

Windows 版パソコン用ソフトウェアトークン(VIP Access Desktop)の更新について

シマンテック社より提供されている Windows 版パソコン用のソフトウェアトークン (VIP Access Desktop) について、8月21日より更新プログラムの配信が開始されました。

当該更新処理には、約1分程度要しますが(画面上は黒色のウィンドウが表示される)、当該更新中にウィンドウの「X」ボタンを押下した場合、ソフトウェアトークンがアンインストールされてしまう事象が確認されています。

つきましては、以下の画面が表示された場合は「X」ボタン押下せず、しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。

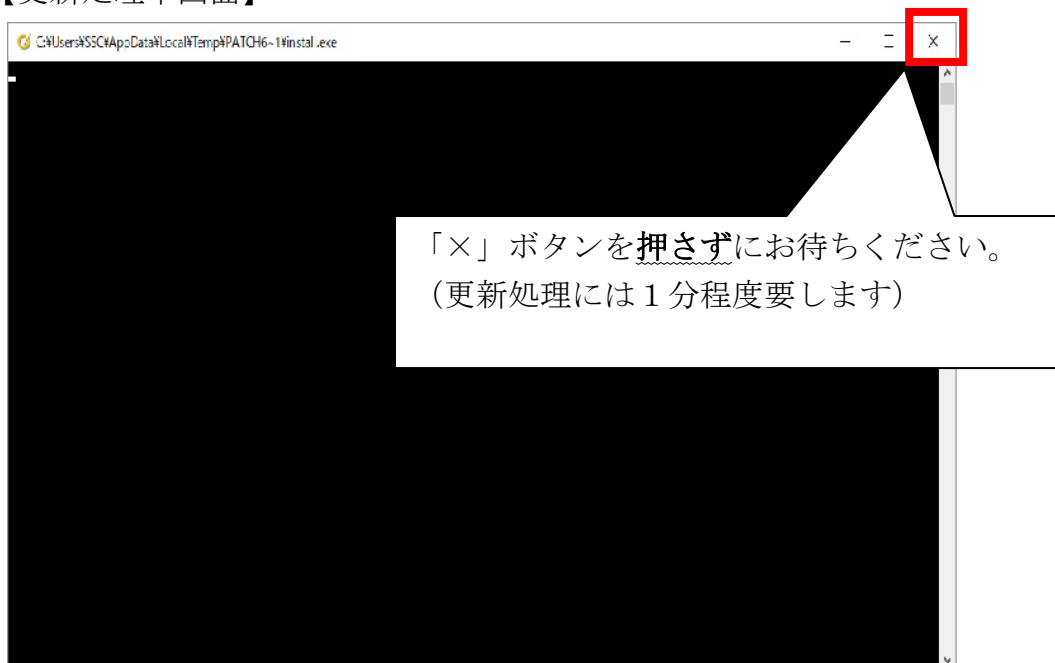
※シマンテック社製のセキュリティソフトの「Norton (以下、ノートン)」をご利用の場合、当該ソフトの影響のため、ソフトウェアトークンの更新・インストールに失敗する旨、シマンテック社より発表がありました。ノートンをご利用で本事象が発生した場合はシマンテック社HPを参照のうえ、操作してください。

URL:https://support.norton.com/sp/ja/jp/home/current/solutions/v123668743_EndUserProfile_ja_jp

【更新確認画面】



【更新処理中画面】



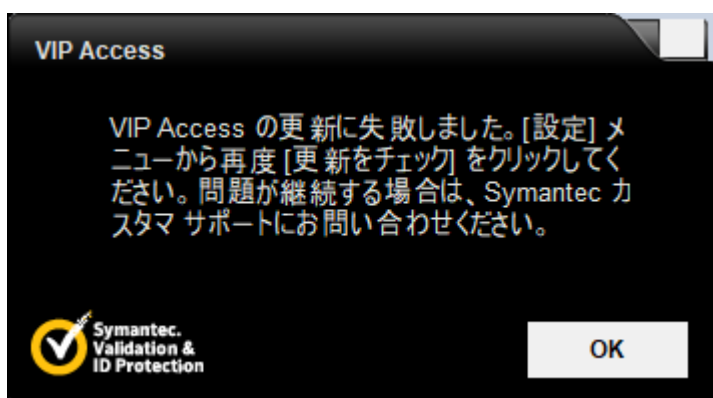
【更新完了画面】



<更新処理中に「×」ボタンを押下してしまった場合の更新処理失敗表示>

更新処理中に「×」ボタンを押下してしまった場合、以下の画面が表示され、ソフトウェアトークンがアンインストールされます。

【更新処理失敗表示】



本画面が表示された場合は、以下の復旧手順の実施をお願いいたします。

<復旧手順>

- ①URL : <https://vip.symantec.com/>にアクセスします。
- ②「ダウンロード」⇒「Windows」をクリックのうえ、「VIP Access Setup.exe」をインストールします。

【ダウンロードサイト画面】



- ③ダウンロードした「VIP Access Setup.exe」を開き、画面に従い再インストールします。
- ④デスクトップにアイコンが表示されますので、ソフトウェアトークン (VIP Access) を起動します。

【ソフトウェアトークン (VIP Access) 起動画面】



なお、本件にかかる再インストール処理後もアンインストール前のクレデンシャル ID (トークン ID) がそのまま使用可能です。

以上