

2021年9月2日

お客様各位



マックス株式会社
オフィス・マーケティング営業部

アプリケーションソフト「楽しくラベルシリーズ」
パソコンから発行時に「本体にセットされている用紙とサイズが異なります。」
と表示され、ラベルが印刷できない症状の対応方法

拝啓 お客様におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より弊社商品に格別のご愛顧を賜り誠にありがとうございます。

2021年6月15日弊社ホームページ掲載、「楽しくラベルシリーズ」パソコンから発行時に「本体にセットされている用紙とサイズが異なります。」と表示されラベルが印刷されない不具合についての対応方法をご案内させていただきます。

お客様には、大変なご不便、ご迷惑をお掛けいたしますが、下記をご参照のうえ、ご対応をご検討頂きます様お願い申し上げます。

敬具

記

1. 対象ソフト

楽しくラベル Standard

楽しくラベル Pro 「SLP-10」「SLP-100」

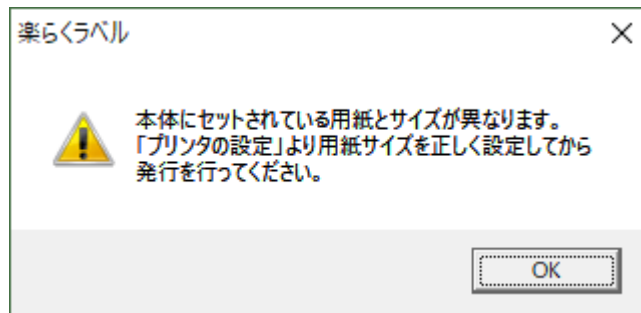
2. 原因

2021年6月8日以降にリリースされました Windows セキュリティの更新プログラム「KB 5003637～」に起因するものと考えられます。

3. 症状と対応方法

【症状】

アプリケーションソフト「楽しくラベル Standard」「楽しくラベル Pro」において、自動更新を含めた WindowsUpdate 後、パソコンから印刷した際に、「本体にセットされている用紙とサイズが異なります。」と表示され、ラベルが印刷できない症状が発生しております。



【対応方法】

対応方法が 2 種類ございます。恐れ入りますが、注意点をご確認のうえ、お客様ご自身でご判断いただきますようお願いいたします。

セキュリティの観点から、パターン 1 (印刷前にプリンターのプロパティを開く) を推奨いたします。

■パターン 1 (印刷前にプリンターのプロパティを開く)

※注意点

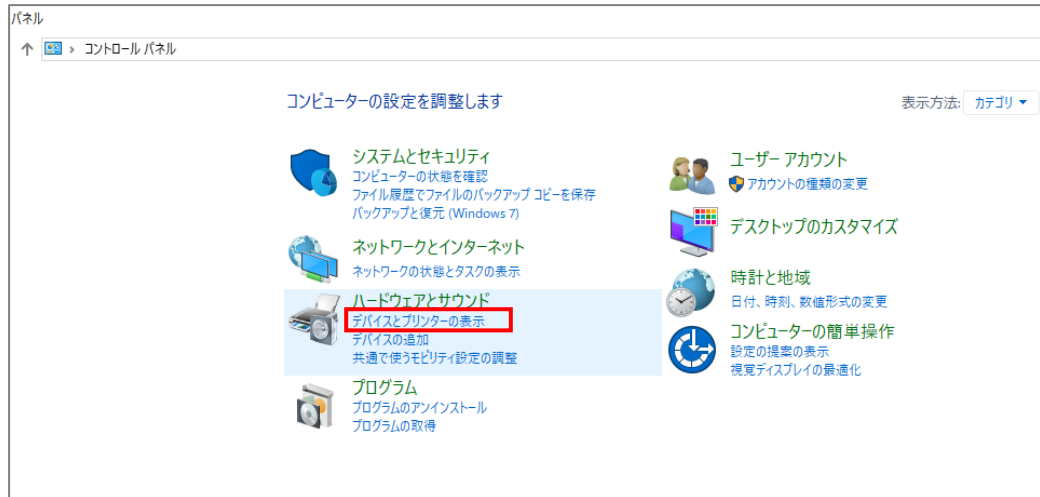
パソコンの電源を切ったり、USB ケーブルを抜いたりすると元の状態に戻ってしまい、印刷ができなくなってしまいます。その際は、対象プリンターのショートカットを作成後、下記⑥～⑧の手順を都度行ってください。

①ラベルプリンタの電源を入れて、パソコンと USB ケーブルで接続、もしくは LAN 接続します。

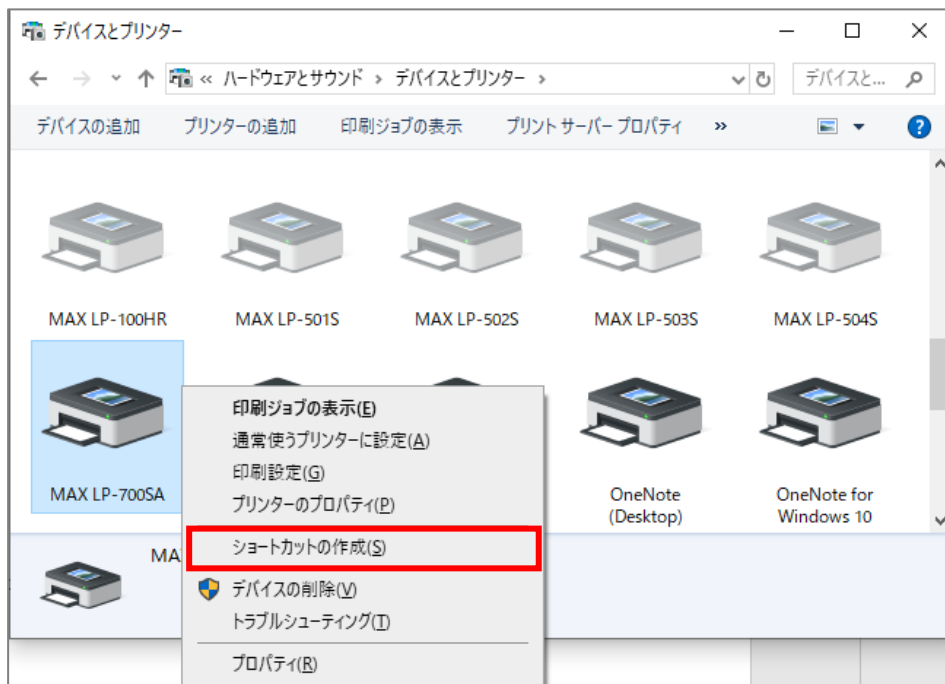
②検索バーに「コントロールパネル」と入力して、コントロールパネルを開きます。



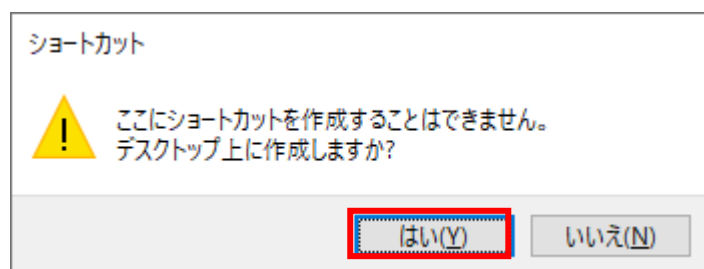
- ③【コントロールパネル】→【ハードウェアとサウンド】→【デバイスとプリンターの表示】を開きます。



- ④該当するプリンターの上で右クリック→【ショートカットの作成】を開きます。

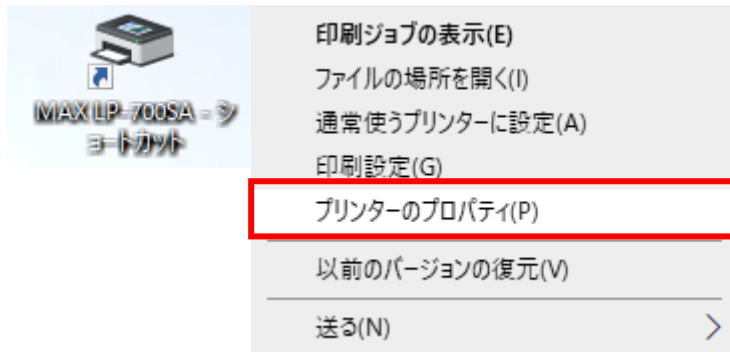


- ⑤デスクトップ上に作成しますか?→【はい】をクリックします。

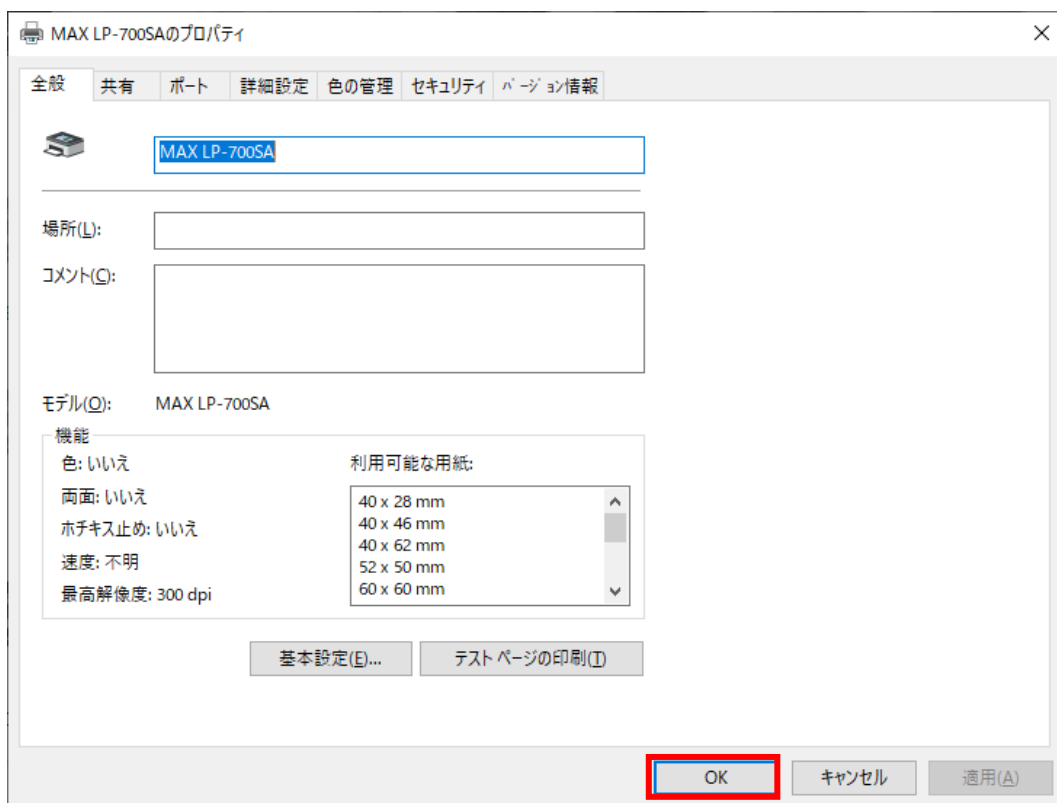


⑥デスクトップ上に対象プリンターのショートカットが作成されました。

【アイコンの上で右クリック】→【プリンターのプロパティ】をクリックします。



⑦【プリンターのプロパティ】が開きましたら【OK】をクリックし、画面を閉じます。
コントロールパネルの画面も閉じてください。



⑧楽しくラベルでパソコンから印刷できることを確認します。

パターン 1（印刷前にプリンターのプロパティを開く）の手順は以上です。

■パターン 2 (Windows セキュリティ更新プログラムをアンインストールする)

※注意点

原因と考えられる 2021 年 6 月 8 日以降にリリースされました Windows セキュリティ更新プログラム「KB 5003637～」をアンインストールすることで印刷可能になることを確認しておりますが、パソコンの他の機能や性能、セキュリティに影響を及ぼす可能性があります。誠に恐れ入りますが、更新プログラムのアンインストールを行うか否かはおお客様ご自身でご判断いただきますようお願いいたします。

(参考) Windows10 リリース情報

Windows セキュリティ更新プログラムのバージョン等に関しましては、Microsoft 社下記 URL よりご確認ください。

<https://docs.microsoft.com/ja-jp/windows/release-health/release-information>

Windows セキュリティ更新プログラムのアンインストール方法 参考手順

■Windows10 の場合

【注意①】

セキュリティ更新プログラムのアンインストール後、パソコンの再起動を必ず実施してください。

【注意②】

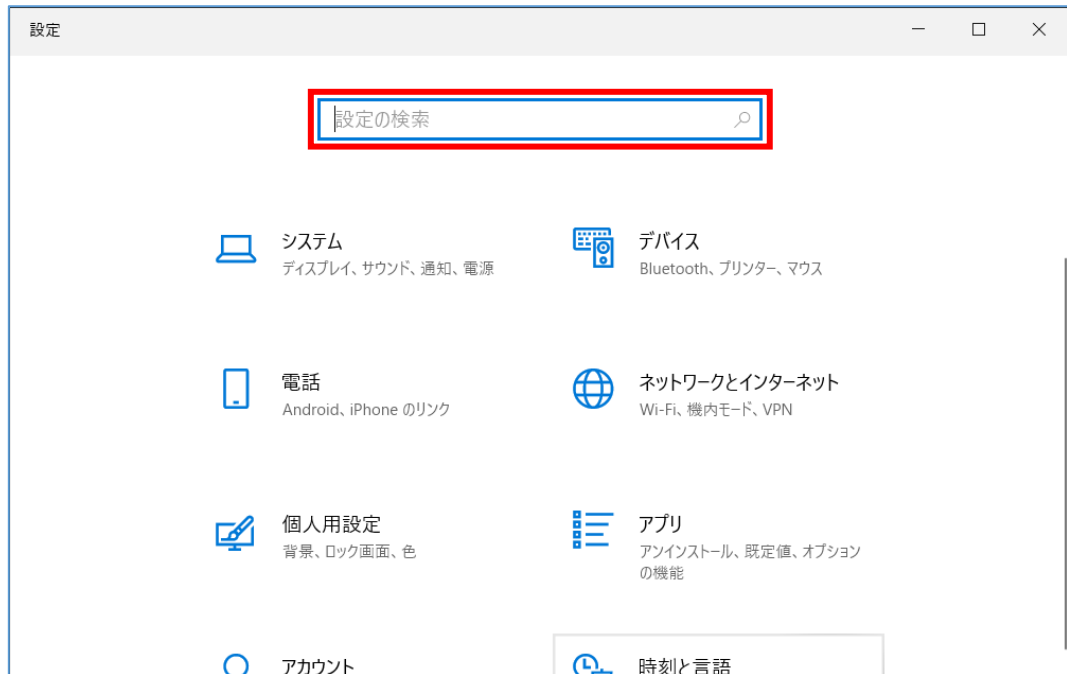
再起動をするため、予め全てのプログラムを終了し、必要なデータは保存してからアンインストールを実施してください。

【注意③】

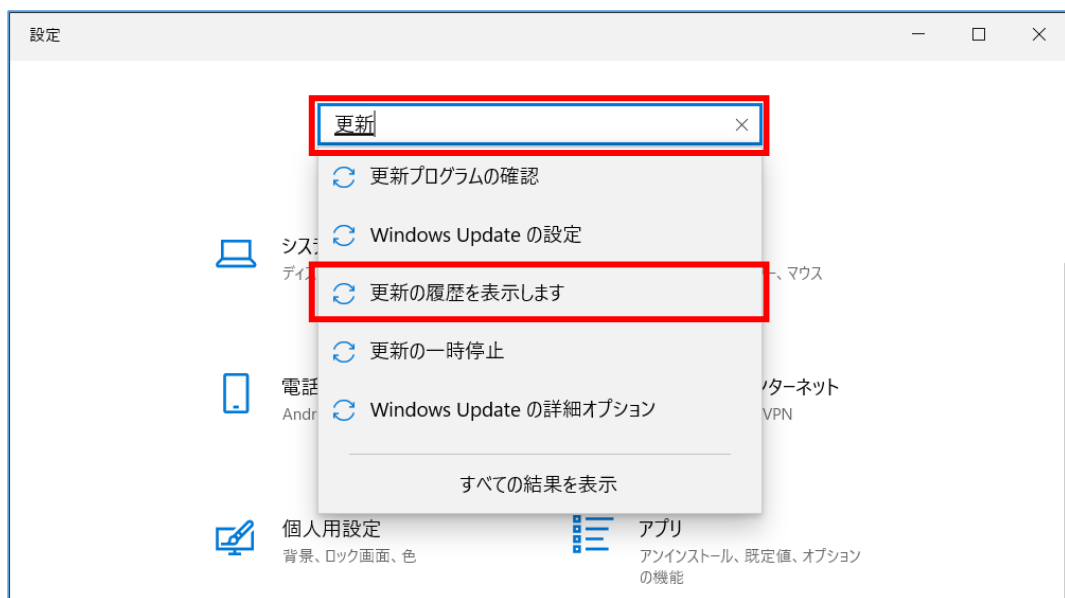
Windows10 のバージョンにより、設定画面などが微妙に異なる場合がありますのでご注意ください。

この例では、バージョン 20H2 での操作になっております。

- 1) 対象のセキュリティ更新プログラムをアンインストールするために、【Windows の設定】画面を表示させます。【設定の検索】に【更新】という文字を入力します。



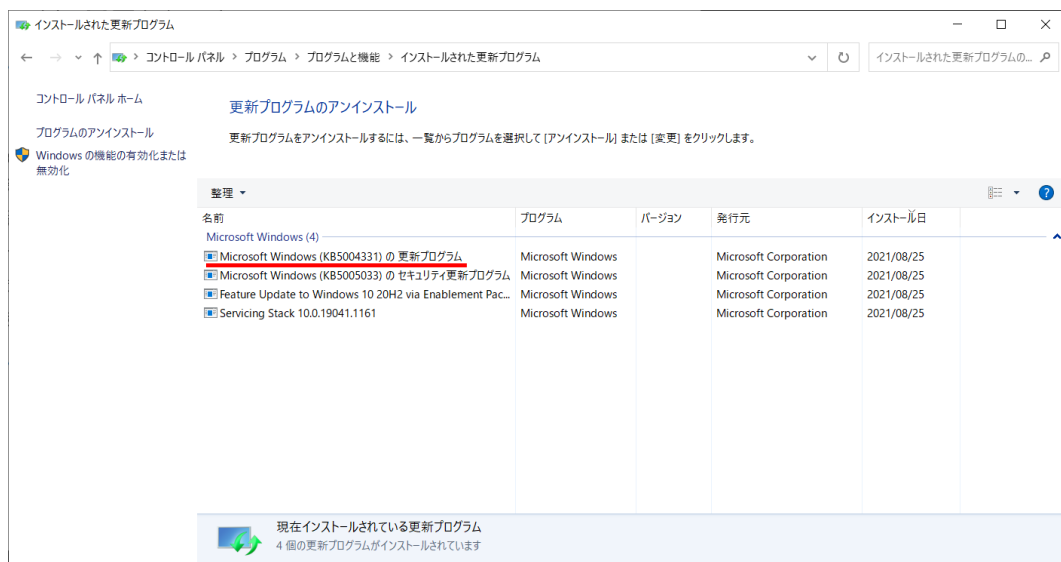
- 2) 文字を入力すると検索結果候補が下に表示されますので【更新の履歴を表示します】をクリックします。



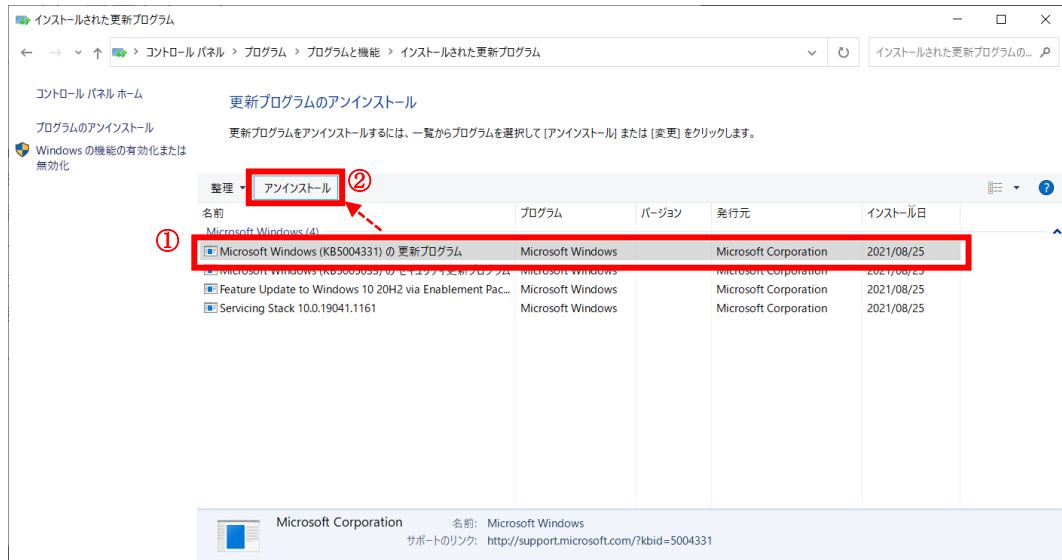
- 3) 【更新の履歴を表示する】画面に切り替わりますので【更新プログラムをアンインストールする】をクリックします。



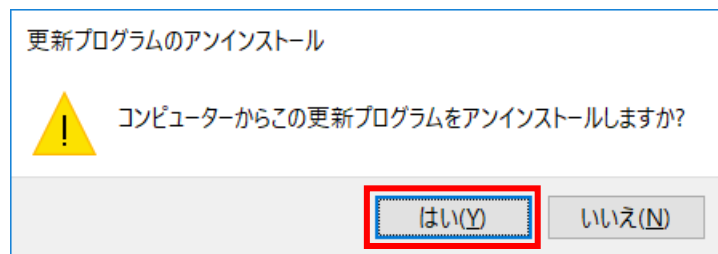
- 4) 【更新プログラムのアンインストール】画面が出ますので、該当の KB 番号の更新プログラムをアンインストールします。ここでは、例として KB5004331 をアンインストールします。



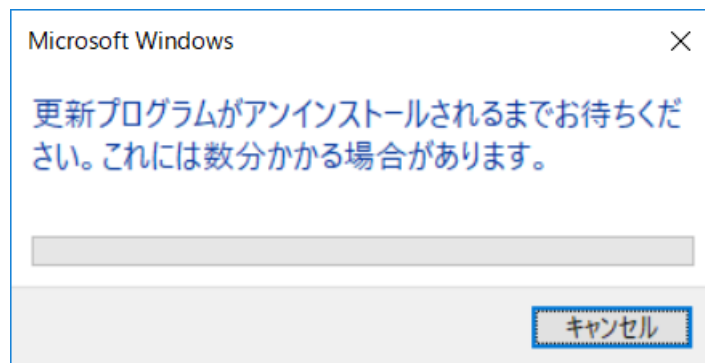
- 5) アンインストールする更新プログラムを選択し、選択すると表示される【アンインストール】をクリックします。



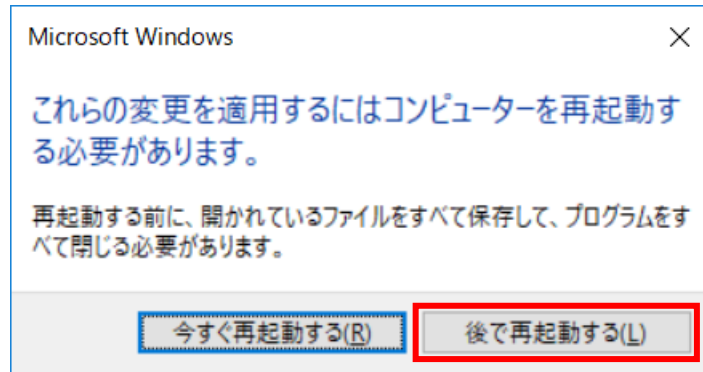
- 6) アンインストールの確認画面が表示されますので、【はい】をクリックしてアンインストールを実行します。



- 7) 更新プログラムのアンインストールが始まりますので、終了までお待ちください。

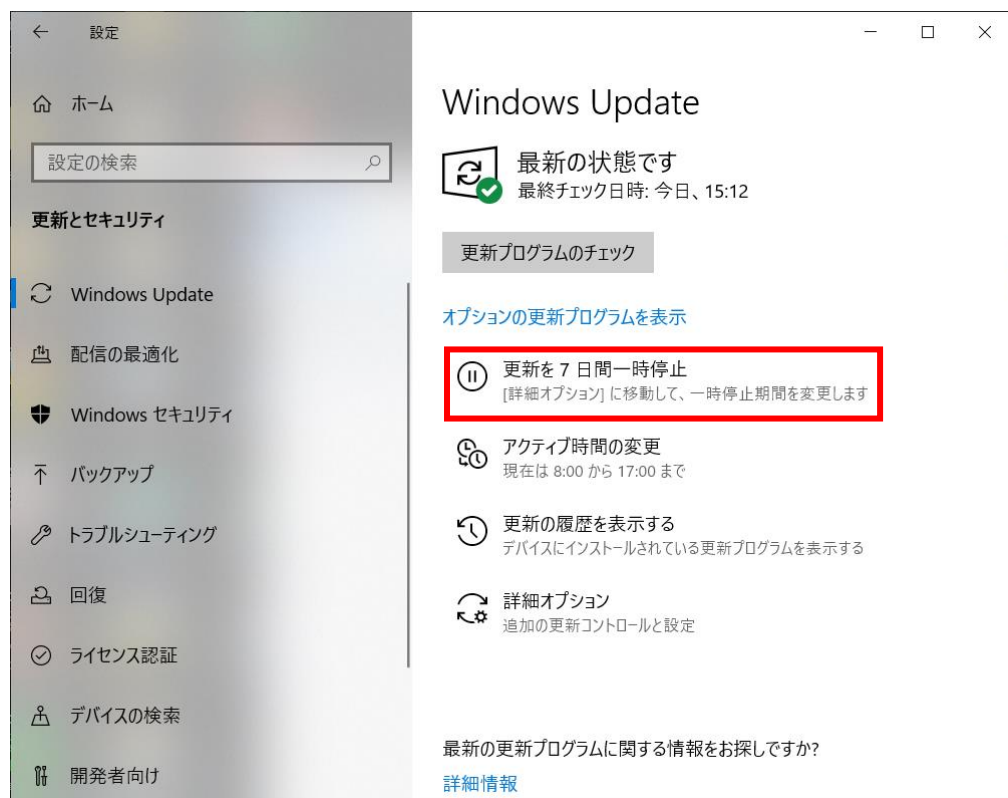


- 8) 更新プログラムのアンインストールが完了しますと再起動を促されますが最後に再起動しますので、【後で再起動する】をクリックしてください。

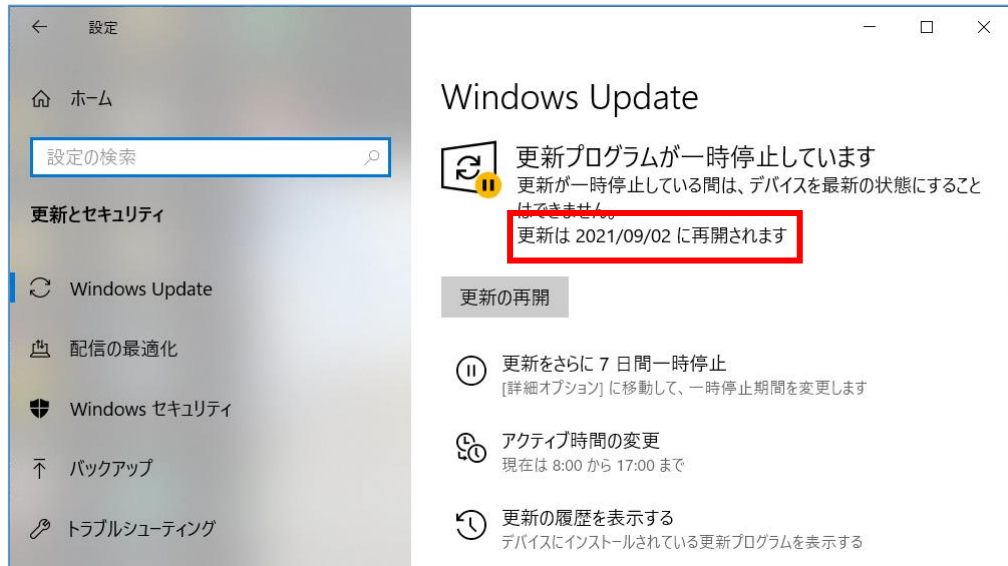


- 9) 以上で更新プログラムのアンインストールが完了します。
このままですと、アンインストールした更新プログラムが再度インストールされてしまいますので、更新の停止を実施します。

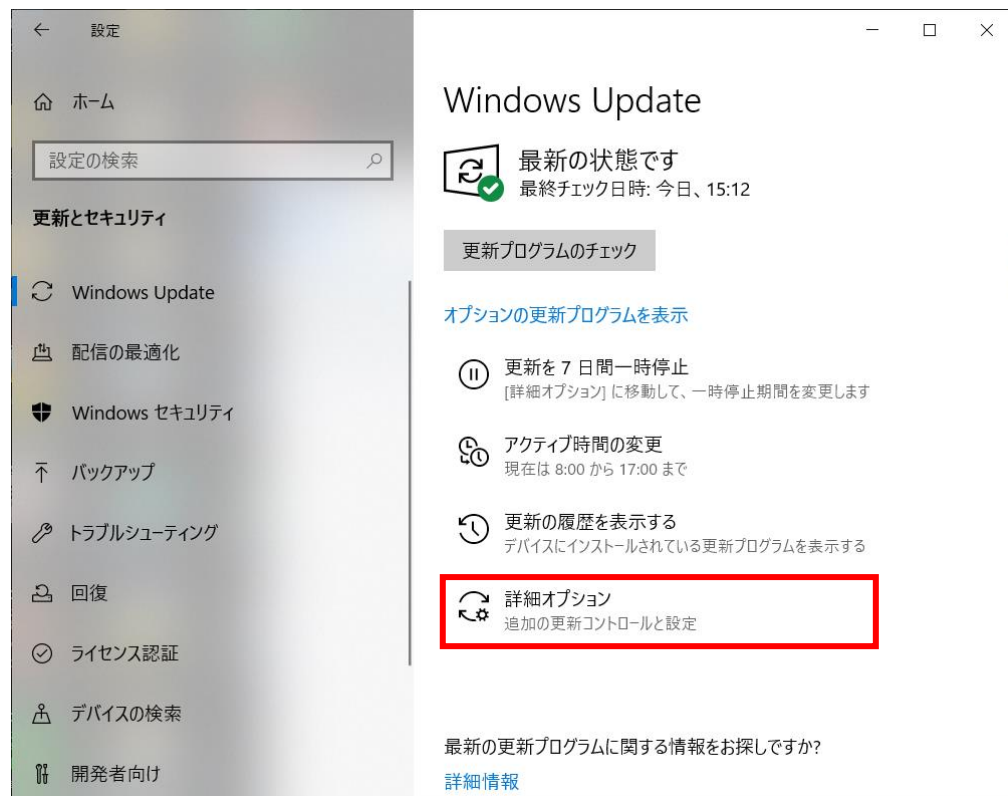
- A) 7日間停止する場合、【更新とセキュリティ】 > 【Windows Update】から【更新を7日間停止する】をクリックします。



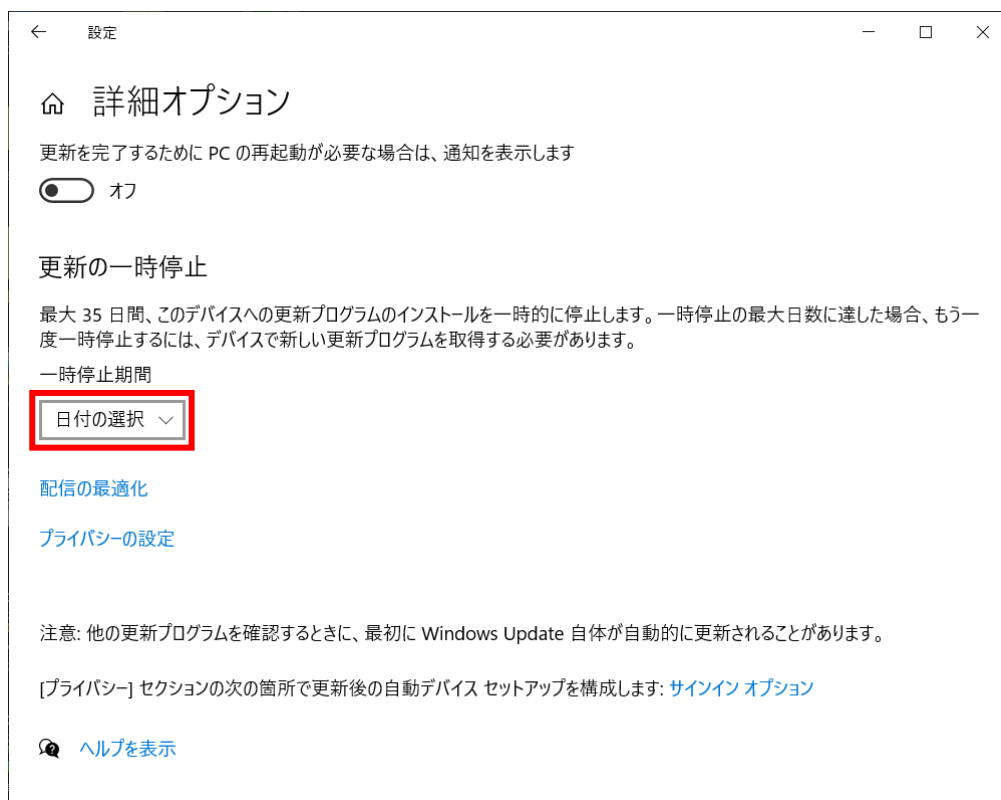
B) 以下の画面の様になれば、7日間更新が停止され、更新の再開日が表記されます。



C) 7日間以上更新を停止したい場合は、最大 35 日まで停止できますので【詳細オプション】をクリックしてください。



D) 次画面にて日付の選択ができますので、ご希望の日付まで更新を停止させていただきます。



10) 更新の停止ができましたら、PC を再起動させてください。

Windows セキュリティ更新プログラムのアンインストール方法は以上です。

当社のご提供するアプリケーションソフト「楽らくラベル Standard」「楽らくラベル Pro」をご利用のお客様にはご不便、ご迷惑をお掛けいたしますが、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

以上