

マイクロソフトアップデートによる障害復旧対応について。

昨年11月より順次実施されておりますマイクロソフト社のOffice2010関連更新プログラムで不具合が発生しております。

- ・ システム使用中、日付にかかわる部分を入力、変更するとシステムがシャットダウンする。
- ・ Accessは動作を停止しました。とメッセージが表示され、システムがフリーズする。
- ・ システムが起動しない。
- ・ 計画書など、エクセル出力できない。

などの、現象が確認されています。

この現象は、新元号への対応準備アップデートが原因で、該当プログラムをアンインストールしていただくことで、回避されることが確認できております。

+++++

1 アンインストールが必要な更新プログラム。

①以下の更新プログラムをアンインストール：今回発覚した分でシステムダウンを誘発するもの

- ・ KB2553332
- ・ KB2863821
- ・ KB4461522
- ・ KB4461570
- ・ KB4461579
- ・ KB4461614
- ・ KB4461617

②以下の更新プログラムをアンインストール：今回発覚した分でエクセルが動作しなくなるもの

- ・ KB4032217
- ・ KB4032225
- ・ KB4461614
- ・ KB4461616
- ・ KB4461627

③上記、①②の各更新プログラムをアンインストール後、PCを再起動してください。

2 注意事項

- ・ 1度アンインストールしていても、マイクロソフトが更新プログラムの配信を停止しない限り、再度インストールされる可能性があります。
- ・ システムダウンやフリーズが発生した場合、その都度、該当プログラムをアンインストールしていただく必要があります。
- ・ 毎月、対象プログラムが増えているため、今月以降、新たにプログラムが追加されることが予想されます。
- ・ アンインストールを行っても現象が改善されない場合は、コールセンターまでご連絡ください。

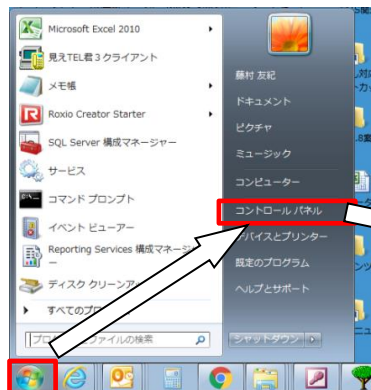
3 作業手順

別紙の手順にて、復旧処理をお願いいたします。

マイクロソフトアップデートによる障害復旧対応 作業手順

1 コントロールパネルを起動し、表示方法をカテゴリ表示にします。

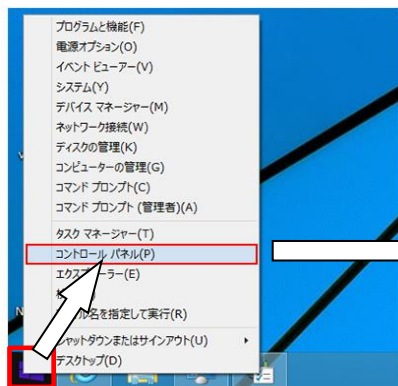
【Win7】



Winマークを左クリックします。

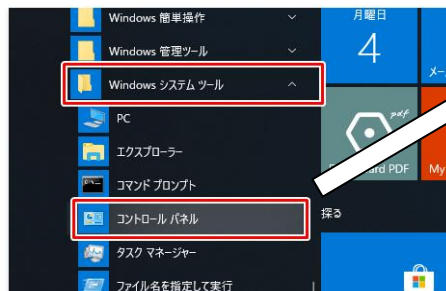
【Win8】

【Win8.1】



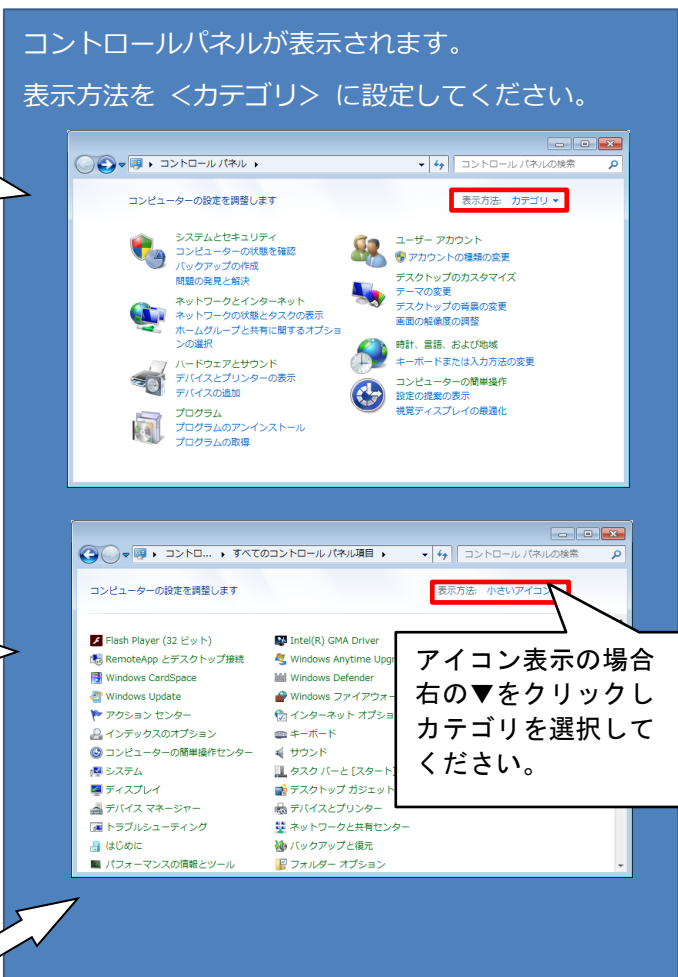
Winマークを右クリックします。

【Win10】



Winマークを左クリック、アプリの一覧を表示します。

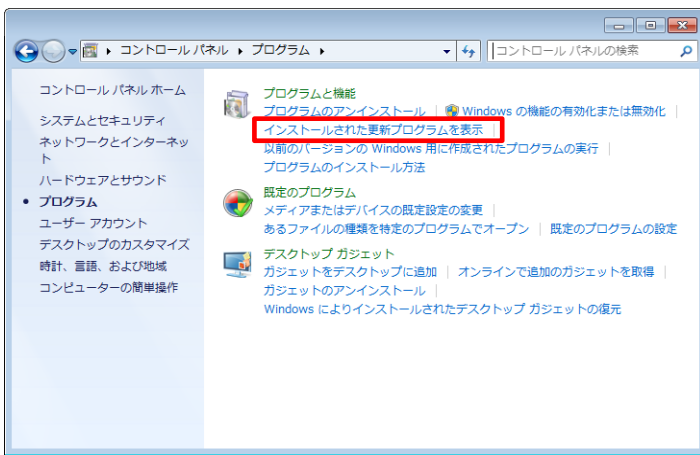
[Windows システムツール] 内の [コントロールパネル] をクリックします。



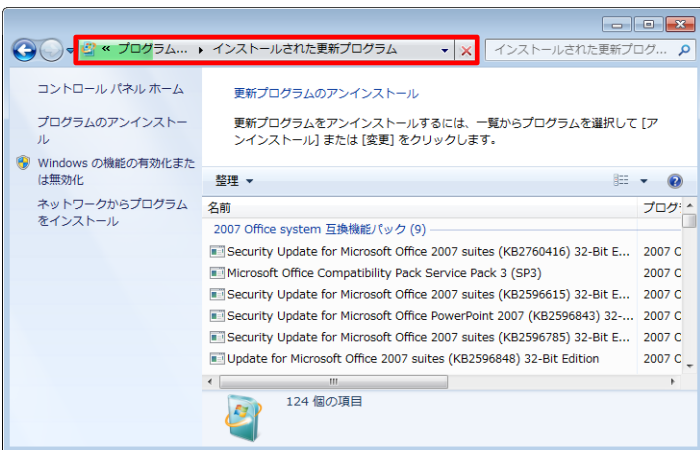
2 コントロールパネルより、更新プログラムをアンインストールします。



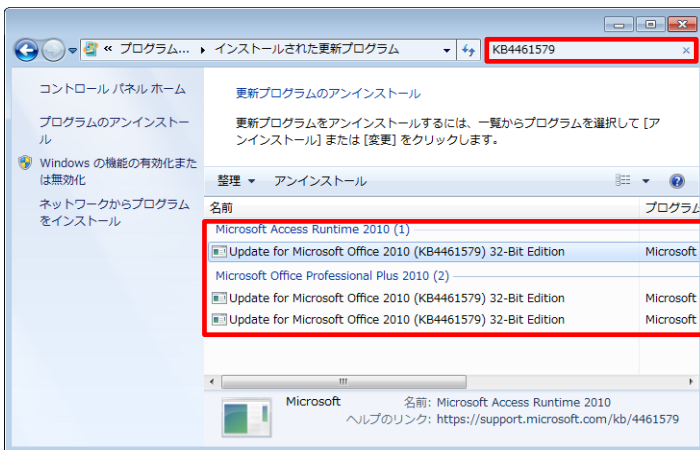
① 左下、**プログラム**をクリックします。



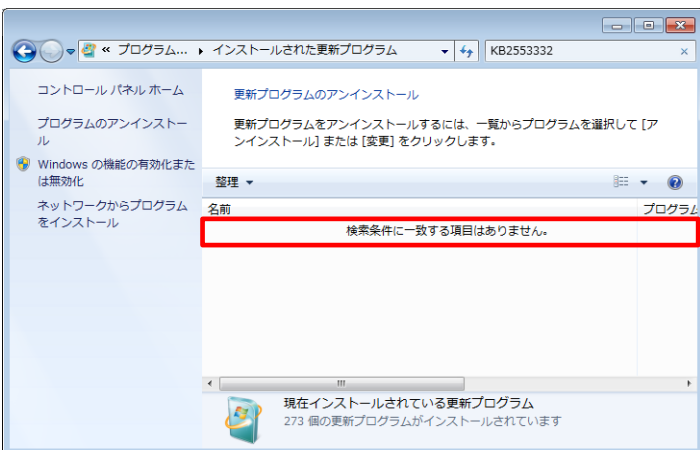
- ② プログラムと機能より
インストールされた更新プログラムを表示
をクリックします。



- ③ 更新プログラムが全て表示された事を
ご確認ください。
緑のバーが端まで表示されたのち、色が
消えるまでお待ちください。



- ④ 右上、検索ボックスに該当プログラムを
入力し、検索します。
検索後、プログラムが表示されましたら、
全てアンインストールしてください。
該当行を右クリックし、アンインストール
を選択します。
※検索していただく該当プログラムは
別紙でご案内いたします。



- ⑤ 右上、検索ボックスに該当プログラムを
入力しても、結果が表示されないことも
あります。表示されなくても特に問題は
ありません。
⑥ 全てのアンインストールが終了しましたら
PCの再起動を行ってください。
以上で作業完了です。