

No.	e-Gov電子申請における不具合事象	暫定対処方法
1	画面が白くなって動かずログインできない 起動時に接続エラーが発生しアプリケーションが終了する エラーメッセージ例： 「e-Gov WEBサイトへの接続でエラーが発生したため、アプリケーションを終了します 接続済みの呼び出し先が一定の時間を過ぎても正しく応答しなかったため、接続できませんでした。または接続済みのホストが応答しなかったため、確立された接続は失敗しました。 XXXXX (shinsei.e-gov.go.jp:443)」 「e-Gov WEBサイトへの接続でエラーが発生したため、アプリケーションを終了します The SSL connection could not be established, see inner exception.」	お使いのブラウザでe-Gov 電子申請サイトを開き、ログインボタンをクリックした後に表示されるページの「e-Gov電子申請アプリケーションを起動」を押下してアプリケーションを起動する方法で解消する場合がありますので、お試しください。
2	起動時に接続エラーが発生しアプリケーションが終了する（エラー内容に'407'の文言が含まれている） エラーメッセージ例： 「e-Gov WEBサイトへの接続でエラーが発生したため、アプリケーションを終了します The proxy tunnel request to proxy 'XXXXX' failed with status code '407.」	会社や組織のネットワーク（プロキシ）を経由せず、ご自宅のWi-Fiやモバイル回線などで接続エラーの表示なく起動するか、お試しください。
3	e-Gov電子申請アプリケーションを起動し、ログインを行うとシステムエラー「ご迷惑をおかけしています」が表示される	今回のe-Gov電子申請アプリケーションの更新から、ブラウザを利用してログインを行う方法に変更しています。 ログイン画面がe-Gov電子申請アプリケーションのウィンドウの中に表示された場合は、古いバージョンのアプリケーションをお使いの可能性がありますので、お手数ですが、現在ご利用のものを一度アンインストールし、最新版を改めてインストールしてください。e-Gov電子申請アプリケーションのアンインストール、インストールのための詳しい方法については、以下に示すマニュアルをご参照ください。 【参考】 1. アンインストールの方法 e-Gov電子申請アプリケーション インストールマニュアル (https://shinsei.e-gov.go.jp/sites/default/files/filebrowser/e-gov/doc/preparation/e-Gov_install_manual_Windows_v3.pdf) 「3. アンインストールの手順」の「(2)アンインストール」 2. インストールの方法 e-Gov電子申請アプリケーション インストールマニュアル (https://shinsei.e-gov.go.jp/sites/default/files/filebrowser/e-gov/doc/preparation/e-Gov_install_manual_Windows_v3.pdf) 「2. インストールの手順」 なお、e-Gov電子申請アプリケーション（Windows版）をご利用の場合、「Microsoft .NET（8.0以上）※32ビット版、64ビット版両方」が必要となります。 「Microsoft .NET」がインストールされていない場合、アプリケーション起動時に「Microsoft .NET」インストール要求のメッセージダイアログが表示されるため、以下を参考にインストールしてください。 【参考】 (https://shinsei.e-gov.go.jp/contents/preparation/install.html#windows) 「5.e-Gov電子申請アプリケーション起動に必要な条件」
4	ブラウザが「e-Gov電子申請アプリケーションにリダイレクトしています」、クライアントアプリが「ログインします」の表示のまま停止しログインできない	ご利用環境の状況に応じ、以下のいずれかをお試しください。 1. Microsoft Edgeで「Internet Explorer モード」の設定をしている場合 従来のe-Gov電子申請アプリケーションでは、「Internet Explorer モード」（IEモード）での利用を必要としていましたが、今回更新時からInternet Explorer モード」を必要としないう変更しています。このため、e-Govのサイトを「IEモード」で開く設定をされている場合、この事象が発生することを確認しております。この場合「IEモード」設定の解除によりこの事象を解消できる場合があります。 1. Microsoft Edgeを開き、右上の「・・・」（設定など）をクリックし、「設定」を選択する 2. 左側のメニューから「既定のブラウザー」を選択する 3. 「Internet Explorer モード ページ」の項目にある一覧から、e-Govのページ(「shinsei.e-gov.go.jp」等)を探し、右側の「削除」（ごみ箱マーク）をクリックする 4. Microsoft Edgeを再起動する ※ネットワーク管理組織等によりブラウザ設定の変更が制限されている場合は、ネットワーク管理組織等のご担当者にご相談ください。 なお、IEモードは、Microsoft Edge固有の設定のため、Microsoft Edge以外のブラウザ（Google Chrome等）を「既定のブラウザ」として設定することにより、この事象を回避することができます。 2. e-Gov電子申請アプリケーションを「管理者として実行」する設定にしている場合 「管理者として実行」しない設定にすることにより、この事象を解消できる場合があります。e-Gov電子申請アプリケーション実行時の設定は、次の方法で確認できます。 デスクトップ等にショートカットを置いている場合： 1) アプリケーションのショートカットを右クリックし、「プロパティ」を選択し、「互換性」タブを開きます。 2) 「管理者としてこのプログラムを実行する」にチェックが入っている場合は外します。 3) 通常の方法(アイコンのダブルクリック)でe-Gov電子申請アプリケーションを起動し直してください。
5	e-Gov電子申請アプリケーション更新時に一時保存データが削除される	今回のバージョン更新により、データの一時保存先をクラウド環境とするよう変更していますが、旧バージョンで一時保存済みのデータを引き継ぐことはできず、新バージョンのアプリケーションに初めてログインした時点で、一時保存データは削除され、復元できません。 ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。