

Windows10 Windows Update 後に起きる不具合回復方法

2019.9.12

本ドキュメントの最新版につきましては下記 URL をご確認ください。

<http://www.star-m.jp/prjump/000120.html>

印刷できない不具合について

- Bluetooth プリンターの場合
- USB プリンターの場合
- OPOS の場合

● Bluetooth プリンターの場合

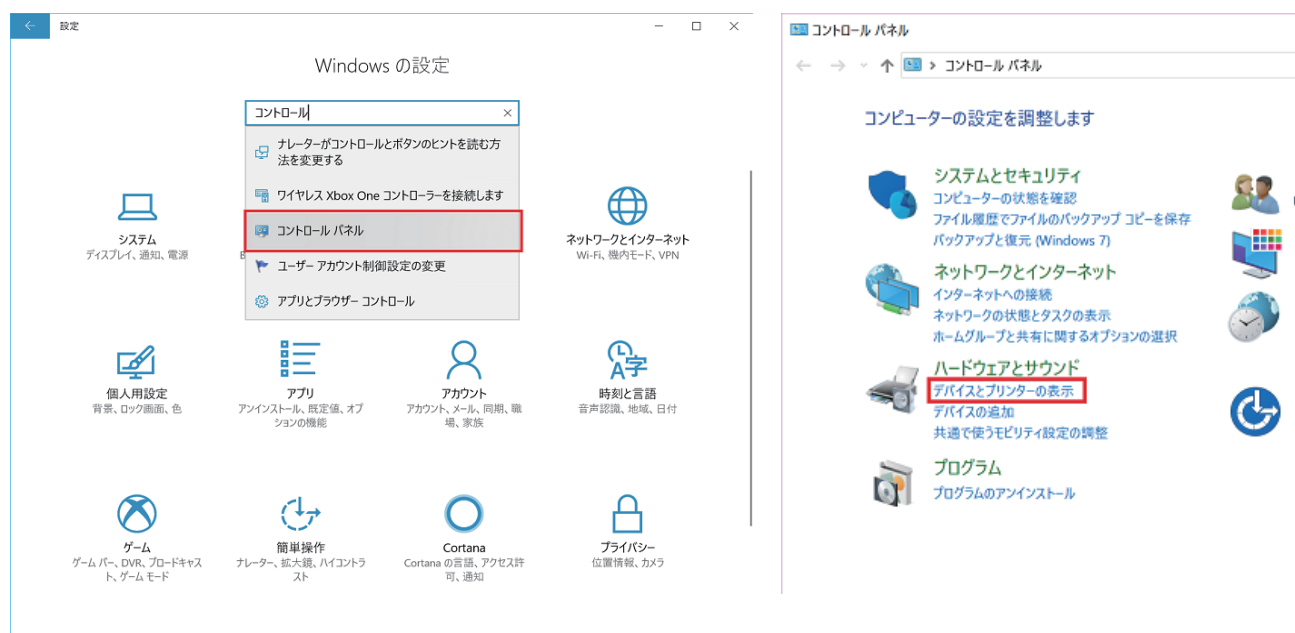
- 1 使用しているプリンターの COM ポート番号を確認します。

【使用しているプリンターの COM ポート番号確認方法】

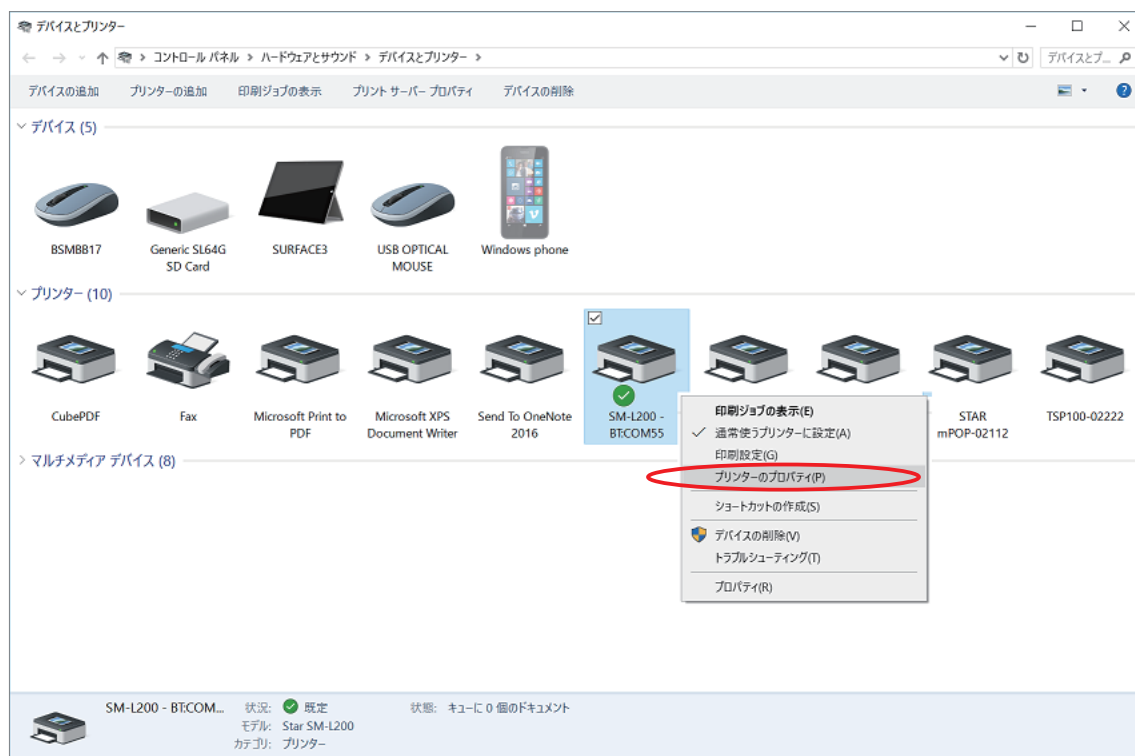
❖ プリンタードライバをご使用の場合

- 1-1 「デバイスとプリンター」画面を開きます。

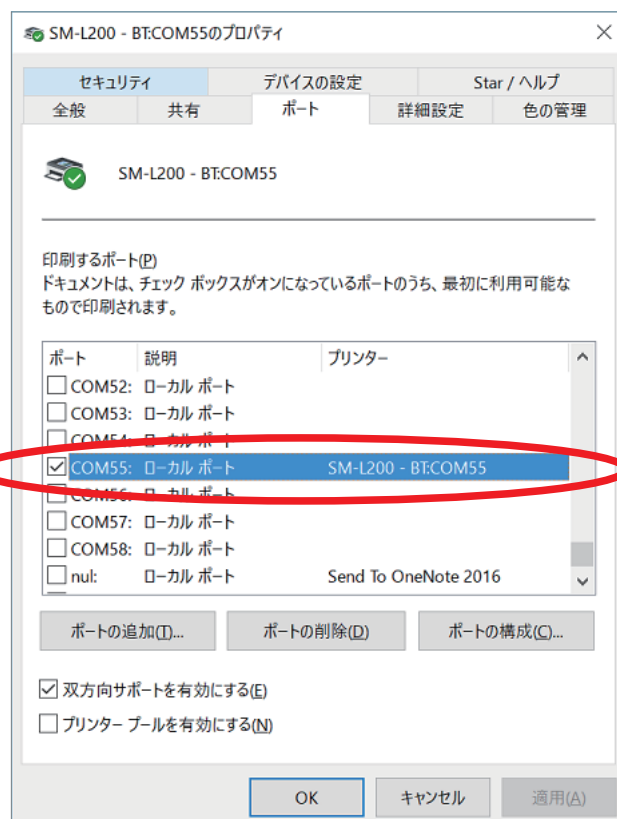
「デバイスとプリンター」場所:「コントロールパネル」-「デバイスとプリンターの表示」をクリックします。



1-2 使用しているプリンタキューを選択し、右クリックで「プリンターのプロパティ」画面を開きます。



1-3 プロパティ画面の「ポート」タブを開き、チェックが入っている COM ポート番号を確認します。



❖OPOS をご使用の場合

futurePRNT をご使用の場合は ❖ プリンタードライバをご使用の場合 の手順でご確認ください。

1-1 ご使用中のプリンターユーティリティを起動し、以下の赤枠箇所の COM 番号を確認します。



2 Windows10 Update 後ペアリングが解除されているため、再度ペアリングを行ってください。

ペアリング方法は「[Windows OS での Bluetooth ペアリング方法](#)」を参照してください。
また、TSP100III BI をご使用の場合は「[TSP100III BI オンラインマニュアル](#)」を参照してください。
または同梱の「ソフトウェアマニュアル」を参照してください。

3 再ペアリングしてできた COM ポート番号と手順 1 で確認した COM ポート番号を確認します。

確認した COM ポート番号が異なる場合、[手順 4](#) 以降を行ってください。

確認した COM ポート番号が同じ場合、[手順 5](#) 以降を行ってください。

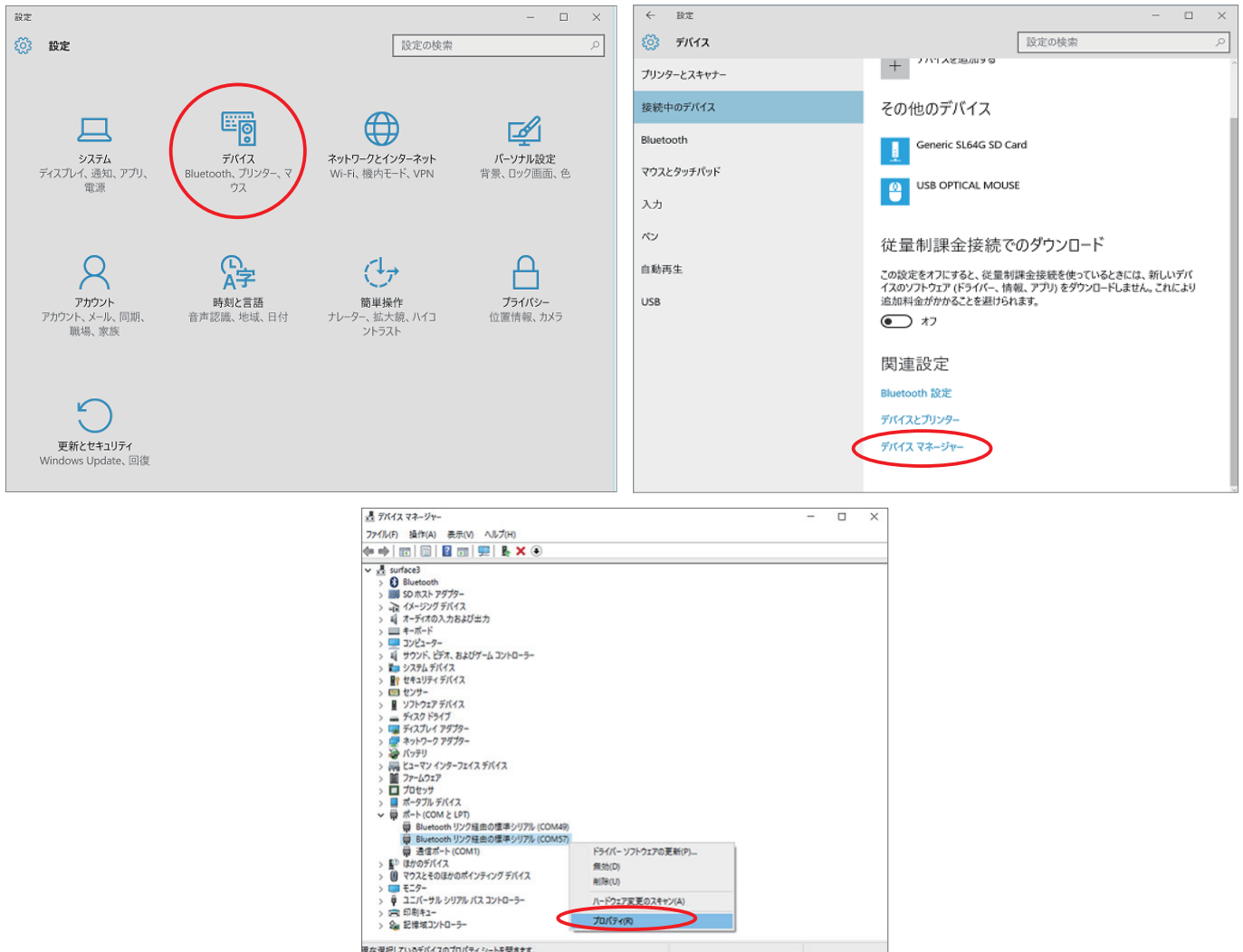
ペアリングしてできた COM ポート番号の確認方法は、「[Windows OS での Bluetooth ペアリング方法](#)」の[手順⑤](#)を参照してください。

- 4 デバイスマネージャーを起動して、再ペアリングしてできた COM ポート番号を手順 1 で確認した COM ポート番号に変更します。

【COM ポート番号の変更方法】

- 4-1 デバイスマネージャーの「ポート (COM と LPT)」の一覧にある手順 3 で確認した COM ポート番号を選択し、右クリックでプロパティ画面を開きます。

デバイスマネージャー：「設定」 - 「デバイス」 - 「接続中のデバイス」 - 「デバイスマネージャー」をクリック



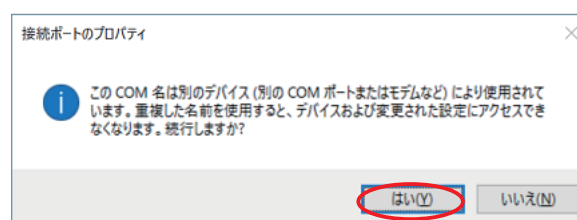
4-2 プロパティ画面の「ポートの設定」タブを開き [詳細設定] をクリックします。



4-3 COM ポート番号を手順 1 で確認した COM ポート番号に変更し [OK] をクリックします。



[OK] クリック時、メッセージダイアログが表示された場合 [はい] をクリックします。



5 テスト印刷を行ってください。

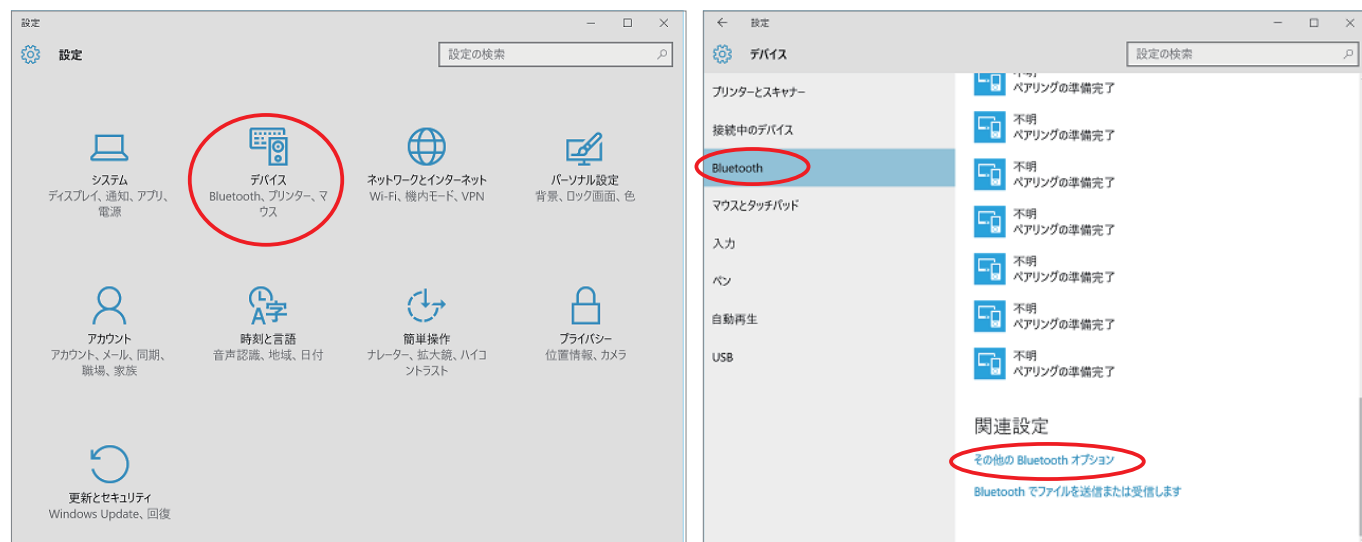
テスト印刷が失敗した場合、手順 6 以降を行ってください。

6 Bluetooth デバイスの発信 COM ポートを確認します。

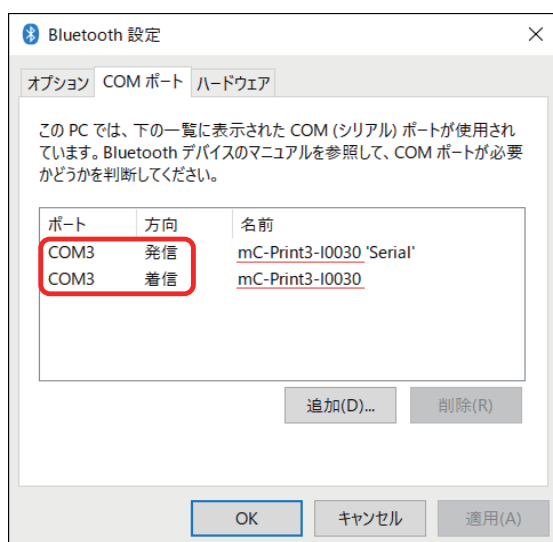
【Bluetooth デバイスの発信 COM ポート確認方法】

6-1「Bluetooth 設定」画面を開き、「COM ポート」タブを開きます。

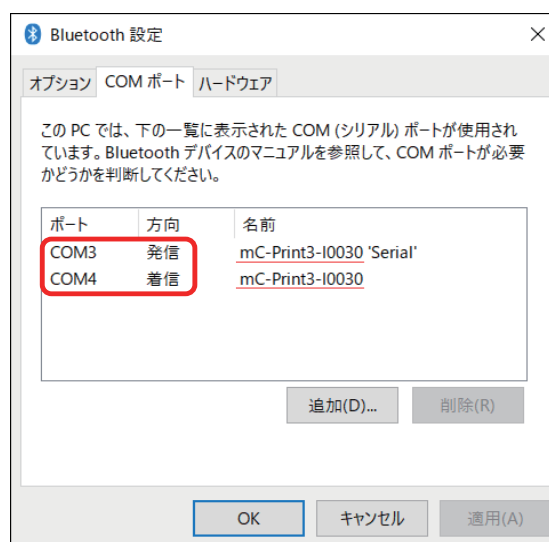
Bluetooth 設定：「設定」-「デバイス」-「Bluetooth」-「その他の Bluetooth オプション」をクリック



6-2 発信 COM ポートと着信 COM ポートが同じ場合は手順 7 に、異なる場合は手順 8 に進みます。



⇒ 手順 7 へ



⇒ 手順 8 へ

7 手動で Bluetooth ペアリングを解除し、再度ペアリングします。

7-1「Bluetooth」画面に戻ります。

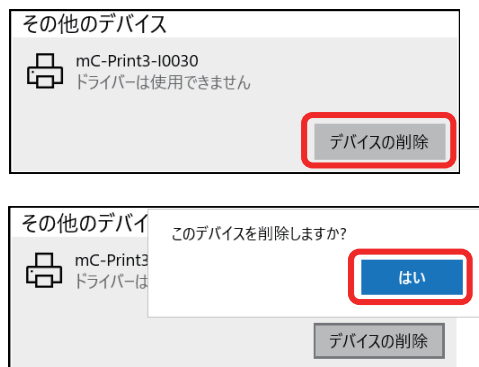
[閉じる] か [キャンセル] をクリックして「Bluetooth 設定」画面を閉じてください。

7-2 手動で Bluetooth ペアリングを解除します。

Bluetooth 画面で使用しているプリンターを選択します。



[デバイスの削除] をクリックして [はい] を選択します。



7-3 再度ペアリングを実行します。

ペアリング方法は「[Windows OS での Bluetooth ペアリング方法](#)」を参照してください。
また、TSP100IIBI をご使用の場合は「[TSP100IIBI オンラインマニュアル](#)」を参照してください。
または同梱の「ソフトウェアマニュアル」を参照してください。

7-4 終了です。

8 Bluetooth デバイスの発信 COM ポートを削除し、再度発信 COM ポートを追加します。

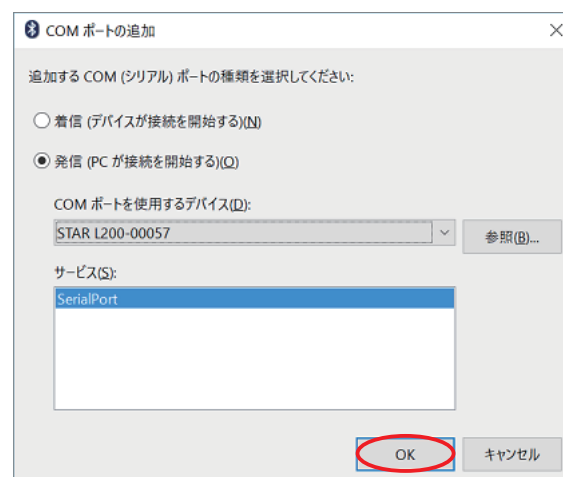
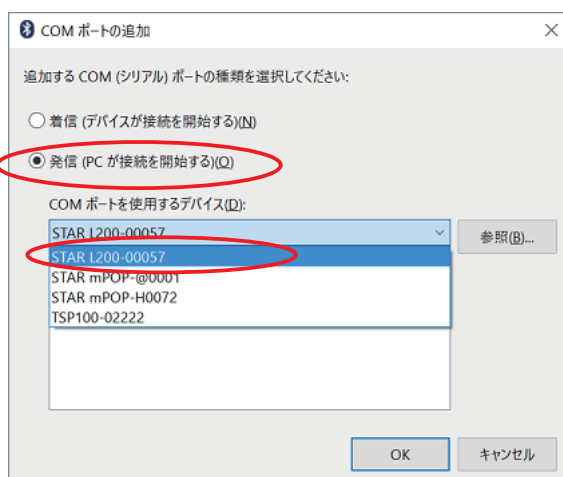
8-1 ペ어링したデバイスの発信 COM ポートをメモした後、削除します。

削除する発信 COM ポートをメモしておいてください。

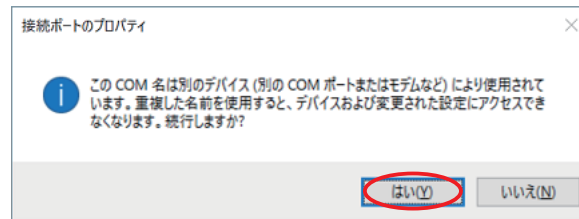
8-2 [追加] をクリックします。



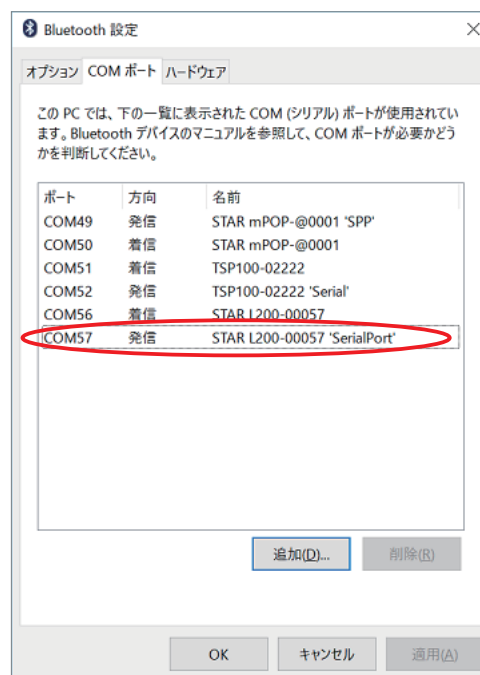
8-3 「COM ポートの追加」ダイアログが表示されたら、「発信」を選択し、COM ポートを使用するデバイス一覧からペ어링したデバイスを選択して [OK] をクリックします。



[OK] クリック時にメッセージダイアログが表示された場合、[はい] をクリックします。



8-4 「Bluetooth 設定」 に発信 COM ポートが追加されたことを確認します。



8-5 追加された発信 COM ポートが削除した発信 COM ポートと異なる場合、手順 4 を行って発信 COM ポート番号を変更します。

8-6 終了です。

● USB プリンターの場合

Windows10 Update 後 USB プリンターが使用できない場合には、プリンターを接続したまま PC の再起動を行ってください。PC 再起動後、引き続き USB プリンターが使用できない場合は、以下の手順に従って再度 USB プリントキューを作成してください。

- 1 「デバイスとプリンター」画面を開きます。
- 2 使用しているプリントキューを選択し、右クリックで「デバイスの削除」をクリックします。



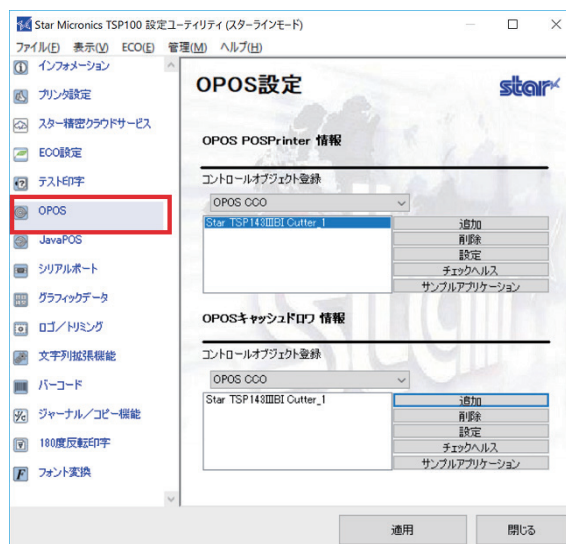
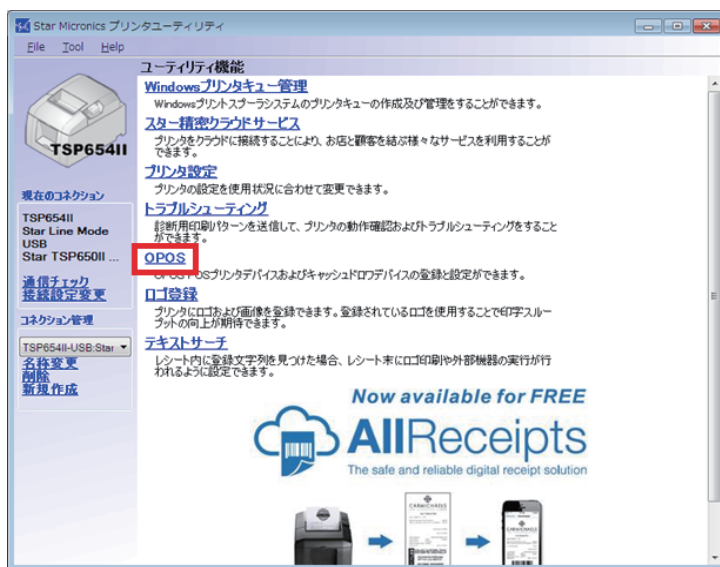
- 3 USB プリンターの電源を再投入します。
プラグアンドプレイにより自動的にプリンタードライバのインストールを開始し、プリントキューが作成されます。
- 4 テスト印刷を行ってください。
- 5 終了です。

● OPOS の場合

Windows10 Update 後、プリンタユーティリティで登録したデバイスの「コントロールオブジェクト」の登録が解除されて、登録済みのデバイスが使用できない場合があります。

以下の手順に従って、「コントロールオブジェクト」の登録状態を確認してください。

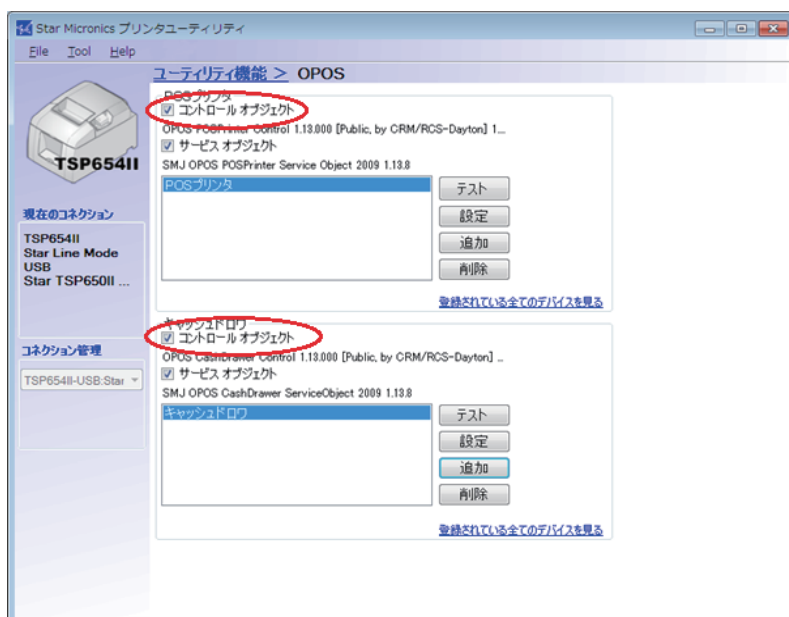
- 1 ご使用中のプリンタユーティリティを起動して「OPOS」をクリックしてください。



- 2 登録済みデバイスの「コントロールオブジェクト」を確認してください。

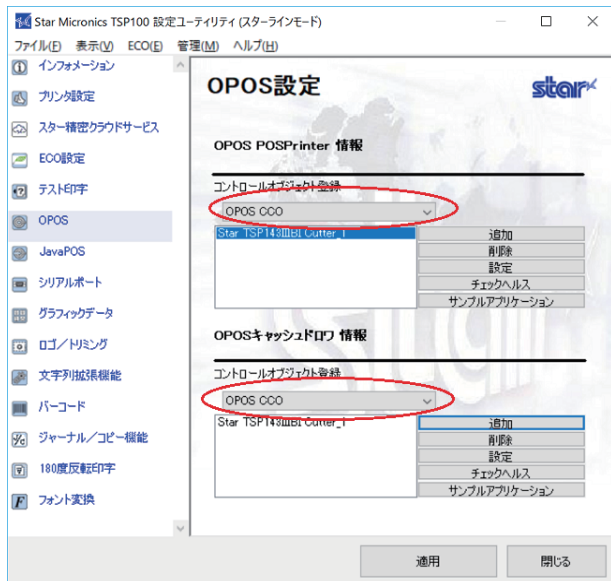
❖Star Printer Software をご使用の場合

登録済みデバイスの「コントロールオブジェクト」のチェックボックスのチェックが外れている場合、再度チェックを入れてください。

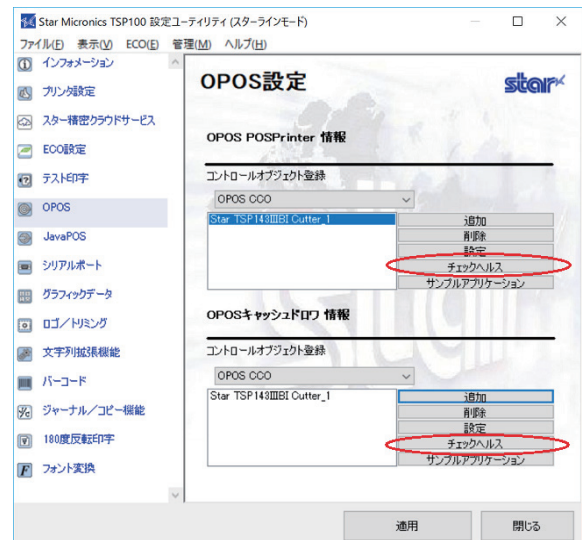
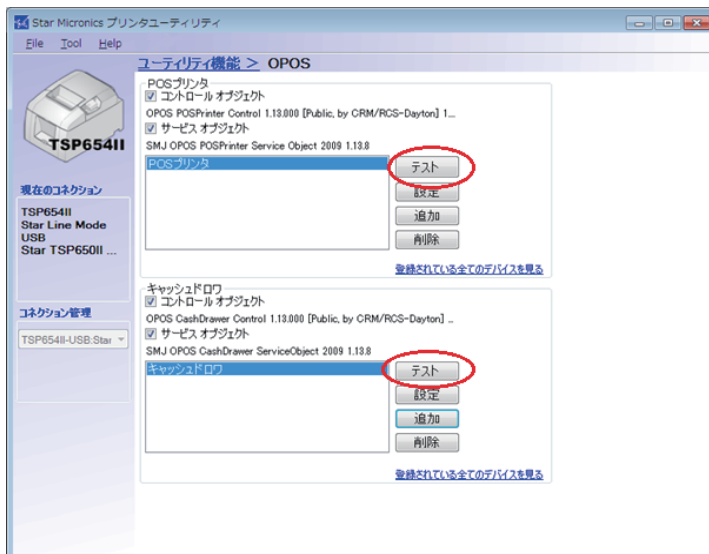


❖futurePRNT をご使用の場合

「コントロールオブジェクト登録」が「NotSelected」の場合、再度コントロールオブジェクトを登録してください。



- 3 以下の[テスト]または[チェックヘルス]を実行し、登録済みデバイスが使用できることを確認してください。



- 4 終了です。

アンインストール時の不具合について

- Printer Utility mCollection の場合
- futurePRNT の場合

● Printer Utility mCollection の場合

Printer Utility mCollection のアンインストール後、同一 PC 内にインストールされた Printer Utility StarPRNT あるいは Mobile Printer Utility で作成されたプリンタキューにおいて、ステータスの取得やクラウドサービスの利用ができなくなる場合があります。

この現象は C:\Windows\System32 フォルダ内の "smjlmhost3.dll" ファイルが、システムにより削除されてしまうことが原因です。

上記の不具合がある場合には C:\Windows\System32 フォルダに "smjlmhost3.dll" ファイルが存在するかをご確認いただき、ファイルが存在しない場合には下記手順で復旧を行ってください。

- 1 以下の場所から "smjlmhost3.dll" ファイルを **C:\Windows\System32** フォルダにコピーします。

Printer Utility StarPRNT がインストールされている場合

64bitOS	C:\Program Files (x86)\StarMicronics\PrinterSoftware\Star TSP650II\amd64\smjlmhost3.dll
32bitOS	C:\Program Files\StarMicronics\PrinterSoftware\Star TSP650II\i386\smjlmhost3.dll

Mobile Utility StarPRNT がインストールされている場合

64bitOS	C:\Program Files (x86)\StarMicronics\PortablePrinterSoftware\Star SM-T300i\amd64\smjlmhost3.dll
32bitOS	C:\Program Files\StarMicronics\PortablePrinterSoftware\Star SM-T300i\i386\smjlmhost3.dll

※ Printer Utility StarPRNT および Mobile Printer Utility の両方を使用中の場合は、どちらか一方からコピーしてください。

- 2 コンピュータを再起動します。

1～2の操作によりステータス取得やクラウドサービス利用ができる場合は、以上で終了です。

上記操作を行っても復旧しない場合は、Printer Utility StarPRNT あるいは Mobile Printer Utility の再インストールを行ってください。

● futurePRNT の場合

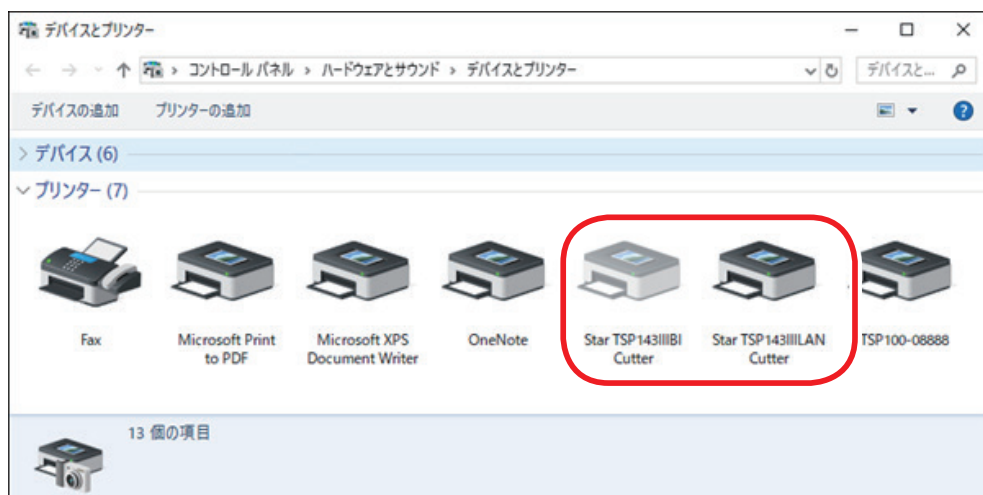
futurePRNT のアンインストール後、下記データが削除されない場合があります。

- futurePRNT で作成されたプリンタキュー
- プリントサーバーのプロパティ上に表示されるドライバー
- キュー作成時に生成されるフォルダとフォルダ内のデータ

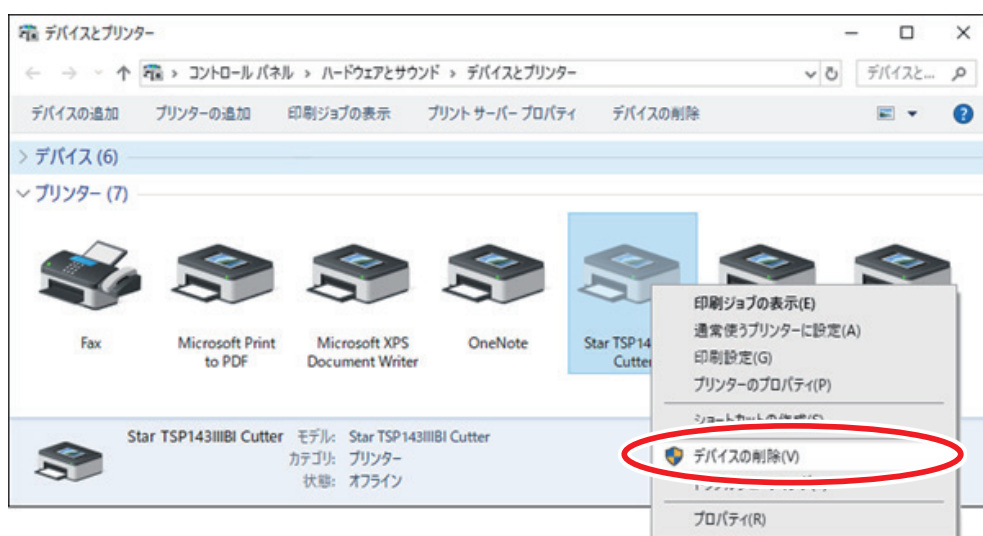
削除されていない場合は、下記手順で削除してください。

1 futurePRNT で作成されたプリンタキューを手動で削除します。

1-1 [スタートメニュー]-[Windows システムツール]-[コントロールパネル] から “デバイスとプリンター” を開きます。



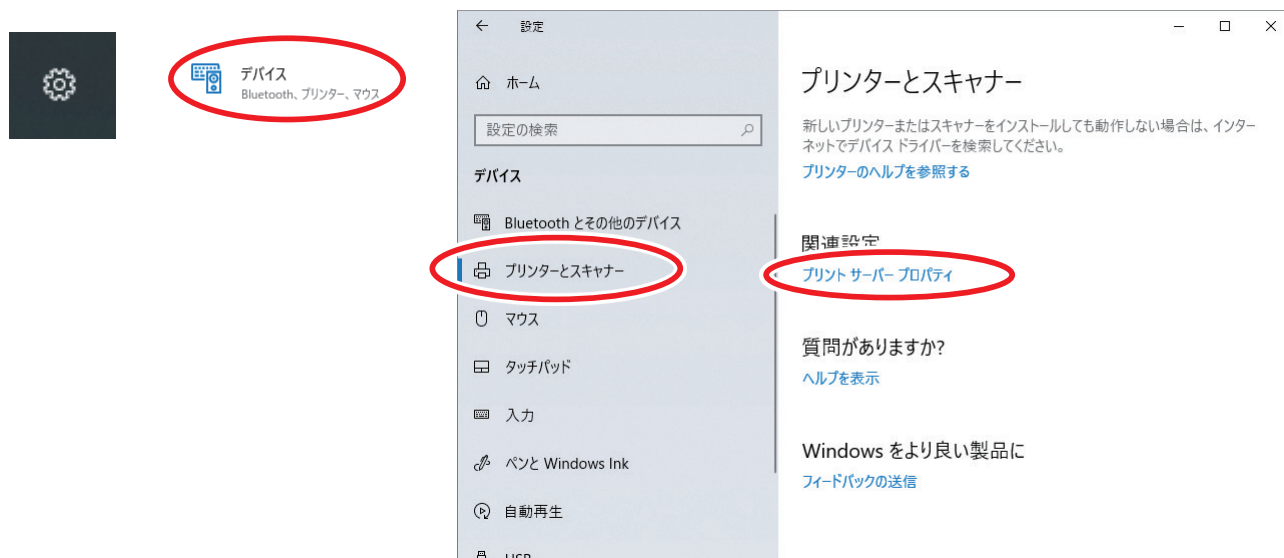
1-2 futurePRNT で作成されたプリンタキューを選択して、右クリックで表示されるプルダウンメニューより「デバイスの削除」を選択します。削除を確認するダイアログが表示されたら [はい] をクリックします。



1-3 残りの futurePRNT で作成されたプリンタキューについても、同様の手順で削除します。

2 プリンタードライバーを手動で削除します。

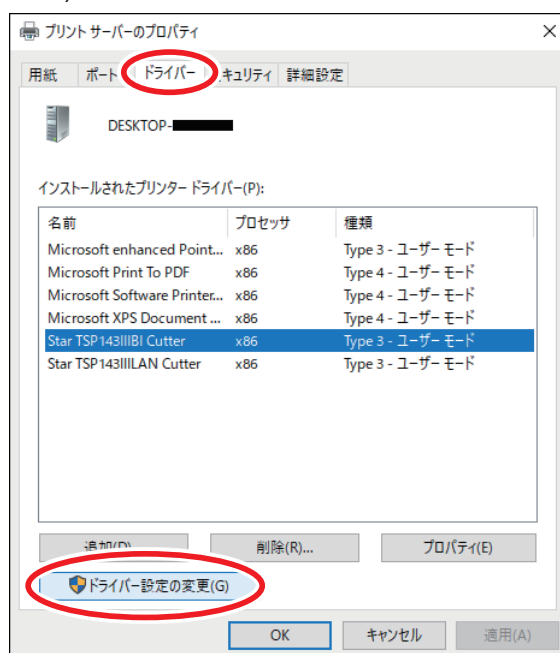
2-1 スタートメニューより [設定]-[デバイス]-[プリンターとスキャナー] を開き、関連設定の "プリント サーバー プロパティ" を開きます。



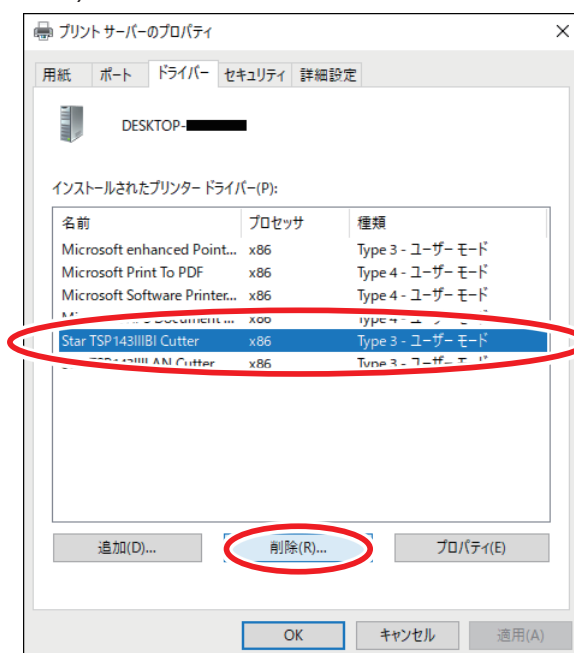
2-2 「ドライバー」タブを開き、[ドライバー設定の変更] をクリックします。

2-3 残った TSP100 シリーズのドライバーを選択して [削除] をクリックします。

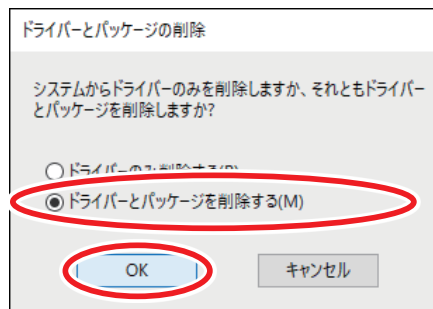
2-2)



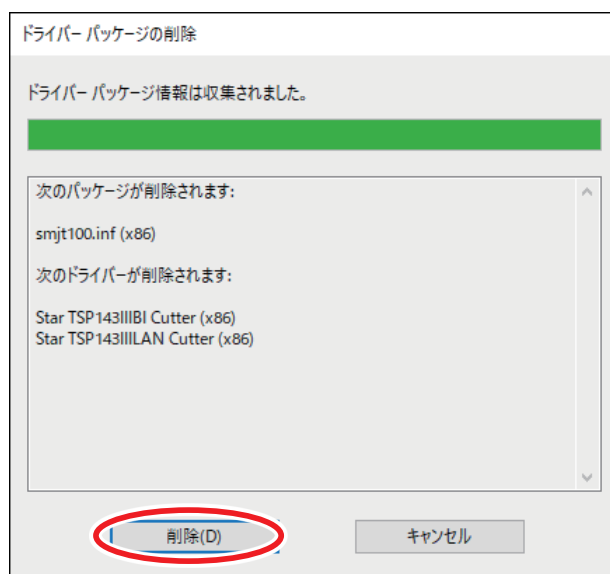
2-3)



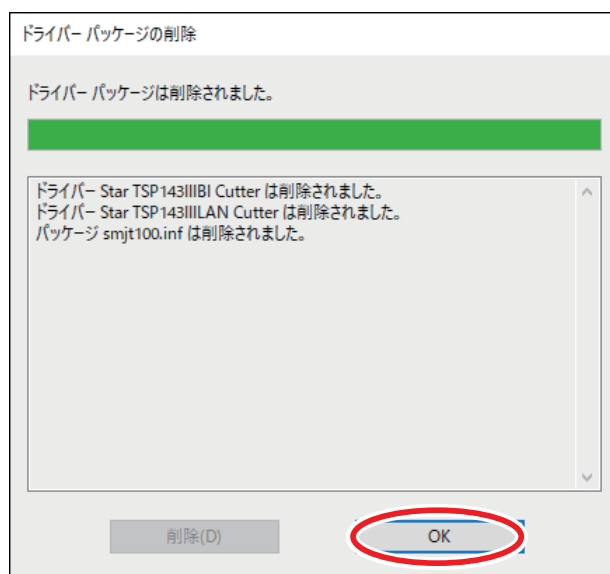
- 2-4 「ドライバーとパッケージを削除する」を選択して [OK] をクリックします。
削除を確認するダイアログが表示されたら [はい] をクリックします。



- 2-5 [削除] をクリックします。

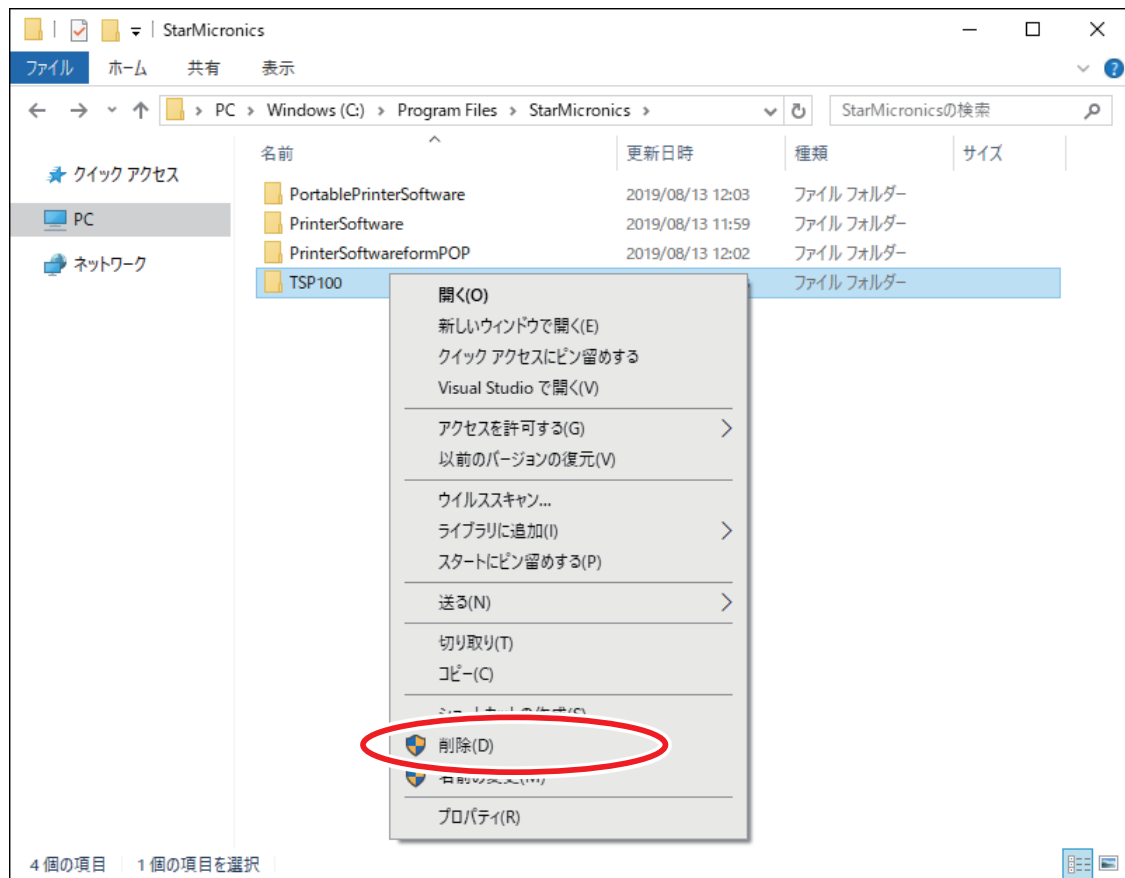


- 2-6 ドライバーの削除が完了したことを確認して [OK] をクリックします。



3 キュー作成時に生成されるフォルダを削除します。

3-1 C:¥Program Files¥StarMicronics フォルダを開き「TSP100」フォルダをフォルダごと削除します。



1～3の作業で終了です。