

Symantec 社製 Norton シリーズでの問題について

Symantec 社製のセキュリティ製品について、FCENA シリーズで以下の問題が発生することが確認されています。

- インストーラーがウイルスとして誤検知されて、インストールが停止し、インストーラーのファイルが削除される。

以下、この問題の現象と発生した場合の回避策を提示します。なお、本文章は Norton 360 V4.0 の環境で作成していますが、以下の環境でも Norton 360 V4.0 と同じエンジンを使用しているため、これらの現象が発生する可能性があります。

- Norton Internet Security 2010 以上
- Norton Anti-Virus 2010 以上
- Norton の企業向けセキュリティ製品

現象

インストーラーを実行して、インストールしようとする時、次のようなメッセージが画面の片隅(通常は右下)に表示され、インストールが停止します。



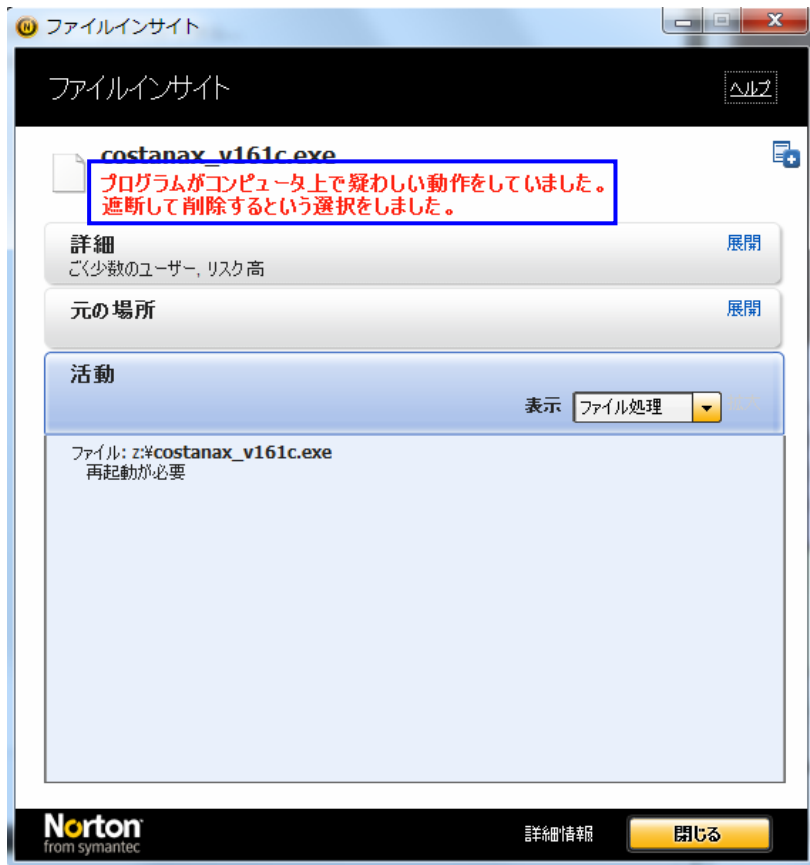
これに対し、右上の「X」をクリックすると、次のようなメッセージが表示され、インストーラーが削除されます。



なお、これで「詳細を表示」すると、次のようにログが提示されます。



この詳細を見ると、次の図が表示されます。これを見ると、動作を停止し、削除したことが明示されています。



回避

この問題を回避するために、一時的に機能を停止します。以下にその手順を示します。なお、本手順は Norton 360 4.0 でのものですが、他の製品でも概要は一緒です。

1. インストーラーが削除されて、復元できない場合には、再度インストーラーをダウンロードします。
2. Norton 製品のコントロール画面を開きます。この画面の上部にある、「設定」を選択します。



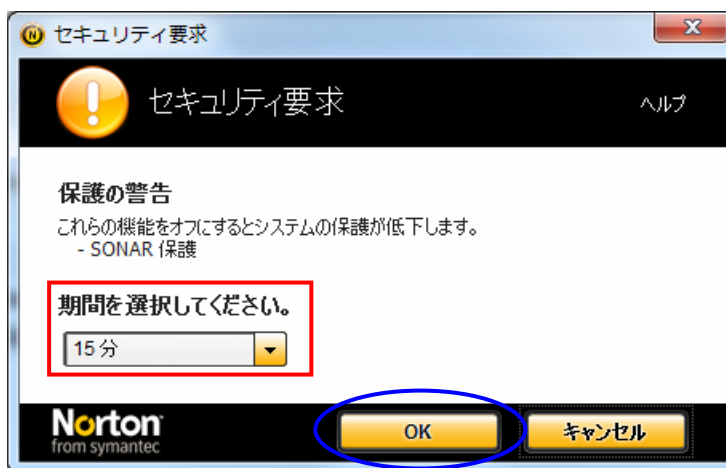
3. 設定画面が表示されるので、詳細設定の中から、「ウイルス対策」を選択します。



4. ウイルス対策の設定の中で、「SONOR 保護」という項目をオフにします。



5. 下図のセキュリティ要求にのダイアログが出ますので、15 分の期間を選択して、OK を押します。



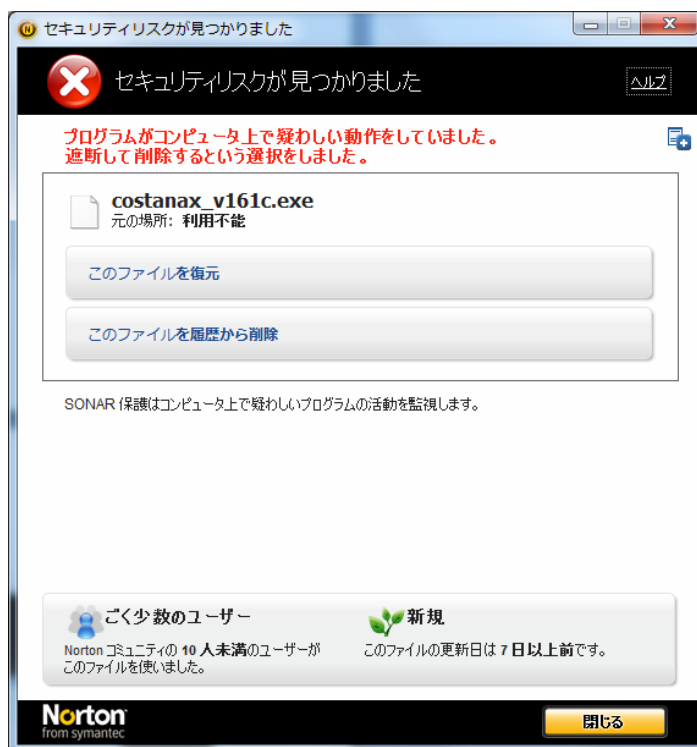
6. インストーラーを実行し、製品をインストールします。インストール後、SONOR 保護を ON に戻します。

補記

詳細を表示したとき、次のように表示された場合はウィンドウの下部にある「処理」をクリックして、「検疫の復元」のウィンドウを表示することが可能です。



この画面で「処理」を選択すると、次の画面が表示されます。



この画面で、「このファイルを復元」すると、下記のダイアログが表示されます。



ここで「はい」を選択すると、ファイルが復元されます。この場合には、再度のダウンロードは不要です。