

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 (第二報)

平素は当社製品をご使用いただき、厚く御礼申し上げます。

2019 年 4 月 18 日に公開いたしました「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」の対応状況について更新がありましたのでご案内いたします。

必要に応じて、後述の対処方法をご確認いただき、ご対応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 of 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 主にスピーカー、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(更新)

本現象は KB4503294 にて修正されました。

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/4503294/windows-10-update-kb4503294>

修正プログラム(累積更新プログラム)は下記 Microsoft® Update カタログサイトからダウンロードいただけます。

<https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=kb4503294>

KB4503294 については、当方内で問題が解消したか検証を実施する予定です。

検証の完了は 8 月末となる見通しです。

5. 対処方法

前述の修正プログラム（累積更新プログラム）KB4503294 の適用を検討ください。

修正プログラムが適用できない場合は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) PCI/PCI Express インターフェースのサウンドボードを増設し、この音声入出力をご利用いただく。
当社では下記サウンドボードの増設にて、49.7 日経過後も問題なくサウンドの入出力ができることを確認しています。

- ・名称：Sound Blaster Audigy Fx
- ・型番：SB-AGY-FX
- ・インターフェース：PCI Express (HJ-7550/655x Slot 4 に実装)

注：サウンドボードを増設して利用いただく場合、オンボードの USB サウンドデバイスを Windows デバイスマネージャーにて「無効化」してご利用ください。

6. 累積更新プログラム KB4503294 の適用にあたっての注意事項

- (1) Microsoft® Update カタログサイトからダウンロードいただけるモジュールのうち、当社製品に適合するものは下記となります。これらは共通であるため実際にダウンロードできるモジュールは同一のものとなります。

- ・ Windows® 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (64bit) システム向け →
"2019-06 x64 ベース システム用 Windows 10 Version 1607 の
累積更新プログラム (KB4503294)"
- ・ Windows Server® 2016 Standard (64bit) システム向け →
"2019-06 x64 ベース システム用 Windows Server 2016 の
累積更新プログラム (KB4503294) "

- (2) KB4503294 は「累積更新プログラム」であり、題記現象以外の修正も含まれます。

なお、本現象の修正「のみ」を行う修正プログラムの提供はございません。

このため、修正プログラムの適用にあたっては事前にテスト環境などでシステムの動作確認を十分行っていただきますようお願いいたします。

- (3) システム環境により、事前に「サービス スタック更新プログラム KB4503537」の適用が必要な場合があります。

KB4503294 の適用時 “この更新プログラムはお使いのコンピューターには適用できません” と表示される場合、KB4503537 の適用後に KB4503294 を適用ください。

なお、サービス スタック更新プログラム KB4503537 は下記 Microsoft® Update カタログサイトからダウンロードいただけます。

<https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=kb4503537>

ダウンロードに際しては下記いずれかをご利用ください。(いずれもダウンロードできるモジュールは同一のものとなります。)

- 2019-06 x64 ベース システム用 Windows 10 Version 1607 サービス スタック更新プログラム (KB4503537)
- 2019-06 x64 ベース システム用 Windows Server 2016 サービス スタック更新プログラム (KB4503537)

- (4) KB4503294 の適用後、下記の手順にてオーディオのエンハンス機能を無効化してご利用ください。

- (a) 通知領域のスピーカーアイコンを右クリックし、表示されるメニューの「再生デバイス(P)」を選択します。
- (b) 「サウンド」ダイアログボックスが表示されますので、「スピーカー USB AUDIO CODEC」と表示されたデバイスを右クリックし「プロパティ」を選択します。
- (c) 「Enhancements」タブをクリックします。
- (d) 「Disable all enhancements」にチェックを入れ、「OK」ボタンを押します。