

メーカーブランド PC・タブレット製品 Microsoft 社製

「Surface Pro 7+ LTE Advanced」「Surface Pro 8 LTE Advanced」での 当社 3G サービス終了後の事象について

当社では 2024 年 4 月 15 日をもって 3G サービスを終了致します。3G サービス終了以降、「Surface Pro 7+ LTE Advanced」「Surface Pro 8 LTE Advanced」をご利用の場合、以下の事象が発生する場合があります。

■事象

初回の USIM カード挿入時および eSIM 適用時、ならびに USIM カード、eSIM の挿し変え（同一 USIM の抜き差し、同一 eSIM の適用非適用操作を含む。）時に圏外状態が継続する。

■本事象の回避方法

上記事象が発生した場合、以下の方法で回避が可能です。

- (1) 最新の WindowsUpdate を適用する。（WindowsUpdate には、無線 LAN 等モバイル網以外へのインターネット接続が必要です。）
- (2) APN プロファイルを新規に作成する。

回避方法の詳細は以下 URL の PDF ファイル内「ご注意①」をご確認下さい。

「Surface Pro 7+ LTE Advanced」

<https://tm.softbank.jp/content/dam/common/services/pc-lte/pdf/cidna-surface-pro-7-plus-catalog.pdf>

「Surface Pro 8 LTE Advanced」

<https://tm.softbank.jp/content/dam/common/services/pc-lte/pdf/cidna-surface-pro-8-catalog.pdf>

■ご利用中のお客様への影響について

当社ホームページでのご案内当初より、以下の事象における制限事項につきましてはご案内をさせていただいておりますが、以下当該回避策を実施済みで、既に LTE 接続にてご利用の場合は、通信サービスのご利用に影響はありません。

※ただし、USIM カード、eSIM の挿し変え（同一 USIM カードの抜き差し、同一 eSIM の適用非適用操作を含む）時は事象が発生する場合があります。

「Surface Pro 7+ LTE Advanced」

ご注意

Surface Pro 7+ LTE Advanced をご利用の場合、2022年5月10日現在（2024年1月30日現在継続）、以下の事象が発生する場合があります。

■手動接続設定時

当社USIMカード初回挿入時またはUSIM挿し変えの後電源ON時、30秒程度圏外表示となる場合があります。

■自動接続設定時

当社USIMカード初回挿入時またはUSIM挿し変えの後電源ON時、3Gで接続されますが、しばらくLTEへの接続ができなくなる場合があります。

上記症状が発生した場合、以下の方法で事象の回避が可能です。

- ・手動接続時：当社USIMカード初回挿入後の電源ON時またはUSIM挿し変え後の電源ON時、30秒程度お待ちいただき必ず3G接続を行い、電源をシャットダウン→電源ONを行ってください。（次回USIM挿し変えまでは事象は発生致しません。）
- ・自動接続時：当社USIMカード初回挿入後の電源ON時またはUSIM挿し変え後の電源ON時、初回の自動接続後、電源をシャットダウン→電源ONを行ってください。（次回USIM挿し変えまでは事象は発生致しません。）

「Surface Pro 8 LTE Advanced」

ご注意

Surface Pro 8 LTE Advanced をご利用の場合、2022年3月4日現在（2024年1月30日現在継続）、以下の事象が発生する場合があります。

■手動接続設定時

当社USIMカード初回挿入時またはUSIM挿し変えの後電源ON時、30秒程度圏外表示となる場合があります。

■自動接続設定時

当社USIMカード初回挿入時またはUSIM挿し変えの後電源ON時、3Gで接続されますが、しばらくLTEへの接続ができなくなる場合があります。

上記事象が発生した場合、以下の方法で回避が可能です。

- ・手動接続時：当社USIMカード初回挿入後の電源ON時またはUSIM挿し変え後の電源ON時、30秒程度お待ちいただき必ず3G接続を行い、電源をシャットダウン→電源ONを行ってください。（次回USIM挿し変えまでは事象は発生致しません。）
- ・自動接続時：当社USIMカード初回挿入後の電源ON時またはUSIM挿し変え後の電源ON時、初回の自動接続後、電源をシャットダウン→電源ONを行ってください。（次回USIM挿し変えまでは事象は発生致しません。）

■アップデートの確認

WindowsUpdate または Microsoft 社サイトからの個別アップデートファイルダウンロードでのアップデートが正常に完了すると、搭載されている通信モジュールのファームウェアが以下の通り変更となります。

アップデートが問題なく完了しているか、以下のファームウェア欄で適用バージョンのご確認をお願い致します。

(Windows® 10)

- 設定 → ネットワークとインターネット → 携帯電話 → 詳細オプション → 下段「プロパティ」にある「ファームウェア」欄

(Windows® 11)

- 設定 → ネットワークとインターネット → 携帯電話 → 携帯電話会社の設定 → 下段「プロパティ」にある「ファームウェア」欄

ファームウェアバージョン

EM12GPAR01A16M4G_MSFT

■その他

- ・ 事象発生後の WindowsUpdate には無線 LAN 等モバイル網以外へのインターネット接続が必要です。
- ・ 当該事象以外で当社 3G サービス終了以降、通信接続ができない等事象が発生した場合は、「■本事象の回避方法」を実施して下さい。

初版掲載日：2024 年 4 月 4 日