

販売会社殿 御中

2017年9月26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

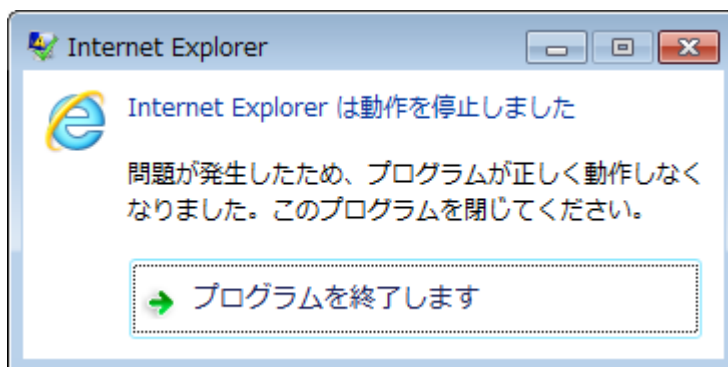
(1) Windows 操作で IE11 起動不可

「伝の心」の Windows 操作のマウス操作盤等で、IE11 を起動しようとする
と、エラーメッセージが表示され IE11 の画面が表示されません。



(2) ブラウザ操作で IE11 起動不可(エラーメッセージ有の場合)

「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ます。



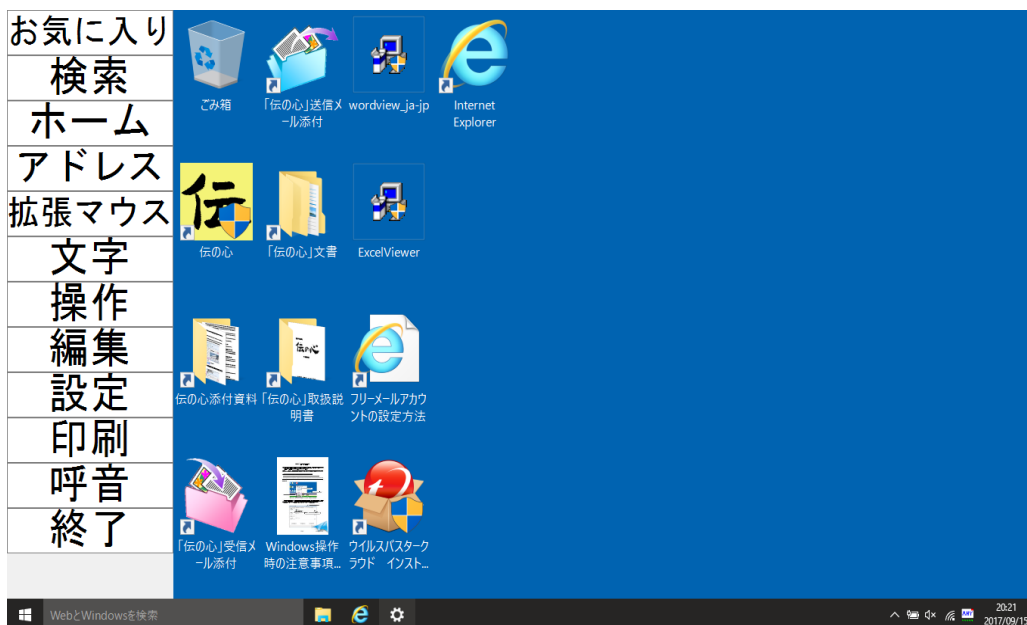
※5~6分待つと、「ブラウザ操作」のメニューは表示されますが、ブラウザ本体（IE11）は表示されません。

[終了]の選択でブラウザ操作を閉じることはできますが、エラーメッセージは表示されたままになります。

※Windows 操作で IE11 起動不可の現象と併発する場合があります。

(3) ブラウザ操作で IE11 起動不可(エラーメッセージ無しの場合)

「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 Windows7 機および Windows10 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。

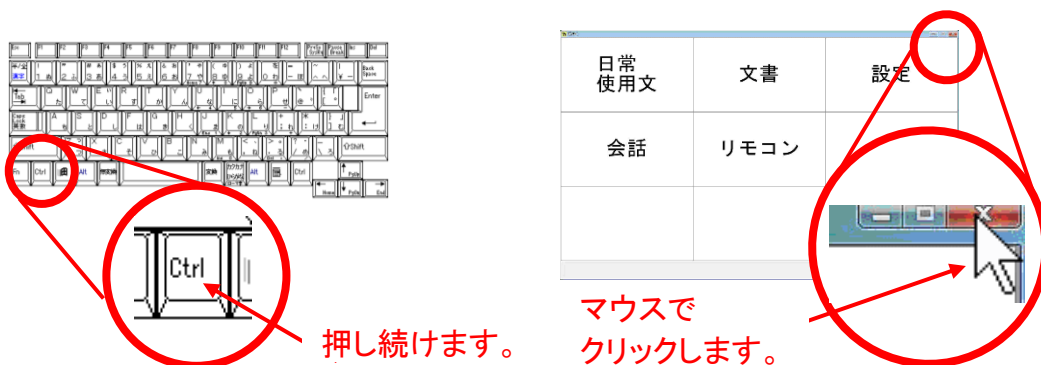
※Windows Update の設定の確認方法は文書末「付録」参照ください。

3. 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、下記の対応にて IE11 が起動することを確認しています。発生している現象別に、下記手順でご対応をお願いします。

3. 1 Windows 操作で IE11 起動不可の現象発生時

(1) 「伝の心」を終了し、デスクトップ画面を表示します。



(2) アイコンのフォントサイズを変更します。

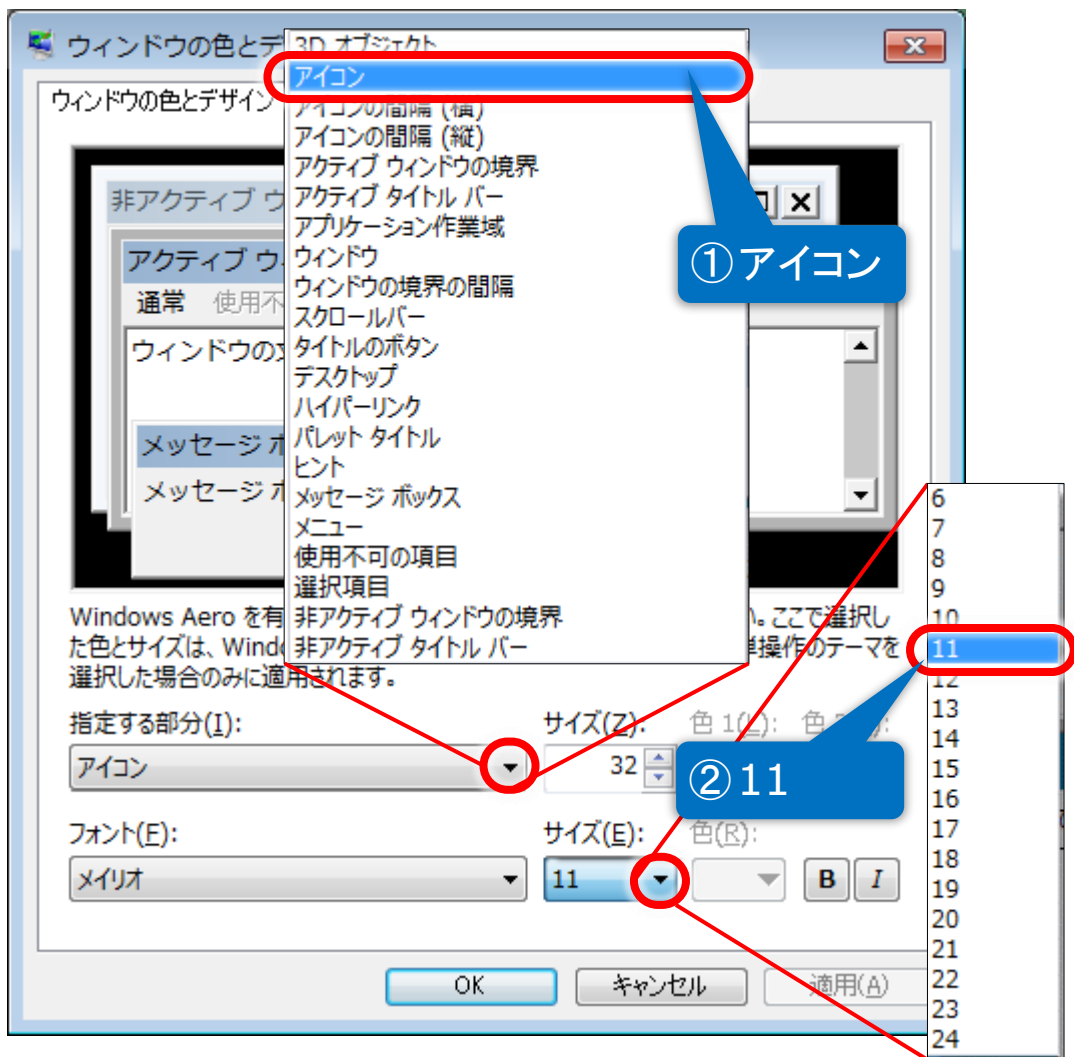
① デスクトップをマウスで右クリックして表示されたメニューから、「個人設定」を選択します。



②表示された画面の「ウィンドウの色」をマウスでクリックします。



③「ウィンドウの色とデザイン」画面が表示されるので、「指定する部分」の▼をマウスでクリックしてリストを表示し、「アイコン」を選択します。



④同様に、「フォント」の「サイズ」の▼をマウスでクリックしてリストを表示し、「11」を選択します。

⑤OK ボタンをマウスでクリックして画面を閉じます。
これで IE11 をデスクトップから起動することが可能になります。

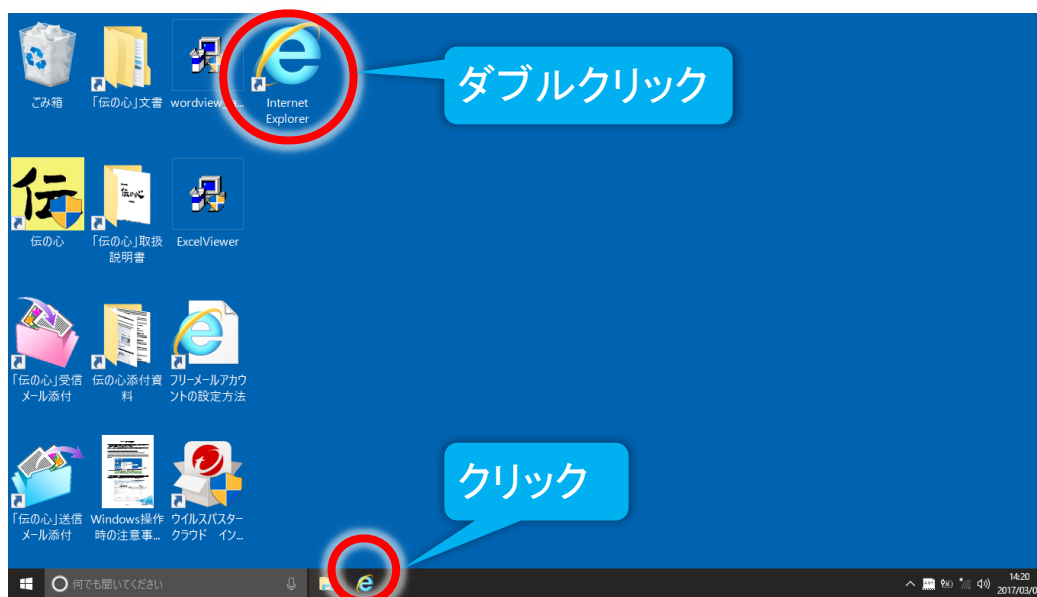
3. 2 ブラウザ操作で IE11 起動不可の現象発生時

(1) 「伝の心」を終了し、デスクトップ画面を表示します。※3. 1 (1) 参照

(2) IE11 の検索ボックスを非表示にします。

※Windows 操作で IE11 起動不可の現象が発生している場合は、まず前述の 3. 1 の項を参照して IE11 をデスクトップから起動できるようにしてください。

①デスクトップの IE11 のアイコン、またはタスクバーにピン留めされている IE11 のアイコンを、ダブルクリックまたはクリックします。



②IE11 が起動しますので、タイトルバーを右クリックし、表示されたメニューから[別の行にタブを表示]をクリックし、左端のチェックを外します。



③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。



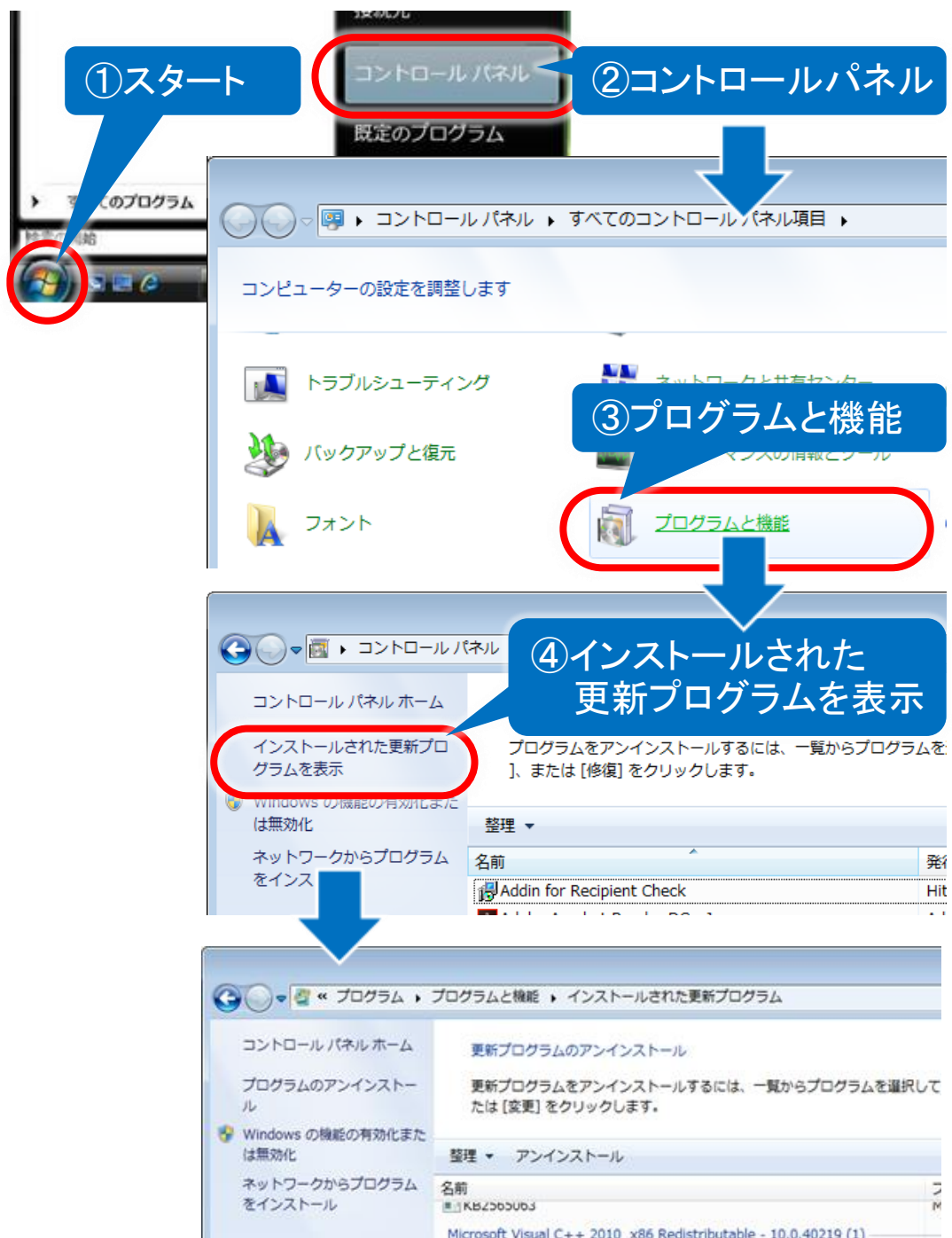
(3) ブラウザ操作から IE11 が起動することを確認します。

3. 2 更新プログラムの削除が必要な場合

検索ボックスを非表示にしてもブラウザ操作から IE11 が起動しない場合は、下記の手順で対象の更新プログラムを削除してください。なお、アンインストールには 20 分程度の時間を要します。

(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。

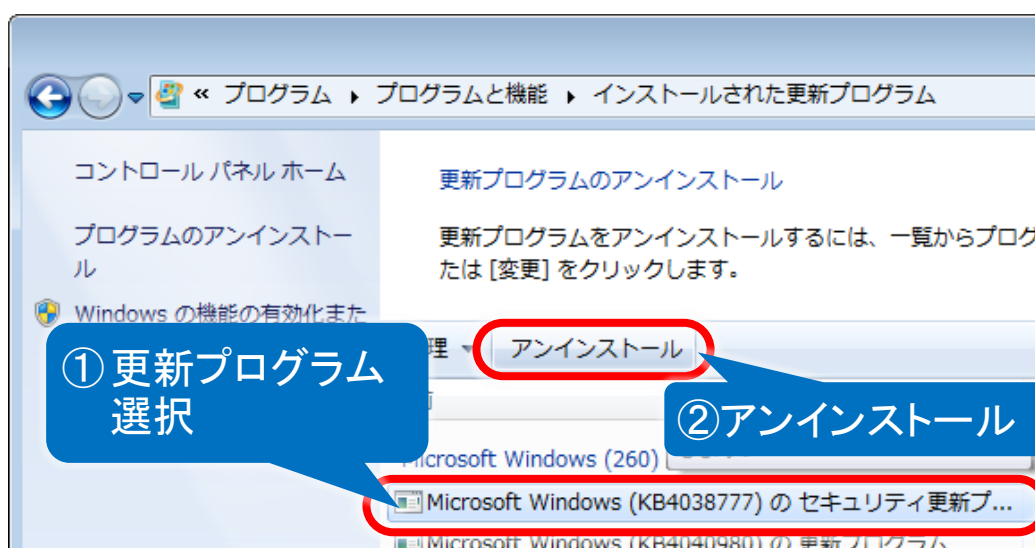
※伝の心 Ver.06-00 以降をご使用の場合は、「スタート」はマウスの右クリックで選択ください。



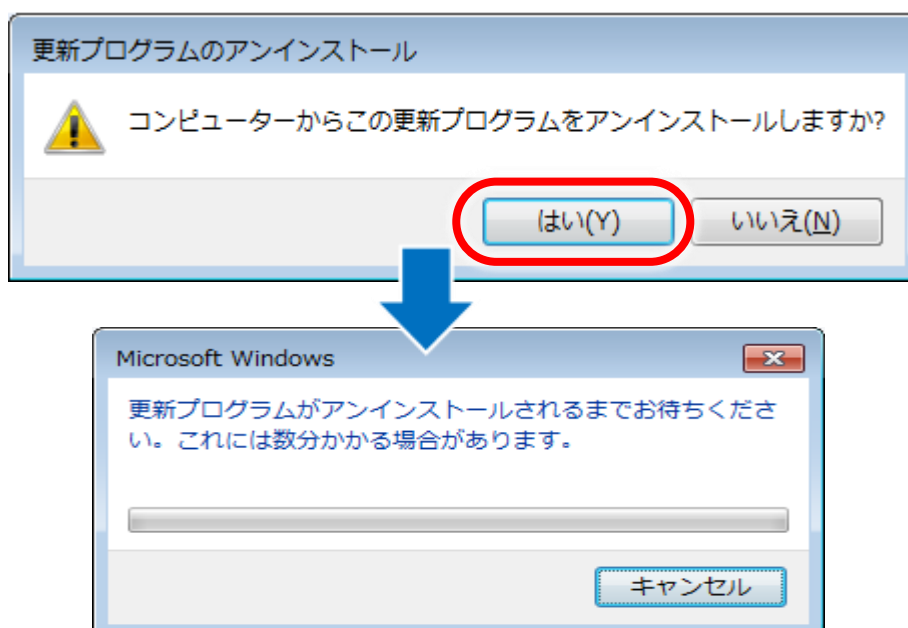
- (2) 対象となる更新プログラムを選択すると、「アンインストール」が表示されますので、「アンインストール」を選択します。

OS のバージョン	アンインストールする更新プログラム
Windows 7	KB4038777
Windows10 Ver 1511	KB4038783
Windows10 Ver 1607	KB4038782
Windows10 Ver 1703	KB4038788

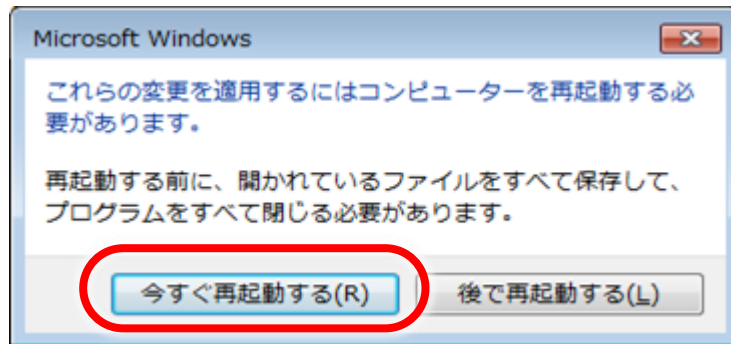
- (3) 対象となる更新プログラムを選択すると、「アンインストール」が表示されますので、「アンインストール」を選択します。
(4) 下記は「KB4038777」を選択した場合の一例です。



- (5) 「アンインストール」を選択すると、下記画面が表示されますので、「はい」ボタンをクリックします。



- (6) 削除が終了すると、下記画面が表示されますので、**今すぐ再起動する**ボタンをクリックしてください。「伝の心」システム装置が再起動します。



以上、お手数ですが、各ご担当様へご連絡下さいますよう宜しくお願い申し上げます。

＝第1報からの変更点＝

- ・現象を Windows7・Windows10 の区分から現象別（Windows 操作・ブラウザ操作）に変更
- ・Windows 操作で発生時の対処法として「アイコンのフォントサイズの変更」を追加
- ・Windows Update の設定についての記載を付録に追加

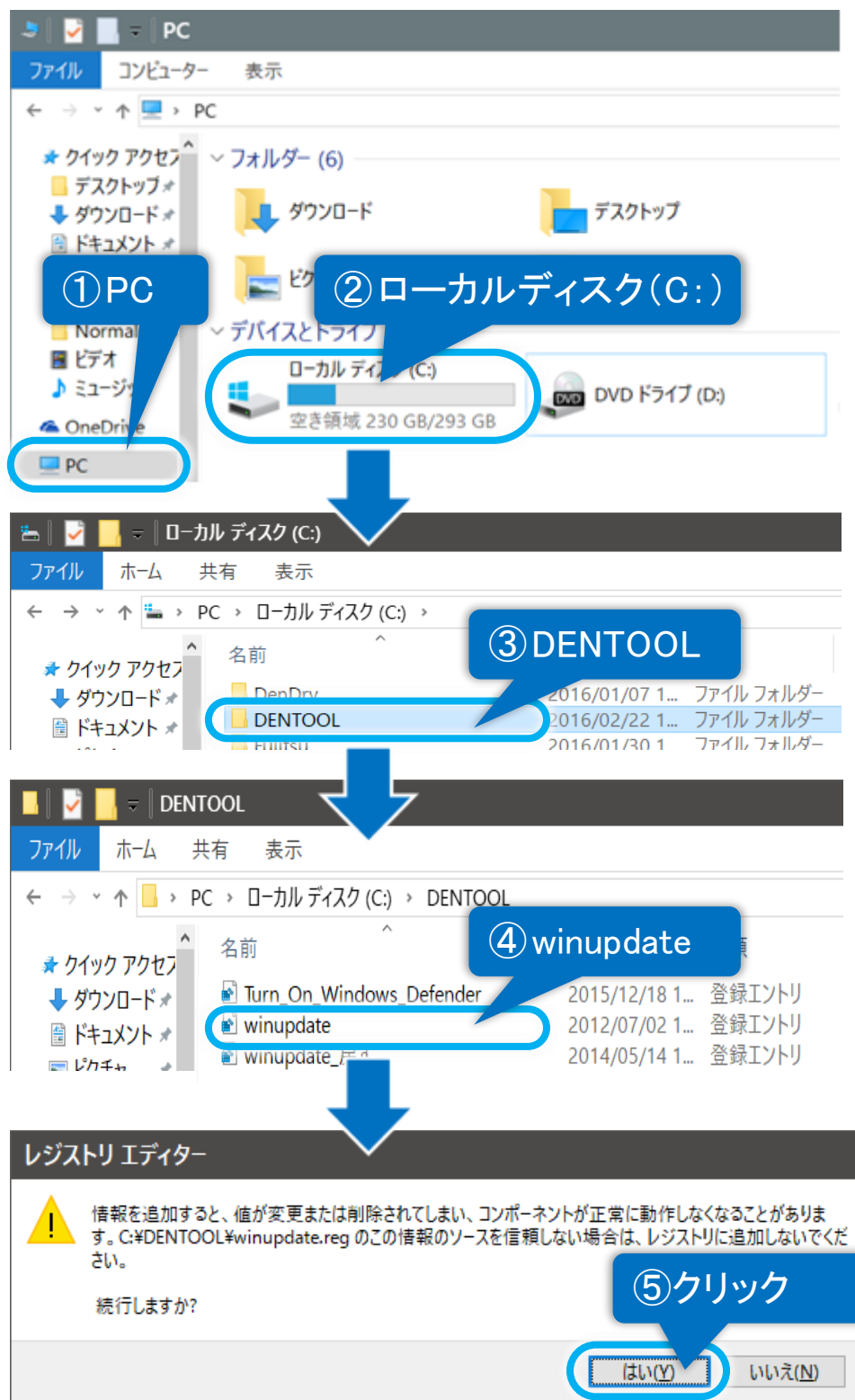
付録

Windows Update の設定の確認方法を記載します。

※Windows Update の設定をご確認ください。(Windows7 機の場合)
「更新プログラムを確認しない」の設定になっていない場合は、コントロール
パネルより「更新プログラムを確認しない」に設定してください。



※Windows Update の設定を行ってください。(Windows10 機の場合)
 Windows10 より、Windows Update の設定は手動ではできなくなっております。
 下記のようにして手動更新に設定可能です。(工場出荷時には設定しておりま
 す。)



※Windows7 機にも Ver05-71 より同じ場所に格納されています。
 是非、ご活用ください。