

お客様各位

株式会社アルフ

PS-800P 及び PS800Z の Windows10 でのご利用について

謹啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
首記の件につきましてご案内致します。ご査収の程、宜しく願い申し上げます。

謹白

記

1. 対象製品

有線式 一次元バーコードリーダー
「PS-800P」及び「PS800Z」
※現在はいずれも販売を終了しており、後継機種として「PS800ZR」を販売しております。

2. 問題の現象について

8月中旬のWindowsUpdateのタイミングで、Windows10にて当該製品を使用出来なくなる問題が発生し、その対策としてドライバーの更新をご案内いたしました。
今回その環境下において、Fall Creators Updateを適用した場合、再度当該製品が使用することが出来なくなる現象が発生する可能性があることが判明いたしました。

3. 原因

一部のパソコンにて弊社で確認した限り Fall Creators Update を実施したすべての Windows10 環境下で発生するわけではありませんでした。
発生したパソコンでは何らかの要因で Fall Creators Update 適用時にデバイスドライバーが更新されてしまうことが原因と推測しております。

4. 対策

本現象が発生した際は、前回同様デバイスドライバーの更新をおこなうことで復旧致します。
付属資料「PS-800P 及び PS800Z Windows10 デバイスドライバー更新手順書(※1)」にて復旧手順をご確認の上
ご対応くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
現状問題無くお使いいただけている場合は、更新をおこなう必要はございません。

なお Windows10 以外の OS におきましては、本現象の発生は確認されておりません。
後継機種「PS800ZR」におきましては、OS に係らず、本現象の発生は確認されておりません。

また将来、大規模な WindowsUpdate が行われた場合、本現象が再発する可能性があります。
その際は、大変お手数ではございますが、今回と同様の対応をおこなっていただきますようお願い申し上げます。

ご利用のお客様にはご迷惑をお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますよう
よろしくお願い申し上げます。

※1)弊社ホームページでも公開しており、ダウンロードしていただくことが可能です。
<http://www.alf-net.co.jp/news/inf170817-00/>

5. 本件に関するお問い合わせ先

(株)アルフ 製品サポートセンター
電話番号:050-3733-0692
受付時間:午前9時～午後5時 ※土日祝日及び休業日を除く

以上