

2021年6月15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「楽らくラベルシリーズ」
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不具合について

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。

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」において、自動更新を含めた WindowsUpdate 後、パソコンから印刷する際に、「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不具合が発生しております。

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

楽らくラベル Standard

楽らくラベル Pro 「SLP-10」「SLP-100」

2. 原因

Windows セキュリティの更新プログラム「KB5003637」「KB5004476」に起因する不具合と考えられます。

KB5003637 (Microsoft 社 2021年6月9日リリース)

KB5004476 (Microsoft 社 2021年6月11日リリース)

3. 症状と対応策

【症状】

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」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不具合が発生しております。

【対応策】

Windows セキュリティ更新プログラム「KB5003637」「KB5004476」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。

※ただし、セキュリティ系の更新ですので、セキュリティ脆弱性のアップデートが最新ではなくなります。

4. 注意点

原因と考えられる Windows セキュリティ更新プログラム「KB5003637」「KB5004476」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。

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大変なご不便、ご迷惑をお掛けいたしますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上