

WEB カタログの障害について

お客様各位

いつも介援隊をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

先日から発生しております WEB カタログの障害について改めて報告させていただきます。

障害の内容については下記の通りです。

【障害発生の時間帯】

2017 年 05 月 10 日 頃（時間不明）

【現象】

デジタルカタログを閲覧中に、ブラウザが停止する場合があります。

【条件】

- ・ Flash が 25.0.0.171 の場合に発生する。
(25.0.0.148 以下では発生しない。)
- ・ デジタルカタログ起動時や、ページを送った時、スライダーで移動する時に発生しやすい。
- ・ ページ数の少ないカタログでは発生しにくい。

【対処方法】

当社サービス以外でも発生しており、Flash の最新バージョンの不具合と思われるため、対応策としては、基本的には Flash の改修バージョンのリリースを待って、アップデートしていただくこととなります。

(現時点では提供時期は明確にされておりません)

並行して、デジタルカタログのシステムを変更して回避出来ないかを検討しておりますが、難航しております。

現状での対応策としましては、閲覧 PC の Adobe Flash Player のバージョンを下げてください。

Flash が 25.0.0.171 の場合に発生しますので、25.0.0.148 に変更します。

※手順は下記補足事項をご参照ください。

※補足事項

Flash をバージョンダウンする方法

Flash のバージョンダウン方法ですが、

- (1) 現 Flash のアンインストール
 - (2) バージョン 25.0.0.148 の Flash のインストール
- が必要です。

各々、アンインストーラ、インストーラが Adobe から提供されています。

以下 Adobe のページに手順が記載されています。

https://helpx.adobe.com/jp/flash-player/kb/cpsid_93729.html

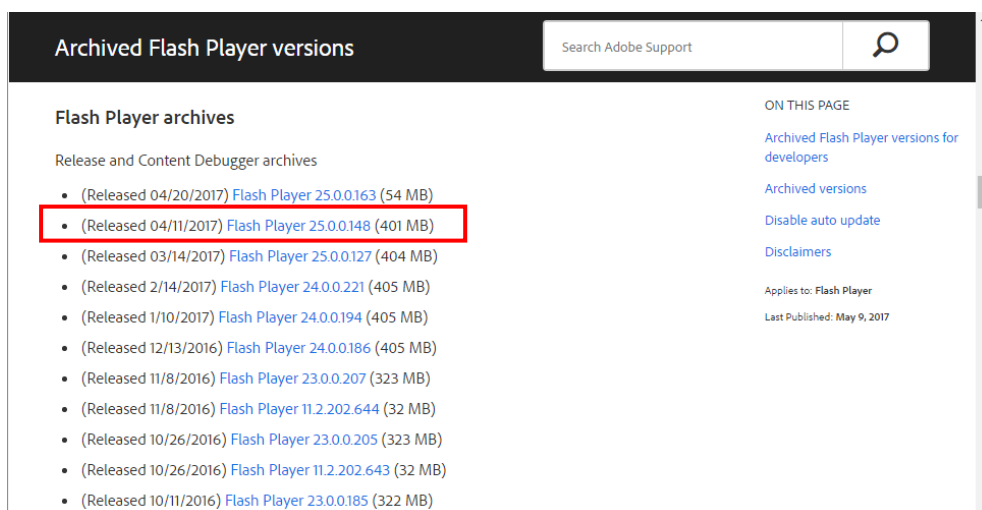
ただ、ここからのリンク先には、ひとつ前の Flash のバージョンが無い（古い）ので、今回のインストーラおよびアンインストーラのダウンロードは、以下のページ（英語）からお願いします。

<https://helpx.adobe.com/flash-player/kb/archived-flash-player-versions.html>

Flash Player archives

Release and Content Debugger archives

(Released 04/11/2017) Flash Player 25.0.0.148 (401 MB)



The screenshot shows the 'Archived Flash Player versions' page. It features a search bar at the top right and a list of versions on the left. The version 'Flash Player 25.0.0.148 (401 MB)' is highlighted with a red box. On the right side, there are links for 'ON THIS PAGE' including 'Archived Flash Player versions for developers', 'Archived versions', 'Disable auto update', and 'Disclaimers'. Below these links, it says 'Applies to: Flash Player' and 'Last Published: May 9, 2017'.

Version	Release Date	Size
Flash Player 25.0.0.163	04/20/2017	54 MB
Flash Player 25.0.0.148	04/11/2017	401 MB
Flash Player 25.0.0.127	03/14/2017	404 MB
Flash Player 24.0.0.221	2/14/2017	405 MB
Flash Player 24.0.0.194	1/10/2017	405 MB
Flash Player 24.0.0.186	12/13/2016	405 MB
Flash Player 23.0.0.207	11/8/2016	323 MB
Flash Player 11.2.202.644	11/8/2016	32 MB
Flash Player 23.0.0.205	10/26/2016	323 MB
Flash Player 11.2.202.643	10/26/2016	32 MB
Flash Player 23.0.0.185	10/11/2016	322 MB

※一番上の(Released 04/20/2017) Flash Player 25.0.0.163 (54 MB)は、Macのみです。

解凍すると、25_0_r0_148 と 25_0_r0_148_debug の二つフォルダ
ができますが、25_0_r0_148_debug は不要です。

uninstall_flashplayer25_0r0_148_win.exe がアンインストーラとなりますので、
これですで Flash を完全削除する必要があります。
起動後、「アンインストール」ボタンをクリックしてアンインストールを行ってください。



flashplayer～ からはじまるファイルが Flash Player のインストーラで、
～_win 付きは Windows 用、～_mac 付きは Mac 用のファイルです。

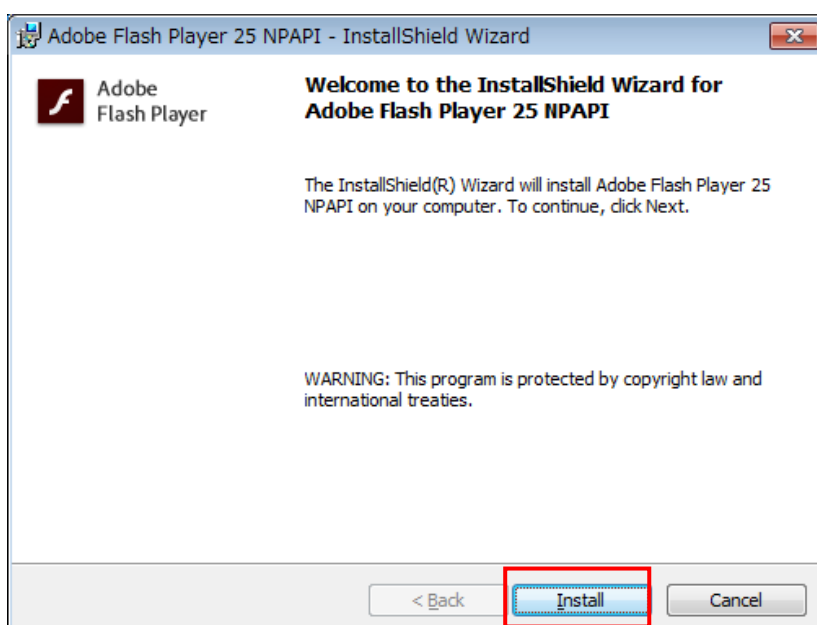
Windows 用ファイルは、以下から用途にあわせてインストールして
ください。

flashplayer25_0r0_148_winax.msi : Internet Explorer 向け (ActiveX)

flashplayer25_0r0_148_win.msi : Firefox などその他のブラウザ向け (NPAPI)

flashplayer25_0r0_148_win_sa.exe : スタンドアロン版 Flash Player

起動後、インストールを行い完了となります。



また、「Google Chrome」、「Firefox」といったブラウザのFlash Playerのバージョンが最新でなければ正常に動作することもございますので、他のブラウザのご利用もお試し頂ければと思います。

【Google Chrome ダウンロードページ】

<https://www.google.co.jp/chrome/browser/desktop/>

【Firefox ダウンロードページ】

<https://www.mozilla.org/ja/firefox/new/>

さらに上記の方法が困難なお客様向けに一時的な対応として、介援隊トップページのWEBカタログバナー下に「正常に表示されないお客様は[こちら](#)から」というリンクを表示させて頂きました。

こちらでもデジタルカタログとなりますが、通常版と異なる点がございます。

例) デジタルカタログ上にカートの中身確認ボタンが存在しない、カート呼び出しが別タブになってしまう等

ご不便をお掛けしますが、復旧までの間こちらもお試し頂けたらと思います。

皆様には、大変ご迷惑をお掛けいたして誠に申し訳ございません。
復旧次第こちらにてご案内させていただきます。

株式会社 ケアマックスコーポレーション

[受付時間] 日曜、祝日、年末年始を除く

月曜～金曜日 午前9:00～午後5:00

土曜 午前9:00～午前12:00

[電話番号] 088-820-6087

[E-mail] support@kaientaiweb.jp
