

平成 30 年 7 月

ユーザー 各位

〒733-0834 広島市西区草津新町 1-21-35 5F
株式会社エスエイピー
(TEL. 082-278-8555)

Windows 7 (32ビット版) が再起動を繰り返す症状について

平素は弊社製品をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。

さて、この度マイクロソフト社が提供する「Windows Update」の機能によって配布された、ある特定の更新モジュールが適用される事により、弊社システムを利用されているユーザー様の一部の環境にてパソコンが再起動を繰り返す現象が発生する事が判明致しました。

対象のユーザー様には大変ご迷惑をお掛け致しますが、以降の手順にて本症状の回避、または症状からの回復が可能となりますので、ご対応頂けます様、宜しくお願い致します。

● 不具合の対象となるユーザー様

- Windows 7 (32ビット版) をご利用中のユーザー様
※対象のOSでも全てのユーザー様で症状が発生する訳ではありません。

● 症状が発生する原因

- 弊社システムにて使用する「HAS Pプロテクト」の製造元ドライバの一部ファイルと2018年3月以降マイクロソフト社が「Windows Update」にて配布を行った特定の更新モジュールとの間で「ドライバの互換性の問題」が生じた事に起因するもの。
- 本件対象となるドライバ側のファイル
2018/06月配布以前の [Haspnt.sys]、[hardlock.sys]
- 本件の対象となるマイクロソフト社の更新モジュール

2018/03月配布	[KB4088875]、[KB4088881]
2018/04月配布	[KB4093108]、[KB4093118]、[KB4093113]
2018/05月配布	[KB4103712]、[KB4103718]、[KB4103713]
2018/06月配布	[KB4284826]

※. 既にマイクロソフト社側からは本件についてOS側の修正は行わないとの見解がでております事から、ドライバ側の更新による対応しか方法がございません。何卒ご容赦頂けます様、お願い致します。

● 対処方法

- ・ 下記のどのケースに該当するかをご確認頂き、ご対応をお願い致します。

① 現時点で不具合が発生していないユーザー様

- 最新のHASPドライバを適用する事で今後の症状発生を回避できます。

1. 下記URLより最新のHASPドライバをダウンロードして下さい。

ダウンロードURL

<http://sap-hro.co.jp/download/verup2001/HASPUserSetup.exe>

2. ダウンロードした「HASPUserSetup.exe」を実行し、画面の指示に従ってセットアップを実施してください。

適切なドライバがインストールされ、以後は症状が発生しなくなります。



途中「I accept the license agreement」の項目を選択しますが、基本的には[Next]を選択して処理を進めるとセットアップが完了します。

② 既に不具合が発生し、システムが起動できないユーザー様

- セーフモードを利用し、症状からの回復を行います。
ドライバの削除ツールが必要となりますので、「セーフモード+ネットワーク」で起動して頂くか、他のPC等で下記URLからダウンロードを行い、予めツールを入手しておいて下さい。

ダウンロードURL

http://sap-hro.co.jp/download/verup2001/Del_hasp.exe

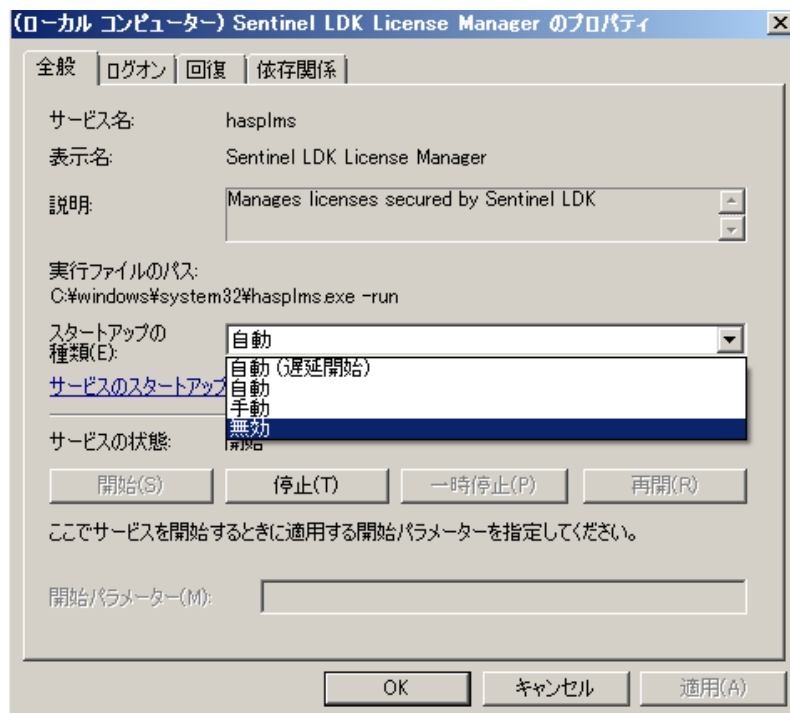
※. ファイルは自動解凍形式の圧縮ファイルとなっておりますので、解凍を行ってください。

幾つかのファイルが解凍されます。

1. 「HASPプロテクト」キーをPCから取り外してください。
2. PCの電源を入れ、メーカーのロゴが表示されている間にキーボードの**F8** **キー**を何回か押します。
3. 起動するモードの選択画面が表示されますので「セーフモード」もしくは「セーフモード+ネットワーク」を選択して起動を行います。
4. セーフモードでの起動後、「スタート」→「コントロールパネル」→「管理ツール」→「サービス」を選択して下さい。
5. サービス（ローカル）から、「Sentinel LDK License Manager」を探して選択した後、右クリックを押して「停止」を選択して下さい。



6. サービスが停止されますので、引き続き右クリックを押し「プロパティ」を選択して下さい。
7. プロパティ画面が表示されますので、全般タブから「スタートアップの種類」の項目で「無効」を選択して下さい。



8. 「OK」ボタンを押して画面を閉じてください。サービス画面に戻りますので、「スタートアップの種類」が無効になっている事をご確認下さい。

名前	説明	状態	スタートアップの種類	ログイン
Secure Socket Tunneling Protocol Service	VPN ...		手動	Local S...
Security Accounts Manager	このサ...	開始	自動	Local S...
Security Center	WSOS...	開始	自動 (遅延開始)	Local S...
Sentinel LDK License Manager	Mana...	開始	無効	Local S...
Server	このコ...	開始	自動	Local S...
Shell Hardware Detection	自動...	開始	自動	Local S...
Smart Card	このコ...		手動	Local S...
Smart Card Removal Policy	ユーザ...		手動	Local S...

9. 入手したドライバの削除ツールにある「UnInstDrv.bat」のバッチファイルを実行して下さい。
10. 不具合の原因となっているドライバが削除されますので、処理の完了後、「コントロールパネル」を開き、「プログラムと機能」を開いて下さい。

11. インストールされているプログラムの一覧から、「Sentinel Runtime」などの「Sentinel ～」から始まっているプログラムがあれば、アンインストールを行ってください。
12. Windows のスタートメニューより、シャットダウンを行ってください。
13. 電源が落ちた後に再度電源を入れ、通常通り起動できるかをご確認下さい。
14. この手順で正常に起動できた場合は「Windows Update」を再度実行し、処理を完了して下さい。
15. 「Windows Update」の完了後、前頁の「現時点で不具合が発生していないユーザー様」の手順に従って、最新のドライバを適用して下さい。

③ 前述の①～②の内容を一括で処理される場合

下記のアドレスからファイルをダウンロードして下さい。

ダウンロードURL

<http://sap-hro.co.jp/download/verup2001/SapHaspSetUp.zip>

1. ダウンロードしたファイルは Zip 形式の圧縮ファイルとなっておりますので、解凍処理を行ってください。
2. 解凍されたファイルの中から「SapHaspSetUp.exe」を実行して下さい。
3. 対応ツールが起動しますので「インストール開始」ボタンを押して下さい。



前述の内容 ①～②が同時に実行され、対応が完了致します。

これらの手順を取られても正常に起動しない場合、本件とは別の理由が考えられますので、お手数ですが弊社までお問合せ下さい。

※. 「セーフモード+ネットワーク」にて起動し、インターネットが可能なユーザー様につきましては、リモートによるご対応も可能ですので、ご希望されるユーザー様はお電話にてお問合せ下さい。

本件についてご不明な点などございましたら、弊社サポートまでお問合せ頂きます様、宜しくお願い致します。