

2019年12月3日

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
- ・ OSCE 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】修正プログラムをインストールする方法

- (1) エラーが発生しているソフトウェアを終了する。
- (2) Microsoft ダウンロードセンターから手動で修正プログラムをダウンロードしインストール。
 - ・ Office 2010 : KB2986256
 - ・ Office 2013 : KB2965317
 - ・ Office 2016 : KB4484198

インストール方法は、**別添資料①**にてご確認ください。

【2】原因となるプログラムをアンインストールする方法

- (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 および KB3085368

アンインストール方法は、**別添資料②**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ございましたら、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 : info@scanet.jp

Microsoft ダウンロードセンターからのインストール方法

【1】対象のプログラムを確認します。

インストールしているプログラム		修正プログラム
Office2010 : KB4484127	→	Office2010 : KB2986256
Office2013 : KB4484119	→	Office2013 : KB2965317
Office2016 : KB4484113/KB3085368	→	Office2016 : KB4484198

※既にアンインストールされている場合も office のバージョンをご確認ください。

【2】該当の URL にアクセスします。

修正プログラム		URL
Office2010(32bit 版):KB2986256	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100615
Office2010(64bit 版):KB2986256	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100613
Office2013(32bit 版):KB2965317	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100616
Office2013(64bit 版):KB2965317	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100617
Office2016(32bit 版):KB4484198	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100596
Office2016(64bit 版):KB4484198	→	https://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=100598

【3】修正プログラムをダウンロードします。

The screenshot shows the Microsoft Office 2010 update program download page. The title is "Microsoft Office 2010 (KB2986256) 32 ビット版の更新プログラム". Below the title, there is a language selection dropdown menu set to "日本語" and a red "ダウンロード" button. The page content includes a warning about language selection and a description of the update program.

①修正プログラムの名称が合っているかご確認ください

②クリックします

【4】ダウンロードした修正プログラムを任意の場所（デスクトップ等）に保存します。

【5】保存した修正プログラムを実行し、インストールします。

※「マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項」の同意を求める画面が表示されますのでお客様ご自身の判断により同意願います。

※「このパッケージをシステムにインストールすることによって影響を受ける製品はありません」と表示された場合インストールするプログラムが誤っていますので、【1】から再度ご確認をお願いいたします。

【6】インストールする完了後、再起動を要求される場合はパソコンを再起動してください。

弊社ソフトウェアが正常に動作することを確認し、作業は完了です。

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。



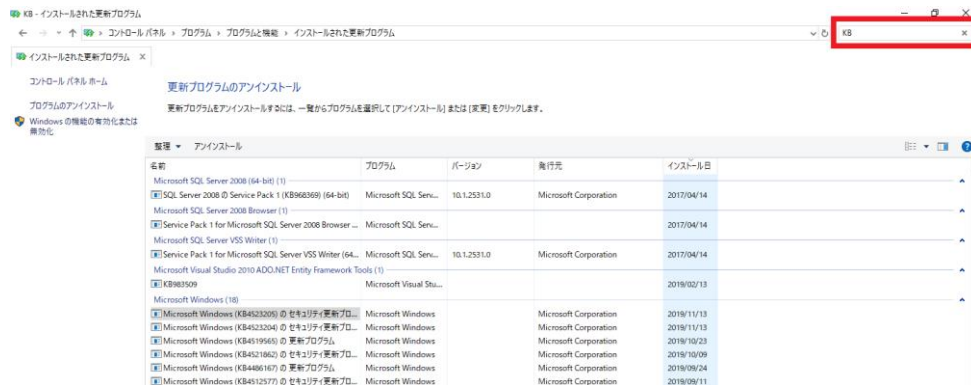
- 2 「プログラムと機能」 をクリックします。



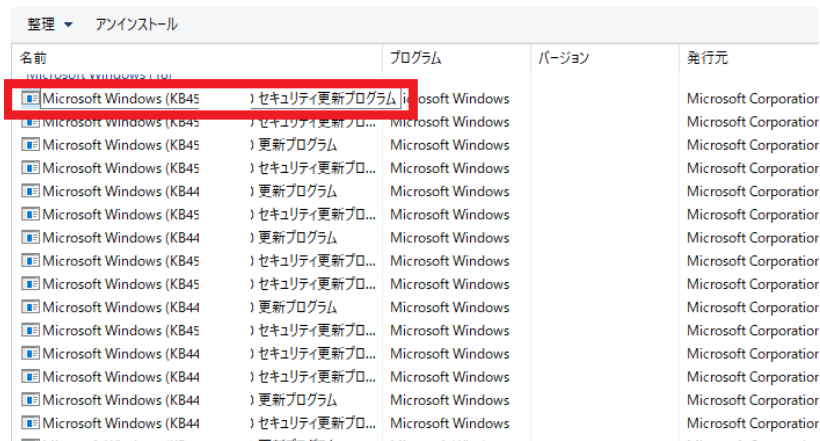
- 3 「インストールされた更新プログラムを表示」 をクリックします。



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。



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。



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。