

2016年8月10日

ユーザー各位

福井コンピュータアーキテクト株式会社  
福井コンピュータ株式会社  
福井コンピュータスマート株式会社

## カスペルスキー社のセキュリティソフトによる動作障害について

いつも弊社製品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

カスペルスキー社製セキュリティソフトをお使いのお客様で、弊社製品が正常動作しなくなったという報告が増加しております。症状と対処方法について下記の通りご案内いたします。

### 記

#### ■ 現時点で確認できている症状（一部）

---

カスペルスキーのウィルス定義ファイルを更新して以降、

- FC ネット認証 LAN サービスコントロールのインストールが正常終了できない。
- BLUETREND XA の電子野帳接続や測量図配置でプログラムがフリーズする。
- ARCHITREND ZERO のパースモニタで PC がフリーズする。

#### ■ 原因

---

カスペルスキー社製セキュリティソフトの誤認識と判断しております。

#### ■ 対策

---

現時点では有効な改善策が見つかっておりません。カスペルスキー社製セキュリティソフトで動作障害が起きた場合、まずは下記を参考に除外設定の確認をお願いします。

##### 【除外設定の方法】

[http://www.fukuicompu.co.jp/mnl/system/Content/sys16\\_1a/sys16\\_sec\\_000015.html](http://www.fukuicompu.co.jp/mnl/system/Content/sys16_1a/sys16_sec_000015.html)

除外設定で症状が改善しない場合、お客様の環境によってはセキュリティソフトのアンインストールが必要な場合があります。ただし、セキュリティソフトのアンインストールはお勧めするものではありません。お客様ご自身の責任において実施していただきますようお願いします。

##### 【アンインストール方法】（インターネットセキュリティの場合）

<https://support.kaspersky.co.jp/8741>

##### 【完全アンインストール方法】（上記のアンインストールが正常にできない場合）

<https://support.kaspersky.co.jp/common/service.aspx?el=1464#block1>

以上

---

お問い合わせはカスタマサポートセンター まで <http://const.fukuicompu.co.jp/support/index.html>

（カスタマサポートセンターは 8月 11日～17日まで夏期休業日となります）