

2022年12月7日

お客さま 各位

長野県労働金庫

セキュリティソフト SaAT:Netizen 利用時のキーボード入力における不具合について

平素より、<ろうきんダイレクト>および<ろうきんインターネットバンキング（団体向け）>をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当金庫が無料提供しているセキュリティソフト「SaAT:Netizen」をインストールしているパソコンに、他社のセキュリティソフト（ESET や Rapport 等）をインストールしている場合、お客様がキーボードで入力した文字と、実際に入力される文字が異なる事象が発生するケースがあることが報告されております。

SaAT:Netizen の「アンチキーロガー」機能を OFF にすることで、症状が改善されることが報告されておりますので、下記のとおり対応方法をご案内いたします。

## 記

### 1. 対象のお客さま

<ろうきんダイレクト>および<ろうきんインターネットバンキング（団体向け）>をご利用の方で、「SaAT:Netizen」をパソコンにインストールしているお客さま  
※スマートフォンを利用しているお客さまには影響ございません。

### 2. 対応方法

お客様がキーボードで入力した文字と、実際に入力される文字が異なる事象が発生した場合は、以下手順で「SaAT:Netizen」のアンチキーロガー機能を OFF にしてください。

- ① 画面右下に表示される SaAT:Netizen のキーロガー機能をクリックします。



- ② 確認ダイアログが表示されますので、「はい」をクリックします。



- ③ キーロガー機能が無効になります。



### 3. 本件に関するお問い合わせ等

本件に関する SaAT : Netizen からの案内は、[こちら](#)をご確認ください。

また、「SaAT:Netizen」のアンチキーロガー機能をオフにする手順等につきましては、SaAT:Netizen 専用のサポートセンターまでお問い合わせください。

- (1) お電話でのお問い合わせ

s a a t サポートセンター 03-3570-5286

〈受付時間〉月～金曜日 8:00～22:00、

土・日曜日 8:00～19:00 (祝日・年末年始を除く)

※自動音声繋がった後に④番を選択するとオペレーターにつながります。

- (2) メールでのお問い合わせ

[こちら](#)の「問合せフォーム」からお問合せください。

以 上