

Internet Explorer 10 不具合対応手順書

I. 現象

Internet Explorer起動時または電子入札(工事)・電子入札(委託)のボタン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、上記の画面が表示されます。
【プログラムの終了】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。

※この手順書内の画像はWindows 7 + Internet Explorer 10 + JAVA7 Update15 の組み合わせです。

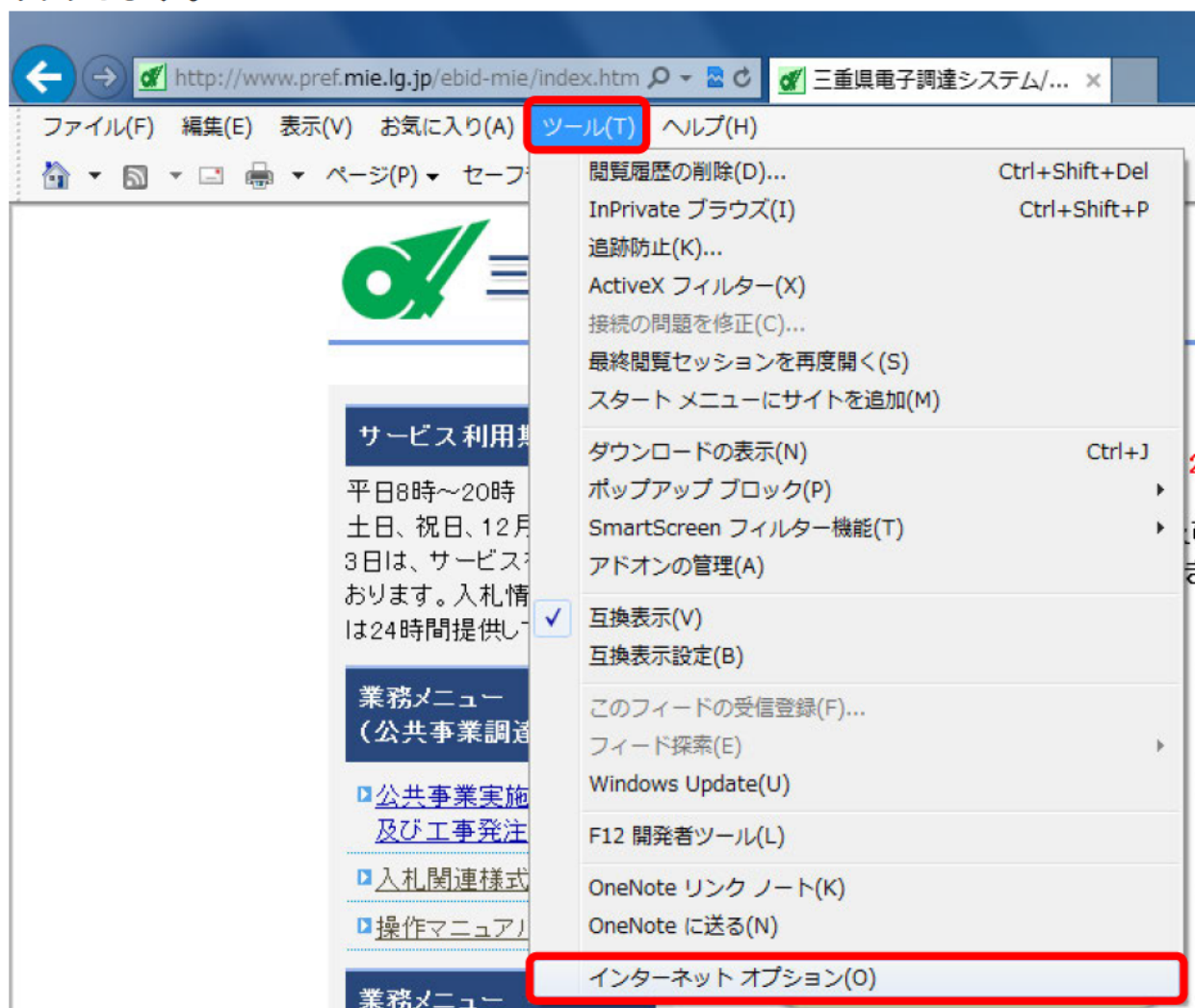
II. 回避方法

1. ツールバー非表示

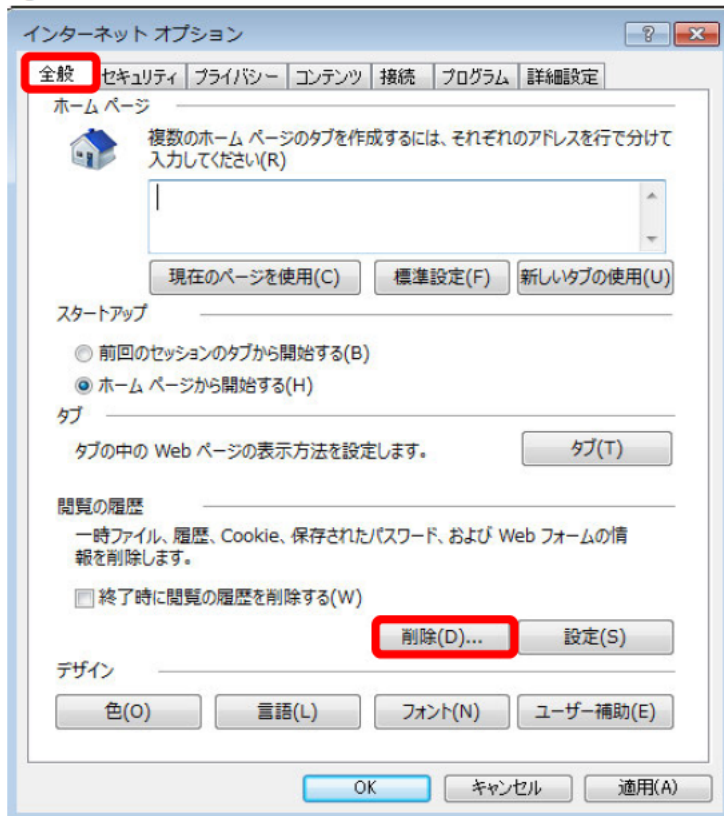
①『Internet Explorer設定手順書』の事前確認を行ったあと、『1.ツールバーの非表示』を参照してください。

2. インターネット一時ファイルの削除

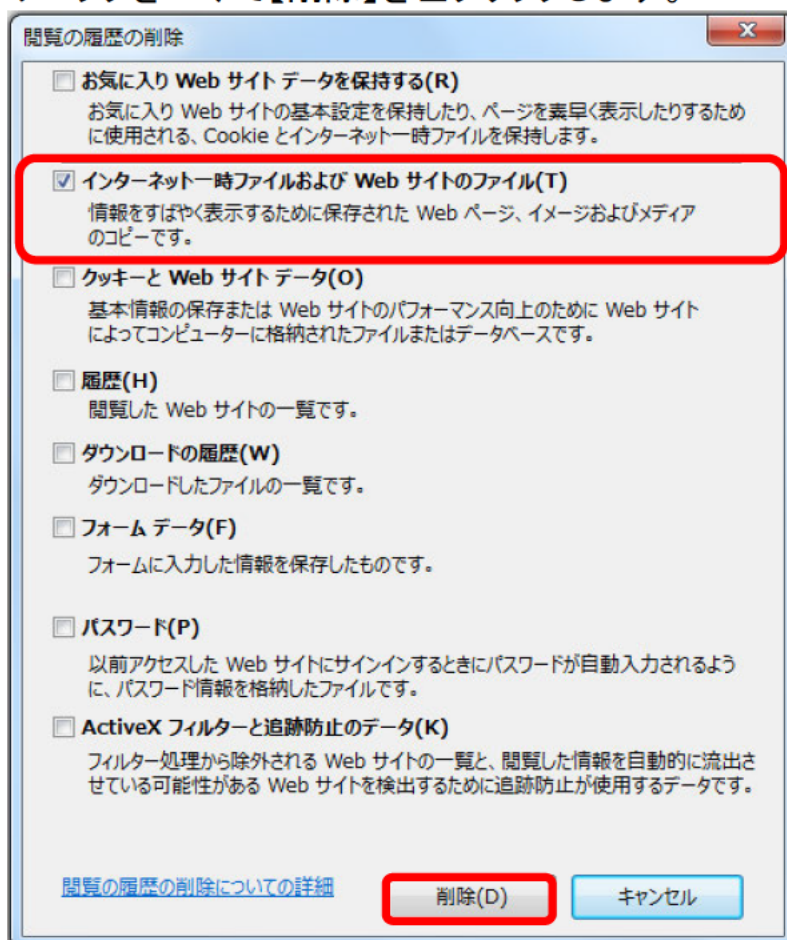
①Internet Explorerを起動し、【ツール】-【インターネットオプション】を選択し左クリックします。



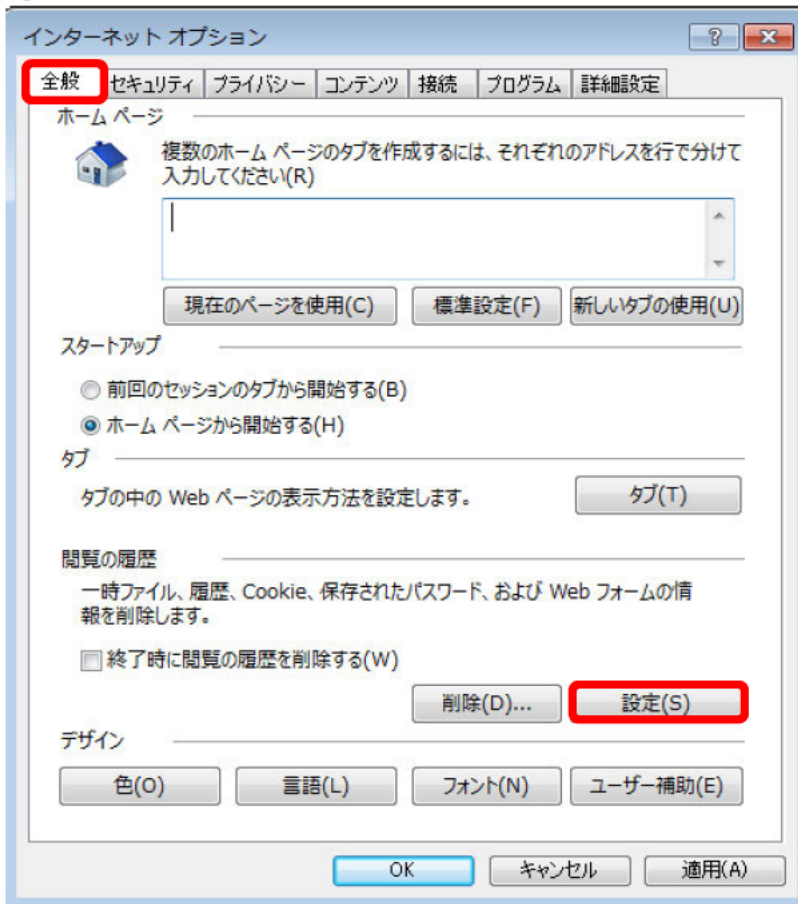
②【全般】-【削除】を左クリックします。



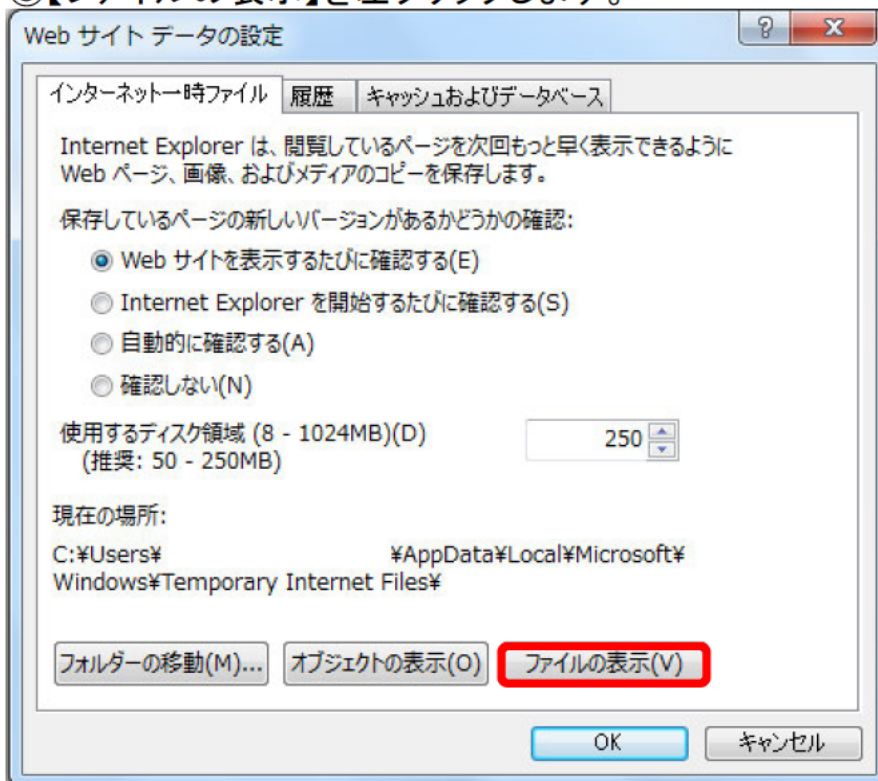
③『インターネット一時ファイルおよびWebサイトのファイル』にのみチェックをつけて【削除】を左クリックします。



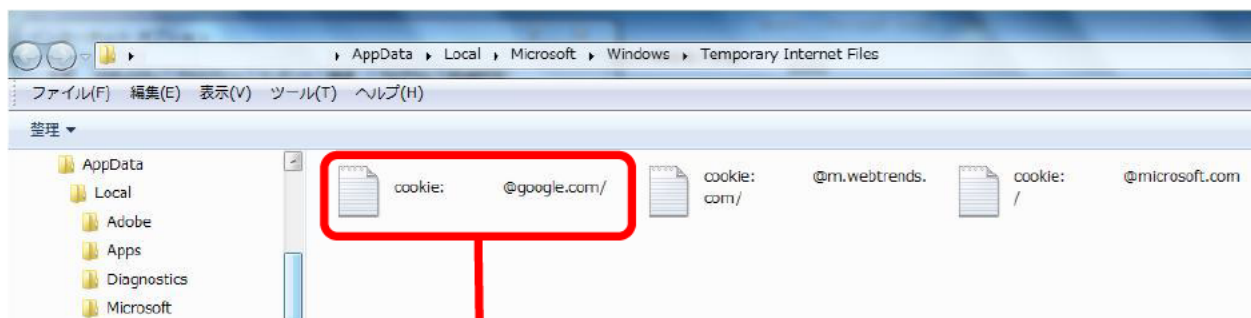
④【全般】-【設定】を左クリックします。



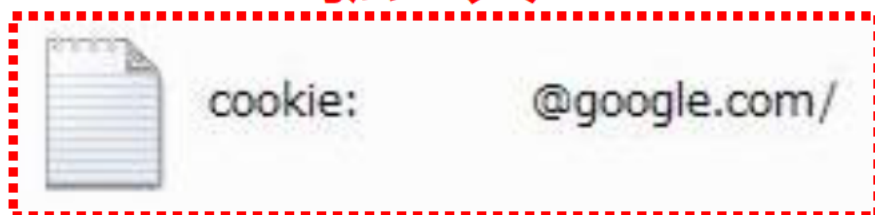
⑤【ファイルの表示】を左クリックします。



- 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。

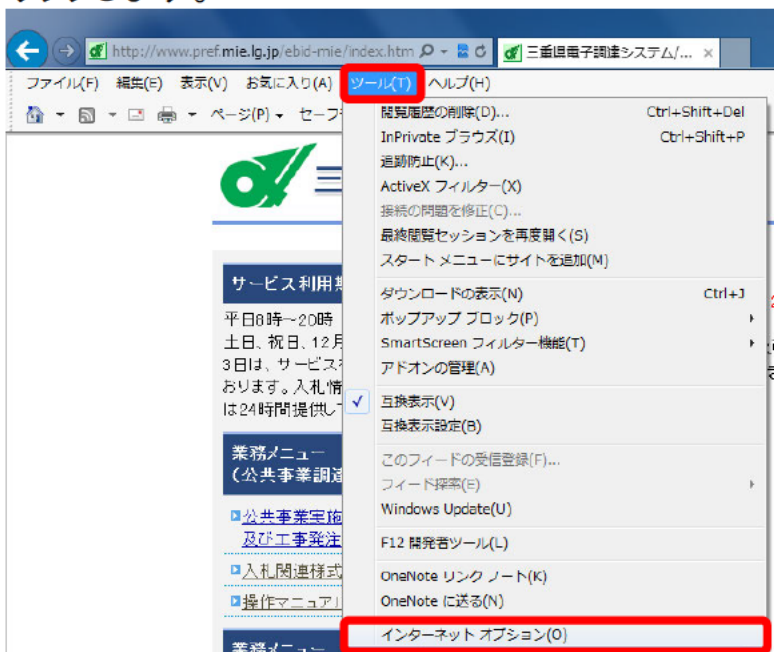


拡大

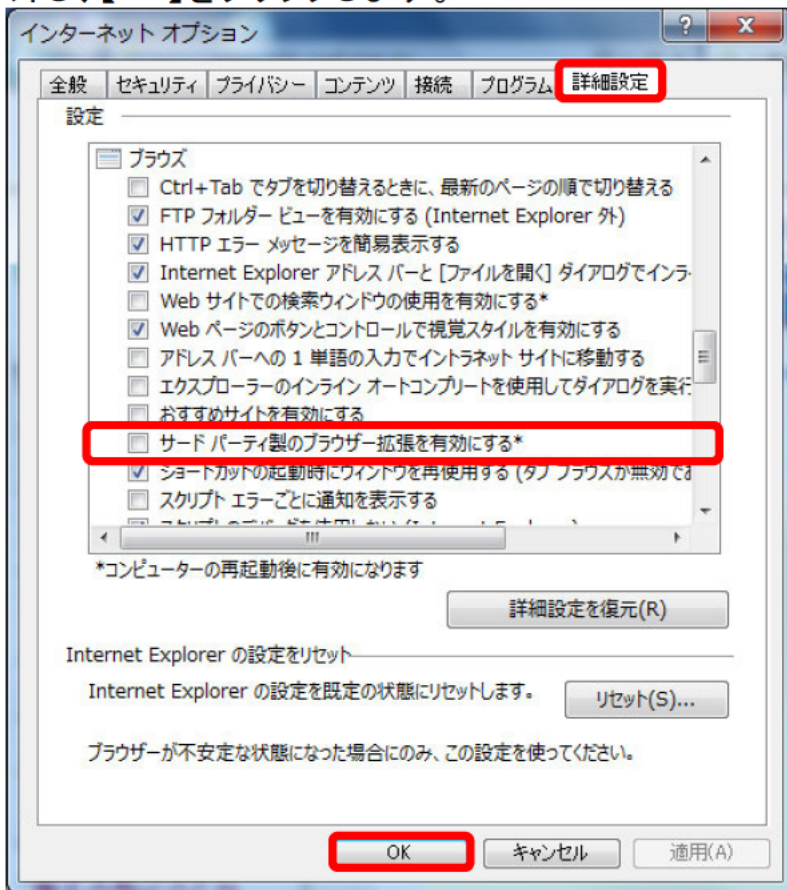


3. サードパーティ製のブラウザ拡張の無効化

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。



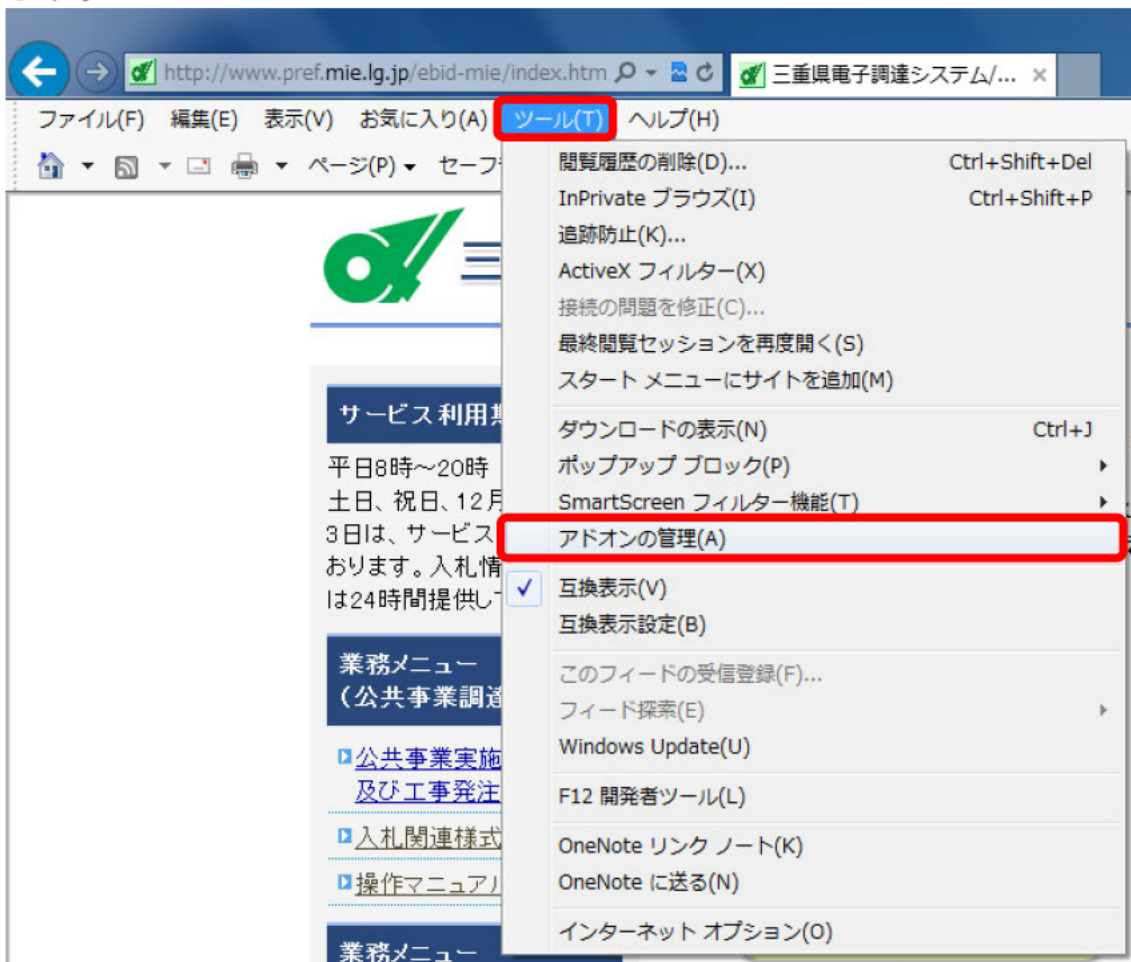
②【詳細設定】-【サードパーティ製のブラウザ拡張を有効にする*】のチェックを外し、【OK】をクリックします。



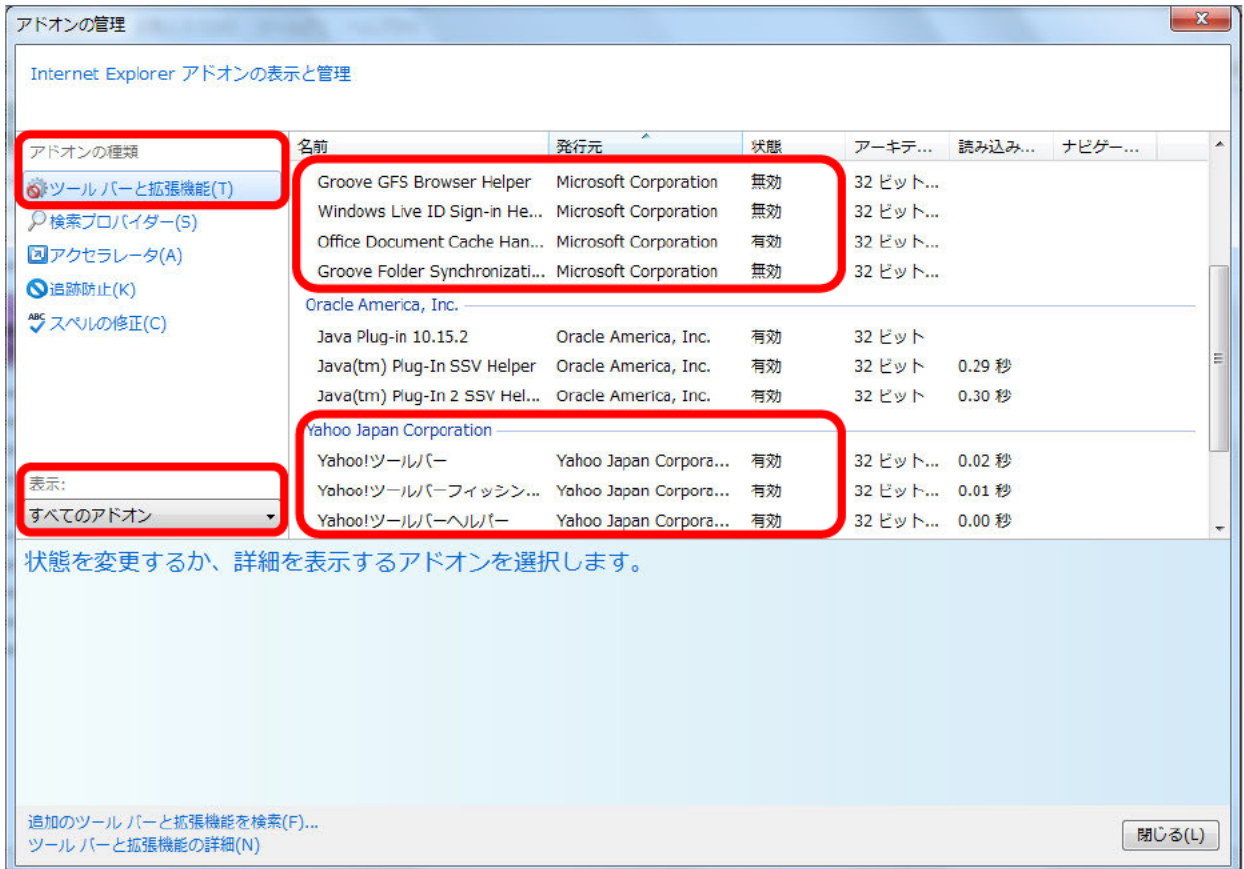
③ パソコンを再起動し、改めて動作確認を行います。
※設定変更時はパソコンを再起動する必要があります。

4. アドオンの無効化

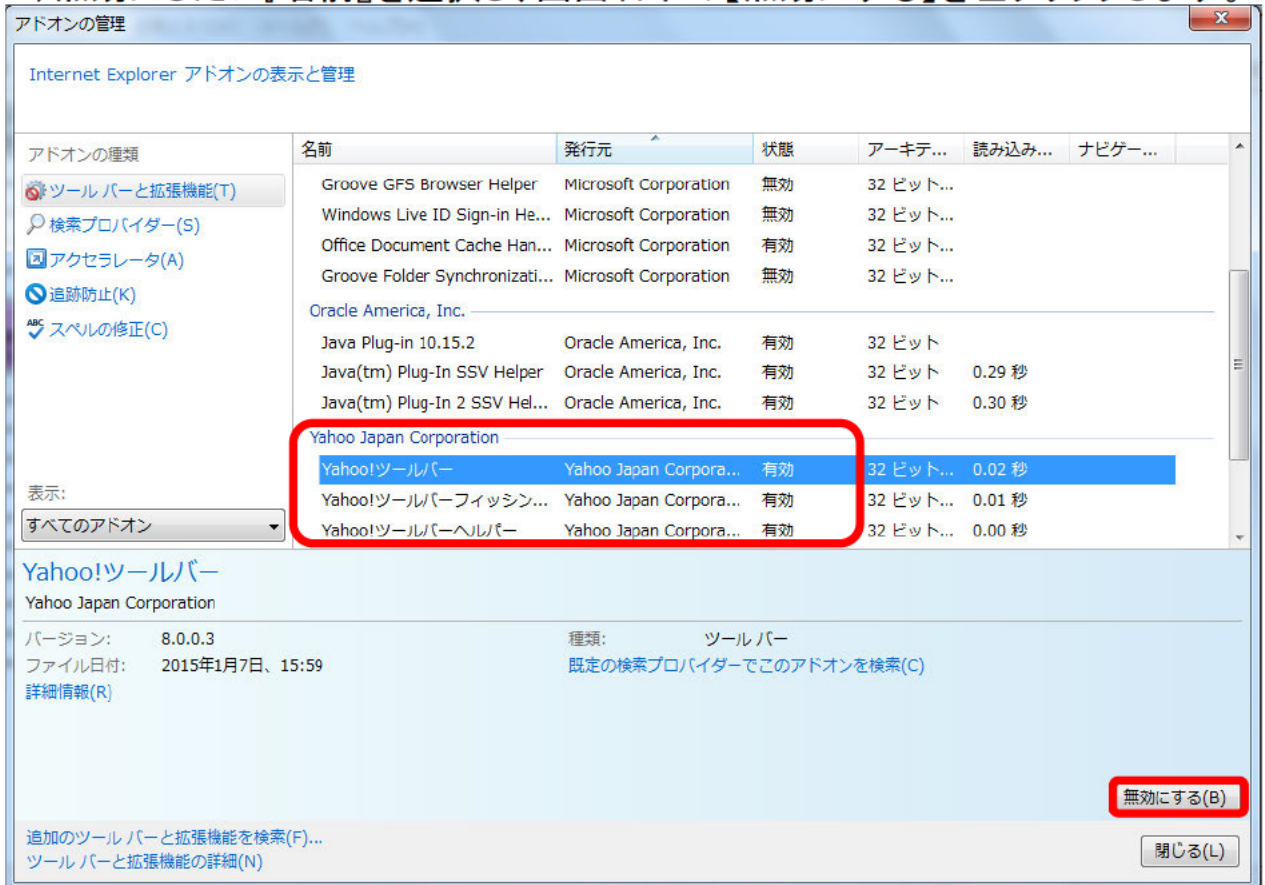
① Internet Explorerを起動し、【ツール】-【アドオンの管理】を選択し左クリックします。



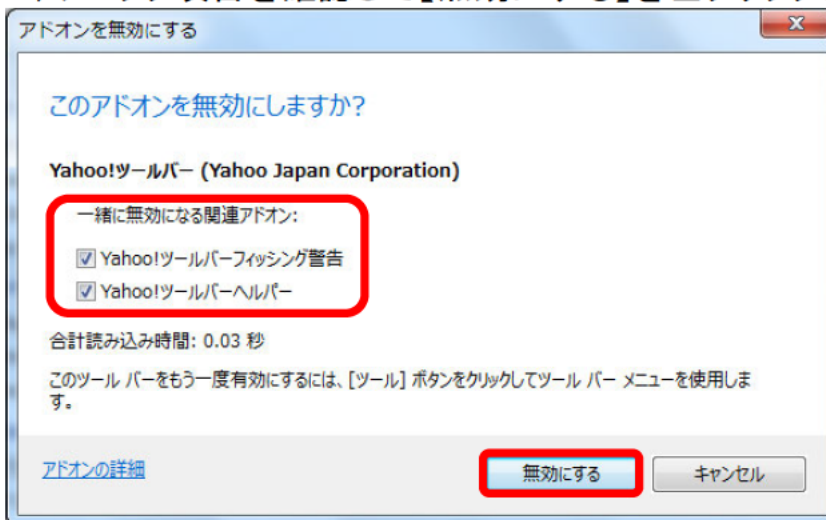
②『アドオンの管理』ウィンドウが開きます。(1)『アドオンの種類』にて【ツールバーと拡張機能】を選択し、(2)『表示』にて【すべてのアドオン】を選択します。表示された一覧リストの中から『名前』に『Java』が含まれているもの以外全てを【無効】にして下さい。



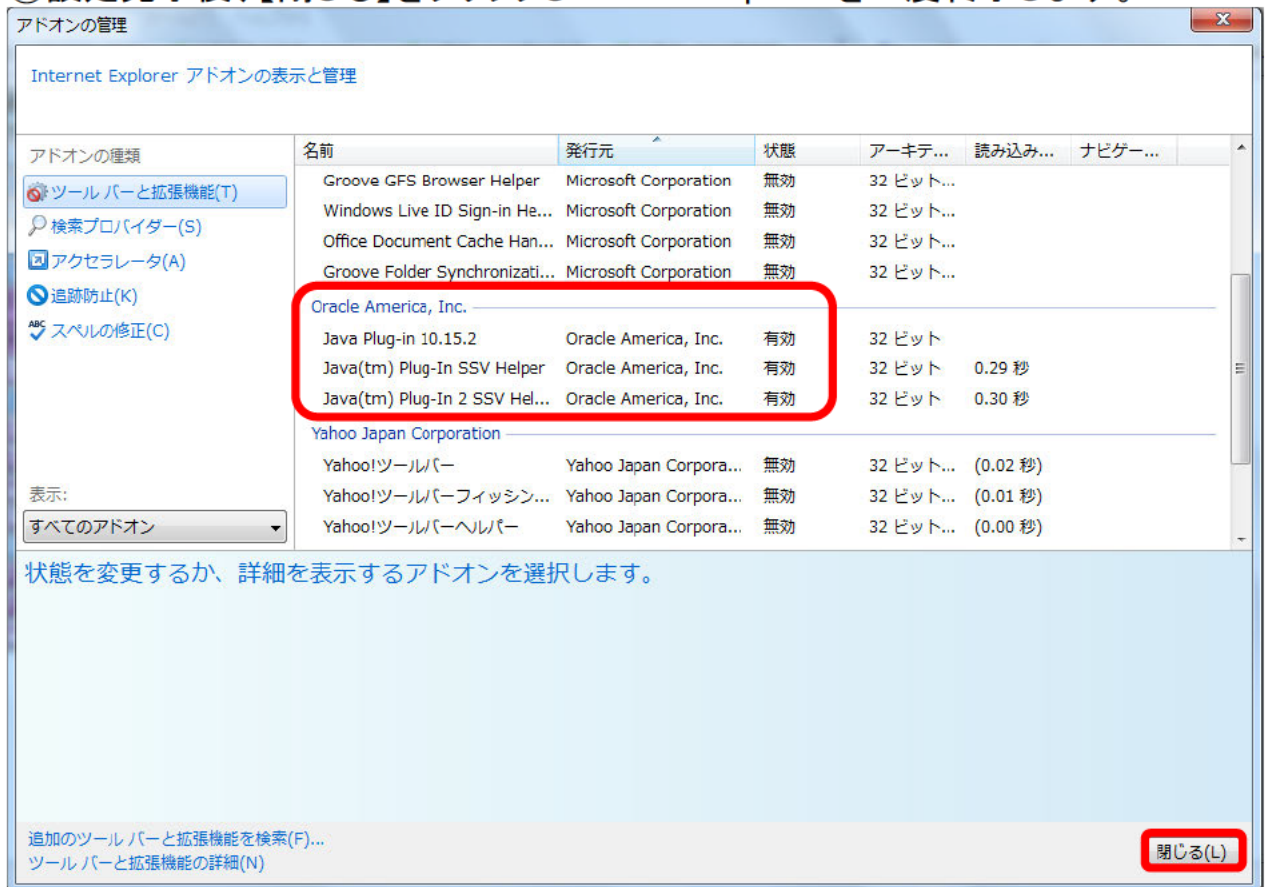
1) 無効にしたい『名前』を選択し、画面右下の【無効にする】を左クリックします。



2) チェック項目を確認して【無効にする】を左クリックします。



③設定完了後、【閉じる】をクリックし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。

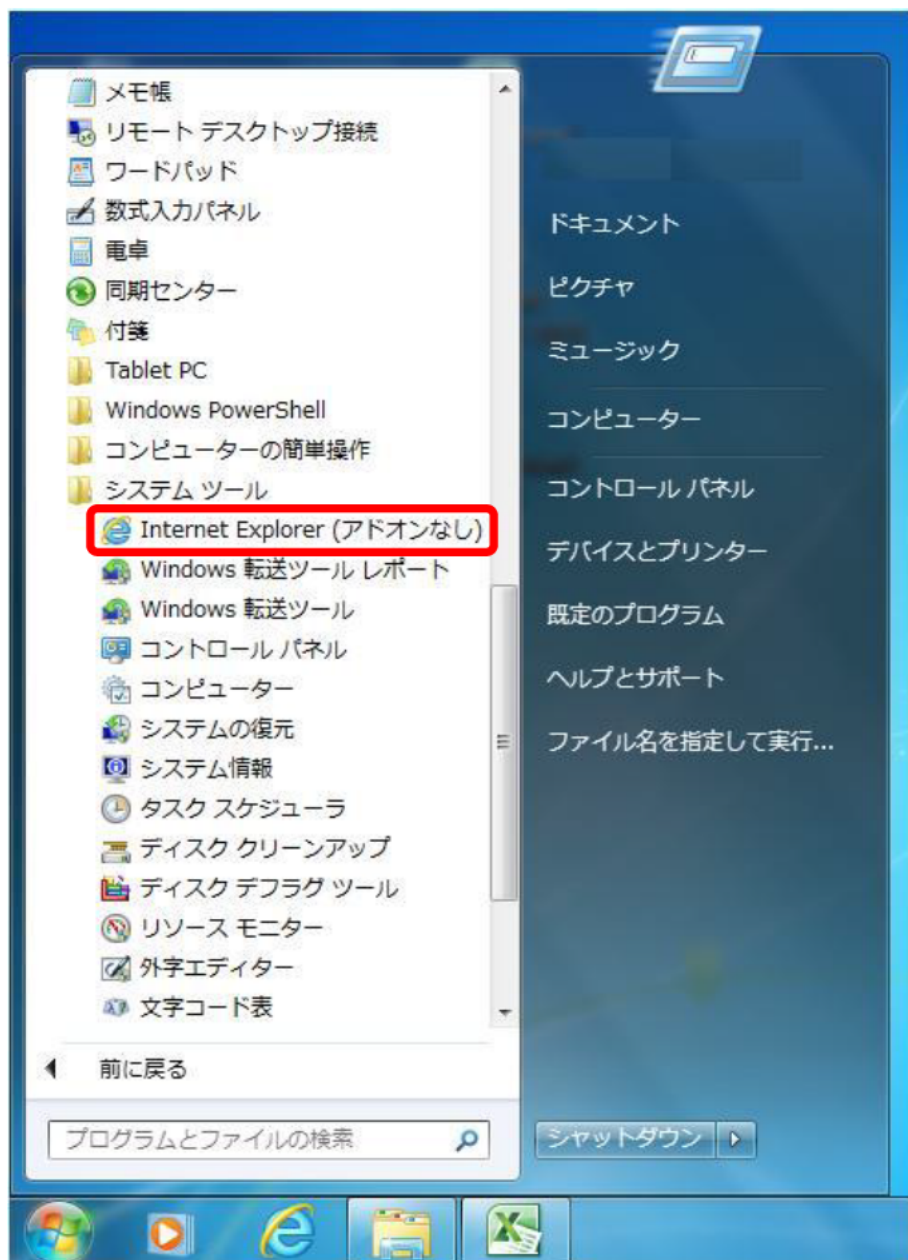
※設定変更時はInternet Explorerを再起動する必要があります。

※特定できた原因がセキュリティソフトだった場合、三重県電子調達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「三重県電子調達システム」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は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。

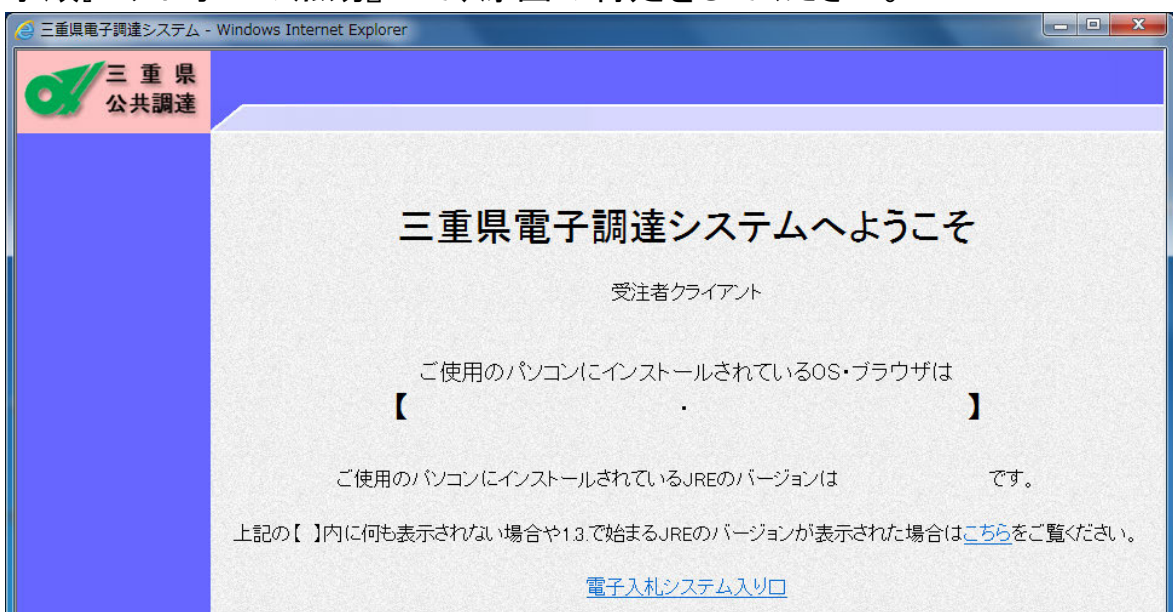
- ①【スタート】 - 【すべてのプログラム】 - 【アクセサリ】 - 【システムツール】 - 【Internet Explorer(アドオンなし)】を選択し左クリックします。



②以下の画面が開きますので、『お気に入り』などから三重県電子調達システムのホームページを開き、電子入札(工事)・電子入札(委託)のボタン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、原因の特定をしてください。



以上