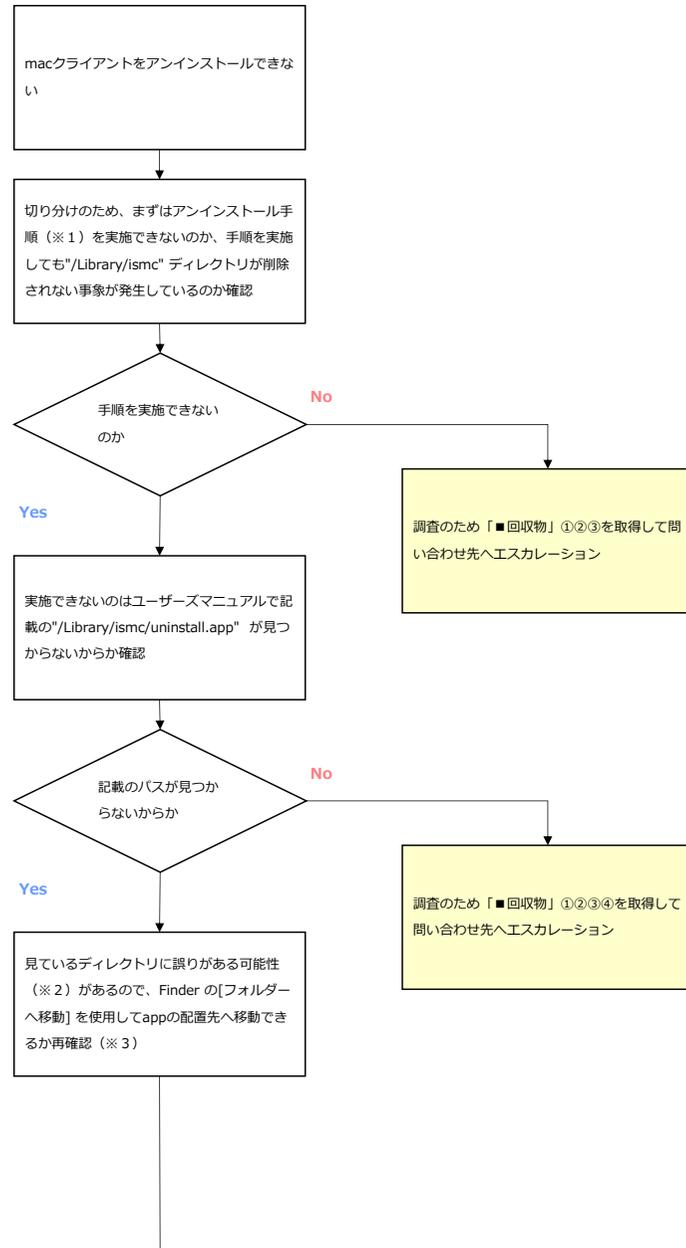


■フローチャート



※1:

アンインストール手順の詳細は、ユーザーズマニュアルの[付録-13-3.Macクライアントをアンインストールする]をご参照ください。

※2:

"Library" ディレクトリは、ハードディスク直下の"/Library"とは別に"/Users/[ユーザー名]/Library"がある。

ターミナルを起動した直後などはカレントディレクトリが"/Users/[ユーザー名]"になっているので、そのまま"Library"に移動すると、"/Users/[ユーザー名]/Library"ディレクトリが開かれる。

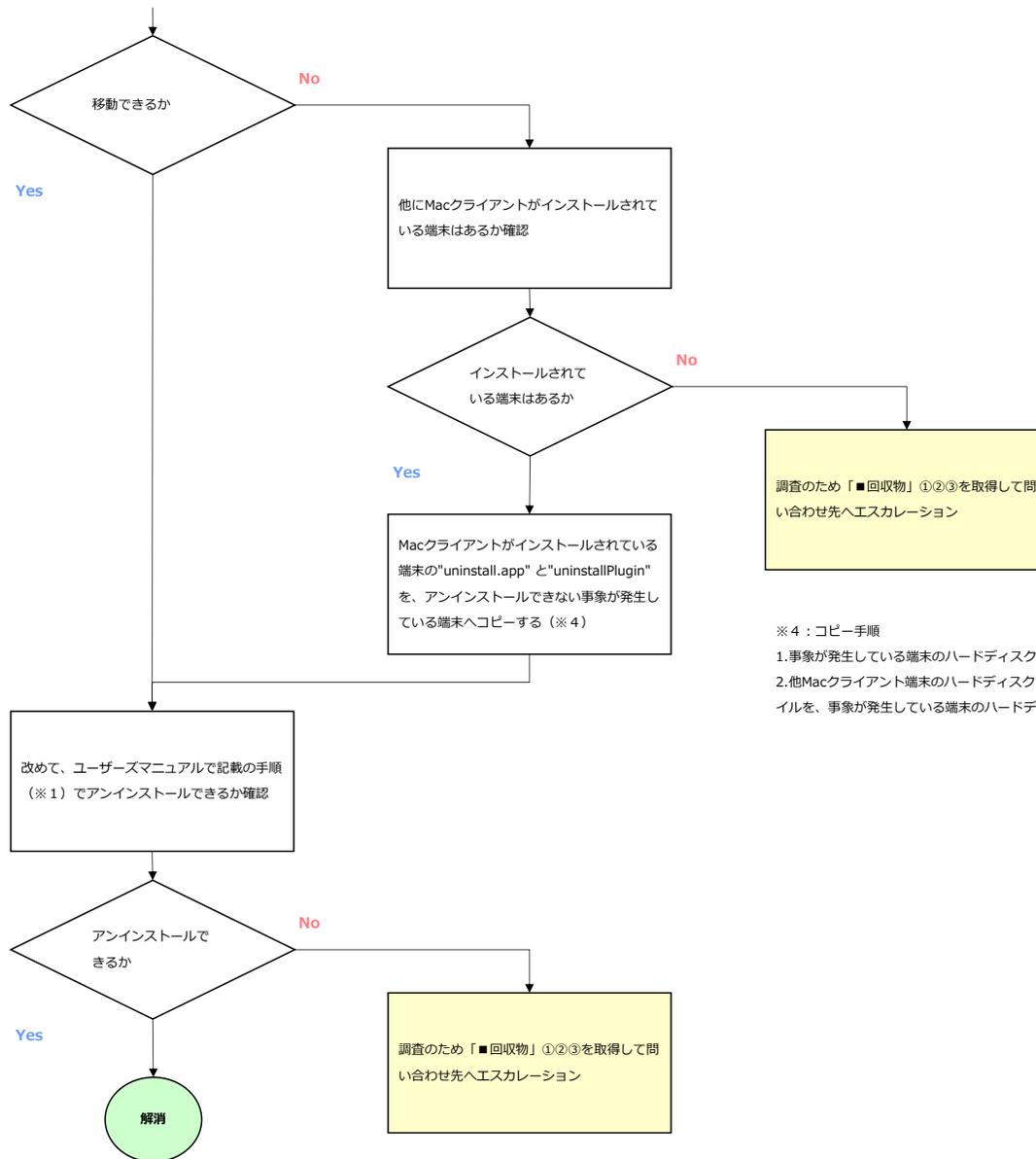
このため、"/Library"ディレクトリではなく"/Users/[ユーザー名]/Library"ディレクトリを開いてしまい、なかに"ismc"ディレクトリがないと勘違いしていたという事例があるので、これに該当している可能性がある。

※3:再確認の手順

1.Finderがアクティブな状態でメニューから[移動]-[フォルダへ移動]を選択します。

2.下記を入力してキーボードの[Enter]キーを押下します。

/Library/ismc



※4：コピー手順

- 1.事象が発生している端末のハードディスク直下にある"/Library" ディレクトリ内に"ismc" ディレクトリを作成します。
- 2.他Macクライアント端末のハードディスク直下にある"/Library/ismc" ディレクトリに配置されている"uninstall.app" ファイルと"uninstallPlugin" ファイルを、事象が発生している端末のハードディスク直下にある"/Library/ismc" ディレクトリへコピーします。

■回収物

「■フローチャート」内で回収物を回収するよう記載がある箇所については、以下を回収してください。

回収するには、一度事象を再現させてから回収してください。

- ・回収物①：情報を取得したのは、どのフローを実施後か
- ・回収物②：事象の再現日時（年月日 時分）
- ・回収物③： mac端末用クライアント情報取得ツールで取得したファイルと、取得時に入力したパスワード
<https://qualitysoftsupport.zendesk.com/hc/ja/articles/900000221123>
- ・回収物④： アンインストール手順を実施できない理由の詳細