

2012年8月24日

各位

「弊社製品の起動が遅い」または「起動しない」症状について

カスタマーサポートセンター

本日、トレンドマイクロ社製セキュリティソフト（ウイルスバスター2012 クラウド等）をご利用中のお客様より、表題のようなお問い合わせを多数いただきました。

■対象

弊社製品全般。

■症状

昨日までは問題なかったが、【8/24 版】のパターンファイルアップデート後に、アプリケーションの起動に時間がかかるようになった。例) 10 秒 → 20 秒

また、少しの間、砂時計が表示された後、無反応で起動しない場合もある。

※マシン環境（OS 等）によって、症状が異なる模様です。

■想定される原因

トレンドマイクロ社製セキュリティソフト（ウイルスバスター2012 クラウド等）の【8/24 版】パターンファイルアップデートが影響しているようです。

■現時点での対応方法

トレンドマイクロ社製セキュリティソフトを「終了」して製品を起動してください。

※弊社製品のインストールフォルダーを除外設定する方法だけでは改善しません。

■参考（ウイルスバスター2012 クラウドの終了方法）

ディスプレイ右下の通知領域（時計が表示されている部分）にあるウイルスバスターのアイコンを右クリックして、メニューから「終了」を左クリックしてください。

当現象に関しましては、現在、トレンドマイクロ社に問合せ中です。詳細が判明次第、サポートセンターからのお知らせにて再公開する予定です。それまでの間は、申し訳ございませんが、「現時点での対応方法」を実行していただくようお願いいたします。

なお、セキュリティ対策の観点より、セキュリティソフトの停止中は極力インターネットにアクセスしない、弊社製品のご利用後はスタートメニューより再起動する等の運用をおすすめします。