

【重要】レノボ社製ノートPC「THINKPAD E14 GEN2」の 不具合事象（動作遅延）と対処について

2023年 1月
東日本電信電話株式会社

本事象の概要

- **「ThinkPad E14 Gen2」**(ノートPC)において、Windows Update更新プログラム「KB5021237 ※」が適用された場合、**オンライン資格確認端末の動作に時間がかかる事象が確認されております** ※ 12月時点の更新プログラムのコードであり、1月以降の更新で変更となる場合がございます。
- レノボ・ジャパン社より、本資料に記載の対処手順（ARPオフロード無効化設定）が示されておりますので、**ご参照のうえ対処ください**

Windows Updateにより本事象は必ず発生することが確認されておりますので、現在事象が発生している・発生していないに関わらず、必ず実施ください。

対象となるノートPC（ThinkPad E14 Gen2）の見分け方

本体裏面、左下部の文字を確認してください。

ThinkPad E14 Gen2 と記載されているものが対象機種です



ノートPC 本体裏面イメージ

本件についての最新情報は、下記サイトを合わせてご確認ください

オンライン資格確認スタートパック サポート情報

<https://business.ntt-east.co.jp/support/online-shikakukakunin/>

※オンライン資格確認スタートパックをご利用いただいている方向けにお知らせを掲載しております。



対処手順 - 1

1. デバイスマネージャーを起動

オンライン資格確認端末(ノートPC)のデスクトップ画面より

- ①画面左下の  マークをマウスで**右クリック**
- ②「デバイスマネージャー」を選択

2. ネットワークアダプターより、 該当デバイスのプロパティを開く

デバイスマネージャーのウィンドウ起動後、

- ③「ネットワークアダプター」をダブルクリック
(または先頭の > をシングルクリック)

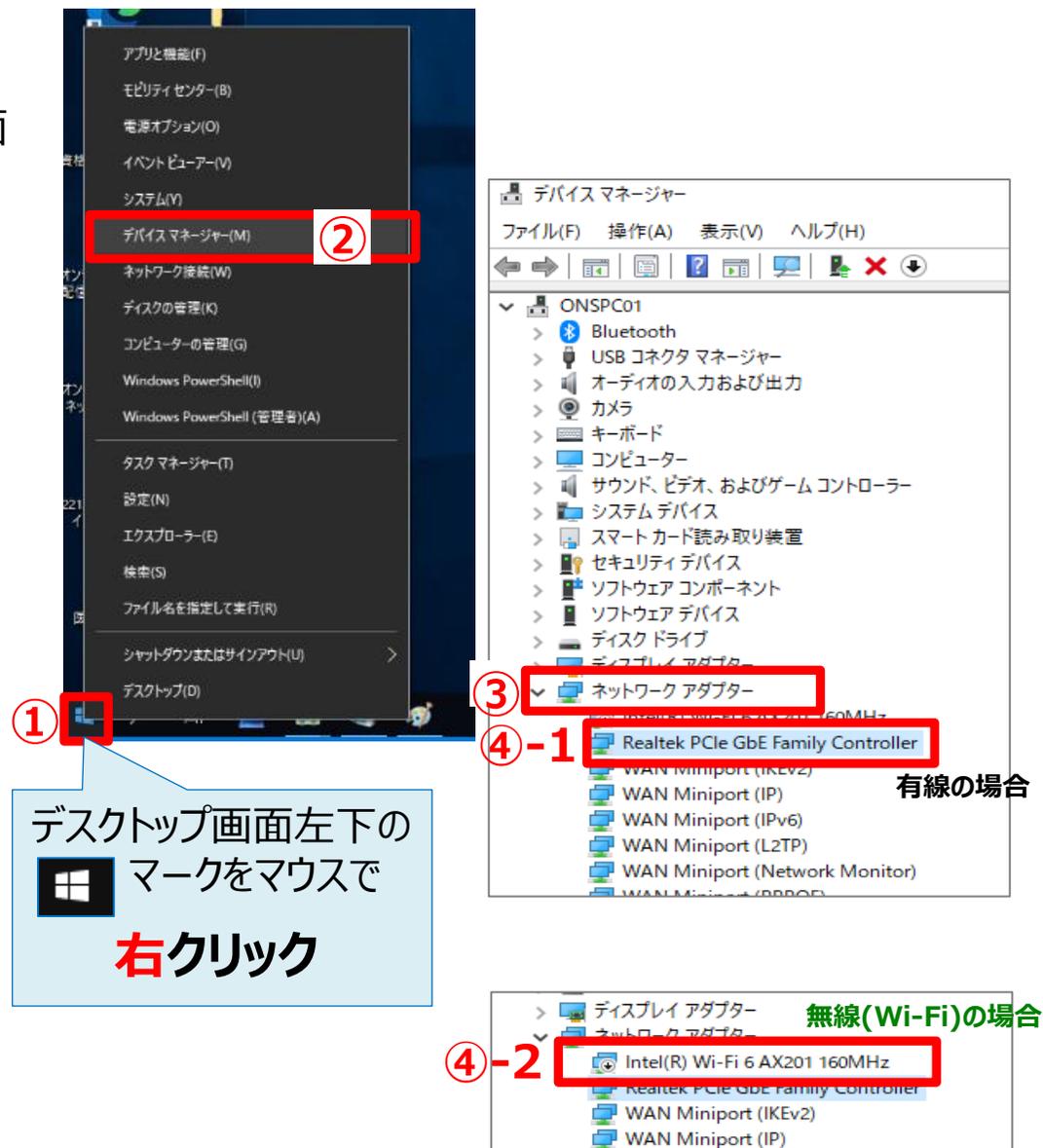
④-1「有線環境でご利用の場合」

「RealtekPCIe Gbe Family Controller」
をダブルクリック

もしくは

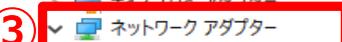
④-2「無線(Wi-Fi)環境でご利用の場合」

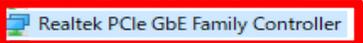
「Intel(R) Wi-Fi 6 AX201 160MHz」
をダブルクリック



①  マークをマウスで **右クリック**

② 

③ 

④-1  **有線の場合**

④-2  **無線(Wi-Fi)の場合**

対処手順 - 2

3. プロパティの詳細設定から「ARPオフロード」を無効化

プロパティ画面を起動後、

- ⑤「詳細設定」タブを選択
- ⑥プロパティ(P):の中から「ARPオフロード」を選択

無線(Wi-Fi)の場合:「WoWLAN の ARP オフロード」を選択⇒⑥

- ⑦値(V):の ▾ よりプルダウンを開き
- ⑧「有効」から「無効」に変更

※英語表記の場合

- ⑥プロパティの中から「ARP Offload」を選択
- ⑦値(V):の ▾ よりプルダウンを開き
- ⑧「Enabled」から「Disabled」に変更

4. 「無効」を確認しPCを再起動

プロパティの詳細設定画面で、値(V):の表示が

- ⑨無効（英語表記の場合:Disabled）になった事を確認し、「OK」を選択
- ⑩オンライン資格確認端末（ノートPC）を再起動

デスクトップ画面が表示され、顔認証付きカードリーダーが1～2分以内に立ち上がれば作業完了です。

無線(Wi-Fi)の場合の表示⇒ Intel(R) Wi-Fi 6 AX201 160MHzのプロパティ

有線の場合の表示⇒



⑥「ARPオフロード」を選択

※英語表記の場合は「ARP Offload」を選択

⑧「無効」に変更

※英語表記の場合は「Disabled」に変更

本対処手順に関する問い合わせ窓口

03-3448-7170 日本コムシス株式会社（レノボ製品取扱会社）
平日9時～17時

※「ITサポート&セキュリティ」のご契約者様は加入者専用ダイヤルでサポートいたします