

8.システムが正常に動作しない場合

システムが正常に動作しない場合は、「3. 動作環境について」「4. Web ブラウザ・Java のバージョン確認」を参考にあらためて動作環境を確認いただき、問題ない場合は、以下の手順を行なってください。

1. キャッシュの設定とインターネット一時ファイルの削除

ブラウザでページを更新した際、最新の情報が表示されない場合や、動作異常が発生した場合、キャッシュ設定に問題がある可能性があります。以下の手順で設定内容を確認してください。

Step 1 Internet Explorer の「ツール(T)」-「インターネットオプション(O)」をクリックする

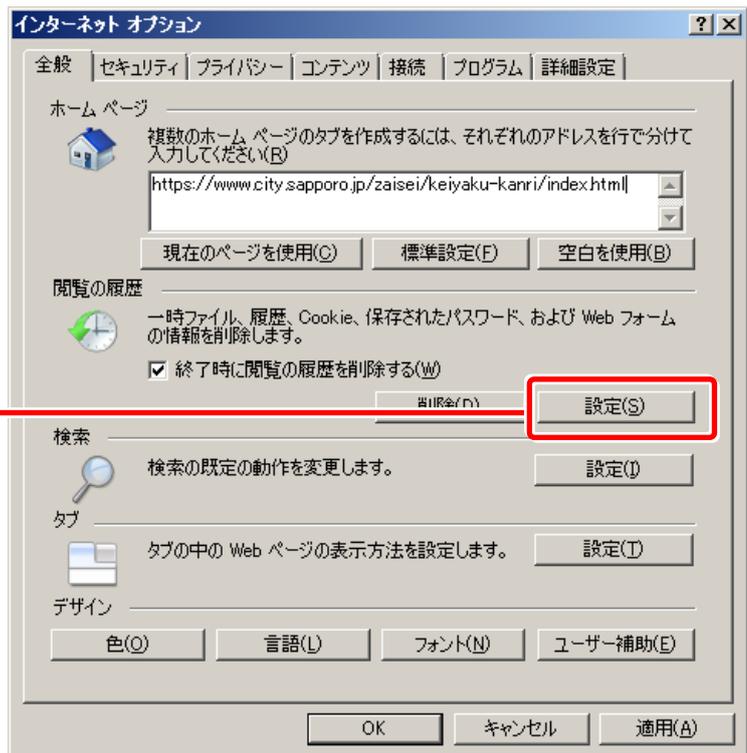
Step 2 「インターネットオプション」画面が表示される



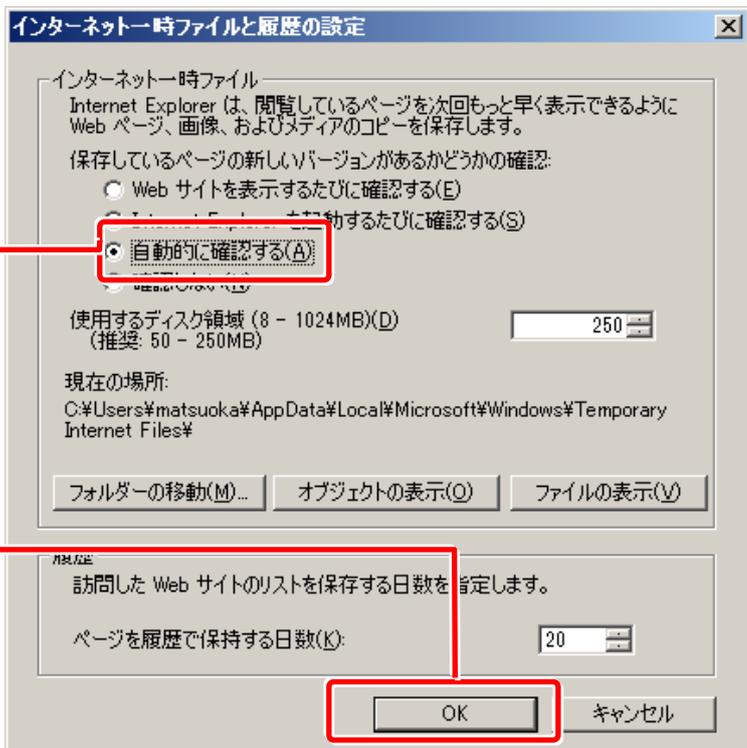
「キャッシュの設定」へ進みます



Step 1 [全般]タブ-[閲覧の履歴]-
[設定(S)]をクリックしてください。



Step 2 [自動的に確認する(A)]を
クリックしてください。



Step 3 [OK]をクリックしてください。

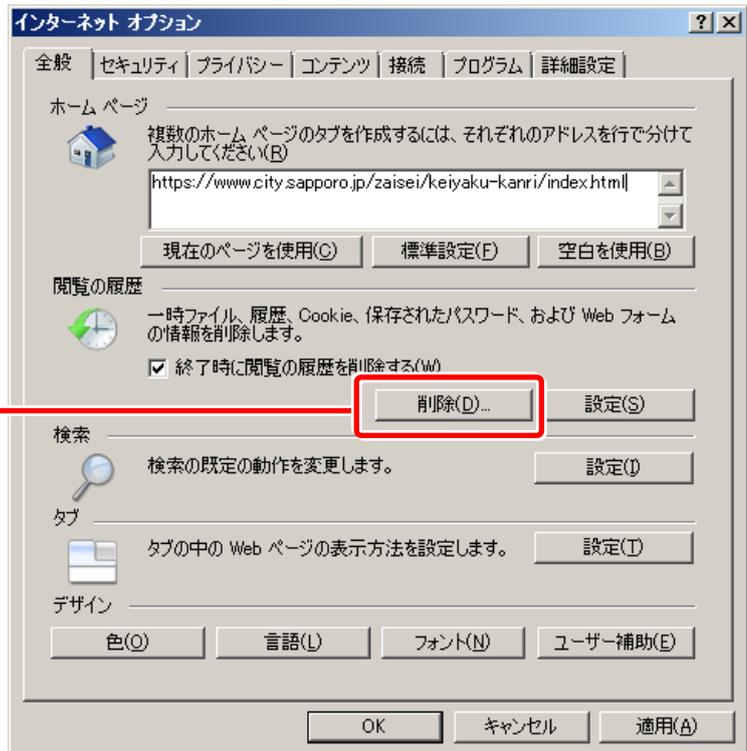


「インターネット一時ファイルの削除」
へ進みます

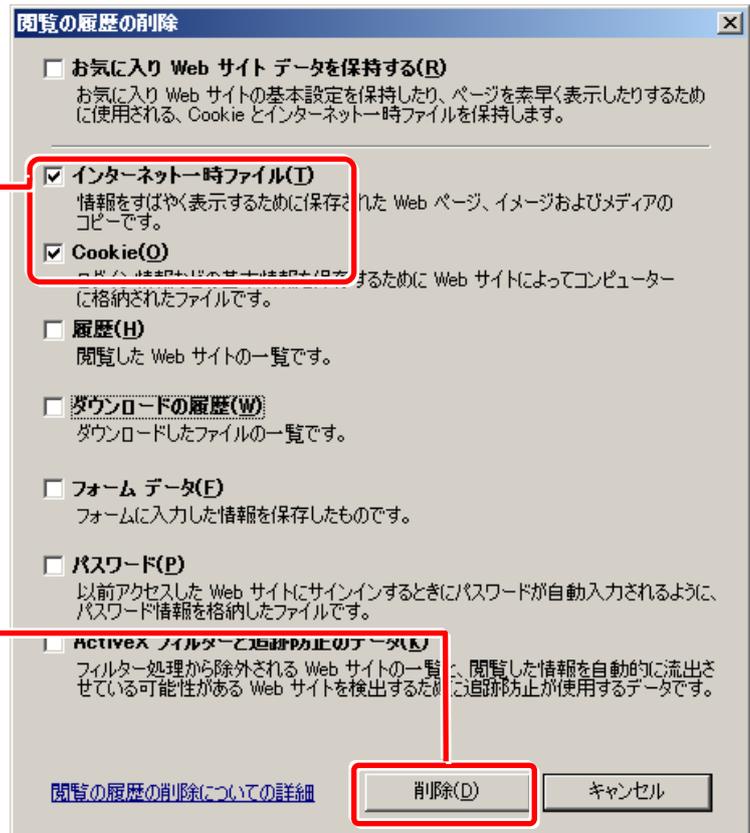
【 インターネット一時ファイルの削除 】

既に保存されているインターネット一時ファイル、Cookie を削除します。

Step 1 [全般]タブ-[閲覧の履歴]-[削除(D)]をクリックしてください。



Step 2 [インターネット一時ファイル(T)]と[Cookie(O)]にチェックを入れてください。



Step 3 [削除(D)]をクリックしてください。

2. JAVA のキャッシュクリア

具体的な手順は「[9. Java キャッシュクリア手順](#)」をご参照ください。

3. 大容量ファイル添付時に発生するエラー対応について

具体的な手順は「[10. 大容量ファイル添付時に発生するエラー対応について](#)」をご参照ください。

4. エラー「指定された添付資料が見つかりません。」の対応について

具体的な手順は「[11. エラー「指定された添付資料が見つかりません。」の対応について](#)」をご参照ください。

5. ブラウザの再起動

「キャッシュの設定とインターネット一時ファイル削除」、「JAVA のキャッシュクリア」の設定後、すべてのブラウザを閉じ再度ブラウザを起動してから操作してください。

6. 認証局への問合せ

「キャッシュの設定とインターネット一時ファイル削除」、「JAVA のキャッシュクリア」、「ブラウザの再起動」を行っても解決しない場合で IC カードご利用の方は、各認証局にお問合せください。