】を左クリックします。



③ Internet Explorerを再起動し、改めて動作確認を行います。
※設定変更時はInternet Explorerを再起動する必要があります。

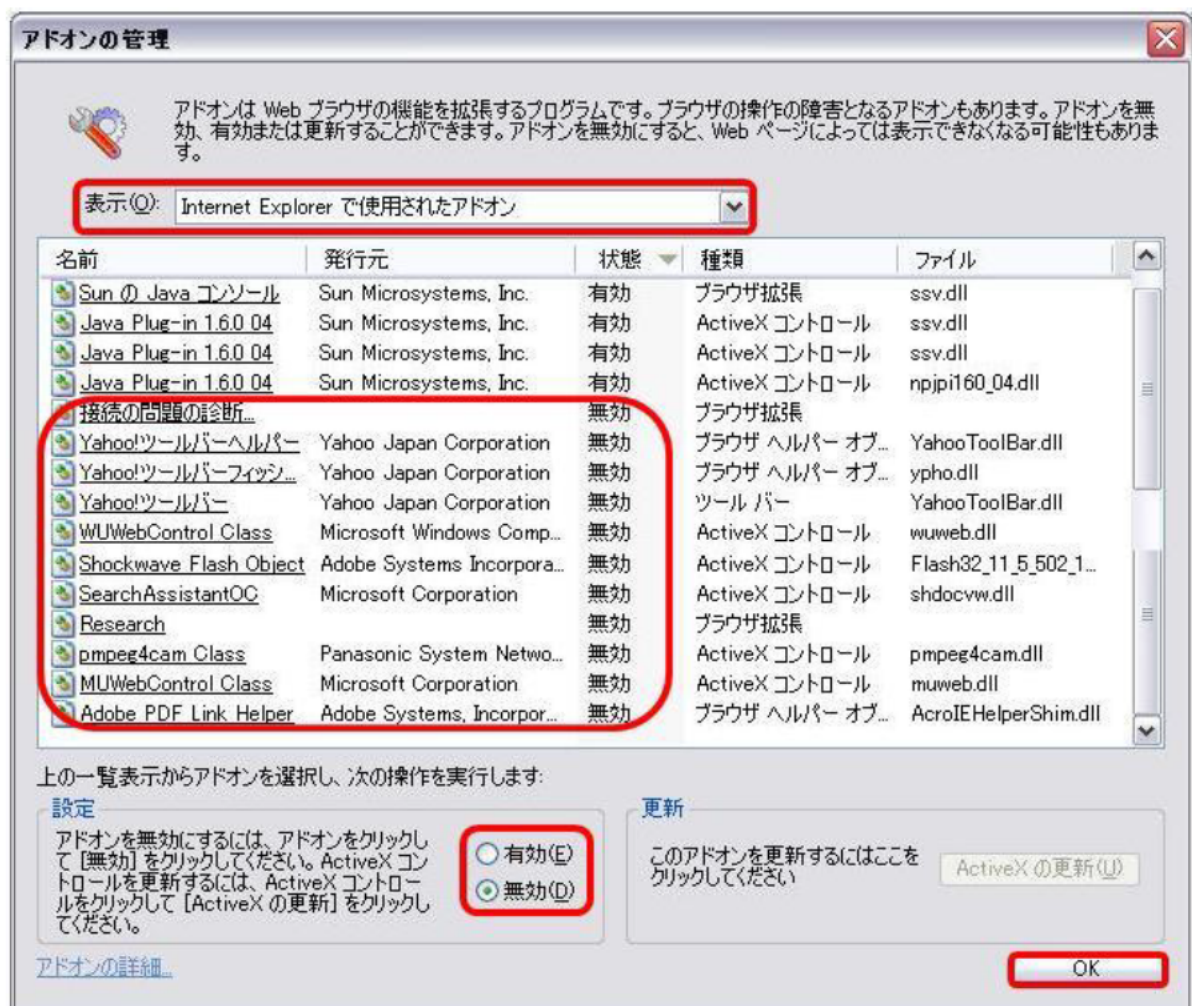
4. アドオンの無効化

①Internet Explorerを起動し、【ツール】-【アドオンの管理】-【アドオンの有効化または無効化】を選択し左クリックします。



②『アドオンの管理』ウィンドウが開きます。『表示』にて【Internet Explorerで使用されたアドオン】を選択し、表示された一覧リストの中から『名前』に『Java』が含まれているもの以外全てを【無効】にして下さい。

例) Java Plug-in ***
SunのJavaコンソール など



- ③ 設定完了後、【OK】を左クリックしInternet Explorerを一度終了します。
- ④ Internet Explorerを再起動し、改めて動作確認を行います。
- ⑤ 不具合が解消した場合、【無効】とした項目の中に影響を及ぼしていたものがあつた事になります。項目を絞り込む為、【無効】とした項目を1つずつ【有効】に戻し動作確認を行います。不具合が再発した場合、【有効】とした項目が原因という事になりますので、その項目は【無効】にしてご使用ください。

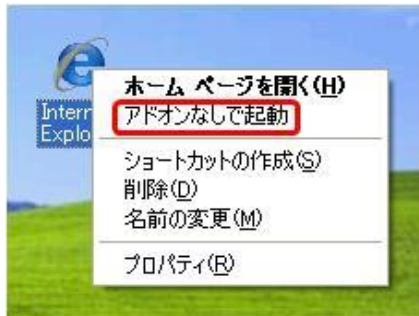
※設定変更時はInternet Explorerを再起動する必要があります。

※特定できた原因がセキュリティソフトだった場合、三重県公共事業電子入札システムのポップアップブロックの無効化、JAVAスクリプトの有効化、ファイヤーウォール、LDAPプロトコルの許可、ツールバーの非表示などの例外設定が必要です。詳細はセキュリティソフト会社に「三重県電子入札システム(工事)」が利用可能になる例外設定の方法についてお訊ね下さい。

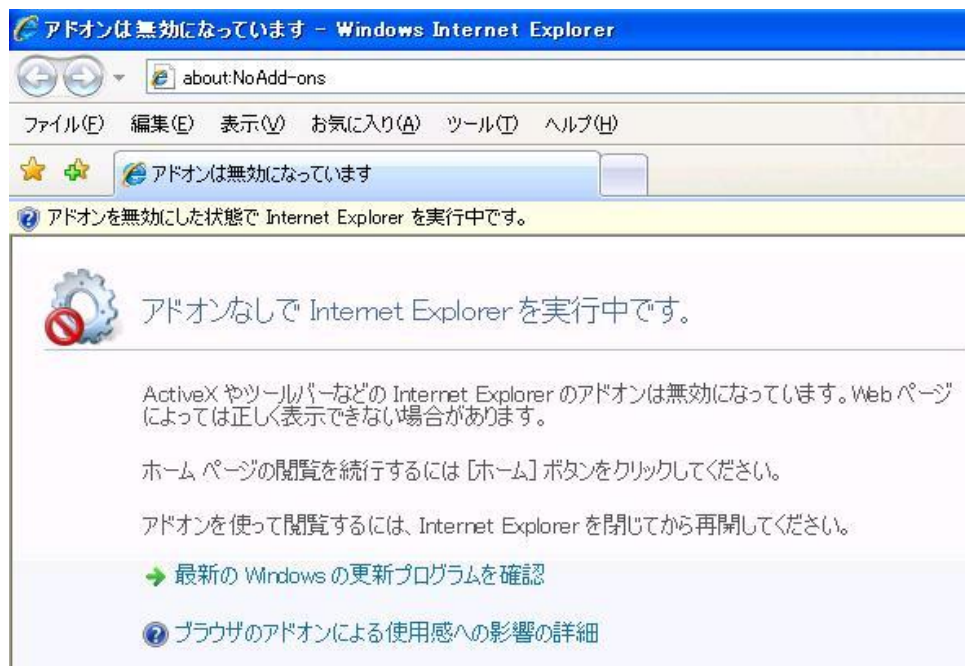
5. Internet Explorer(アドオン無し)で起動

アドオンを全て無効の状態ですべてのプログラムでInternet Explorerを起動する方法になります。JAVAも無効になるため、電子入札システムの利用はできませんが、Internet Explorerが正常に動作するかの確認ができます。

- ①【スタート】 - 【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)】を選択し左クリックします。
 ※デスクトップのInternet Explorerアイコン(ショートカットでないもの)を右クリックし、【アドオンなしで起動】を選択して左クリックしても同様です。



- ②以下の画面が開きますので、『お気に入り』などから電子入札システム入口のリンク(【工事】・【委託】)をクリックしてください。



③以下の画面が開きましたら、Internet Explorerは正常動作している事になります。この場合、アドオン(拡張機能)が影響していた可能性が高いと考えられます。手順『4.アドオンの無効』にて、原因特定をしてください。



以上