

平成 28 年 2 月 12 日

お客様各位



マックス株式会社
オフィスプロダクツ営業部

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
日頃はマックス製品を御愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社 P C リンク 製品をお使いのお客様より、下記のようなお問い合わせを頂くケースが最近増加しております。この場合、下記の対処方法にてプリンタドライバを再度インストールして頂きますようお願い申し上げます。
お客様に大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

■ 発生状況と表示されるメッセージ

Windows の「UP-DATE」を実施後、プログラムを起動時（デスクトップのショートカットアイコンを W クリックする等）に下記のエラーメッセージを表示する。

＜＜表示されるメッセージ＞＞

「※このソフトウェアを起動するのに必要なプリンタが見つかりません。」

- Windows8 や Windows8.1 から Windows10 への UP-GRADE ではなく、同じ Windows の「UP-DATE」を実施した場合に発生します。
- 従来は、同じ種類の Windows の UP-DATE（悪意のあるソフトウェア対策やプログラム修正等）の場合、UP-DATE を実行してもインストール済みのプリンタドライバを書き換えたり、削除することはありませんでしたが、最近の UP-DATE は別の Windows へ書き換えてしまうような大掛かりな処理が行われている為に、プリンタドライバが削除されてしまう場合がございます。

■ 対処方法

上記のメッセージを表示しソフトウェアをご使用いただけない場合には、ご使用中の Windows に対応したプリンタドライバを再度インストールして頂きます様、お願い申し上げます。

■ お問い合わせ窓口

「マックス株式会社 お客様相談ダイヤル」

電話番号フリーダイヤル 0120-510-200

※「ナンバーディスプレイ」を使用しています。

※応対品質向上の為、通話内容はすべて録音しております。

以上