お客様各位

スキャネット株式会社

Windows のアップデートに伴う弊社ソフトウェアの不具合について

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとう ございます。

この度、2019年11月13日(水)未明より、特定のofficeのバージョンをお使いのお客様において、Windowsのアップデートが原因により、弊社ソフトウェアの操作時にエラーとなってしまう不具合が発生してございます。

つきましては、誠に恐縮でございますが、本件の対応に今しばらくお時間を頂戴します事を、 何卒ご了承くださいますようお願い申し上げます。

なお、詳細につきましては、下記をご覧くださいますようお願い申し上げます。

ご利用のお客様には、多大なご迷惑をお掛けします事を深くお詫び申し上げます。ご理解とご 協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

[対象のソフトウェア]

- らく点先生2
- らく点マークくんスタンダード
- ・ らく点マークくんセンターLite バージョン
- ・ らく点マークくん Lite 茨城バージョン
- QA-Navi2 無料版
- QA-Navi2
- 0SCE 試験管理 医学部
- OSCE 試験管理 薬学部
- 薬剤師国家試験採点ソフト

[事象]

ソフトウェア操作中に「クエリ '' は破損しています。」 等のエラーメッセージが表示される。

[原因]

2019 年 11 月 12 日 (火) に Microsoft より配信された Windows 更新プログラムがインストールさ れたことにより発生。 [対処方法]

- (1) エラーが発生しているソフトウェアを終了する。
- (2) Windows 更新プログラムをアンインストール。
 - Office 2010 : KB4484127
 - Office 2013 : KB4484119
 - Office 2016 : KB4484113

アンインストール方法は、別添資料にてご確認ください。 ※更新プログラムのアンインストールについては、お客さま自身の責任において実施をお願い申 し上げます。

対処方法を行っていただいてもエラーが解消しない場合やご不明な点がありましたら、サポートセンターのお電話にてご案内させていただきますので、下記お問合せ先までご連絡いただきま すようお願い申し上げます。

以上

[本件お問い合わせ先]

- <サポートセンター>
- ・電話番号:03-4582-3982 (月~金 9:00~12:00/13:00~17:00)
- E-MAIL : <u>info@scanet.jp</u>

特定のWindows更新プログラムを削除する方法

注意

WindowsのOSやバージョンによって操作が異なります。 削除したい更新プログラムによって画面表示が異なります。 更新プログラムの削除については、お客さま自身の責任において実施をお願い申し上げます。

1「スタート」ボタン横の検索バーに「コントロールパネル」と入力し「Enter」を押します。



2 「プログラムと機能」をクリックします。

S	(32		BitLocker ドライブ暗号化	F	Flash Player (32 분ット)	*	Java (32 ビット)	١	Mail (Micr 2016) (32
m	Realtek HD オーディオマネージ ヤ		RemoteApp とデスクトップ接 続	1	Windows Defender ファイア ウォール	8	Windows To Go	e	インターネッ
æ	インデックスのオプション	1	インテル® グラフィックスの設 定	۲	インテル® ラピッド・ストレージ・ テクノロジー	E	エクスプローラーのオプション	4	キーボード
٢	コンビューターの簡単操作セン ター	9	サウンド		システム	p	セキュリティとメンテナンス	S	タスク バーと
	デバイス マネージャー		デバイスとプリンター		トラブルシューティング	<u>t</u>	ネットワークと共有センター	3	バックアップ 7)
	ファイル履歴	A	フォント	õ	プログラムと機能	9	マウス	82	ユーザー アナ
	ワーク フォルダー	Ģ	音声認識	Þ	回復	ł	管理ツール		既定のプロ
Ŷ	記憶域	8	資格情報マネージャー		自動再生	2	色の管理	J	赤外線
P	地域	٢	電源オプション	٩	電話とモデム	0	同期センター	ľ	日付と時刻

3「インストールされた更新プログラムを表示」をクリックします。



4 右上の検索バーに「KB・・・」(削除したい更新プログラム)と入力します。

← → ◇ ↑ 翰 > コントロール バネル → プログラム > プログラムと接続 > インストールされと更新プログラム							×
▶ インストールされた更新プログラム >>	c						
コントロール パネル ホーム	トロールパネルホーム 更新プログラムのアンインストール						
プログラムのアンインストール	ノストール 東新ゴのガラルをアップ・フトール・オード 二輪かどうのガラルを取得して アップ・プレール キャド (空間)をのしゃの キャ						
 Windows の機能の有効化または 無効化 	SCHOOL STORE STORE STORE						
	繁理 ▼ アンインストール						lii • 🔟 👔
	名前	プログラム	パージョン	発行元	インスドール日		
	Microsoft SQL Server 2008 (04-bit) (1) SQL Server 2008 (0 Service Pack 1 (KB968369) (64-bit)	Microsoft SQL Sens	10.1.2531.0	Microsoft Corporation	2017/04/14		î
	Microsoft SQL Server 2008 Browser (1) Service Pack 1 for Microsoft SQL Server 2008 Browser	Microsoft SQL Serv			2017/04/14		^
	Microsoft SqL Server VSS Writer (1) Service Pack 1 for Microsoft SQL Server VSS Writer (64	Microsoft SQL Serv	10.1.2531.0	Microsoft Corporation	2017/04/14		î
	Microsoft Visual Studio 2010 ADO.NET Entity Hamework to K8983509 Microsoft Windows (19)	Microsoft Visual Stu			2019/02/13		- Î
	Microsoft Windows (KB4523205)のセキュリティ更新プロ Microsoft Windows (KB4523205)のセキュリティ更新プロ Microsoft Windows (KB4523205)の セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/11/13		
	I Microsoft Windows (KB4519565)の更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/23		
	I Microsoft Windows (KB4521862) の セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/09		
	III Microsoft Windows (KB4486167)の更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/09/24		
	III Microsoft Windows (KB4512577) の セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/09/11		

5 検索結果として表示された更新プログラムを右クリックしてアンインストールします。

整理 ▼ アンインストール							
名前		プログラム	バージョン	発行元			
WILLIOSOFE WILLIOWS (10)							
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プログラ	5ム ie osoft Windows		Microsoft Corporation			
IVICTOSOTE WINDOWS (KB45	ノセキュリアイ史新ノロ	wircrosoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45)更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44)更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44)更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44)更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB45) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44)更新プログラム	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
Microsoft Windows (KB44) セキュリティ更新プロ	Microsoft Windows		Microsoft Corporation			
	· = + + + - + - +	1.00 A.110 1					

6 アンインストール完了後、再起動を要求される場合は指示に従い操作を完了させてください。