

【重要】Windows Update 更新プログラムインストール後の印刷障害への対処方法について

2021年3月18日

東芝テック株式会社

平素は東芝テック複合機に格別のご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

2021年3月10日にMicrosoft社より公開されたセキュリティパッチを適用後、弊社複合機で正常に印刷できなくなる事象が発生しております。

本事象が発生した場合の対処方法をご案内させていただきます。

■発生事象

3/10リリースのWindowsUpdate実施後、画像ファイルの印刷にて、中央部分が白く抜け印刷されない。

■発生環境

3/10リリースのWindows Updateで以下の修正モジュールが適用されている環境。

Windows10(v1909) … KB5000808

Windows10(v2004/20H2) … KB5000802

※本不具合は当該更新プログラムを適用したことによる影響のため、弊社複合機以外でも発生することを確認しております。

(補足) 上記モジュールが適用されている環境では、印刷時にブルースクリーンになる不具合があります。

これについては、3/16 リリースに以下の修正モジュールがリリースされています。

Windows10(v1909) … KB5001566

Windows10(v2004/20H2) … KB5001567

ただし、こちらを適用しても印刷時の白抜け障害は修正されません。

<発生が確認されているプリンタドライバ>

TOSHIBA Universal Printer2(PCL/PS)

TOSHIBA Universal PS3

■回避方法

現在確認できている回避方法は以下になります。

1.プリンタドライバの切り替え

Universal XPS、または TOSHIBA V4 Printer Driver を利用する。

* V4 ドライバについては東芝テックホームページのお客様サポートページからダウンロードしてください。

<https://www.toshibatec.co.jp/support/download/mfp/>

2.適用済みの修正モジュールの削除

KB5000802/KB5000808、kb5001566/KB5001567 をアンインストールする。

ただし、この修正モジュールは、Windows セキュリティアップデートとして適用されたものですので

アンインストールはお客様ご自身の責任で行ってもらう必要があります。

3.画像ファイルを開いてから印刷を行う

印刷する際は画像ファイルを開き、アプリケーションから印刷を行う。

*関連付けされているアプリケーションは、お客様環境により異なるため改善されない場合があります。

*ご不明な点は、フリーダイヤル 0120-201-877 へお問い合わせください。