

お客様 各位

平成 29 年 10 月 吉日
ジャパンシステム株式会社

**ARCACLAVIS Ways クライアントの暗号化機能を利用している環境で
Windows 10 メジャーアップデート実施時の問題についてのご案内**

拝啓

平素は格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび ARCACLAVIS Ways クライアントの暗号化機能を利用している環境で Windows 10 メジャーアップデート実施時の問題が確認されたため、ご案内申し上げます。

お手数ではございますが、該当する環境で、Windows 10 のメジャーアップデートを実施する場合には、後述の手順にて実施いただけますようお願い申し上げます。

敬具

記

【確認された事象】

ARCACLAVIS Ways クライアントの暗号化機能でシステムドライブまたはユーザープロファイル配下のフォルダを暗号化した状態で Windows 10 のアップグレードを実施すると、アップグレードが失敗し、アップグレード実施前の状態に戻ります。

また、Windows 10 のアップグレード実施により、一部レジストリが削除されることで、ドライブ暗号機能が正しく動作しなくなります。

【発生条件】

- システムドライブまたはユーザープロファイル配下のフォルダを暗号化対象に指定している。またはドライブ暗号を利用している。
- Windows 10 のアップグレードを実施する。

【影響範囲】

本事象に影響がある暗号化機能の詳細は以下の通りです。

機能	暗号対象	影響	備考
フォルダ暗号機能	システムフォルダ	有	Windows フォルダ C:\Windows 配下のフォルダ
	ユーザプロファイルフォルダ	有	C:\Users 配下のフォルダ
	上記以外	無	\\fileservershare など、ネットワーク上の共有フォルダ、 C:\WORK など上記以外の C ドライブのフォルダなど
ドライブ暗号機能	システムドライブ	有	Windows フォルダのあるドライブ。一般的に C ドライブ。
	システムドライブ以外	有	
ブリーフケース機能	ファイル	無	
リムーバブルメディア自動認識機能	リムーバブルメディア (USB メモリ等)	無	

【技術的見解】

Microsoft 社へ問い合わせを行っておりますが、現時点では問題とは認識しているが、以下のアップグレードの仕様により現時点で対応の予定は無いとの回答となっております。

Windows 10にて機能アップグレードを実施すると、内部的には再起動時に既存の Windows 10 および関連するデータを Windows.old フォルダ内に隔離し、新規に Windows 10 をパラレルにインストールいたします。その後 Windows.old フォルダから新しい Windows へと設定情報やユーザーデータを引き継ぐためのマイグレーション処理を実行いたします。

ユーザープロファイルに関する情報が暗号化されていることから、データを認識できずに再起動中のマイグレーション処理に失敗したと判断しております。この処理自体は Windows 10 が起動していない状態で実施されるため、復号化するための処理などは動作致しません。

これを Windows 上で動作するアプリケーション側の処理にて回避することは困難であり、ご案内が可能な情報といたしましては、サポート技術情報 KB 3130052 に記載のとおり暗号化ファイルの復号化、もしくは一時的なアンインストールが必要と判断しております。

Microsoft Knowledge Base の文書番号 3130052

<https://support.microsoft.com/ja-ip/help/3130052/windows-10-upgrade-crashes-if-disk-is-encrypted-by-a-third-party-appli>

また、アップグレード時にレジストリが削除されてしまう問題も内在しており、ドライブ暗号の設定を行っても、ドライブ暗号が動作しません。

【対応策】

影響対象の機能を利用されている状況で Windows 10 のメジャーバージョンアップを行う場合、現時点では以下のように暗号化ファイルの復号化、及び一時的なアンインストールでのご対応をお願い申し上げます。

<Windows 10 のメジャーアップデート手順>

- 1) クライアント環境でドライブ暗号／自動暗号フォルダを復号する。
- 2) クライアント環境で ARCACLAVIS Ways をアンインストールする。
- 3) クライアント環境で Windows 10 をメジャーアップデートする。
- 4) クライアント環境で ARCACLAVIS Ways を再インストールする。

ARCACLAVIS Ways クライアントの暗号化機能を利用している環境で Windows 10 メジャーアップデート実施時の問題についてのご案内

【お問い合わせ】

ご不明な点につきましては、ARCACLAVIS サポートデスクまでお問い合わせください。

お問い合わせ先：

ジャパンシステム株式会社 ARCACLAVIS サポートデスク
メールアドレス : arcl-cs@japan-systems.co.jp
電話番号 : 03-5309-0211
受付時間 : 平日 9:00-17:30 (土日祝祭日、12月29日から1月3日を除く)

以上