

インターネットバンキングリニューアル後のQ & A（その他）

画面操作関連

事 象	確認事項	原因・対処方法
操作ボタンを押下後、異常終了画面（BER020）が表示される。	①JavaScript が ON になっているか？ ※ ログイン画面でエラーメッセージ「JavaScript を有効にしてください。」が出力している場合。	<原因> AnserParaSQL では JavaScript の利用を前提としており、JavaScript を利用しない設定の場合に正しく機能しない。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「セキュリティ」タブ→「レベルのカスタマイズ (C)」を選択し、「スクリプト」の設定にある「アクティブスクリプト」項目にて「有効にする」を選択する。
	②「HP SimplePass PE 2011」がインストールされていないか？	<原因> 使用 PC が HP 社製の場合、IE に組み込まれているアドオンが原因となっている。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「アドオンの管理 (A)」を選択し、「アドオンと表示の管理」の中に「TrueSuite Website Log On」※がある場合、アドオンを無効にする。 ※「HP SimplePass PE 2011」のインストール時に自動設定されるプログラム
	③長時間操作を行わずタイムアウトしていないか？	<原因> 長時間操作せずにセッション切れとなった後に操作をした場合にも表示される。 <対処> 再度ログインを実施する。
操作ボタンを押下後、IE がフリーズする。	Skype がインストールされていないか？	<原因> Skype プログラムによる不具合。 <対処> Skype のアドオンを無効にすることでも解消します。 IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「アドオンの管理 (A)」→「アドオンの有効化または無効化 (E)」を選択し、「Skype Click to Call」および「Skype Browser Helper」のアドオンを無効にする。
操作ボタンを押下後の画面遷移が遅い。(10 秒以上かかる)	①ネットワークの通信速度は十分か？	<原因> ネットワーク環境が ISDN(64Kbps)など、ブロードバンドではない環境で利用する場合は画面表示が遅く感じることがあります。また、ネットワークが一時的に高負荷になっているために画面表示が遅くなることがあります。 <対処> ネットワークの利用状況をご利用のプロバイダに確認下さい。
	②ネットワークの自動検出が有効となっているか？	<原因> インターネット通信時にネットワーク設定の検出に時間を要している。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「接続」タブの「LAN の設定 (L)」にて、自動構成の「設定を自動的に検出する (A)」のチェックを外す。

画面表示関連

事 象	確認事項	原因・対処方法
TOP ページなどのメニューが表示されない、またはレイアウトが崩れる。	①ブラウザのユーザ補助の書式設定を設定していないか？	<原因> ユーザ補助 (E) 設定の、「Web ページで指定された色を使用しない」、「Web ページで指定されたフォントスタイルを使用しない」、「Web ページで指定されたフォントサイズを使用しない」にチェックが入っている。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「全般」タブの「ユーザ補助 (E)」にて、これらのチェックを外す。
	②互換表示を設定して改善していないか？	<原因> IE8 以降のバージョンにおいては、IE とインターネットバンキング WEB サイトとの互換性に不具合が発生している。 <対処> 対処方法①：アドレスバーの横に「互換表示」のボタンが表示されている場合、ボタンをクリックする。 対処方法②：「互換表示」が表示されていない場合、下記の手順で互換表示の管理設定で当該画面の登録をする。 IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「互換表示設定」→「追加」をクリック。
	③デスクトップテーマが「ハイコントラスト」になっていないか？	<原因> 使用 PC が Windows7 の場合、デスクトップテーマが「ハイコントラスト」の場合にメニューが表示されなくなることがある。 <対処> デスクトップで右クリック→「個人設定」を選択し、デスクトップテーマを「ハイコンストラクト」以外 (Windows7 ベーシック、Windows7 クラシックなど) に変更する。
画面上に不要な縦線が表示される。	Safari のバージョンが 6.0 でないか？	<原因> Safari6.0 の不具合。 <対処> Safari のバージョンを 6.0.3 以上にアップデートする。
ポップアップ画面が上手く表示されない。(カレンダー／ソフトウェアキーボード)	①ご利用中のセキュリティソフトによりポップアップ画面が抑止されていないか？	<原因> セキュリティソフトによっては広告防止のためポップアップ画面を抑止する機能を有しており、AnserParaSOL のポップアップ画面を誤検知している。 <対処> セキュリティソフトのポップアップ画面抑止の設定を確認いただき、設定を解除する。
	②ページの拡大率に変更されていないか？	<原因> IE の機能によるページの拡大・縮小を行うことでポップアップのウインドウサイズから文字がはみ出してしまうことがある。 <対処> IE のウインドウ右上にある拡大率を 100% (標準) に設定する。
画面の文言が文字化けして読めない。	文字コードが Shift_JIS ではない指定となっているか？	<原因> AnserParaSOL は文字コードとして Shift_JIS を利用していますが、ブラウザの文字コードが Shift_JIS でないものを指定した場合、文字化けを起こす可能性がある。 <対処> IE の場合、「表示 (V)」→「エンコード (D)」で「日本語 (自動選択)」を選択する。

ブラウザ関連

事 象	確認事項	原因・対処方法
画面が正しく表示されない、または画面が遷移しない等、1 ページ目に記載のない事象が発生した場合、ブラウザ、セキュリティソフトの設定を見直して、事象が再発するかどうかをご確認ください。	OS・ブラウザが動作確認対象のものか？	<原因> 使用 OS・ブラウザが動作確認対象外のものである。 <対処> OS・ブラウザが以下の HP に記載されている動作確認のとれている OS・ブラウザであるかご確認ください。 「どこでもバンクサイト」 http://www.dokodemobank.ne.jp/asp/browser1.asp
	キャッシュをクリアする方法について	<原因> IE のキャッシュによる事象。 <対処> IE のキャッシュをクリアすることで解消される事例があります。 IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「全般」タブの閲覧の履歴「削除 (D)」ボタンをクリックする。 その後、閲覧の履歴「設定 (S)」ボタンをクリックする。 「保存しているページの新しいバージョンの確認」の詳細項目が「Web サイトを表示するたびに確認する」となっていることを確認し、異なる項目が選択されている場合は「Web サイトを表示するたびに確認する」へと変更する。
	セキュリティレベルを初期化する方法について	<原因> 既存 IE のセキュリティレベル設定による事象。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「セキュリティ」タブの「セキュリティ設定のゾーンで選択」で「インターネット」を選択し、「そのゾーンのセキュリティレベル」で「既存のレベル」にする。
	プライバシーレベルを初期化する方法について	<原因> 既存 IE のプライバシーレベル設定による事象。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「プライバシー」タブの「設定」を「既定」にする。
	詳細設定を初期化する方法について	<原因> 既存 IE の詳細設定による事象。 <対処> IE の上部にあるメニューバーより「ツール (T) (または右上の歯車)」→「インターネットオプション (O)」→「詳細設定」タブの「詳細設定を元に戻す」または「詳細設定を復元」を選択し、適用する。

※！ 上記、設定変更後、PC 再起動をした後にリトライいただくことをおすすめします。

※！ 上記、設定については利用顧客のポリシーにより設定の変更が難しい場合もございますので、可能な範囲でお試しく下さい。

セキュリティソフト関連

事 象	確認事項	原因・対処方法
画面が正しく表示されない、または画面が遷移しない等、1ページ目に記載のない事象が発生した場合、ブラウザ、セキュリティソフトの設定を見直して、事象が再発するかどうかをご確認ください。	ESET セキュリティ製品を使用しているか？	<原因> ESET セキュリティ製品にて特定のホームページが閲覧できないことがある。 <対処> ESET セキュリティ製品の設定にて Web ブラウザの除外設定を実施いただきますようお願いいたします。詳細は下記を確認してください。 「キャノン IT ソリューションズ問合せサイト」 http://www.canon-its.jp/supp/notify20100212.1.html
	Kaspersky（カスペルスキー）セキュリティ製品を使用しているか？	<原因> Kaspersky セキュリティ製品にて Web サイト閲覧に関する不具合がある。 <対処> IE の設定で信頼済みサイトに AnserParaSQL のサイトを登録する。 ログイン画面を表示した状態で「ツール（T）（または右上の歯車）」→「インターネットオプション（O）」→「セキュリティ」タブの「セキュリティ設定のゾーン選択」にて「信頼済みサイト」を選択し、「サイト」ボタンを押下する。続いて「追加」ボタンを押下することで信頼済みサイトに追加される。
	FortiGate セキュリティ製品を使用しているか？	<原因> FortiGate セキュリティ製品にて Web サイト閲覧に関する不具合がある。 <対処> セキュリティ製品上の何らかの設定を見直すことで解決したという事例があるので、FortiGate の管理者へ問い合わせください。

※！ 上記、設定変更後、PC 再起動をした後にリトライいただくことをおすすめします。

※！ 上記、設定については利用顧客のポリシーにより設定の変更が難しい場合もございますので、可能な範囲でお試しく下さい。