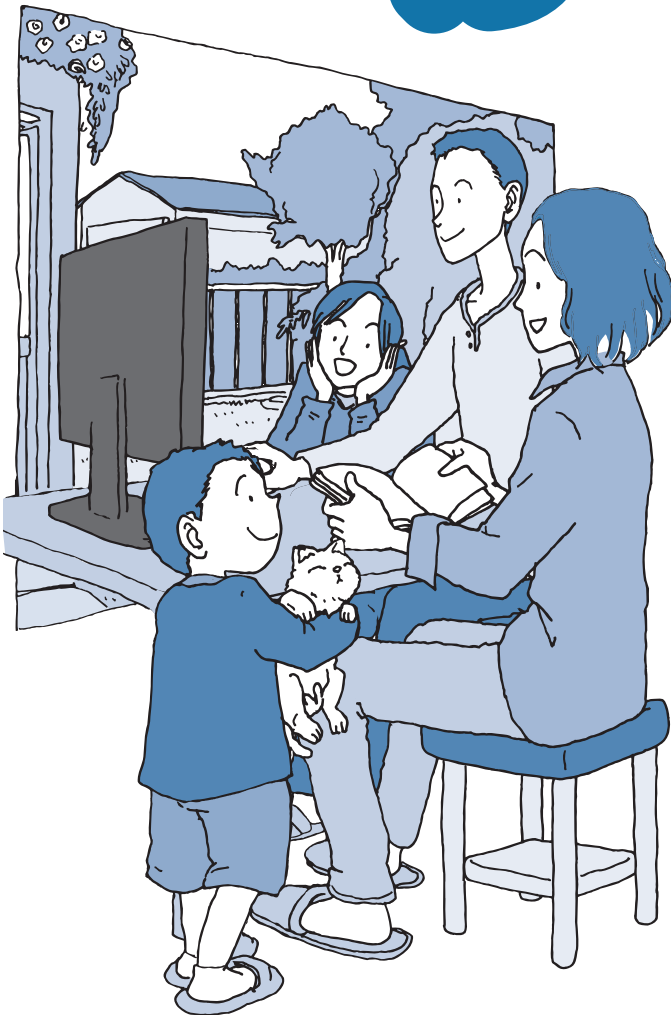


NEC

LAVIE

# ユーザーズ マニュアル



トラブルの予防  
(バックアップ)

トラブル解決の第一歩

トラブル解決Q&A

再セットアップする

付録

# 目次

	このマニュアルの表記について .....	iv
<b>【第1章】</b>	<b>トラブルの予防</b> .....	<b>1</b>
	トラブルを予防するには .....	1
	おてがるバックアップを使ってバックアップを取る .....	2
	その他のバックアップ方法について .....	5
<b>【第2章】</b>	<b>トラブル解決の第一歩</b> .....	<b>6</b>
	トラブル解決の流れ .....	6
	トラブルを解決する .....	6
<b>【第3章】</b>	<b>トラブル解決Q&amp;A</b> .....	<b>8</b>
	パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき .....	8
	Windowsを強制的に終了する .....	8
	ウイルスの感染が疑われるとき .....	9
	Q&A .....	10
	よくある質問 .....	10
	パソコンの様子がおかしい .....	10
	電源/バッテリーのトラブルがおきたとき .....	10
	使用中に画面に何も表示されなくなったとき .....	10
	パスワードのトラブルがおきたとき .....	10
	パソコン起動時のトラブル .....	11
	マウス(添付モデルのみ)、キーボード、NX/パッド(ノートタイプのみ)が おかしいとき .....	13
	メッセージが表示されたとき .....	18
	その他のトラブル .....	18
<b>【第4章】</b>	<b>再セットアップする</b> .....	<b>21</b>
	この章の操作をおこなう前に .....	21
	再セットアップについて .....	21
	再セットアップする .....	22
	再セットアップメディアを使って再セットアップする .....	22

◆TVモデルをお使いのお客様へ

テレビの視聴に関するQ&Aは、『テレビを楽しむ本 活用編』の「Q&A」をご覧ください。



※TVモデルにのみ添付されています。

---

©NEC Personal Computers, Ltd. 2018

NECパーソナルコンピュータ株式会社の許可なく複製・改変などを行うことはできません。

#### ■輸出に関する注意事項

本製品（ソフトウェアを含む）は日本国内仕様であり、外国の規格等には準拠していません。

本製品を日本国外で使用された場合、当社は一切責任を負いかねます。

従いまして、当社は本製品に関し海外での保守サービスおよび技術サポート等は行っていません。

本製品の輸出（個人による携行を含む）については、外国為替及び外国貿易法に基づいて経済産業省の許可が必要となる場合があります。

必要な許可を取得せずに輸出すると同法により罰せられます。

輸出に際しての許可の要否については、ご購入頂いた販売店または当社営業拠点にお問い合わせください。

#### ■Notes on export

This product (including software) is designed under Japanese domestic specifications and does not conform to overseas standards. NEC\*1 will not be held responsible for any consequences resulting from use of this product outside Japan. NEC\*1 does not provide maintenance service or technical support for this product outside Japan.


Export of this product (including carrying it as personal baggage) may require a permit from the Ministry of Economy, Trade and Industry under an export control law. Export without necessary permit is punishable under the said law.

Customer shall inquire of NEC sales office whether a permit is required for export or not.


\*1: NEC Personal Computers, Ltd.

## このマニュアルの表記について





### ◆このマニュアルで使用している記号や表記には、次のような意味があります

 <b>注意</b>	人が軽傷を負う可能性が想定される内容、および、物的損害の発生が想定される内容を示します。
---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

傷害や事故の発生を防止するための指示事項は、次のマークで表しています。

	使用者に対して指示に基づく行為を強制するものです。
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

その他の指示事項は、次のマークで表しています。

 <b>とくに重要</b>	してはいけないことや、必ずしていただきたいこと、とくに大切な注意を説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、人が傷害を負ったり、費用が必要になったりする可能性があります。また、作ったデータの消失、使用しているアプリの破壊、パソコンの破損の可能性もあります。
 <b>重要</b>	注意していただきたいことを説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、作ったデータの消失、使用しているアプリの破壊、パソコンの破損の可能性もあります。
	パソコンをお使いになる際のヒントやポイントとなる説明です。
	関連する情報が書かれている所を示しています。

### ◆このマニュアルの表記では、次のようなルールを使っています

[ ]	[ ]で囲んである文字は、キーボードのキーおよびリモコンのボタンを指します。
『 』	『 』で囲んである文字は、このマニュアル以外のマニュアル名を指します。
<b>光学ドライブ</b>	Ultra HDブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)、ブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)、またはDVDスーパーマルチドライブを指します。
<b>「LAVIEアプリナビ」</b>	アプリを探したり起動できる「LAVIEアプリナビ」を使用して、関連する情報を参照することを示します。 購入時の状態ではLAVIEアプリナビはインストールされていません。『セットアップマニュアル』の「LAVIEアプリナビを追加する」をご覧になり「はじめの設定」から追加してください。
<b>BIOSセットアップユーティリティ</b>	BIOSの設定をおこなう画面のことを指します。

## ◆このマニュアルでは、各モデル(機種)を次のような呼び方で区別しています

ご購入された製品のモデル構成を確認する場合は、添付の『はじめにお読みください』の「このマニュアルの表記について」-「このパソコンのモデル構成について」をご覧ください。

<b>このパソコン、本機</b>	このマニュアルで説明している各モデル(機種)を指します。
<b>ノートタイプ</b>	形状がノートタイプのパソコンです。Note NEXT、Note Standardがこのタイプです。
<b>デスクタイプ</b>	形状がデスクトップタイプのパソコンです。Desk All-in-one、Direct DTがこのタイプです。
<b>ブルーレイディスクドライブモデル</b>	Ultra HDブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)、またはブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)を搭載しているモデルのことです。
<b>DVDスーパーマルチドライブモデル</b>	DVDスーパーマルチドライブ(DVD-RAM/R/RW with DVD+R/RWドライブ(DVD-R/+R 2層書込み))を搭載しているモデルのことです。
<b>Windows 10モデル</b>	Windows 10 Homeがあらかじめインストールされているモデルのことです。
<b>Windows 10 Proモデル</b>	Windows 10 Proがあらかじめインストールされているモデルのことです。
<b>Officeモデル</b>	Office Personal PremiumまたはOffice Home & Business Premiumが添付されているモデルのことです。
<b>Office Personal Premiumモデル</b>	Office Personal Premiumが添付されているモデルのことです。
<b>Office Home &amp; Business Premiumモデル</b>	Office Home & Business Premiumが添付されているモデルのことです。
<b>TVモデル</b>	地上/BS/110度CSデジタル放送のチューナー(レコーダー)を内蔵しているモデルのことです。搭載している「SmartVision」でテレビを見ることができます。
<b>リモコン添付モデル</b>	リモコンが添付されているモデルのことです。
<b>ハイブリッドモデル</b>	SSDとハードディスクの両方を搭載したモデルのことです。
<b>指紋認証搭載モデル</b>	指紋センサーを内蔵しているモデルのことです。指紋認証でWindowsや対応するアプリ、サービスへのサインインができます。

## ◆LAVIE Directシリーズについて

LAVIE Directシリーズの各モデルについては、添付の『LAVIE Directシリーズをご購入いただいたお客様へ』をご覧ください。

## ◆本文中の記載について

- ・本文中の画面やイラスト、ホームページは、モデルによって異なることがあります。また、実際の画面と異なることがあります。
- ・記載している内容は、このマニュアルの制作時点のものです。お問い合わせ先の窓口やサービス内容、住所、電話番号、ホームページの内容やアドレスなどが変更されている場合があります。また、Windowsやアプリのアップデートにより、画面や手順に変更が入る場合があります。あらかじめご了承ください。
- ・このマニュアルには、複数のモデルの内容が含まれているため、お使いのモデルによっては、本文中で説明している機能が搭載されていない場合があります。

## ◆周辺機器について

- ・ 接続する周辺機器および利用するソフトウェアが、各種インターフェイスに対応している必要があります。
- ・ 他社製増設機器、および増設機器に添付のソフトウェアにつきましては、動作を保証するものではありません。他社製品との接続は、各メーカーにご確認の上、お客様の責任においておこなってくださるようお願いいたします。

## ◆このマニュアルで使用しているソフトウェア名などの正式名称

(本文中の表記)	(正式名称)
<b>Windows、 Windows 10</b>	Windows 10 Home Windows 10 Pro
<b>Office Personal Premium</b>	Office Personal Premium プラス Office 365 サービス
<b>Office Home &amp; Business Premium</b>	Office Home & Business Premium プラス Office 365 サービス
<b>Word 2016</b>	Microsoft Word 2016
<b>Excel 2016</b>	Microsoft Excel 2016
<b>Outlook、 Outlook 2016</b>	Microsoft Outlook 2016
<b>PowerPoint 2016</b>	Microsoft PowerPoint 2016
<b>OneNote 2016</b>	Microsoft OneNote 2016
<b>Internet Explorer</b>	Windows® Internet Explorer® 11
<b>タスク バー</b>	Windows® タスク バー
<b>Windows Update</b>	Windows® Update
<b>ユーザー アカウント 制御</b>	Windows® ユーザー アカウント制御

## ご注意

- (1) 本書の内容の一部または全部を無断転載することは禁じられています。
- (2) 本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
- (3) 本書の内容については万全を期して作成いたしましたが、万一ご不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、121コンタクトセンターへご連絡ください。落丁、乱丁本はお取り替えいたします。
- (4) 当社では、本装置の運用を理由とする損失、逸失利益等の請求につきましては、(3)項にかかわらずいかなる責任も負いかねますので、予めご了承ください。
- (5) 本装置は、医療機器、原子力設備や機器、航空宇宙機器、輸送設備や機器など、人命に関わる設備や機器、および高度な信頼性を必要とする設備や機器などへの組み込みや制御等の使用は意図されておりません。これら設備や機器、制御システムなどに本装置を使用され、人身事故、財産損害などが生じても、当社はいかなる責任も負いかねます。
- (6) 海外NECでは、本製品の保守・修理対応をしておりませんので、ご承知ください。
- (7) 本機の内蔵ハードディスク(またはSSD)にインストールされているWindows 10 Home、Windows 10 Proおよび本機に添付のCD-ROM、DVD-ROMは、本機のみでご使用ください。
- (8) ソフトウェアの全部または一部を著作権者の許可なく複製したり、複製物を頒布したりすると、著作権の侵害となります。



## 商標について

Microsoft、Windows、Internet Explorer、Excel、Officeロゴ、OneNote、Outlook、PowerPointは、米国 Microsoft Corporationおよび/またはその関連会社の商標です。

インテル、Intel、Pentium、Celeron、Intel Coreは、米国およびその他の国におけるIntel Corporationの登録商標または商標です。

Blu-ray Disc™、Blu-ray™およびBDXL™はブルーレイディスクアソシエーションの商標です。

HDMI、High-Definition Multimedia Interfaceは、HDMI Licensing LLCの商標または登録商標です。

BluetoothワードマークとロゴはBluetooth SIG, Inc.の所有であり、NECパーソナルコンピュータ株式会社はライセンスに基づきこのマークを使用しています。

SDXC、SDHC、SD、microSDXC、microSDHC、microSD、ロゴはSD-3C, LLCの商標です。

FontAvenueは、日本電気株式会社の登録商標です。

その他、本マニュアルに記載されている会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

# 第1章 トラブルの予防

## トラブルを予防するには

### 適切な場所に設置する

パソコンは、人やドアがぶつかりやすいところ、不安定な台の上などに設置しないでください。また、パソコンを電磁波や熱を発生するものの近くに設置しないでください。

デスクタイプの設置場所については、『はじめにお読みください』の「パソコンの置き場所を決める」で、さらに詳しく説明しています。

### 定期的に通風孔(排熱孔)を清掃する


通風孔(排熱孔)は、定期的にお手入れをしてください。通風孔の清掃については、「付録」の「お手入れについて」(p.25)をご覧ください。

### 電源は正しく切る

パソコンの使用中にコンセントから電源コードのプラグを引き抜いたりすると、トラブルの原因になることがあります。正しい電源の切り方については、『セットアップマニュアル』の「パソコンを終了する」をご覧ください。

### ウイルス対策をする

ウイルスなどの不正プログラムからパソコンを守るために、ウイルス対策アプリを活用しましょう。このパソコンにはあらかじめ「ウイルスバスター クラウド」というウイルス対策アプリが用意されています。

ウイルスバスター クラウドについて  「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「実行」-「ウイルスバスター クラウド」


### ！重要

パソコンの動きに違和感があるなど、ウイルスの感染が疑われるときは、「ウイルスの感染が疑われるとき」(p.9)をご覧ください。

## パソコンを最新の状態にする


### ●Windows Updateを使う

Windows Updateは、マイクロソフト社の提供するサポート機能です。インターネット経由でWindowsやマイクロソフト社のアプリを最新の状態に更新したり、問題点を修正できます。また、ウイルスや不正アクセスを防ぐための対策もおこなわれます。

Windows Updateについて  「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「安心・快適に使う」-「パソコンを最新の状態にする方法」-「Windows Updateを使って更新する」

### ●LAVIEアップデートを使う

LAVIEアップデートは、インターネット経由で、NECが提供する更新プログラムの有無を自動で確認し、新機能の追加や問題点を修正するための更新プログラムのアップデートをおこなうサービスです。重要な更新プログラムがあったときにお知らせします。

LAVIEアップデートについて  「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「安心・快適に使う」-「パソコンを最新の状態にする方法」-「LAVIEアップデートを使って更新する」

### ●ストアを使って更新する

アプリの更新プログラムは、「ストア」から適用することができます。

## 万が一のトラブルに備える

パソコンが正常に動作しているときに、あらかじめ準備しておいていただきたいことについて説明しています。


### ●バックアップを取る(p.2)

Windowsが起動しなくなった場合や大切なデータを誤って消してしまった場合に備えて、データの控え(バックアップ)を取ってください。

### ●再セットアップメディアを作る

「おてがるバックアップ」でパソコン全体をバックアップした場合、復元には再セットアップメディアが必要です。

また、ハードディスク(またはSSD)の再セットアップデータから再セットアップできないときも、再セットアップメディアで再セットアップすることができます。

 **参照** 『セットアップマニュアル』第1章の「再セットアップメディアを作成する」

### ●ディスクのパーティション変更をおこなう場合

パーティションの変更をおこなう必要がある場合に回復パーティションを削除しないでください。

再セットアップができなくなります。

## おてがるバックアップを使ってバックアップを取る

このパソコンには、バックアップを取るためのアプリ「おてがるバックアップ」が搭載されています。複数のバックアップ方法が用意されているので、用途に合わせて使い分けることで、効果的にバックアップをおこなうことができます。

### おてがるバックアップの機能

#### ワンクリック バックアップ

あらかじめ設定されたデータのバックアップを取ります。

#### ●マイ データ

よく使うデータや、自作のデータが通常保存されているフォルダ、インターネットの設定などのバックアップを取ります。

#### ●パソコン全体

トラブルに備えて、正常に動作しているときに内蔵ハードディスク(内蔵SSD)全体のバックアップを取ります。インターネットやメールの設定、自分でインストールしたアプリなど、セットアップ後におこなった設定をそのままバックアップ/復元できます。

どの方法でバックアップすればよいかわからない場合は、「おてがるバックアップ」の「ワンクリックバックアップ」-「マイ データ」をおすすめします。

#### こだわりバックアップ

自分でバックアップの対象を設定してバックアップを取ります。定期的に自動でバックアップを取ることもできます。詳しくは「おてがるバックアップ」のヘルプをご覧ください。

## バックアップを取る場所について

「おてがるバックアップ」では、バックアップ方法によって、バックアップ先に設定できる場所が異なります。

・バックアップ対象:内蔵ハードディスク、内蔵SSD(搭載モデルのみ)

バックアップ方法		ワンクリック バックアップ		こだわりバックアップ	
		マイ データ	パソコン全体	マイ データ	ディスク、またはパーティション
バックアップ先※3	ローカルディスク (お使いのパソコンのハードディスク)	○	×	○	○※1
	USB接続の外付けハードディスク	○	○	○	○
	内蔵SSD(搭載モデルのみ)	○	×	○	○※1
	NAS(ネットワーク接続ストレージ)	×	×	○	×
	USBメモリー	○	×	○	×
	次の光ディスク※2 BD-R/BD-RE/BD-R(2層)/ BD-RE(2層)/BD-R XL(3層)/ BD-RE XL(3層)/DVD-R	○	○	○	○
	次のメモリーカード SDメモリーカード/SDHCメモリー カード/SDXCメモリーカード	○	×	○	×

※1: システムドライブを含む場合は、バックアップ先に設定できません。

※2: お使いの光学ドライブによって、使用できる光ディスクが異なります。

※3: USB外付け機器は必ず機器付属の説明書に書かれた用法を守ってお使いください。

大容量のバックアップをおこなうときは、内蔵ハードディスク、内蔵SSD以外の場所を選んでください。なお、外付けハードディスクをバックアップ先にする場合は、USB接続のハードディスクを使用してください。

## 「おてがるバックアップ」を使うときの注意

おてがるバックアップをお使いになるときは、次のことに注意してください。

- ・ おてがるバックアップでバックアップを取ったデータは、このパソコンでのみ復元できます。
- ・ バックアップを取ったデータの内容を確認したり、直接編集することはできません。
- ・ バックアップを取るデータの量によって、バックアップにかかる時間が異なります。動画などサイズの大きなデータが含まれる場合はバックアップに時間がかかります。
- ・ 暗号化機能を使用してデータのバックアップを取る場合は、パスワードを控えておいてください。パスワードを忘れると復元できなくなります。
- ・ 定期的にバックアップを取る場合、バックアップの予定時刻には、ほかのアプリを起動しないようにしてください。
- ・ TVモデルの場合、録画予約の時間、番組表の受信時刻とバックアップの時間が重ならないようにしてください。
- ・ テレビ番組を録画したデータや購入した音楽データなど、著作権が保護されたデータは、「ワンクリック バックアップ」-「マイ データ」を使ってバックアップを取ることができません。著作権が保護されたデータのバックアップについては、録画や購入に使用したアプリのヘルプをご覧ください。テレビ番組の録画データについては『テレビを楽しむ本 基本編』をご覧ください。DVDなどに保存するか、『テレビを楽しむ本 活用編』をご覧ください。外付けハードディスクに移動してください。
- ・ SmartVisionの録画番組データは、「パソコン全体」や Cドライブ\*をまるごとバックアップ/復元した場合にのみ利用することができます(TVモデル)。ただし、SmartVisionで削除した録画番組データは、復元しても利用することはできません。  
※ご購入時の状態では、テレビ番組の録画番組データは、Cドライブに保存されます。
- ・ 複数のパソコンでそれぞれ「おてがるバックアップ」を使って外付けハードディスクにバックアップする場合、それぞれのパソコンごとに別々の外付けハードディスクをご用意ください。

- ・ 「おてがるバックアップ」では、隠しパーティションを指定してバックアップすることはできません。隠しパーティションをバックアップするには、「ワンクリック バックアップ」で「パソコン全体」をバックアップ対象に指定するか、「こだわりバックアップ」の「ディスク、またはパーティション」で「パソコン全体」をバックアップ対象に指定(ご購入時の状態)してください。

## 「おてがるバックアップ」の使い方

### おてがるバックアップを起動する

- 1 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「あ行」-「おてがるバックアップ」の「アプリを起動」をクリックする

「おてがるバックアップ」が起動します。

### ！重要

次の画面が表示された場合は、それぞれの画面の説明をよく読み、画面の指示にしたがって操作してください。

- 「エンド ユーザー使用許諾書」
- 「製品の登録」
- 「おてがるバックアップのご紹介」

画面の説明をよく読み、画面の指示にしたがって操作してください。

## その他のバックアップ方法について

ここでは、「おてがるバックアップ」以外のバックアップ方法について紹介します。手動でバックアップを取ったり、Windowsの機能を使ってバックアップを取ることができます。

### 手動でバックアップを取る

大切なデータを、DVD-RやCD-R、外付けのハードディスクなどにコピーして保存しておくのも手軽なバックアップの方法です。いざというときは、それらのデータを使ってパソコンの状態をある程度まで復旧させることができます。この作業を定期的におこなえば、より効果的です。

#### ● テレビ番組の録画データをDVDなどに保存する (TVモデル)

テレビ番組の録画データは「おてがるバックアップ」の「ワンクリック バックアップ」-「マイ データ」ではバックアップできません。必要な録画データは、『テレビを楽しむ本 基本編』をご覧ください、DVDなどに保存するか、『テレビを楽しむ本 活用編』をご覧ください、外付けハードディスクに録画データを移動してください。

#### ● 音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップを取る

音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップまたは退避については、音楽データを購入したアプリのヘルプをご覧ください。

## 第2章 トラブル解決の第一歩

### トラブル解決の流れ

トラブルの解決にはさまざまな手段があります。もしトラブルが発生したら、次の流れで対処してください。

#### 1 状況を確認する(p.6)

#### 2 マニュアルで調べる(p.7)

#### 3 NEC LAVIE公式サイトで調べる(p.7)

#### 4 サポート窓口にお問い合わせる(p.7)

#### 5 訪問サポートを依頼する(p.7)

#### 6 その他の解決方法(p.7)


### トラブルを解決する

#### 1 状況を確認する

トラブルが起きたときは、まず冷静になることが重要です。あわてて、適切でない操作をすると状況が悪化する場合もあるので、パソコンは動くのか、インターネットが使えるのかなど、落ち着いて状況を確認しましょう。

電源を入れ忘れていた、ケーブルが抜けていたなど、意外に単純な原因であることもよくあります。

パソコンから煙が出ていたり、異臭や異常な音がしたり、手で触れられないほど熱くなっているとき、パソコンやディスプレイ類に目に見える異常が生じたときは、すぐに電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜いて、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にご相談ください。

NECサポート窓口について  参照 『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」

#### ●しばらく様子を見る

パソコンの処理に時間がかかっていると、動作が止まったように見えることがあります。あわてて電源を切ったり、マウスやキーボードを操作せずに、しばらく待ってみてください。

#### ●メッセージを書き留める

パソコンの画面に何かメッセージが表示されているときは、紙に書き留めてください。トラブルの原因を調べるときに役立つことがあります。

### ●直前の操作を思い出す

トラブルが起きたときどんな操作をしていたか、いつもと違う操作をしなかったかを思い出してください。また、最近、新しい周辺機器を付けた、新しいアプリをインストールした、といったことも解決のヒントになります。

### ●トラブルの内容が確認できたら

トラブルの内容が確認できたら、状況に合わせてトラブル解決の方法を探します。

## 2 マニュアルで調べる

トラブルの状況が把握できたら、その対処方法をマニュアルで調べてみましょう。

【参考】「第3章 トラブル解決Q&A」(p.8)

### ●テレビに関するトラブルについて(TVモデル)

【参考】「テレビを楽しむ本 活用編」

## 3 NEC LAVIE公式サイトで調べる

NEC LAVIE公式サイト「サービス&サポート」では、トラブル対応に役立つ次のようなサービスを提供しています。



<http://121ware.com/support/>

### ●Q&A検索

パソコン操作や設定の仕方、トラブル対処法などのQ&Aを検索することができます。

### ●商品情報検索

パソコンの型番や型名から、そのモデルの仕様や情報を検索することができます。ご利用になっているパソコンの型番を「マイPC最適情報サービス」に登録しておけば、より簡単にお手持ちのパソコンの情報を確認することができます。

## 4 サポート窓口にお問い合わせ

マニュアルやNEC LAVIE公式サイトで調べてもトラブルの解決方法がわからなかったときは、サポート窓口にお問い合わせましょう。

NECサポート窓口について【参考】『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」

## 5 訪問サポートを依頼する

電話窓口ではトラブルの内容をうまく説明できない、とにかく訪問して確認して欲しい、そんなときのために訪問サポートをご用意しています。



訪問サポートについて【参考】『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」

## 6 その他の解決方法

### Windowsのトラブルのとき

#### ●「トラブルシューティング」を活用する

Windowsを使っていて何か困ったときは、一般的なコンピュータのトラブル解決法をまとめた「トラブルシューティング」で対処法を調べてみましょう。

「トラブルシューティング」は、「 (スタート) -  (設定)」をクリックし、「更新とセキュリティ」 - 「トラブルシューティング」をクリックして、起動できます。

### 各アプリのトラブルのとき

【参考】各アプリのヘルプ

各アプリのヘルプの表示方法は、アプリにより異なります。

画面上の「？」や「ヘルプ」をクリックして起動します。

アプリによっては、スタートメニューをクリックして表示される一覧にヘルプが表示されている場合もあります。



## 第3章 トラブル解決Q&A

### パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき

急にマウスが動かなくなったり、画面が反応しなくなったときは、画面の表示などに時間がかかっているか、アプリやWindowsに異常が起きている(フリーズ、ハングアップ)可能性があります。しばらく待っても変わらないときは、次の対処をしてください。

#### ●操作をキャンセルしてもとに戻す

アプリに「元に戻す」、「取り消し」、「キャンセル」などの機能があるときは、使ってみてください。

#### ●異常が起きているアプリを終了させる

通常の方法でアプリを終了できないときは、次の手順で、異常が起きているアプリを終了できます。

#### ！重要

この方法で終了した場合、データは保存できません。

#### 1 キーボードの【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Delete】を押す

#### 2 「タスク マネージャー」をクリックする

デスクトップに「タスク マネージャー」が表示されます。

##### ・簡易表示



##### ・詳細表示

名前	説明	CPU	プライベート	ワーキングセット	メモリ
タスク マネージャー	タスク マネージャー	0%	2.0 MB	0.5 MB	0.5 MB
explorer.exe	Windows エクスプローラー	0%	36.0 MB	0.6 MB	0.5 MB
chrome.exe	Google Chrome	0%	13.0 MB	0.6 MB	0.5 MB
msedge.exe	Microsoft Edge	0%	0.5 MB	0.6 MB	0.5 MB
chrome.exe	Google Chrome	0%	2.1 MB	0.6 MB	0.5 MB
バックグラウンド アプリプロセス (なし)					
chrome.exe	Google Chrome	0%	23.0 MB	0.6 MB	0.5 MB
Alpha Pointing device Driver	Alpha Pointing device Driver	0%	0.5 MB	0.6 MB	0.5 MB
Alpha Pointing device Driver	Alpha Pointing device Driver	0%	1.6 MB	0.6 MB	0.5 MB
Alpha Pointing device Driver for...	Alpha Pointing device Driver for...	0%	0.7 MB	0.6 MB	0.5 MB
AlphaPoint	AlphaPoint	0%	0.6 MB	0.6 MB	0.5 MB
ApplicationFrameHost	ApplicationFrameHost	0%	0.4 MB	0.6 MB	0.5 MB
lsass.exe	lsass.exe	0%	0.5 MB	0.6 MB	0.5 MB

#### 3 「応答なし」と表示されているタスク(アプリ)をクリックして、「タスクの終了」をクリックする

「詳細」画面の場合は、「プロセス」タブにタスク(アプリ)が表示されます。

#### ●Windowsをいったん終了する

次の手順でWindowsをいったん終了(シャットダウン)し、電源を入れなおしてください。問題が解決する場合があります。

#### 1 「[スタート]」をクリックする

#### 2 「[電源]」-「シャットダウン」をクリックする

パソコンの電源が切れて、電源ランプが消灯します。


この方法で電源が切れないときは、次の「Windowsを強制的に終了する」をご覧ください。



### Windowsを強制的に終了する

「Windowsをいったん終了する」の手順で電源が切れない場合は、次の手順で強制的に電源を切ることができます。

#### ！重要

- アプリなどで作成し、保存していなかったデータは消えてしまいます。
- この方法で電源を切ることは、パソコンに負担をかけます。ハードディスクへアクセス中におこなうと、パソコンの故障の原因となることもあるため、どうしても電源が切れない場合以外は使用しないでください。
- CDやDVDなどのディスクが光学ドライブに入っている場合、取り出せる状態のときは取り出してから電源を切ってください。取り出さずに電源を切った場合は、次に電源を入れたとき正しく起動しないことがあります。その場合はCDやDVDなどのディスクを取り出した後で、電源を切ってください。
- SDメモリーカードなどのメモリーカードやUSBメモリーがセットされているときは、取り外してから電源を切ってください。
- アクセスランプ(搭載モデルのみ)が消えていることを確認してください。

アクセスランプについて  「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「各部の名称と役割」

- 1 パソコン本体の電源スイッチを、電源が切れて電源ランプが消えるまで押し続ける(通常、4秒以上)
- この操作を「強制終了」といいます。
- 2 5秒以上待ってから、電源スイッチを押す
- 3 Windowsが起動したら、「 (スタート)」をクリックする
- 4 「 (電源)」-「シャットダウン」をクリックする

パソコンの電源が切れます。

この方法で電源が切れないときは、もう一度4秒以上パソコン本体の電源スイッチを押し続けてください。

Direct DTで、上記の操作でも電源が切れないときは、いったんパソコン本体とディスプレイの電源コードのプラグをコンセントから抜いて、90秒以上待ってからコンセントに入れなおしてみてください。


それでも症状が改善しない場合は、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。

NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」

## ウイルスの感染が疑われるとき

### ●「ウイルスバスター クラウド」をご使用の場合

「ウイルスバスター クラウド」は、インターネット上のクラウド(サーバ)上の情報を使用して通信をおこなないながらウイルスのチェックをおこなうため、インターネットに接続している(インターネット接続のために使っているLANケーブルを取り外さない、また、ワイヤレスLANはオフにしない)状態でウイルスの駆除をおこなってください。

ウイルス対策アプリについて  「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「安心・快適に使う」-「ウイルスからパソコンを守る」

### ●「ウイルスバスター クラウド」以外のウイルス対策アプリをご使用の場合

使用しているウイルス対策アプリによって対処方法が異なる場合があります。詳しくは、各ウイルス対策アプリのマニュアルなどをご覧ください。対処方法がわからない場合は、LANケーブルを取り外したり、ワイヤレスLAN機能をオフにして、インターネットを含むネットワークからパソコンを切り離すことをおすすめします。

### ! 重要

パソコンの電源は切らないでください。ウイルスによっては症状が悪化することがあります。

コンピュータウイルスを発見したら、企業、個人にかかわらず、次の届け先に届け出てください。届出は義務付けられてはいませんが、被害対策のための貴重な情報になります。積極的に報告してください。

### ●届出先

独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)

IPAセキュリティセンター

FAX: 03-5978-7518

E-mail: virus@ipa.go.jp

URL: <http://www.ipa.go.jp/security/>

IPAではウイルスに関する相談を下記の電話でも対応しています。

(IPA)コンピュータウイルス110番

TEL: 03-5978-7509

## Q&A

### よくある質問

NEC LAVIE公式サイト「サービス&サポート」の「Q&A」で問い合わせの多い質問や新着のQ&Aを確認することができます。

### パソコンの様子がおかしい

『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。

### 電源／バッテリーのトラブルがおきたとき

『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。

### 使用中に画面に何も表示されなくなったとき

パソコン起動時の画面表示のトラブルのときは、「パソコン起動時のトラブル」(p.11)をご覧ください。その他のトラブルについては『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧ください。

### パスワードのトラブルがおきたとき

『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。

## パソコン起動時のトラブル

### ！重要 省電力状態からの復帰に失敗しないために

省電力状態からの復帰(再開)に失敗した場合、Windowsが起動しても省電力状態にする前の作業内容が復元されない場合があります。この場合、保存していないデータは失われるため、必要なデータは省電力状態にする前に必ず保存してください。




次のような場合、省電力状態にする前の内容は保証されません。

- ・ 省電力状態にする前の内容の記録中、または復元中にCD-ROMなどを入れ換えたとき
- ・ 省電力状態にする前の内容の記録中、または復元中にパソコンの環境を変更したとき
- ・ 省電力状態のときにパソコンの周辺機器の接続などを変更したとき

また、次のような状態で省電力状態にしても、復帰後の内容は保証されません。

- ・ プリンタへ出力中のとき
- ・ サウンド機能により音声を再生しているとき
- ・ ハードディスク(またはSSD)を読み書き中のとき
- ・ CD-ROMなどを読み取り中のとき
- ・ 省電力状態に対応していない周辺機器を取り付けたとき

症状	原因	対処方法
電源を入れても画面に何も表示されない	—	『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。
再セットアップを促すメッセージが表示された	—	『セットアップマニュアル』の第3章「再セットアップする」をご覧くださいになり、再セットアップしてください。
省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない	省電力機能に対応していないアプリや周辺機器を使っている	省電力機能に対応していないアプリや周辺機器を使用するときは、省電力状態にしないでください。 パソコン本体の電源スイッチを4秒以上押し続けて電源を強制的に切った後、電源を入れなおしてください。その後、省電力機能の設定を変更してスリープや休止状態にならないように設定を変更してください。 なお、この方法で電源を切ると、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。 【参照】「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「省電力機能」-「省電力機能について」
	電源スイッチを4秒以上押ししてしまった	電源スイッチを4秒以上押し続けた場合、強制的に電源が切れます。電源スイッチを押して、パソコンの電源を入れてください。 なお、強制的に電源が切れた場合、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。


症状	原因	対処方法
省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない	休止状態のときに周辺機器などの接続を変更した	周辺機器をもとの状態に戻して電源スイッチを押してください。
	CD-ROMなどのディスクがセットされている	パソコン本体の電源スイッチを4秒以上押して電源を強制的に切った後、電源を入れなおしてください。省電力状態にする場合は、CD-ROMを取り出してから省電力状態にしてください。 なお、この方法で電源を切ると、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。
	Cドライブの容量が少ないため、ハイブリッドスリープがオフになっている	ドライブの空き容量が少なくなると、ご購入時の設定ではオンになっているハイブリッドスリープが自動的にオフになることがあります。 ハイブリッドスリープがオフになっていると、次のような状態になったとき、スリープになる前の状態が失われます。 ・電源コードが抜けたとき(デスクタイプ) ・バッテリーの残量がごくわずかのとき(ノートタイプ) 次の手順でハイブリッドスリープがオンになっているか確認してください。 1. 「  (スタート)」-「Windows システム ツール」-「コントロール パネル」をクリックする 2. 「システムとセキュリティ」-「電源オプション」-「プラン設定の変更」-「詳細な電源設定の変更」をクリックする 表示された画面で「スリープ」-「ハイブリッド スリープを許可する」がオンになっているか確認してください。 ハイブリッドスリープの設定について  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「省電力機能」-「省電力機能について」
	<b>デスクタイプ</b> スリープ状態への移行中に停電した	このような場合は、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。
	<b>デスクタイプ</b> スリープ状態のときに電源コードやACアダプタ(添付モデルのみ)が抜けた	このような場合は、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。 電源コードやACアダプタ(添付モデルのみ)の接続を確認してください。
	<b>Desk All-in-one</b> 画面消灯モードになっている	画面消灯ランプが点灯している場合は、明るさ調節つまみ/画面消灯ボタンを押し、画面消灯モードのオン/オフを切り換えてください。 画面消灯モードについて  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「ディスプレイ・画面の表示機能」-「画面消灯モードについて」

症状	原因	対処方法
省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない	<b>ノートタイプ</b> Windowsの終了中に液晶ディスプレイを閉じた	このような操作をすると、正常に復帰できなくなることがあります。 電源スイッチを押して電源を入れた後、メッセージが表示された場合は画面の指示にしたがって操作してください。
	Windowsの終了中に省電力状態にした	
	Windowsの終了中に電源を切った	
	<b>ノートタイプ</b> バッテリーの残量が少ない	
シャットダウン時にエラーメッセージが表示される	アプリの終了に時間がかかっている	シャットダウンできない場合は、「Windowsを強制的に終了する」(p.8)をご覧ください、電源を切ってください。
BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった	—	『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。



## マウス(添付モデルのみ)、キーボード、NXパッド(ノートタイプのみ)がおかしいとき



### ！重要

動作が止まったように見えても、実はパソコンが処理するのに時間がかかっているだけということがあります。画面表示やアクセスランプが点灯していないかをよく確認して、動作中は電源を切ったりしないでください。


アクセスランプについて  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「各部の名称と役割」



症状	原因	対処方法
マウス、NXパッド(ノートタイプのみ)を動かしても、キーボードのキーを押しても反応しない、反応が悪い	—	マウスポインタが○の形に変わっていないか確認してください。  マウスポインタが○の形になっているときは、パソコンが処理をしているので、マウスやキーボード、NXパッド(ノートタイプのみ)の操作が受け付けられないことがあります。処理が終わるまで待ってください。
	上記の対処方法で解決しない場合	アプリや周辺機器に異常が発生して動かなくなった(フリーズした)ものと考えられます。  「パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき」(p.8)をご覧ください、異常が起きているアプリを強制終了してください。このとき、保存していなかったデータは失われます。

症状	原因	対処方法
USBマウスが正しく動作しない	正しいコネクタに接続されていない	『はじめにお読みください』をご覧ください。正しく接続されているか、またプラグがきちんと差し込まれているかを確認してください。正しく接続されていない場合は、接続しなおしてください。
マウスが正しく動作しない	—	<p><b>レーザーマウスの場合</b></p> <p>レーザーマウスは、反射しやすいもの(鏡、透明なガラスなど)の上では正しく動作しない(操作どおりにマウスポインタが動かない)場合があります。</p> <p>操作どおりにマウスポインタが動かないときは、レーザーマウスに対応したマウスパッドなどの上で操作してください。</p> <p><b>光学式マウスの場合</b></p> <p>光学式マウスは、反射しやすいもの(鏡、透明なガラスなど)、光沢のある面などの上では、正しく動作しない(操作どおりにマウスポインタが動かない)場合があります。</p> <p>操作どおりにマウスポインタが動かないときは、光学式マウスに対応したマウスパッドなどの上で操作してください。</p>
ポインタが表示されない	マウスポインタの設定が変更されている	アプリによっては、マウスポインタの設定によりポインタが表示されなくなることがあります。
ワイヤレスマウスやBluetoothマウス、ワイヤレスキーボードが正しく動作しない	キーボード電源またはマウスのスイッチがOFFになっている	<p>キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチをONにしてください。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>キーボード電源</p>  <p>ワイヤレス キーボード</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ON/OFFスイッチ</p>  <p>ワイヤレス Bluetoothマウス</p> </div> </div>
	パソコン本体から離れたところで操作している	周辺からの電波の影響で通信距離が短くなることもあります。マウス、キーボードをパソコン本体の正面すぐ近くに置いてみて、操作できるか確認してください。

症状	原因	対処方法
ワイヤレスマウスやBluetoothマウス、ワイヤレスキーボードが正しく動作しない	周辺からの電波の影響を受けている	<p>次のような状態になっている場合は、電波の影響を受けやすいので避けてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン本体が、スチール机やスチール棚のような金属製のものの上に設置してある</li> <li>・パソコン本体の前に周辺機器を設置してある</li> <li>・このパソコンを複数、隣接して使っている</li> <li>・このパソコンに隣接した場所で電気製品を使用している</li> <li>・周囲で2.4GHz帯(2.4~2.4835GHz)を使用する機器(無線LAN、Bluetooth®(ブルートゥース)テクノロジー対応機器、電子レンジなど)を使用している</li> <li>・携帯電話やコードレス電話などで話中</li> </ul>
	<b>ノートタイプ</b> 機内モードがオンになっている	Bluetoothマウスを使うときは、機内モードがオフになっていることを確認してください。
	<b>ノートタイプ</b> Bluetooth機能を使わない設定になっている	<p>次の手順で設定を確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「 (スタート)」- 「 (設定)」をクリックする</li> <li>2. 「デバイス」をクリックする</li> <li>3. 「Bluetooth とその他のデバイス」をクリックする 「Bluetooth」がオフになっている場合は、オンにしてください。</li> </ol>
	<b>Desk All-in-one</b> 無線でマウス、キーボードからパソコン本体に信号を送るための登録内容が消えている	<p>このパソコンのご購入時には登録されていますが、何らかの原因で登録内容が消えることがあります。</p> <p>Desk All-in-oneのワイヤレスマウスとワイヤレスキーボードの登録については、『はじめにお読みください』の「キーボードやマウスを登録しなおす」をご覧ください。</p>
	<b>ノートタイプ</b> マウスの接続設定をしていない、接続設定が消えている	<p>このパソコンではご購入時には接続設定がされていません。また、何らかの原因で接続設定が消えることがあります。</p> <p>ノートタイプのBluetoothマウスの接続設定については、『セットアップマニュアル』の「マウスを使えるようにする(Bluetoothマウス添付モデルのみ)」をご覧ください。</p>





症状	原因	対処方法
ワイヤレスマウスやBluetoothマウス、ワイヤレスキーボードが正しく動作しない	キーボード、マウスの電池が切れている	Desk All-in-oneのワイヤレスマウスとワイヤレスキーボードの電池交換については、『はじめにお読みください』の「キーボードを使う準備をする」、「マウスを使う準備をする」をご覧ください。 ノートタイプのBluetoothマウスの電池交換については『はじめにお読みください』の「マウスを使う準備をする」をご覧ください。
	上記の対処方法で解決しない場合	キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチを切り、10秒程度経ってから再度スイッチをONにしてください。 それでも正しく動作しないときは、キーボードやマウスの故障かパソコン本体の電波受信部の故障が考えられます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。 NECサポート窓口について  参照 『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」 修理、交換を依頼される場合は、キーボード、マウス、パソコン本体のすべてを点検いたします。
<b>ノートタイプ</b> NXパッドが正しく動作しない	指先やNXパッドが汚れている	水分や油分などの汚れをふき取ってから操作してください。
	NXパッドの2か所以上に同時に触れている	マルチタッチ・ジェスチャーでの操作以外では、NXパッドの1か所だけに触れるようにしてください。
	NXパッドが無効になっている	キーボードの【Fn】を押しながら【スペース】を押してNXパッドを有効に切り換えてください。







症状	原因	対処方法
マウス、キーボードに飲み物をこぼしてしまった	—	<p><b>デスクタイプの場合</b></p> <p>やわらかい布などでふき取ってください。キーボードのキーとキーの間に入ってしまったときは、水分が乾くのを待ってからお使いください。乾いた後で、キーを押しても文字が入力されないなどの不具合があるときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。</p> <p>NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&amp;サポートのご案内」</p> <p><b>ノートタイプの場合</b></p> <p>キーボードだけでなく、パソコン内部に飲み物が入ると、パソコンの故障の原因になります。すぐに電源を切って、電源コードのプラグをコンセントから抜き、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。</p> <p>NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&amp;サポートのご案内」</p> <p><b>！重要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ジュースなどをこぼしたときは、きれいにふき取っても内部に糖分などが残り、パソコン(ノートタイプの場合)やキーボードが故障することがあります。</li> <li>● パソコンのそばで飲食、喫煙をすると、飲食物やタバコの灰がパソコン内部に入り、故障の原因になりますのでご注意ください。</li> </ul>
<b>Direct DT</b> キーボードが正しく動作しない	パソコンの電源が入っている状態でキーボードのプラグを抜き差しした	パソコンの電源が入っている状態で、キーボードのプラグを抜き差ししないでください。キーボードが認識されなくなったり、キーボードやパソコンが故障することがあります。





## メッセージが表示されたとき

症状	原因	対処方法
「ユーザー アカウント制御」画面が表示された	—	<p>サインインしているユーザー アカウントの種類により対応が異なります。</p> <p><b>管理者の場合</b></p> <p>「ユーザー アカウント制御」画面が表示されたときは、操作やプログラムの内容をよく確認し、「はい」をクリックしてよいかどうか判断してください。不正なアクセスやウイルスなどによって、悪意のある操作やプログラムの実行がおこなわれようとしたとき、「いいえ」をクリックすることで被害を防げることがあります。</p> <p><b>標準の場合</b></p> <p>「標準」のユーザー アカウントでパソコンを使用しているときは、「ユーザー アカウント制御」画面で「管理者」のユーザーのパスワードを入力する必要があります。</p>

## その他のトラブル

症状	原因	対処方法
光学ドライブからディスクを取り出せなくなった	DVDやCDの再生中または書き込み中	DVDやCDを再生中の場合は停止させてください。ディスクに書き込み中の場合は、書き込みが終了してからディスクを取り出してください。
	電源が入っていない	電源を入れてからディスクを取り出してください。
	—	画面の操作で取り出しをしてみてください。 1. 「  (スタート)」-「Windows システム ツール」の「PC」をクリックする 2. 光学ドライブのアイコンを右クリックして「取り出し」をクリックする
	—	アクセスランプが消えていることを確認した後いったんパソコンの電源を切り、もう一度電源を入れてください。パソコンが起動してから、イジェクトボタンを押してください。 アクセスランプについて  <a href="#">参照</a> 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「各部の名称と役割」

症状	原因	対処方法
光学ドライブからディスクを取り出せなくなった	前ページの対処方法で解決しない場合	<p><b>光学ドライブに非常時ディスク取り出し穴がある機種の場合</b></p> <p>光学ドライブの非常時ディスク取り出し穴を使ってディスクを取り出します。</p> <p>次の手順でディスクを取り出してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. パソコン本体の電源を切る</li> <li>2. ディスクトレイの非常時ディスク取り出し穴(直径2mm程度の穴)に、クリップの先などを差し込む 強く押し込むとディスクトレイが5~15mmほど飛び出します。</li> <li>3. ディスクトレイを手前に引き出し、ディスクを取り出す</li> </ol> <p><b>その他の機種の場合</b></p> <p>光学ドライブの故障などが原因でディスクを取り出せなくなったときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。</p> <p>NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&amp;サポートのご案内」</p>
パソコンを落とした	-	<p>電源を入れたときに変な音がしたり、動かなかったりしたら、すぐ電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。</p> <p>NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&amp;サポートのご案内」</p>
再セットアップの画面が表示できない	-	<p>再セットアップメディアを使って再セットアップしてください。</p> <p>再セットアップメディアは作成する必要があります。</p> <p>再セットアップメディアを使った再セットアップについて  『セットアップマニュアル』第3章の「再セットアップメディアを使って再セットアップする」</p>
音が出ない	音量が「ミュート」になっている	<p>デスクトップの右下の通知領域にある音量のアイコンを確認してください。</p> <p><b>アイコンが  になっている場合</b></p> <p>アイコンをクリックして表示される、ボリューム コントロールの  をクリックしてミュート(消音)を解除してください。</p> <p><b>アイコンが  になっている場合</b></p> <p>アイコンをクリックし、表示されるボリューム コントロールで音量を上げてください。</p>

症状	原因	対処方法
外部ディスプレイやテレビなどでDVDや動画がなめらかに再生できない	リフレッシュレートまたは画面解像度の設定が適切ではない	HDMIコネクタやHDMI出力端子を搭載しているモデルで、HDMIケーブルで接続している場合は、リフレッシュレートを上げるか、または画面解像度を下げてください。  <b>参照</b> 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「ディスプレイ・画面の表示機能」-「解像度を設定する」
	ワイヤレス(無線)で接続している	外部ディスプレイやテレビにワイヤレスで接続していると、動画再生時に再生の失敗やコマ落ち、映像の途切れなどが発生する場合があります。その場合はHDMIケーブルなどの有線で接続してお使いください。
リモコンが効かない、効きが悪い(リモコン添付モデルのみ)	電池が切れている	電池を交換してください。電池の交換方法については、『テレビを楽しむ本 基本編』の「リモコンを準備する」をご覧ください。
	リモコンの使用範囲内ではない	リモコンはパソコン本体から3m以内で使ってください。
	リモコンの登録が正しくない	リモコンからの信号をパソコン本体に送るためには、リモコンの登録が必要です。何らかの原因で登録内容が消えて、リモコンでの操作ができなくなることもあります。『テレビを楽しむ本 基本編』の「リモコンを準備する」をご覧ください。登録をしなおしてください。
	操作ボタンが正しくない	TVモデルのテレビのリモコン操作については『テレビを楽しむ本 基本編』をご覧ください。
カメラの画像に蛍光灯などの光が映り込む	カメラが光源に向いている	カメラが蛍光灯などの強い光源に向いていると、ディスプレイのガラスで反射した光源が映像に映り込む場合があります。カメラが光源を向かないように、パソコンの向きやディスプレイの角度を調節してください。
スクリーンセーバーが動かない	インフォボードが有効になっている	インフォボードの「サイネージモード設定」が有効になっている場合は、Windowsのスクリーンセーバーの設定を変更しても、設定の変更は反映されず、スクリーンセーバーは動きません。Windowsのスクリーンセーバーを使う場合は、インフォボードの機能を無効にしてください。  <b>参照</b> 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「実行」-「インフォボード」
マイクが使えない	マイクを使用できない設定になっている	次の手順で設定を確認してください。 1. 「  (スタート)」-「  (設定)」をクリックする 2. 「プライバシー」をクリックする 3. 「マイク」をクリックする ご使用のアプリの設定がオフになっている場合は、オンにしてください。

## 第4章 再セットアップする

### この章の操作をおこなう前に

パソコンに問題が起こったときは、次の順番でチェックを試してみてください。問題が解決することがあります。

- ・ ウイルスチェック (p.9)
- ・ システムの復元を試みる (p.21)
- ・ 「おてがるバックアップ」で取ったバックアップで復元する (p.23)

チェックをおこなっても改善しないときは、「再セットアップ」をすることで問題が解決することがあります。

「再セットアップ」の操作をおこなうと、パソコンが初期状態または購入時の状態に戻り、作成したデータや設定は初期化されます。

ただし、ハイブリッドモデルの場合、ハードディスクに保存したデータは削除されません。

### システムの復元を試みる

Windowsを構成する基本的なファイルや設定情報を、作成した過去の「復元ポイント」に戻します。「ドキュメント」フォルダなどに保存しておいたデータの多くをそのまま残しておくことができます。

### 再セットアップについて

再セットアップの方法により、再セットアップ後のWindowsの状態が違います。

#### ●購入時の状態に戻す

Windowsの状態を購入時の状態に戻したい場合は、「再セットアップメディア」を作成して「NECリカバリツール」で再セットアップする必要があります。NECでは、「再セットアップメディア」を使って再セットアップする方法を強くおすすめします。再セットアップメディアを使って再セットアップする方法については、『セットアップマニュアル』の「再セットアップメディアを使って再セットアップする」をご覧ください。

#### ！重要

もしもの場合に備え、ご購入後なるべく早く「再セットアップメディア」を作成することをおすすめします。

#### ●初期状態に戻す

パソコンのハードディスク内に準備された専用のデータを使って、再セットアップすると、Windowsの状態は購入時の状態ではなく、Windowsの更新プログラムが適用された最新の状態になります。Windowsの機能を使って再セットアップをおこなうので、メディアを作成するなど、特別な準備は必要ありません。手順については『セットアップマニュアル』の「再セットアップする」をご覧ください。

また、あらかじめ作成しておいた回復ドライブを使って再セットアップする方法は、『セットアップマニュアル』の「回復ドライブを使って再セットアップする」をご覧ください。

#### ！重要

再セットアップ完了後にアプリの再インストールが必要になる場合があります。

## 再セットアップする

再セットアップの方法は、『セットアップマニュアル』の「第3章 再セットアップする」をご覧ください。

## 再セットアップメディアを使って再セットアップする


### 再セットアップメディアでできること

パソコンを初期状態に戻す場合、通常はハードディスク(またはSSD)内に準備されている専用のデータを使っておこないます。

ただし、何らかのトラブルにより、専用のデータが使用できないこともあります。

このような場合でも、あらかじめ作成しておいた再セットアップメディアがあれば、これを使って再セットアップをおこなうことができます。

また、再セットアップメディアを使って、ハードディスク(またはSSD)のデータを消去することもできます。

再セットアップメディアについて  『セットアップマニュアル』の「再セットアップメディアを作成する」

#### ●おてがるバックアップ

「おてがるバックアップ」の「パソコン全体」、「ディスク、またはパーティション」で取ったバックアップデータを使ってハードディスク(またはSSD)を復元することができます。

#### ●Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

Cドライブの領域サイズを変更できます。変更できるサイズについては、再セットアップ中に表示される画面(Cドライブのサイズを選択する画面)でご確認ください。Cドライブの最大の領域サイズは、ハードディスク(またはSSD)全体のサイズになります。Dドライブを含め、それまでにハードディスク(またはSSD)に保存されていたデータはすべて失われます。

#### ! 重要

- この方法で再セットアップすると、それまでのハードディスク(またはSSD)の内容は一度すべて削除されます。ただし、ハイブリッドモデルの場合はSSDの内容のみ削除され、ハードディスクの内容は削除されません。
- Cドライブのサイズを選択する場合、指定するサイズが小さいと、次回、パソコンを初期状態に戻す際に「PCを初期状態に戻すときに、エラーが発生しました」と表示されて実施できないことがあります。サイズを大きめに指定するようにしてください。

- 再セットアップを始める前に、DVD-RやBD-R、外付けハードディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。

### ●ハードディスクのデータ消去

このパソコンのハードディスク(またはSSD)のデータ消去をおこないます。ハードディスク(またはSSD)に一度記録されたデータは、「ごみ箱」から削除したり、フォーマットしても復元できる場合があります。このメニューを選択すると、ハードディスク(またはSSD)上のデータを復元ツールで復元されにくくします。このパソコンを譲渡や廃棄する場合にご利用ください。パソコンの処分について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「パソコンの売却、処分、改造について」をご覧ください。消去にかかる時間は、ご利用のモデルによって異なります。

また、ハードディスク(またはSSD)のデータ消去方式は次の3つの方式があります。

#### ・かんたんモード(1回消去)

ハードディスク(またはSSD)全体を「00」のデータで1回上書きします。

#### ・しっかりモード(3回消去)

米国国防総省NSA規格準拠方式により、ハードディスク(またはSSD)のデータ消去をおこないます。ランダムデータ1、ランダムデータ2、「00」のデータの順に3回書き込みをおこないます。3回消去をおこなうことにより、より完全にハードディスク(またはSSD)に保存されていたデータを消去できます。ただし、3回書き込みをおこなうため、かんたんモードの3倍の時間がかかります。

#### ・しっかりモードプラス(3回消去+検証)

米国国防総省DoD規格準拠方式により、ハードディスク(またはSSD)のデータ消去をおこないます。「00」、「FF」、「ランダムデータ」の順に3回書き込みをおこない、最後に正常にランダムデータが書き込まれているかを検証します。3回消去をおこなうことにより、より完全にハードディスク(またはSSD)に保存されていたデータを消去できます。ただし、3回の書き込みと検証をおこなうため、かんたんモードの4倍以上の時間がかかります。

### ！重要

- この方法でのハードディスク(またはSSD)のデータ消去は、データの復元が完全にできなくなることを保証するものではありません。
- ノートタイプの場合は、必ずACアダプタを接続しておいてください。
- データ消去方式を選択する画面に、お使いのハードディスク(またはSSD)の容量と、100GBバイトあたりのデータの消去にかかる目安時間が表示されます。
- ハードディスク(またはSSD)のデータを消去する前に、BIOSの設定を初期値に戻してください。手順について詳しくは、『セットアップマニュアル』の第2章「トラブルの予防と解決」の「Q&A」をご覧ください。また、ハードディスク(またはSSD)を起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。なお、BIOSの初期値を変更していないときは、この操作は不要です。
- ハードディスク(またはSSD)のデータを消去中に、停電などの原因でデータ消去が中断された場合は、もう一度やりなおしてください。データ消去が中断された状態では、Windows 10を起動しないでください。

### 再セットアップメディアを使った再セットアップ手順

再セットアップメディアを使った再セットアップの方法は、『セットアップマニュアル』の「第3章 再セットアップする」をご覧ください。

### パソコン全体を復元する

「おてがるバックアップ」の「パソコン全体」でバックアップを作成した時点の状態に戻します。

- 1 『セットアップマニュアル』の「再セットアップメディアを使った再セットアップ手順」の手順12までをおこなう
- 2 「NECリカバリツール」が表示されたら、「バックアップ時の状態に戻す」をクリック、またはタップする
- 3 「おてがるバックアップ」が起動したことを確認してから次の手順をおこなう



### ●バックアップデータが外付けハードディスクなどのUSB機器にある場合

バックアップデータを保存したUSB機器を接続する

USB機器が認識されたことを確認してから次の手順へ進んでください。

### ●バックアップデータをディスク(DVD-RやBD-Rなど)に保存している場合

バックアップデータを保存したディスク(DVD-RやBD-Rなど)の最後のディスクを光学ドライブにセットする

ディスクが認識されるまで10秒程度待ってから次の手順に進んでください。

**4** 表示された画面で「パソコン全体」を選択して「次へ」をクリック、またはタップする  
以降は画面の指示にしたがって操作してください。

**5** 「復元が成功しました。」と表示されたら「OK」をクリック、またはタップする  
「バックアップ時の状態に戻す」が表示されます。バックアップデータを保存した媒体を取り外してください。

**6** 「再起動」をクリック、またはタップする  
パソコンが再起動します。これで復元の作業は完了です。

## お手入れについて

### 準備するもの

#### 軽い汚れのとき



乾いたきれいな布

#### 汚れがひどいとき



水かぬるま湯を含ませて、よくしぼった布

### お手入れをするときのご注意

- ・可燃性のエアダスターは使用しないでください。発火・火災の原因となることがあります。
- ・シンナーやベンジンなど、揮発性の有機溶剤は使わないでください。これらの有機溶剤を含む化学ぞうきんも使わないでください。キーボードなどを傷め、故障の原因になります。
- ・水かぬるま湯を含ませた布は必ずよくしぼり、パソコン本体、キーボード、マウス、リモコン(リモコン添付モデルのみ)の汚れをふき取る際に水が入らないよう十分注意してください。
- ・水やぬるま湯は、絶対にパソコン本体やキーボードに直接かけないでください。故障の原因になります。
- ・お手入れの前に『セットアップマニュアル』の「パソコンを終了する」の手順で電源を切ってください。電源コードのプラグはコンセントから抜いてください。電源を切らなかつたり、電源コードが取り付けられたままお手入れを始めると、感電することがあります。

## パソコン各部の清掃のしかた

### ●パソコン本体

やわらかい布でふいてください。汚れがひどいときは、水かぬるま湯を布に含ませ、よくしぼってから、ふき取ってください。

### ●ディスプレイ

やわらかい素材の乾いた布でふいてください。化学ぞうきんやぬらした布は使わないでください。ディスプレイの画面は傷などが付かないように軽くふいてください。

### ●電源コード/ACアダプタ

電源コードのプラグを長期間コンセントに接続したままにすると、プラグにほこりがたまることがあります。定期的にやわらかい布でふいて、清掃してください。

### ●マウス/リモコン(リモコン添付モデルのみ)

やわらかい布でふいてください。汚れがひどいときは、水かぬるま湯を布に含ませ、よくしぼってから、ふき取ってください。

マウスの底面のセンサーは、ほこりなどが付着して、マウスの移動を正しく読み取れなくなることがあります。

その場合は、市販されている光学式マウス専用クリーナーを利用するか、エアブラシなどを使って、ほこりを取り除いてください。

### ●キーボード

やわらかいきれいな布で軽くふいてください。ほこりなどの付いた汚れた布で強くふいた場合、キーボード表面に傷が付くおそれがあります。

### ❗重要 キーボード清掃時のご注意

- キーボードの清掃には、掃除機を使用しないでください。キーボードが外れるおそれがあります。キーのすきまにゴミが入ったときは、精密機器専用のエアダスター(不燃性のもの)などで取り除いてください。

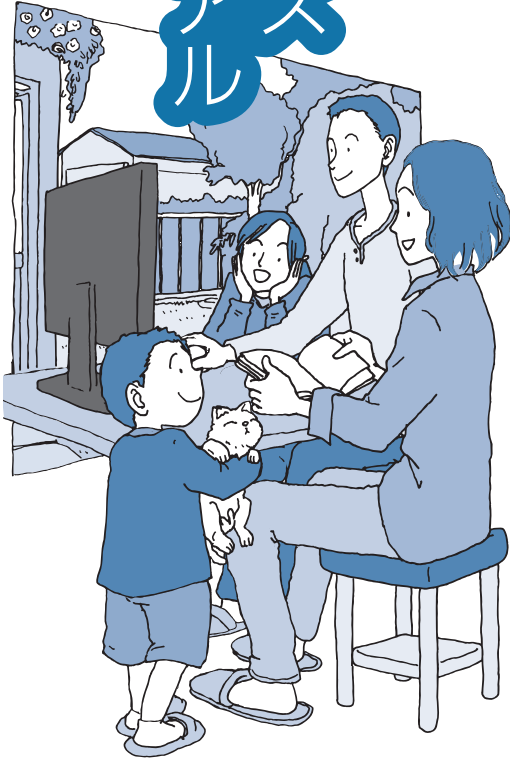
- キートップを故意に取り外すこともやめてください。キートップをもとに戻せなくなったり、キートップやキーボードが破損し、本装置の故障や機能低下の原因となることがあります。

### ● 通風孔

通風孔のお手入れの際は、掃除機などを使って本体の外側からほこりを取り除いてください。ほこりの付着がひどい場合には、ハケや綿棒、使用済み歯ブラシなどを使って、ほこりをかき出しながら掃除機で吸引するときれいに掃除することができます。

通風孔は、パソコン内部の熱によってパソコンが故障したり誤作動したりすることを防ぐための換気口です。ほこりがたまってしまうと機能が低下し、パソコンの故障や誤作動などのトラブルの原因になる場合があります。定期的にお手入れをしてください。

# ユーザーズ マニュアル



初版 2018年4月

NEC

853-811190-259-A

NECパーソナルコンピュータ株式会社  
〒101-0021 東京都千代田区外神田四丁目14番1号 秋葉原UDX