

<Mac OS 10.13、10.14 環境にて発生している不具合について>

平素は、弊社製品「おまかせアンチウイルス」をご利用いただき、熱く御礼申し上げます。表題の件につきまして、以下のとおりご報告させていただきます。

此度は多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

1. 概要及び経緯

一部の Mac OS 端末のセキュリティエージェントにおいて、セキュリティエージェントのアップグレード処理に問題が発生し、一部機能を提供できていない状況が発生しております。

本障害の影響を受けた Mac OS 端末は自動で復旧せず、お客様にて対処していただく必要があります。本障害の影響を受けたお客様につきましては、NTT 東日本から個別にご連絡をさせていただきますので、下記の「4. 対処方法」をご参照いただきご対応をお願いいたします。

ご不明な点がございましたら、弊社セキュリティサポートデスクまでお問い合わせください。

2. 影響

2022年9月26日～2022年10月11日の期間に、Mac OS 10.13 または 10.14 をご利用中の端末において、Mac Agent 3.7.1190 へアップグレード後、セキュリティエージェントが管理コンソールへ接続できないことにより以下の事象が発生しております。

- ・ エージェントコンソール上でステータス「保護が無効」と表示される
- ・ セキュリティエージェントがオフラインと表示される
- ・ 従来型スキャンにおいてパターンファイルがアップデートできない
- ・ エージェントのアップグレードができない
- ・ 予約検索機能が動作しない

※本事象は Mac Agent 3.7.1190 を新規インストールした端末では発生いたしません。

3. 発生原因

Mac OS 12.x の仕様変更により、従来の処理方法では正常にアップグレードができなくなっております。

セキュリティエージェントのアップグレードについて、XX の仕様変更により、従来のアップグレード処理では正常完了できなくなっております。

そのため、2022年9月26日以降で配信する Mac エージェントでは、新しいアップグレード処理を導入しましたが、その処理では Mac OS Mojave 10.14.x 以前 では正しく動作せず、本問題が発生いたしました。

#### 4. 対処方法

Mac エージェントを一度アンインストールし、管理コンソールより最新のインストーラをダウンロードしてエージェントの再インストールをお願いいたします。

その際に、エージェントの重複登録を避けるため、古いオフラインのエージェントはデバイスツリーから削除する必要があります。そのため、下記手順での実施をお願いいたします。

##### 【手順 1】

管理コンソールにログインし、[すべてのセキュリティエージェント] → [タスク] にてエクスポートを実施してください。

※新規インストール後に対象の端末が不明となることがないように実施をお願いいたします。

##### 【手順 2】

オフラインとなっている対象 OS (Mac OS Mojave 10.14.x 以前) のエージェントを選択し、[タスク] → [セキュリティエージェントのアンインストール] にて削除をお願いします。

##### 【手順 3】

下記のページに従い、再インストールの実施をお願いします。

##### ◆セキュリティエージェントのアンインストール手順 (Mac OS)

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1116364>

##### ◆セキュリティエージェントのインストール手順 (Mac OS)

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1097751>

##### ■手順 4

再インストール実施直後のバージョンが「3.7.1190」であることを確認し、管理コンソール上で新規インストールしたエージェントが登録され、オンラインであることをご確認ください。

今後、このような事態が発生しないよう再発防止を進めてまいりますので、引き続き弊社製品をご愛顧賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。