2024 年 2 月 21 日

ユーザー各位

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

McAfee 環境下における「EX-TREND 武蔵」の「FC アカウント」［プログラムの更新］が実行できない症状について

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。
McAfee社のウィルス対策ソフト環境下において、弊社「FCアカウント」［プログラムの更新］から「EX-TREND 武蔵」の自動更新を実行した場合、以下に記載しますエラーが発生する報告があります。かねてより、McAfee社に改善の依頼をさせていただいておりましたが、今回「対応不可」との回答をいただくにいたりました。
つきましては、「FCアカウント」［インストール・バージョンアップ］の［インストール］にて、プログラムの更新を行っていただけますようお願いいたします。
お手数をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。

記

■ 障害内容

McAfee 社のウィルス対策ソフトがインストールされている PC において、「FC アカウント」の「プログラムの更新」を実行すると、「起動中のプログラムがあるため実行できません。」とメッセージが表示され、「EX-TREND 武蔵」が更新できない。
※マカフィーの停止、および「除外設定」をおこなっても改善しないことを確認しています。

■ 対象製品

◇McAfee 製品
・マカフィー リブセーフ
・マカフィー トータルプロテクション

◇福井コンピュータ製品
・EX-TREND 武蔵

■ 回避方法

以下いずれかの方法で、「EX-TREND 武蔵」のプログラムを更新してください。
・「FC アカウント」 -［インストール・バージョンアップ］-［インターネットから直接インストール］
・「FC アカウント」 -［インストール・バージョンアップ］-［全体ファイルを保存してインストール］
・インストール DVD から修復インストール
※「プログラムの更新」機能を利用するには、マカフィーのアンインストールが必要となります。

本案内に関するご質問は、下記窓口までお問い合わせください。
▼福井コンピュータグループお客様サポートセンター
測量・土木商品フリーダイヤル：http://hd.fukuicompu.co.jp/common/support/freedial02.html
ナビダイヤル：https://hd.fukuicompu.co.jp/common/support/navidial.html
▼福井コンピュータグループ総合案内　　※音声ガイダンスに従い⑤番を押してください
https://hd.fukuicompu.co.jp/common/support/grsogo.html

以上