

2016年8月30日
株式会社サトー

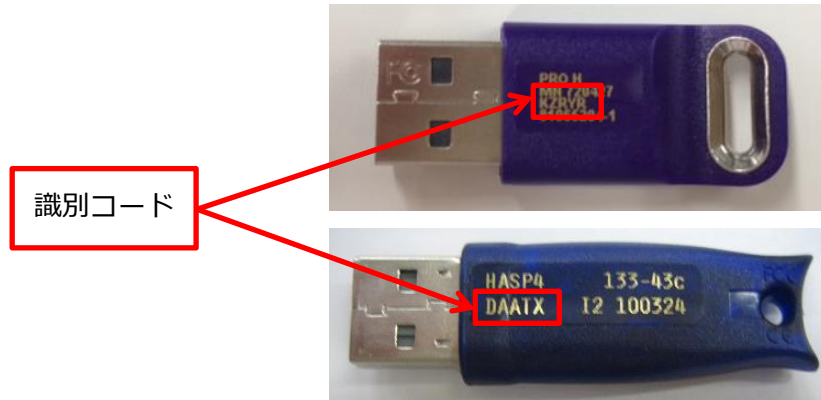
HASP 関連のトラブルシューティング

HASP を挿すとエラーが表示される、テストモードになるなどの場合は本資料の対処法にて解決頂ける場合があります。

- **チェック①** ソフトウェア製品と HASP の種類を確認してください。 →[HASP 識別コード一覧表](#)
↓
- **チェック②** HASP デバイスドライバを最新版に更新してください。 →[HASP ドライバのインストール](#)
↓
- **チェック③** HASP の差直し、別の差込口への変更を試してください。
↓
- **チェック④** 症状別の対応方法をご確認ください。 →[HASP トラブル時の症状別対処方法](#)
↓
- これらの対処法でも解決しない場合、HASP の故障等が考えられます。
ご購入頂いた窓口・販売店または[最寄りの弊社営業拠点](#)までご連絡ください。

HASP 識別コード一覧表

HASPは識別コードに対応した製品でのみ有効です。異なる組合せの場合、ソフトウェアはテストモードで起動します。HASP にはアルファベット 5 文字の識別コードが記載されており、こちらで対応製品を判別いただけます。



製品名	識別コード
Multi LABELIST V5 Plus Multi LABELIST V5 Standard Multi LABELIST V5 Lite ※エディション名は HASP に貼られているラベルを確認してください。	KZRYR
SmaPri Designer	YOGCD
Labelian II	IQXBI
Multi LABELIST V4 (Standard)	TXTOK
Multi LABELIST V4 Lite	ZRAIM
Multi LABELIST V4 デジタリマーク版	KOAOX
Design LABELIST	IIAXO
Design LABELIST カラービット版	EOTKA

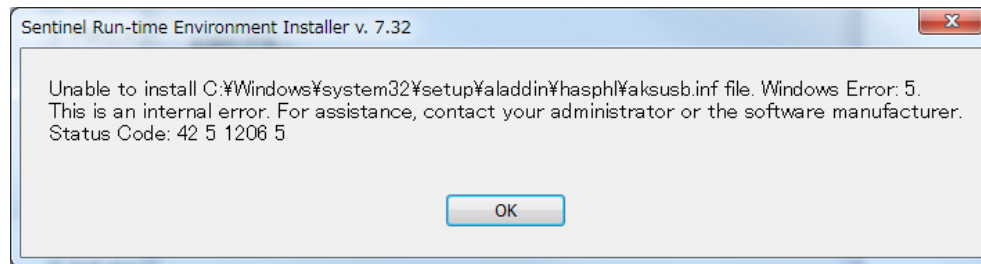
HASP トラブル時の症状別対処方法

■ソフトウェア製品または HASP ドライバのインストール時

[No.1]

Q. インストール中に以下のようなエラーメッセージが表示される。

**Unable to install ... Windows Error: 5.
This is an internal error. For assistance, ... (略)**



エラーメッセージ例

A. アンチウイルスソフトによって HASP ドライバのインストールがブロックされている可能性があります。アンチウイルスソフトを一時的に停止させ、インストールをやり直してください。

[No.2]

Q. インストール中に以下のようなエラーメッセージが表示される。

**Failed to start the alladin device driver.
Failed to start a service in the service controll manager data base.**

A. HASP ドライバのバージョンが古いために発生します。
弊社 HP から最新版のソフトウェアもしくは HASP ドライバを入手し、インストールしてください。

[No.3]

Q. インストール中に OS がブルースクリーンになる。

A. 「■【対処 2】 HASP ドライバのクリーンインストール（高度な方法）」の手順に沿って HASP ドライバを再インストールしてください。

■ PC 接続時

[No.4]

Q. HASP のランプが点灯しない。

- A.**
- ・他の USB ポートに差し替えて点灯するか確認してください。
 - ・USB ハブを使用している場合、PC 本体の USB ポートへ差し替えて点灯するか確認してください。
 - ・弊社 HP から最新版のソフトウェアもしくは HASP ドライバを入手し、インストールしてください。
 - ・別の PC に挿して点灯するか確認してください。
 - ・上記作業でも点灯しない場合、弊社販売拠点までご連絡ください。

[No.5]

Q. HASP のランプが点滅している。

- A.** HASP のファームウェアが更新中の可能性があります。HASP を PC から抜かないでください。
更新が完了するとランプは点灯状態に変わります。
もし 5 分ほど様子を見ても点滅中の場合、HASP を抜き、PC を再起動してから再度 HASP を挿し、点滅から点灯に切り替わるか確認してください。
改善しない場合は他の USB ポートでも同様に確認してください。
上記作業でも点滅から点灯に切り替わらない場合は、弊社販売拠点までご連絡ください。

[No.6]

Q. HASP を PC に接続すると、Windows のハードウェアインストールウィザードが起動する。

- A.** ハードウェアインストールウィザードの「キャンセル」ボタンを押し、ウィザードを終了してください。
弊社 HP から最新版のソフトウェアもしくは HASP ドライバを入手し、インストールしてください。

[No.7]

Q. HASP のランプは点灯しているがテストモードになる。

- A.**
- ・ご利用の HASP とインストールしたソフトウェア製品・エディションが同じかどうか確認してください。
「[HASP 識別コード一覧表](#)」にてお手元の HASP の対応製品をご確認ください。
 - ・別の USB ポートに差し替えて認識可能か確認してください。
 - ・別の PC に差しして認識可能か確認してください。
 - ・Windows サービス「[Sentinel LDK License Manager](#)」が開始されているか確認してください。
 - ・Web ブラウザで「<http://localhost:1947>」にアクセスし、「Sentinel Admin Control Center」のページが表示されるかどうか確認してください。

[No.8]

Q. HASP を接続しているが、ソフト側でエラーコード「33」が表示される。

- A.** エラーコード「33」は、HASP 認証に必要な環境情報にアクセスできないときに発生するエラーです。
- ・アンチウイルスソフトによってブロックされている可能性があります。アンチウイルスソフトを一時的に停止させた状態でソフトを起動し、エラーが発生しないかどうか確認してください。
 - ・Windows サービス「[Sentinel LDK License Manager](#)」が開始されているか確認してください。
 - ・上記でも改善しない場合、弊社 HP から最新版の HASP ドライバを入手し、インストールしてください。

[No.9]

Q. HASP を PC に接続すると、Windows のハードウェアインストールウィザードが起動し、下記メッセージが表示され、ウィザードを正常に終了できず、HASP も認識しない。

Aladdin Install Disk 上のファイル'aksusb.sys'が必要です。

ファイルの格納場所へのパスを入力して OK をクリックして下さい。

A. ハードウェアインストールウィザードの「キャンセル」ボタンを押し、ウィザードを終了してください。
弊社 HP から最新版のソフトウェアもしくは HASP ドライバをインストールしてください。

■その他

[No.10]

Q. さっきまで正常に発行できていたがテストモードになる。

A. ・HASP を挿し直してみてください。
・PC の省電力モード設定を外してください。HASP は USB ポートより電力供給（54mA）を受けて動作しておりますが、PC が省電力モードになると USB ポートから電力が供給されなくなり、結果として動作しなくなります。
（※PC 機種により電力の供給状態が異なるため、HASP 側での対応は不可能な状況です。）
・HASP が抜け掛かっていませんか？ HASP を挿し直してみてください。
・OS を再起動してみてください。
・別の HASP では認識しますか？ 弊社販売拠点までご相談ください。

[No.11]

Q. 昨日まで正常に発行できていたがテストモードになる。

A. ・PC に HASP が接続されていますか？ PC 入替や移動で HASP を挿し忘れていないか確認してください。
・HASP が抜け掛かっていませんか？ HASP を挿し直してみてください。
・OS を再起動してみてください。
・別の HASP では認識しますか？ 弊社販売拠点までご相談ください。

[No.12]

Q. HASP を USB3.0 のポートに接続すると認識できない。

A. HASP は USB3.0 ポートでも動作可能ですが、端末によっては正しく認識できないケースがあることを確認しております。原因不明ですが、USB2.0 のポートに差し替えて認識するか確認してください。

[No.13]

Q. 最新版のソフトウェアがサトーの HP に掲載されていません。

A. サポート終了製品はソフトウェアの掲載を終了しております。
尚、サポート終了製品は HASP の修理交換対応も終了しておりますので
後継製品へのアップグレードをご検討ください。詳しくは弊社営業拠点までお問い合わせください。

HASP ドライバのインストールについて

通常、HASP ドライバは弊社ソフトウェア製品と共にインストールされますが、トラブルシューティング時は HASP ドライバを個別でインストール・アンインストールを行って頂く場合があります。

■【準備】 HASP ドライバのダウンロード

1. 以下の URL にアクセスします。

<http://www.sato.co.jp/download/software/hasp.html>

※弊社ホームページ TOP より

「サポート&ダウンロード」→「パッケージソフトウェア」→「Multi LABELIST V5」

→「ハードウェアキー（HASP）ページ」からもアクセス可能です。

2. HASP ドライバの「Download」をクリックし、ドライバをダウンロードします。

ダウンロード				
ファイル	説明	バージョン	更新日	ダウンロード
HASPドライバ	HASPが認識しない場合にご利用ください (HASP:USBタイプの起動用アダプタ)	7.41	2016/3/1	Download 13.9MB
HASP関連のトラブルシューティング資料		-	2014/8/21	Download 0.8MB

3. ダウンロードされた「**HASP-Install-v*_**.zip**」（*はバージョン）を解凍します。

■【対処1】 HASP ドライバの再インストール

※管理者のユーザーアカウントで実行してください。他のソフトウェアを実行中の場合は終了してください。

1. HASP を PC に接続している場合は取り外してください。

2. HASP ドライバをアンインストールします。

① 「exe」フォルダ内にある「**hasp_Uninstall.vbs**」のファイルをダブルクリックします。

② 「**Operation successfully completed.**」と表示されたら終了です。

3. HASP ドライバを再インストールします。

① 「**hasp_install.vbs**」のファイルをダブルクリックします。

② 「インストールの開始」画面が表示されます。

③ 「はい」を選択するとドライバのインストールを開始します。

④ 「**Operation successfully completed.**」と表示されたら終了です。

4. HASP を PC に接続してください。

■【対処2】 HASP ドライバのクリーンインストール（高度な方法）

前ページのインストール方法でも改善しない場合に、ドライバをクリーンインストールする方法です。

※管理者のユーザーアカウントで実行してください。他のソフトウェアを実行中の場合は終了してください。

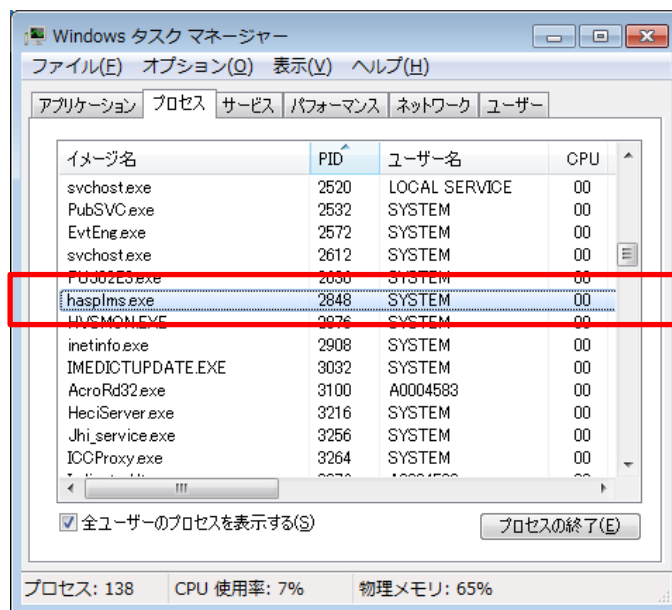
1. HASP ではライセンス認証に TCP/UDP ポート 1947 を経由して通信を行っているため、このポート番号がファイアウォールでブロックされていないことを確認します。

- ① コマンドプロンプトを開き、“netstat -ano” と入力します。
- ② 「アクティブな接続」が表示されたら、ローカルアドレスが「0.0.0.0:1947」の列を探し、PID の列に表示されている番号を確認します。(以下の例では、PID は「2848」)

アクティブな接続

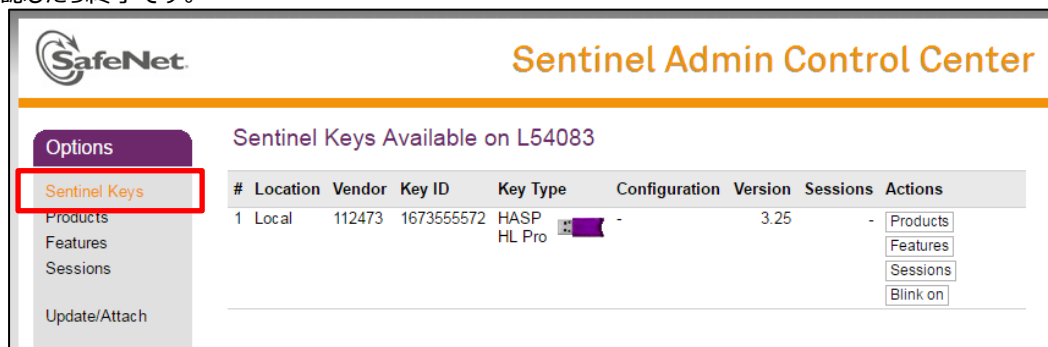
プロトコル	ローカル アドレス	外部アドレス	状態	PID
TCP	0.0.0.0:21	0.0.0.0:0	LISTENING	2612
TCP	0.0.0.0:80	0.0.0.0:0	LISTENING	4
TCP	0.0.0.0:135	0.0.0.0:0	LISTENING	1040
TCP	0.0.0.0:445	0.0.0.0:0	LISTENING	4
TCP	0.0.0.0:515	0.0.0.0:0	LISTENING	3444
TCP	0.0.0.0:902	0.0.0.0:0	LISTENING	5968
TCP	0.0.0.0:912	0.0.0.0:0	LISTENING	5968
TCP	0.0.0.0:990	0.0.0.0:0	LISTENING	2520
TCP	0.0.0.0:1024	0.0.0.0:0	LISTENING	3588
TCP	0.0.0.0:1947	0.0.0.0:0	LISTENING	2848
TCP	0.0.0.0:2300	0.0.0.0:0	LISTENING	1452
TCP	0.0.0.0:6160	0.0.0.0:0	LISTENING	2040
TCP	0.0.0.0:6759	0.0.0.0:0	LISTENING	2900

- ③ タスクマネージャーを起動して[プロセス]タブを開き、「表示」→「列の選択」→「PID（プロセス ID）」にチェックを付けます。
- ④ PID の列が表示されたら、②で確認した番号に該当する行を探し、イメージ名が「hasplms.exe」であることを確認します。
もし他のサービスに割り当てられている場合は、同サービスを停止してください。
※番号が見つからない場合は、「すべてのユーザーのプロセスを表示」ボタンをクリックしてください。



タスクマネージャー表示例

2. 「コントロールパネル」→「管理ツール」→「サービス」を開き、「Sentinel」、「Hasp」、「HLServer」で始まる全てのサービスを停止します。
3. PC に接続されている HASP を USB ポートから外します。一時的にネットワークケーブルも外してください。
4. アンチウイルスソフト、ファイアウォール、データ保護ソフトなど、HASP ドライバの動作およびポート 1947 をブロックする可能性のある全てのソフトウェアを停止します。
5. HASP ドライバのインストールログ (C:¥Windows¥aksdrvsetup.log) を削除します。
6. 弊社 HP から入手した HASP ドライバの「exe」フォルダ内にある「hasp_Uninstall.vbs」を実行し、ドライバを削除します。「Operation successfully completed.」と表示されたら終了です。
※実行時はリモートデスクトップ経由ではなく、PC 実機で操作してください。
7. 「コントロールパネル」→「プログラムの機能」を開き、「Sentinel Runtime」、「HASP Run-time」があれば削除します。
※削除に失敗する場合、レジストリエディターを起動して以下のキーを削除します。
HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Aladdin Knowledge Systems¥HASP¥Driver
8. C:¥Windows¥System32¥drivers に「aks*.*」(aks で始まるファイル)、「hardlock.sys」、「haspnt.sys」ファイルがあれば削除します。
9. 「コントロールパネル」→「デバイスマネージャー」を開き、「表示」→「非表示のデバイスの表示」をクリックします。「プラグアンドプレイでないドライバー」が表示されたら、内容を展開して「Hardlock」、「Haspnt」、「HASP fridge」が存在する場合、個々に削除します。
※OS の再起動が必要になる場合があります。
10. HASP ドライバの「hasp_install.vbs」を実行し、ドライバをインストールします。「Operation successfully completed.」と表示されたらメッセージを閉じます。
※実行時はリモートデスクトップ経由ではなく、PC 実機で操作してください。
11. HASP を接続し、ランプが点灯するか確認します。
12. Web ブラウザで「<http://localhost:1947>」にアクセスします。「Sentinel Admin Control Center」のページが表示されたら、左のメニューから「Sentinel Keys」をクリックし、接続した HASP が表示されることを確認したら終了です。

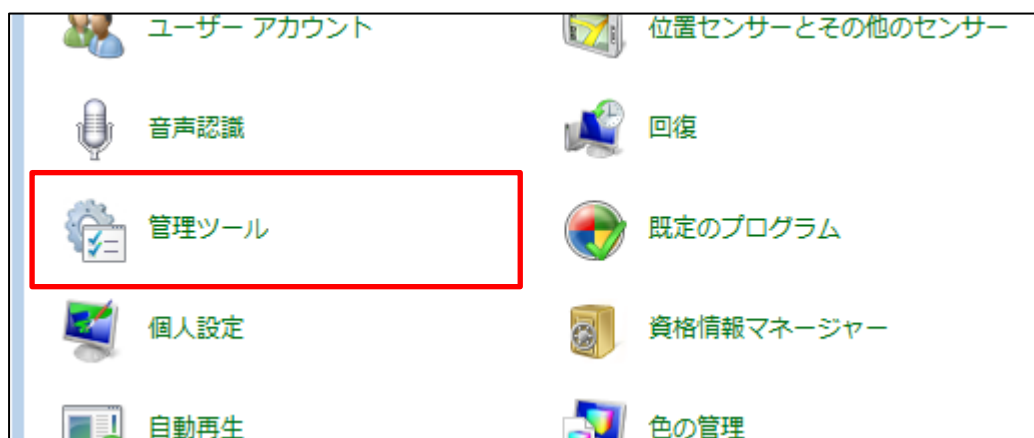


Sentinel Admin Control Center 表示例

Windows サービス「Sentinel LDK License Manager」の確認方法

※以下は Windows 7 での操作方法です。

1. 「スタート」→「コントロールパネル」をクリックします。
2. 表示方法が「カテゴリ」の場合は「システムとセキュリティ」→「管理ツール」をクリックします。
表示方法が「大きいアイコン」「小さいアイコン」の場合は「管理ツール」をクリックします。



3. 「サービス」をダブルクリックします。

名前	更新日
ISCSI イニシエーター	2009
Windows PowerShell Modules	2009
Windows メモリ診断	2009
イベント ビューアー	2009
インターネット インフォメーション サ...	2013
コンピューターの管理	2009
コンポ ネット サービス	2009
サービス	2009
システム構成	2009
セキュリティが強化された Windows ...	2009
タスク スケジューラ	2009
データ ソース (ODBC)	2009
パフォーマンス モニター	2009
ローカル セキュリティ ポリシー	2012
印刷の管理	2012

4. サービスの一覧画面が開いたら「Sentinel LDK License Manager」の行が「開始」と表示されているか確認します。

Security Center	WS...	開始	自動 (遅延開始)	Local Se...
Sentinel LDK License Manager	Man...	開始	自動	Local Sy...
Server	この...	開始	自動	Local Sv...

5. もし空白の場合、「Sentinel LDK License Manager」を右クリックして「開始」を選択してください。

以上