



ご挨拶

いつもお世話になっております。

AnyONE サポートセンターより AnyONE に関する情報をお届けします。

会社のパソコンが常にインターネットに接続されていることによって、多くのお会社がセキュリティ対策をされています。しかし、しっかり対策しているが故に起こってしまうトラブルもございます。

今回は、そんな事例の解決方法について紹介します。

Q. アップデートしたら、起動はできるが操作中にエラーがでるようになった。

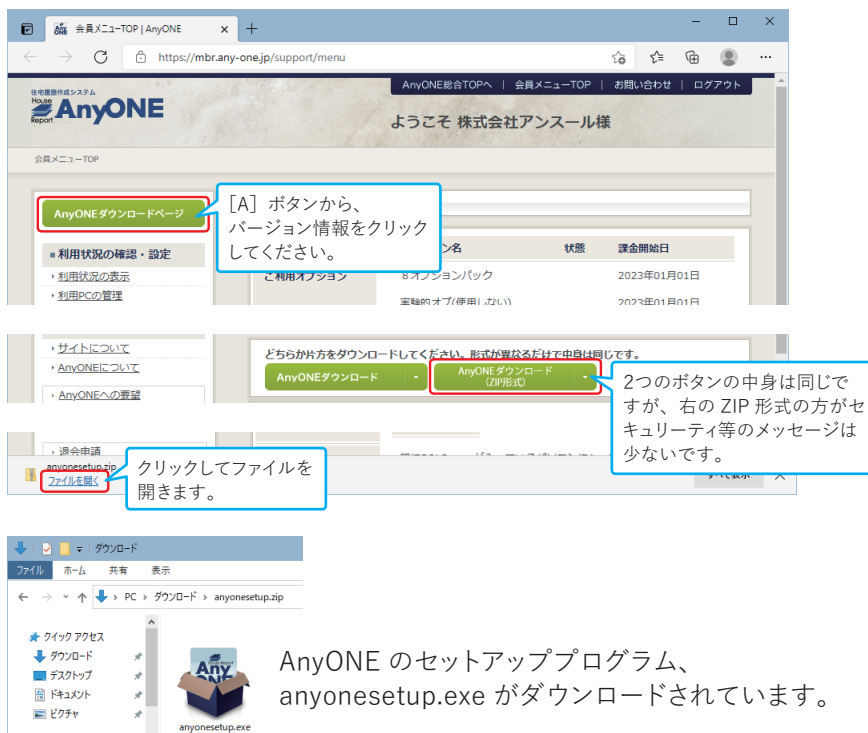


A. AnyONE のアップデート時に、セキュリティソフトが AnyONE をウイルスと誤認し、AnyONE のアップデートを中断している可能性があります。AnyONE を再度インストールすることで解決しますが、再セットアップ時にもセキュリティソフトが反応するので適切な処理をする必要があります。

AnyONE の [A] ボタンからバージョン情報を開き、会員サイトに移動します。



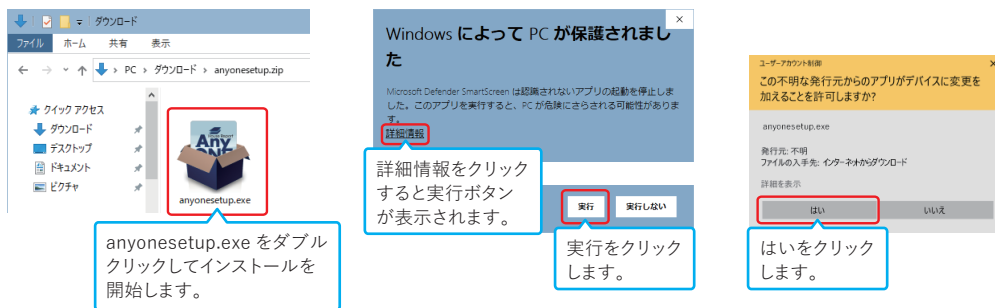
AnyONE 会員サイトが開いたら、AnyONE ダウンロードページに移動して、AnyONE をダウンロードします。



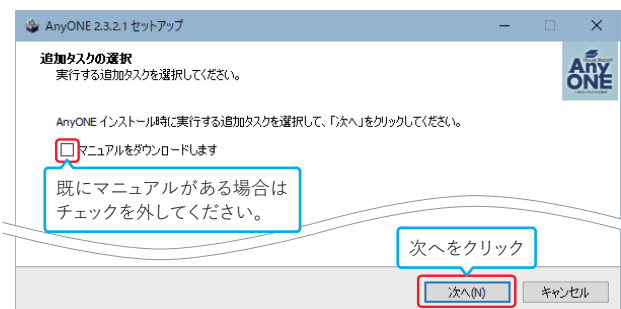
AnyONE のセットアッププログラム、anyonesetup.exe がダウンロードされています。

インストールを行う前に AnyONE が起動中であれば AnyONE を終了します。

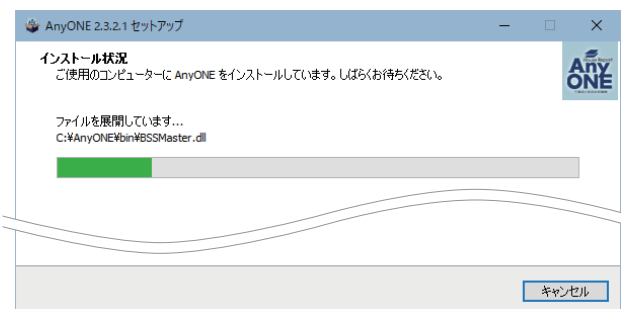
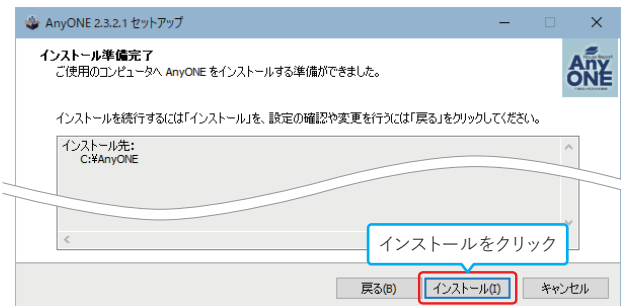
次に、会員サイトからダウンロードした anyonesetup.exe をダブルクリックして、AnyONE をインストールします。



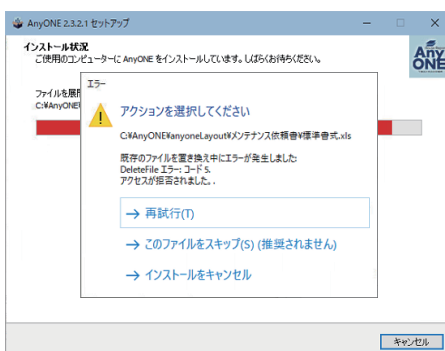
セットアップの画面が開きます。マニュアルのダウンロードが必要ない場合は、マニュアルダウンロードのチェックを外し、次へをクリックします。



インストール準備が完了したら、インストールをクリックします。



インストール途中にセキュリティソフトの誤認等でエラーが出る場合があります。直ぐに処理せず、少し様子を見ます。



セキュリティソフトがメッセージを出した場合は、メッセージを確認します。

【ノートの例】

The image shows a security notification window from NortonLifeLock. The notification title is "疑わしい処理を遮断しました" (Suspicious process blocked). The message states: "データプロテクトは ao.exe による疑わしい処理を遮断しました" (Data Protector blocked suspicious processing by ao.exe). A callout box points to the "詳細を表示する" (Show details) button, stating "詳細を表示するをクリックします。" (Click Show details). Below the notification is a "セキュリティ履歴 - 詳細" (Security History - Details) window. It contains a table of alerts:

重大度	活動	日時	状態	推奨される処理
● 高	データプロテクトは anyonesetup.exe による疑わしい処理を遮断しました	2021/03/05 14:46:09	処理が遮断されました	対応の必要はありません

The "詳細" (Details) section shows:

- 状態: 処理が遮断されました
- プログラムパス: C:\Users\user\AppData\Local\Downloads\anyonesetup.exe
- プログラム名: anyonesetup.exe
- 日時: 2021/03/05 14:46:09
- 処理が監視されました: 疑わしい処理が、データプロテクトによって保護されているファイルを削除しようとした
- 対象: C:\AnyONE\AnyoneLayout\Maintenance\標準會社標準會社.xls

The "処理" (Action) section has a "プロセスの除外" (Exclude process) button, with a callout box stating "プロセスの除外をクリックします。" (Click Exclude process). The "リスク管理" (Risk Management) section has a "詳細情報" (Detailed information) link with the text "Data Protector はどのように動作しますか?" (How does Data Protector work?). At the bottom of the details window, there are "セキュリティ履歴" (Security history) and "閉じる" (Close) buttons. A callout box points to the "閉じる" button, stating "プロセスの除外後、閉じるをクリック。" (After excluding the process, click Close).

プロセスの除外を行った後、エラーの表示で再試行をクリックします。

The image shows an error dialog box titled "AnyONE 2.3.2.1 セットアップ" (AnyONE 2.3.2.1 Setup). The message says: "エラー アクションを選択してください" (Error: Please choose an action). The error details are: "C:\AnyONE\AnyoneLayout\Maintenance\標準會社標準會社.xls 既存のファイルを置き換え中にエラーが発生しました: DeleteFile エラー: コード 5. アクセスが拒否されました。" (An error occurred while replacing existing files: DeleteFile error: code 5. Access is denied). There are three buttons: "再試行(R)" (Retry), "このファイルをスキップ(S) (推奨されません)" (Skip this file (not recommended)), and "インストールをキャンセル" (Cancel installation). A callout box points to the "再試行(R)" button, stating "再試行をクリックします。" (Click Retry).

AnyONE セットアップウィザードの完了まで進んだらインストールの終了です。

The image shows the completion screen of the "AnyONE 2.3.2.1 セットアップ" (AnyONE 2.3.2.1 Setup) wizard. The title is "AnyONE セットアップウィザードの完了" (AnyONE Setup Wizard Complete). The message says: "ご使用のコンピューターに AnyONE がセットアップされました。アプリケーションを実行するにはインストールされたショートカットを選択してください。" (AnyONE has been set up on your computer. Please select the shortcuts installed to run the application). There is a checkbox "AnyONEを起動します。" (Start AnyONE) which is checked. At the bottom, there is a "完了(F)" (Finish) button. A callout box points to the "完了(F)" button, stating "完了をクリックします。" (Click Finish).

インストールが完了したら AnyONE を起動して、エラーが出た箇所をご確認ください。問題が解決しない場合は、AnyONE のサポート窓口まで、お問い合わせください。

画面はご使用のブラウザ、セキュリティソフトの種類やバージョンによって異なります。お会社によっては、より詳細にセキュリティ設定をされている場合もございますので、貴社ネットワーク管理会社、セキュリティソフト設置業者、セキュリティソフトメーカーなどにご相談ください。