

**PCクライアントソフトウェア
WV-ASM200,ASM20**

Windows10 使用時における現象と対応方法

**Windows Updateの動作により、ASM200,ASM20を強制再起動
してしまい、ライセンス「登録」画面に移行してしまう**

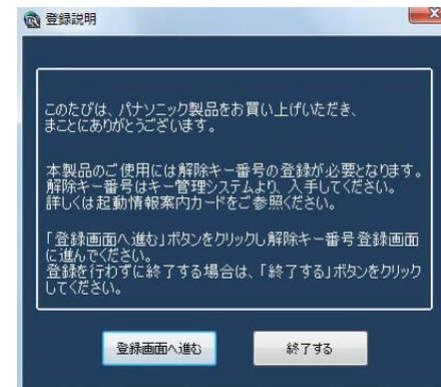
2016年 3月 24日

SSBD CS部

WV-ASM200,ASM20 Windows10 使用時における現象と対応方法

■現象

WV-ASM200（以降ASM200）および
WV-ASM20（以降ASM20）を運用稼動中に、
Windows Updateにより、OSが再起動し
（同時にASM200、ASM20を強制再起動し）、
その結果ASM200、ASM20のライセンス「登録」画面
に移行してしまう。
（結果、ASM200、ASM20が起動せず使用できない）



■現象発生 の条件

Windows10上でASM200、ASM20を使用している環境で以下の、
Windows Update によるOSバージョンがアップデートされた場合。

●OSバージョンのアップデート

「Windows 10 バージョン1511(Build 10586、TH2)」へのアップデート。

★バージョン1511にアップデート→再起動によりPC上でASM200、ASM20のライセンス情報が保持されなくなることで上記現象が発生します。（バージョン1511で必ず発生するということではありません）

●OSバージョンの確認方法

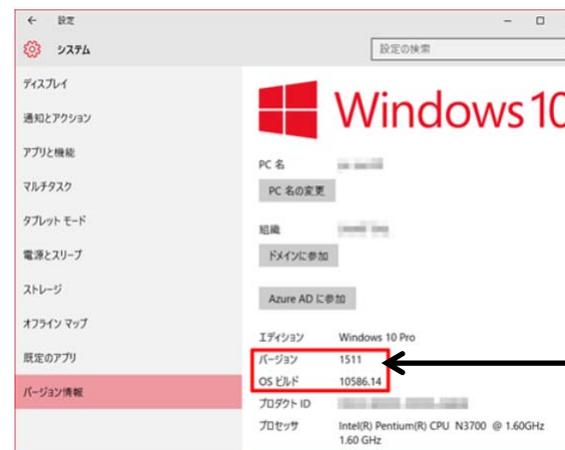
“1511(Build 10586、TH2)”であるか否かの確認方法です。

①スタートメニューから「設定」

現象発生はOSの上記バージョン1511への
Updateに起因するものでありASM200、ASM20
に起因するものではありません

★バージョン1511(Build 10586、TH2)に関する情報は以下を参照ください。

<http://solomon-review.net/restarted-distributing-windows10-1511/>



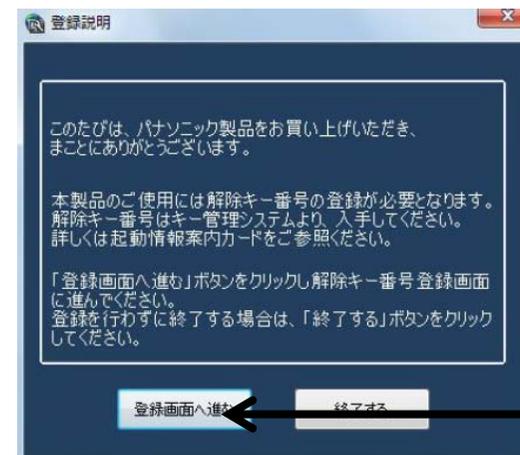
WV-ASM200,ASM20 Windows10 使用時における現象と対応方法

■ 対応方法

現象が発生した場合の対応方法を以下に示します。

- ①「登録画面へ進む」をクリック
- ②キー管理システムで取得した解除キー番号を入力
※詳細は取扱説明書「設定編」を参照ください。
- ③解除キーの再登録によりASM200、ASM20が使用可能となります。

設定情報は保持されています



● 解除キーをお忘れの場合は・・・

「機器ID」を確認の上、以下までお問い合わせ願います。

(「機器ID」は「登録画面へ進む」をクリックすると表示されます)

その他ご不明な点は以下までお問い合わせ願います。

■ お問い合わせ先：システムお客様ご相談センター

・お電話の場合：0120-878-410

・メールの場合：<https://sec.panasonic.biz/solution/info/>
内の「メールでのお問合せはこちら」よりお願いいたします。