

① 現象について

2021年3月10日未明にリリースされました Windows10 の Update 後、印刷しようとするパソコンの画面が「問題が発生しました」という青い画面に切り替わり、自動的に再起動され、印刷ができなくなります。

② 原因について

Windows Update により更新される「Microsoft Windows(KB5000802)の更新プログラム」または「Microsoft Windows(KB5000808)の更新プログラム」の不具合。

③ 回避方法について

Windows Update によるアップデートを一定期間一時停止してください。
設定方法は「別紙 1」を参照ください。

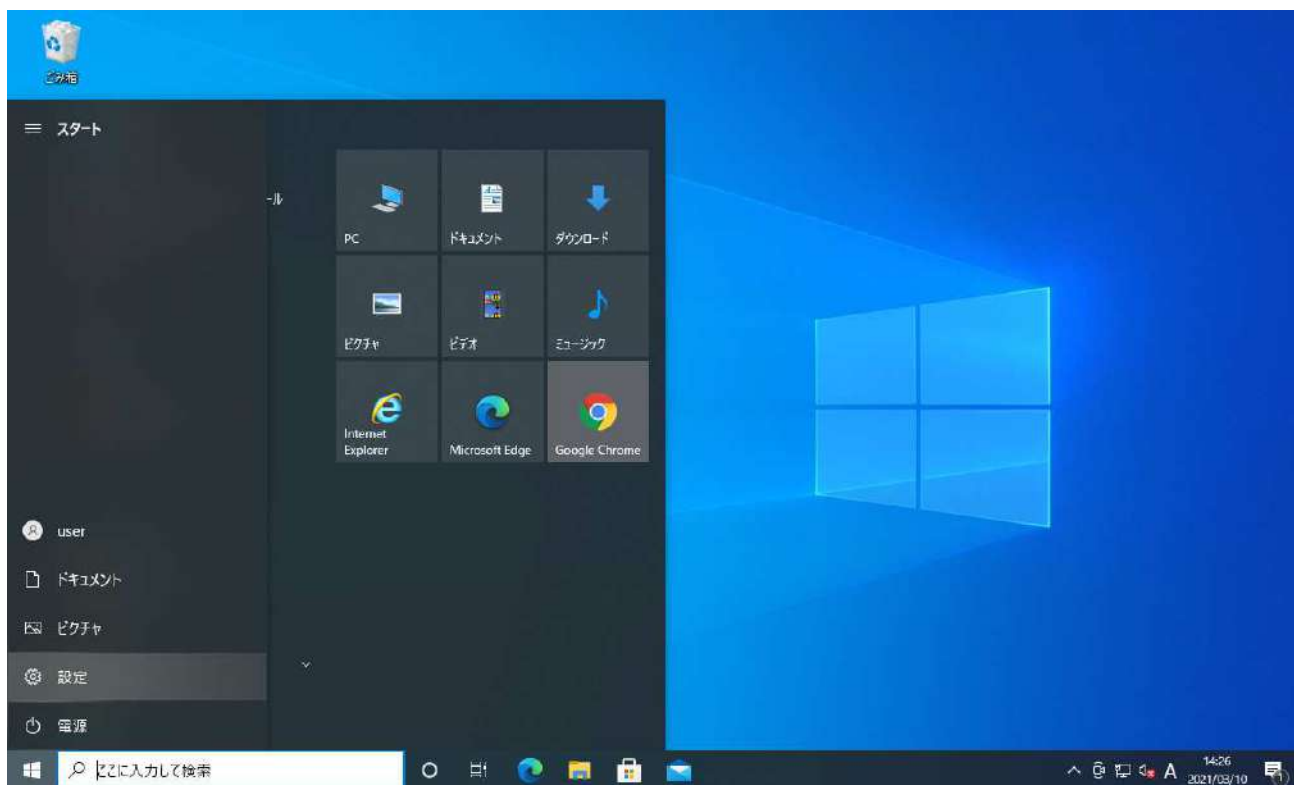
④ 問題発生後の修復方法について

Windows Update により更新された「Microsoft Windows(KB5000802)の更新プログラム」または「Microsoft Windows(KB5000808)の更新プログラム」を削除してください。
設定方法は「別紙 2」を参照してください。

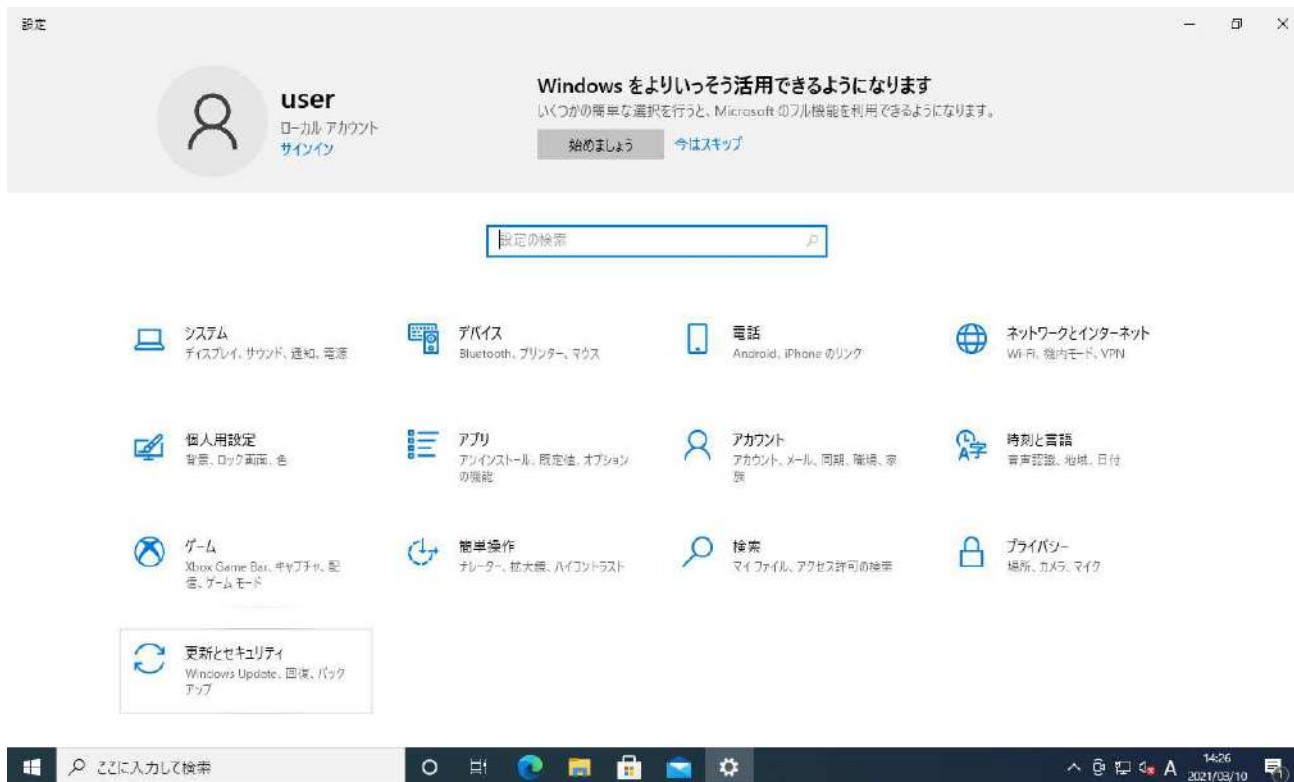
以上

[別紙 1] 回避方法について ※2021/03/31 までに問題が修復される事を前提とした暫定的な対応です。

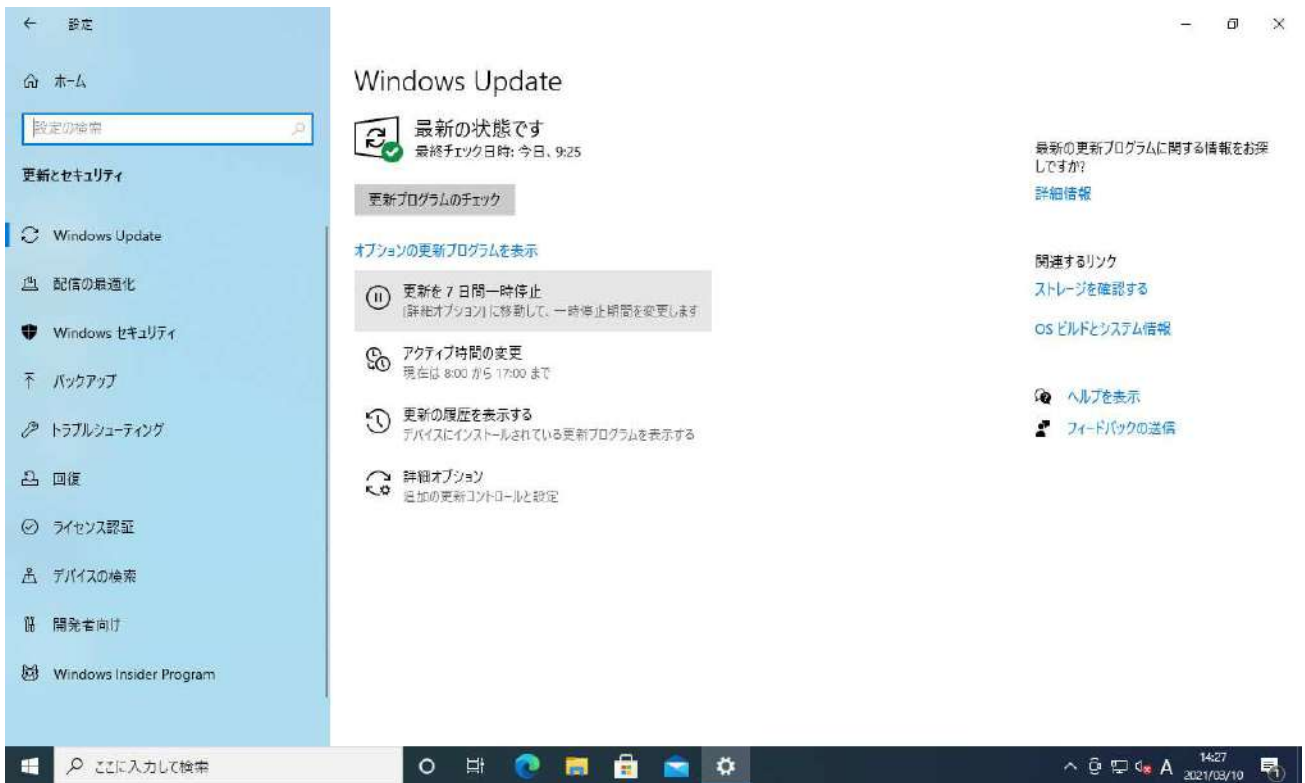
① Windows の「スタートボタン」をクリックし、「設定」をクリック。



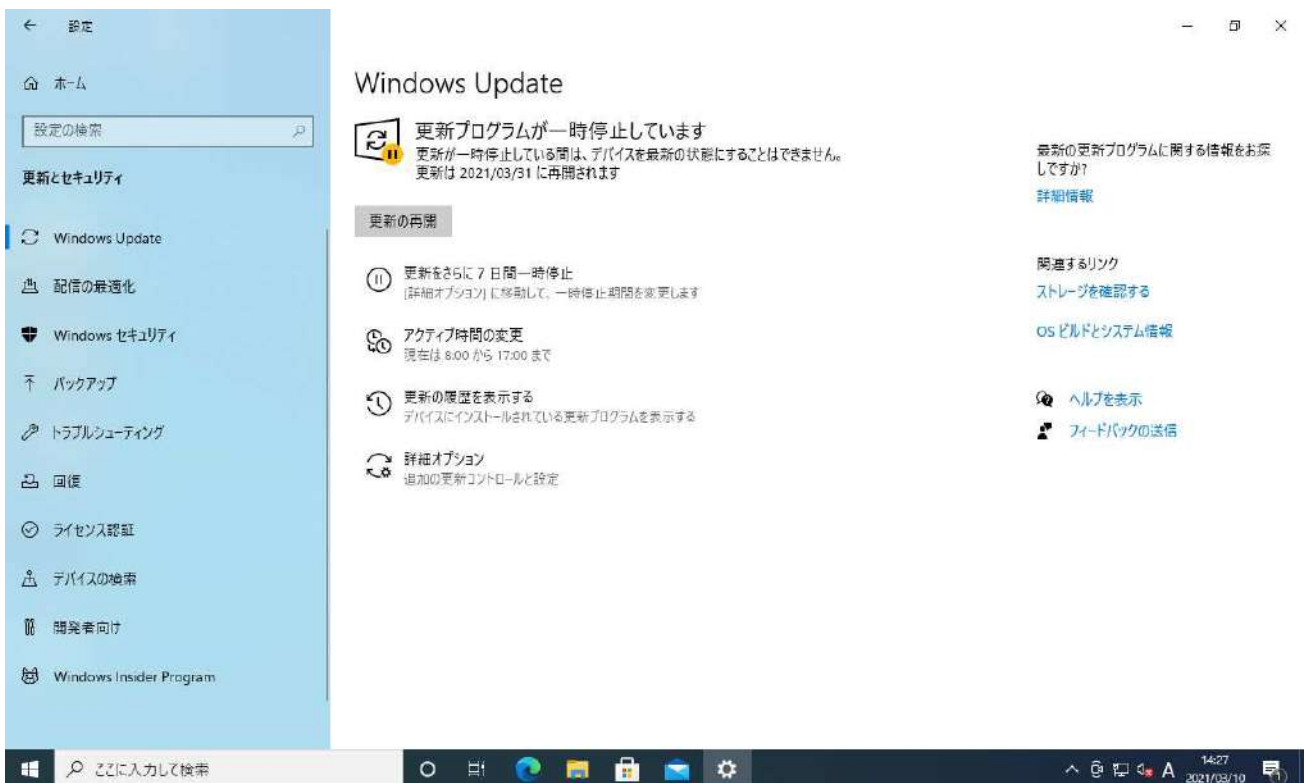
② 「更新とセキュリティ」をクリック。



- ③ 「更新を7日間一時停止」をクリック。



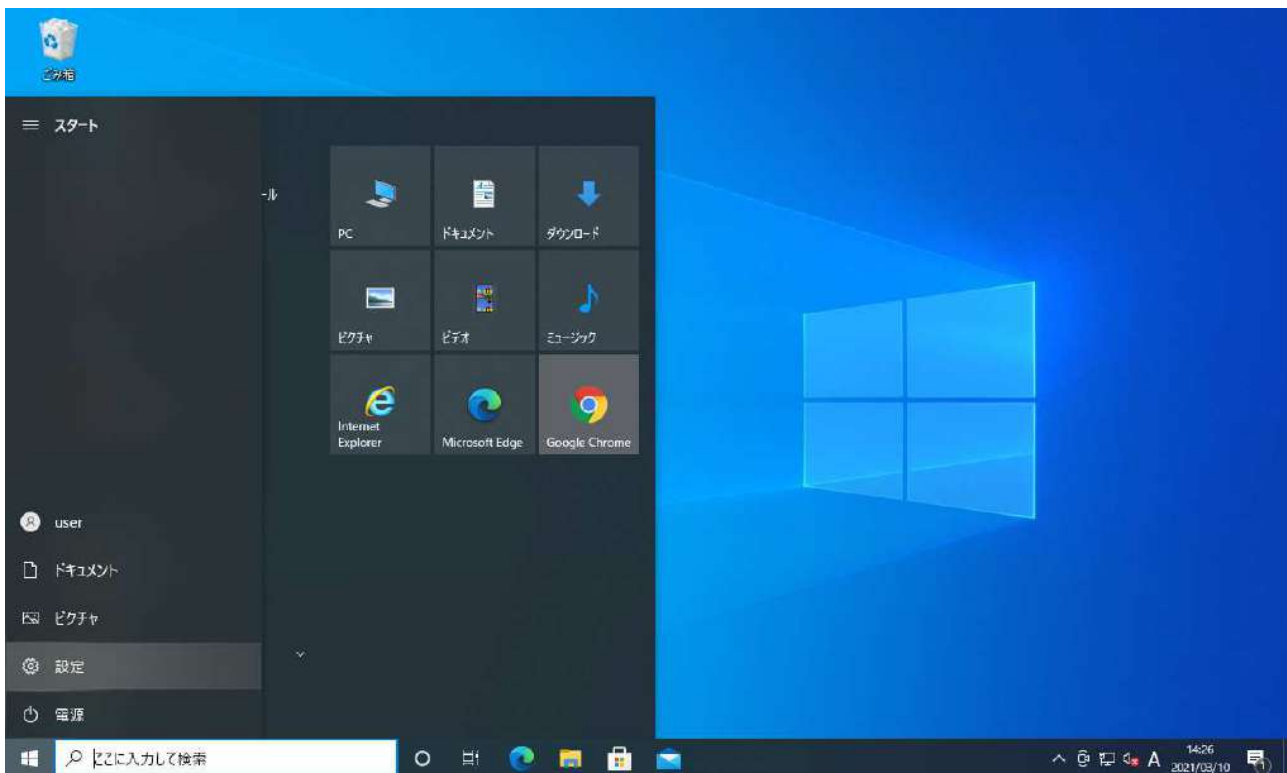
- ④ 「更新をさらに7日間一時停止」を2回クリックし、「更新は2021/03/31に再開されます」となっていることを確認してください。



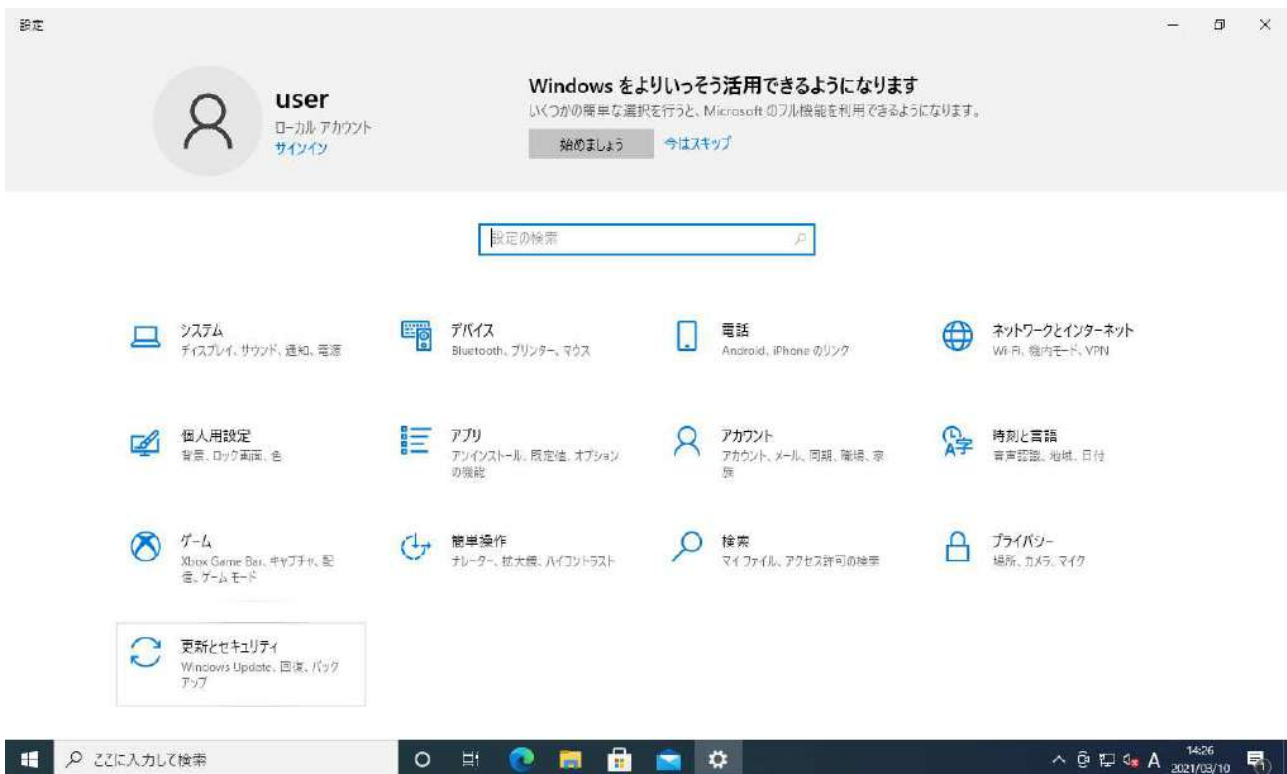
以上です。

[別紙 2] 問題発生後の修復方法について

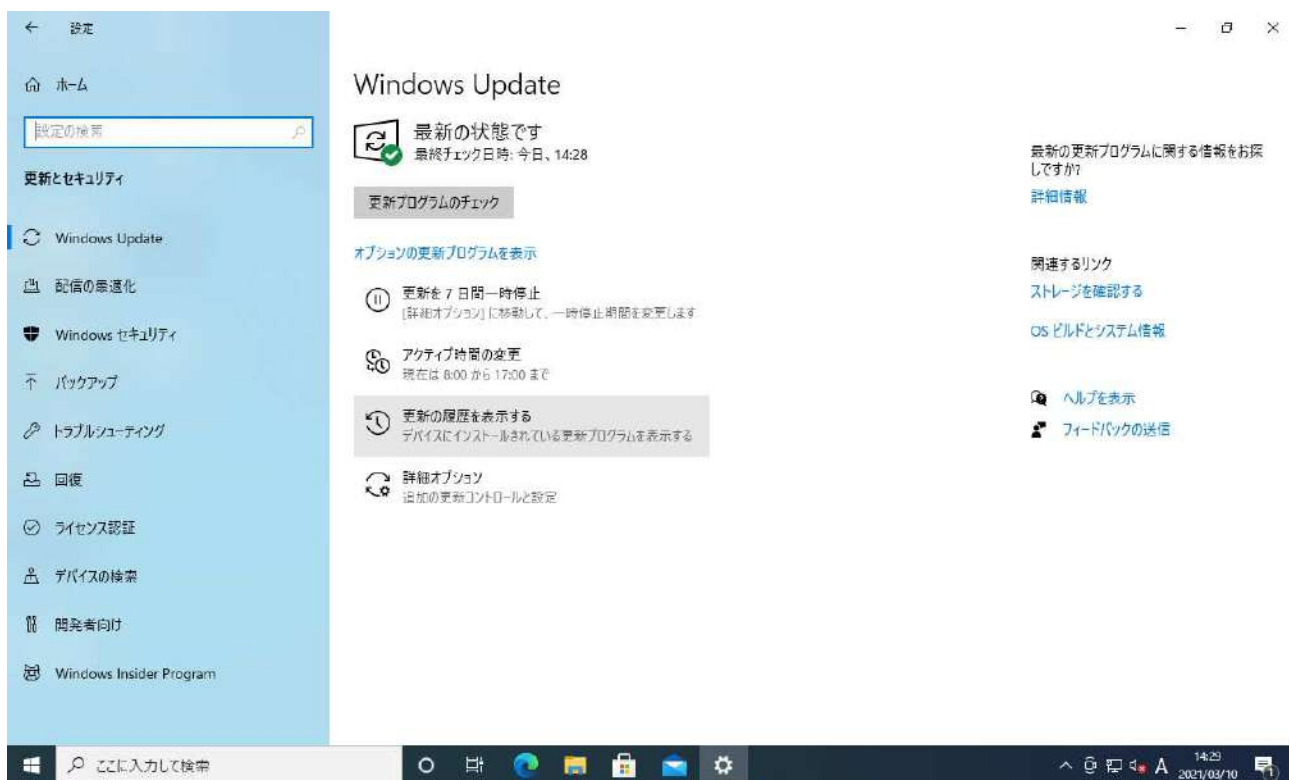
- ① Windows の「スタートボタン」をクリックし、「設定」をクリック。



- ② 「更新とセキュリティ」をクリック。



③ 「更新の履歴を表示する」をクリック。

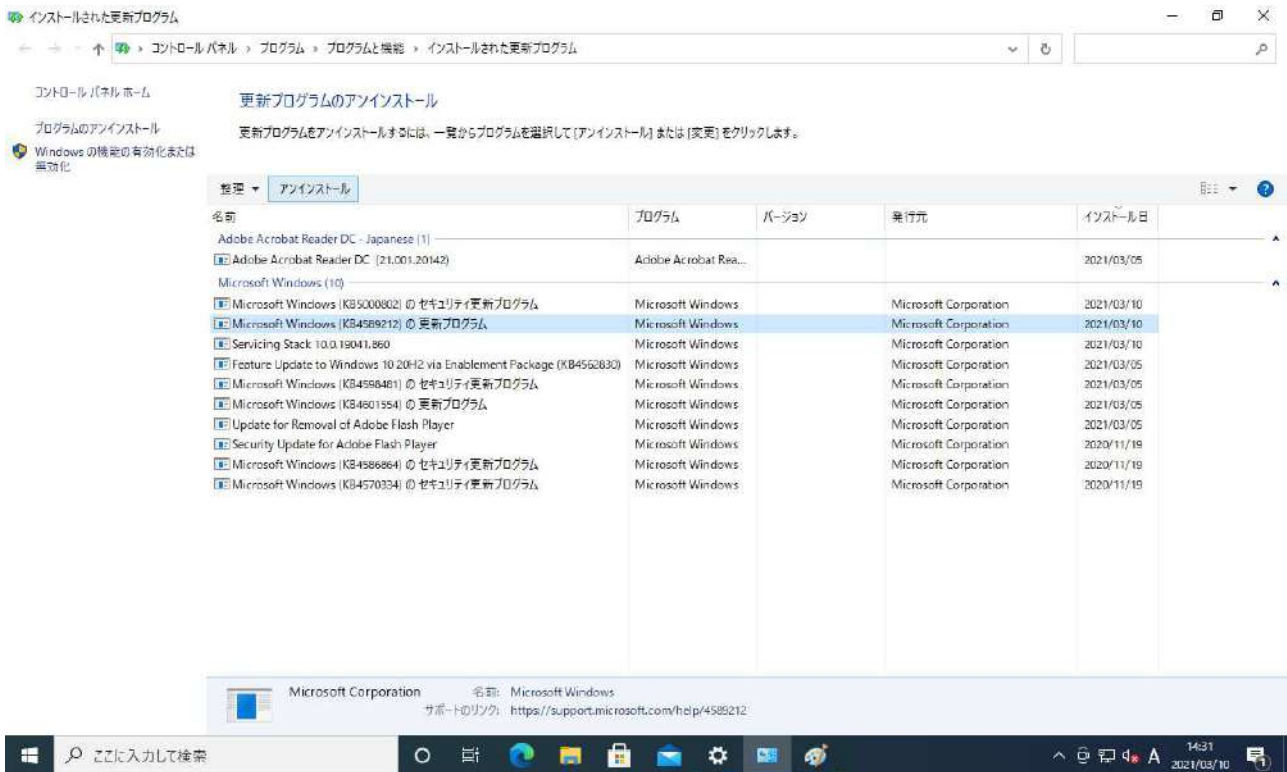


④ 「更新プログラムをアンインストールする」をクリック。

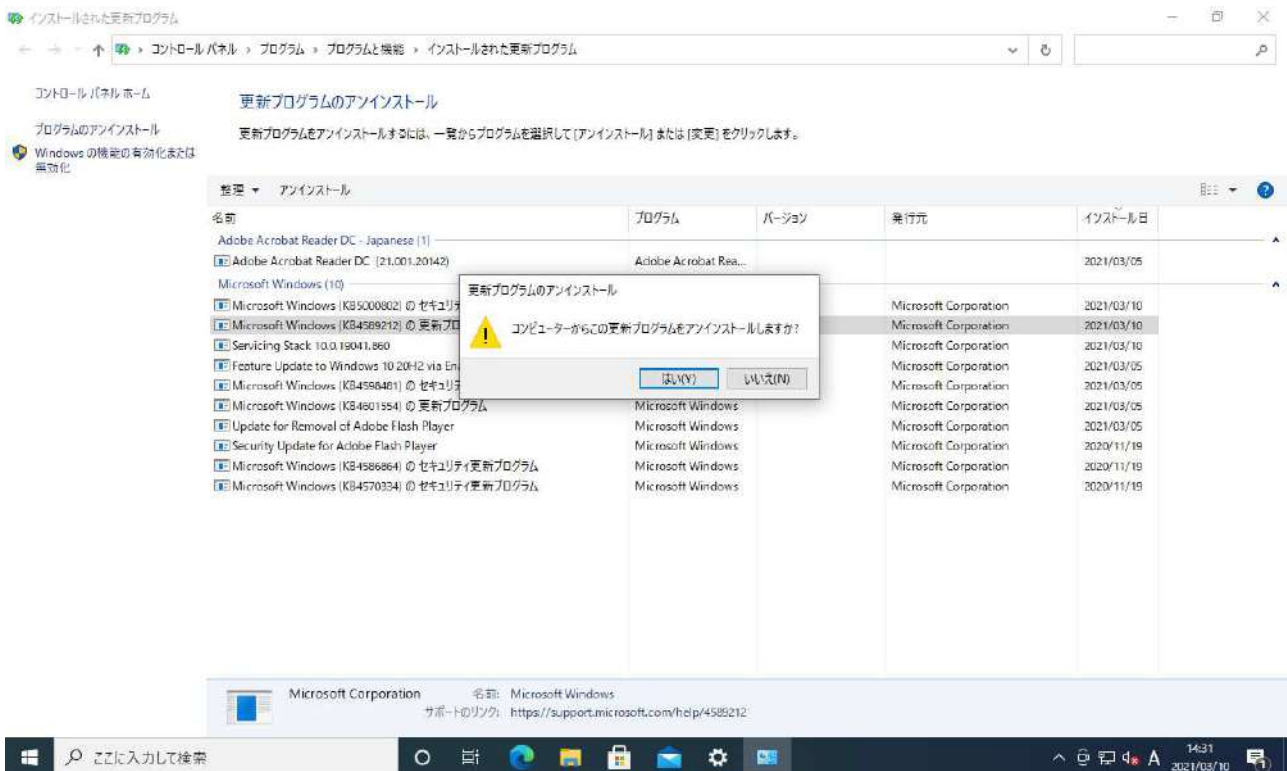


⑤ リスト内にある

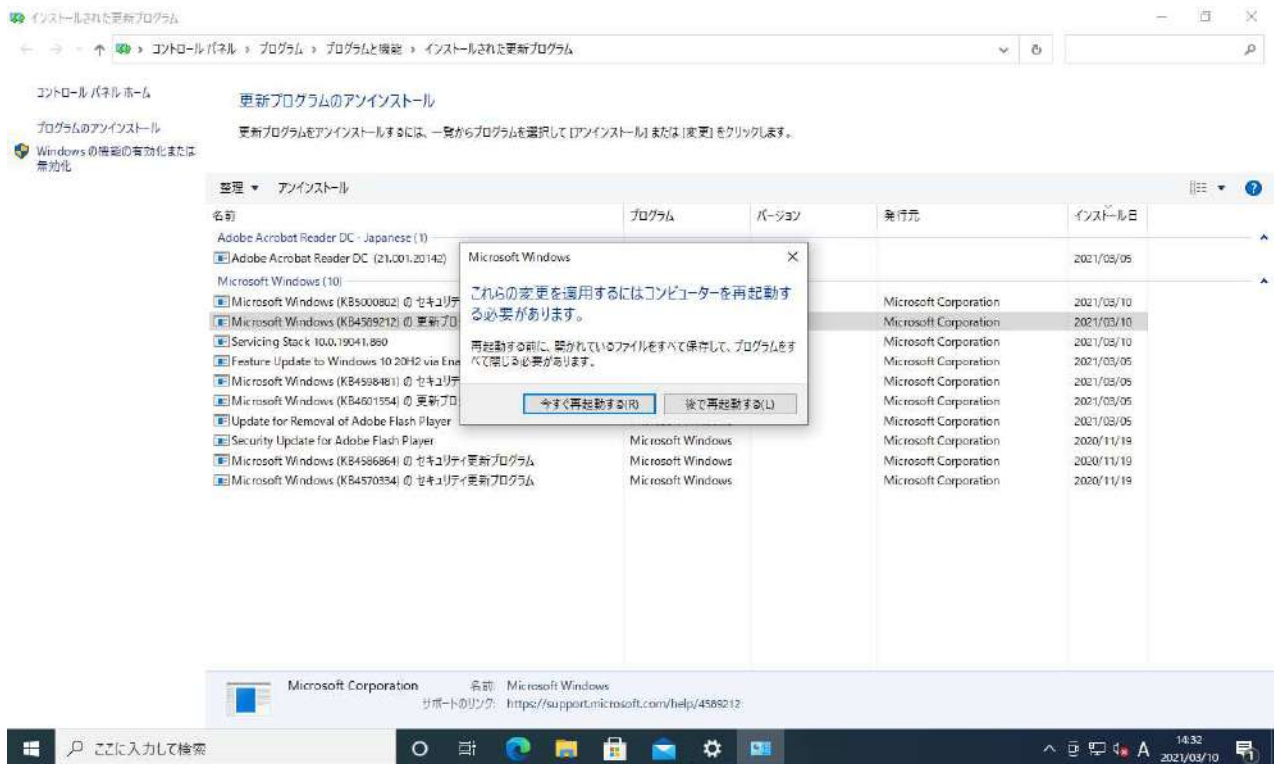
「Microsoft Windows(KB5000802)の更新プログラム」または
「Microsoft Windows(KB5000808)の更新プログラム」
をクリックし、「アンインストール」をクリック。



⑥ 「はい(Y)」をクリック。



⑦ 「今すぐ再起動する(R)」をクリック。



以上です。

再起動後問題が解消していることをご確認ください。

また、別紙 1 の操作も併せてお願いします。