

## リモートサポートツール（遠隔サポートツール）をご利用のお客さまへ

平成 29 年 8 月 11 日

NTT 西日本は、リモートサポートサービス及びオフィスおまかせサポートサービスにおいてお客さまにご利用いただいている「リモートサポートツール（遠隔サポートツール）」において、脆弱性があることが判明したことから、平成 29 年 8 月 10 日（木）にメンテナンスを行いました。

なお、平成 29 年 8 月 10 日（木）以前にダウンロードしたリモートサポートツール（遠隔サポートツール）のファイルおよびパソコンのデスクトップ画面に残ったショートカットは、実行せずに削除をお願いいたします。

### （削除手順）

#### ■手順 1

ファイル「ldr\_ow.exe」を削除

・ダウンロードフォルダに保存の場合は、

「C:¥Users¥ログインユーザ名¥Downloads」にあるファイル「ldr\_ow.exe」を削除

・デスクトップ上に保存の場合は、下記アイコンにて表示されます

・上記以外に保存の可能性があるため、「ldr\_ow\*」の保存先を検索し、削除

**なお、何度もローダを同一フォルダにダウンロードした場合、**

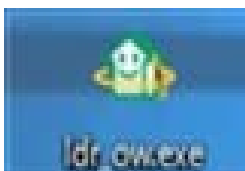
**ldr\_ow.exe、ldr\_ow(1).exe、ldr\_ow(2).exe・・・ldr\_ow(n).exe**

**のように複数のローダが生成されているため、その全てを削除する必要があります。**

#### ■手順 2

デスクトップ上に存在する ファイル「リモートサポートツール.exe」を削除

・デスクトップ上に保存の場合は、下記アイコンにて表示されます



※ 「.exe」は端末の設定により表示されず「リモートサポートツール」になっている場合があります。

※ 「リモートサポートツール.exe」の実態は「ldr\_ow.exe」であるため、手順1で「ldr\_ow\*」を検索した場合、このデスクトップ上の「NTT 西日本リモートサポートツール.exe」も検索にかかります。

・上記以外に保存の場合は、「NTT 西日本リモートサポートツール.exe」の保存先を検索し、削除

この「リモートサポートツール.exe」を右クリックしプロパティ→詳細でファイルバージョンが1.0.12.1であれば最新になっている状態です。

(本件問い合わせ先)

リモートサポートサービスをご契約のお客様

リモートサポートセンタ

0120-147-481

営業時間 9時～21時 土日祝日も営業

オフィスネットおまかせサポートサービスをご契約のお客様

オフィスネットおまかせサポートセンタ

0120-138-912

営業時間 9時～21時 土日祝日も営業 (年未年始含まず)