

販売会社殿 御中

2017年9月15日
(株)日立ケーイーシステムズ
情報・制御設計部

「Windows UpdateによるInternet Explorer 11起動不可」の対処方法

拝啓 毎度ご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

2017年9月13日に配信された「2017年9月のセキュリティ更新プログラム」を適用するとInternet Explorer 11（以下、IE11）で下記のような現象が発生することが報告されています。原因については、現在、日本マイクロソフト（株）に確認をしております。原因が判り次第、改めてご報告させていただきますが、本現象の対応策が判明するまでは、**Windows Updateの実施を控えて頂きますとともに以下の対処方法にて対処**をお願い申し上げます。

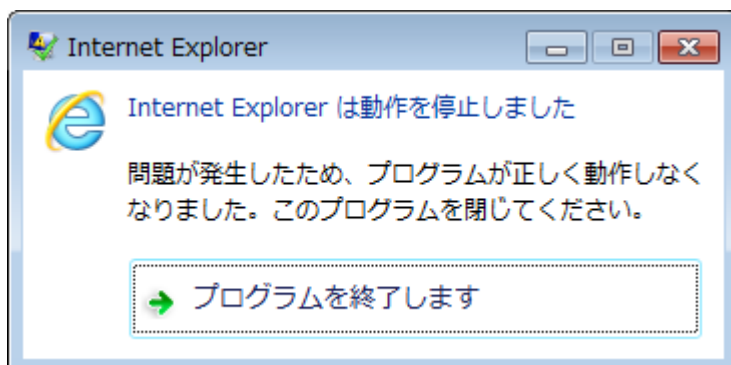
敬具

記

1. 現象

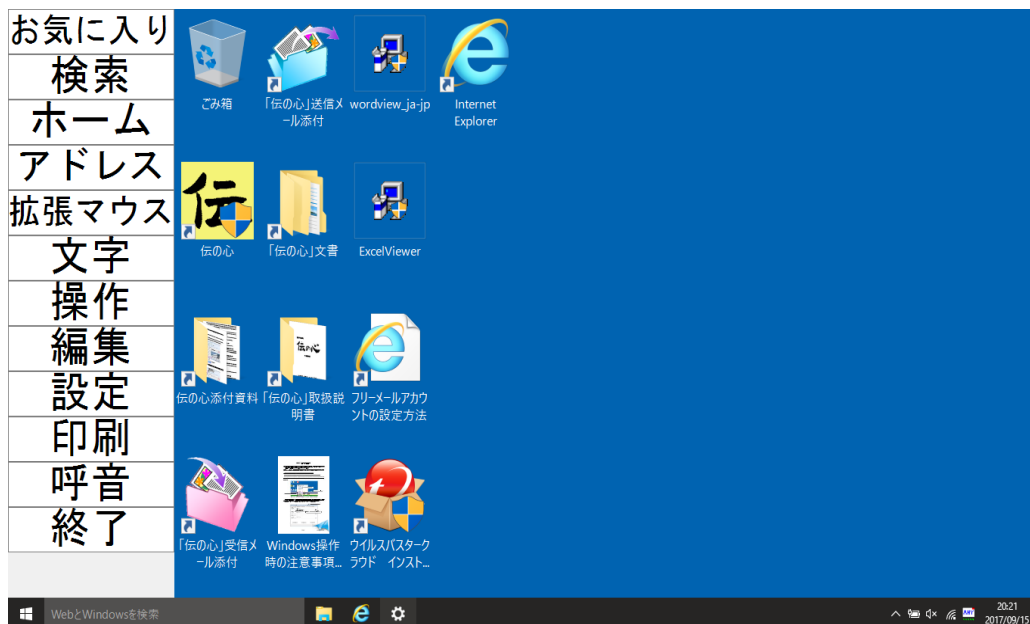
(1) Windows 7機の場合

「伝の心」のブラウザ操作を起動すると下記のようなメッセージが表示され、ブラウザ操作が動作しない場合があります（「伝の心」を介さず、IE11単体で起動した場合も同様に起動しません）。



(2) Windows 10機の場合

「伝の心」のブラウザ操作を起動すると「ブラウザ操作」のメニューだけが表示され IE11 の画面が表示されません。



2. 対象機種

本現象は Windows 7 機および Windows 10 機の全てが対象となります。

「伝の心」Ver.05-61 以降からは Windows Update の設定（更新プログラムを確認しない）が何らかの要因で変更されることがないように設定して出荷していますので、自動的に設定が変更されることはありません。手動にて、Windows Update を実行しない限りは実行されることはありません。

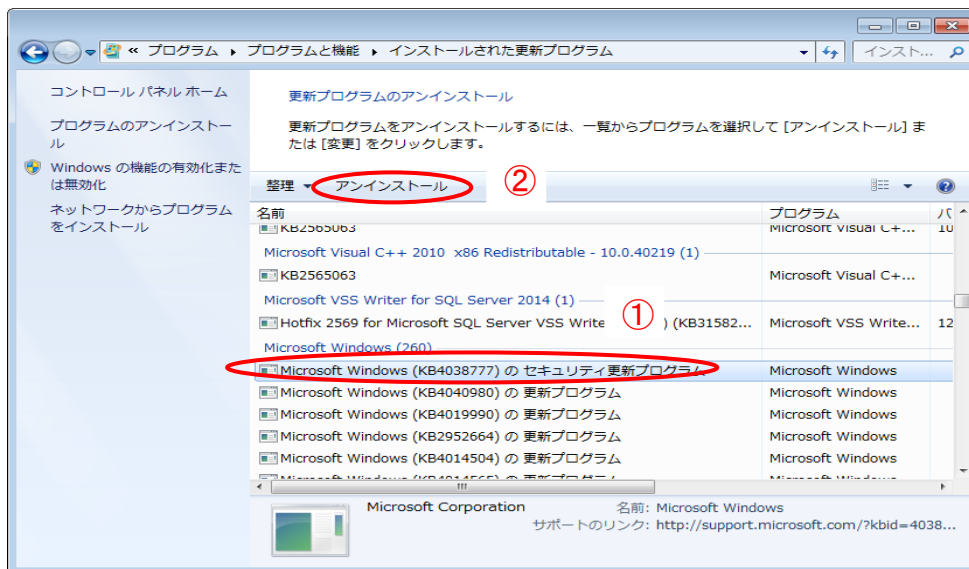
3. セキュリティ更新プログラムを適用してしまった場合の対処方法について

既に2017年9月13日に配信された更新プログラムを適用された場合には、発生要因の更新プログラムをアンインストールすることにより、IE11が起動することを確認しています。下記手順で更新されたプログラムのアンインストールをお願いします。なお、アンインストールには20分程度の時間を要します。

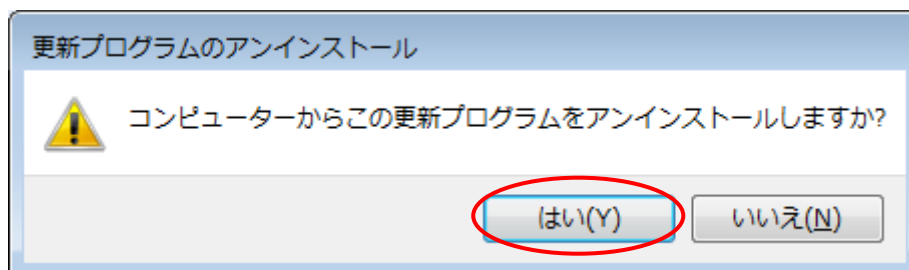
3. 1 Windows 7機の場合

(1) 「スタート」→「コントロールパネル」→「プログラムと機能」→「インストールされた更新プログラムを表示」で、インストールされた更新プログラムの画面を開きます。

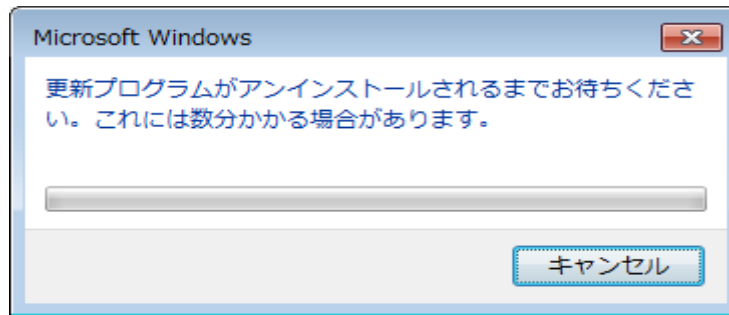
(2) 更新された「KB4038777」を選択後すると(①)、「アンインストール」が表示されますので、「アンインストール」(②)を選択します。



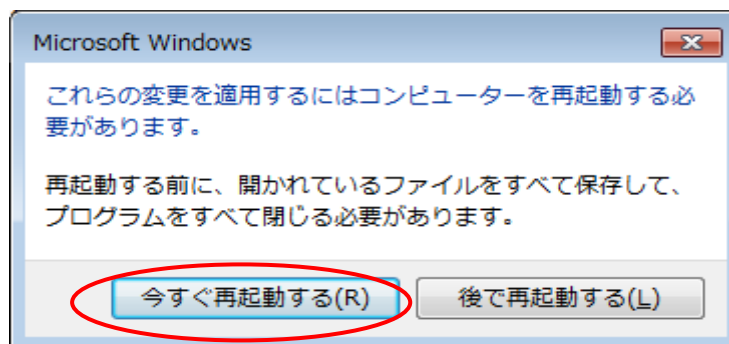
(3) はい を選択します。



(4) 下記画面が表示されますので、しばらく待ちます。



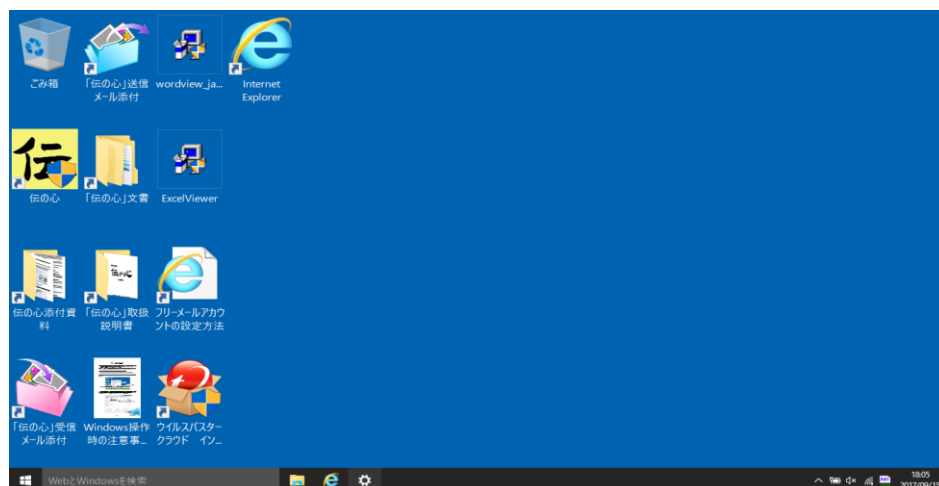
(5) **今すぐ再起動する** を選択し、コンピュータを再起動します。



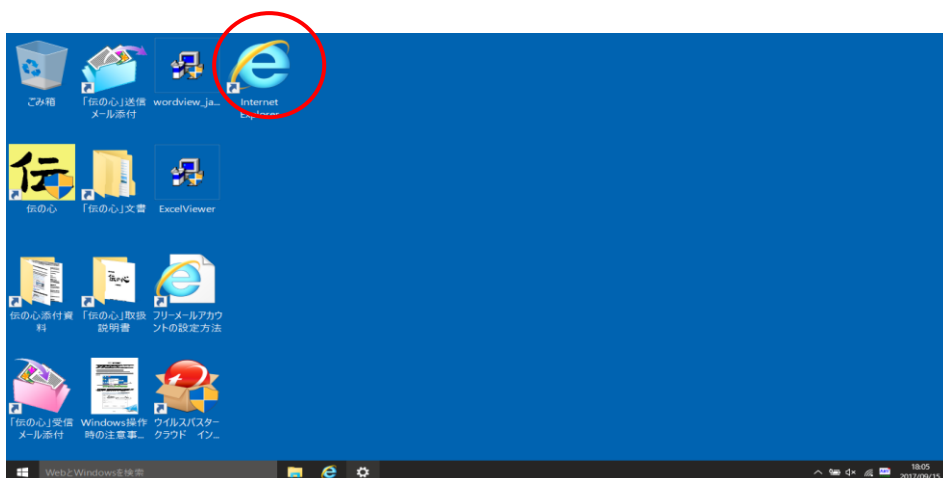
3. 2 Windows 10 機のシステムの場合

今回の更新で IE11 のタイトルバーに検索ボックスが追加されましたが、この追加された検索ボックスを非表示にすることにより、今回の現象が回避されることを確認しています。下記手順により、追加された検索ボックスを非表示にさせていただきますようお願い致します。

(1) 「伝の心」を終了し、デスクトップ画面を表示します。



(2) IE11 のデスクトップにアイコンをダブルクリックし、IE11 を起動します。



(3) 検索欄の上のタイトルバーを右クリックします。



- (4) 表示されたメニューの「別の行にタブを表示」のチェックボックスをクリックし、チェックボックスを外します。



- (5) 追加された検索ボックスが消えることを確認し、IE11を終了してください。



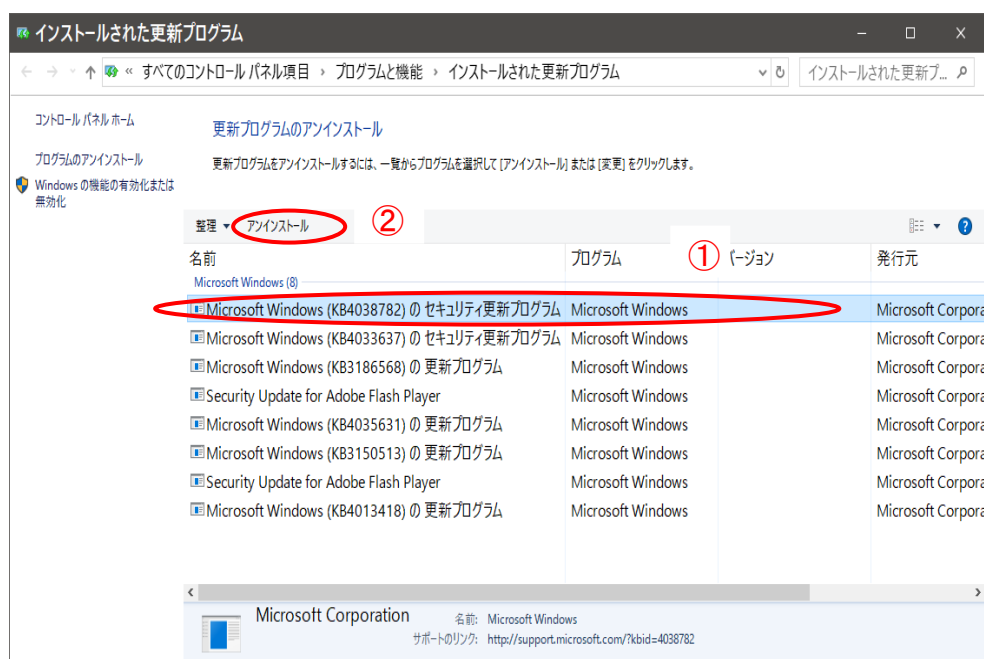
「伝の心」を起動し、「ブラウザ操作」で IE11 の画面が表示されることを確認してください。上記対処方法を行っても IE11 が起動しない場合は、次の手順で、今回の Windows Update で適用されたプログラムをアンインストールしてください。

Windows 10 の場合はバージョンにより削除する更新プログラムが異なります。

No.	Windows10 のバージョン	アンインストールする更新プログラム
1	1511	KB4038783
2	1607	KB4038782
3	1703	KB4038788

以下は、Windows10 1607 の場合です。その他のバージョンにつきましても同じように該当する更新プログラムをアンインストールしてください。

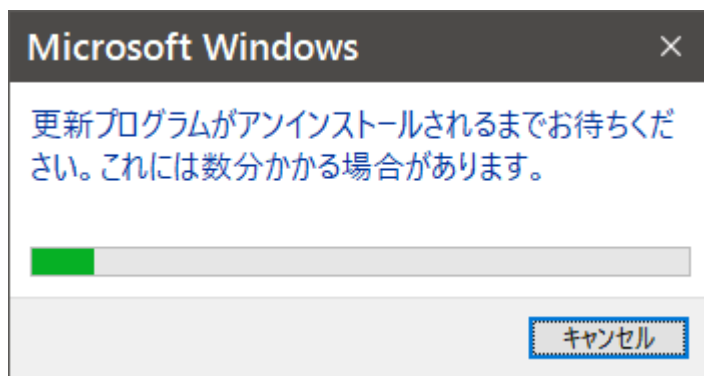
- (1) 「スタート」－「コントロールパネル」→「プログラムと機能」→「インストールされた更新プログラムを表示」で、インストールされた更新プログラムの画面を開きます。
- (2) 更新された「KB4038782」を選択後すると (①)、「アンインストール」が表示されますので、「アンインストール」(②) を選択します。



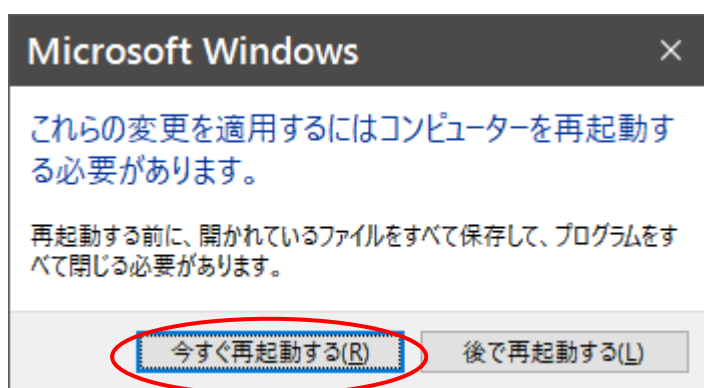
- (3) **はい** を選択します。



- (4) 下記画面が表示されますので、しばらく待ちます。



- (5) **今すぐ再起動する** を選択し、コンピュータを再起動します。



以上、お手数ですが、各ご担当様へご連絡下さいますようお願い申し上げます。