

2022年6月14日
東日本電信電話株式会社

<モバイルデバイス（Android/iOS/iPadOS）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

一部のモバイルデバイス（Android/iOS/iPadOS）のセキュリティエージェントにおいて、ルート証明書の期限切れが原因で、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モバイルデバイスは自動で復旧せず、お客様にて対処していただく必要がございます。本障害の影響を受けたお客様につきましては、NTT 東日本から個別にメールでご連絡させていただきますので、メールに記載の手順、もしくは下記「4. Android 端末の復旧に必要な対処」「5. iOS/iPadOS 端末の復旧に必要な対処」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. 影響範囲

- ① 2022年5月23日以前にセキュリティエージェントがインストールされた Android 端末
- ② 2020年11月20日～2022年5月23日の期間にセキュリティエージェントがインストールされた iOS/iPadOS 端末

3. 発生原因

2019年9月28日以降にインストールしたモバイルデバイスのセキュリティエージェントのインストーラについては、期限が2029年までのルート証明書を内包しておりましたが、2020年11月21日のメンテナンス作業時に、2022年5月19日が有効期限のルート証明書を誤ってインストーラに内包してしまいました。

サービス提供サーバ側では、セキュリティエージェントから接続が来た場合は、セキュリティエージェントの証明書のチェックを行っている為、2022年5月19日の有効期限切れのタイミングで、対象セキュリティエージェントがサービス提供サーバに接続できなくなりました。

4. Android 端末の復旧に必要な対処

まずは対象の Android 端末でアプリを起動し、使用許諾契約書（以下、EULA）が表示されるかご確認ください。表示される場合は EULA への同意をお願いいたします。

表示されない場合は、セキュリティエージェントの再インストールが必要となります。

再インストール手順は以下となります。必ず既存のセキュリティエージェントのアンインストール実施後に、インストールを行ってください。

◆セキュリティエージェントのアンインストール手順（Android）

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1116342>

◆セキュリティエージェントのインストール手順（Android）

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1097687>

5. iOS/iPadOS 端末の復旧に必要な対処

セキュリティエージェントの再インストールが必要となります。

再インストール手順は以下となります。必ず既存のセキュリティエージェントのアンインストール実施後に、インストールを行ってください。

◆セキュリティエージェントのアンインストール方法（iOS/iPadOS）

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1116317>

◆セキュリティエージェントのインストール方法（iOS/iPadOS）

<https://success.trendmicro.com/jp/solution/1103997>

※ 「Step 3 iOS デバイスへのインストール」をご実施ください。

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。