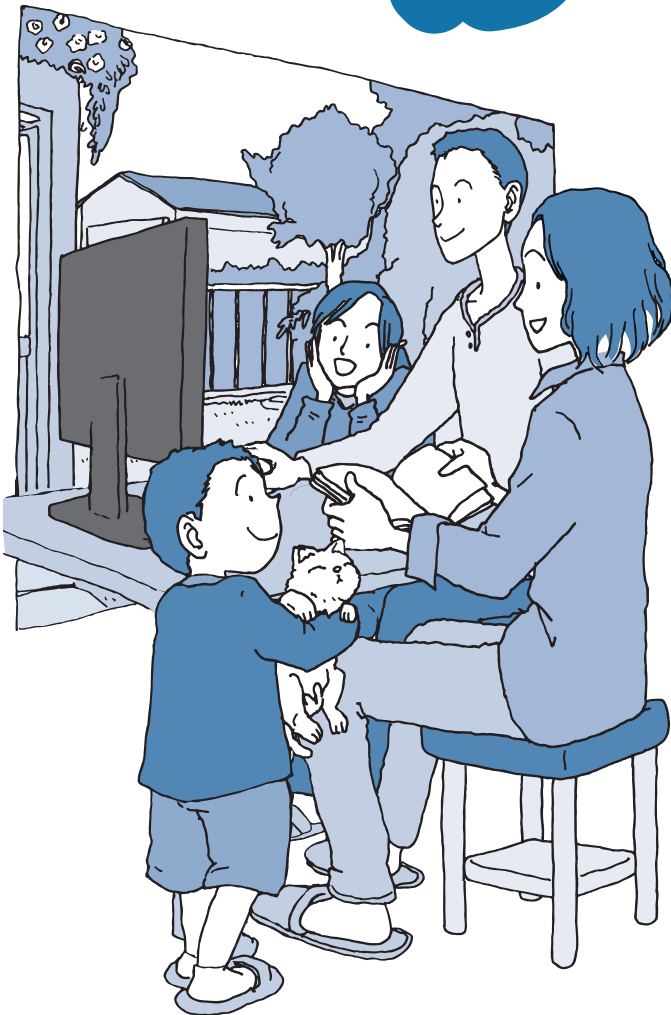


NEC

LAVIE

ユーザーズ マニュアル



このパソコンについて
(バックアップ)

再セットアップ

トラブル解決Q&A

付録

目次


	このマニュアルの表記について	2
	製品保護上のご注意	7
	健康のために	12
【第1章】	このパソコンについて	14
	アプリを探す	14
	トラブルを予防するには	14
	大切なデータの控えを取っておく(バックアップの方法)	15
	おてがるバックアップを使ってバックアップを取る	16
	その他のバックアップ方法について	19
【第2章】	再セットアップ	20
	この章の操作をおこなう前に	20
	再セットアップについて	20
	再セットアップする	21
	再セットアップメディア	21
【第3章】	トラブル解決Q&A	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	24
	Windowsを強制的に終了する	24
	ウイルスの感染が疑われるとき	25
	Q&A	26
	パソコンの様子がおかしい	26
	マウス、キーボードがおかしいとき	28
	電源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	33
	メッセージが表示されたとき	33
	パスワードのトラブルがおきたとき	33
	その他のトラブル	34
	付録	37
	パソコンのお手入れ	37

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

 注意	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。

 とくに重要	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。
 重要	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。
 参照	関連する情報が書かれている所を示しています。

◆このマニュアルの表記では、次のようなルールを使っています

[]	[] で囲んである文字は、キーボードのキーを指します。
「 」	「 」 で囲んである文字は、このマニュアル以外のマニュアル名を指します。
光学ドライブ	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。
「LAVIEアプリナビ」	「LAVIEアプリナビ」を使用して、関連する情報を参照することを示します。
BIOSセットアップユーティリティ	BIOSの設定をおこなう画面のことを指します。

◆このマニュアルでは、各モデル(機種)を次のような呼び方で区別しています

ご購入された製品のモデル構成を確認する場合は、添付の『セットアップマニュアル』の「このパソコンのモデル構成について」をご覧ください。

このパソコン、本機	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。
ブルーレイディスクドライブモデル	ブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)を搭載しているモデルのことでです。
DVDスーパーマルチドライブモデル	DVDスーパーマルチドライブ(DVD-R/+R 2層書込み)を搭載しているモデルのことでです。
11ac(867Mbps)対応ワイヤレスLAN(ac/a/b/g/n対応)モデル	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です。11ac通信の理論上の最大通信速度は867Mbpsです。
11ac(433Mbps)対応ワイヤレスLAN(ac/a/b/g/n対応)モデル	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です。11ac通信の理論上の最大通信速度は433Mbpsです。
Windows 10モデル	Windows 10 Homeがあらかじめインストールされているモデルのことでです。
Windows 10 Proモデル	Windows 10 Proがあらかじめインストールされているモデルのことでです。
Officeモデル	Office Personal 2019またはOffice Home & Business 2019が添付されているモデルのことでです。
Office Personal 2019モデル	Office Personal 2019が添付されているモデルのことでです。
Office Home & Business 2019モデル	Office Home & Business 2019が添付されているモデルのことでです。
インテル®Optane™メモリー対応モデル	インテル® Optane™ メモリー・テクノロジーを搭載したモデルのことでです。
Desk All-in-one	LAVIE Desk All-in-oneのことでです。型名が「DA」ではじまる機種です。
TVモデル	地上/BS/110度CSデジタル放送のチューナー(レコーダー)を内蔵しているモデルのことでです。搭載している「SmartVision」でテレビを見ることができます。
リモコン添付モデル	リモコンが添付されているモデルのことでです。

◆本文中の記載について

- ・本文中の画面やイラスト、ホームページは、モデルによって異なることがあります。また、実際の画面と異なることがあります。
- ・記載している内容は、このマニュアルの制作時点のものです。お問い合わせ先の窓口やサービス内容、住所、電話番号、ホームページの内容やアドレスなどが変更されている場合があります。また、Windowsやアプリのアップデートにより、画面や手順に変更が入る場合があります。あらかじめご了承ください。
- ・このマニュアルでは、特に操作に違いがない場合は、SSDが搭載されている機種でも「ハードディスク」と記載しています。

◆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)
Windows、 Windows 10	Windows 10 Home Windows 10 Pro
Office Personal 2019	Microsoft Office Personal 2019
Office Home & Business 2019	Microsoft Office Home & Business 2019
タスク バー	Windows® タスク バー
Windows Update	Windows® Update
ユーザー アカウント 制御	Windows® ユーザー アカウント制御

◆TVモデルをお使いのお客様へ

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



※TVモデルにのみ添付されています。

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 UltraCareSM 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 10 Home、Windows 10 Proおよび本機に添付のCD-ROM、DVD-ROMは、本機のみでご使用ください。
- (8) ソフトウェアの全部または一部を著作権者の許可なく複製したり、複製物を頒布したりすると、著作権の侵害となります。
- (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。

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

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

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

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。

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. 2019

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 UltraCareSM 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^{*1} will not be held responsible for any consequences resulting from use of this product outside Japan. NEC^{*1} does not provide maintenance service or technical support for this product outside Japan. (Only some products which are eligible for NEC UltraCareSM 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.

製品保護上のご注意

■本製品の取り扱い上の注意

●次のような場所で使用／保管しないでください。

誤動作や故障の原因になることがあります。

ほこりが多い場所／衝撃や振動が加わる場所／不安定な場所／暖房器具の近く／磁気を発するもの(扇風機や大型のスピーカ、温風式こたつなど)の近く／長時間直射日光が当たる場所／落下の可能性がある場所／テレビ、ラジオ、コードレス電話などの近く／熱のこもる場所／水分や湿気が多い場所／薬品や液体の近く／腐食性ガス(オゾンガスなど)が発生する場所／夏の閉めきった自動車内／人通りが多くてぶつかる可能性がある場所

●仕様一覧に掲載の温湿度条件内で使用してください。

温湿度条件については、添付のマニュアルまたはホームページの「仕様一覧」をご覧ください。

●本製品を使用する際は、次のことに気をつけてください。

- ・ 落としたりぶつけないよう、平らで十分な強度がある場所で使用してください。
- ・ 結露した状態で使用しないでください。寒い場所から暖かい場所へ急に持ち込むと、水滴が付着(結露)し、誤動作、故障の原因になることがあります。
- ・ 本製品の上にものを載せないでください。また、書類や布などで通風孔(排熱孔)をふさがないでください。
- ・ 本製品のほこりなどは定期的に取り除いてください。通風孔(排熱孔)がほこりなどにより目詰まりすると、本体内の空気の流れが悪くなり、本製品の故障や機能低下の原因となる場合があります。
- ・ 本製品のそばで、飲食や喫煙をしないでください。
- ・ 本製品を改造しないでください。当社の保証やサービスの対象外となる場合があります。
- ・ 先のがったもので傷付けしないでください。
- ・ DVDやCDなどのディスクにデータを記録しているときは、本製品に振動や衝撃を与えないでください。
- ・ 静電気に注意してください。本製品は静電気によって故障、破損することがあります。本製品に触れる前にアルミサッシやドアのノブなどの身近な金属に手を触れるなどして身体の静電気を取り除くようにしてください。

●本製品を移動するときには、必ず電源を切り、電源コード、ACアダプタのプラグをコンセントから抜いてください。

輸送する場合にはご購入時の梱包箱を利用してください。

●本製品を移動するときには、DVDやCDなどのディスクを取り出してください。

本製品の故障や、DVDやCDなどのディスクの破損の原因になります。

●長時間使用しないときは、電源コード、ACアダプタのプラグをコンセントから抜いてください。

パソコンの電源が切れた状態でも電源コード、ACアダプタが接続されているとパソコンの一部に通電しています。

長時間お使いにならないときは、安全のため、電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。

- **本製品に接続されている周辺機器を取り外すときには、必ず接続ケーブルのプラグ部分を持って抜いてください。また、プラグを抜く際は、無理に引き抜いたりねじったりしないでください。**

ケーブルを引っばって取り外したり、プラグを無理に引き抜いたりすると、故障の原因になることがあります。

- **ケーブル類は整理してください。**

ケーブルを整理しておかないと、つまずいたり引っかけたりして、本製品の故障の原因になります。

- **本製品のディスプレイに画面を表示させていると、ディスプレイの周りの一部分があたたかくなることがあります。**

これは、表示用電源の熱によるものであり、故障や異常ではありません。本製品の電源を切ると、表示用電源が切れて温度が下がります。

■ハードディスクの取り扱い上の注意

- **振動する場所や不安定な場所では使用しないでください。**

- **電源を入れたまま本製品を動かさないでください。**

- **本製品のハードディスクが動作中は、本製品に衝撃や振動を与えないよう、特に注意してください。**

ハードディスクが動作中に外部から強い衝撃を加えると、データが失われるだけでなく、ハードディスクが故障することがあります。

- **本製品のハードディスクが動作中は、電源を切ったり再起動しないよう、特に注意してください。**

ハードディスクが動作中に電源を切ったり再起動すると、データが失われることがあります。

■データのバックアップについて

●バックアップとは

パソコンに保存されているデータをDVDやCDなどのディスク／外付けハードディスクなどに複製(コピー)することを「バックアップを取る」といいます。

パソコンの故障などの異常が起きてご購入後に作成したデータが消えてしまった場合、そのデータをもとに戻すことはできません。

万一の事態に備えて定期的にデータのバックアップを取り、大切なデータを保護しましょう。

●バックアップを取るタイミング

特に大切なデータは、作成したり更新したりするたびにバックアップを取ることをおすすめします。また、日時や曜日を決めて定期的にバックアップを取るのもよいでしょう。

■お客様が作成されたデータの保存について

お客様が作成されたデータ(画像データ、映像データ、文書データなど)やプログラム、設定内容が記憶装置(ハードディスクなど)に記憶されている場合は、お客様の責任においてバックアップをお取りくださいますようお願いいたします。お客様が作成されましたデータなどは普段からこまめにバックアップをお取りになることをおすすめします。

本製品の故障や誤動作、あるいはバックアップの取り方などにより、記憶装置に記憶された内容が消失したり、バックアップしたデータが使用できない場合がございますが、当社ではその損害の責任を一切負いかねますので、あらかじめご了承ください。

■コンピュータウイルスの予防について

●コンピュータウイルスとは

コンピュータウイルスとは、パソコンの動作に悪影響を与える不正なプログラムのことで、インターネットや電子メールなどを通じて感染する可能性があります。コンピュータウイルスに感染すると、感染したパソコンのプログラムやデータが破壊されるばかりでなく、他のパソコンへの感染源となってしまう可能性もあります。

モデルによってはコンピュータウイルスの予防と駆除をするためのソフトが添付されていますので、定期的なチェックをおこなうことをおすすめします。

また、日々増え続けるウイルスに対応するためには、「ウイルス定義ファイル」の更新が必要です。

■DVD、CD、ブルーレイディスクなどの取り扱い上の注意

●DVDやCD、ブルーレイディスクなどのディスクを取り扱う際は次のことに気をつけてください。

- ・ データ面(文字などが印刷されていない面)に手を触れないでください。
- ・ ディスクにラベルを貼ったり、傷を付けたりしないでください。
- ・ ディスクに文字を書く場合はディスク印刷面(レーベル面)に書いてください。ボールペンや鉛筆などペン先が硬いものは避け、フェルトペンなどペン先がやわらかい油性の筆記用具で手書きをするか、インクジェットプリンタ対応のディスクを使用して、インクジェットプリンタで直接印刷してください。
- ・ 上に重いものを載せたり、曲げたり、落としたりしないでください。
- ・ 汚れたDVDやCD、ブルーレイディスクなどのディスクは使わないでください。
- ・ 汚れたときは、やわらかい布で内側から外側に向けてふいてください。
- ・ 清掃の際はCD専用のスプレーをお使いください。
- ・ ベンジン、シンナーなどでふかないようにしてください。
- ・ ゴミやほこりの多い場所での使用は避けてください。
- ・ 使わないときは収納箱に入れて保管してください。
- ・ 直射日光の当たる場所や、温度の高い場所に保管しないでください。

■メモリーカード取り扱い上の注意

●メモリーカードを取り扱う際は、次のことに気をつけてください。

使用について

- ・メモリーカードに添付の取扱説明書をよく読んでから使用してください。
- ・静電気による故障を防ぐため、静電気を放電してからメモリーカードを取り扱ってください。
- ・小型のメモリーカードなど、アダプタが必要なカードは、必ずアダプタを装着してください。
- ・メモリーカードは、方向を確かめて取り付けてください。
- ・メモリーカードスロットには、対応以外のメモリーカードを挿入しないでください。
- ・メモリーカードの読み込み／書き込み中は、本体や周辺機器のメモリーカードスロットからメモリーカードを取り出さないでください。
- ・メモリーカードやメモリーカードスロットの金属端子部分を触らないでください。
- ・裏面に通電性(電気を通す性質)がある金属が使用されているSDメモリーカード、SDHCメモリーカードやSDXCメモリーカード、マルチメディアカードや変換アダプタは使用しないでください。
- ・汚れたメモリーカードは、汚れをとってから本体や周辺機器のメモリーカードスロットに取り付けてください。
- ・SDメモリーカードによっては、多くのデータや大きなデータの読み込み／書き込みなど、連続したアクセスをおこなうと非常に熱くなることがあります。SDメモリーカードへの連続したアクセスをおこなったときは、SDメモリーカードをすぐに取り出さず、時間をおいてから取り出すようにしてください。
- ・SDメモリーカード本体(SD変換アダプタを含む)にひびなどの破損がみられる場合はご使用にならないでください。
SDメモリーカードスロットから取り出せなくなったり、SDメモリーカードスロットが故障する原因になる場合があります。

取り扱いについて

- ・分解しないでください。
- ・上に重いものを載せたり、曲げたりしないでください。
- ・溶剤類、飲み物などを近づけないでください。
- ・クリップなどではさんだり、投げたり、落としたりしないでください。
- ・ゴミやほこりが多い場所での使用は避けてください。

保管について

- ・使わないときは収納箱に入れて保管してください。
- ・メモリーカードやアダプタ、メモリーカードスロットにセットされていたダミーカードなどは、お子さま、特に乳幼児の手の届かない安全な所に保管し、誤って飲み込んだりすることがないようにしてください。
- ・直射日光の当たる場所、暖房器具の近くなど温度が高くなる所、ゴミやほこりが多い所に置かないでください。
- ・長期間使用しないときは、メモリーカードやアダプタを、メモリーカードスロットに取り付けたままにしないでください。
- ・メモリーカードには、添付の指定ラベル以外を貼らないでください。
- ・メモリーカードには、指定の貼付箇所以外にラベルを貼らないでください。
- ・大切なデータはハードディスクなどにコピーして、バックアップを取ってください。

■乾電池使用上の注意

- ご購入時に添付されている乾電池を使用する際は、次のことに気をつけてください。
ご購入時に添付されている乾電池は、マニュアルに記載されている寿命より短いことがあります。

■本製品の故障や機能低下を防ぐための注意

- 本製品のお手入れ
故障や機能低下を防ぐため、本製品はこまめにお手入れしてください。なお、本製品の具体的なお手入れ方法については、添付のマニュアルをご覧ください。
- レンズのお手入れ
光学ドライブのレンズを清掃する際、市販のクリーニングディスクやレンズクリーナーは絶対に使用しないでください。逆にゴミを集めてしまい、光学ドライブのレンズが汚れてしまうなど、故障や機能低下の原因になります。
- 通風孔(排熱孔)のお手入れ
通風孔(排熱孔)にたまったほこりなどは定期的に取り除いてください。通風孔(排熱孔)がほこりなどにより目詰まりすると、本体内の空気の流れが悪くなり、本製品の故障や機能低下の原因となることがあります。
- キーボードのお手入れ
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、本製品の故障や機能低下の原因となることがあります。

健康のために

パソコンを使った作業では、長時間同じ姿勢になりやすいため、他の一般事務作業にくらべて次のような症状が起こりやすいと言われています。

- ・ 眼が疲れたり、重く感じる
- ・ ものがぼやけて見える
- ・ 疲れやすい
- ・ 頸(くび)から肩、手の指にかけて、しびれたり全体的に痛みを感じたりする

このような症状の感じかたは、作業時間や使用状況などにより個人差が大きいと言われています。次のことを心がけるようにしましょう。

- ・ 1時間の作業につき10～15分の休憩時間をとる
- ・ 休憩時には、軽い体操をするなど、気分転換をはかる

万一、疲労が翌日まで残るような場合は、早めに医師に相談してください。

■ 良い作業姿勢をとみましょう

パソコンを使用する際の良い姿勢は、余分な力が入らない、リラックスできる姿勢と言われています。

- ・ 背もたれに背中が支えられるよう背すじを伸ばして椅子に座る
- ・ 両手を床とほぼ平行にキーボードに置く
- ・ 画面を目の高さより低くし、視線がやや下向きになるようにする



(※ノートパソコンの場合も基本は同じです)

■ 機器をこまめに調節しましょう

機器の調節ができる場合は、使いやすい状態にこまめに調節してください。

● ディスプレイの角度調節

本製品のディスプレイは、角度調節ができるようになっています(一部のディスプレイは除く)。まぶしい光が画面に映り込むのを防いだり、表示内容を見やすくするために、ディスプレイの角度を調節することは大変重要です。

角度調節については、本製品やディスプレイに添付のマニュアルをご覧ください。

● 画面の輝度(明るさ)調節・コントラスト(濃淡)調節

個人差、周囲の明るさなどによって、画面の最適な輝度・コントラストは異なります。そのため、画面の輝度・コントラストは、状況に応じて見やすいようにこまめに調節することが必要です。

詳しくは、添付のマニュアルをご覧ください。

● 画面の清掃

ディスプレイの画面は、ほこりなどで汚れると表示内容が見えにくくなる原因になりますので、定期的に清掃する必要があります。

● キーボードの角度調節

機種によっては、キーボードの角度調節ができるようになっています。好みによって、入力しやすいようにキーボードの角度を変えることは、肩や腕への負担を軽減するのに大変有効です。

キーボードの角度調節をするときには、足を必ず両方とも立てて使用してください。

なお、足の位置については、添付のマニュアルをご覧ください。

第1章 このパソコンについて

アプリを探す

LAVIEアプリナビについて

LAVIEアプリナビを使うと、アプリを探すことができます。LAVIEアプリナビは次のようなときに便利です。

- ・ 目的に合ったアプリを探したり、使いかたを見たりする。
- ・ 探したアプリをインストールする。
- ・ 用語集でわからない単語の意味を調べる。

「LAVIEアプリナビ」は、「 (スタート)」-「LAVIEアプリナビ」をクリックして起動してください。

アプリの探しかた(目的から、名前から)を選び、その下欄の「ステップ1」「ステップ2」でアプリを探してください。見つかったら、右欄のボタンで、アプリをインストールしたり、機能を調べたりすることができます。

また、画面上部の「このパソコンのマニュアル」で、「LAVIEマニュアル」を表示できます。



※お使いのモデルにより、画面が異なる場合があります。

「LAVIEアプリナビ」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。

設置場所については、『セットアップマニュアル』の「パソコンの置き場所を決める」で、さらに詳しく説明しています。

定期的に通風孔(排熱孔)を清掃する


通風孔は、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.37)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「ウイルスバスタークラウド」というウイルス対策アプリが用意されています。

ウイルスバスタークラウドについて  「LAVIEアプリナビ」-「名前から探す」-「あ行」-「ウイルスバスタークラウド」

重要


パソコンの動きに違和感があるなど、ウイルスの感染が疑われるときは、第3章の「ウイルスの感染が疑われるとき」(p.25)をご覧ください。対処してください。

パソコンを最新の状態にする

●Windows Updateを使う


Windows Updateは、マイクロソフト社の提供するサポート機能です。インターネット経由で

Windowsやマイクロソフト社のアプリを最新の状態に更新したり、問題点を修正できます。また、ウイルスや不正アクセスを防ぐための対策もおこなわれます。

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

●LAVIEアップデートを使う

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

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

●ストアを使って更新する

アプリの更新プログラムは、「ストア」から適用することができます。

万が一のトラブルに備える

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


●バックアップを取る(p.15)

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

「再セットアップメディア」を使うことで、ハードディスクのデータを削除した場合も、パソコンを購入時の状態に戻すことができます。

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を使って再セットアップをおこなうことができます。

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

ディスクのパーティション変更をおこなう場合

パーティションの変更をおこなう必要がある場合には回復パーティションを削除しないでください。再セットアップができなくなります。

大切なデータの控えを取っておく(バックアップの方法)

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。

- ・パソコンのハードディスク(CドライブやDドライブ)
- ・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

パソコンのハードディスク(CドライブやDドライブ)をバックアップ先に選ぶと、ハードディスク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、パソコンに内蔵されたハードディスク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。

おてがるバックアップの機能

ワンクリック バックアップ

あらかじめ設定されたデータのバックアップを取ります。

●マイ データ

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

●パソコン全体

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

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

こだわりバックアップ

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

バックアップを取る場所について

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

・バックアップ対象:内蔵ハードディスク、内蔵SSD(搭載モデルのみ)

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

※1: システムドライブを含む場合は、バックアップ先に設定できません。

※2: お使いの光学ドライブによって、使用できる光ディスクが異なります。

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


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

「おてがるバックアップ」を使うときの注意

おてがるバックアップをお使いになるときは、次のことに注意してください。

- ・ おてがるバックアップでバックアップを取ったデータは、このパソコンでのみ復元できます。
- ・ バックアップを取ったデータの内容を確認したり、直接編集することはできません。
- ・ バックアップを取るデータの量によって、バックアップにかかる時間が異なります。動画などサイズの大きなデータが含まれる場合はバックアップに時間がかかります。
- ・ 暗号化機能を使用してデータのバックアップを取る場合は、パスワードを控えておいてください。パスワードを忘れると復元できなくなります。
- ・ 定期的にバックアップを取る場合、バックアップの予定時刻には、ほかのアプリを起動しないようにしてください。
- ・ 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。

- ・ 「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。


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

TVモデルをお使いのお客様へ

- ・ TVモデルの場合、録画予約の時間、番組表の受信時刻とバックアップの時間が重ならないようにしてください。
- ・ テレビ番組を録画したデータや購入した音楽データなど、著作権が保護されたデータは、「ワンクリック バックアップ」-「マイ データ」を使ってバックアップを取ることができません。著作権が保護されたデータのバックアップについては、録画や購入に使用したアプリのヘルプをご覧ください。テレビ番組の録画データについては『テレビを楽しむ本 基本編』をご覧ください、DVDなどに保存するか、『テレビを楽しむ本 活用編』をご覧ください、外付けハードディスクに移動してください。
- ・ SmartVisionの録画番組データは、「パソコン全体」や Cドライブ*をまるごとバックアップ/復元した場合にのみ利用することができます(TVモデル)。ただし、SmartVisionで削除した録画番組データは、復元しても利用することはできません。*ご購入時の状態では、テレビ番組の録画番組データは、Cドライブ(SSDを搭載したモデルの場合は、Dドライブ)に保存されます。

「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  (スタート)-「おてがるバックアップ」-「おてがるバックアップ」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

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、これらのデータを使ってパソコンの状態をある程度まで復旧させることができます。この作業を定期的におこなえば、より効果的です。

● テレビ番組の録画データをDVDなどに保存する (TVモデル)

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

● 音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップを取る

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

第2章 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.25)
- ・システムの復元を試みる(p.20)
- ・「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

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、パソコンが初期状態または購入時の状態に戻り、作成したデータや設定は初期化されます。

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。

再セットアップについて

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

●購入時の状態に戻す

Windowsの状態を購入時の状態に戻したい場合は、「再セットアップメディア」を作成して「NECリカバリーツール」で再セットアップする必要があります。

再セットアップメディアを使って再セットアップする方法については、『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」-「再セットアップメディアを使って再セットアップする」をご覧ください。

！重要

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

●初期状態に戻す

パソコンのハードディスク内に準備された専用のデータを使って、再セットアップすると、Windowsの状態は購入時の状態ではなく、Windowsの更新プログラムが適用された最新の状態になります。

Windowsの機能を使って再セットアップをおこなうので、メディアを作成するなど、特別な準備は必要ありません。手順については、『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」-「トラブル発生時にパソコンを初期状態に戻す」をご覧ください。

また、あらかじめ作成しておいた回復ドライブを使って再セットアップする方法は、『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」-「トラブル発生時に回復ドライブを使ってパソコンを初期状態に戻す」をご覧ください。

！重要

再セットアップ完了後にアプリケーションの再インストールが必要になる場合があります。

再セットアップする

再セットアップの方法は、『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」をご覧ください。

再セットアップメディア


再セットアップメディアでできること

通常、再セットアップはハードディスク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、何らかのトラブルにより、専用のデータが使用できないこともあります。

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

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

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

● Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

Cドライブの領域サイズを変更できます。変更できるサイズについては、再セットアップ中に表示される画面(Cドライブのサイズを選択する画面)でご確認ください。Cドライブの最大の領域サイズは、ハードディスク全体のサイズになります。

Dドライブを含め、それまでにハードディスクに保存されていたデータはすべて失われます。

! 重要

- この方法で再セットアップすると、それまでのハードディスクの内容はすべて失われます。
- Cドライブのサイズを選択する場合、指定するサイズが小さいと、次回、パソコンを初期状態に戻す際に「PCを初期状態に戻すときに、エラーが発生しました」と表示されて実施できないことがあります。サイズを大きめに指定するようにしてください。
- 再セットアップを始める前に、DVD-Rや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。

● おてがるバックアップ

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

●ハードディスクのデータ消去

ハードディスク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、ハードディスクのデータ消去方式は次の3つの方式があります。

・かんたんモード(1回消去)

ハードディスク全体を「00」のデータで1回上書きします。

・しっかりモード(3回消去)

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

・しっかりモードプラス(3回消去+検証)

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

！重要

- この方法でのハードディスクのデータ消去は、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。
- 必ず電源コードを接続しておいてください。
- データ消去方式を選択する画面に、お使いのハードディスクの容量と、100GBバイトあたりのデータの消去にかかる目安時間が表示されます。


- ハードディスクのデータを消去する前に、BIOSの設定を初期値に戻してください。手順について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」をご覧ください。また、ハードディスクを起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。なお、BIOSの初期値を変更していないときは、この操作は不要です。

- ハードディスク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を起動しないでください。

！重要 インテル® Optane™ メモリー対応モデルの場合

データ消去の前に、インテル® Optane™ メモリー・テクノロジーを無効にしてください。

また、消去するときはハードディスクとOptane™メモリーの両方のデータを消去してください。

無効にする手順について  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「コネクタ・入出力端子と内部メモリの増設」-「インテル® Optane™ メモリーについて」

再セットアップメディアを使った再セットアップ手順

再セットアップメディアを使った再セットアップの方法は、『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」-「再セットアップメディアを使って再セットアップする」をご覧ください。

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

ここで説明している操作をおこなうと、復元されたハードディスク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 『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」-「再セットアップメディアを使って再セットアップする」-「再セットアップメディアを使った再セットアップ手順」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
- 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
- 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光学ドライブにセットする
ディスクが認識されるまで10秒程度待ってから次の手順に進んでください。

4 表示された画面で「パソコン全体」を選択して「次へ」をクリックする

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。

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

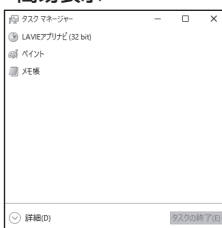
この方法で終了した場合、データは保存できません。

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	CPU	私的メモリ	作業セット
アプリ (5)			
LANケーブル (23 KB)	0%	20.0 MB	0 MB/0s
2227070-0	0%	36.2 MB	0 MB/0s
タスク マネージャー	0%	13.3 MB	0 MB/0s
イベント	0%	0.5 MB	0 MB/0s
タスク マネージャー	0%	2.1 MB	0 MB/0s
バックグラウンド プロセス (6)			
AlertNotifier	0%	23.0 MB	0 MB/0s
App Pointing-device Driver	0%	0.5 MB	0 MB/0s
App Pointing-device Driver	0%	1.9 MB	0 MB/0s
App Pointing-device Driver for...	0%	0.7 MB	0 MB/0s
AppHost	0%	0.6 MB	0 MB/0s
Application Frame Host	0%	0.4 MB	0 MB/0s
lsass.exe	0%	0.5 MB	0 MB/0s


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

「詳細」画面の場合は、「プロセス」タブにタスク(アプリ)が表示されます。

●Windowsをいったん終了する

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

1 「 (スタート)」をクリックする

2 「 (電源)」-「シャットダウン」をクリックする

パソコンの電源が切れて、電源ランプが消灯します。

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

Windowsを強制的に終了する



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

! 重要

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

1 パソコン本体の電源スイッチを、電源が切れて電源ランプが消えるまで押し続ける(通常、4秒以上)

この操作を「強制終了」といいます。

- 2 5秒以上待ってから、電源スイッチを押す
- 3 Windowsが起動したら、「 (スタート)」をクリックする
- 4 「 (電源)」-「シャットダウン」をクリックする

パソコンの電源が切れます。


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

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

●「ウイルスバスター クラウド」をご使用の場合

「ウイルスバスター クラウド」は、インターネット上のクラウド(サーバ)上の情報を使用して通信をおこなう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  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「安心・快適に使う」-「ウイルスからパソコンを守る」

●「ウイルスバスター クラウド」以外のウイルス対策アプリをご使用の場合

使用しているウイルス対策アプリによって対処方法が異なる場合があります。詳しくは、各ウイルス対策アプリのマニュアルなどをご覧ください。

対処方法がわからない場合は、LANケーブルを取り外したり、ワイヤレスLAN機能をオフにして、インターネットを含むネットワークからパソコンを切り離すことをおすすめします。

! 重要

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

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

●届出先

独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)

IPAセキュリティセンター

FAX: 03-5978-7518

E-mail: virus@ipa.go.jp

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

IPAではウイルスに関する相談を下記の電話でも対応しています。

(IPA)コンピュータウイルス110番

TEL: 03-5978-7509

Q&A

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

パソコンの様子がおかしい


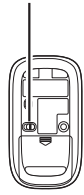
症状	原因	対処方法
煙や異臭、異常な音がする 手でさわれないほど熱くなっている パソコンやケーブル類に目に見える異常が生じた ファンの音が大きい パソコンが熱をもっている	—	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「パソコンがおかしいとき」をご覧ください。必要な対処をおこなってください。
ピーッというエラー音がした	ハードディスクの障害の可能性ある	メッセージや症状を書き留め、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。
光学ドライブから異音がする	—	ディスクは高速で回転するため、風切り音や振動が発生する場合があります。また、ディスクの種類や読み書きする位置によっては回転数が変わり、風切り音や振動が変化します。どちらも異常ではありません。
	—	スリープ状態、または休止状態から復帰するときに、光学ドライブが初期化動作をおこないます。読み書きをする部分の位置合わせをおこなうため、音がする場合がありますが異常ではありません。
	ディスクを光学ドライブに入れたままにしていた	光学ドライブにディスクを入れたままにしておくと、パソコンの電源をオンにしたときや、スリープ状態、または休止状態から復帰するときに、ディスクが回転し音がする場合がありますが異常ではありません。
	ディスクに汚れや傷が付いている	ディスクに汚れや傷が付いていると、読み込みを繰り返す場合があります。 ディスクを確認し、汚れが付いている場合は、傷をつけないように汚れを拭き取ってください。 傷が付いている場合は、中のデータを傷の付いていない別のディスクにコピーし、傷の付いたディスクは使用しないことをおすすめします。
	ディスクを正しくセットしていない	ディスクがディスクトレイの軸にしっかりとセットされていない場合、ディスクの破損や振動、音が発生する原因になります。ディスクの表裏に注意してディスクトレイの中央に置き、カチッと音がするまで、ディスクの穴をディスクトレイの軸にしっかりとめ込んでください。


症状	原因	対処方法
光学ドライブから異音がする	ディスクにラベルが貼ってある	ディスクにラベルを貼ると、ディスクの回転が不安定になったり、ラベルがはがれ光学ドライブの故障の原因となる場合があります。ディスクにラベルは貼らないでください。
	ディスクが変形している。ディスクが反っている	変形していたり、反っていたりするディスクは使用しないでください。 ディスク自体に問題がある場合は、中のデータを別の正常なディスクにコピーし、問題のあるディスクは使用しないことをおすすめします。
	ディスクの読み書き中にパソコンを移動させた	ディスクの読み書き中は、パソコンを移動させないでください。ディスクや光学ドライブの故障、データ破損の原因となる場合があります。
	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)にお問い合わせください。
ACアダプタから異音がする	ー	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。

マウス、キーボードがおかしいとき


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。

症状	原因	対処方法
マウスを動かしても、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.24)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。
ポインタが表示されない	マウスポインタの設定が変更されている	アプリによっては、マウスポインタの設定によりポインタが表示されなくなることがあります。
ワイヤレスマウス、ワイヤレスキーボードが正しく動作しない	キーボード電源またはマウスのスイッチがOFFになっている	キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチをONにしてください。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>キーボード電源</p>  <p>ワイヤレス キーボード</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ON/OFFスイッチ</p>  <p>ワイヤレスマウス</p> </div> </div>
	パソコン本体から離れたところで操作している	周辺からの電波の影響で通信距離が短くなることもあります。マウス、キーボードをパソコン本体の正面すぐ近くに置いてみて、操作できるか確認してください。

症状	原因	対処方法
ワイヤレスマウス、ワイヤレスキーボードが正しく動作しない	周辺からの電波の影響を受けている	<p>次のような状態になっている場合は、電波の影響を受けやすいので避けてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・パソコン本体の前に周辺機器を設置してある ・このパソコンを複数、隣接して使っている ・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 ・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 ・携帯電話やコードレス電話などで話中
	無線でマウス、キーボードからパソコン本体に信号を送るための登録内容が消えている	<p>このパソコンのご購入時には登録されていますが、何らかの原因で登録内容が消えることがあります。ワイヤレスマウスとワイヤレスキーボードの登録については、『セットアップマニュアル』の「キーボードやマウスを登録しなおす」をご覧ください。</p>
	キーボード、マウスの電池が切れている	<p>ワイヤレスマウスとワイヤレスキーボードの電池交換については、『セットアップマニュアル』の「キーボードを使う準備をする」、「マウスを使う準備をする」をご覧ください。</p>
	上記の対処方法で解決しない場合	<p>キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチを切り、10秒程度経ってから再度スイッチをONにしてください。</p> <p>それでも正しく動作しないときは、キーボードやマウスの故障かパソコン本体の電波受信部の故障が考えられます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。</p> <p>NECサポート窓口について  『セットアップマニュアル』の「第4章 サービス&サポートのご案内」</p> <p>修理、交換を依頼される場合は、キーボード、マウス、パソコン本体のすべてを点検いたします。</p>
マウス、キーボードに飲み物をこぼしてしまった	-	<p>やわらかい布などでふき取ってください。キーボードのキーとキーの間に入ってしまったときは、水分が乾くのを待ってからお使いください。乾いた後で、キーを押しても文字が入力されないなどの不具合があるときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。</p> <p>! 重要</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。

電源のトラブルがおきたとき

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	本体の電源コードやACアダプタが正しく接続されていない	『セットアップマニュアル』をご覧ください。電源コードやACアダプタが正しく接続されているか確認してください。
	パソコン本体が帯電している	次の操作をおこない、放電してみてください。 1.パソコンの電源が切れた状態で、電源コードのプラグをコンセントから抜く 2.そのまま90秒以上放置する 3.電源コードのプラグをコンセントに差し込み、電源を入れなおす
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.24)をご覧ください。
パソコンの電源が勝手に入ってしまう	—	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。
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  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「省電力機能」-「省電力機能について」
電源スイッチを入れたら、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。
BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった	—	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」をご覧ください。うえ、必要な対処をおこなってください。

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秒以上押ししてしまった	電源スイッチを4秒以上押し続けた場合、強制的に電源が切れます。電源スイッチを押して、パソコンの電源を入れてください。 なお、強制的に電源が切れ、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	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「電源について」をご覧のうえ、必要な対処をおこなってください。
	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、電源コードが抜けたとき、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]-「Windows システム ツール」-「コントロール パネル」をクリックする 2. 「システムとセキュリティ」-「電源オプション」-「プラン設定の変更」-「詳細な電源設定の変更」をクリックする 表示された画面で「スリープ」-「ハイブリッド スリープを許可する」がオンになっているか確認してください。  参照 [LAVIEアプリナビ]-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「省電力機能」-「省電力機能について」
	スリープ状態への移行中に停電した	このような場合は、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。
	スリープ状態のときに電源コードが抜けた	このような場合は、保持(記録)したデータが消えてしまう場合があります。電源コードの接続を確認してください。
	画面消灯モードになっている	画面消灯ランプが点灯している場合は、画面消灯ボタンを押し、画面消灯モードのオン/オフを切り換えてください。 画面消灯モードについて  参照 [LAVIEアプリナビ]-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「ディスプレイ・画面の表示機能」-「画面消灯モードについて」
	Windowsの終了中に省電力状態にした	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Windowsの終了中に省て操作してください。
	Windowsの終了中に電源を切った	

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
- ・ ハードディスク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.24)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	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「電源について」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。
	—	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.31)をご覧ください。



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	—	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。 管理者の場合 「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。 標準の場合 「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。

パスワードのトラブルがおきたとき

症状	原因	対処方法
パスワードがまちがっているというメッセージが表示される	—	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「パスワードについて」、「BIOS(バイオス)セットアップユーティリティで設定したパスワードを忘れてしまった」、「ハードディスク(SSD)のパスワードを忘れた」をご覧くださいのうえ、必要な対処をおこなってください。
Windowsのパスワードを忘れた		
BIOS(バイオス)セットアップユーティリティで設定したパスワードを忘れてしまった		
ハードディスク(SSD)のパスワードを忘れた		

その他のトラブル

症状	原因	対処方法
光学ドライブからディスクを取り出せなくなった	DVDやCDの再生中または書き込み中	DVDやCDを再生中の場合は停止させてください。ディスクに書き込み中の場合は、書き込みが終了してからディスクを取り出してください。
	電源が入っていない	電源を入れてからディスクを取り出してください。
	—	画面の操作で取り出しをしてみてください。 1.  (スタート) をクリックする 2. 「Windows システム ツール」の「PC」をクリックする 3. 光学ドライブのアイコンを右クリックして「取り出し」をクリックする
	—	いったんパソコンの電源を切り、もう一度電源を入れてください。パソコンが起動してから、イジェクトボタンを押してください。
	上記の対処方法で解決しない場合	パソコンの電源が入っているにもかかわらず、光学ドライブの故障などが原因でディスクを取り出せなくなったときは、次の手順で非常時ディスク取り出し穴を使ってディスクを取り出してください。 1. パソコン本体の電源を切る 2. ディスクトレイの非常時ディスク取り出し穴(直径2mm程度の穴)に、クリップの先などを差し込む 強く押し込むとディスクトレイが5~15mmほど飛び出します。 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
パソコンを落とした	—	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。  参照 『セットアップマニュアル』の「再セットアップについて」
リモコンが効かない、効きが悪い(リモコン添付モデルのみ)	電池が切れている	電池を交換してください。電池の交換方法については、『テレビを楽しむ本 基本編』の「リモコンを準備する」をご覧ください。
	リモコンの使用範囲内ではない	リモコンはパソコン本体から3m以内で使ってください。
	リモコンの登録が正しくない	リモコンからの信号をパソコン本体に送るためには、リモコンの登録が必要です。何らかの原因で登録内容が消えて、リモコンでの操作ができなくなることもあります。『テレビを楽しむ本 基本編』の「リモコンを準備する」をご覧ください。登録をしなおしてください。
	操作ボタンが正しくない	TVモデルのテレビのリモコン操作については『テレビを楽しむ本 基本編』をご覧ください。

症状	原因	対処方法
カメラの画像に蛍光灯などの光が映り込む	カメラが光源に向いている	カメラが蛍光灯などの強い光源に向いていると、ディスプレイのガラスで反射した光源が映像に映り込む場合があります。 カメラが光源を向かないように、パソコンの向きやディスプレイの角度を調節してください。
スクリーンセーバーが動かない	インフォボードが有効になっている	インフォボードの「サイネージモード設定」が有効になっている場合は、Windowsのスクリーンセーバーの設定を変更しても、設定の変更は反映されず、スクリーンセーバーは動きません。 Windowsのスクリーンセーバーを使う場合は、インフォボードの機能を無効にしてください。  参照 「LAVIEアプリナビ」-「名前から探す」-「あ行」-「インフォボード」
再セットアップできない	ハードディスクの空き領域が不足している	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「再セットアップについて」-「再セットアップできない」をご覧ください。 必要に対処をおこなってください。
外部ディスプレイやテレビなどでDVDや動画がなめらかに再生できない	リフレッシュレートまたは画面解像度の設定が適切ではない	リフレッシュレートを上げるか、または画面解像度を下げてください。  参照 「LAVIEアプリナビ」-「このパソコンのマニュアル」-「機能を知る」-「ディスプレイ・画面の表示機能」-「解像度を設定する」
	ワイヤレス(無線)で接続している	外部ディスプレイやテレビにワイヤレスで接続していると、動画再生時に、再生の失敗やコマ落ち、映像の途切れなどが発生する場合があります。その場合はHDMIケーブルなどの有線で接続してお使いください。
マイクが使えない	マイクを使用できない設定になっている	次の手順で設定を確認してください。 1. 「  (スタート)」-「  (設定)」をクリックする 2. 「プライバシー」をクリックする 3. 「マイク」をクリックする ご使用のアプリの設定がオフになっている場合は、オンにしてください。
「ディスクの管理」でインテル® Optane™ メモリーが表示されない	—	インテル® Optane™ メモリー対応モデルをお使いの場合、インテル® Optane™ メモリー・テクノロジーを有効にすると、「ディスクの管理」でインテル® Optane™ メモリーが表示されなくなりますが、異常ではありません。
デフラグが使用できない	—	インテル® Optane™ メモリー対応モデルをお使いの場合、インテル® Optane™ メモリー・テクノロジーを有効にすると、「デフラグ」機能は使用できません。

症状	原因	対処方法
インテル® Optane™ メモリーを有効にしても、パフォーマンスが向上しない	—	パフォーマンスを向上するには、再起動を数回繰り返してください。詳しくは、下記のインテルのページをご確認ください。 (https://www.intel.co.jp/content/www/jp/ja/support/articles/000024018/memory-and-storage/intel-optane-memory.html) 高速化されるのは、システムドライブ(通常、Cドライブ)のみです。 また、Bitlockerにより暗号化している場合は、高速化されにくくなります。
何も操作をしていないのに、CPUを使用している	—	インテル® Optane™ メモリー対応モデルをお使いの場合、インテル® Optane™ メモリー・テクノロジーを有効にすると、操作がおこなわれていない時間(アイドル時間)にキャッシュデータの最適化を行います。
システムの復元を実施後に、Microsoft Officeなどのアプリケーションが起動できない	アプリケーションの初期化や更新が必要な状態になっている	パソコンをインターネットに接続するとアプリケーションの初期化や更新が自動的に開始され、完了すればアプリケーションが起動できるようになります。

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、ディスプレイ、キーボード、マウス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、絶対にディスプレイ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、電源コードを取り外してください。電源を切らなかつたり、電源コードが取り付けられたままお手入れを始めると、感電することがあります。

パソコン各部の清掃のしかた

●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

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

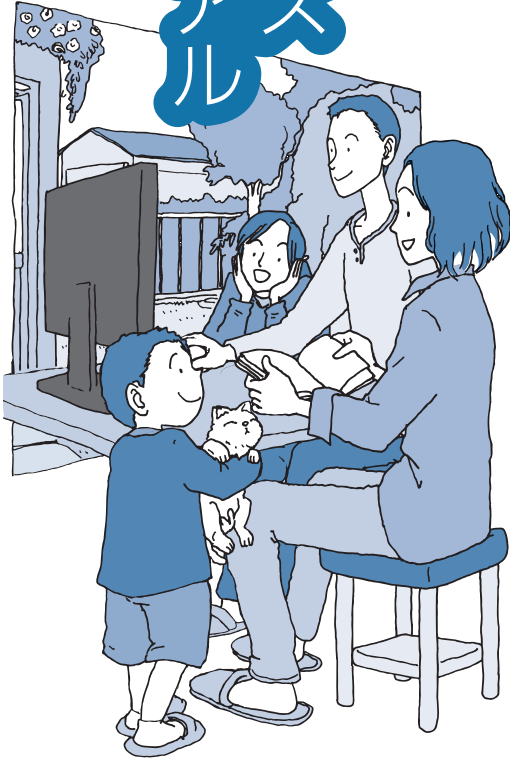
- キーボードの清掃には、掃除機を使用しないでください。キートップが外れるおそれがあります。キーのすきまにゴミなどが入ったときは、精密機器専用のエアダスター(不燃性のもの)などで取り除いてください。
- キートップを故意に取り外すこともやめてください。キートップをもとに戻せなくなったり、キートップやキーボードが破損し、本装置の故障や機能低下の原因となることがあります。

●通風孔

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

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

ユーザーズ マニュアル



初版 2019年1月
NEC
853-811190-308-A

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