

「おかしいな?」と思ったときに  
**困**ったときのQ&A



# 最初に チェック しましょう

## あなたの「困った」は、 なんですか？

パソコンを使いはじめたばかりの方、もうかなり使い込んでいる方、久しぶりに触ってみている方。こんな情報がほしいというとき、あんなことがやりたいというとき、そして思いがけないトラブルに見舞われたとき。人によって、状況によって、いろいろな「困った」があり、解決方法もそれぞれ異なります。

このページは最初のチェックポイントです。あなたの「困った」は、この中にありませんか？

### トラブル発生！ おかしい画面が出た、 うまく動作しない、など

この本が解決の糸口を提供します。次ページ以降の説明を参考に、冷静に、根気よく、解決策を探しましょう。なお、Q&A事例探しには電子マニュアル「ばそガイド」が便利です。



### 画面に出てくる 言葉(専門用語) がわからない

パソコンに入っている「用語集」を利用してください。「用語集」の起動アイコンは、電子マニュアル「ばそガイド」の画面上部にあります。



### パソコンで したい、 パソコンで何ができるの? など

別冊の『快適パソコン生活Book』には、このパソコンを使いこなすためのヒントがたくさんつままっているので参考にしてください。また、電子マニュアル「ばそガイド」もあわせて活用しましょう。

### トラブル情報が 足りない・・・

「ばそガイド」やこの本では、よくあるトラブル事例を幅広く取り上げて対処法を紹介していますが、インターネットなどを活用すればもっと多くの情報が得られます。詳しくは4ページをご覧ください。

### 電話で相談したい

xiページをご覧ください。でも、多くのトラブルは案外かんたんに解決できるものです。いきなり電話をかけずに、この本や「ばそガイド」を参考にして解決を試みましょう。なお、技術的なお問い合わせについては事前に「お客様登録」が必要となります。



#### 参照

- ・電子マニュアル「ばそガイド」について...『はじめにお読みください』
- ・このパソコンの添付マニュアルについて...『快適パソコン生活Book』
- ・お客様登録について...『お客様登録ガイド』

### 祝日や夜間の 電話サービスは？

有償となりますが、窓口をご用意しています。詳しくは「ばそガイド」の「NECのサービス&サポート」をご覧ください。

### 再セットアップしたい

この本のPART3で説明しています。再セットアップは、トラブルを解決するためにパソコンを購入時の状態に戻したり、ハードディスクを再構成したりするときに行います。設定内容や作成データが消去されますので、本当に再セットアップが必要かどうか、慎重に判断してください。

### 修理したい

ご要望により、持込修理、出張修理、引き取りサービスなどがご利用になれます。詳しくは『121wareガイドブック』をご覧ください。なお、修理は有償になることがあります。本当に修理が必要な故障かどうか、「ばそガイド」やこの本を参考に、もう一度自己診断されることをおすすめします。

### 最新ドライバを ダウンロードしたい

インターネットの121ware.com(ワントゥワンウェア・ドットコム)が便利です。4ページをご覧ください。なお、「お客様登録」をしておけば、このパソコンに関する最新情報が見つかりやすくなります。



to be continued...

次ページからの「クイックレスキュー」では、代表的なトラブル事例や解決のヒントを見ていきます。

## 困っているのは、こんなことですか？

あなたが直面している問題は、この中にありませんか？それぞれの項目で指し示されているページ、またはマニュアルを参照してください。

- ① 音が出ない
- ② 音が小さすぎる、大きすぎる  
『パソコン機能ガイド』

- ③ NXパッドやマウスの反応が悪い、反応しない P.27

- ④ キーボードの反応が悪い、反応しない、など P.30

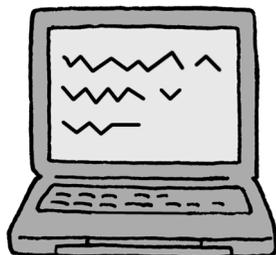
- ⑤ リモコンの反応が悪い( TVモデル) 『リモコン取扱説明書』

- ⑥ まずい、  
コーヒーをこぼした！

とくに糖分が悪い影響を与えることがあります。急いで乾かして、もし動作がおかしいようならば、お買い求めの販売店にご相談ください。



画面表示のトラブルについては、次ページをご覧ください



注意)図はイメージです。  
パソコン本体に標準で添付される機器の構成は、お買い上げのモデルによって異なります。

- ⑦ 電源が切れない、入らない、入れたけれど画面が真っ暗、など P.13

- ⑧ PCカードが取り出せない、イジェクトボタンが飛び出たままになってしまう、など

- ⑨ SDメモリーカード、メモリスティックが取り出せない(添付モデルのみ)  
『パソコン機能ガイド』

- ⑩ ログオン用のパスワードを忘れた！  
設定したパスワードは忘れないようにしましょう。対処方法については、P.22をご覧ください。

- ⑪ ウイルスに感染したらしい！  
すぐにウイルスを駆除し、被害を届けましょう  
『パソコンガイド』の「ウイルスとトラブルの予防」

パソコンのこんな挙動は、  
ウイルス感染の疑いあり

- ・何もしていないのに変な画像や文章が表示された
  - ・急に音楽が流れ出した
  - ・メールに添付ファイルが勝手に付く
  - ・知らないうちにデータが消された
- 思い当たることがあれば、すぐに「Norton AntiVirus」でウイルスチェックしましょう。

パソコンの調子が悪い  
ときは再起動してみよう

- Windowsを再起動することで正常な状態に戻る場合があります。
- ・自分で再起動する場合
    1. 「スタート」・「終了オプション」をクリックする
    2. 「コンピュータの電源を切る」画面で「再起動」をクリックする
  - ・「再起動しますか？」と表示された場合  
「はい」(または「OK」)をクリックすると、自動的にWindowsが再起動します。

- ⑫ CD-ROMが出てこなくなった P.31
- ⑬ 音楽CDやDVD-Videoディスクが再生できない、CD-ROMのデータを見たい、など  
『パソコンガイド』の「トラブル解決Q&A」・「CD/DVD」

- ⑭ 周辺機器のつなぎ方がわからない
- ⑮ プリンタが動かない、うまく印刷できない、周辺機器がうまく動かない



『パソコン機能ガイド』、お使いの機器のマニュアル、など

- ⑯ 間違ってファイルを消してしまった！

削除したファイルは、通常、いったん「ごみ箱」の中に保管されます。「ごみ箱」に残っていれば「元に戻す」で元に戻せます。  
残っていなければ、…残念、あきらめてください。こんなときに困らないように、ふだんからこまめに「バックアップ」しましょう。  
xページのコラムも参考にしてください。



ごみ箱

to be continued...

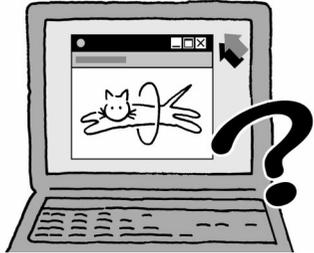
次ページでは、パソコン画面上で起こるトラブルを集めています。

# 困っているのは、こんなことですか？

画面表示を中心に、よくある症例を集めました。あなたの「困った」は、この中にありませんか？

**参照**  
・省電力状態、USB、IEEE1394、PCカードなど  
...『パソコン機能ガイド』

## それまでふつうに使えていたのに、急に・・・



・動かなくなった、フリーズした  
・特定のウィンドウで反応しない



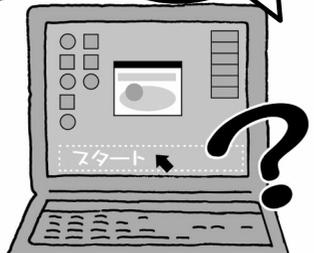
・こんな画面が出た

### 解決のヒント

直前に何ををしたかが重要です。ソフトをインストールした、周辺機器をつないだ、連続してたくさん操作した、というような場合に、ときどきこのような現象が起こります。対処方法はP.13をご覧ください。

### 解決のヒント

「スタート」ボタンが隠れているだけかもしれません。NXパッドやマウスを動かして、画面下端に当ててみてください。詳しくは、『パソコンガイド』の「トラブル解決Q&A」-「画面」をご覧ください。



・「スタート」がなくなっている



・こんな画面が出た

### 解決のヒント

パソコンにつないでいるUSBケーブルやIEEE1394ケーブル、PCカードなどを急に取り外したときに表示されます。詳しくは『パソコン機能ガイド』をご覧ください。

## なにかしてしまったらしいんだけど・・・

## なぜかわからないけど・・・



・Windowsを終了できない  
(電源をOFFにできない)  
P.14をご覧ください



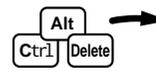
・画面が真っ暗になった  
・何も映らなくなった

### 解決のヒント

「省電力状態」かもしれません。お使いのパソコンによって自動的に省電力状態になるように設定されているものもあります。詳しくはP.20をご覧ください。

## 覚えておきましょう

電源が切れないとき、画面をNXパッドやマウスでクリックしても反応しなくなったときなどは、以下の方法で状況を改善することができます。ただし、作成中だったデータが失われてしまうことがありますので、非常手段だということ覚えておいてください。詳しくは、P.16の「電源を入れたが」をご覧ください。



【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Del】を1回押す



タスクマネージャで、問題のアプリケーションを終了する

「シャットダウン」する

これで反応がなければ、強制的に電源を切ることもできます。電源スイッチを4秒以上押し続けてください。

## to be continued...

次ページでは、自分でトラブル解決するまでの進め方を示します。

## トラブル解決への道

トラブル解決の秘訣は、冷静になることです。何が起こったのか、原因は何か、落ち着いて考えてみましょう。この本や電子マニュアル「ばそガイド」がお役に立てるはずですよ。

### 1 まずは、状況を把握する

#### しばらく様子を見る

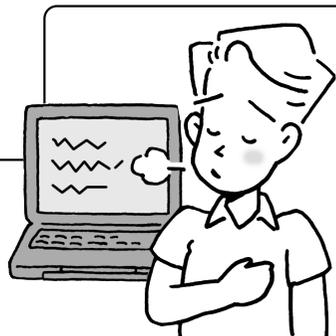
あわてて電源を切ろうとしたり、NXパッドやマウスを何度もクリックしたりせず、しばらくそのまま待ってみましょう。パソコンの処理に時間がかかっているだけかもしれないからです。

#### メッセージが表示されていれば、書き留める

紙に書き留めておけば、後で役に立つことがあります。

#### 原因を考えてみる

トラブルが発生する直前にどのような操作をしたか、操作を間違えたりしなかったか、考えてみましょう。電源を入れ忘れていた、ケーブルが抜けていた、必要な設定をし忘れていたなど、意外に単純な原因である場合も多いのです。



### 2 次のことを試してみる

#### 操作をキャンセルしてみる

たとえばアプリケーションを使っていて障害が起きたとき、「元に戻す」「取り消し」「キャンセル」などの機能があつたら、それを使ってみてください。

#### いったんWindowsを終了してみる

いったんWindowsを終了して、もう一度電源を入れ直しただけで問題が解決する場合があります。

#### ウイルスチェックしてみる

コンピュータウイルスに感染している可能性があるときは、ウイルスチェックしてみましょう。



### 3 当てはまるトラブル事例がないか、マニュアルで探してみる

#### 電子マニュアル「ばそガイド」で

このパソコンに入っている「ばそガイド」の「トラブル解決Q&A」コーナーでは、パソコン使用中に発生するさまざまなトラブル事例をカテゴリごとに紹介しています。

#### この本の「PART2 トラブル解決Q&A」で

この本の「PART2」でも、さまざまなトラブル事例を紹介しています。パソコンが動かなくて「ばそガイド」が使えない場合などは、こちらをご覧ください。

この本での事例の探し方は、P.12を参考にしてください。

#### Windowsの「ヘルプとサポート」で

ここにもトラブル事例が紹介されています。

#### 使用中のソフトや周辺機器のマニュアルで

そのソフトや機器を使っているときによくあるトラブル事例が掲載されていることもあります。重要なヒントを提供してくれるかもしれません。



### 4 インターネットでトラブル事例を探してみる

#### NECのパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」

「ばそガイド」やこの本で事例が見つからなくても大丈夫。「121ware.com」には、さらに膨大な量のトラブル事例や最新情報が掲載されています。次ページで紹介しているのでご覧ください。

#### マイクロソフトサポート技術情報

WindowsやOfficeXPなどのソフトウェアに関するトラブル情報が検索できます。<http://support.microsoft.com/default.aspx?LN=JA>をご覧ください。

#### ソフトや周辺機器の開発元のホームページ

お使いのソフトや周辺機器のメーカーのホームページでも、Q&A情報が提供されている場合があります。

#### それでも駄目なら、サポート窓口へ電話する

どうしても解決できないときは、サポート窓口にお問い合わせみましょう。トラブルの原因がソフトや周辺機器にある場合はそれぞれの開発元にお問い合わせください。添付の「121wareガイドブック」または「ばそガイド」の「NECのサービス&サポート」をご覧ください。添付アプリケーションに関しては、「アプリケーションのサポート窓口一覧」(P.76)に記載の各サポート窓口にお問い合わせください。

to be continued...

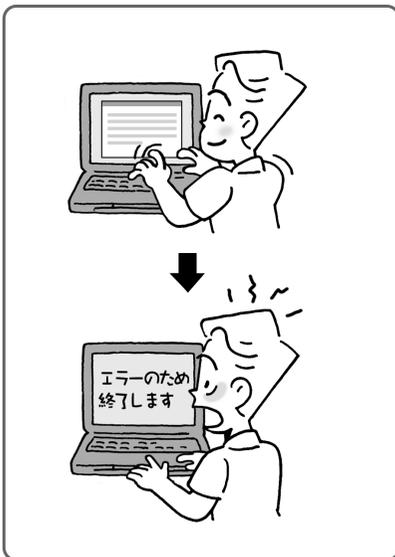
次ページでは、トラブル発生を未然に防ぐ日常の知恵を集めています。

## 日頃の注意でトラブル予防!

いかがでしょうか? 前ページまでの解説を読んで、あなたの「困った」は解決できそうですか? パソコンで発生するトラブルの多くは、ふだんの心がけひとつで防げます。また、いざというときに備えておくことも大切です。ここに記載したものは一例に過ぎませんが、ぜひ参考にしてください。

### 作成中データは こまめに保存

文書でも、絵でも、ホームページでも、完成まであと少しという段階でデータを消失させてしまい、悲しい思いをすることがあります。日頃、こまめに「保存」しながら、作業することをおすすめします。



### 大事なデータは バックアップを取ろう

万一の事故に備えて、自作のデータや大切なメールなど、定期的に「バックアップ-NX」でバックアップを取ることをおすすめします。

### パソコン中は禁煙。飲食も禁止

パソコンは精密機械なので、タバコの煙を嫌います。また、食べ物やジュース、コーヒーをこぼすのも故障の原因になります。こういうことは、パソコンから離れて行かうか、しばらく我慢しましょう。



### 電源を切るときは正しい手順で

ハードディスクやCD/DVDドライブなどが動作中にいきなり電源を切ったりすると、故障につながる恐れがあります。正しい電源の切り方を守りましょう。



### 「コッソリ」はとても危険です

本体に入っている「ハードディスク」は衝撃に弱いのです。電源が入っているときに「コッソリ」とやってしまうと、故障の原因になります。本体に振動や衝撃を加えないよう気をつけましょう。また、電源を切って本体を持ち運ぶときも、できるだけ慎重に扱ってください。



### 日頃のお手入れも大切です

日常的に手入れすることで長く快適に使用できます。詳しくは『安全にお使いいただくために』をご覧ください。



### パスワードの扱いは慎重に

Windowsへのログオン時、インターネット接続時、などに使う「パスワード」は、使用者を「証明」するものです。うっかり他人に知れたらたいへん。あなたになり代わってパソコンを操作することができてしまいます。家族にも知られないようにするぐらいの気持ちが必要です。パスワードをメモしてパソコンに貼っておくなんて、もってのほかです。

### 参照

- ・バックアップ-NX、Norton AntiVirus、PCGATE Personal
- ... 『ばそガイド』-「アプリケーションの紹介と説明」-「50音別目次」
- ・電源の切り方... 『はじめにお読みください』

### ウイルスへの用心を怠るな

コンピュータウイルスの被害にあわないように、以下のことを心がけましょう。

- ・ウイルス検査は定期的に。
- ・「Norton AntiVirus」は常に最新版にアップデートしておく。
- ・むやみにデータやプログラムをダウンロードしない。
- ・知らない人からのメールや添付ファイルは開かずに削除する。



### インターネット常時接続する ならば、セキュリティ対策を 万全に

インターネットは危険がいっぱい。常時接続になると、ますます危険が多くなります。「PCGATE Personal」などのセキュリティ対策ソフトを使って、危険に備えましょう。

心がけひとつで、安心、快適なパソコンライフ...

## ☺☺ 「バックアップは定期的に」ってどうすればいいの？

### 無理は長続きしない

最初のうちは気合を入れて週に1度のバックアップを欠かさなかったが、すっかり忘れることが2度、3度と重なるうちに、いつの間にか1年間もバックアップを取らずにいて、ある日パソコンが故障してしまったAさん。

行き場のない怒りと後悔にさいなまれました。パソコンが修理から戻ってきてしばらくは、また以前のように週に1度のペースでバックアップしてましたが、そういえばしばらくバックアップ取ってないなあ



### もしものときに自分が納得できればそれでいい？

定期的には実施していないが、1ヶ月に1度くらいのペースで思いついたときにバックアップを取っているBさん。ウイルス被害でハードディスクの中身が一瞬に吹き飛びました。



正直あわてましたし、もっとこまめにバックアップを取らなかったことを後悔しましたが、再セットアップして、バックアップしてあったデータを元に戻して、落ち着いて考えてみたら、ほとんどのデータは残っているんですね。2週間分くらいのメールがなくなりましたが、全部で10数件。その後もバックアップのペースは変えていません。

### 気負わず習慣的に....

万が一の場合に備えるのがバックアップ。「そのとき」は、いつやってくるかわかりません。「もっとこまめにバックアップを取っておけばよかった」と後悔しても、どうにもなりません。あまり神経質になって、三日坊主になっては元も子もありません。結局、ほどほどにこまめに、気負わず習慣的にバックアップを取るのがよさそうです。



### こんなときはバックアップしましょう！

文書や住所録などを作成(または更新)した直後  
インターネットの設定など、パソコンで何か設定(または変更)した直後  
アプリケーションを追加(または削除)する直前  
Windowsやアプリケーション、周辺機器のドライバをバージョンアップしたり、アップデート(更新)したりする直前  
新たに周辺機器を取り付ける直前  
引越す前  
再セットアップする前

## ☺☺

## 電話サポートを上手に利用するコツ

「お客様登録」がまだの方は、電話をかける前に必ず登録を行ってください。

### 事前に質問内容を整理しよう

この本の巻末の「トラブルチェックシート」を利用しましょう。直面しているトラブルの内容を客観的に整理しておく、対応員とのやりとりもスムーズです。

- ・お使いのパソコンの機種
- ・トラブルの内容
- ・トラブルの発生頻度
- ・直前に何をしていたか
- ・後から購入した周辺機器やアプリケーションソフト
- ・電話をかける前に試したこと、...など



### できればパソコンのそばで電話しよう

可能ならば、問題になっている現象が起きている状態で、電話をかけましょう。対応員に電話口で操作を誘導してもらうだけで解決することが多いのです。



### マニュアル一式、お手元に

少しでも多くの情報を提供するのが早期解決のポイントです。このパソコンの添付マニュアルだけでなく、お使いの周辺機器や後から自分でインストールしたソフトウェアのマニュアル類も用意しておきましょう。



### 気持ちよくやり取りするための心得

- ・できるだけ冷静に受け答えする  
最初にお名前や「お客様登録番号」、電話番号、使用機種などを聞かれます。問い合わせはその後。
- ・トラブルの説明は根気よく、正確に  
「トラブルチェックシート」に書き込んだ内容を読み上げるだけでも構いません。
- ・自分のパソコン習熟レベルを伝える  
これが意外に有効。パソコンはじめてばかり、3年くらい経験あり、会社で伝票入力ならやったことある、など。はじめに伝えておくだけで不要なやり取りをせずに済みます。
- ・説明されたことは、メモをとっておく  
対応員からトラブルの解決法やアドバイスを聞いたなら、その内容をメモしておきましょう。理解したつもりでも、実際に操作してみると「あれ、どうするんだっけ？」なんてことも多いものです。また、対応員の名前や相談した年月日もメモしておくことで役立ちます。

...これだけわかれば、もう安心。  
落ち着いて電話しましょう。

# このマニュアルに出てくる基本的な操作

## キーボードでの操作

キーボードでの操作は、【 】で囲んで記載しています。

| 記載例                | 意味  |
|--------------------|---|
| 【F2】を押す            | キーボードの  を押すことを表しています。  |
| 【Ctrl】+【Alt】+【Del】 |  と  を押しながら同時に  を押すことを表しています。 |

## 「スタート」ボタンからの操作

Windowsの「スタート」ボタンから行う操作は、「 」で囲んで記載しています。

| 記載例  | 意味                           |
|--|------------------------------|
| 「スタート」すべてのプログラム」アクセサリ」システム ツール」システムの復元」をクリックする | 「 」で囲まれた項目を順番に選択することを表しています。 |

## 「デバイス マネージャ」の開き方

次のようにするとデバイスマネージャを開くことができます。

- 1 「スタート」-「コントロールパネル」をクリックする  
「コントロールパネル」が表示されます。
- 2 「パフォーマンスとメンテナンス」をクリックする  
「パフォーマンスとメンテナンス」が表示されます。
- 3 「システム」をクリックする  
「システムのプロパティ」が表示されます。
- 4 「ハードウェア」タブをクリックする
- 5 「デバイス マネージャ」をクリックする  
「デバイス マネージャ」が表示されます。

# 表記について

## 記号

|  |   |
|--|---|
|  チェック | してはいけないことや、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ケーションの破壊、パソコンの破損の可能性があります。 |
|  メモ   | 利用の参考となる補足的な情報や、用語について説明しています。  |
|  参照   | 関連する情報が書かれている所を示しています。  |

## モデル

### モデルの呼び方

|                            |  |
|----------------------------|--|
| LaVie T                    | LT700、LT500                                  |
| LaVie C                    | LC950、LC900、LC700、LC500                      |
| LaVie L                    | LL750、LL700、LL550、LL500、LL300                |
| LaVie N                    | LN500  |
| LaVie F                    | LF550  |
| Windows XP Home Editionモデル | Windows XP Home Editionがあらかじめインストールされたモデルです。 |
| Windows XP Professionalモデル | Windows XP Professionalがあらかじめインストールされたモデルです。 |
| Office XPモデル               | Office XP Personalがあらかじめインストールされたモデルです。      |
| TVモデル                      | TV / 地上波データ放送を見るための機能を搭載しているモデルのことで。         |
| LAN内蔵モデル                   | LANインターフェイスを内蔵しているモデルのことで。                   |
| 2.4GHz ワイヤレス LANモデル        | 2.4GHz ワイヤレスLANインターフェイスを内蔵しているモデルです。         |

## 対象モデル一覧

| 型名        | 表記の区分   |                                |                  |                  |                                   |
|-----------|---------|--------------------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|
|           | モデル区分   | インストール OS                      | 添付アプリケーション       | LAN              |                                   |
| LT700/4D  | LaVie T | Windows XP Home Edition<br>モデル | Office XP<br>モデル | LAN内蔵モデル         |                                   |
| LT500/4D  |         |                                |                  |                  |                                   |
| LC950/4E  | LaVie C | Windows XP Professional<br>モデル |                  | Office XP<br>モデル | 2.4GHzワイヤレス<br>LANモデル<br>LAN内蔵モデル |
| LC900/4D  |         |                                |                  |                  |                                   |
| LC700/4D  |         | Windows XP Home Edition<br>モデル |                  |                  | LAN内蔵モデル                          |
| LC500/4D  |         |                                |                  |                  |                                   |
| LL750/4DW | LaVie L | Windows XP Home Edition<br>モデル |                  | Office XP<br>モデル | 2.4GHzワイヤレス<br>LANモデル<br>LAN内蔵モデル |
| LL700/4D  |         |                                |                  |                  |                                   |
| LL300/4F  | LaVie L | Windows XP Professional<br>モデル |                  | -                | LAN内蔵モデル                          |
| LL550/4D  |         | Windows XP Home Edition<br>モデル |                  | Office XP<br>モデル |                                   |
| LL500/4D  |         |                                |                  |                  |                                   |
| LN500/4D  | LaVie N | Windows XP Home Edition<br>モデル | Office XP<br>モデル | LAN内蔵モデル         |                                   |
| LF550/4D  | LaVie F |                                |                  |                  |                                   |

: TVモデル

### LaVie Gシリーズについて

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

---

## 記載内容

- ・本文中に記載されている「CD/DVDドライブ」は、DVD-RAM/R/RWドライブ、DVD-R/RWドライブ、CD-R/RW with DVD-ROMドライブ、CD-R/RWドライブ、CD-ROMドライブを指します。
- ・本文中に記載されているBIOSセットアップユーティリティは、画面上では「Phoenix BIOSセットアップユーティリティ」と表示されます。
- ・画面は、モデルによって異なることがあります。
- ・本文中に記載の画面は、実際の画面と多少異なることがあります。

---

## ソフトウェアの正式名称

|  |   |
|--|---|
| Windows、<br>Windows XP                   | Microsoft® Windows® XP Home Edition operating system<br>日本語版<br>または<br>Microsoft® Windows® XP Professional operating system<br>日本語版 |
| Windows XP<br>Home Edition               | Microsoft® Windows® XP Home Edition operating system<br>日本語版  |
| Windows XP<br>Professional               | Microsoft® Windows® XP Professional operating system<br>日本語版  |
| Office XP Personal                       | Microsoft® Office XP Personal( Microsoft Word、Microsoft<br>Excel、Microsoft Outlook®、Microsoft Bookshelf® Basic 3.0 )                |
| インターネット<br>エクスプローラ、<br>Internet Explorer | Microsoft® Internet Explorer 6.0  |
| Outlook Express                          | Microsoft® Outlook® Express 6.0   |
| Microsoft® Outlook®<br>Plus! 2.0         | Microsoft® Outlook® Plus! Version 2.0   |
| BIGLOBEで<br>インターネット                      | BIGLOBEインターネット接続ツール   |
| @niftyでインターネット                           | @niftyでインターネットfor Windows® Version4.30  |
| AOL                                      | AOL 7.0 for Windows   |
| OCNサインアップ                                | OCNスタートバック for Windows Ver3.1 N   |
| ODNサインアップ                                | ODN(Open Data Network)  |
| ゼンリン電子地図帳                                | ゼンリン電子地図帳Z[zi]5 for NEC   |
| So-net簡単スターター                            | So-net簡単スターター Ver.2.3   |
| DIONサインアップ                               | DIONサインアッププログラム   |
| 東京電話インター<br>ネットサインアップ                    | 東京電話インターネット オンラインサインアップナビVer2001 09   |
| アイモーニング                                  | 生活情報ポータル アイモーニング for Windows V03L02   |

|                  |  |
|------------------|--|
| RecordNow DX     | VERITAS RecordNow DX   |
| VideoStudio      | Ulead® VideoStudio® 6 SE Basic   |
| ホームページデザイナー      | ホームページデザイナー Ver2.0   |
| てきぱき家計簿マム        | てきぱき家計簿マム3   |
| オンラインラボ工房        | コニカオンラインラボ工房   |
| 蔵衛門デジブック         | 蔵衛門9デジブック for NEC  |
| かるがるネット          | かるがるネット接続ソフト   |
| LiquidView       | LiquidView® Version 2.00N  |
| Norton AntiVirus | Norton AntiVirus™ 2002   |
| DVD MovieWriter  | Ulead® DVD MovieWriter™ for NEC  |
| i-フィルター          | i-フィルター Personal Edition   |
| 家庭の医学            | 症状からみた 家庭の医学 第二版   |
| DVD-MovieAlbumSE | DVD-MovieAlbumSE Ver2.7  |
| バックアップ-NX        | バックアップ-NX(パソコン乗換機能付)   |
| BeatJam          | BeatJam for NEC  |
| はっけよい!打ノ花        | 大相撲タイピングソフト はっけよい!打ノ花  |
| ポケットレシピ          | お料理マム2 ポケットレシピ   |
| クイズマスター          | クイズマスター for Windows  |
| WinDVD 4         | InterVideo® WinDVD® 4 for NEC  |
| LittleFox        | LittleFox バンドル版バージョン1.0  |
| ケンチャコ大冒険シリーズ     | できる学習クラブ ケンチャコ大冒険 ようちえん<br>できる学習クラブ モンモンタウンの ケンチャコ大冒険(小学1年生)<br>できる学習クラブ りゅうぐうドームの ケンチャコ大冒険(小学2年生)<br>できる学習クラブ ビンボン島の ケンチャコ大冒険(小学3年生)<br>できる学習クラブ 天空ランドの ケンチャコ大冒険(小学4年生)<br>できる学習クラブ ハイバースペースの ケンチャコ大冒険(小学5年生)<br>できる学習クラブ オーエドシティの ケンチャコ大冒険(小学6年生)<br>ケンチャコ大冒険 ローマ字キーマスター<br>できる学習クラブ パステルランドの ケンチャコ大冒険(思考能力基礎) |

#### 上記以外の正式名称について

上記以外のソフトウェアの正式名称につきましては、「スタート」-  「ばそガイド」の「ヘルプ」をご覧ください。



当社は国際エネルギースタープログラムの参加事業者として、本製品が国際エネルギースタープログラムの基準に適合していると判断します。

国際エネルギースタープログラムは、コンピュータをはじめとしたオフィス機器の省エネルギー化推進のための国際的なプログラムです。このプログラムは、エネルギー消費を効率的に抑えた製品の開発、普及の促進を目的としたもので、事業者の自主判断により参加することができる任意制度となっています。対象となる製品は、コンピュータ、ディスプレイ、プリンタ、ファクシミリおよび複写機等のオフィス機器で、それぞれの基準ならびにマーク(ロゴ)は参加各国の間で統一されています。

---

### 電波障害自主規制について

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会(VCCI)の基準に基づくクラスB情報技術装置です。この装置は、家庭環境で使用することを目的としていますが、この装置がラジオやテレビジョン受信機に近接して使用されると、受信障害を引き起こすことがあります。取扱説明書に従って正しい取り扱いをしてください。

### 漏洩電流自主規制について

この装置は、社団法人電子情報技術産業協会のパソコン業界基準(PC-11-1988)に適合しております。

### 瞬時電圧低下について

[ バッテリーパックを取り付けていない場合 ]

本装置は、落雷等による電源の瞬時電圧低下に対し不都合が生じることがあります。電源の瞬時電圧低下対策としては、交流無停電電源装置等を使用されることをおすすめします。

[ バッテリーパックを取り付けている場合 ]

本装置は、社団法人電子情報技術産業協会の定めたパーソナルコンピュータの瞬時電圧低下対策ガイドラインを満足しますが、ガイドラインの基準を上回る瞬時電圧低下に対しては、不都合が生じることがあります。

### レーザー安全基準について

パソコンに内蔵または添付されているCD/DVDドライブは、レーザーに関する安全基準(JIS-C-6802、IEC825)クラス1に適合しています。

## ご注意

- (1) 本書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。万が一不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、ご購入元、またはNEC 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。ご購入元までご連絡ください。
- (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にインストールされているWindowsは本機でのみご使用ください。また、本機に添付のCD-ROM、DVD-ROMは、本機のみでしかご利用になれません。詳細は「ソフトウェアのご使用条件」および「ソフトウェア使用条件適用一覧」をお読みください。
- (8) ソフトウェアの全部または一部を著作権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。

Microsoft、MS、MS-DOS、Windows、Outlook、およびWindowsのロゴは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

画面の使用に際して、米国Microsoft Corporationの許諾を得ています。

Bookshelf Basicは、次の書籍を基に制作されました。『新英和中辞典』第6版©研究社1967、1994、1998、『新和英中辞典』第4版©研究社1933、1995、1998、『新明解国語辞典』第5版©三省堂1972、1974、1981、1989、1997。

Ulead、VideoStudio、DVD MovieWriterは、Ulead Systems, Inc.の登録商標です。

PS/2は、IBM社が所有している商標です。

てきばき家計簿マム、お料理マム2 ポケットレシピはテクニカルソフト株式会社の商標です。

筆王は、株式会社アイフォーの登録商標です。

i-morning、アイモーニングは(株)デジタルアドベンチャーの商標です。

@niftyは、ニフティ(株)の商標です。

アメリカ・オンラインおよびAOLは、AOLの登録商標です。

ODN(Open Data Network)は、日本テレコム(株)の登録商標です。

OCNはNTTコミュニケーションズ株式会社の商標です。

DIONは、KDDI株式会社の登録商標です。

SANNETは、三洋電機株式会社の登録商標です。

So-net、ソネット、So-netのロゴは、ソニー株式会社の商標または登録商標です。

東京電話インターネットは東京通信ネットワーク株式会社の登録商標です。

VERITAS RecordNowは、米国VERITAS Software Corp.の米国における登録商標です。

Symantec、Symantecロゴは、Symantec Corporationの登録商標であり、各製品名はSymantec Corporationの商標または登録商標です。

蔵衛門は株式会社トリワークスの登録商標です。

かるがるネットは、株式会社アイコムジャパンの登録商標です。

モーしょんパラダイスは、パイオニア株式会社の商標です。

Pivot、LiquidViewは、Portrait Displays, Inc.の米国およびその他の国における登録商標です。

BIGLOBE、PCGATEは、日本電気株式会社の商標または登録商標です。

駅すばあととは株式会社ヴァル研究所の登録商標です。

アドレスステーションはシステムポート株式会社の登録商標です。

「BeatJam」は、株式会社ジャストシステムの登録商標です。

CyberSupport は株式会社ジャストシステムの商標です。

InterVideo、InterVideoロゴ、WinDVDはInterVideo, Inc.の登録商標です。

Fresh Voiceはエイネット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。

---

©NEC Corporation, NEC CustomTechnica, Ltd. 2002

日本電気株式会社、NECカスタムテクニカ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。

また、当社は本製品に関して海外での保守サービスおよび技術サポート等はありません。

本製品の輸出(個人による携行を含む)については、外国為替およ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 nor 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 Corporation, NEC CustomTechnica, Ltd.

---

853-810601-036-A

2002年10月初版

# 目次

## PART

# 1

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| トラブルを解決するには .....           | 1 |
| トラブル事例の探し方 .....            | 2 |
| 「ばそガイド」を見る .....            | 2 |
| Windowsのヘルプを見る .....        | 4 |
| インターネットで解決方法を探す .....       | 4 |
| こんなことも試してみよう .....          | 7 |
| チェックディスクを使う .....           | 7 |
| セーフモードでWindowsを起動する .....   | 8 |
| バックアップしたシステムやデータを復元する ..... | 9 |

## PART

# 2

|  |    |
|--|----|
| トラブル解決Q&A .....  | 11 |
| このマニュアルでトラブルを解決する .....  | 12 |
| 記載内容一覧 .....   | 12 |
| パソコンが動かない .....  | 13 |
| パソコンの様子がおかしい(煙や異臭、異常な音がしたり、<br>手でさわれないほど熱い。またはパソコンやケーブル類に<br>目に見える異常が生じた場合)..... | 13 |
| Windowsが起動しない .....  | 13 |
| 使用中にパソコンが動かなくなった .....   | 13 |
| 電源を入れたが .....  | 16 |
| 電源ランプが点灯しているのに画面が表示されない .....  | 16 |
| 電源を入れても電源ランプが点灯せず、パソコンが起動しない .....   | 17 |
| パソコンを起動したら画面にメッセージが表示されて、<br>Windowsが起動しない .....                                 | 18 |
| パソコンを起動したら画面にカーソルが表示された .....  | 19 |
| ピーッというエラー音がした .....  | 19 |
| 省電力機能 .....  | 20 |
| スタンバイ状態または休止状態からの復帰時、画面が<br>表示されない .....   | 20 |
| スタンバイ状態または休止状態から復帰しようとしたら、<br>Windowsのログオン画面が表示された .....                         | 20 |
| 復帰できない .....   | 21 |
| コマンドプロンプトがアクティブのときにスタンバイ状態<br>から復帰させても画面が表示されない .....                            | 21 |
| パスワード .....  | 22 |
| 「パスワードを忘れてしまいましたか？」と表示された .....  | 22 |
| パスワードを忘れてしまった .....  | 22 |
| バッテリー .....  | 24 |

|  |    |
|--|----|
| 充電できない.....                                | 24 |
| フル充電したのにバッテリー充電ランプが点灯する .....              | 24 |
| バッテリー充電ランプが点滅する .....                      | 24 |
| ディスプレイ .....                               | 25 |
| ディスプレイに何も表示されない .....                      | 25 |
| 画面が突然真っ暗になった .....                         | 25 |
| 解像度や表示色を変更できない.....                        | 26 |
| NXパッド/マウス .....                            | 27 |
| 何も反応しない、または反応が鈍い .....                     | 27 |
| マウス使用時には、NXパッドの機能を無効にしたい .....             | 28 |
| キーボード .....                                | 30 |
| キーボードのキーを押しても、何も反応しない .....                | 30 |
| CD/DVDドライブ .....                           | 31 |
| ディスクが取り出せなくなった .....                       | 31 |
| 周辺機器 .....                                 | 32 |
| 周辺機器を取り付けたらパソコンが正常に動かなくなった .....           | 32 |
| 別売の周辺機器を取り付けたが正しく動作しない .....               | 34 |
| 周辺機器のドライバをインストールできない/ドライバを<br>更新できない ..... | 35 |
| ドライブ名がおかしい .....                           | 35 |
| その他 .....                                  | 36 |
| フルスクリーンになったコマンドプロンプトを元に戻したい ..             | 36 |
| ハードディスクの空き容量が少なく表示される .....                | 36 |

## 再セットアップ..... 37

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 再セットアップする前に .....              | 38 |
| 再セットアップとは .....                | 38 |
| こんなときは再セットアップ .....            | 38 |
| 再セットアップの種類 .....               | 39 |
| 再セットアップの準備をする .....            | 40 |
| 操作の流れ .....                    | 40 |
| 1 データのバックアップをとる .....          | 40 |
| 2 パソコンの使用環境の設定を控える .....       | 41 |
| 3 必要なものをそろえる .....             | 42 |
| 4 本体の準備をする .....               | 42 |
| 再セットアップ時の注意 .....              | 44 |
| 標準再セットアップ(Cドライブのみ再セットアップ)..... | 45 |
| 操作の流れ .....                    | 45 |

|  |    |
|--|----|
| 1 システムを再セットアップする .....                         | 45 |
| 2 .Windowsの設定をする .....                         | 47 |
| 3 アプリケーションを再セットアップする<br>( Office XPモデルのみ)..... | 52 |
| 4 各種の設定をする .....                               | 56 |
| Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ .....                  | 58 |
| 操作の流れ .....                                    | 58 |
| 1 システムを再セットアップする .....                         | 58 |
| 2 .Windowsの設定をする .....                         | 59 |
| 3 アプリケーションを再セットアップする<br>( Office XPモデルのみ)..... | 60 |
| 4 各種の設定をする .....                               | 60 |
| その他の再セットアップ .....                              | 61 |
| 再セットアップ用CD-ROMからの再セットアップとは .....               | 61 |
| 再セットアップの種類 .....                               | 61 |
| 操作の流れ .....                                    | 62 |
| 1 再セットアップ用CD-ROMを作成する .....                    | 63 |
| 2 再セットアップの準備をする .....                          | 66 |
| 3 システムを再セットアップする .....                         | 66 |
| 4 .Windowsの設定をする .....                         | 70 |
| 5 アプリケーションを再セットアップする<br>( Office XPモデルのみ)..... | 70 |
| 6 各種の設定をする .....                               | 70 |

## 付録..... 71

|   |    |
|---|----|
| アフターケアについて .....                            | 72 |
| 保守サービスについて .....                            | 72 |
| 消耗品 / 消耗部品について .....                        | 72 |
| 譲渡 / 廃棄について .....                           | 73 |
| このパソコンを譲渡するには .....                         | 73 |
| このパソコンを廃棄するには .....                         | 74 |
| パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に<br>関するご注意 ..... | 74 |
| アプリケーションのサポート窓口一覧 .....                     | 76 |

## 索引..... 83

|                   |    |
|-------------------|----|
| トラブルチェックシート ..... | 85 |
| お問い合わせの前に .....   | 85 |

P A R T

# 1

## トラブルを解決するには

---

パソコンを使用していて起こるさまざまなトラブルをご自分で解決するための方法を紹介しています。トラブルの内容によっては、このPARTの操作を行うだけで解決できるものもありますので、困ったことが起こったらまずここにある解決方法を試してみてください。

---

# トラブル事例の探し方

トラブルの解決事例は、このマニュアルや「ばそガイド」など、いろいろな場所に記載されています。自分が直面しているのと同じ事例や似た症状を探してみましょう。

## 「ばそガイド」を見る

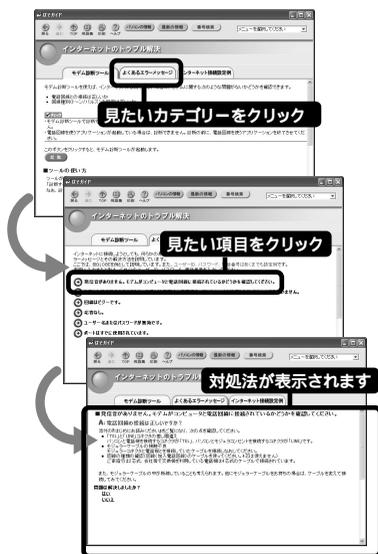
「ばそガイド」では、パソコン使用中に発生するさまざまなトラブル事例を紹介しています。パソコンが使えるときは、まず「ばそガイド」を見てみましょう。



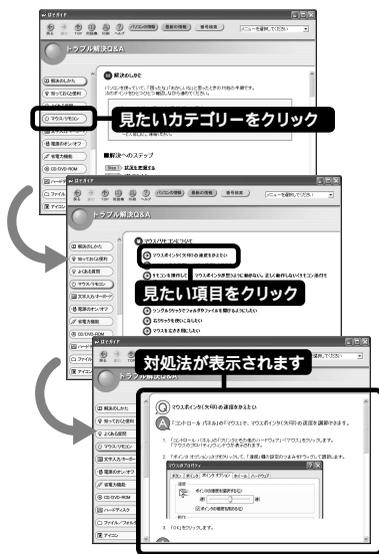
## 起動方法

- ・ デスクトップの「ばそガイド」アイコン(🖱️)をダブルクリックする
- ・ 「スタート」 「ばそガイド」をクリックする

## インターネットのトラブル解決



## トラブル解決Q &amp; A



### メモ

「ばそガイド」の内容を印刷する

「ばそガイド」で表示した内容を紙に印刷しておく、後で読み返すときなどに便利です。次の手順で印刷できます。

- 1 パソコンにプリンタを接続して使えるようにする
- 2 印刷したい画面を表示させる
- 3 画面上方の  をクリックする
- 4 「印刷」ウィンドウで「印刷」をクリックする

### チェック

ばそガイドの項目の中には、クリックすると、「ダイヤルアップ接続」が表示されるものがあります。これは、インターネットへ接続しようとしていることを表します。インターネットへ接続すると、インターネット接続サービス料金やアクセスポイントまでの電話料金（どちらもお客様負担）がかかります。説明を見終わったら、必ず回線を切断してください。一度インターネットに接続されると、自分で回線を切断しない限り、ばそガイドを終了するまで、回線が接続されたままになり、料金がかかり続けます。ご注意ください。

## Windowsのヘルプを見る

Windowsのヘルプでも、トラブル解決事例を見ることができます。

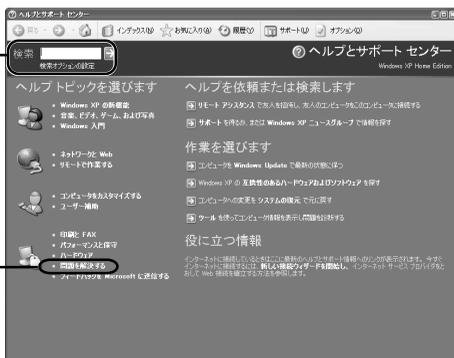
### Windowsのヘルプ

Windowsのトラブルが起こったら、Windowsのヘルプで解決策を探してみましょう。

「スタート」-「ヘルプとサポート」をクリックすると、「ヘルプとサポート センター」が表示されます。

キーワードで探す  
調べたいキーワードを空欄に入力し、「検索」欄の横の  をクリックする。  
画面左に表示される「検索結果」の中から知りたい項目をクリックする。

「問題を解決する」で探す  
「問題を解決する」をクリックして、画面左に表示される「問題を解決する」の中から知りたい項目をクリックする。このあとは画面表示を見ながら操作してください。



### メモ

キーワードで探す場合は、「検索」欄の下の「検索オプションの設定」をクリックすることで別の情報源から情報を検索することができます。

## インターネットで解決方法を探す

パソコンがインターネットに接続できる状態なら、トラブル事例と豊富な解決方法が提供されているので便利です。

NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com (ワントゥワンウェア) NECの「ワントゥワンウェア(121ware.com)」は、ひとりひとりのパソコンライフに合わせたサービスを24時間提供するインターネットサイトです。



画面は実際の画面と一部異なる場合があります。

## 「121ware.com」に接続する

デスクトップ画面にある121wareアイコン  をクリックします。

[ ホームページアドレス ]

<http://121ware.com>

「サポート」コーナーでは、お客様の問題解決のサポートを中心にさまざまなコンテンツがあります。続々と新コンテンツも登場し、トラブル事例集も日々増強されています。いざというときに頼りになります。

「121ware.com」では、このほかに次のようなサービスをご利用いただけます。

- ・ドライバの最新バージョン、修正・サポートプログラムの配布(「ダウンロード」)
- ・パソコンの便利な活用アイデアのご紹介(「利用ガイド」)
- ・おすすめの周辺機器やアプリケーションソフトのご購入(「買う」121@Store)
- ・保守契約サービス(有償)、パソコンスクール、研修サービスなどのご案内  
...など

また、121ポップアップを使うと、お使いのパソコンの最新情報がインターネット経由で自動的に届きます。

### ◆メモ

お客様登録は済んでいますか

121ware.comでトラブル事例を探するときや、このパソコンに関する最新情報を知りたいとき、情報を見つけやすくなります。

詳しくは『お客様登録ガイド』をご覧ください。

---

## マイクロソフトサポート技術情報

このホームページでは、WindowsやWindowsの関連製品のQ & Aまたは、最新情報を参照することができます。

「マイクロソフトサポート技術情報」に接続するには、インターネットエクスプローラを起動し、インターネットに接続します。さらにヘルプをクリックし、表示されたメニューから「オンライン サポート」をクリックするとマイクロソフトサポート技術情報のホームページが表示されます。

<http://support.microsoft.com/default.aspx?LN=JA>

# こんなことも試してみよう

この本や「ばそガイド」など、いろいろ調べたけれどトラブルが解決しない、といったときは、次のことを試してみましょう。

パソコンを正常な状態に戻せる場合があります。

## チェックディスクを使う

チェックディスクを使うと、Windowsやアプリケーションの動作不良、または強制終了によるデータの書き損じなどのトラブルを検査、修復ができます。また、Windowsが異常終了した直後の再起動時には、自動的にチェックディスクが実行されることがあります。トラブルを予防するためには、毎日または週に1回など、定期的にチェックディスクの実行をおすすめします。



参照

チェックディスクについて  「ばそガイド」「ウイルスとトラブルの予防」「トラブルの予防」「ハードディスクの点検は定期的に行おう」

## チェックディスクを実行する

Windowsを起動できる場合は、次の手順でチェックディスクを実行してください。

- 1 起動中のアプリケーションや、常駐しているソフトウェアを終了させる
- 2 「スタート」「マイ コンピュータ」をクリックする
- 3 チェックしたいハードディスクドライブを右クリックし、表示されたメニューから「プロパティ」をクリックする  
ハードディスクのプロパティウィンドウが表示されます。
- 4 「ツール」タブをクリックし、「エラーチェック」欄の「チェックする」をクリックする  
「ディスクのチェック」が表示されます。
- 5 「開始」をクリックする  
ハードディスクのチェックがはじまります。
- 6 検査完了の画面が表示されたら「OK」をクリックする  
メッセージが表示された場合は、メッセージの指示を見ながら操作してください。

## セーフモードでWindowsを起動する

セーフモードは、トラブルが発生したときに最小限のシステム環境でパソコンを起動できるWindowsの起動モードの1つです。

一度セーフモードでWindowsを起動し、チェックディスクなどのシステムツールでトラブルを解決して再起動すると、正常な状態のWindowsに戻ることがあります。



- ・ セーフモードでは、最小限の機能しか使えません。CD/DVDドライブ、プリンタなどは使えません。
- ・ セーフモードでは、解像度や配色が通常のWindowsとは異なります。

### セーフモードで起動する

- 1 パソコンの電源を入れる
- 2 「NEC」のロゴ画面が表示されたら【F8】を数回押す  
「Windows拡張オプションメニュー」が表示されます。
- 3 【 **X** 】を使って「セーフモード」を選び、【Enter】を押す
- 4 「Microsoft Windows XP Home Edition」または「Microsoft Windows XP Professional」が選ばれていることを確認し、【Enter】を押す



Windowsのログオン画面が表示された場合は、ユーザー名を選択してください。

しばらくすると「Windowsはセーフ モードで実行されています」と表示されます。

- 5 「はい」をクリックする



セーフモードについて「スタート」「ヘルプとサポート」の「問題を解決する」起動と終了の問題」

## セーフモードでチェックディスクを実行する

セーフモードで起動したら、続けて次の手順でチェックディスクを実行してください。

- 1 「チェックディスクを使う ( p.7 ) の手順で、チェックディスクを実行する
- 2 チェックディスクが終了したら、「スタート」「終了オプション」をクリックする
- 3 「再起動」をクリックする

Windowsが再起動し、問題がなければ、正常な状態に戻ります。

### チェック

チェックディスクを行っても問題が解決されない場合は、システムに障害が発生している可能性があります。次のような場合には再セットアップを行ってください。

- ・ システムファイルに異常が発見されたとき
- ・ 異常は発見されなかったが、Windowsが起動しないとき
- ・ 動作が不安定なとき
- ・ 画面が正しく表示されないとき

## バックアップしたシステムやデータを復元する

Windowsの動作が不安定になったときは、システムファイルやアプリケーションデータにトラブルが起きていることが考えられます。このような場合には、システムやデータを復元することで正常な状態に戻る場合があります。

### チェック

システムを復元する前に、大切なデータは必ずバックアップを取ってください。システムを復元することでデータが失われることがあります。

## システムを復元する

パソコンの動作が不安定になるなど、システムにトラブルが起きてしまったときには、Windowsの「システムの復元」を実行すると、もとの安定した状態に戻せます。

### チェック

システムの復元を行うときは、あらかじめ起動中のアプリケーションを終了させてください。

- 1 「スタート」「すべてのプログラム」「アクセサリ」「システムツール」「システムの復元」をクリックする  
「システムの復元」が表示されます。
- 2 「コンピュータを以前の状態に復元する」がになっていることを確認する
- 3 「次へ」をクリックする  
「復元ポイントの選択」と表示されます。
- 4 復元ポイントを選択する
- 5 「次へ」をクリックする  
「復元ポイントの選択の確認」と表示されます。



表示された画面の内容をよくお読みください。

- 6 「次へ」をクリックする  
復元がはじまります。しばらくするとWindowsが再起動し、「復元は完了しました」と表示されます。
- 7 「OK」をクリックする



お客様が作成したファイル(データファイル)は、「システムの復元」では復元することはできません。

## バックアップしたデータを復元する

バックアップを取っておいたデータを復元します。

自分でバックアップしたデータの復元

自分でバックアップしたデータは、バックアップ元のフォルダにファイルを移動またはコピーしてください。

「バックアップ-NX」でバックアップしたデータの復元

バックアップしたアプリケーションのデータやインターネット設定は、バックアップ-NXを使って復元ができます。



「バックアップ-NX」について  「ばそガイド」「アプリケーションの紹介と説明」50音別目次」

PART

# 2

## トラブル解決Q&A

---

トラブルの解決方法をQ&A形式で具体的に説明しています。

「パソコンガイド」の「困ったときのQ&A」やWindowsのヘルプなどとあわせてご覧ください。

---

# このマニュアルでトラブルを解決する

このマニュアルでは、おもにパソコンに電源が入っていないときのトラブル解決事例を紹介しています。パソコンが動かなくて「ばそガイド」が使えない場合などは、こちらをご覧ください。

## 記載内容一覧

このマニュアルでは、トラブル解決事例を次のようなカテゴリ別に紹介しています。

| カテゴリ         | 内容   | 参照ページ |
|--------------|--|-------|
| パソコンが動かない    | パソコンが異常に熱を持ったとき、変なおいが出たときなど、様子がおかしいと思ったらこちらをご覧ください。いきなり電源プラグを抜いたりせず、落ち着いて対処しましょう。                      | P.13  |
| 電源を入れたが      | 電源を入れたときにトラブルが発生したときは、こちらをご覧ください。  | P.16  |
| 省電力機能        | 省電力状態（休止状態 / スタンバイ状態）から元の状態に戻れなくなったときや、省電力機能が使えないときは、こちらをご覧ください。                                       | P.20  |
| パスワード        | Windowsを起動したときにパスワードを入力してログオンできない場合や、パスワードを忘れてしまった場合は、こちらをご覧ください。                                      | P.22  |
| バッテリー        | バッテリーが充電できない、バッテリー充電ランプが点灯 / 点滅するなどバッテリーに関するトラブルが発生したときは、こちらをご覧ください。                                   | P.24  |
| ディスプレイ       | ディスプレイに何も表示されない、画面が真っ暗になったなどディスプレイや画面表示に関するトラブルが発生したときは、こちらをご覧ください。                                    | P.25  |
| NXパッド / マウス  | NXパッドやマウスが正しく動作しなかったり、反応しないときは、こちらをご覧ください。   | P.27  |
| キーボード        | キーボードが正しく動作しなかったり、反応しないときは、こちらをご覧ください。   | P.30  |
| CD / DVDドライブ | CD / DVDドライブからディスクが取り出せなくなったときは、こちらをご覧ください。  | P.31  |
| 周辺機器         | 別売の周辺機器をこのパソコンに取り付けたときに、周辺機器が正しく動作しなかったり、パソコンの動作がおかしくなったりしたときは、こちらをご覧ください。                             | P.32  |
| その他          | ここまでで、あなたのパソコンのトラブルが見つからなかったときは、こちらをご覧ください。ここでも見つからないときは「ばそガイド」や他のマニュアル、Windowsのヘルプ、Readmeファイルをご覧ください。 | P.36  |

# パソコンが動かない

**Q** パソコンの様子がおかしい(煙や異臭、異常な音がしたり、手でさわれないほど熱い。またはパソコンやケーブル類に目に見える異常が生じた場合)

**A** すぐに電源を切り、ACアダプタとバッテリーパックを取り外してから、ご購入元または『121wareガイドブック』に記載のサポート窓口にご連絡ください。  
電源が切れないときは、パソコン本体の電源スイッチを4秒以上押し続けてください。電源を強制的に切ることができます。

**Q** Windowsが起動しない

Windowsが起動しない原因はさまざまなことが考えられます。



参照

このPARTの「電源を入れたが」(p.16)

**A** BIOSセットアップユーティリティの設定を確認してください

『パソコン機能ガイド』PART3の「BIOSセットアップユーティリティ」をご覧になり、BIOSの設定を初期値(購入時の値)に戻してから、もう一度電源を入れなおしてください。



メモ

PCカードを使用しているときは、BIOSセットアップユーティリティを使う前に、PCカードを必ず取り外してください。

**Q** 使用中にパソコンが動かなくなった

アプリケーションや周辺機器に異常が発生すると、どんな操作をしてもパソコンやアプリケーションが反応しなくなることがあります。このことをフリーズ(または「ハングアップ」「ストール」といいます。このような場合は、次のようにして異常のあるアプリケーションを終了させるか、Windowsを再起動させてください。



次の操作をしてみてください



チェック

ここで紹介する操作をすると、保存されていなかったデータは消えてしまいます。

あるアプリケーションだけが動かなくなったら、そのアプリケーションを終了させる

**1** 【Ctrl】+【Alt】+【Del】を押す

「Windows タスクマネージャ」が表示されます。

**2** 「状態」欄に「応答なし」と表示されているタスク(アプリケーション)をクリックして選択し、「タスクの終了」をクリックする

異常を起こしているアプリケーションが強制的に終了されます。

この方法でアプリケーションが終了できなかったときは、次のようにして強制的にWindowsを終了させてください。

Windowsそのものが動かなくなったら、強制的にWindowsを終了する

**1** 【Ctrl】+【Alt】+【Del】を押す

「Windows タスクマネージャ」が表示されます。

**2** 「シャットダウン」メニューの「コンピュータの電源を切る」をクリックする

しばらくすると自動的にWindowsが終了し、パソコンの電源が切れます。

上記の方法でも電源が切れなかった場合は、次のようにして強制的にパソコンの電源を切ってください。

キーボードの操作もできなくなったら、強制的にパソコンの電源を切る

**1** 電源スイッチ(🔌)を約4秒以上押し続ける

電源ランプ(💡)が消え、パソコンの電源が切れます。



参照

電源スイッチの操作方法 『はじめにお読みください』の「電源の入れ方/切り方」



## チェック

電源スイッチの操作でスリープ状態になる設定をしている場合、上記の操作をすると電源が切れず、スリープ状態になることがあります。スリープ状態になったときは、一度電源スイッチから手を離し、もう一度電源スイッチを約4秒以上押し続けて電源を切ってください。それでも電源が切れない場合は、ご購入元にご相談するか、『121wareガイドブック』をご覧ください。121コンタクトセンターの修理相談窓口にご相談ください。



## 参照

上記の各手順を行っても、パソコンが動かない場合 このPARTの「電源を入れたが」(p.16)

# 電源を入れたが

この項目に関連したQ&A情報を『[パソコンガイド](#)』『[トラブル解決Q&A](#)』『[電源のオン/オフ](#)』でも紹介しています。



## 電源ランプが点灯しているのに画面が表示されない



次のポイントを確認してください

外部ディスプレイを接続していませんか？

外部ディスプレイを接続し、画面の出力先が「CRT(またはモニタ)」になっているときや「TV(またはテレビ)」になっているときは、パソコンの液晶ディスプレイには画面が表示されません。

画面を表示させるには、キーボードの【Fn】+【F3】を押すか、画面のプロパティの設定で画面の出力先を変更してください。



参照

画面のプロパティの設定手順 [『パソコンガイド』「パソコンの設定」](#)「画面の設定」



メモ

- ・出力先を画面のプロパティで変更すると、変更後の画面に設定の確認メッセージが表示されます。そのまま何も操作しないと画面の出力先は変更前の状態に戻ります。
- ・いったんパソコンの電源を切り、接続している外部ディスプレイを外してから起動すると、画面の出力先は自動的にパソコンの液晶ディスプレイに変更されます。

また、接続している外部ディスプレイとの接続や電源が入っていることも、あわせて確認してください。

液晶ディスプレイの輝度が明るすぎたり、暗すぎたりしていませんか？

- ・明るくするには  
【Fn】+【F8】を押す
- ・暗くするには  
【Fn】+【F9】を押す

液晶ディスプレイでは表示できない解像度に設定しませんでしたか？  
強制的にパソコンの電源を切ったあと、セーフモードでWindowsを起動し、解像度を設定しなおしてください。



参照

- ・強制的に電源を切る方法 このPARTの「キーボードの操作もできなくなったら、強制的にパソコンの電源を切る」(p.14)
- ・セーフモードでWindowsを起動する方法 PART1の「セーフモードでWindowsを起動する」(p.8)
- ・解像度を設定する方法  『ばそガイド』、「パソコンの設定」、「画面の設定」



## 電源を入れても電源ランプが点灯せず、パソコンが起動しない



### A 次のポイントを確認してください

バッテリーパックやACアダプタは、正しく接続されていますか？

『はじめにお読みください』をご覧ください、バッテリーパックやACアダプタの接続状態を確認してください。

ACアダプタの接続は、「ACアダプタと電源コードとの接続」や「電源コードとACコンセントとの接続」も確認してください。

バッテリーは十分充電されていますか？

ACアダプタを接続していない状態でバッテリー容量が不足していると、パソコンの電源は入りません。ACアダプタを接続して使用するか、バッテリーを充電してから使用してください。ACアダプタを接続してから電源を入れても電源ランプ(①)が点灯しないときは、パソコンの故障が考えられます。ご購入元にご相談するか、『121wareガイドブック』をご覧ください、121コンタクトセンターの修理相談窓口にご相談ください。



参照

バッテリーの残量確認方法 『パソコン機能ガイド』PART1の「バッテリー」

電源スイッチの押し方が間違っていないですか？

電源スイッチを約1秒間押し、スイッチから手を離してください。



参照

電源スイッチの操作方法 『はじめにお読みください』の「電源の入れ方/切り方」



パソコンを起動したら画面にメッセージが表示されて、Windowsが起動しない

A

フロッピーディスクがセットされていたら、フロッピーディスクを取り出してからWindowsを起動してください

A

「Checking file system on C:」と表示されていたら、画面の表示を見ながら操作を続けてください

正しい方法でWindowsを終了しないと、次の起動時に「Checking file system on C:」と表示されることがあります。この表示に続いて、自動的にハードディスクの内容がチェックされます。ハードディスクに異常がなければWindowsが起動します。ハードディスクに何らかの問題が発見されて、Windowsが正常に起動しなかったときは、画面の表示を見ながら操作してください。

A

「Windows 拡張オプションメニュー」が表示されていたら、p.8の「セーフモードで起動する」をご覧ください、セーフモードでWindowsを起動してください

正しい方法でWindowsを終了しないと、次の起動時に「Windows 拡張オプションメニュー」が表示されることがあります。

A

「Invalid system disk Replace the disk,...」または「Operating System not found」と表示されていたら、次の手順で操作してください。

フロッピーディスクがセットされていませんか？

フロッピーディスクを取り出して、Windowsを起動してください。

ハードディスクがフォーマット(初期化)されてしまったか、システムが壊れている可能性があります。

この場合は、残念ながら再セットアップが必要です。



参照

再セットアップするには PART3の「再セットアップ」

**Q** パソコンを起動したら画面にカーソルが表示された

**A** フロッピーディスクがセットされていたら、フロッピーディスクを取り出してからWindowsを起動してください

システムの入っていないフロッピーディスクがセットされていると、このように表示されることがあります。

**Q** ピーッというエラー音がした

**A** フロッピーディスクがセットされていたら、フロッピーディスクを取り出してからWindowsを起動してください

セットされているフロッピーディスクの種類によっては、ピーッというエラー音がすることがあります。

**A** ハードディスクの障害の可能性がありますメッセージや症状を書きとめ、ご購入元にご相談するか、『121wareガイドブック』をご覧になり、121コンタクトセンターの修理相談窓口にご相談ください

# 省電力機能

省電力機能に関連したQ&A情報は、『[ヘルプガイド](#)』『[トラブル解決Q&A](#)』『[省電力機能](#)』でも紹介しています。



スタンバイ状態または休止状態からの復帰時、画面が表示されない



NXパッドなどのポインティングデバイスやキーボードを操作すれば、正常に画面が復帰します



スタンバイ状態または休止状態から復帰しようとしたら、Windowsのログオン画面が表示された



このパソコンを使用するユーザーを選択すると、スタンバイ状態または休止状態にする前の画面が表示されます

スタンバイ状態または休止状態から復帰するときに、Windowsのログオン画面が表示されないようにするには、次の手順で操作してください。

- 1 「スタート」 「コントロールパネル」 「パフォーマンスとメンテナンス」 「電源オプション」 をクリックする
- 2 「詳細設定」 タブをクリックする
- 3 「スタンバイから回復するときにパスワードの入力を求める」 の  をクリックして  にする
- 4 「OK」 をクリックする

## Q 復帰できない

### A 次のポイントを確認してください

パソコンがWindowsの終了処理を行っている途中で、次の操作をしませんでしたか？

- ・液晶ディスプレイを閉じた
- ・省電力状態にした
- ・電源を切った

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(🔌)で電源を入れたあとに何かメッセージが表示された場合は、そのメッセージにしたがって操作してください。

休止状態中に周辺機器の取り付け/取り外しをしませんでしたか？  
パソコンの電源を切り機器構成を元に戻してから、もう一度パソコンの電源を入れてください。

アプリケーションや周辺機器はスタンバイ機能に対応していますか？  
アプリケーションや周辺機器によっては、スタンバイ機能を使うとパソコンが正常に動作しなくなることがあります。このような場合は、スタンバイ状態にしないでください。

バッテリーの残量が少なくなっていないですか？  
ACアダプタを接続してから、液晶ディスプレイを開いた状態でパソコンの電源を入れると、復帰します。

### ⚠️ チェック

LaVie L、LaVie Fの場合、液晶ディスプレイを開いてもスタンバイ状態から復帰しません。パソコンの電源を入れて復帰させてください。

## Q コマンドプロンプトがアクティブのときにスタンバイ状態から復帰させても画面が表示されない

### A 【Alt】+【Tab】を押してタスクを切り替えると、正常に動作するようになります

# パスワード

パスワードに関連したQ&A情報は、『[はそガイド](#)』『[トラブル解決Q&A](#)』『[セキュリティ/ウイルス](#)』でも紹介しています。

## Q 「パスワードを忘れてしまいましたか？」と表示された

A パスワードを確認して、正しく入力しなおしてください

A キーボードの状態を確認してください

キャップスロックキーランプ (A) またはニューメリックロックキーランプ (I) が点灯している場合は、【Caps Lock】や【Num Lock】がロックされています。キーのロック状態がパスワード設定時と異なっていると、パスワードが正しく入力できないことがあります。ロックの状態を確認し、パスワードを設定したときと同じ状態にしてから、パスワードを入力しなおしてください。

【Caps Lock】のロックと解除

【Shift】を押したまま【Caps Lock】を押す

【Num Lock】のロックと解除

【Num Lock】を押す

## Q パスワードを忘れてしまった

A Windowsのパスワードを忘れた場合

Windowsのパスワードを忘れてしまうと、パスワードの復元はできません。次のいずれかの操作で対処してください。

- ・ Windowsのログオン画面の「パスワード入力」欄の右にある ? をクリックして設定しておいたパスワードのヒントを確認する
- ・ 別のユーザアカウントでログオンする
- ・ 「パスワードリセットディスク」を使って新しいパスワードを作成する
- ・ 「コンピュータの管理者」権限のアカウントを持つ人に新しいパスワードを作成してもらう



参照

「パスワードリセットディスク」について Windowsのヘルプ

## A ユーザパスワードを忘れた場合

ユーザパスワードを忘れてしまった場合は、BIOSセットアップユーティリティを起動し、スーパーバイザパスワードをいったん解除してから、もう一度スーパーバイザパスワード、ユーザパスワードを設定してください。



参照

ユーザパスワード、スーパーバイザパスワード 『パソコン機能ガイド』PART3の「パソコンやデータを守る」

## A スーパーバイザパスワードを忘れてしまった場合

スーパーバイザパスワードを忘れてしまった場合、121コンタクトセンターの修理相談窓口などにお問い合わせください。

- ・ パスワード解除処置は保証期限内でも有償です。
- ・ パスワード解除処置は、NECフィールドディングの各支店、営業所に対応となります。
- ・ パスワード解除処置は原則としてお客様のお持ち込みによる対応となります。機密保持のため、お客様ご本人からのご依頼に限り、処置をお受けいたします。
- ・ パスワード解除処置を依頼される際には、次のものをすべて用意してください。
  1. 本機のご購入を証明するもの(保証書など)
  2. 身分証明書(お客様ご自身を証明できるもの)
  3. 印鑑
- ・ パスワード解除処置をご依頼の際、受付にてお客様ご自身により専用の用紙に必要事項を記入・捺印していただくことが必要です。専用用紙の記載事項にご同意いただけない場合には、処置のご依頼に対応しかねる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

# バッテリー

バッテリーに関連したQ&A情報は、『パソコンガイド』「トラブル解決Q&A」『電源のオン/オフ』でも紹介しています。

## Q 充電できない

### A バッテリーがフル充電されていませんか？

バッテリーがフル充電されていたり、フル充電に近い状態だと、ACアダプタを接続しても充電されないことがあります。

### A バッテリーパックが接触不良を起こしていませんか？

バッテリーパックが接触不良の場合は、バッテリー充電ランプ(  )が点滅します。一度バッテリーパックを取り外してから正しく取り付けなおしてください。

## Q フル充電したのにバッテリー充電ランプが点灯する

### A 異常ではありません

バッテリーは少しずつ自然放電しているため、それを補充するため、ACアダプタが接続されている場合は自動的に充電がはじまる場合があります。故障ではありません。

## Q バッテリー充電ランプが点滅する

### A バッテリーが正しく取り付けられていないか、バッテリー寿命の可能性が あります

- 1 電源を切り、ACアダプタとバッテリーパックを取り外してからもう一度正しく取り付けなおしてください。
- 2 バッテリーパックを取り付けなおしてもバッテリー充電ランプが点滅する場合は、バッテリーパックの寿命ですので、別売の新しいバッテリーパックと交換してください。

# ディスプレイ

ディスプレイに関連したQ&A情報は、『**ばそガイド**』「トラブル解決Q&A」  
「画面」でも紹介しています。

## Q ディスプレイに何も表示されない

### A ディスプレイの設定を確認してください

p.16～p.17の「Q 電源ランプが点灯しているのに画面が表示されない」と同じ方法で対処してください。

### A DirectXに対応したアプリケーションを使っていませんか？

DirectXに対応したゲームなどのアプリケーションを実行すると、画面が正常に表示されなくなることがあります。アプリケーションのマニュアルをご覧になり、表示解像度を320×200ドット、640×400ドット以外に変更すると、正しく表示されるようになることがあります。



メモ

320×200ドット、640×400ドットの解像度にしき対応していないアプリケーションは、このパソコンでは正常に動作しないことがあります。

## Q 画面が突然真っ暗になった

### A 電源管理の設定を確認してください

「スタート」→「コントロールパネル」→「パフォーマンスとメンテナンス」→「電源オプション」で「モニタの電源を切る」を設定している場合、ポインティングデバイス(NXパッドやマウス)かキーボードを操作すると元の画面が表示されます。画面が表示されない場合は、スタンバイ状態になっていることが考えられます。スタンバイ状態になっているときは、電源ランプが点滅します。スタンバイ状態から復帰させてください。



## 解像度や表示色を変更できない



「互換性の警告」ウィンドウからWindowsを再起動しませんでしたか？

「スタート」「コントロールパネル」「デスクトップの表示とテーマ」「画面」で解像度や表示色の設定を変えると、「互換性の警告」が表示されることがあります。「互換性の警告」で「新しい表示設定でコンピュータを再起動する」を選んで「OK」をクリックします。Windowsを正常に再起動できない場合は、一度強制的にパソコンの電源を切った後、電源を入れなおしてください。



参照

強制的に電源を切る方法 このPARTの「キーボードの操作もできなくなったら、強制的にパソコンの電源を切る」(p.14)

「互換性の警告」が表示されている場合は次のように操作してください。

- 1 「再起動せずに新しい色の設定を適用する」を選んで「OK」をクリックする
- 2 Windowsを再起動する(p.iii)

# NXパッド/マウス

NXパッドとマウスに関連したQ&A情報は、『パソコンガイド』「トラブル解決Q&A」『NXパッド/マウス』でも紹介しています。

## Q 何も反応しない、または反応が鈍い

### A 次のポイントを確認してください

指先やNXパッドが汚れていませんか？

指先やNXパッドに水分や油分がついていると、正常に動作しません。汚れを拭き取ってから操作してください。

NXパッドの2カ所以上に同時に触れていませんか？

NXパッドの2カ所以上に同時に触れていると、正常に動作しません。1カ所だけに触れるようにしてください。

NXパッドを使用しない設定になっていませんか？

- ・キー入力をしながらパッドで操作しようとした場合  
購入時の設定では、誤動作防止のため、キー入力時のパッド操作ができないようになっています。キー入力が終わってからNXパッドを操作するか、または次の手順で設定を変更してください。

1 「スタート」 「コントロールパネル」 「プリンタとその他のハードウェア」 「マウス」 をクリックする  
「マウスのプロパティ」 が表示されます。

2 「タッピング」 タブの「タイピング」 の「キー入力時タップ・ポイント移動しない」 の  をクリックして  にする

- ・BIOSセットアップユーティリティの設定が正しくない場合  
BIOSセットアップユーティリティの「詳細」 の「NXパッド」 を「使用する」 に設定してください。



参照

BIOSセットアップユーティリティの使い方 『パソコン機能ガイド』PART3の「BIOSセットアップユーティリティ」

パソコンの処理に時間がかかっている可能性があります  
ポインタがになっているときは、プログラムの処理が行われているため、NX  
パッドやマウスの操作は受け付けられません。処理が終わるまで待ってくだ  
さい。何分待ってもNXパッドやマウスの操作ができない場合は、プログラム  
に異常が発生して動かなくなった(フリーズした)可能性があります。アプリ  
ケーションを強制終了してください。



参照

アプリケーションの強制終了 このPARTの「あるアプリケーションだけが動かなく  
なったら、そのアプリケーションを終了させる」(p.14)

「マウスのプロパティ」で「パッドボタン設定」が変更されていませんか？

次の手順で、設定を変更してください。

- 1 「スタート」 「コントロールパネル」 「プリンタとその他のハードウェア」 「マウス」をクリックする  
「マウスのプロパティ」が表示されます。
- 2 「ボタン」タブの「パッドボタン設定」で使いやすいように変更する
- 3 「OK」をクリックする

ポインタの反応速度が遅く設定されていませんか？

- 1 「スタート」 「コントロールパネル」 「プリンタとその他のハードウェア」 「マウス」をクリックする  
「マウスのプロパティ」が表示されます。
- 2 「動作」タブの「速度と加速度」の設定を使いやすいように変更する
- 3 「OK」をクリックする



マウス使用時には、NXパッドの機能を無効にしたい



次の手順でNXパッドからの入力を「無効」にしてください

- 1 パソコンの電源を入れて「NEC」のロゴが表示されたら【F2】を数回押す  
BIOSセットアップユーティリティのメイン画面が表示されます。



メモ

BIOSセットアップユーティリティが表示されない場合は、電源を入れなおし、【F2】を押す間隔を変えてください。

- 2【**↑**】を押して「詳細」を選ぶ
- 3【**↓**】を押して「NXパッド」を選ぶ
- 4【F5】または【F6】を押して「使用しない」に設定する
- 5【**↓**】を押して「終了」を選ぶ
- 6【**↓**】を押して「変更を保存して終了する」を選ぶ
- 7【Enter】を押す  
「設定の変更を保存して終了しますか? はい いいえ」と表示されます。
- 8「はい」を選び【Enter】を押す  
自動的にWindowsが再起動します。  
これで、NXパッドの入力が無効になります。

# キーボード

キーボードに関連したQ&A情報は、『ばそガイド』『トラブル解決Q&A』『文字入力/キーボード』でも紹介しています。

## Q キーボードのキーを押しても、何も反応しない

### A パソコンの処理に時間がかかっている可能性があります

マウスポインタがになっているときは、プログラムの処理が行われているので、キーボードからの操作は受け付けられません。処理が終わるまで待ってください。しばらく待ってもキーボードの操作ができない場合は、プログラムに異常が発生して動かなくなった(フリーズした)可能性があります。アプリケーションを強制終了してください。



参照

アプリケーションの強制終了 このPARTの「あるアプリケーションだけが動かなくなったら、そのアプリケーションを終了させる」(p.14)

# CD/DVDドライブ

CD/DVDドライブに関連したQ&A情報は、『パソコンガイド』「トラブル解決Q&A」『CD/DVD』でも紹介しています。

## Q ディスクが取り出せなくなった

### A 次のポイントを確認してください

パソコンの電源は入っていますか？

パソコンの電源が入っていないと、CD/DVDドライブのイジェクトボタンを押しても、ディスクトレイは出てきません。

パソコンの電源が入っていても、トレイが出てこなくなったアプリケーションの異常な動作などにより、CD/DVDドライブからディスクを取り出せなくなったときは、次の手順で強制的に取り出せます。

- 1 太さが1.3mm程度、まっすぐな部分の長さが45mm程度(指でつまむ部分を除く)の針金を用意する。  
大きめのペーパークリップを伸ばして作ることができます。
- 2 非常時ディスク取り出し穴に、手順1で作った針金を差し込み、押し込む。  
ディスクトレイが少しほど飛び出します。



参照

非常時ディスク取り出し穴の位置 『パソコン機能ガイド』のPART1の「本体各部の名称」

- 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。

# 周辺機器

周辺機器に関連したQ&A情報は「パソコンガイド」「トラブル解決Q&A」「周辺機器」でも紹介しています。



周辺機器を取り付けたらパソコンが正常に動かなくなった



セーフモードでWindowsを起動してドライバの設定をしてください。

1 セーフモードでWindowsを起動する ( p.8 )

2 「デバイスマネージャ」を起動する



参照

デバイスマネージャの起動方法 「デバイスマネージャ」の開き方 ( p.xii )

3 追加した周辺機器のアイコンをダブルクリックする

「周辺機器のプロパティ」が表示されます。

4 「全般」タブをクリックする

5 「デバイスの使用状況」の  をクリックし、「このデバイスを使わない (無効)」を選ぶ

新しく取り付けた周辺機器のドライバが無効になります。

6 「OK」をクリックする

これで、新しく取り付けた周辺機器のドライバが無効になります。Windowsを再起動してください。

この操作を行ってもWindowsが正常に起動しない場合は、パソコンの電源を切ってから新しく取り付けた周辺機器を取り外し、周辺機器のドライバを更新します。

この場合、使いたい周辺機器の最新のドライバが必要です。



メモ

最新のドライバは周辺機器メーカーのホームページなどでダウンロードしてください。また、Windows Updateでも周辺機器のドライバを更新できることがあります。Windows Updateを利用するには「スタート」「すべてのプログラム」「Windows Update」をクリックしてください。

Windowsが起動したら、次のようにしてドライバを更新してください。

- 1 「デバイスマネージャ」を起動する  
デバイスマネージャの起動方法 「「デバイスマネージャ」の開き方」  
( p.xii )
- 2 追加した周辺機器のアイコンをダブルクリックする  
「周辺機器のプロパティ」が表示されます。
- 3 「ドライバ」タブをクリックする
- 4 「ドライバの更新」をクリックする  
以降は画面の表示を見ながら操作してください



### 割り込みレベルの設定を確認してください

周辺機器の中には、割り込みレベルやDMAチャンネルの設定が必要なものがあります。周辺機器に必要な割り込みレベルがすでに他の機器によって使用中の場合、Windowsが起動しなくなったり、動作が不安定になったりすることがあります。割り込みレベルが重複しないよう、次の手順で設定を変更してください。

- 1 起動しているアプリケーションをすべて終了する
- 2 「デバイスマネージャ」を起動する  
表示された割り込みを確認し、必要に応じて設定を変更してください。  
 参照  
デバイスマネージャの起動方法 「「デバイスマネージャ」の開き方」( p.xii )
- 3 **!**や**X**が表示されていて動作しない周辺機器のドライバをダブルクリックする
- 4 「プロパティ」で「リソース」タブをクリックし、「自動設定」のをクリックしてにする
- 5 競合しているリソースを「リソースの種類」一覧の中から選び、ダブルクリックする  
「競合の情報」欄に、競合しているデバイスと、競合しているリソースの種類が表示されます。
- 6 競合しないリソースの値を設定し、「OK」をクリックする  
「競合するデバイス」欄に競合しているデバイスと競合しているリソースが表示されます。



#### チェック

- ・他の周辺機器がそのリソースを使用している場合や、変更不可のメッセージが表示された場合、その値への変更はできません。
- ・選んだ周辺機器によっては「ポート番号」と「I/Oの範囲」など複数の変更が必要になることがあります。

### 7 リソースが競合していないことを確認し、「プロパティ」で「OK」をクリックする

「変更不可の構成を作成しています」が表示されます。

### 8 「はい」をクリックする

「システム設定の変更」が表示されます。

### 9 「はい」をクリックする

Windowsが再起動します。



## 別売の周辺機器を取り付けたが正しく動作しない



### 電源を入れる順序を確認してください

Windowsが起動してから周辺機器の電源を入れると、周辺機器が正しく認識されないことがあります。先に周辺機器の電源を入れてから、パソコンの電源を入れてください。



#### メモ

USBやIEEE1394に対応している周辺機器は、Windowsが起動してから電源を入れても正しく認識されます。



### 周辺機器の接続と設定を確認してください

周辺機器によっては、設定スイッチの変更やドライバなどのインストールが必要なことがあります。周辺機器のマニュアルをご覧ください。設定を確認してください。

## A デバイスマネージャで設定を確認してください

デバイスマネージャの周辺機器のところに赤い「×」や黄色い「！」や緑の「？」がついている場合、その周辺機器が何らかの理由で正常に動作していないことが考えられます。赤い「×」や黄色い「！」や緑の「？」がつかないように設定しなおしてください。



参照

周辺機器の設定 周辺機器のマニュアル

## Q 周辺機器のドライバをインストールできない/ドライバを更新できない

### A 「コンピュータの管理者」権限のあるユーザアカウントでログオンしてください

「コンピュータの管理者」権限のあるユーザアカウントでないと周辺機器のドライバのインストールや更新が行えないことがあります。

いったんログオフし、コンピュータの管理者に設定しているユーザアカウントでログオンしてから周辺機器のドライバのインストールや更新を行ってください。

## Q ドライブ名がおかしい

### A Windowsを再起動してください

お使いの周辺機器によっては、スタンバイ状態や休止状態にすると、CD/DVDドライブのドライブ名が変更されることがあります。

## その他

**Q** フルスクリーンになったコマンドプロンプトを元に戻したい

**A** 【Alt】+【Enter】を押すと元の画面サイズに戻ります。

**Q** ハードディスクの空き容量が少なく表示される

**A** ハードディスクの一部の領域に、再セットアップに必要なデータが格納されているためです。

購入時には、ハードディスクの一部の領域に再セットアップに必要なデータが格納されているため、その分ハードディスクの空き容量が少なくなります。再セットアップに必要なデータをCD-Rに書き出すことにより、その領域を使用できるようになります。



参照

「再セットアップ用CD-ROM」の作成 PART3「再セットアップ」の1 再セットアップ用CD-ROMを作成する ( p.63 )

## 3

## 再セットアップ

---

パソコンのシステムを購入時と同じ状態に戻したいときや、Cドライブの容量を変更したいときは、パソコンを再セットアップしてください。再セットアップは、手順をよく確認してから行ってください。

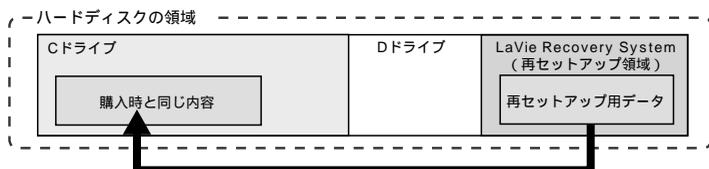
---

# 再セットアップする前に

## 再セットアップとは

再セットアップとは、お使いのパソコンのシステムをもう一度買ったときと同じ状態(購入時と同じ状態)に戻す作業のことです。

購入時、このパソコンの内蔵ハードディスクには「再セットアップ領域(これ以降『LaVie Recovery System』と呼びます)」があり、この領域に格納されている再セットアップ用データを使って再セットアップを行います。



再セットアップすると、再セットアップの種類によっては購入に保存したファイルはすべて消えてしまいます。時間もかかる作業なので、必要かどうか確認のうえ、再セットアップを行ってください。

### 🔍 チェック

『LaVie Recovery System』の格納されている領域(「NEC-RESTORE」ドライブ)にファイルシステムの変更やダイナミックディスクの設定を行うと、再セットアップができなくなります。この領域は購入時の状態から変更したり削除したりしないでください。

### 📌 メモ

『LaVie Recovery System』は、誤って再セットアップ用データを削除しないように、普段はその領域にはアクセスできないようになっています。再セットアップ用データの格納されている領域のサイズは、約4Gバイトです。

## こんなときは再セットアップ

次のようなときは、パソコンの再セットアップが必要です。

パソコンのシステムを購入時の状態に戻したい  
Cドライブだけ購入時と同じ状態に戻したい

標準再セットアップ  
(Cドライブのみ再セットアップ)

Cドライブの容量を変更したい  
ハードディスクの領域をすべて  
Cドライブに使いたい

Cドライブの領域を自由に作成し  
て再セットアップ



トラブルが解決できなかったため再セットアップする場合、再セットアップは最後の手段です。再セットアップをする前にPART1の「こんなことも試してみよう」(p.7)の内容を試してください。また、トラブル解決を試みていない方は、「トラブル解決への道」(p.vi)をご覧ください。また、再セットアップを行ってください。

## 再セットアップの種類

再セットアップには、次の2種類があります。

### 標準再セットアップ(Cドライブのみ再セットアップ)

Cドライブ以外の領域にあるデータを削除せずに、Cドライブのみ再セットアップします。Cドライブのデータは削除されるので大切なデータはバックアップを取っておいてください。

(実用例)

- ・ トラブルが解決できなくなったため、パソコンのシステムを購入時の状態に戻したい
- ・ Dドライブ(またはCドライブ以外の領域)に必要なデータを移動し、Cドライブだけ購入時の状態に戻したい

### Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

Cドライブのサイズを10GBからお使いの内蔵ハードディスク容量(『LaVie Recovery System』(4GB)を除く)までGB単位で設定して再セットアップします。また、残った領域は、Dドライブとして作成されます。

内蔵ハードディスクのデータはすべて削除されるので大切なデータはバックアップを取っておいてください。

(実用例)

- ・ Cドライブのサイズを20GBに設定して、パソコンを使用したい
- ・ 内蔵ハードディスクの領域をCドライブだけにして、パソコンを使用したい



そのほかに、『LaVie Recovery System』をCD-R媒体に書き出した「再セットアップ用CD-ROM」からの再セットアップ方法もあります。詳しくは、「その他の再セットアップ」(p.61)をご覧ください。

# 再セットアップの準備をする

## 操作の流れ

再セットアップの前に、次の手順で準備をしてください。

1. データのバックアップをとる
2. パソコンの使用環境の設定を控える
3. 必要なものをそろえる
4. 本体の準備をする

## 1. データのバックアップをとる

再セットアップで元に戻せるデータは、Windows XP( OS本体 )と購入時にインストールされているアプリケーションだけです。

再セットアップを行うと「失われるデータ」と「元に戻せるデータ」には、次のようなものがあります。

|                     | データの一例  |
|---------------------|---|
| 再セットアップを行うと失われるデータ  | ・ワープロの文章<br>・入力した伝票のデータ<br>・購入後にインストールしたアプリケーション<br>・送受信したメール<br>・メールのアドレス帳<br>・インターネットの設定<br>・BIOSセットアップユーティリティの設定(パスワードを除く) |
| 再セットアップを行うと元に戻せるデータ | ・Windows XP( OS )<br>・購入時にインストールされているアプリケーション   |

インストールに必要なCD-ROMなどをお持ちの場合には、再セットアップ完了後にもう一度インストールすれば使えるようになります。

### チェック

- ・再セットアップの種類によっては内蔵ハードディスクに保存されたデータは消えてしまいます。大切なデータは必ず記憶媒体(メディア)にバックアップしておいてください。
- ・マルチユーザーでお使いの場合は、それぞれのユーザー名でログオンし、データのバックアップを行ってください。
- ・ユーザー名が再セットアップ後と異なる場合、バックアップしたデータが復元できない場合があります。再セットアップする前にユーザー名を控えてください。

このパソコンには、データのバックアップと復元に便利な「バックアップ-NX」というアプリケーションがあります。「バックアップ-NX」を使うと、このパソコンに添付されているアプリケーションで作成したデータや、インターネット設定のバックアップが簡単に行えます。また、購入してインストールしたアプリケーションで作成したデータのバックアップを取ることもできます。



参照

バックアップ-NXについて 「ばそガイド」アプリケーションの紹介と説明」「50音別目次」

## 2 パソコンの使用環境の設定を控える

再セットアップすると、インターネットやBIOSセットアップユーティリティなどの設定は、すべて初期値に戻ってしまいます。再セットアップ後も現在と同じ設定でパソコンを使いたい場合は、現在の設定を控えておいてください。

### インターネットの設定を控える

インターネットやメールを使用している場合、以下の設定については再セットアップ後に、もう一度設定しなおす必要があります。再セットアップの前に以下の内容を控えておいてください。

- ・ ユーザーID
- ・ パスワード(正式パスワードまたは仮パスワード)
- ・ 電子メールアドレス
- ・ メールパスワード
- ・ プライマリDNS
- ・ セカンダリDNS
- ・ インターネットメールサーバ
- ・ ニュースサーバ
- ・ アクセスポイントの電話番号

再セットアップすると、「お気に入り」に登録したURLは消えてしまいます。また、受信したメールは標準でCドライブに保存されているためメールデータも消えてしまいます。これらのデータを取っておく場合は、URLファイルやメールデータのバックアップをしておいてください。



メモ

- ・ 「バックアップ-NX」を使うと、インターネットに関する情報のバックアップをとることができます。詳しくは「ばそガイド」アプリケーションの紹介と説明」「50音別目次」をご覧ください。
- ・ BIGLOBEに入会していて、会員証があるときは、会員証を用意してください。インターネットの接続に必要な情報のうち、アクセスポイント以外の情報は会員証に記載されています。

## BIOSセットアップユーティリティの設定を控える

BIOSセットアップユーティリティを起動して、現在の設定を控えてください。



再セットアップしても、BIOSセットアップユーティリティで設定したパスワードの設定は有効です。

## 3 必要なものをそろえる

再セットアップの作業に入る前に、このパソコンに添付されている次のCD、マニュアルを準備してください。

- ・『パソコン機能ガイド』
- ・「Office XP Personal」CD-ROM( Office XPモデルのみ )
- ・「Office XP ツール CD」( Office XPモデルのみ )



パソコン購入後に自分でインストールしたアプリケーションを、再セットアップ後にも使用する場合は、そのアプリケーションのインストール用ディスクも準備してください。

## 4 本体の準備をする

ワイヤレススイッチをオフにする( LaVie L、LaVie N、LaVie Fのみ )

2.4GHzワイヤレスLANが内蔵されているモデルをお使いの方で、ワイヤレススイッチがオンになっている場合はオフにしてください。

## BIOSの設定を初期値に戻す



- ・ BIOSの設定を初期値に戻しても、パスワードの設定は解除されません。
- ・ PCカードをセットしている場合は、取り外してから次の操作を行ってください。

- 1 パソコンの電源を入れて「NEC」のロゴが表示されたら【F2】を数回押す  
BIOSセットアップユーティリティのメイン画面が表示されます。



BIOSセットアップユーティリティが表示されない場合は、電源を入れなおして、【F2】を押す間隔を変えてください。

- 2 【F9】を押す  
「デフォルト値をロードしますか?」と表示されます。
- 3 「はい」が選択されていることを確認して【Enter】を押す
- 4 【F10】を押す  
「設定の変更を保存して終了しますか?」と表示されます。
- 5 「はい」が選択されていることを確認して【Enter】を押す  
これでBIOSの設定が初期値に戻りました。

## パソコンの電源を切る

スタンバイ状態や休止状態になっている場合は、復帰してから電源を切ってください。

## 周辺機器をすべて取り外す

すべての周辺機器を取り外し、購入時と同じ状態にしてください。

## ACアダプタを接続する

バッテリー駆動では再セットアップはできません。必ずACアダプタを接続しておいてください。

## 再セットアップ時の注意



再セットアップ中に警告音が鳴る場合がありますが、故障ではありません。

### マニュアルに記載されている手順どおりに行う

再セットアップを行うときは、このマニュアルに記載の手順を必ず守ってください。手順を省略したりすると、正しく再セットアップすることができません。また、画面で指示された以外のキーを押したり、スイッチを操作すると、正しく再セットアップできないことがあります。

### 再セットアップは途中でやめない

いったん再セットアップをはじめたら、再セットアップの作業を絶対に中断しないでください。作業を中断すると故障の原因となります。必ず最後まで通して行ってください。万が一再セットアップの作業を中断してしまった場合は、正しく再セットアップされていない可能性があるため、再セットアップを最初から行ってください。再セットアップ中、オートパワーオフは無効となります。

### 再セットアップ後にアプリケーションをインストールしなおす

パソコンの購入後にCドライブにインストールしたアプリケーションは、再セットアップすると消去されます。

また、Cドライブ以外のハードディスクにインストールしたアプリケーションが再セットアップ後に残っていてもうまく動作しなくなる場合があります。

これらのアプリケーションは、再セットアップ後にインストールしなおしてください。

# 標準再セットアップ(Cドライブのみ再セットアップ)

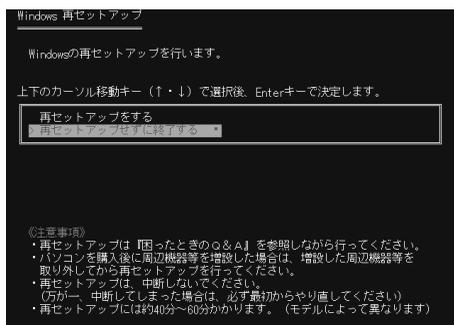
## 操作の流れ

再セットアップは次の手順で行います。  
再セットアップをはじめたら、必ず手順通り最後まで行ってください。

- 1 .システムを再セットアップする
- 2 .Windowsの設定をする
- 3 .アプリケーションを再セットアップする(Office XPモデルのみ)
- 4 .各種の設定をする

## 1 .システムを再セットアップする

- 1 パソコンの電源を入れる
- 2 「NEC」のロゴが表示されたら【F11】を数回押ししばらくすると、次の画面が表示されます。



### チェック

【F11】を押すタイミングが遅いと、この画面は表示されません。画面が表示されなかった場合は、いったん電源を入れなおし、【F11】を押す間隔を変えてください。

### メモ

再セットアップにかかる時間はモデルによって異なります。実際の画面で確認してください。

\* このパソコンでは、Symantec Ghostを使用しています。Symantec Ghostについては、C: ¥GHOST.TXTをご覧ください。

- 3 【】を押して「再セットアップをする」を選択し、【Enter】を押す  
再セットアップの方法を選択する画面が表示されます。
- 4 「Cドライブのみ再セットアップ」が選択されていることを確認し、【Enter】を押す  
確認のメッセージが表示されます。
- 5 【】を押して「はい」を選択し、【Enter】を押す  
再セットアップが始まります。  
終了するとパソコンを再起動するようメッセージが表示されます。
- 6 【Enter】を押す  
何度かパソコンが再起動します。  
しばらくすると、「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されます。

#### チェック

- ・ パソコンの処理が行われる間は、画面に⌚が表示されたり、ハードディスクアクセスランプ(  )が点灯します。  
この間は、キーを押したりクリックしないようにしてください。
- ・ 「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されなかった場合は、システムの再セットアップが正常に行われていません。はじめからやりなおしてください。

## 2 .Windowsの設定をする

次の画面が表示されたら次の手順でWindowsの設定をしてください。



### チェック

キー操作の必要な画面では長時間放置しないでください。

- 1 「次へ」をクリックする  
「使用許諾契約」と表示されます。
- 2 「使用許諾契約」の内容を確認する  
▼(スクロールボタン)をクリックすると続きを読むことができます。
- 3 「同意します」の○をクリックして●にし、「次へ」をクリックする  
「コンピュータに名前を付けてください」と表示されます。

### チェック

- ・ 「同意しません」をクリックすると、Windowsを使うことはできません。
- ・ コンピュータ名はセットアップ後に変更できます。ここでコンピュータ名を入力する場合は、半角英数字を使ってください。

### 参照

再セットアップ後のコンピュータ名の入力の方法 Windowsのヘルプ

#### 4 「次へ」をクリックする

このあと、お使いのモデルによって手順が異なります。

- ・ Windows XP Home Editionモデルの場合

手順9に進んでください。

- ・ Windows XP Professionalモデルの場合

手順5に進んでください。

「管理者パスワードを設定してください」と表示されます。

#### 5 「管理者パスワード」欄に管理者パスワードを入力する

入力したパスワードは「\*」で表示されます。



##### チェック

- ・ パスワードは、忘れないようにしてください。また、パスワードには大文字 / 小文字の区別があります。
- ・ ここで入力したパスワードは、セットアップが完了した後で変更することができます。



##### 参照

再セットアップ後のパスワードの変更方法 Windowsのヘルプ

#### 6 「パスワードの確認入力」欄に手順5で入力したパスワードと同じパスワードを入力する

#### 7 「次へ」をクリックする

#### 8 「このコンピュータをドメインに参加させますか?」と表示された場合は、「いいえ、このコンピュータをドメインのメンバにしません」がになっていることを確認して「次へ」をクリックする

#### 9 「インターネットに接続する方法を指定してください。」または「インターネット接続が選択されませんでした」と表示された場合は、「省略」をクリックする



##### チェック

インターネットの接続はセットアップ後にできるので、ここでは省略します。

#### 10 「Microsoftにユーザー登録する準備はできましたか?」と表示された場合は、「いいえ、今回はユーザー登録しません」のをクリックしてにし、「次へ」をクリックする

- 11 「今すぐインターネット アクセスのセットアップを行いますか?」と表示された場合は、「いいえ、今回はインターネットに接続しません」の○をクリックして○にし、「次へ」をクリックする  
次の画面が表示されます。



- 12 ユーザー名を「ユーザー1」に半角英数字で入力する  
ユーザー2～5はセットアップ後に設定できるので、ここでは入力しないでください。



再セットアップ後のユーザー名の設定方法 Windowsのヘルプ



「データのバックアップをとる」でユーザー名を控えた場合は控えたユーザー名を入力してください。

- 13 「次へ」をクリックする  
「設定が完了しました」と表示されます。

## 14 「完了」をクリックする

Windowsが再起動します。

しばらくすると「パソコンの診断」ウィンドウが数秒間表示され、次の画面が表示されます。



### チェック

パソコンの処理が行われる間は、画面に⌚が表示されたり、ハードディスクアクセスランプ(🔦)が点灯します。  
この間は、キーを押したりクリックしないようにしてください。

## 15 「次へ」をクリックする

Windowsの設定やアプリケーションのインストールがはじまります。  
設定やインストールが終了すると、パソコンが再起動します。

LaVie F以外の場合は、「121ポップリンクの設定」が表示されます。  
手順20に進んでください。

LaVie Fの場合は、「新しいユーザの登録」が表示されます。  
そのまま次の手順に進んでください。

## 16 手順12で設定したユーザー名が表示されていることを確認して「次へ」をクリックする

「ユーザを登録する場所を選んでください。」と表示されます。

### チェック

ここで登録したユーザは、「管理ユーザ」として登録されます。

- 17 登録する「ファミリーチャンネルスイッチ」の位置をクリックして選択し、「次へ」をクリックする  
「ユーザのパスワードを設定してください。」と表示されます。

- 18 パスワードを設定して「次へ」をクリックする  
登録内容を確認する画面が表示されます。

 チェック

- ・メール自動受信機能を利用しない場合は、パスワードの設定は必要ありません。次の手順に進んでください。
- ・登録内容の名前、画像、パスワードはセットアップ完了後に「ファミリー環境設定ツール」で変更することができます。詳しくは、「スタート」すべてのプログラム」ファミリー環境設定ツール」ファミリー環境設定ツール ヘルプ」をご覧ください。
- ・ここで設定したパスワードは、Windowsのログオンパスワードになりますので、忘れないようにしてください。

- 19 登録内容を確認し、「次へ」をクリックする  
「121ポップリンクの設定」が表示されます。

- 20 「利用する」が  になっていることを確認して「次へ」をクリックする  
しばらくすると、パソコンが再起動します。  
デスクトップが表示されるまで何も操作せずにしばらくお待ちください。

これ以降は、ご使用のモデルにより手順が異なります。

- ・ Office XPモデル 「3.アプリケーションを再セットアップする(Office XPモデルのみ)」(p.52)を行ってから「4.各種の設定をする」(p.56)へ
- ・ 上記以外のモデル 「4.各種の設定をする」(p.56)へ

なお、お客様登録が不要な場合に、「NECオンラインお客様登録」アイコンを削除するには、次の「NECオンラインお客様登録」アイコンを削除する」の手順を行ってください。

---

## 「NECオンラインお客様登録」アイコンを削除する

 チェック

次の操作を行ったあとに再度アイコンを表示するには、再セットアップを行う必要があります。

- 1 デスクトップ画面の「NECオンラインお客様登録」アイコンの「登録」をクリックする  
「NECオンラインお客様登録」の画面が表示されます。
- 2 「本製品のお客様登録を他の方法(ハガキ、121ware.com等)でお済みの方」の○をクリックして●にし、「次へ」をクリックする  
削除を確認するメッセージが表示されます。
- 3 「完了」をクリックする

### 3 アプリケーションを再セットアップする(Office XPモデルのみ)

ここでの作業は、Office XPモデルにのみ必要な作業です。

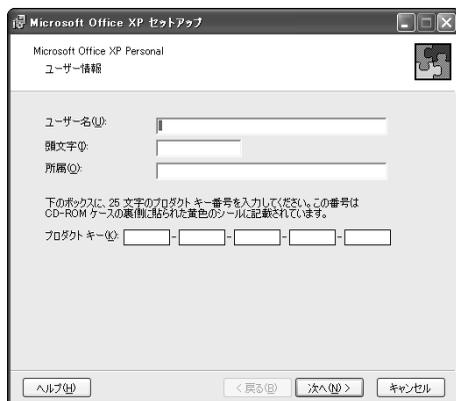
#### 「Office XP Personal」を再セットアップする



メモ

「Office XP Personal」を再セットアップしたあと、「Office XP Personal」のアプリケーション(WordやExcelなど)を最初に起動したときに、「Microsoft Office XP Personal ライセンス認証ウィザード」ウィンドウが表示されます。この場合は、「Office XP Personal」に添付のOffice XPのセットアップガイドをご覧になり、ライセンス認証を行ってください。

- 1 「Office XP Personal」CD-ROMをCD/DVDドライブにセットする  
自動的にセットアッププログラムが起動して、しばらくすると次のウィンドウが表示されます(画面に表示されない場合は、「スタート」-「マイ コンピュータ」をクリックし、「CD-ROM」アイコンをダブルクリックしてください)。



- 2 「ユーザー情報(ユーザー名、頭文字、所属、プロダクト キー)」を入力する  
ユーザー名やその他の項目は省略できます。  
なお、プロダクト キー(「Office XP Personal」のCD-ROMケースの裏側に貼られた黄色のシールに記載されています)をここで入力すると、Office XP アプリケーションを最初に起動したときのプロダクト キーの入力作業が必要なくなります。
- 3 「次へ」をクリックする  
「使用許諾契約書」が表示されます。
- 4 ウィンドウの内容をよく読み、「使用許諾契約書」の条項に同意します」の  をクリックして  にし、「次へ」をクリックする  
「インストールの種類を指定してください」と表示されます。
- 5 「カスタム」の  をクリックして  にし、「次へ」をクリックする  
インストール先を変更する場合は「参照」をクリックし、インストール先を選び、「OK」をクリックしてください。  
「インストールするアプリケーションを指定してください」と表示されます。

- 6 「アプリケーションごとにオプションを指定してインストールします」の  をクリックして  にし、「次へ」をクリックする  
次のウィンドウが表示されます。



- 7  (Microsoft Office) をクリックし、表示されるメニューから「マイコンピュータからすべて実行」をクリックする  
灰色で表示されたアイコンがないことを確認してください。
- 8 「Microsoft Excel for Windows」 「読み上げ」の  をクリックし、表示されるメニューから「インストールしない」をクリックする  
 をクリックすると下の階層が表示されます。  
実行すると、 (読み上げ) が  に変わります。
- 9 「Office 共有機能」 「入力システムの拡張」 「音声」の  をクリックし、表示されるメニューから「インストールしない」をクリックする  
 をクリックすると下の階層が表示されます。  
実行すると、 (音声) が  に変わります。
- 10 「Office 共有機能」 「入力システムの拡張」 「IME」 「IME パッド アプレット」 「音声アプレット」の  をクリックし、表示されるメニューから「インストールしない」をクリックする  
 をクリックすると下の階層が表示されます。  
実行すると、 (音声アプレット) が  に変わります。
- 11 「次へ」をクリックする  
「インストールを開始します」と表示されます。

- 12** 「完了」をクリックする  
ファイルのコピーがはじまり、自動的に設定が行われます。しばらくお待ちください。
- 13** 再起動のメッセージが表示された場合は、「はい」をクリックする  
Windowsが再起動します。
- 14** 「Microsoft office XP Personal セットアップが正常に完了しました。」と表示されたら「OK」をクリックする
- 15** Windowsを再起動する  
手順13で再起動した場合は必要ありません。
- 続けて、「Microsoft® Office XP Service Pack 1」をインストールします。  
CD-ROMはCD/DVDドライブから取り出さないでください。
- 16** デスクトップにある「Microsoft Office XP Service Pack1」アイコンをダブルクリックする  
「このアップデート プログラムをインストールしますか？」と表示されます。
- 17** 「はい」をクリックする  
「追加使用許諾契約」が表示されます。
- 18** 契約に同意の上、「はい」をクリックする  
インストールがはじまります。  
インストールが終了すると、「アップデートは正常に適用されました。」と表示されます。
- 19** 「OK」をクリックする
- 20** CD/DVDドライブから「Office XP Personal」CD-ROMを取り出す

 メモ

Microsoft® Office XP Service Pack 1をインストールした後は、デスクトップにある「Microsoft Office XP Service Pack1」アイコンを削除することをおすすめします。削除するには、アイコンを右クリックし表示されたメニューの「削除」をクリックしてください。

## 「Microsoft® Outlook® Plus! 2.0」を再セットアップする

- 1 「Office XP ツール CD」をCD/DVDドライブにセットする  
「Microsoft Office XP ツール」ウィンドウが表示されます。(表示されない場合は「スタート」>「マイ コンピュータ」をクリックし、CD-ROMのアイコンをダブルクリックしてください。)
- 2 「Outlook Plus! 2.0 のセットアップ」をクリックする  
しばらくすると「Microsoft Outlook Plus! Version 2.0インストール ウィザードへようこそ」と表示されます。
- 3 「次へ」をクリックする  
「使用許諾契約書」と表示されます。
- 4 契約に同意の上、「使用許諾契約書」の条項に同意します」の  をクリックして  にし、「次へ」をクリックする  
「インストールの開始」と表示されます。
- 5 「次へ」をクリックする  
インストールが開始します。  
インストールが終了すると、「Microsoft Outlook Plus! Version 2.0は正常にインストールされました」と表示されます。
- 6 「完了」をクリックする
- 7 CD/DVDドライブから「Office XP ツール CD」を取り出す

## 4 .各種の設定をする

### 機器を取り付けて設定する

再セットアップ前に取り外した周辺機器を元どりに取り付け、機器の設定をしてください。



参照 『パソコン機能ガイド』の「PART2 パソコンにつなぐ」  
周辺機器を設定する

## パソコンの設定を元に戻す

購入後に設定した内容は、すべて購入時の状態に戻っています。インターネットやメール、BIOSなどのパソコンの設定を、お使いの環境に合わせて設定しなおしてください。

### ◆メモ

- ・再セットアップ前にユーザパスワードやスーパーバイザパスワードが設定されていた場合は、その設定が引き続き有効になっています。新たに設定しなおす必要はありません。
- ・プロバイダに加入している場合、すでに取得しているIDやパスワードをそのまま使うことができます。新たにサインアップをやりなおす必要はありません。

## アプリケーションをインストールしなおす

パソコンの購入後にCドライブにインストールしたアプリケーションは、削除されています。

アプリケーションのマニュアルや、「ばそガイド」「アプリケーションの紹介と説明」「アプリケーションの追加と削除」をご覧になり、再度インストールを行ってください。

### ◆チェック

再セットアップ後にCドライブ以外のハードディスクに残っているアプリケーションが正常に動作しなくなった場合は、再度アプリケーションをインストールしなおしてください。

再セットアップを何度やりなおしても、再セットアップできない場合は...

「トラブルチェックシート (p.85) にトラブルの内容などの必要事項を記入し、  
『121ware ガイドブック』に記載のサポート窓口にお問い合わせください。

# Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

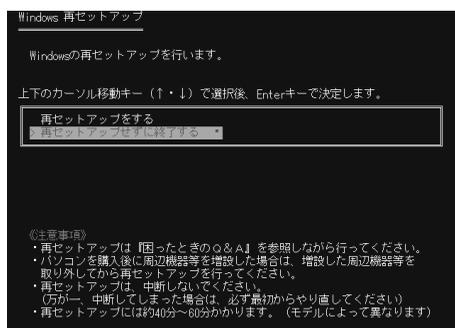
## 操作の流れ

再セットアップは次の手順で行います。  
再セットアップをはじめたら、必ず手順通り最後まで行ってください。

1. システムを再セットアップする
2. Windowsの設定をする
3. アプリケーションを再セットアップする(Office XPモデルのみ)
4. 各種の設定をする

## 1. システムを再セットアップする

- 1 パソコンの電源を入れる
- 2 「NEC」のロゴが表示されたら、【F11】を数回押ししばらくすると、次の画面が表示されます。



### チェック

【F11】を押すタイミングが遅いと、この画面は表示されません。画面が表示されなかった場合は、いったん電源を入れなおし、【F11】を押す間隔を変えてください。

### メモ

再セットアップにかかる時間はモデルによって異なります。実際の画面で確認してください。

- 3 【**U**】を押して「再セットアップする」を選択し、【Enter】を押す  
再セットアップの方法を選択する画面が表示されます。
- 4 【**U**】を押して「Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ」を選択し、【Enter】を押す  
Cドライブのサイズを入力する画面が表示されます。
- 5 Cドライブのサイズ(10GBから[お使いのハードディスクの容量-4]GBまでGB単位で入力可)を入力し、【Enter】を押す  
確認するメッセージが表示されます。
- 6 【F8】を押す  
再セットアップが始まります。  
終了すると、パソコンを再起動するようメッセージが表示されます。
- 7 【Enter】を押す  
何度かパソコンが再起動します。  
しばらくすると、「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されます。

#### チェック

- ・パソコンの処理が行われる間は、画面に⌛が表示されたり、ハードディスクアクセスランプ(🔦)が点灯します。  
この間は、キーを押したりクリックしないようにしてください。
- ・「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されなかった場合は、システムの再セットアップが正常に行われていません。はじめからやりなおしてください。

## 2 .Windowsの設定をする

p.47の手順にしたがって、Windowsの設定をしてください。

### 3 アプリケーションを再セットアップする( Office XPモデルのみ )

Office XPモデルをお使いの場合は、p.52の手順にしたがってアプリケーションを再セットアップしてください。

### 4 各種の設定をする

p.56の手順にしたがって各種の設定をしてください。

再セットアップを何度やりなおしても、再セットアップできない場合は...

「トラブルチェックシート ( p.85 )」にトラブルの内容などの必要事項を記入し、  
『121ware ガイドブック』に記載のサポート窓口にお問い合わせください。

# その他の再セットアップ

『LaVie Recovery System』を使って再セットアップする「標準再セットアップ」  
「Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ」のほか、次の再セットアップ  
用CD-ROMからの再セットアップがあります。

## 再セットアップ用CD-ROMからの再セットアップとは

購入時ハードディスクにある『LaVie Recovery System』の内容をCD-R媒体に  
書き出し、作成したCD(これを「再セットアップ用CD-ROM」と呼びます)を使って  
再セットアップします。

< 購入時の状態 >



< 再セットアップ後の状態 >

(ハードディスクの全領域を1つにして再セットアップする場合)



この再セットアップは、『LaVie Recovery System』を使って再セットアップする  
のと同じように、パソコンを購入時と同じ状態に戻すことや、Cドライブの容量を変  
更することができます。ただし、一度「再セットアップ用CD-ROM」から再セットア  
ップを行うと、『LaVie Recovery System』を使って再セットアップすることができ  
なくなります。パソコンに詳しくない方は、『LaVie Recovery System』を使って  
再セットアップする「標準再セットアップ」  
「Cドライブの領域を自由に作成して再  
セットアップ」をおすすめします。

## 再セットアップの種類

再セットアップには次の3種類があります。

### Cドライブのみ再セットアップ

Cドライブ以外の領域にあるデータを削除せずに、Cドライブのみ再セットアップし  
ます。Cドライブのデータは削除されるので大切なデータはバックアップを取って  
おいてください。

( 実用例 )

Dドライブ(またはCドライブ以外の領域)に必要なデータを移動し、Cドライブだけ購入時の状態に戻したい

#### ハードディスクの全領域を1つにして再セットアップ

お使いの内蔵ハードディスクをすべてCドライブにして、再セットアップします。内蔵ハードディスクのデータはすべて削除されるので大切なデータはバックアップを取っておいてください。



この再セットアップをすると、『LaVie Recovery System』を使って再セットアップすることができなくなります。

( 実用例 )

内蔵ハードディスクの領域をCドライブだけで、パソコンを使用したい

#### Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

Cドライブのサイズを10GBからお使いの内蔵ハードディスクの容量まで、GB単位で設定して再セットアップします。また、残った領域は、Dドライブとして作成されます。内蔵ハードディスクのデータはすべて削除されるので大切なデータはバックアップを取っておいてください。



この再セットアップをすると、『LaVie Recovery System』を使って再セットアップすることができなくなります。

( 実用例 )

Cドライブのサイズを20GBに設定して、パソコンを使用したい

## 操作の流れ

再セットアップは次の手順で行います。

システムの再セットアップ以降は、始めたら必ず手順通り最後まで行ってください。

- 1.再セットアップ用CD-ROMを作成する
- 2.再セットアップの準備をする
- 3.システムを再セットアップする
- 4.Windowsの設定をする
- 5.アプリケーションを再セットアップする( Office XPモデルのみ)
- 6.各種の設定をする

## 1 再セットアップ用CD-ROMを作成する

『LaVie Recovery System』の内容をCD-R媒体に書き出し、「再セットアップ用CD-ROM」を作成します。CDを一度作成した場合は、再度作成はできません。作成したCDは大切に保管してください。



メモ

- ・ CDの作成に必要なCD-R媒体は6枚です。あらかじめ準備しておいてください( CD-R媒体の枚数は、お使いのモデルによって異なります )。
- ・ CDの作成には、約1～3時間かかります( お使いのモデルや書き込み速度によって異なります )。

### CD作成時の注意

CDの作成は、「RecordNow DX」というアプリケーションがインストールされている必要があります。

「RecordNow DX」は、購入時にパソコンにインストールされていますが、削除している場合は、再度インストールしてください。



参照

RecordNow DXを追加する  『ばそガイド』アプリケーションの紹介と説明』アプリケーションの追加と削除」

CD-R媒体は700Mバイトまたは650Mバイトのものを用意してください。CD-R媒体以外ではCDの作成はできません。

書き込みエラーを防ぐため、CDの作成前に以下の操作を行ってください。

- ・ スクリーンセーバーが起動しないように設定する
- ・ 自動的にスタンバイ状態 / 休止状態にならないように設定する
- ・ 起動中のアプリケーションをすべて終了する
- ・ 常駐プログラムをすべて終了する
- ・ ACアダプタを接続する



参照

スタンバイ状態 / 休止状態について 『パソコン機能ガイド』PART1の「省電力機能」

CDの作成中に長時間放置しないでください。長時間放置すると書き込みエラーの原因になります。

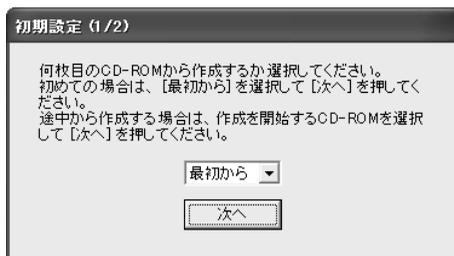
パソコンに振動や衝撃を与えないでください。振動や衝撃は書き込みエラーの原因になります。

## CDの作成(書き出し)をする

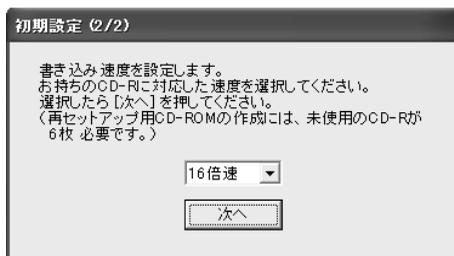


この操作には、CD-R/RWドライブまたはCD-R/RW with DVD-ROMドライブが必要です。

- 1 用意したCD-R媒体をCD-R/RWドライブまたはCD-R/RW with DVD-ROMドライブにセットする  
「Windowsが実行する動作を選んでください。」と表示された場合は、「何もしない」をクリックし、「常に選択した動作を行う。」のをクリックしてにし、「OK」をクリックします。
- 2 「スタート」「すべてのプログラム」「アプリケーション」「再セットアップ用CD-ROM作成」をクリックする  
「再セットアップ用CD-ROM作成」ウィンドウが表示されます。
- 3 「スタート」をクリックする  
次のウィンドウが表示されます。



- 4 「最初から」と表示されていることを確認して、「次へ」をクリックする  
次のウィンドウが表示されます。



 チェック

CDの作成に失敗した場合は、ここで枚数を選択すると失敗した枚数から作成することができます。

**5**  をクリックして書き込み速度を選択する

内蔵のCD-R/RWドライブまたはCD-R/RW with DVD-ROMドライブをお使いの場合は、8倍速以下を選択してください。

 チェック

- ・ 用意したCD-R媒体に対応した速度を選択してください。
- ・ 書き込みに失敗した場合は、速度を落としてから作成してください。

**6** 「次へ」をクリックする

以降は画面の表示を見ながら操作してください。

 チェック

- ・ CD書き込みがいったん終了すると、ディスクトレイが自動的に開きます。続けて、ファイルの照合を行いますので、CDを取り出さずにディスクトレイを閉じてください。
- ・ 作成したCDは、何枚目かわかるようにする必要があります。CDに「再セットアップ用CD-ROM( \*枚目 )」と記入してください。  
( \* には、CD番号が入ります。 )

「再セットアップ用CD-ROM」の作成が終了すると「完了」のウィンドウが表示されます。「完了」をクリックしてください。

これでCDの作成(書き出し)は終了しました。

 チェック

作成したCDは、紛失したり破損したりすることのないように保管してください。

## 2.再セットアップの準備をする

再セットアップの準備は、p.40の「再セットアップの準備をする」をご覧ください。準備してください。

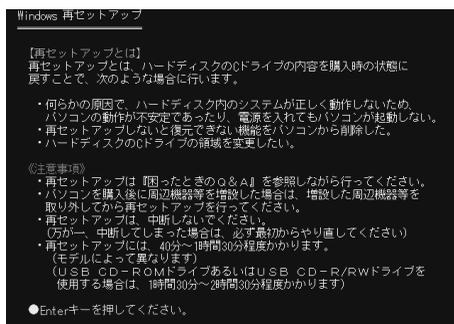
### ● チェック

この再セットアップでは、作成した「再セットアップ用CD-ROM(1枚目)」が必要です。

## 3.システムを再セットアップする

### 1 パソコンの電源を入れる

- 2 「NEC」のロゴが表示されたらすぐに「再セットアップ用CD-ROM(1枚目)」をCD/DVDドライブにセットする  
しばらくすると、次の画面が表示されます。



### ● チェック

- ・CD/DVDドライブを選択する画面が表示された場合は、お使いのCD/DVDドライブを選択してください。
- ・「再セットアップ用CD-ROM(1枚目)」のセットが遅いと、この画面が表示されません。この場合は、電源を切って手順1からやりなおしてください。

### ◆ メモ

再セットアップにかかる時間はモデルによって異なります。実際の画面で確認してください。

### 3 【Enter】を押す

再セットアップ方法を選択する画面が表示されます。

### 4 【 】を押して再セットアップの方法を選択し、【Enter】を押す

このあと、選択した再セットアップの方法で手順が異なります。

「Cドライブのみ再セットアップ」または「ハードディスクの全領域を1つにして再セットアップ」を選択した場合はそのまま下の手順へ

「Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ」を選択した場合はp.68へ

「Cドライブのみ再セットアップ」または「ハードディスクの全領域を1つにして再セットアップ」を選択した場合

再セットアップの確認メッセージが表示されます。

### 5 【 】を押して「はい」を選択し、【Enter】を押す

再セットアップがはじまります。

最後の「再セットアップ用CD-ROM」のコピーが終了すると、パソコンが再起動します。

Windowsの設定が完了するまでCDは取り出さないでください。

#### チェック

途中で「再セットアップ用CD-ROM」を入れ替える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入れ替えてください。

### チェック

- ・ CDをセットし、【Enter】を押した直後に「Error」と表示された場合は、間違ったCDをセットしている可能性があります。【Enter】を押して正しいCDを入れなおし、画面にしたがってください。
- ・ 再セットアップ中、画面の指示以外でCDを取り出さないでください。取り出すと再セットアップは正常に行われません。

しばらくすると、「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されます。

### チェック

- ・ パソコンの処理が行われる間は、画面にが表示されたり、ハードディスクアクセスランプ()が点灯します。この間は、キーを押したりクリックしないようにしてください。
- ・ 「Microsoft Windows へようこそ」画面が表示されなかった場合は、システムの再セットアップが正常に行われていません。はじめからやりなおしてください。

このあと、「4.Windowsの設定をする」(p.70)へ進んでください。

---

「Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ」を選択した場合  
Cドライブのサイズを入力する画面が表示されます。

**5** Cドライブのサイズ(10GBからお使いのハードディスクの容量までGB単位  
入力可)を入力し【Enter】を押す  
再セットアップの確認メッセージが表示されます。

**6** 【F8】を押す  
再セットアップが始まります。  
最後の「再セットアップ用CD-ROM」のコピーが終了すると、パソコンが再起動し  
ます。  
Windowsの設定が完了するまで、CDは取り出さないでください。

### チェック

途中で「再セットアップ用CD-ROM」を入れ替える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ください。

### 🔍 チェック

- CDをセットし、【Enter】を押した直後に「Error」と表示された場合は、間違ったCDをセットしている可能性があります。【Enter】を押して正しいCDを入れなおし、画面にしたがってください。
- 再セットアップ中、画面の指示以外でCDを取り出さないでください。取り出すと再セットアップは正常に行われません。

しばらくすると、「Microsoft Windowsへようこそ」画面が表示されます。

### 🔍 チェック

- パソコンの処理が行われる間は、画面に⌂が表示されたり、ハードディスクアクセスランプ(🔦)が点灯します。  
この間は、キーを押したりクリックしないようにしてください。
- 「Microsoft Windows へようこそ」画面が表示されなかった場合は、システムの再セットアップが正常に行われていません。はじめからやりなおしてください。

## 4 .Windowsの設定をする

「2 .Windowsの設定をする」( p.47 )の操作をしてください。「Windowsの設定」が完了した後に、「再セットアップ用CD-ROM」をCD/DVDドライブから取り出してください。



「Windowsの設定をする」の作業が終了するまで、「再セットアップ用CD-ROM」を取り出さないでください。「再セットアップ用CD-ROM」を取り出すと正常に再セットアップが完了しません。

## 5 アプリケーションを再セットアップする( Office XPモデルのみ )

Office XPモデルをお使いの場合は、p.52の手順にしたがってアプリケーションを再セットアップしてください。

## 6 各種の設定をする

p.56の手順にしたがって設定をしてください。

再セットアップを何度やりなおしても、再セットアップが完了しない場合は...

「トラブルチェックシート」( p.85 )にトラブルの内容などの必要事項を記入し、『121ware ガイドブック』に記載のサポート窓口にお問い合わせください。

P A R T

# 4

## 付録

---

アフターケアなどの保守サービスについて説明しています。

---

# アフターケアについて

## 保守サービスについて

保守サービスのご相談は、ご購入元、121コンタクトセンターなどで承っています。詳しくは、『121wareガイドブック』をご覧ください。



### チェック

ご購入元、121コンタクトセンターなどに本機の修理を依頼される際には、設定したパスワードは解除しておいてください。

## 消耗品 / 消耗部品について

本製品には、消耗品と消耗部品が含まれており、長時間使用を継続した場合、早期の部品交換が必要となります。

消耗品と消耗部品は次の通りです。

| 種類   | 種類の内容説明   | 該当品または部品(代表例)   |
|------|---|---|
| 消耗品  | 使用頻度や使用量により消耗します。本体の保証期間内に関わらず、お客様ご自身で購入し、交換していただくものです。                                 | フロッピーディスク 媒体<br>CD-ROM 媒体<br>バッテリー<br>乾電池等                    |
| 消耗部品 | 使用頻度あるいは経過年数により消耗、摩耗し修理ができなくなる部品です。本体の保証期間内であっても部品代が有料の場合があります。詳しくは121コンタクトセンターご相談ください。 | 液晶ディスプレイ、ファン、ハードディスク、キーボード、マウス、CD/DVDドライブ、フロッピーディスクドライブ、NXパッド |

- ・ 本製品の補修用性能部品の最低保有期間は、製造打切後7年です。
- ・ 記載部品は代表例です。機種により構成が異なります。詳しくは添付されているマニュアルの仕様一覧を参照ください。
- ・ 消耗部品の消耗時期は、1日8時間のご使用で約5年が目安です。  
(ご使用環境により差があります。また、故障しないことを保証するものではありません。)

# 譲渡 / 廃棄について

## このパソコンを譲渡するには

本製品を第三者に譲渡する場合は、所定の条件にしたがってください。また、譲渡を受ける場合は、所定の手続きにしたがって、「お客様登録」を行ってください。

### 譲渡するお客様へ

本製品を第三者に譲渡(売却)するときは、以下の条件を満たす必要があります。

本機に添付されるすべてのものを譲渡し、複製物を一切保持しないこと  
各ソフトウェアに添付されている「ソフトウェアのご使用条件」の譲渡、移転に関する条件を満たすこと

譲渡、移転が認められていないソフトウェアについては、削除したあと、譲渡すること(このパソコンに添付されている「ソフトウェア使用条件適用一覧」をご覧ください)

#### チェック

- ・ パソコン内のデータには個人的に作成した情報が多く含まれています。第三者に情報が漏れないように譲渡の際には、これらの情報を削除することをおすすめします。
- ・ ご登録されている製品を第三者に譲渡(売却)する場合は、121ware登録センター(TEL: 0120-469-121)までご連絡のうえ、必ず登録削除の手続きをお願いいたします。

### 譲渡を受けるお客様へ

NECのパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」での登録をお願いします。  
<http://121ware.com/my/>にアクセスし、「新規登録」で121コミュニケーションID(ログインID)を取得したあとに、保有商品情報の「新規・追加登録」で登録することができます。

あるいは、お客様登録に必要な以下の事項を記入し、官製ハガキまたは封書でお送りください。

## 記載内容

本体型名および保証書番号(本機背面または本機底部に記載の型名および製造番号)

以前に使用されていた方の氏名、住所、電話番号もしくは中古購入されたお店の名称、住所、電話番号

あなたの氏名、住所、電話番号

## 返送先

〒183-8501 東京都府中市日新町1-10(NEC府中事業場)

NEC 121ware登録センター係行

## このパソコンを廃棄するには



一度ハードディスクに記憶されたデータは、「ごみ箱」から削除したり、ハードディスクをフォーマットしたりしても復元できる場合があります。

データを消去したい場合には、市販のソフトなどを使うことをおすすめします。

本機の所有者が個人の場合(一般廃棄物として廃棄)廃棄方法に関しては、市町村等の各自治体にお問い合わせください(2002年10月現在)。

本機の所有者が事業者の場合(産業廃棄物として廃棄)当社は資源有効利用促進法に基づき、積極的に当社の回収・リサイクルシステムにしたがって資源の有効利用につとめていますので、下記のホームページで紹介している窓口にお問い合わせください。

URL:<http://www.nec.co.jp/eco/ja/recycle/renrakusaki.html>

## パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意

パソコンを使っていくと、ハードディスクにお客様が作成、使用した重要なデータが記録されていきます。

そのため、このパソコンを譲渡または廃棄するときに、これらの重要なデータ内容を消去することが必要となります。ところが、ハードディスク内に書き込まれたデータを消去するというのは、実はそれほど簡単なことではありません。

一般に「データを消去する」という場合、次の操作を指します。

- ・データを「ごみ箱」に捨てる
- ・「削除」操作を行う
- ・「ごみ箱を空にする」コマンドを使って消す
- ・ソフトで初期化(フォーマット)する
- ・再セットアップを行い、工場出荷状態に戻す

これらの操作を行うと、パソコン内部では、ハードディスク内に記録されたデータのファイル管理情報が変更され、データが見えなくなっているだけという状態になります。

つまり、データは一見消去されたように見えますが、WindowsなどのOSから、それらのデータ呼び出す処理ができなくなっただけで、本来のデータはハードディスク内に残っているのです。

データ回復のための特殊なソフトウェアを利用すれば、これらのデータを読みとることが可能な場合があります。悪意のある人によって、このパソコンのハードディスク内の重要なデータが読みとられ、予期しない用途に利用されるおそれがあります。

お客様が廃棄・譲渡等を行う際に、ハードディスク上の重要なデータの流出トラブルを回避するために、ハードディスクに記録された全データをお客様の責任において消去することが非常に重要です。データを消去するためには、専用ソフトウェアまたはサービス(共に有償)を利用するか、ハードディスク上のデータを金槌や強磁気により物理的・磁氣的に破壊して、読めなくすることを推奨します。

また、ハードディスク上のソフトウェア(OS、アプリケーションソフトなど)を削除することなくパソコンを譲渡すると、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に抵触する場合があります。詳しくは「このパソコンを譲渡するには」をご覧ください。十分な確認を行ってください。

# アプリケーションのサポート窓口一覧

アプリケーションの製造各社のサポート窓口一覧です。下記のアプリケーションについて質問・相談がある場合は、各々の窓口までお問い合わせください。

## チェック

- ・年末、年始および各社の休業日は、サポートを休ませていただく場合があります。
- ・お問い合わせの際は、電話番号をよくお確かめのうえ、おかけください。
- ・お使いの機種によって、インストールまたは添付されているアプリケーションは異なります。

| アプリケーション名   | サポート窓口   |
|---|--|
| Microsoft® Office XP Personal<br>Microsoft® Bookshelf® Basic 3.0<br>Microsoft® Office XP Personal Step By Step Interactive<br>Microsoft® Outlook® Plus! 2.0 | 「Office XP Personal」パッケージにあるマニュアルを参照の上、マイクロソフト株式会社にお問い合わせください。<br>URL: <a href="http://www.microsoft.com/japan/support/">http://www.microsoft.com/japan/support/</a>   |
| BIGLOBEインターネット無料体験<br>BIGLOBEインターネット接続ツール<br>(BIGLOBEでインターネット)<br>・BIGLOBEサインアップナビ<br>・BIGLOBEかんたん接続ナビ<br>カンプロードバンド   | NEC BIGLOBEカスタマーサポート<br>・サービス内容 / 事務手続き関係<br>BIGLOBEインフォメーションデスク<br>Tel:0120-86-0962(フリーダイヤル)<br>03-3947-0962(携帯・PHS・CATV電話の場合)<br>24時間、365日受付<br>・操作方法 / 環境設定関係<br>BIGLOBEサポートデスク<br>Tel:0570-00-0962(ナビダイヤル)<br>全国一律 8.5円 / 3分(市内通話料金)でご利用いただけます。<br>03-3941-0962(携帯・PHS・CATV電話の場合)<br>毎日 午前9時～午後10時<br>URL: <a href="http://www.biglobe.ne.jp/">http://www.biglobe.ne.jp/</a><br>URL: <a href="http://support.biglobe.ne.jp/">http://support.biglobe.ne.jp/</a><br>URL: <a href="http://support.biglobe.ne.jp/ask.html">http://support.biglobe.ne.jp/ask.html</a><br>(「お問い合わせフォーム」をご利用ください) |
| @niftyでインターネット  | ニフティ株式会社<br>・@nifty入会センター<br>入会案内<br>Tel:0120-816-042(携帯・PHS・海外の場合:03-5753-2374)<br>・@niftyサービスセンター<br>テクニカルサポート / @niftyサービス内容案内<br>Tel:0120-818-275(携帯・PHS・海外の場合:03-5753-2373)<br>(ナビダイヤル日本全国8.5円 / 3分:0570-000-881)<br>・@niftyインフォメーションセンター<br>パスワード再発行 / 各種手続き / 個人会員の解約<br>Tel:0120-842-210(携帯・PHS・海外の場合:03-5471-5806)<br>毎日 午前9時～午後9時(ただしビルの電源工事などによる休みを除く)<br>URL: <a href="http://www.nifty.com/supinfo/">http://www.nifty.com/supinfo/</a>  |

| アプリケーション名             | サポート窓口   |
|-----------------------|--|
| AOL                   | AOLメンバーサポートセンター<br>Tel:0120-275-265 毎日 午前9時～午後9時<br>URL:http://www.jp.aol.com/   |
| DIONサインアップ            | KDDIカスタマーサービスセンター<br>DIONインターネット接続サービスに関するお問い合わせ<br>毎日 午前9時～午後9時<br>・サービス内容に関するお問い合わせ<br>Tel:0077-7192(無料) E-mail:support@dion.ne.jp<br>・接続・設定などに関するお問い合わせ<br>Tel:0077-7084(無料) E-mail:tech_support@dion.ne.jp<br>・ADSLコースのサービス内容、接続・設定などに関するお問い合わせ<br>E-mail:bbsupport@dion.ne.jp( サービス内容 )<br>E-mail:bbtech@dion.ne.jp( 接続・設定など )<br>ADSLコースについては24時間受付( 夜間はお問い合わせ内容によって、翌日に回答させていただく場合があります。) |
| Fresh Voice           | Fresh Voiceサポートデスク<br>〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町3丁目23番地スタウトビル3F<br>Tel:03-5822-2877 E-mail:fv@anets.co.jp<br>URL:http://community.freshvoice.net/faq/mailform.html<br>ボイス電話番号:7405001<br>電話・メールでのサポート:月～金曜日 午前10時～午後10時(ただし祝祭日、年末年始を除く)<br>Fresh Voiceでのサポート:毎日午前10時～午後10時(年中無休)  |
| OCNサインアップ             | OCNスタートバックヘルプデスク<br>TEL:0120-047747 月～金曜日 午前9時～午後9時<br>土・日曜日・祝祭日 午前9時～午後5時<br>E-mail:info@ocn.ad.jp  |
| ODNサインアップ             | ODNサポートセンター<br>・簡単インターネットコースお問合せ先<br>Tel:0088-86(無料)<br>・簡単インターネットコース接続サポート<br>Tel:0088-85(無料)<br>毎日 午前9時～午後6時(年中無休)<br>URL:http://www.odn.ne.jp/ E-mail:odn-support@odn.ad.jp<br>・快適ブロードバンドコースお問合せ先<br>Tel:0088-222-375(無料)<br>・快適ブロードバンドコース接続サポート<br>Tel:0088-222-325(無料) 毎日 午前9時～午後6時(年中無休)<br>URL:http://www.odn.ne.jp/adsl/ E-mail:info-adsl@odn.ad.jp                                      |
| SANNET<br>インターネットサービス | ・SANNETインフォメーションセンター(サービスに関するお問い合わせ)<br>365日 年中無休 午前9:00～午後7:00<br>札幌 011-290-1025 仙台 022-713-8463<br>群馬 0276-40-3329 東京 03-5818-8583<br>名古屋 052-589-3799 大阪 06-6994-3526<br>広島 082-544-0806 高松 087-870-0479<br>福岡 092-263-7442<br>FAX 06-6994-4148<br>E-mail:info@sannet.ne.jp<br>URL:http://www.sannet.ne.jp/  |

| アプリケーション名                      | サポート窓口  |
|--------------------------------|---|
| So-net簡単スターター                  | So-netインフォメーションデスク<br>Tel:0570-00-1414(全国共通)<br>携帯・PHSの場合 札幌 011-711-3765 仙台 022-256-2221<br>東京 03-3446-7555 名古屋 052-819-1300<br>大阪 06-6577-4000 広島 082-286-1286<br>福岡 092-624-3910<br>毎日 午前10時～午後9時 Fax:03-3446-7557<br>E-mail:info@so-net.ne.jp<br>URL:http://www.so-net.ne.jp/center |
| かるがるネット                        | サポートセンター<br>〒104-0032 東京都中央区八丁堀3-9-8<br>新京橋第一長岡ビル3F<br>Tel:03-3537-1325 Fax:03-3537-1326<br>月～金曜日 午前10時～午後6時<br>URL:http://www.karugaru.net/<br>E-mail:info@karugaru.net  |
| 東京電話<br>インターネットサインアップ          | 東京電話インターネット・インフォメーションセンター<br>お問い合わせ、サポート Tel:0081-1588(無料) Tel:0120-719-033(無料)<br>毎日 午前9時～午後9時(年中無休)<br>URL:http://www.dup.ttcn.ne.jp E-mail:dup-info@ttcn.ne.jp   |
| @Homeステーション                    | @Homeステーションお客様窓口<br>Tel:03-5439-9188 月～金曜日 午前9時～午後5時<br>(ただし祝日は除く)<br>E-Mail:athome_help@networks21.jp  |
| 筆王、3Dフィッシュ アクアリウム              | NECインターチャネル株式会社 バンドルソフトウェア・サポートセンター<br>Tel:03-5767-1386<br>月～金曜日 午前10時～午後6時(ただし祝祭日を除く)  |
| BeatJam                        | ジャストシステムサポートセンター<br>東京 03-5412-3980 大阪 06-6886-7160<br>月～金曜日 午前10時～午後7時(特別休業日を除く)<br>土・日・祝祭日 午前10時～午後5時(特別休業日を除く)<br>URL:http://www.justsystem.co.jp/support/   |
| dialpadインターネット電話               | NEC BIGLOBEカスタマーサポート<br>URL:http://support.biglobe.ne.jp/ask.html<br>ダイヤルパットジャパン:support@dialpad.ne.jp  |
| DVD-MovieAlbumSE               | 松下電器産業株式会社 お客様相談センター<br>Tel:0120-878-365 毎日午前9時～午後8時<br>URL:http://www.panasonic.co.jp/customer/cn/   |
| DVD MovieWriter<br>VideoStudio | ユーリードシステムズ株式会社<br>〒158-0097 東京都世田谷区用賀4-5-16 TEビル<br>Tel:03-5491-5662 月～金曜日 午前10時～12時<br>午後1時～5時(ただし祝祭日を除く)<br>URL:http://www.ulead.co.jp/ E-mail:support@ulead.co.jp  |
| i-フィルター                        | デジタルアーツ株式会社ユーザーサポート<br>Tel:03-5485-1334 Fax:03-5485-1337<br>月～金曜日 午前10時～午後6時(ただし土日、祝祭日を除く)<br>E-mail:support@daj.co.jp URL:http://www.daj.co.jp   |
| LiquidView                     | ポートレートディスプレイ株式会社<br>URL:http://jp.portrait.com/   |

| アプリケーション名        | サポート窓口   |
|------------------|--|
| LittleFox        | 株式会社ザッパラス<br>Tel:03-5456-8600<br>月～金曜日 午前10時～午後6時(ただし祝祭日を除く)<br>URL:http://www.littlefox.co.jp<br>E-mail:info@littlefox.co.jp  |
| Norton AntiVirus | ・技術的なお問い合わせ<br>シマンテックテクニカルサポートセンター<br>URL:http://shop.symantec.co.jp/oem/nec/2002/<br>Tel:03-3476-1118 月～金曜日 午前10時～12時、<br>午後1時～5時(ただし祝祭日、年末年始を除く)<br>FAX:03-3477-1118<br>上記サポートセンターをご利用いただくためには、シマンテックホームページにてカスタマーIDの取得が必要です。<br>電話によるサポートは製品のご使用を開始してから90日間となります。それ以降は、有償サポートをご購入いただくことでサポートを受けていただくことが可能となります。<br>・カスタマーID取得、および購入前の一般的なご質問に関するお問い合わせ<br>コンシューマ・カスタマーサービスセンター<br>Tel:03-3476-1156<br>月～金曜日 午前10時～12時、午後1時～5時(ただし祝祭日、年末年始を除く)<br>FAX:03-3476-1159 |
| RecordNow DX     | イージシステムズジャパン株式会社<br>ESJカスタマーセンター<br>Tel:03-5643-8724<br>月～金曜日 午前10時～午後5時30分(ただし祝祭日、年末年始及び特別休業日を除く)<br>FAX:03-5643-8737   |
| VchatPersonal    | ・サービス内容 / 事務手続き関係<br>NEC BIGLOBEカスタマーサポート<br>URL:http://support.biglobe.ne.jp/ask.html<br>(「お問い合わせフォーム」をご利用ください)<br>・操作方法 / 環境設定関係<br>ジャパンメディアシステム株式会社 JMSサポートセンター<br>24時間365日受付 Tel:03-3298-7082<br>URL:http://www.jm-s.co.jp/biglobe/form2-2.html<br>(「お問い合わせフォーム」をご利用ください)  |
| WAKWAKコール・ゴーゴー   | WAKWAKコール・ゴーゴー受付センター<br>東京都千代田区大手町2-2-2<br>アーバンネット大手町ビル16F<br>Tel:0120-895-065<br>月～金曜日 午前9時～午後5時(ただし祝祭日、年末年始を除く)<br>URL:http://www.ntt-me.co.jp/call55<br>E-mail:call55@ntt-me.co.jp  |

| アプリケーション名                         | サポート窓口  |
|-----------------------------------|---|
| WinDVD 4                          | <p>インタービデオジャパンテクニカルサポート<br/>Tel:03-5447-0576<br/>受付時間:月～金曜日 午前9時30分～12時 午後1時30分～午後5時(ただし休業日、祝祭日、年始年末を除く)<br/>FAX:03-5447-6689<br/>受付時間:月～金曜日 午前9時30分～12時 午後1時30分～午後5時(ただし休業日、祝祭日、年始年末を除く)<br/>E-mail:support@intervideo.co.jp<br/>URL:http://www.intervideo.co.jp<br/>[ お問い合わせの前に ]<br/>インタービデオジャパンのウェブサイトでは、24時間いつでもご利用いただけるように「よくあるご質問(FAQ)」ページを用意しています。お問い合わせの前に、必ずご覧ください。また、お使いのコンピュータのモデル名と合わせてご連絡をお願いします。</p> |
| アイモーニング                           | <p>「生活情報ポータル アイモーニング」サポートセンター<br/>Tel:03-5775-5726 Fax:03-5775-5736<br/>月～金曜日 午前10時～12時 午後1時～5時(ただし祝祭日および休業日を除く)<br/>URL:http://www.i-morning.ne.jp/<br/>E-mail:support@i-morning.ne.jp</p>   |
| アドレスステーション2                       | <p>システムポート株式会社 ユーザーサポート係<br/>Tel:0184-24-5592 Fax:0184-24-5558<br/>E-mail:info@systemport.co.jp<br/>月～金曜日 午前9時～12時 午後1時～5時30分(ただし休業日、祝祭日を除く)</p>  |
| 駅すばあと                             | <p>株式会社ヴァル研究所 ユーザーサポートセンター<br/>〒166-8565 東京都杉並区高円寺北2-3-17 高円寺NKビル<br/>Tel:03-5373-3522 Fax:03-5373-3523<br/>月～金曜日 午前10時～12時 午後1時～5時(ただし祝祭日を除く)<br/>URL:http://www.ekiworld.net/</p>   |
| オンラインラボ工房<br>コニカオンラインプリント<br>サービス | <p>コニカオンラインラボサポートセンター<br/>Tel:0120-201-990<br/>月～金曜日(ただし祝祭日を除く) 午前9:00～午後5:00<br/>E-mail:info@konica-lab.net</p>  |
| 家庭の医学、<br>ケンチャコ大冒険シリーズ<br>クイズマスター | <p>NEC CD-ROMソフトユーザーサポートセンター<br/>〒111-0051 東京都台東区蔵前3-1-9ニキョービル<br/>Tel:03-5821-1339 Fax:03-5821-1615<br/>月～金曜日 午前10時～午後6時(祝祭日を除く)</p>   |
| 蔵衛門デジブック                          | <p>トリワークスカスタマーサポートセンター<br/>Tel:03-5468-5258 Fax:03-5468-1250<br/>月～金曜日 午前10時～午後5時(ただし夏期、年末年始、祝祭日を除く)<br/>E-mail:support-n@triworks.com</p>  |
| スーパーバズルボブル                        | <p>株式会社サイバーフロント<br/>ユーザーサポートセンター<br/>Tel:052-779-6549<br/>月～金曜日 午前11:00～12:00 午後1:00～5:00<br/>(ただし祝祭日を除く)</p>   |

| アプリケーション名             | サポート窓口  |
|-----------------------|---|
| ゼンリン電子地図帳             | 株式会社ゼンリン お客様相談室<br>〒803-8630 福岡県北九州市小倉北区下道津1-1-10<br>Tel:03-5259-5064<br>月～金曜日 午前10時～12時 午後1時～5時(ただし休業日、祝祭日、および年始年末を除く。)<br>Fax:03-5259-5073<br>URL: <a href="http://www.zenrin.co.jp/support/index.html">http://www.zenrin.co.jp/support/index.html</a><br>E-mail: <a href="mailto:support@zenrin.co.jp">support@zenrin.co.jp</a>  |
| てきばき家計簿マム3<br>ポケットレシビ | テクニカルソフト株式会社 ユーザーサポート係<br>〒701-0145 岡山市今保668-3<br>Tel:東京03-3564-6370 大阪06-6633-1162 岡山086-245-4770<br>Fax:086-244-6010<br>月～金曜日 午前10時～午後5時(ただしテクニカルソフト株式会社の休業日を除く)<br>URL: <a href="http://www.softnet.jp/">http://www.softnet.jp/</a><br>E-mail: <a href="mailto:support@softnet.co.jp">support@softnet.co.jp</a>  |
| ドラネットおためしメニュー         | 小学館ドラネット事務局<br>Tel:0120-745-330<br>火～金曜日 午前10時～午後7時<br>土曜日 午前10時～午後6時(日・月・祝祭日は休み)<br>Fax:03-3265-1001(24時間受付)<br>URL: <a href="http://www.doranet.ne.jp/">http://www.doranet.ne.jp/</a><br><a href="http://www.shogakukan.co.jp/">http://www.shogakukan.co.jp/</a>  |
| はっけよい!打ノ花             | アンバランス ユーザーサポート<br>Tel:03-5283-3625 Fax:03-5283-3665<br>月～金曜日 午後1時～午後6時(E-mail、FAXは24時間受付)<br>URL: <a href="http://www.unbalance.co.jp/support/">http://www.unbalance.co.jp/support/</a><br>E-mail: <a href="mailto:support@unbalance.co.jp">support@unbalance.co.jp</a>  |
| モーしょんパラダイス            | バイオニア株式会社 モーしょんパラダイス・カスタマーサポート窓口<br>・うまく再生できない等、プレーヤーの動作・操作について<br>URL: <a href="https://www.motionparadise.com/q_a/form_01.html">https://www.motionparadise.com/q_a/form_01.html</a><br>・サービス全般に関する質問・要望・リクエストについて<br>URL: <a href="https://www.motionparadise.com/q_a/form_02.html">https://www.motionparadise.com/q_a/form_02.html</a><br>E-mail: <a href="mailto:info@motionparadise.com">info@motionparadise.com</a><br>月～金曜日 午前10時～午後5時(ただし、祝祭日、年末年始などを除く)受信は24時間受付対応 |
| リアルシミュレーションゴルフ<br>LE  | トワイライトエクスプレス ユーザーサポート<br>Tel:03-5979-7496 Fax:03-5979-7497<br>月～金曜日 午後1時～4時(ただし祝祭日を除く)<br>E-mail: <a href="mailto:support@twilight.co.jp">support@twilight.co.jp</a>  |

上記以外のアプリケーションについては、以下へお問い合わせください。

NEC 121コンタクトセンター

- ・まず「121ware.com」で探す  
URL <http://121ware.com>(121ware.com サポート)

- ・ 答えが見つからない場合はNEC 121コンタクトセンターへ  
フリーコールTel:0120-977-121 9:00～17:00(祝日を除く)  
携帯電話・PHSなど、フリーコールがご利用いただけないお客様は次の電話番号へおかけください。  
Tel:03-3768-2337(東京)通話料お客様負担) 9:00～17:00(祝日を除く)  
土・日も受付をしております。ご相談窓口は、「購入」と「購入後」と「修理」の3つに分かれております。  
電話音声ガイドをご確認の上、「購入後」のご相談「2」を押してください。  
また「購入後」を選択した場合、会員番号の確認を行いますので、お客様が所有している121wareお客様登録番号を手元に用意しておかけください。

# 索 引

## 英数

|                         |    |
|-------------------------|----|
| NECのパソコンの関連総合サイト .....  | 4  |
| NXパッド .....             | 27 |
| 「Windows 拡張オプションメニュー」.. | 18 |

## あ行

|                       |    |
|-----------------------|----|
| アフターケア .....          | 72 |
| アプリケーションのサポート窓口 ..... | 76 |

## か行

|                        |        |
|------------------------|--------|
| 解像度 .....              | 16     |
| キーボード .....            | 30     |
| 輝度 .....               | 16     |
| 休止状態 .....             | 20, 21 |
| 強制的にWindowsを終了する ..... | 14     |
| 強制的にパソコンの電源を切る .....   | 14     |

## さ行

|                  |        |
|------------------|--------|
| 再起動 .....        | iii    |
| 再セットアップ .....    | 37     |
| システムを復元する .....  | 9      |
| 周辺機器 .....       | 32     |
| 省電力機能 .....      | 20     |
| 消耗品 / 消耗部品 ..... | 72     |
| 譲渡 .....         | 73     |
| スタンバイ状態 .....    | 20, 21 |
| ストール .....       | 13     |
| セーフモード .....     | 8      |

## た行

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| チェックディスク .....    | 7              |
| デバイスマネージャ .....   | xii            |
| 電源 .....          | 16             |
| ドライバ .....        | 32, 33, 34, 35 |
| トラブルチェックシート ..... | 85             |

## は行

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| 廃棄方法 .....                  | 74     |
| ハングアップ .....                | 13     |
| パスワード .....                 | 22     |
| 「パスワードを忘れてしまいましたか？」 .....   | 22     |
| ばそガイド .....                 | 2      |
| バックアップ .....                | 9      |
| バックアップしたシステムやデータを復元する ..... | 9      |
| バッテリー .....                 | 24     |
| バッテリー充電ランプ .....            | 24     |
| 復帰 .....                    | 20, 21 |
| フリーズ .....                  | 13     |
| ヘルプ .....                   | 4      |
| 補修用性能部品 .....               | 72     |

## ま行

|                       |    |
|-----------------------|----|
| マイクロソフトサポート技術情報 ..... | 6  |
| マウス .....             | 27 |

# トラブルチェックシート

## お問い合わせの前に

お問い合わせの際には、お使いになっているパソコンの構成やトラブルの具体的な状況をお知らせいただく必要があります。

このシートに記入してからお問い合わせさせていただくと、よりの確で迅速なお答えができます。ぜひ、記入してからお問い合わせください。

### トラブルチェックシート1 あなたのパソコンの構成

#### ハードウェア(パソコンの情報調べるには、**弊社**の「**パソコンの構成**」をクリックしてください。)

##### 本体

型名

製造番号(パソコンの底部に記載されています)

メモリの容量

MB(メガバイト)

メモリの容量を調べるには、「スタート」ボタン マイコンピュータのアイコンを右クリックし、表示されたメニューの「プロパティ」をクリックしてください。「システムのプロパティ」ウィンドウに「MB RAM」と表示されます。「MB RAM」という表示の「」がメモリの容量です。

ハードディスクの容量

GB(ギガバイト)

ハードディスクの空き領域

GB(ギガバイト)  
MB(メガバイト)

ハードディスクの容量、空き領域を調べるには、「スタート」ボタン マイコンピュータを開き、ハードディスクのアイコンを右クリックして、表示されるメニューの「プロパティ」をクリックしてください。使用領域や空き領域が表示されます。

##### 周辺機器

品名・型名(メーカー名)

増設メモリ

ディスプレイ

プリンタ

増設ハードディスク

ネットワークボード

PCカード

その他の周辺機器

#### ソフトウェア

##### OSの種類とバージョン

Windows XP Home Edition      Windows XP Professional

トラブルが起きたときに起動していたアプリケーション

## トラブルチェックシート2 具体的なトラブルの内容

**どんなトラブルが起きましたか？ トラブルの内容を書いてください。**

(例:ワードパッドで入力したり印刷したりすると、突然止まってしまう。)

**画面にエラーメッセージや番号などが表示されませんでしたか？  
メッセージや番号を書いてください。**

(例:「このプログラムは不正な処理を行ったので強制終了されます。終了しない場合は、プログラムの製造元に連絡してください。」と頻繁に表示される。)

**そのトラブルはどんなときに起きましたか？  
「アプリケーション名」、「操作の状況」等を詳しく記入してください。**

パソコンを起動するたびに起きる  
そのアプリケーションを起動するたびに起きる  
特定の操作を行うと起きる  
はじめて起きた

**その他に気づいたことがあれば書いてください。  
トラブルに気付いた時期、その時に何か変わったことがなかったかなどについても記入してください。**

(例:エラーメッセージが出ている状態で電源スイッチを操作し、何回か電源を切った。)

### トラブルチェックシート3 修理の際に必要な情報

次の内容は、修理受付の際に確認させていただいている内容です。修理時のトラブルを無くすために、次の内容について、必ず記入してください。

本体とともに修理に出す周辺機器の構成が「トラブルチェックシート1」の構成と異なる場合は、記入してください。

| 周辺機器      | 品名・型名（メーカー名） |
|-----------|--------------|
| 増設メモリ     |              |
| ディスプレイ    |              |
| プリンタ      |              |
| 増設ハードディスク |              |
| ネットワークボード |              |
| PCカード     |              |
| その他の周辺機器  |              |

修理時にソフトウェアの初期化（ハードディスクの交換を含む）をさせていただく場合があります。

ソフトウェアの初期化に同意していただけますか？

初期化に同意していただけない場合は、修理できないことがあります。

また、初期化に同意する／同意しないに関わらず、修理依頼されるときには、事前にお客様が作成されたデータをバックアップしておいてください。

（バックアップをとる方法は、このマニュアルのp.40またはWindowsのヘルプをご覧ください。）

初期化に同意する

初期化に同意しない

システム設定（BIOS設定）を変更している場合は、変更内容について記載してください。修理の際には、BIOS設定が工場出荷時の値に戻されます。BIOSの設定を変更されている場合は、必ず変更内容を書き留めておいてください。

『困ったときのQ&A』と合わせて使う

# 電子マニュアル『ぱそガイド』

パソコンを使って困ったことが起きたら、このマニュアル『困ったときのQ&A』と電子マニュアル『ぱそガイド』が役立ちます。

『ぱそガイド』の250項目以上のQA項目や検索エンジン、インターネットの最新情報提供サービスへの接続など、強力な機能であなたをサポートします。

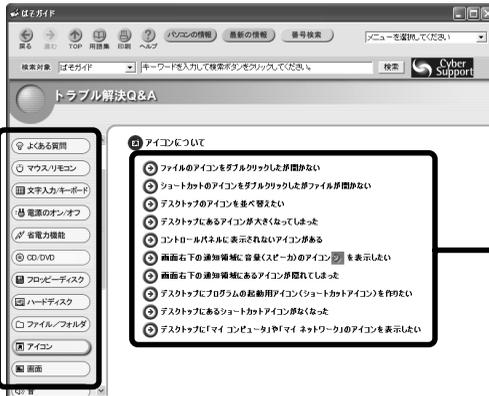
デスクトップにあるをダブルクリックして



さらに「トラブル解決Q&A」をクリック



ここからジャンルを選んで



ここで項目を選ぶと、それぞれの解決方法が表示される



ここに質問を入力すると「ぱそガイド」に含まれるすべてのデータから最適な答えを探し出してくれる





*LaVie*

初版 2002年10月

NEC

P

853-810601-036-A

Printed in Japan

## 困ったときのQ&A

