

複合機から印刷をすると、エラーになってパソコンが再起動する現象の対処法

2021年3月10日にWindowsUpdateに配信されたWindows10バージョン20H2 / 2004用KB5000802、または、バージョン1909用KB5000808を適用後、一部環境にて、印刷を行うとブルースクリーンエラー(BSoD)が表示されて強制的に再起動がかかり、印刷ができない不具合が発生しています。

この不具合報告はツイッター上で複数寄せられており、暫定的な回避策としてはKB5000802 / KB5000808をアンインストールすることで、正常に印刷ができるようになるとのこと。不具合にお困りの方はお試しくださいませ。※下記参照

ただし、これらの更新プログラムはセキュリティアップデートのため、アンインストールすると脆弱性が未修正のままになることには注意が必要です。

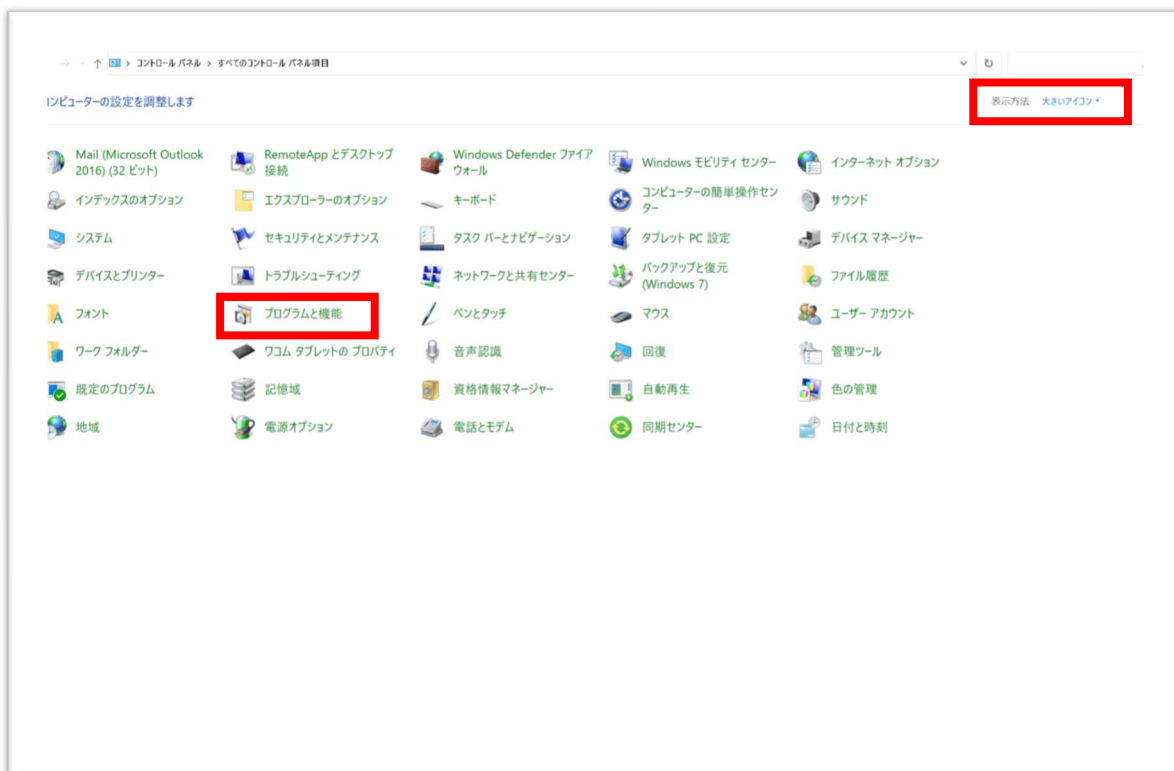
※あくまで対処法になりますので、お客様責任の下、行ってください。

1. コントロールパネルを開く。

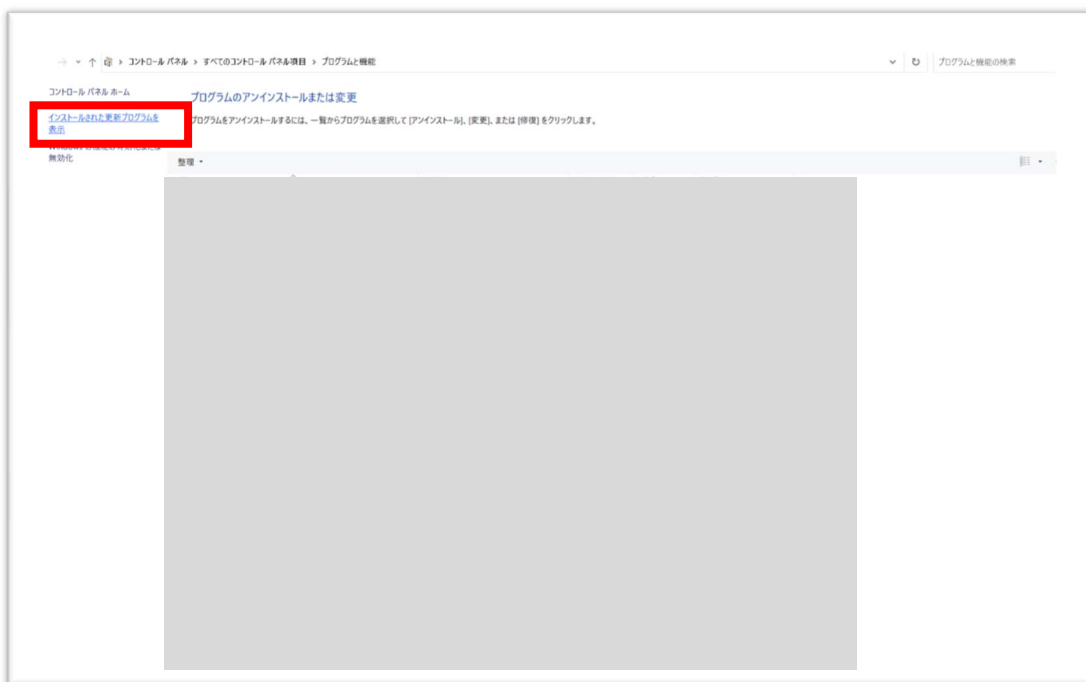
見当たらない方は、左下のWindowsマークを押下、アプリの一覧からWindows アクセサリ→コントロールパネル を選択。

開いたときに、右上が「カテゴリ」になっている場合は「大きなアイコン」または「小さなアイコン」を選択。

下の一覧表から「プログラムと機能」を選択。

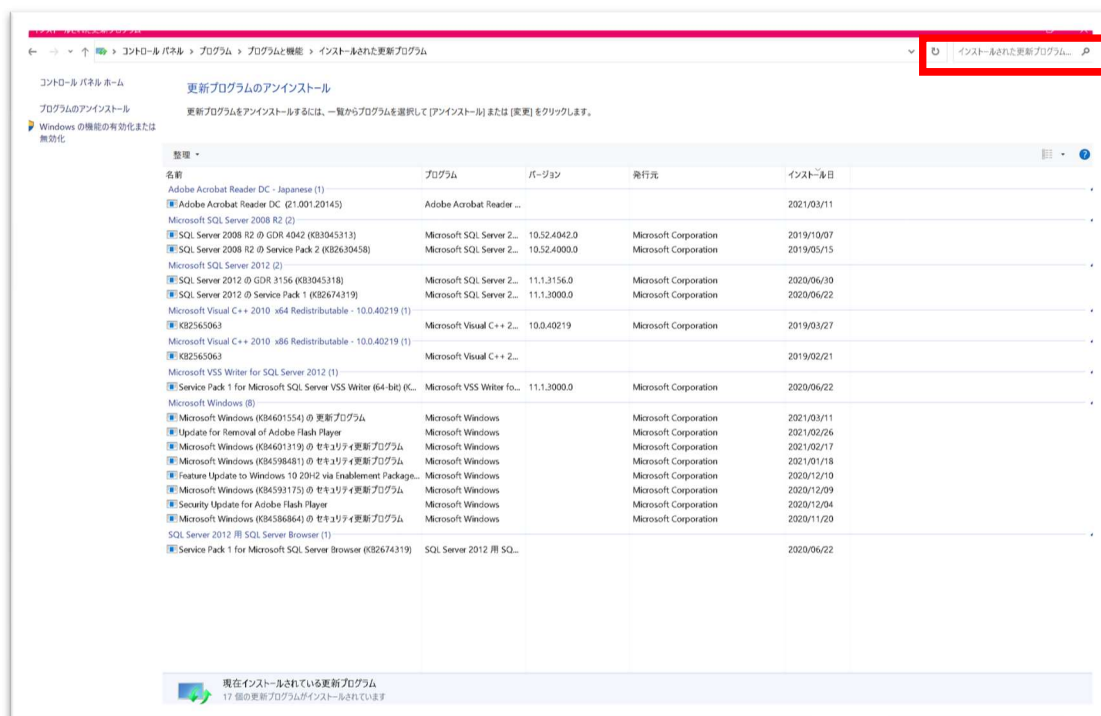


2. 「プログラムと機能」を開いたら、左側の一覧から「インストールされた更新プログラムを表示」を選択。



3. 右上の検索欄に以下を入力。

KB5000 ※該当プログラムが KB5000802、KB5000808



検索結果に出てきたプログラムの名前が上記該当プログラムの場合は、そのプログラムを一度クリック。

アンインストールを選択して、削除。

※アンインストールには数分必要になります。場合によっては数十分かかる場合がございます。

4. アンインストール後は再起動を求められる場合は再起動。

5. 再起動後、印刷の不具合が解消されたか確認。