

2019 年 4 月 18 日
株式会社 日立インダストリアルプロダクツ

システム起動から 49.7 日経過後サウンド入出力ができなくなる件

平素は当社製品をご使用頂き、厚く御礼申し上げます。

下記構成の装置を起動してから 49.7 日前後が経過すると装置のサウンド入出力ができなくなる現象を確認しております。

必要に応じて、後述の対処を行っていただきますようお願いいたします。

1. 対象製品

下記機種種の Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB および Windows Server 2016 搭載モデル(型式の* はすべての構成を含みます)

(1) HF-W シリーズ

HF-W7500 モデル 50 (形式 : HJ-7550-WE**/**, HJ-7550-SD**/**)

HF-W6500 モデル 55/50 (形式 : HJ-6555-WE**/**, HJ-6550-WE**/**)

2. 現象

対象機種、対象 OS に該当する構成の装置を起動して 49.7 日前後が経過すると、「LINE IN から音声の入力を取り込めない」「LINE OUT から音声の出力がされない」現象が発生することがあります。

3. 原因

Windows 内蔵 USB ドライバにおけるアイソクロナス転送処理(※1)の問題によるものです。

※1 主にスピーカ、マイク、電話、ビデオカンファレンスなど、音声や動画を扱うデバイスとの通信に利用される USB データ転送方式の一つです。

対象機種種のサウンド機能は USB 接続であるため、この問題の影響を受けます。

対象機種「以外」のサウンド機能は影響を受けませんが、「システムに USB 接続のサウンドデバイスを増設してご利用の場合は、影響を受ける可能性があります。

4. 現象に対する対応状況

Microsoft 社に問題の修正依頼をしておりますが修正プログラムの提供時期は未定となっております。

「Windows 内蔵 USB ドライバにおけるアイソクロナス転送処理の問題」の発生条件や影響範囲については Microsoft 社に確認中です。

5. 対処方法（回避手段）

下記の回避手段がありますので、必要に応じて対処を検討ください。

- (1) 装置起動から 49.7 日経過前に装置を再起動していただく。
- (2) 装置起動から 49.7 日経過前に Windows Audio サービスの再起動(※2)を行っていただく。
(Windows Audio サービスの再起動を実行する際、出力中の音声途切れる場合がありますので、システムへの影響を十分ご評価いただいた上、最も影響が少ないタイミングで実行することをお勧めします。)

※2 管理者権限付きのコマンドプロンプトにて下記のコマンドを実行することで再起動が可能です。

```
C:\> sc stop audiosrv
```

```
C:\> sc start audiosrv
```

－以上－