

NEC

# LaVie Z

## ユーザーズマニュアル


USER'S  
MANUAL

# 目次


	このマニュアルの表記について	2
	ご注意	6
	商標について	6
<b>【第1章】</b>	<b>このパソコンについて</b>	<b>8</b>
	アプリを起動する	8
	トラブルを予防するには	8
	大切なデータの控えを取っておく	9
	おてがるバックアップを使ってバックアップを取る	10
	その他のバックアップ方法について	13
<b>【第2章】</b>	<b>再セットアップ</b>	<b>14</b>
	この章の操作をおこなう前に	14
	再セットアップする	14
	再セットアップメディアを作成する	17
	再セットアップメディアを使って再セットアップする	20
<b>【第3章】</b>	<b>トラブル解決Q&amp;A</b>	<b>24</b>
	トラブル解決への道	24
	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	25
	Windowsを強制的に終了する	25
	ウイルスの感染が疑われるとき	26
	Q&A	27
	パソコンの様子がおかしい	27
	マウス(添付モデルのみ)、キーボード、NXパッド、 タッチパネル(タッチパネルモデルのみ)がおかしいとき	28
	電源/バッテリーのトラブルがおきたとき	30
	使用中に画面に何も表示されなくなったとき	35
	メッセージが表示されたとき	36
	パスワードのトラブルがおきたとき	36
	その他のトラブル	38
	<b>付録</b>	<b>39</b>
	パソコンのお手入れ	39
	索引	41

## 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。
 <b>参照</b>	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

<b>[ ]</b>	<b>[ ]</b> で囲んである文字は、キーボードのキーを指します。
<b>「 」</b>	<b>「 」</b> 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>DVD/CDドライブ</b>	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)、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などの総称です。
 <b>「ソフト&amp;サポートナビゲーター」</b>	画面で見るマニュアル「ソフト&サポートナビゲーター」を起動して、各項目を参照することを示します。 「ソフト&サポートナビゲーター」は、デスクトップのタスクバーにある  (ソフト&サポートナビゲーター)アイコンをクリックして起動します。
<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。

## ◆番号検索(検索番号)について

このマニュアルに出てくる検索番号(8桁の数字)を画面で見るマニュアル「ソフト&サポートナビゲーター」で入力して検索すると、詳しい説明や関連する情報を表示できます。

## ◆利用方法

例) 検索番号が「91060010」の場合

(マニュアルの記載)

パソコンを最新の状態にするには

🔍参照▶「パソコンを最新の状態にする方法」

▶🔍「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 **91060010** で検索

① 検索番号(8桁の数字)を確認する



(「ソフト&サポートナビゲーター」の画面)



## ◆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

次の「このパソコンのモデル構成について」をご覧ください、ご購入された製品の型名とマニュアルで表記されるモデル名を確認してください。

<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>11ac対応 ワイヤレスLAN (ac/a/b/g/n)モデル</b>	IEEE802.11ac/a/n(5GHz)、およびIEEE802.11b/g/n(2.4GHz)の規格に対応したワイヤレスLANインターフェイスを内蔵しているモデルのことです。
<b>Windows 8.1モデル</b>	Windows 8.1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 8.1 Pro モデル</b>	Windows 8.1 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>タッチパネルモデル</b>	タッチパネルディスプレイが搭載されているモデルのことです。

## ◆このパソコンのモデル構成について

このパソコンはモデルごとに次のような機能で構成されています。ご購入いただいたモデルにどのような機能があるかご確認ください。

シリーズ名	型名(型番)	表記の区分			
		DVD/CD ドライブ	ワイヤレスLAN	OS	添付アプリ
LaVie Z ※1	LZ750/TSB (PC-LZ750TSB)	-※2	11ac対応 ワイヤレスLAN (ac/a/b/g/n) モデル	Windows 8.1 モデル	Office Home & Business Premiumモデル
	LZ650/TS□※3※4 (PC-LZ650TS□)				
	LZ550/TSB (PC-LZ550TSB)				

※1: マウスは添付されておりません。

※2: 別売の外付けDVDスーパーマルチドライブ(PC-AC-DU007C)が使用できます。

※3: 本体の色によって□の中に異なる英数字が入ります。

※4: タッチパネルディスプレイが搭載されています。

カラー	型名(型番)
ストームブラック	LZ650/TSB(PC-LZ650TSB)
ムーンシルバー	LZ650/TSS(PC-LZ650TSS)

## ◆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。

## ◆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。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 8.1</b>	Windows 8.1 Update Windows 8.1 Pro Update
<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>Outlook、Outlook 2013</b>	Microsoft Outlook 2013
<b>Outlook、 Outlook 2013</b>	Microsoft Outlook 2013
<b>インターネットエクス プローラ、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。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) 海外における保守・修理対応は、海外保証サービス[NEC UltraCare<sup>SM</sup> International Service]対象機種に限り、当社の定めるサービス対象地域から日本への引取修理サービスを行います。サービスの詳細や対象機種については、以下のホームページをご覧ください。  
<http://121ware.com/ultracare/jpn/>
- (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 8.1 Update、Windows 8.1 Pro Update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。
- (9) ハードウェアの保守情報をセーブしています。

## 商標について

Microsoft、Windows、Internet Explorer、Office ロゴ、Outlook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、Intel Coreはアメリカ合衆国およびその他の国におけるIntel Corporationまたはその子会社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、microSDHC、microSD、ロゴはSD-3C, LLCの商標です。

Aterm、WARPSTARは、日本電気株式会社の登録商標です。

PCMoverは、米国における米国 Laplink Software 社の登録商標です。

McAfee、マカフィーは、米国法人McAfee, Inc.またはその関係会社の米国またはその他の国における登録商標または商標です。

本書中のその他の登録商標及び商標はそれぞれその所有者に帰属します。

©2013 McAfee, Inc. All Rights Reserved.

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 Personal Computers, Ltd. 2014

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ありません。（ただし、海外保証サービス [NEC UltraCare<sup>SM</sup> International Service] 対象機種については、ご購入後一年間、日本への引取修理サービスを受けられます。）

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<sup>\*1</sup> will not be held responsible for any consequences resulting from use of this product outside Japan. NEC<sup>\*1</sup> does not provide maintenance service or technical support for this product outside Japan. (Only some products which are eligible for NEC UltraCare<sup>SM</sup> International Service can be provided with acceptance service of repair inside Japan for one year after the purchase date.)

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.



# 第1章 このパソコンについて


## アプリを起動する

### ソフト&サポートナビゲーターについて

「ソフト&サポートナビゲーター」を使うと、このパソコンのSSDにあらかじめ登録されているアプリを探して起動することができます。「ソフト&サポートナビゲーター」に登録されているアプリ名の下に「未インストール」と表示されている場合は、「アプリを起動」をクリックし、インストールしてから起動することもできます。

#### ❗重要 削除しないでください

「ソフト&サポートナビゲーター」は削除しないでください。もし削除した場合、もとに戻すには、パソコンの再セットアップが必要になります。

「ソフト&サポートナビゲーター」は、デスクトップのタスクバーにある  アイコンをクリックして起動してください。

アプリを起動したいときは、「アプリを探す」の「目的から」または「名前から」をクリックしてアプリを探してください。

目的や名前から起動したいアプリが探せます。



「ソフト&サポートナビゲーター」の機能や操作方法などの詳細は、「ヘルプ」をクリックして確認することができます。

## 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。

### 定期的に通風孔(排熱孔)を清掃する



通風孔は、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「パソコンのお手入れ」(p.39)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詳しくは、『セットアップマニュアル』の「パソコンの電源を切るときは」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「マカフィー リブセーフ」というウイルス対策アプリが用意されています。

マカフィー リブセーフについて  「マカフィー リブセーフ」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 94130312 で検索



#### ❗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、第3章の「ウイルスの感染が疑われるとき」(p.26)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 「Windows Updateを使って更新する」▶ 「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 91060030 で検索

### ●Smart Updateを使う

Smart Update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。

Smart Updateについて 「Smart Updateを使って更新する」▶ 「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 91060010 で検索

### ●ストアを使って更新する

Windows ストア 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。

「ストア」について詳しくは、Windowsのヘルプをご覧ください。

## 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.9)

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成する(p.17)

「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データを復元する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。

## 大切なデータの控えを取っておく

### バックアップの必要性

パソコンが故障したりウイルスに感染した場合やデータを消去してしまった場合に備えて、大切なデータは定期的に控えを取っておきましょう。データの控えを取ることを、「バックアップ」と呼びます。トラブルが起こってデータが消えてしまったときでも、バックアップを使ってデータを復元することができます。

壊れたり消えたりしたデータの復旧サービスもあります(<http://121ware.com/navigate/support/restoration/index.html>)。

一般的なバックアップの保存先(バックアップ先)は、次のとおりです。

- ・パソコンの内蔵SSD
- ・DVD-Rなどの光ディスク
- ・USB接続の外付けハードディスク
- ・USBメモリーやメモリーカード

### ！重要

パソコンの内蔵SSDをバックアップ先に選ぶと、内蔵SSD自体が故障したとき、もとのデータと同時にバックアップを取ったデータまで失われてしまうおそれがあります。重要なデータは、パソコンの内蔵SSD以外の場所にバックアップを取っておくことをおすすめします。

### バックアップを取る時期について

パソコンの使用頻度(データの増え方)によって、バックアップを取るタイミングを調整してください。こまめにバックアップを取ることをおすすめします。

## 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。

### 自動バックアップ(有料)もあります

もっと手軽にバックアップを取りたいかた、バックアップをつい忘れてしまうかたのために、パソコンのデータをクラウド上に自動でバックアップするサービス「AOSBOX Cool」(登録後90日間は無料、以降有料)もあります。

## 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SSD

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	内蔵SSD	○	×	○	○※1
	USB接続の外付けハードディスク	○	○	○	○
	NAS(ネットワーク接続ストレージ)※2	×	×	○	×
	USBメモリー	○	×	○	×
	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: ワイヤレスネットワーク接続になりますので、安定した通信が可能であることを確認してください。

※ 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。

## 「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。

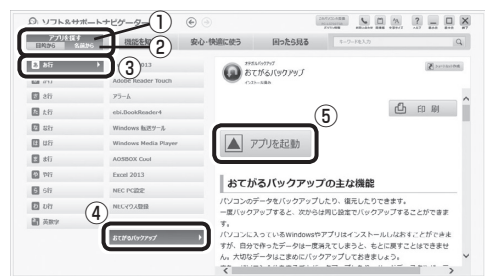
- ・ おてがるバックアップでバックアップを取ったデータは、このパソコンでのみ復元できます。
- ・ バックアップを取ったデータの内容を確認したり、直接編集することはできません。
- ・ バックアップを取るデータの量によって、バックアップにかかる時間が異なります。動画などサイズの大きなデータが含まれる場合はバックアップに時間がかかります。
- ・ 暗号化機能を使用してデータのバックアップを取る場合は、パスワードを控えておいてください。パスワードを忘れると復元できなくなります。
- ・ 定期的にバックアップを取る場合、バックアップの予定時刻には、ほかのアプリを起動しないようにしてください。
- ・ 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、購入に使用したアプリのヘルプをご覧ください。
- ・ 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。
- ・ DVD-Rなどにバックアップを取る場合は、事前に別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)とバックアップを取るためのディスクを準備してください。パソコンの内蔵SSDやUSB接続の外付けハードディスクなどにバックアップを取ることもできます。

- ・ 「パソコン全体」でバックアップしたデータを復元するには、「再セットアップメディア作成ツール」で作成した再セットアップメディアが必要です(p.17)。

## 「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 「ソフト&サポートナビゲーター」-「アプリを探す」-「名前から」-「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。

操作の手順について詳しくはアプリのヘルプをご覧ください。

## 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。

DVD-RやCD-Rにバックアップを取るときは、別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。また、外付けのハードディスクにバックアップを取るときは、別途、市販の外付けハードディスクドライブをご用意ください。

### ●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 再セットアップ

### 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.26)
- ・ システムの復元を試みる(p.14)
- ・ 「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.22)

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」をおこなうと、パソコンが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。

### 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「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。

詳しくはWindowsのヘルプをご覧ください。

### 再セットアップする

ここでは、ドライブの領域サイズを変更して再セットアップする方法を説明しています。

ハードディスクやSSDの知識があるかた向けの操作ですので、初心者のかたやパソコンの操作に慣れていないかたは、ご購入時のサイズのまま再セットアップをおこなうことを強くおすすめします。

### 再セットアップの準備をおこなう

**！重要** バックアップを取ったデータの確認について  
この方法で再セットアップをおこなうと、SSDのデータがすべて失われます。操作を始める前に、外部の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。

再セットアップの前に、次の操作をおこなってください。

#### ①必要なものを準備する

- ・ 「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」のプロダクトキー(Officeモデルのみ)\*
- ※プロダクトキーは「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」のパッケージに記載されています。
- ・ 『セットアップマニュアル』
- ・ ユーザーズマニュアル(このマニュアル)

そのほか、このパソコンを購入後に自分でインストールしたアプリに必要なCD-ROMなどを準備してください。

#### ②バックアップを取ったデータの確認

再セットアップをおこなうと、SSDのデータがすべて失われます。操作を始める前に、外部の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。

なお、DVD-Rにバックアップを取るときは、別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。また、外付けのハードディスクドライブにバックアップを取るときは、別途、市販の外付けハードディスクドライブをご用意ください。



### ③初回セットアップでを使用した次の情報を控える

- ・ Microsoft アカウントの場合
  - Microsoft アカウントのメールアドレスとパスワード
  - ワイヤレスLANのネットワーク名(SSID)とネットワークセキュリティキー
- ・ ローカル アカウントの場合
  - ユーザー名とパスワード

#### ！重要

- 再セットアップ後にバックアップしたデータを復元する際、ユーザー アカウントが一致しないとデータが復元できなくなります。
- 家族など、このパソコンを複数のユーザーで共有している場合、それらのユーザー アカウントも一緒に控えておくことをおすすめします。
- ユーザー アカウントを控えるときは、「大文字と小文字の区別」に注意してください。

初回セットアップ時にローカル アカウントでセットアップした後、Microsoft アカウントを取得した場合は、新たに取得したMicrosoft アカウントでセットアップすることもできます。

### ④インターネットの設定を控える

インターネットの設定も初期化されるため、次の項目を控えてください。プロバイダの会員証に情報が書かれている場合は、会員証を準備してください。

- ・ ユーザーID
- ・ 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
- ・ メールサーバー
- ・ ニュースサーバー

また、必要に応じてワイヤレスLANの設定を控えてください。

### ⑤BIOS(バイオス)の設定を初期値に戻す:初期値を変更している場合のみ

BIOS(バイオス)の設定を変更している場合は、BIOSセットアップユーティリティを起動して、変更した内容をメモしてから、設定を初期値に戻してください。この作業は、BIOSの設定を変更していない場合は必要ありません。

手順について詳しくは、第3章の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」(p.32)をご覧ください。また、ハードディスク(内蔵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。

BIOSセットアップユーティリティについて  「ハードウェア環境の設定」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93220040 で検索

### ⑥市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外し、『セットアップマニュアル』で取り付けただけの機器のみ接続している状態にしてください。

メモリスロットなどにもメディアがセットされていないか確認してください。セットされている場合は、すべて取り出してください。

## 再セットアップする

#### ！重要

- 外付けのハードディスクなどを接続したまま再セットアップをおこなうと、ハードディスク内のデータが削除される場合があります。
- 通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。
- 次の手順を始める前に必ずACアダプタを接続しておいてください。バッテリーだけでは再セットアップできません。
- 再セットアップ中はパソコンの電源を切らないでください。パソコンが正常に動作しなくなることがあります。

### スタート画面から再セットアップ画面を起動する

スタート画面から再セットアップできないときは、BIOSセットアップユーティリティから再セットアップすることもできます(p.16)。

**1** スタート画面を表示する

**2**  (PC 設定)をクリックする

**3** 「保守と管理」をクリックする



- 4 「回復」をクリックする
- 5 「PC の起動をカスタマイズする」の「今すぐ再起動する」をクリックする
- 6 「オプションの選択」が表示されたら、「トラブルシューティング」をクリックする
- 7 「トラブルシューティング」が表示されたら、「NECリカバリーツール」をクリックする
- 8 「NECリカバリーツール」が表示されたら、「再セットアップ」をクリックする
- 9 ドライブのサイズを選んで「実行」をクリックする
- 10 「実行します。よろしいですか？」と表示されたら、「はい」をクリックする

再セットアップが始まります。

再セットアップが完了後、パソコンが再起動します。

この後は、「再セットアップが完了したら」(p.16)をご覧ください。

### BIOSセットアップユーティリティから起動する

通常の状態ではWindowsが動作しないときは、BIOSセットアップユーティリティからも再セットアップの画面を表示することができます。

- 1 パソコン本体の電源を切る  
通常で電源を切ることができないときは、電源スイッチを4秒以上押し続けたままにして電源を切ってください。
- 2 パソコン本体の電源を入れ、電源ランプが点灯したら、BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで[F2]を何度も押す  
BIOSセットアップユーティリティが表示されます。
- 3 [→]、[←]で「Exit」メニューを表示し、[↓]、[↑]で「HDD Recovery」を選んで[Enter]を押す  
確認の画面が表示された場合は、「Yes」を選んで[Enter]を押してください。

- 4 「オプションの選択」が表示されたら、「トラブルシューティング」をクリックする
- 5 「トラブルシューティング」が表示されたら、「NECリカバリーツール」をクリックする
- 6 「NECリカバリーツール」が表示されたら、「再セットアップ」をクリックする
- 7 ドライブのサイズを選んで「実行」をクリックする
- 8 「実行します。よろしいですか？」と表示されたら、「はい」をクリックする

再セットアップが始まります。

再セットアップが完了後、パソコンが再起動します。

この後は、次の「再セットアップが完了したら」をご覧ください。

### 再セットアップが完了したら

再セットアップが完了したら、『セットアップマニュアル』をご覧ください。セットアップをおこなってください。

その後、次の①～⑤をおこなってください。

#### ！重要

PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターで購入した再セットアップディスクを使った再セットアップについて、詳しくは再セットアップディスクに添付のマニュアルをご覧ください。

#### ①「Microsoft Office<sup>®</sup>」のインストールをおこなう(Officeモデルをお使いの場合)

セットアップ後にはじめてMicrosoft Officeを使用するときは、『セットアップマニュアル』の「Officeモデルをご購入いただいたお客様へ」をご覧ください。

※ここでは、「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」を「Microsoft Office」と呼んでいます。

## ②周辺機器を取り付ける

市販のメモリ、プリンタ、スキャナなどの周辺機器を取り付け、設定しなします。ご利用の周辺機器に添付のマニュアルをご覧になり作業してください。

## ③市販のアプリをインストールする

パソコンに市販のアプリをインストールしていた場合は、各アプリに添付のマニュアルをご覧になり、インストールしなおしてください。

## ④バックアップを取ったデータを復元する

DVD-RやCD-R、外付けのハードディスクなどにコピーしたデータを、パソコンにコピーまたは移動してください。

「おてがるバックアップ」でバックアップしたデータについては、アプリのヘルプをご覧ください。

音楽データなどの著作権保護されたデータについては、データをバックアップしたアプリなどで復元してください。

### ！重要

- 複数のユーザーのデータをバックアップしていた場合は、ユーザーごとにデータを復元する必要があります。スタート画面で画面右上のユーザー アカウントをクリックし、切り換えたいアカウント名をクリックして別のユーザーで再度サインインし、ユーザーごとにデータを復元してください。
- 複数のユーザーのデータを復元する場合は、復元するユーザー アカウントがあらかじめ作成されている必要があります。作成していない場合は、控えておいたユーザーアカウントをもとにユーザー アカウントを作成してください。
- 「おてがるバックアップ」について詳しくは、「おてがるバックアップ」(📖)「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 94021121 で検索)をご覧ください。

## ⑤Windowsやウイルス対策アプリなどを最新の状態にする

必要に応じて、Windows Updateや、その他のアプリのアップデートをおこなってください。また、ウイルス対策アプリを最新の状態にしてください。詳しくは、Windowsのヘルプや、各アプリのヘルプおよびマニュアルをご覧ください。

これで再セットアップの作業は完了です。

## 再セットアップメディアを作成する

### 再セットアップメディアとは

頻繁にエラーやフリーズが発生したり、動作が極端に遅くなるなど、Windowsの状態が良くない場合にパソコンを購入時の状態に戻すことができます。通常は、SSD内に準備されている専用のデータを用いておこないますが、次のような専用のデータが使えない場合に備えて「再セットアップメディア」を作成しておくことをおすすめします。

- ・ SSDの再セットアップ用データを削除した場合
- ・ SSDのデータを消去する場合
- ・ 「おてがるバックアップ」で「パソコン全体」、「ディスク、またはパーティション」をバックアップしたディスクなどを利用して、SSDを復元する場合

再セットアップメディアは、パソコンのSSDから「再セットアップ用データ」をDVD-RなどのディスクやUSBメモリなどに移して作成します。万が一のときに備えて、パソコンが正常に動作しているときに、再セットアップメディアを作成しておくことを強くおすすめします。

- ・ 再セットアップについて詳しくは、「この章の操作をおこなう前に」(p.14)をご覧ください。
- ・ 再セットアップメディアを使ってできる再セットアップについては「再セットアップメディアを使って再セットアップする」(p.20)をご覧ください。

## 再セットアップメディア作成の準備

このパソコンに入っている「再セットアップメディア作成ツール」を使って、再セットアップメディアを作成します。

再セットアップメディアの作成には、ディスクの場合2～3時間程度、USBメモリーなどの場合20～30分程度かかります(モデルやその他の条件によって時間は異なります)。

### ！重要

再セットアップメディアは、ご購入時の製品構成以外では、作成できないことがあります。

## 未使用のディスク(DVD-R)またはUSBメモリーを準備する

再セットアップメディアの作成には、DVD-RまたはUSBメモリーが必要です。

### ●ディスクを使う際の注意

DVD-Rで再セットアップディスクを作成するには、別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。

必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。「ディスクで再セットアップメディアを作成する」の手順3(p.19)で画面に表示される枚数を確認してください。作成にはDVD1枚につき最大約100分かかります。

・必ず次の容量のディスクを用意してください。

DVD-Rディスクの場合:4.7Gバイトのもの

DVD-R(2層)ディスクの場合:8.5Gバイトのもの

・次のディスクは使用できません。

CD-R、DVD+R、CD-RW、DVD-RW、DVD+RW、DVD-RAM

### ●USBメモリーを使う際の注意

再セットアップメディアを複数のUSBメモリーに分割して書き出すことはできません。

### 再セットアップメディアの販売について

各機種用の再セットアップメディア(共通再セットアップ用メディア)を販売しています。お買い求めの際は、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。

<http://nx-media.ssnnet.co.jp/>

## 市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外してください。

## 作成の手順を始める前に

作成の手順を始める前に次の操作をおこなってください。

・スクリーンセーバーが起動しないようにする

次の手順で設定を変更します。

- ①スタート画面で「デスクトップ」をクリックする
- ②チャームバーを表示し、「設定」をクリックする
- ③「パーソナル設定」をクリックする
- ④「スクリーンセーバー」をクリックする
- ⑤「スクリーンセーバー」で「(なし)」を選び「OK」をクリックする
- ⑥「個人設定」の  をクリックする

・起動中のアプリをすべて終了する(ウイルス対策アプリなどを含む)

終了方法は、それぞれのアプリのヘルプなどをご覧ください。

### ！重要

再セットアップメディアの作成中は、省電力状態にしたり再起動したりしないでください。また、サインアウト、ユーザーの切り換え、ロックなどの操作をしないでください。

## 再セットアップメディアの作成

### ！とくに重要

手順の途中で「ユーザーアカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

### ！重要

「再セットアップ領域」に保存されている再セットアップ用データが削除されている場合は、メッセージが表示され、再セットアップメディアを作成できません。再セットアップ用データは次のような場合に削除されます。

- USBメモリーで再セットアップメディアを作成したとき、完了時に表示される画面で、「回復パーティションを削除します」をクリックした場合
- 手動で再セットアップ領域を削除、または再セットアップ用データを削除した場合

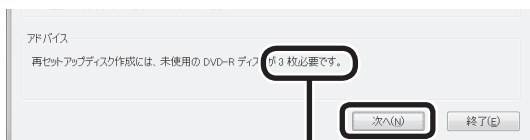
## ディスクで再セットアップメディアを作成する

操作の前にワイヤレスLANを使っているときは、ワイヤレスLAN機能をオフにしてください。

**1** パソコン本体に別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)を取り付ける

**2** 「ソフト&サポートナビゲーター」-「アプリを探す」-「名前から」-「さ行」-「再セットアップメディア作成ツール」の「アプリを起動」をクリックする

**3** メディアの種類を選び、必要なディスクの枚数を確認して、「次へ」をクリックする  
必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。



ディスクの種類を選ぶと、必要な枚数がここに表示される

DVD-RやDVD-R(2層)の場合、必要なディスクの枚数が×～×枚というように表示される場合があります。最初のディスクを作成した時点で必要枚数が確定します。

**4** 設定内容を確認して、「次へ」をクリックする

一部のディスクの書き込みに失敗した場合などは、この画面で「作成開始ディスク」を選ぶと、途中から作成するように指定することもできます。

### 重要

- 「書き込み速度」は、通常は「最速」を選んでください。DVD/CDドライブと用意したディスクの組み合わせで使用可能な最高速度で書き込みます。
- 書き込みに失敗した場合は、「書き込み速度」を「中速」または「低速」にして、再度作成してください。

**5** 用意したディスクをセットする

ディスクが認識されるまで10秒程度待つてから次の手順に進んでください。

**6** 「作成開始」をクリックする

1枚目のディスクへの書き込みが始まります。書き込みにはしばらく時間がかかります。そのままお待ちください。

書き込みが完了すると、自動的にディスクが排出され、1枚目のディスクが作成されたことを知らせるメッセージが表示されます。

**7** 「OK」をクリックする

**8** ディスクを取り出し、ディスクの種類と何枚目のディスクかわかるように記入する  
(例:再セットアップディスク 1枚目)

複数枚作成される場合、続けて、次のディスクをセットしてください。最後のディスクへの書き込みが終わるまで、同じ操作を繰り返します。

「再セットアップディスクを作成しました。」と表示されたら、「作成完了」をクリックしてください。

### 重要

作成した再セットアップメディアは、紛失・破損しないように大切に保管してください。

## USBメモリーで再セットアップメディアを作成する

操作の前にワイヤレスLANを使っているときは、ワイヤレスLAN機能をオフにしてください。

**1** 「ソフト&サポートナビゲーター」-「アプリを探す」-「名前から」-「さ行」-「再セットアップメディア作成ツール」の「アプリを起動」をクリックする

**2** 「USBメモリー」を選んで「次へ」をクリックする

**3** 「回復パーティションを PC から回復ドライブにコピーします。」が  であることを確認して「次へ」をクリックする

### 重要

をにすると、再セットアップに使用できないのでご注意ください。

「USB フラッシュ ドライブの選択」が表示され、再セットアップメディアの作成に必要なUSBメモリーの容量が表示されます。

## 4 USBメモリーをセットする

### ! 重要

- 再セットアップメディアを複数のUSBメモリーに分割して書き出すことはできません。
- 再セットアップメディアを作成する際は、実際に利用可能な容量が、画面に表示された容量以上のUSBメモリーが必要です。  
USBメモリーの中には、実際に使用できる容量が表示サイズ以下場合があります。この場合は、再セットアップメディアを作成することはできません。

この後は画面の指示にしたがって操作してください。

### ! 重要

作成した再セットアップメディアは、紛失・破損しないように大切に保管してください。

## 再セットアップメディアを使って再セットアップする

DVD-Rで作成した再セットアップディスクを使って再セットアップするには、別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。


### 再セットアップメディアでできること

通常、再セットアップはSSD内に準備されている専用のデータでおこないます。

ただし、「再セットアップメディアとは」(p.17)で記載したような理由で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、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  「再セットアップメディアを作成する」(p.17)

### ● 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SSDを復元することができます。

### ● ドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

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。ドライブの最大の領域サイズは、SSD全体のサイズになります。

### ! 重要

- この方法で再セットアップすると、それまでのSSDの内容はすべて失われます。
- 再セットアップを始める前に、DVD-RやCD-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。



### ●データを消去する

このパソコンのSSDのデータ消去をおこないます。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、復元ツールなどを使ってのデータ復元をされにくくします。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、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)

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、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、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。
- 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SSDの容量と、100GBあたり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(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、第3章の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」(p.32)をご覧ください。また、ハードディスク(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。

- 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 8.1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

### ! 重要

- 再セットアップディスクを光ディスク共有設定ツールで共有しているほかのパソコンのDVD/CDドライブにセットしても、再セットアップはできません。
- 再セットアップを始めたら、手順どおり最後まで操作してください。中断したときは、最初からやりなおしてください。
- 通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。

**1** 作成した再セットアップメディアを用意する

**2** 「再セットアップの準備をおこなう」(p.14)の作業をおこなう

**3** パソコンに再セットアップメディアをセットする

DVD-Rで再セットアップディスクを作成した場合は、パソコン本体に別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)を取り付けてください。

写真や動画に関するアプリ、「自動再生」画面、「ディスクの書き込み」画面などが表示された場合は、アプリを終了したり、「自動再生」画面や「ディスクの書き込み」画面を閉じてください。

## 4 パソコンを再起動する

## 5 NECロゴ画面が表示されたら[F2]を何度も押す

BIOSセットアップユーティリティが表示されます。

## 6 【→】、【←】で「Exit」メニューを表示し、【↓】、【↑】で「Boot Override」欄にある再セットアップメディアのデバイス名を選んで【Enter】を押す

通常は「Windows Boot Manager」と手順3でセットした再セットアップメディアのデバイスの2つが表示されます。「Windows Boot Manager」以外のデバイスを選んでください。

NECロゴが表示され、「キーボードレイアウトの選択」の画面が表示されます。

### ！重要

通常のようにパソコンが起動してしまった場合は、再セットアップメディアのデバイスを選択しなかったことが考えられます。手順4からやりなおしてください。

## 7 「Microsoft IME」をクリックする

## 8 「オプションの選択」が表示されたら、「トラブルシューティング」をクリックする

## 9 「トラブルシューティング」が表示されたら、「NECリカバリーツール」をクリックする

## 10 「回復ツール」が表示されたら、「Windows 8.1」をクリックする

「回復ツール」は「NECリカバリーツール」と表示される場合があります。

## 11 「NECリカバリーツール」が表示されたら、「再セットアップ」をクリックする

再セットアップが始まります。

## 12 以降は、画面の指示にしたがって操作する

### ！重要

再セットアップ中はパソコンの電源を切らないでください。電源を切ると、パソコンが正常に動作しなくなることがあります。

再セットアップが完了すると、「ライセンス条項」の画面が表示されます。再セットアップメディアをパソコンから取り外してください。

## 13 「再セットアップが完了したら」(p.16)以降の説明を参考に、セットアップ、Windowsの設定、周辺機器の再設定、インターネット接続の再設定などをおこなう

「⑥Windowsやウイルス対策アプリなどを最新の状態にする」(p.17)の手順まで終わったら、再セットアップの作業は完了です。

### 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。

### ！重要

- 操作を始める前に、必ずACアダプタを接続しておいてください。
- ここで説明している操作をおこなうと、復元されたSSDがバックアップを作成した時点の状態に戻ります。バックアップを作成した時点より後に作成されたデータや、変更されたデータは失われます。必要なデータは、この操作の前に個別にバックアップを取ってください。

## 1 「再セットアップメディアを使った再セットアップ手順」(p.21)の手順10までをおこなう

## 2 「NECリカバリーツール」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

- ① 再セットアップメディアを取り外す  
(再セットアップメディアがDVD-Rなどの光ディスクの場合は、別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)も取り外してください)
- ② 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DVD-Rに保存している場合

①再セットアップメディアを取り外す

再セットアップメディアがUSBメモリーの場合は、ここで別売の外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)をセットします。

②バックアップデータを保存したディスクの最後のディスクを外付けDVD/CDドライブ(PC-AC-DU007C)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。



# 第3章 トラブル解決Q&A

## 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。パソコンから煙が出たり、異臭や異常な音がしたり、手で触れないほど熱かったり、その他パソコンやディスプレイ、ケーブル類に目に見える異常が生じた場合は、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き、ACアダプタを取り外して、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。

### 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、キーボードのキーを押したりせず、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。

パソコンのディスプレイに何かメッセージが表示されているときは、そのメッセージを紙に書き留めておきましょう。原因を調べるときや、ほかの人やサポート窓口などへの質問の際に役立つ場合があります。

#### ◇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。

#### ◇操作をキャンセルしてみる

たとえばアプリ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」などの機能があったら、それを使ってみてください。

#### ◇Windowsをいったん終了してみる

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

### 2 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

#### ◇この章「トラブル解決Q&A」

#### ◇使用中のアプリや周辺機器のマニュアル

#### ◇Windowsのヘルプ

### 3 インターネットでトラブル事例を探してみる

#### ◇NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」

Q&A情報やウイルス/セキュリティ情報など、いろいろなサポート情報を見ることができます。

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

#### ◇マイクロソフトサポート技術情報(Microsoft Fix itソリューションセンター)

Windows 8.1に関する問題の解決策や修正プログラムが公開されています。

<http://support.microsoft.com/fixit>

#### ◇アプリや周辺機器の開発元のホームページ

お使いのアプリ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、サポート窓口で電話する

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。トラブルの原因がアプリや周辺機器にあるようならば、それぞれの開発元に問い合わせます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)については、『セットアップマニュアル』をご覧ください。

## 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	状態	2%	31%	0%	0%
		CPU	メモリ	ディスク	ネットワーク
アプリ (3)					
お仕事のメモ - Novit		0%	31.1 MB	0 MB/s	0 Mbps
ソフトもサポートセンター (32 ビット)		0%	17.4 MB	0 MB/s	0 Mbps
タスク マネージャー		0%	15.9 MB	0 MB/s	0 Mbps
バックグラウンド サービス (8)					
Alpha Startup Driver		0%	0.4 MB	0 MB/s	0 Mbps
Alpha Startup Driver		0%	0.6 MB	0 MB/s	0 Mbps
AlphaStartup (32 ビット)		0%	0.6 MB	0 MB/s	0 Mbps
Agreement		0.2%	0.5 MB	0 MB/s	0 Mbps
AVKVB		0%	0.3 MB	0 MB/s	0 Mbps
bin (24 DP)		0%	0.6 MB	0 MB/s	0 Mbps
bin (24 DP)		0%	0.2 MB	0 MB/s	0 Mbps
Client session agent		0%	0.6 MB	0 MB/s	0 Mbps
COM Surrogate		0%	1.2 MB	0 MB/s	0 Mbps


**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** デスクトップを表示している場合は  をクリックしてスタート画面を表示する

**2**  (電源オプション)-「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とは、パソコンに負担をかけます。SSD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DVD/CD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。

**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、スタート画面を表示する

## 4 (電源オプション)-「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。

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。

## ウイルスの感染が疑われるとき

### ●「マカフィー リブセーフ」をご使用の場合

「マカフィー リブセーフ」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いつながり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  「ウイルスからパソコンを守る」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 91040010 で検索

### ●「マカフィー リブセーフ」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&amp;A

## パソコンの様子がおかしい


症状	原因	対処方法
煙や異臭、異常な音がする	—	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いて、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。 電源が切れないときは、本体の電源スイッチを4秒以上押し続けてください。
手でさわれないほど熱くなっている	—	
パソコンやケーブル類に目に見える異常が生じた	—	
ピーッというエラー音がした	SSDの障害の可能性がある	メッセージや症状を書き留め、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。
ACアダプタから異音が発生する	—	ACアダプタの仕様によるもので、故障ではありません。ACアダプタにはAC電源(交流)をDC電源(直流)に変換するトランスや電圧を安定させたりノイズを除去するコンデンサなどの部品が内蔵されており、ACアダプタを使用(バッテリー充電中を含む)すると、これらの部品が振動するため、音が発生する場合があります。これは、パソコンだけでなく液晶ディスプレイや周辺機器など、ACアダプタを使用しているすべての機器でおこります。
ファンの音が大きい	—	パソコンの内部には、パソコンの温度が上がりすぎないようにするファン(換気装置)があります。ファンは内部温度を検知して回り、パソコン内部の温度を下げます。パソコンの起動時や多くの処理を同時におこなっているときには、内部温度が上がるためファンの音が大きくなる場合がありますが、故障ではありません。
	通風孔(排熱孔)にほこりがたまっている	パソコン内部の冷却能力が低下し、ファンの音が大きくなる場合があります。その場合は「付録」の「パソコンのお手入れ」(p.39)をご覧ください。通風孔(排熱孔)を清掃してください。
	上記の対処方法で解決しない場合	あまりにも異常な音がするときは、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。
パソコンが熱をもっている	パソコンの起動時、または多くの処理を同時におこなっている	内部温度が上がる場合がありますが、故障ではありません。
	通風孔(排熱孔)にほこりがたまっている	パソコン内部の冷却能力が低下し、内部温度が高くなる場合があります。その場合は「付録」の「パソコンのお手入れ」(p.39)をご覧ください。通風孔(排熱孔)を清掃してください。
	上記の対処方法で解決しない場合	あまりにもパソコンが熱いときは、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。



## マウス(添付モデルのみ)、キーボード、NXパッド、タッチパネル(タッチパネルモデルのみ)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を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  「各部の名称と役割」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93010010 で検索

症状	原因	対処方法
マウス、NXパッドを動かしても、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.25)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。
Bluetoothマウスが正しく動作しない	マウスのスイッチがOFFになっている	マウスのON/OFFスイッチをONにしてください。  ON/OFFスイッチ  Bluetoothマウス
	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。
	周辺からの電波の影響を受けている	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。 <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し中</li> </ul>

症状	原因	対処方法
Bluetoothマウスが正しく動作しない	パソコンにマウスが登録されていない。または登録内容が消えている	ご購入時には、このパソコンにマウスが登録されていません。また、何らかの原因で登録内容が消えることがあります。『セットアップマニュアル』の「マウスを使えるようにする」をご覧ください。マウスの登録をおこなってください。
	マウスの電池が切れている	『セットアップマニュアル』の「マウスを使えるようにする」をご覧ください。電池を新しいものに交換してください。
	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(ワイヤレスランプが点灯している)ことを確認してください。
	Bluetooth機能を使わ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. スタート画面の  (PC 設定) をクリックする 2. 「ネットワーク」をクリックする 3. 「機内モード」をクリックする 「ワイヤレスデバイス」の「Bluetooth」がオフになっている場合は、  をクリックしてオンにしてください。
	上記の対処方法で解決しない場合	以下の操作をおこなってください。 ・ 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にする それでも正しく動作しないときは、マウスの故障かパソコン本体のBluetooth機能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。
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	【Fn】を押しながら【スペース】を押してNXパッドの有効/無効を切り換えてください。
	上記の対処方法で解決しない場合	一度、マウス受信用ユニットを取り外して、取り付けなおすと解決する場合があります。
マウス、キーボードに飲み物をこぼしてしまった	—	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いて、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。 <b>!</b> <b>重要</b> ● 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、キーボードやパソコンが故障することがあります。 ● 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。



症状	原因	対処方法
タッチパネルによる操作ができない、反応が悪い(タッチパネルモデルのみ)	—	アプリの処理に時間がかかっている場合は、タッチパネルからの操作を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.25)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。



## 電源／バッテリーのトラブルがおきたとき




パソコンのトラブルには、基本ソフトであるWindows 8.1で発生した問題も含まれています。

Windows 8.1の開発元であるマイクロソフト社が、それらの問題の解決策や修正プログラムを、同社のホームページで提供しています。

このマニュアルに記載されている対処方法を試してもトラブルが解決しないときは、次のマイクロソフト社のホームページをご覧ください。



<http://support.microsoft.com/fixit>

症状	原因	対処方法
電源スイッチを押しても電源が入らない	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	ACアダプタを接続して使うか、バッテリーを充電してから使ってください。ACアダプタを接続してから電源を入れても電源ランプが点灯しないときは、パソコン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)へお問い合わせください。
電源が切れない 強制的に電源を切りたい	—	「Windowsを強制的に終了する」(p.25)をご覧ください。
パソコンの電源が勝手に入ってしまう	—	次の場合にパソコンが自動起動したり、再起動したりすることがあります。 ・「おてがるバックアップ」で、バックアップのスケジュール設定をしているとき ・インターネットからWindowsのモジュール(ドライバやアプリなどの更新プログラム)をダウンロードしてアップデートするとき
パソコンの電源が勝手に切れる	—	このパソコンは、ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないと自動的に省電力状態(スリープ状態)になるように設定されています。省電力機能の設定を確認してください。この場合は、電源が切れたわけではありません。  「省電力機能について」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93160010 で検索
電源スイッチを入れたら、いつもと違う画面が表示された	SDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされている	SDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされているときは、いったん取り出します。パソコン本体の電源スイッチを押して電源を切り、電源を入れなおしてください。

症状	原因	対処方法
バッテリーの駆動時間が短くなった フル充電できない	-	<p>次の手順で「バッテリー・リフレッシュ&amp;診断ツール」を使ってバッテリーの劣化確認をおこなってください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. パソコンにACアダプタを接続し、電源コードのプラグをコンセントに差し込む</li> <li>2. スタート画面の左下にあるをクリックする アプリ画面が表示されます。</li> <li>3. 「バッテリー・リフレッシュ&amp;診断ツール」をクリックする 「バッテリー・リフレッシュ&amp;診断ツール」についての説明の画面が表示されます。バッテリーのリフレッシュおよび診断を開始する前に注意事項を確認してください。</li> <li>4. 「次へ」をクリックする</li> <li>5. 「開始」をクリックする</li> <li>6. 「はい」をクリックする バッテリーのリフレッシュおよび診断が開始されます。中止するには「中止」をクリックし、確認画面で「はい」をクリックしてください。</li> <li>7. 診断結果を確認する 「バッテリー状態」が「劣化」と表示された場合には、お早めにバッテリー交換をおすすめします。「警告」と表示されたときは、バッテリーを交換してください。</li> </ol> <p><b>！重要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● バッテリーの交換については、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。このパソコンにはバッテリーが内蔵されています。お客様ご自身でバッテリーの取り外しや交換はおこなわないでください。</li> <li>● バッテリーリフレッシュ中は、液晶ディスプレイを開いたままにしてください。</li> <li>● バッテリーリフレッシュおよび診断中にACアダプタを取り外すと、バッテリーのリフレッシュが中止されます。</li> <li>● バッテリーが「警告」状態になった場合は充電やバッテリーリフレッシュをすることができません。</li> </ul> <p>使用済みバッテリーのリサイクルについて  「バッテリーのリサイクルについて」▶  「ソフト&amp;サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93150060 で検索</p>



症状	原因	対処方法
BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった	システムの設定が正しくない可能性がある	<p>次の手順でシステムの設定をご購入時の状態(初期値)に戻してください。</p> <p><b>! 重要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● BIOSセットアップユーティリティで設定したパスワードは、この操作をおこなっても初期値には戻りません。</li> <li>● この操作で設定をおこなっている間は、パソコンの電源スイッチで電源を切らないでください。電源を切る場合は、必ずBIOSセットアップユーティリティを終了し、Windows起動後にWindows上から電源を切ってください。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市販の周辺機器や拡張ボードを取り付けているときは、取り外して、ご購入時の状態に戻す</li> <li>2. パソコン本体の電源を入れ、電源ランプが点灯したら、BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで【F2】を何度も押す BIOSセットアップユーティリティが起動しない場合は、いったん電源を切り、本体の電源を入れた直後にBIOSセットアップユーティリティが起動するまで、【F2】を繰り返し押してください。</li> <li>3. 【F9】を押す</li> <li>4. 表示された画面で「Yes」を選んで【Enter】を押す システムの設定が初期値に戻ります。</li> <li>5. 【F10】を押す</li> <li>6. 表示された画面で「Yes」を選んで【Enter】を押す システムの設定が保存されて、自動的に再起動します。</li> </ol>

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	省電力機能(スリープ状態/休止状態)に対応していないアプリや周辺機器を使用している	対応していないアプリや周辺機器で省電力状態にすると、正常に動作しなくなることがあります。このようなアプリや周辺機器を使うときは、省電力状態にしないでください。
	電源スイッチを4秒以上押し続けた	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、保持(記録)した内容が消えてしまう場合があります。
	休止状態の間に、周辺機器などの接続を変更した	休止状態のときに周辺機器を接続したり、接続されていた周辺機器を取り外したりすると、Windowsが起動しなくなることがあります。 その場合は、周辺機器の接続をもとの状態に戻して電源スイッチを押してください。
	ドライブの空き容量が少なくなって、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、バッテリーの残量がごくわずかのとき、スリープ状態になる前の状態が失われます。 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. スタート画面で「デスクトップ」をクリックする 2. チャームバーを表示し、「設定」をクリックする 3. 「コントロールパネル」をクリックする 4. 「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 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  「省電力機能について」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93160010 で検索
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。電源スイッチで電源を入れた後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。	
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		
バッテリーの残量が少なくなっている	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たら、復帰します。	

省電力状態からの復帰(再開)に失敗したときは、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。その場合、保存していないデータは失われてしまいますので、省電力状態にする前に必要なデータは必ず保存するようにしてください。

次のような場合は、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、または復元中にこのパソコンの環境を変更したとき
- ・ 省電力状態のときにこの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
- ・ SSDを読み書き中のとき
- ・ 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
シャットダウン時にエラーメッセージが表示される	シャットダウン前に操作していたアプリの終了が、システムのシャットダウンより時間がかかっている	メッセージが出るがすぐに消えて、シャットダウンが正常に終わる(その後、パソコンが正しく起動できる)場合は、特に問題ありません。 シャットダウンができない(エラーメッセージが表示されたままになる)場合は、「Windowsを強制的に終了する」(p.25)の手順で電源を切ってください。



## 使用中に画面に何も表示されなくなったとき



症状	原因	対処方法
ディスプレイ(画面)に何も表示されない	ディスプレイが省電力状態になっている	キーボードのキー(【Shift】など)を押すか、NXパッドに触れてみてください。 ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないとディスプレイの電源が切れるように設定されています。
	パソコン本体が省電力状態になっている	パソコン本体の電源スイッチを押してください。 ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないと自動的に省電力状態(スリープ状態)になるように設定されています。 省電力機能について  参考 「省電力機能について」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93160010 で検索
	—	省電力状態から正常に復帰できないときは、「省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない」(p.33)をご覧ください。
	ディスプレイの輝度(明るさ)が低くなっている	【Fn】+【F7】、【Fn】+【F8】で画面の輝度(明るさ)を調節してください。 【Fn】+【F7】を押すと、液晶ディスプレイが暗くなります。 【Fn】+【F8】を押すと、液晶ディスプレイが明るくなります。 なお、電源プランを「ECO」に切り換えたり一定時間操作しないと画面は暗くなります。
	外部ディスプレイに接続している	【Fn】+【F3】または  +【P】を押して表示される画面で【P】、【↑】、【↓】を使って画面の出力先を変更し、【Enter】を押してください。 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。  参考 「画面を表示するディスプレイを切り換える」▶  「ソフト&サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93180120 で検索

## 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> 「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> 「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>

## パスワードのトラブルがおきたとき

症状	原因	対処方法
パスワードが間違っているというメッセージが表示される	<p>Ⓐ(キャップスロック)、Ⓐ(ニューメリックロック)の状態が変更されている</p>	<p>必要に応じてキャップスロックの状態を切り換え、大文字もしくは小文字が入力できるようにしてください。</p> <p>また、ニューメリックロックがオンになっていると、キーボードに青字で表示されている文字キーで数字や記号が入力されます。必要に応じて状態を切り換えてください。</p> <p>キャップスロック、ニューメリックロックについて  参照 「キーの使い方」▶  「ソフト&amp;サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93040030 で検索</p>

症状	原因	対処方法
Windowsのパスワードを忘れた	-	<p><b>Microsoft アカウントのパスワードの場合</b> オンラインでリセットすることができます。詳しくはWindowsの「ヘルプとサポート」をご覧ください。</p> <p><b>！重要</b> リセット後に設定した新しいパスワードでサインインするには、このパソコンがインターネットに接続している必要があります。</p> <p><b>ローカル アカウントのパスワードの場合</b> 一度パスワードをまちがえると(または何も入力しないで→をクリックすると)、「パスワードが正しくありません。入力し直してください。」と表示されるので「OK」をクリックします。パスワードのヒントが表示された場合は、これを手がかりにパスワードを思い出してください。 または、このパソコンの管理者権限を持った、ほかのユーザー アカウントを登録してあれば、そのユーザー アカウントでサインインし、次の手順でパスワードを設定しなおすことができます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. スタート画面で「デスクトップ」をクリックする</li> <li>2. チャーム バーを表示し、「設定」をクリックする</li> <li>3. 「コントロール パネル」をクリックする</li> <li>4. 「ユーザー アカウントとファミリー セーフティ」をクリックする</li> <li>5. 「ユーザー アカウント」をクリックする</li> <li>6. 「別のアカウントの管理」をクリックする</li> </ol> <p>「変更するユーザーを選んでください」と表示された画面で、パスワードを忘れてしまったユーザーをクリックし、「パスワードの変更」でパスワードを設定しなおしてください。</p> <p><b>！重要</b> ほかのユーザー アカウントでサインインしてパスワードを設定しなおすと、そのユーザー向けに保存されていた個人証明書や、Webサイト、ネットワークリソース用のパスワードもすべて失われます。</p> <p>上記の対処方法で解決しない場合</p> <p>「第2章 再セットアップ」(p.14)をご覧ください。</p>
ユーザパスワード、スーパーバイザパスワードを忘れた	-	<p>BIOS(バイオス)セットアップユーティリティで設定したこれらの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できません。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。</p> <p>BIOSセットアップユーティリティについて  「ハードウェア環境の設定」▶  「ソフト&amp;サポートナビゲーター」▶ 検索番号 93220040 で検索</p>
ハードディスク(SSD)のパスワードを忘れた	-	<p>NECサポート窓口(121コンタクトセンター)では、パスワードを解除できません。もし、ハードディスク(SSD)のパスワードを忘れてしまった場合、お客様ご自身で作成されたデータは二度と使用できなくなり、また、ハードディスク(SSD)を有償で交換することになります。ハードディスク(SSD)のパスワードを忘れないよう、十分注意してください。</p>

## その他のトラブル

症状	原因	対処方法
パソコンを落とした	—	外観上、特に問題ないようならば、電源を入れてみてください。 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。
再セットアップの画面が表示できない	—	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。再セットアップ方法は、「再セットアップメディアを使って再セットアップする」(p.20)をご覧ください。 再セットアップメディアは作成する必要があります。(p.17)

## パソコンのお手入れ

### 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(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「パソコンの電源を切るときは」の手順でパソコンの電源を切り、ACアダプタを取り外してください。電源を切らなかつたり、ACアダプタが取り付けられたままで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。

#### ●液晶ディスプレイ

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場合があります。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(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

- キーボードの清掃には、掃除機を使用しないでください。キートップが外れるおそれがあります。キーのすきまにゴミなどが入ったときは、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、パソコンのふたを閉じた状態で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。

## 索引

## 数字

121ware.com	24
121コンタクトセンター	24

## アルファベット

## B

BIOS(バイオス)の初期化	32
----------------	----

## N

NXパッド	28
-------	----

## S

Smart Update	9
--------------	---

## W

Windows Update	9
----------------	---

## かな

## あ

ウイルス	26
お手入れ	39
おてがるバックアップ	10

## か

画面	35
キーボード	28
輝度	35
強制終了	25
検索番号	3

## さ

再セットアップ	14
再セットアップメディア	17
サポート窓口	24
システムの復元	14
省電力機能	33

ストア	9
ソフト&サポートナビゲーター	8

## た

タッチパネル	28
ディスプレイ	35
データ消去	21
電源	25、30
電源スイッチ	30

## は

パスワード	36
バックアップ	9、10
バッテリー	30
バッテリーリフレッシュ	31
ハングアップ	25
番号検索	3
復元	22
フリーズ	25

## ま

マイクロソフトサポート技術情報	24
マウス	28
モデル構成表	4

初版 2014 年 10 月  
NEC  
853-811064-425-A

# LaVie Z

## ユーザーズマニュアル

NECパーソナルコンピュータ株式会社  
〒141-0032 東京都品川区大崎一丁目11-1(ゲートシティ大崎 ウエストタワー)