

年月日	氏名	一言記録 レポート発行：YN 2017年7月1日	伝達事項/感想/対応など
ウエスト 17/7/1	HY様	<p>持込パソコン Windows7・Word2013 前回「<u>ライセンス未認証</u>」の表示が出るとの相談をいただきました。</p> <p>① そのまま認証手続きへ進むと必ずプロダクトキー入力要求があるので、先に「プロダクトキーを見つけておいてください。」とお伝えしておりました。</p> <p>② 本日、「プロダクトキーを持ってきたよ」とのことでしたので、Wi-Fi 接続して、認証作業に入ろうとしたところ、「サーバーに接続できません。」とのことで、プロダクトキー入力画面にも進めませんでした。</p> <p>③ ここでヘルプをクリックすると「<u>セキュリティ証明書に問題</u>」とのメッセージが出、再発行手続きをすると「<u>証明書が正しくインストールされました。</u>」となりますが、元へ戻ると全く同じ「<u>セキュリティ証明書に問題</u>」とのメッセージが出て全く先に進むことができませんでした。</p> <p>④ このパソコンは購入当初から不具合があったとのことで、交換してもらった経緯もあるようですが、<u>可能性として、認証しないままで何年も経ってしまった。</u> 或いは、<u>Microsoft 側のバグによる不具合?</u>などが考えられます。</p> <p>⑤ プロダクトキーがあるので Office2013 を再導入すれば使えるようになる可能性はありと説明したが、実際の作業としては、<u>まずは修復を試みて、それが駄目なら現在の Office2013 を fix it を使って完全アンインストールしてからダウンロード・インストールし、最初の起動で認証しておく</u>ということになります。</p> <p>⑥ これには <u>Microsoft アカウントも必要</u>ですが、アカウントをお持ちなのかどうかも不明。<u>アカウント取得から出発してもかなりの時間がかかりそう</u>で。パソコンを購入した電気屋さんでは3万円ほどかかるとのこと。(Office の新規購入の方が安上がりになる。)</p> <p>⑦ その前に証明書の問題は<u>パソコンの日付が著しく狂っている可能性も</u>考えられます(自動時刻合わせ機能は著しく狂っていると機能しません)。証明書の有効期限が2017年5月??日~2022年????となっており、明らかに有効期限内なのに駄目というのはこの可能性もありますね。これは後で気付いたのですが…これだけが問題なら、もう一度パソコンを持ってきていただいて、日付確認-合わせて認証作業できるかもしれません。</p> <p>⑧ 最終的には、Windows7 が2019年いっぱいまでしか使えないので、買い替えをご検討くださいということになっています。以上、ご報告まで</p>	<p>問題点 ①そもそも、量販店での購入時点から問題あり。</p> <p>②購入側で問題点があったが、そのまま放置状態であった。</p> <p>③購入後ただちに、アカウント登録せずに使い続けていると1年以内に使用不可となることなどの、販売側で指導性がなかった全く欠如している。</p> <p>そんな中で左記の操作を試みました。</p> <p>結論は、次回になります。</p>