

Symantec Endpoint Protectionの干渉により、セキュアクライアントのインストールが失敗する

内容

お問い合わせ内容

Secure Accessからダウンロードしたsetup.htaインストーラを使用して、WindowsシステムにCisco Secure Clientをインストールしようとする、「Access is Denied」エラーが発生します。管理者としてインストーラを実行している場合でもエラーが発生し、Cisco Secure Clientの正常な導入が妨げられ、User Protection Suiteのロールアウトに影響が及びます。

環境

- テクノロジー：ソリューションサポート（SSPT – 契約が必要）
- サブテクノロジー：セキュアアクセス – セキュアクライアントリモートアクセス（VPN、ポスチャ、プライベートリソース）
- 製品：Cisco Secure Client
- インストール方法：セキュアアクセスからダウンロードしたsetup.htaインストーラ
- オペレーティングシステム：Windowsシステム
- 既存のインフラストラクチャ：セキュアアクセス+ VPN環境
- セキュリティソフトウェア：Symantec Endpoint Protectionまたはその他のサードパーティ製セキュリティソフトウェアがデバイスにインストールされている

解決策

インストール障害は、Symantec Endpoint ProtectionがCisco Secure Clientのインストールプロセスをブロックしていることが原因で発生します。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

ステップ1：サードパーティサービスを無効にしてインストールをテストする

Symantec Endpoint Protectionまたはその他のサードパーティのセキュリティサービスを一時的に無効にした後で、Cisco Secure Clientのインストールをテストします。これにより、Symantec Endpoint Protectionやその他のサードパーティ製アプリケーションが、複数のシステムにわたってインストール障害を継続的に引き起こしているかどうかを確認できます。

ステップ2: Symantec Endpoint Protectionの除外を設定する

テストの結果、Symantec Endpoint Protectionによってインストールが常にブロックされていることが確認されたら、Cisco Secure Clientのインストールフォルダとプロセスに対してSymantecで

除外を設定します。これにより、エンドポイント保護ソフトウェアの干渉を受けずにインストールを続行できます。

ステップ3：インストールの再試行

Symantec Endpoint Protectionで適切な除外を設定した後、Secure Accessからダウンロードしたsetup.htaインストーラを使用して、Cisco Secure Clientのインストールを再試行します。

ステップ4：インストールが正常に完了したことを確認する

Cisco Secure Clientのインストールが正常に完了し、クライアントがVPN接続およびその他の必要な機能に対して正しく機能することを確認します。

原因

Symantec Endpoint ProtectionがCisco Secure Clientのインストールプロセスを妨げており、管理者権限が使用されているにもかかわらず、setup.htaインストーラが正しく実行されません。エンドポイント保護ソフトウェアは、インストールプロセスに潜在的に有害なものとして識別し、それが完了するのを妨げます。その結果、「アクセスが拒否されました」というエラーが発生します。

関連コンテンツ

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。