

2014年3月24日

三井住友信託ライフガイドの画面表示やログオン機能等の不具合について

「三井住友信託ライフガイド」をご利用いただいている方から、2014年2月23日以前は「三井住友信託銀行DCネットサービス」にログオンできたが、2014年2月24日以降にログオンできない、「三井住友信託ライフガイド」の画面の一部レイアウトが崩れる等の不具合について照会を受けております。ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。この場合、インターネットのキャッシュ(一時ファイル)の削除をしていただくと解決できる事例が多いことから、キャッシュの削除をお試しいただきますようご案内申し上げます。
※お客さまのパソコンの設定内容によって事態が解消されない場合があることをご了承ください。

【キャッシュ(一時ファイル)の削除方法】

1. 「三井住友信託ライフガイド」を表示した状態でキーボードの「Ctrl」キーと「F5」キーを同時に押してください。(「F5」キーが不明の場合はお使いのパソコンの説明書をご覧ください)。
2. 1を行っても事態が解消しない場合は、Internet Explorerのバージョンに応じて、次頁以降に記載の手順を行ってください。

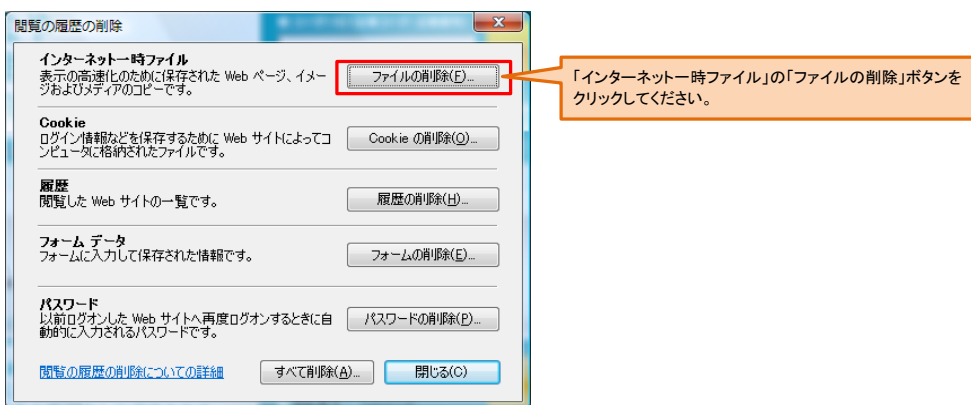
キャッシュを削除しても事態が解消しない場合はコールサービスへお問い合わせください。
(コールサービスのお問い合わせ電話番号につきましては、三井住友信託ライフガイドをご覧ください)

<キャッシュの削除方法 (IE7の場合)>

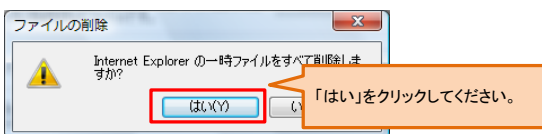
手順①「ツール」より「閲覧の履歴の削除」を選択してください。



手順②「インターネット一時ファイル」の「ファイルの削除」ボタンをクリックしてください。



手順③インターネット一時ファイルの削除確認となりますので「はい」をクリックしてください。

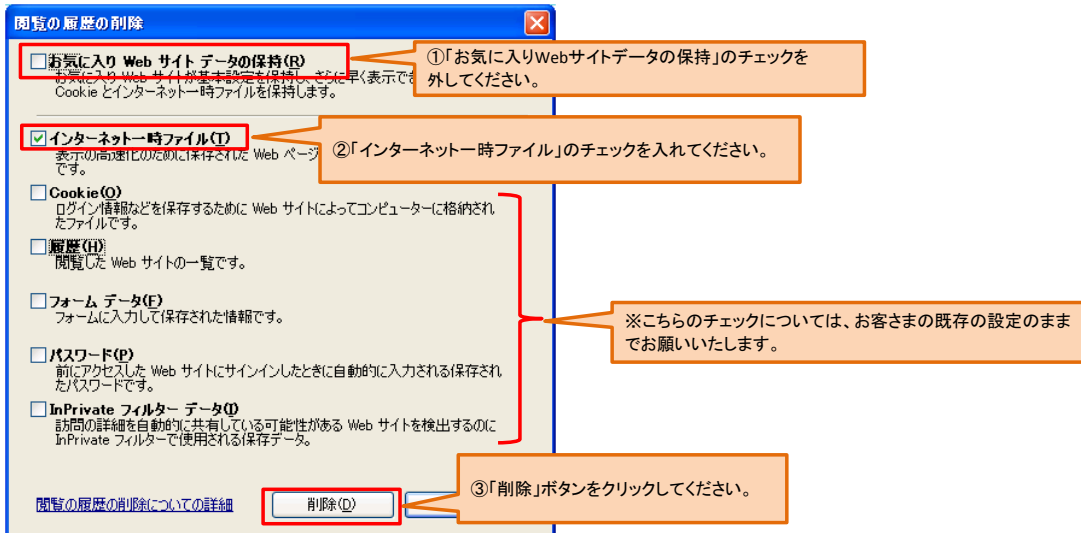


＜キャッシュの削除方法（IE8の場合）＞

手順①メニューバーの「ツール」より「閲覧の履歴の削除」を選択してください。（メニューバーが表示されていない場合はキーボードの「Ctrl」「Shift」「Delete」キーを同時に押下してください。手順②の画面が表示されます。）

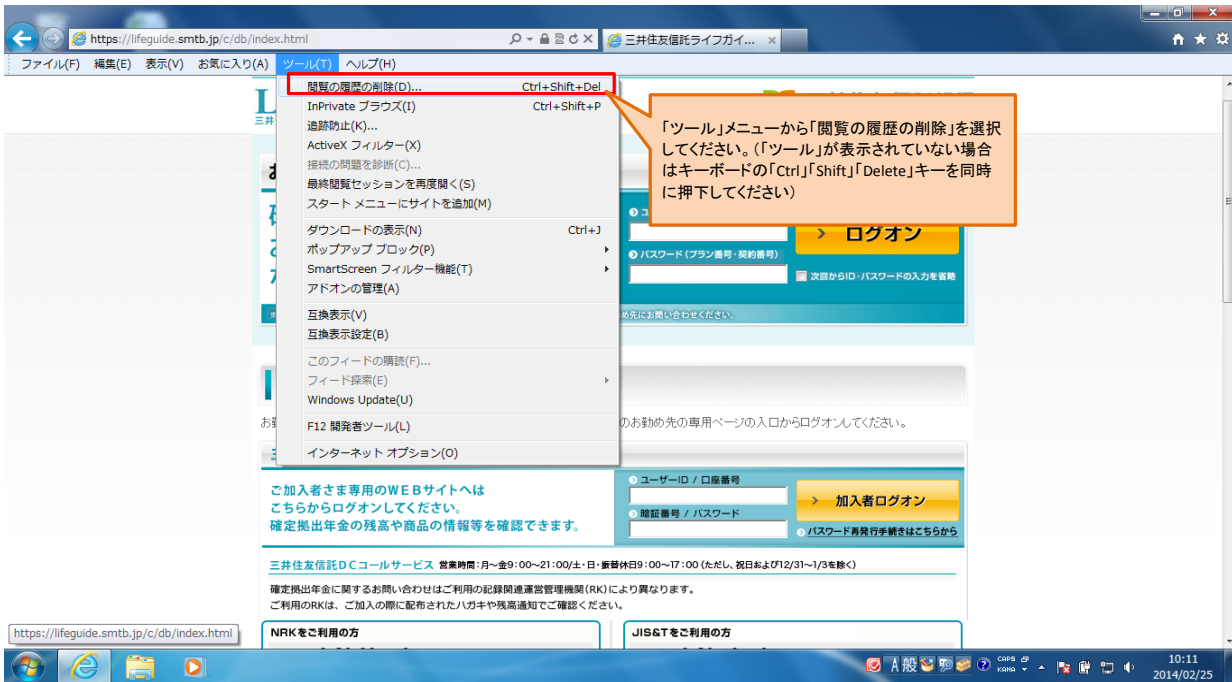


手順②「お気に入りWebサイトデータの保持」のチェックを外し、「インターネット一時ファイル」のチェックを入れて、「削除」ボタンをクリックしてください。

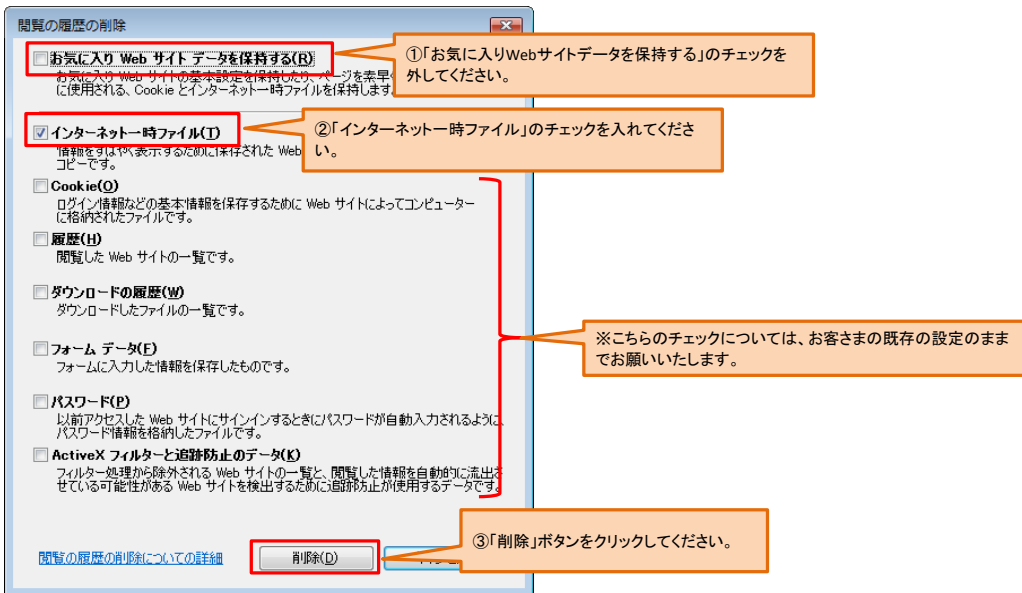


<キャッシュの削除方法 (IE9の場合)>

手順①メニューバーの「ツール」より「閲覧の履歴の削除」を選択してください。(メニューバーが表示されていない場合はキーボードの「Ctrl」「Shift」「Delete」キーを同時に押下してください。手順②の画面が表示されます。)



手順②「お気に入りWebサイトデータを保持する」のチェックを外し、「インターネット一時ファイル」のチェックは入れて、「削除」ボタンをクリックしてください。

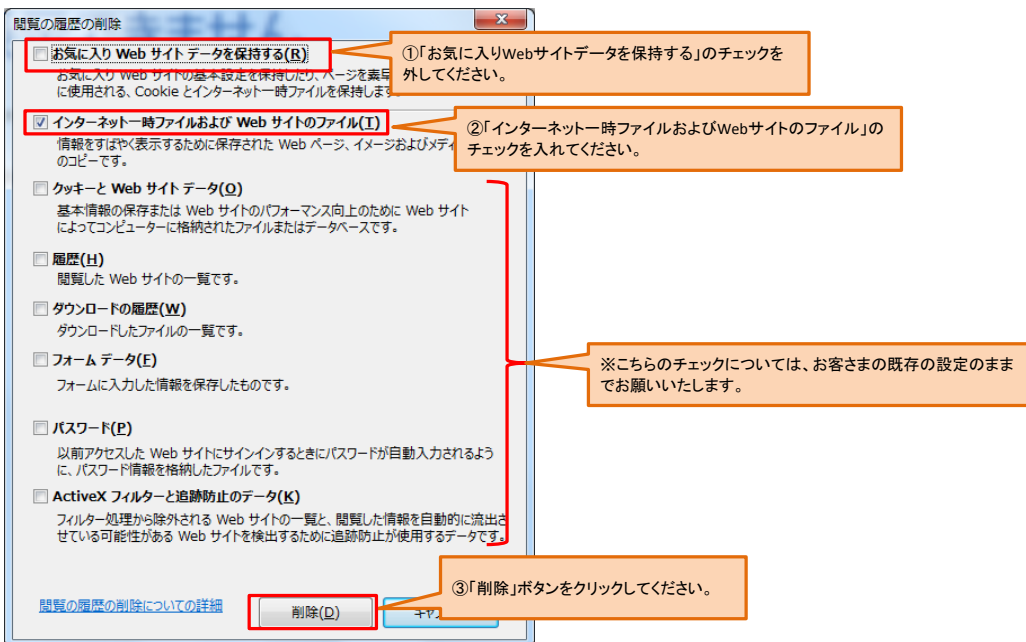


<キャッシュの削除方法 (IE10の場合)>

手順①メニューバーの「ツール」より「閲覧の履歴の削除」を選択してください。(メニューバーが表示されていない場合はキーボードの「Ctrl」「Shift」「Delete」キーを同時に押下してください。手順②の画面が表示されます。)



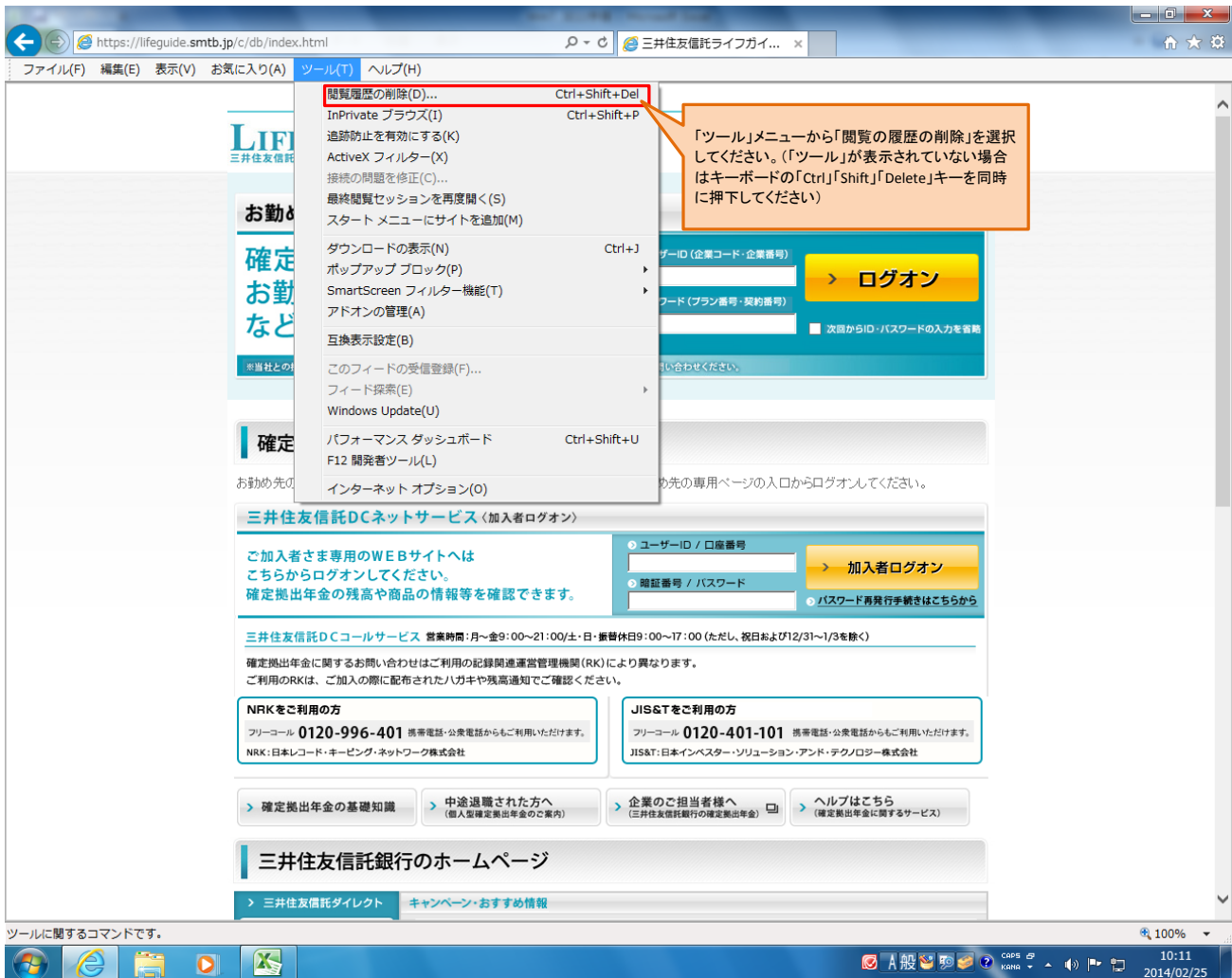
手順②「お気に入りWebサイトデータを保持する」のチェックを外し、「インターネット一時ファイルおよびWebサイトのファイル」のチェックを入れて、「削除」ボタンをクリックしてください。



<キャッシュの削除方法 (IE11の場合)>

Internet Explorer11は、現時点で弊社Webサービスの推奨利用環境ではございませんが、事態解決のため「三井住友信託確定拠出年金ネットサービス」へのログオン方法を確認し、対処方法をご案内しております。Internet Explorer11における、WEBサービスのすべての機能を確認している状況ではないことをご承知ください。何か不具合が発生した場合は、確定拠出年金コールサービスまでにお問い合わせください。(コールサービスのお問い合わせ電話番号につきましては、三井住友信託ライフガイドをご覧ください)

手順①メニューバーの「ツール」より「閲覧の履歴の削除」を選択してください。(メニューバーが表示されていない場合はキーボードの「Ctrl」「Shift」「Delete」キーを同時に押下してください。手順②の画面が表示されます。)



手順②「お気に入りWebサイトデータを保持する」のチェックを外し、「インターネット一時ファイルおよびWebサイトのファイル」のチェックを入れて、「削除」ボタンをクリックしてください。

