

お客様各位

平成28年11月21日
富士通エフ・アイ・ピー株式会社

【インターネットキーで FCENA シリーズが正常に起動しない事象について】

1. 現象

インターネットキーをご利用中に FCENA シリーズのアプリケーションをアップデートしたり、Windows Update を行うと、FCENA シリーズのアプリケーションが正常に起動しないという事象が発生しています。

【起動しない際の動作事例】

- 「キーのチェック」画面が繰り返し表示され、起動できない。
- 「Serial.bin がオープンできません」というエラーメッセージが表示され、起動できない。

2. 対処方法

現在原因を調査中ですが、原因解明までに時間を要します。

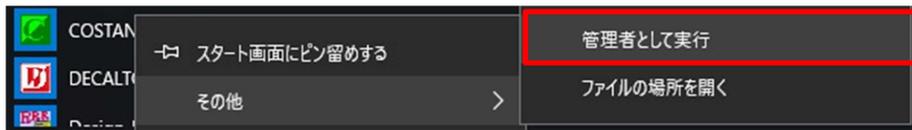
お手数をお掛けして申し訳ございませんが、原因が解明するまで、下記(1)(2)のどちらかの対処方法で起動していただきますようお願い申し上げます。

(1) アプリケーションを起動する際に「管理者として実行」を行う。

アプリケーションを起動する際、アイコンまたはメニューを右マウスボタンでクリックし、表示されるメニューより、「管理者として実行」を選択し、起動してください。

アプリケーションを起動する際に2回、「管理者として実行」を選択することとなります。

[Windows10 で COSTANA を管理者権限で起動する例]



※(1)の方法は、起動のたびに「管理者として実行」を2回選択する必要があります。

そこで、弊社としては、(2)の方法を推奨いたします。

(2) アプリケーションのプロパティを「管理者として実行」に変更する。

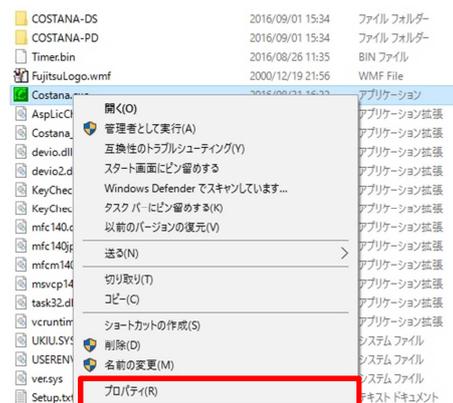
アプリケーションをインストールしたフォルダを開き、アプリケーションのプログラムファイル(アプリケーション名.exe)を右マウスボタンでクリックし、表示されるメニューよりプロパティを選択後、互換性タブの「管理者としてこのプログラムを実行する」にチェックを付け、OK ボタンで更新します。

[COSTANA.EXE のプロパティを変更する例]

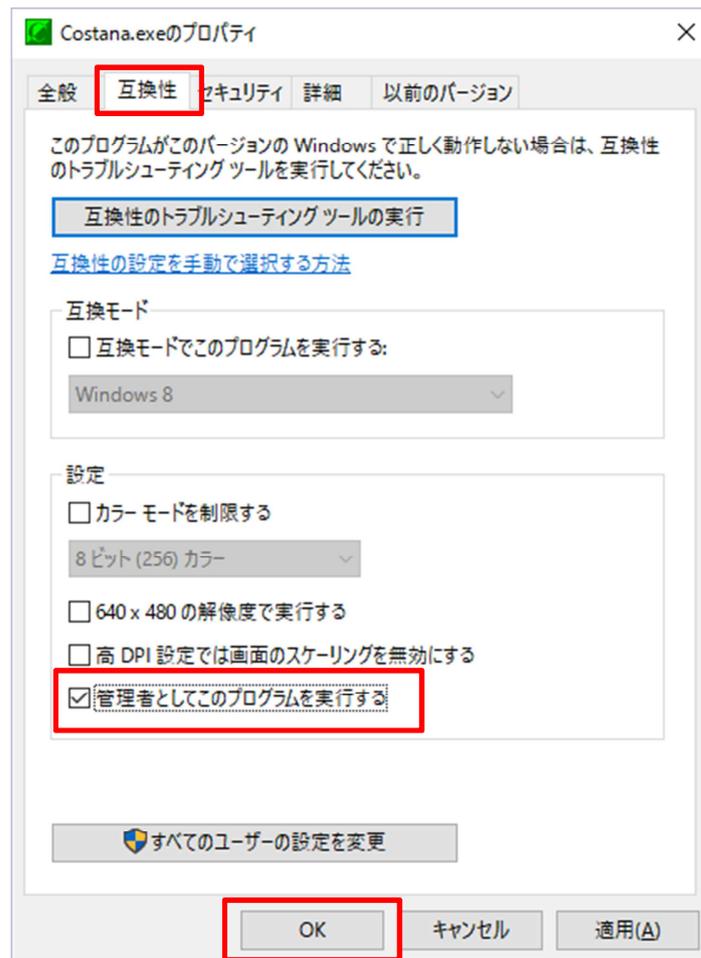
【インストールフォルダ】

32bit 版の Windows の場合の例:C:\Program Files\fcena\COSTANA

64bit 版の Windows の場合の例:C:\Program Files (x86)\fcena\COSTANA



【プロパティ画面】



※(2)の方法は、該当のアプリケーションに対しては、恒久的に設定変更されますので、(1)のように起動するたびに「管理者として実行」を選択する必要はありません。

以上

ご不明な点がございましたら、FCENAサポートセンターまでご連絡ください。

・お問い合わせ先

〒105-8668

東京都港区芝浦 1-2-1 シーバンス N 館

富士通エフ・アイ・ピー株式会社FCENAサポートセンター

お問い合わせフォーム : http://www.fcena.jp/portal/contact/contact_form.html

フリーダイヤル : 0120-841118

電話 : 03-6722-0258

※受付時間 : 9:30-12:00 13:00-17:00

※フリーダイヤルは携帯電話からはご利用いただけません

FAX : 03-6722-0609