

お客様 各位

大塚電子株式会社

Office 2021 または Office 2024 のライセンス認証が求められるお客様へ

謹啓 貴社におかれましてはますますご清祥のこととお喜び申し上げます

平素は弊社製品に格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。

弊社製品と接続して使用する PC において、オフライン環境の場合、ライセンス認証が求められるようになり、Office が使えないという事例が数件発生しております。

本件の発生事象、および対処方法について、下記のとおりご報告いたします。

お忙しいところ大変恐縮ですが、ご査収のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

謹白

記

〈発生事象〉

オフライン環境でプリインストールされたマイクロソフト社の Office 2021 または 2024 (Excel、word) を使用しているお客様で、定期的にインターネット接続によるライセンス認証が求められるようになりました。それにより、Office が使えなくなるという事例が数件発生しております。

例①：Office 2021 または Office 2024 (Excel、word) の起動時に、「インターネットに接続してください Office ライセンスの確認中に問題が発生しました」と表示される。

例②：通常どおり起動せず、「サインインして Office を設定する」メッセージが表示される。

〈原因〉

マイクロソフト社では、2023 年 5 月頃から PC に付属の Office ライセンスが紙ライセンス版からデジタルライセンス版へと変更になりました。

これによりライセンス認証方法の仕様変更があり、新しいデジタルライセンス版の場合は定期的なインターネット接続が必要になります。

オフライン環境で使用している場合、PC のバックグラウンド処理により一定期間経過すると、定期的にインターネット接続によるライセンス認証が求められます。

再度ライセンス認証をおこなう際、デジタルライセンスの場合、紙ライセンスのように発行されたプロダクトキーがありません。Office のプロダクトキーはマザーボードに書き込まれているため、通常 Office 認証の際はその情報を元にして認証作業が行われます。

しかしながら、何らかの原因により書き込まれたプロダクトキーが読み込めない状態になっている場合、「ライセンスのない製品」と表示され、Office が使えなくなります。

〈対処方法〉

1) インターネットに接続したうえで、Office 2021 または Office 2024 のアプリ (Excel、word) を起動し、再度ライセンス認証を行ってください。

2) 「ライセンスのない製品」と表示される場合は、Microsoft FixIt ツールによる修復が必要な場合があります。修復ツールをダウンロードし、インターネットに接続した状態でつぎの手順を実行してください。

- ① [Microsoft FixIt ツール](#)をダウンロードします。
- ② ダウンロードした cssemerng97275.zip ファイルを解凍します。
- ③ cssemerng97275.diagcab をダブルクリックします。
- ④ [コンピューターの問題のトラブルシューティングと防止]が表示されたら、[次へ]をクリックします。
- ⑤ [新しい問題 97275 の修正または回避策の検索]が表示されたら、[次へ]をクリックします。
- ⑥ この問題は自動的に検出され、修正されます。
- ⑦ 結果が表示されたら、[トラブルシューティング ツールを閉じる]をクリックします。

問い合わせ先：

1) Office に関する問い合わせは、マイクロソフト社お問い合わせ窓口へ直接お問い合わせください。

[問い合わせ先 - Microsoft サポート](#)

2) システムに関して何かご不明点やご質問等ございましたら弊社問い合わせ窓口へお問い合わせください。

お問い合わせ先：

大塚電子株式会社 サービス部

URL: <https://www.otsukael.jp/support/input>



貴社にはお手数をおかけしますことを、お詫び申し上げます。

引き続き弊社製品のご使用をお願い申し上げますと共に、倍旧のご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い致します。

以上