

エニワンサポート通信



ご挨拶

いつもお世話になっております。

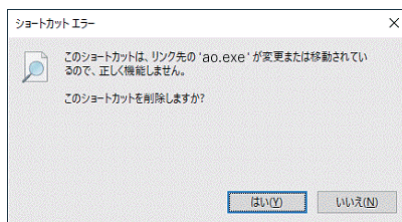
AnyONE サポートセンターより AnyONE に関する情報をお届けします。

「AnyONE が急に使用できなくなった。」という連絡をいただくことがあります。

多くの場合、セキュリティソフトによる誤認で、AnyONE には問題がありません。

今回は、そんな事例の解決方法について紹介します。

Q. また、ショートカットエラーがでて、AnyONE を起動できなくなりました。



A. 以前のサポート通信 Vol57 でショートカットエラーが出た場合の説明をしました。今回のトラブルは以前除外設定を行っていただいたユーザー様にも起こっております。エラーの原因は、セキュリティソフトが AnyONE をウイルスと誤認し、AnyONE のプログラムを起動できないように、隔離または削除をしているようです。隔離であれば、セキュリティソフト側で復元をしていただくことで、元に戻ります。削除されてしまっている場合は、AnyONE の再インストールが必要になります。

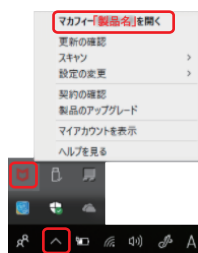
今回のトラブルはセキュリティソフトのマカフィー製品で起こっています。

【マカフィー製品での誤認の確認】

マカフィー公式サイト「誤認の対処方法」アドレス

<https://service.mcafee.com/?locale=ja-JP&articleId=TS101715&page=shell&shell=article-view>

タスクバーのタスクトレイなどからマカフィーを開きます。



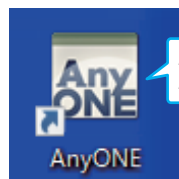
開いたマカフィーの画面の□が4つ並んだボタンを押して、隔離項目をクリックします。



開いた画面の隔離項目のリストの中に AnyONE のファイル「ao.exe」や、「A4判12面・1片 86.4mm×42.3mm 四辺余白付き .aor」があれば選択して[復元]をクリックします。
 ※良く分からない場合は復元しないでください。

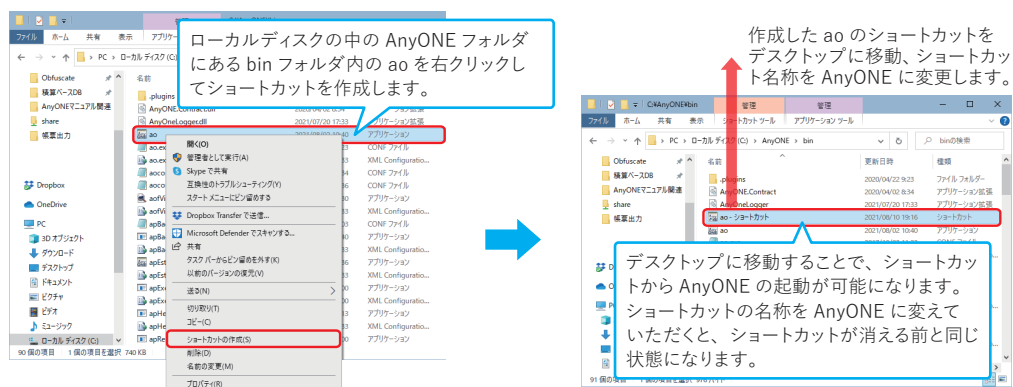


隔離項目から「ao.exe」や「A4判12面・1片 86.4mm×42.3mm 四辺余白付き .aor」が消えていれば復元は完了です。



AnyONE のショートカットをダブルクリックして、AnyONE が起動するのをお試しください。

◆AnyONE のショートカットが消えてしまった場合



【隔離項目を確認したが、AnyONE 関連のファイルが無かった場合】

隔離項目に「ao.exe」や「A4 判 12 面・1 片 86.4mm×42.3mm 四辺余白付き .aor」がない場合は、隔離でなく削除されている可能性があるため、AnyONE を再インストールします。



◆AnyONE の再インストールについて

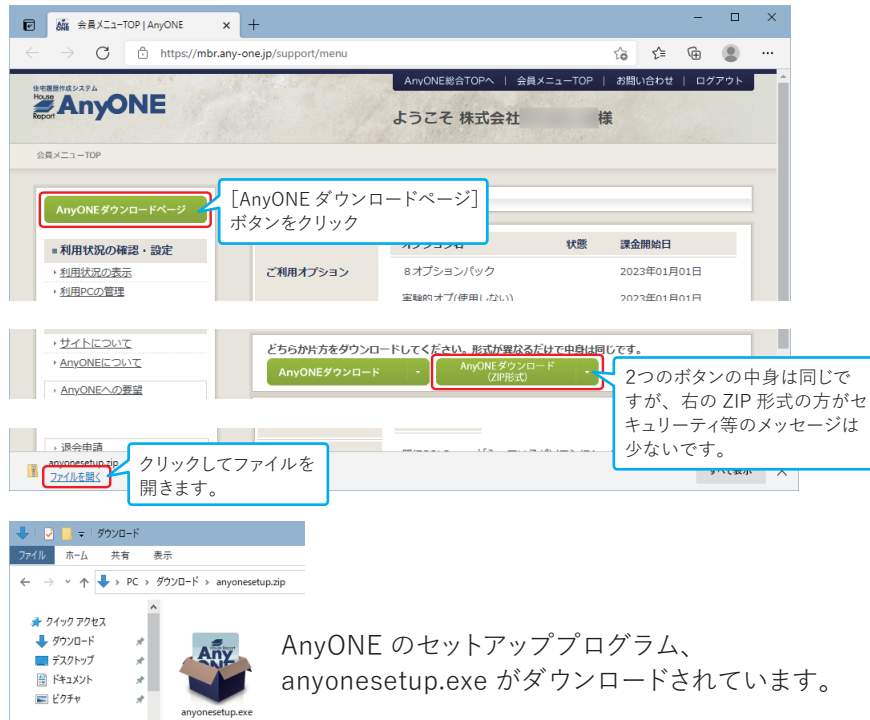
AnyONE のオフィシャルサイトから会員サイトにログインして、AnyONE を再インストールしていただけます。トップページの右上 [ログイン] ボタンをクリック



ログインページが表示されますので、ご登録の e-mail、password を入力して [ログイン] します。

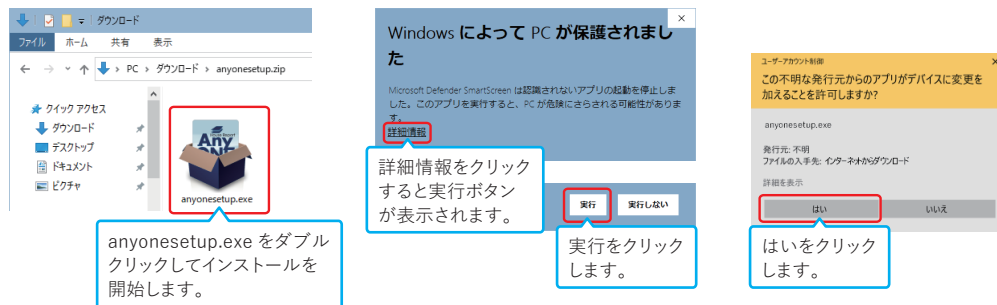


会員ページにログイン後、[AnyONE ダウンロードページ] のボタンを押して、ダウンロードページに移動して、anyonesetup をダウンロードします。

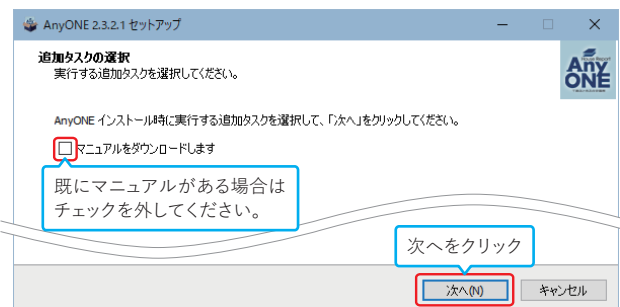


インストールを行う前に AnyONE が起動中であれば AnyONE を終了します。

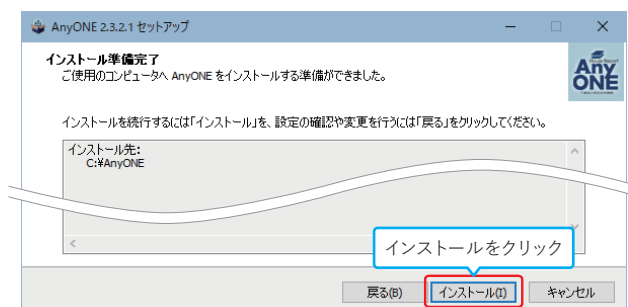
次に、会員サイトからダウンロードした anyonesetup.exe をダブルクリックして、AnyONE をインストールします。

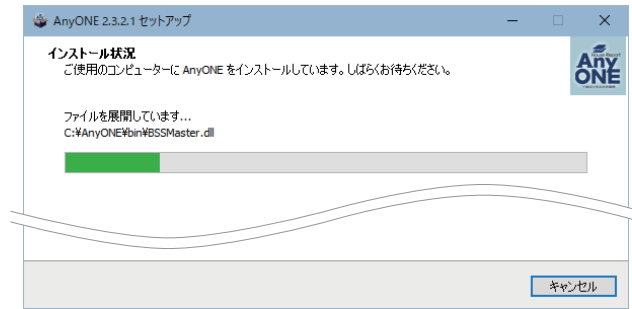


セットアップの画面が開きます。マニュアルのダウンロードが必要ない場合は、マニュアルダウンロードのチェックを外し、次へをクリックします。

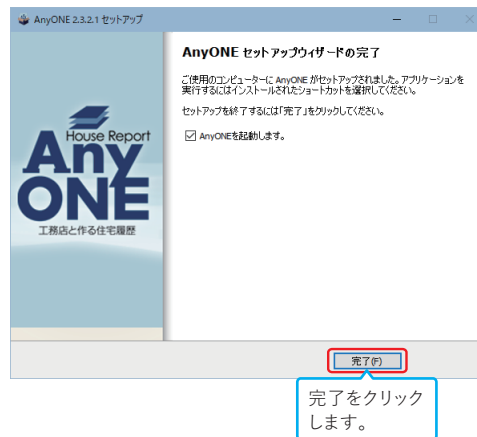


インストール準備が完了したら、インストールをクリックします。

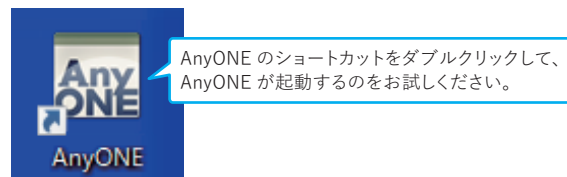




AnyONE セットアップウィザードの完了まで進んだらインストールの終了です。



完了したら、AnyONE は自動で起動しますが、念の為一度終了して、デスクトップのショートカット等から、問題無く起動できるかお試しください。



【マカフィー製品でのセキュリティ除外の設定】

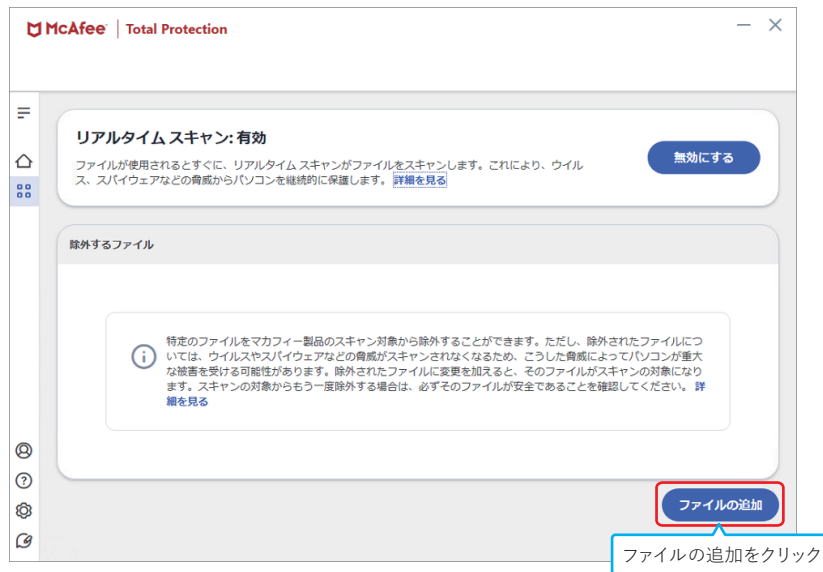
AnyONE がセキュリティに隔離されないように、除外の設定を行ってください。

マカフィー公式サイト「特定のファイルをスキャン対象から除外する方法」アドレス
<https://service.mcafee.com/?locale=ja-JP&articleId=TS102380&page=shell&shell=article-view>

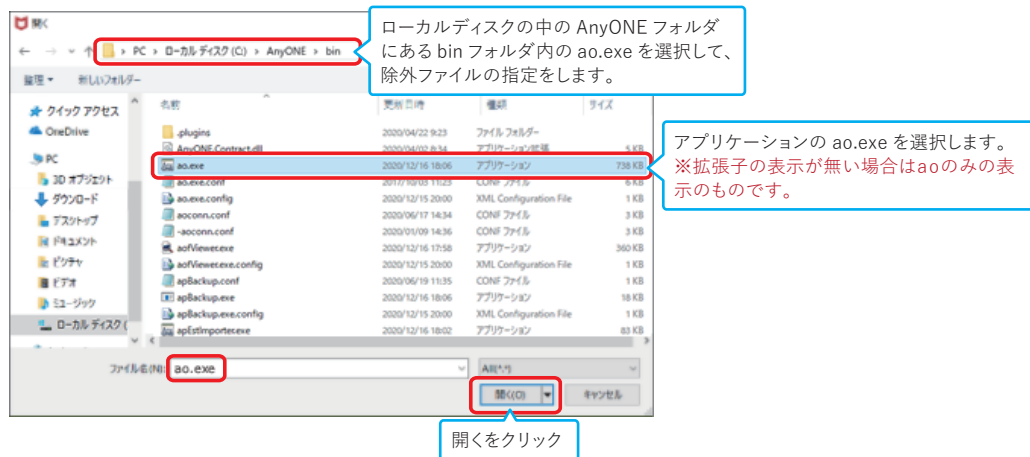
マカフィーの画面の□が4つ並んだボタンを押して、リアルタイムスキャンをクリックします。



リアルタイムスキャンの画面が開きます。
 ao.exe と ao.exe.config を除外指定するのですが、除外指定はひとつずつしかできないので、
 [ファイルの追加] をクリックして、ひとつずつファイルを追加します。

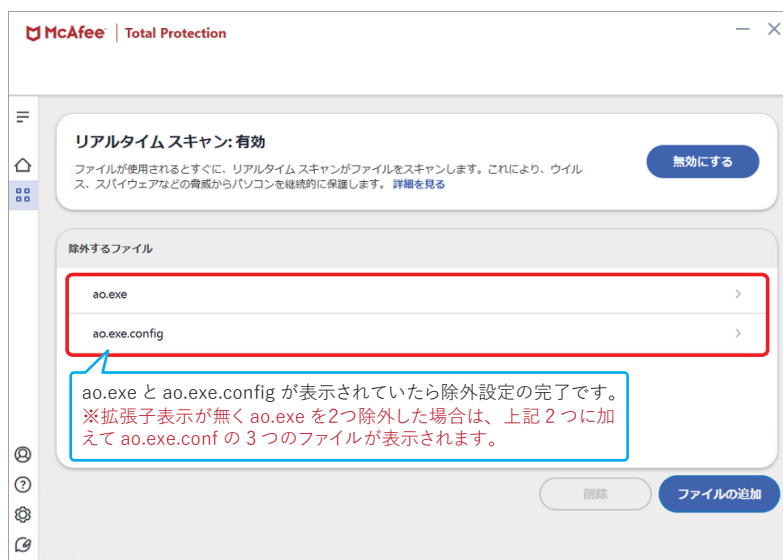
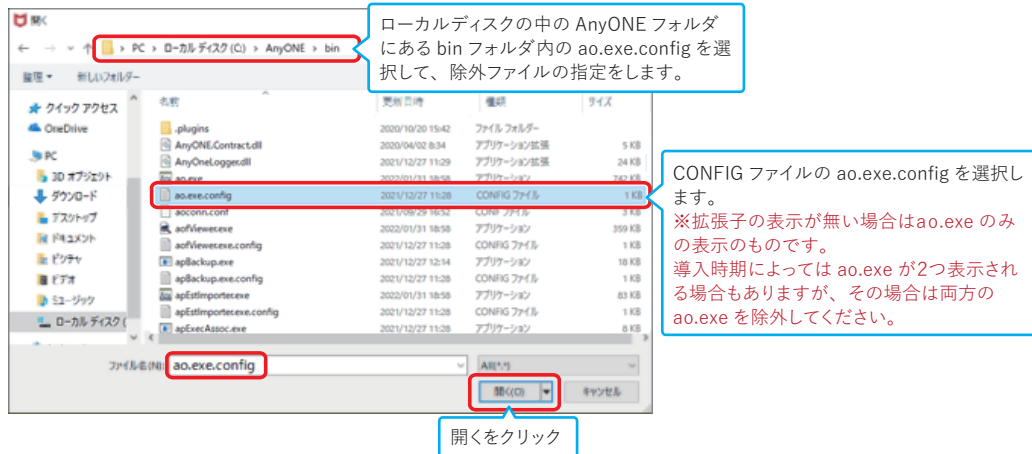


ファイル選択画面が開くので ao.exe を選択して、[開く] をクリックします。



二つ目のファイル ao.exe.config を除外するため、続けて [ファイルの追加] をクリックします。

ファイル選択画面が開くので ao.exe.config を選択して、[開く] をクリックします。



以上で除外設定は終了です。
マカフィーを閉じて、AnyONE の起動をご確認ください。

除外設定後、マカフィーによって繰り返し隔離や削除が行われる場合は、下記マカフィーのカスタマーサポートセンターにご相談ください。

マカフィー公式サポートサイトのアドレス
<https://service.mcafee.com/?page=shell&shell=contact-support>

■マカフィーカスタマーサポートセンター TEL: 0570-060-033 営業日：9時～21時（年中無休）

セキュリティ設定は、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、
 貴社ネットワーク担当者、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十分ご相談のうえ実施してください。