DoMobile ASP におけるマウス操作不能時の暫定対応手順

Windows11 24h2 に自席 PC をアップデート後、リモートコントロール中に自席 PC 上の Microsoft Edge や Google Chrome 等の Chromium 系のソフトウェアでマウスクリック などの操作が効かなくなる事象が発生する事があります。 発生した際は、暫定対応として以下の項番 1 から順番でお試しください。

- 1. 自席 PC のキーボードロック機能の解除
 - (ア) 自席 PC のタスクトレイに常駐している DoMobile のアイコンをダブルクリックします。



(イ)表示されたステータスウインドの「カテゴリ」から「リモートコントロール」を選択します。

DMobile			IJ	× א−םאכבא−ש
カテゴリ: 日- DoMobile環境設定 - 登録 日- 接続設定 - レッモーントロール - インターネット接続 日- ユーザ情報 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	- このPCをコントロールする:(大回のリ・ ▼ リモートコントロール時、このコン □ リモートコントロール時、このPC ▼ リモートコントロール終了後、この ▼ リモートコントロール時、このコン	モートコントロール ビュータのマウス: のモニタを隠す(U) カコンピュータを印 ビュータの壁紙を	セッションから適 とキーボードをロ・	用されます) ックする(L) きのテスト(D
? (i)		0 <u>K</u>	適用	キャンセル

(ウ) 右欄の設定「リモートコントロール時このコンピュータのキーボードをロックする」をチェックオフし「適用」ボタン をクリックします。(リモート接続している場合は、次回接続から有効になります



商標登録について

*「DoMobile」は、株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト、カナダ 01 Communique Laboratory Inc.の登録商標です。

*Microsoft Edge は、Microsoft Corporationの商標です。

なお、本文中では™、®マークは明記しておりません。

DoMobile ASP におけるマウス操作不能時の暫定対応手順

本手順を実施しても事象改善されない場合は、次の2.を実施ください。

- 2. 自席 PC への Ctrl+Alt+Del の送信
 - (ア) リモートコントロールビューアの左上部にある「CAD」のボタンをクリックします。



- (イ) セキュリティ画面が表示されるので、「ロック」または「キャンセル」を選択します。
 - 「ロック」を選択した場合
 ロック画面遷移後に、パスワードを入力してセキュリティ画面が解除されます。
 解除後にクリック操作が可能になるか確認してください。
 - 「キャンセル」を選択した場合
 選択後、セキュリティ画面が解除されます。
 解除後、クリック操作が可能になるか確認してください。

本手順を実施しても事象改善されない場合は、次の3.を実施ください。

- 3. Microsoft Edge, Google Chrome のウインドウの変更
 - (ア) 自席 PC 上で事象発生している Microsoft Edge, Google Chrome のウインドウの右上にある「最小化」、「最大化」「閉じる」のアイコンの内「最大化」にマウスのフォーカスを当てる



(イ) ウインドウの並び方を選ぶ画面が表示されたら、リモートコントロールビューアの「セッションを切断」を選択



(ウ) ブラウザで「リモコン」を押下し、リモートコントロールを再接続後、クリック操作が可能になるか確認する

以上

商標登録について

^{*「}DoMobile」は、株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト、カナダ 01 Communique Laboratory Inc.の登録商標です。

^{*}Microsoft Edge は、Microsoft Corporation の商標です。

なお、本文中では™、®マークは明記しておりません。