

CONTENTS

CHAPTER 1 はじめに 3

1 ● 安全上の注意 4

- 本体使用上の警告 / 5
- 電源、電源コード使用上の警告 / 6
- 本体使用上の注意 / 7
- 電源、電源コード使用上の注意 / 8
- 健康上の注意 / 8
- ご使用になる前に必ずお読みください / 9

CHAPTER 2 トラブルシューティング 13

1 ● トラブルシューティング 14

2 ● リカバリー方法と種類 24

3 ● クリーニング 26

- ノートパソコンのお手入れ方法 / 27
- デスクトップパソコンのお手入れ方法 / 27

CHAPTER 3 アフターサポート 29

- お問い合わせの概要 / 30
- 修理の概要 / 31
- 修理に関する注意事項 / 32
- 初期不良・有償修理 / 33
- PC リサイクル / 34

CHAPTER 1

はじめに

1 ● 安全上の注意	4
------------------	---

安全上の注意

製品を安全にお使いいただくための項目を記載しています。

記載内容を守っていただけない場合どの程度影響があるかを表しています。



警告

人が死亡または重症を負う可能性が想定される内容を示します。



注意

人が障害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禁止事項は、次のマークで表しています。



一般禁止

その行為を禁止します。



分解禁止

分解を禁止します。



接触禁止

特定場所に触れることを禁止します。



ぬれ手禁止

ぬれた手で扱うことを禁止します。



水ぬれ禁止

水がかかる場所や、水に濡れたままで使用することを禁止します。



火気禁止

外部の火気を使用することを禁止します。

傷害や事故の発生を防止する指示事項は、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。



電源コードのプラグを抜くように指示するものです。



アースリードを接地することを指示するものです。

本体使用上の警告



警告



- 煙や異臭・異常な音・手で触れないほど熱いときは、すぐに本製品の電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。そのまま使用すると火災・やけど・感電の恐れがあります。



- 雷が鳴り出したら、本製品や本製品に接続されているケーブル類（電源コード、USB ケーブルなど）に触れたりしないでください。また、機器の接続や取り外しを行わないでください。落雷による感電の恐れがあります。



- ビニール袋などの梱包材料はお子さま、特に乳幼児の手の届かない安全な所へ保管してください。口に入れたり、頭からかぶったりした場合、窒息する恐れがあります。



- 不安定な場所に置かないでください。転倒・落下等によりけがをする恐れがあります。



- 本製品を改造・分解しないでください。感電・発煙・発火の原因になります。



- 本製品を火中に投入・加熱あるいは端子をショートさせたりしないでください。発熱・発火・破裂の原因になります。



- 本製品の内部に次のような異物を入れないでください。
 - ・金属物
 - ・水などの液体
 - ・燃えやすい物質
 - ・薬品回路がショートして火災の原因になります。



- 装置の通気口をふさがないでください。内部に熱がこもり発煙・発火の原因となることがあります。

電源・電源コード使用上の警告



警告



電源は AC100V (50/60Hz) を使用してください。
異なる電圧で使用すると感電・発煙・火災の原因になります。



安全のため、アースリード(黄/黄緑)があるケーブルは接地してください。
アース接続は、電源プラグをコンセントにつなぐ前に行ってください。また、アースを外す場合は、電源プラグをコンセントから抜いてから行ってください。順番を間違えると、感電の原因となります。



電源コードを取り扱う際は次の点をお守りください。

- ・折れ曲がった状態や束ねた状態で使用しない
 - ・つけ根の部分を無理に曲げない
 - ・重いものを載せない
 - ・布などでくるまない
 - ・屋外で使用しない
 - ・水などの液体がかかる場所で使用しない
- 発煙・発火・火災・感電の原因になります。



破損した電源コードは使用しないでください。
電源コードが破損した場合、テープなどで修復して使用しないでください。
修復した部分が発熱し、火災や感電の原因になります。



電源コードは付属のものを使用し、そのプラグを壁や床に設置されている
定格 100V のコンセントに直接差し込んでください。
延長コード等は使用方法によっては発煙・発火・火災・感電の原因となる
ことがありますので十分ご注意ください。



タコ足配線にしないでください。
電源プラグをタコ足配線にするとコンセントが発熱し、火災の原因になります。

本体使用上の注意



注意



- 本製品を次のような場所で使用・保管しないでください。
 - ・風呂場など湿気の多い場所
 - ・料理台や加湿器のそばなど水・湿気・湯気・塵・油煙などの多い場所感電の原因になります。万一製品に液体がかかった場合は、電源をオフにしてサポートセンターにお問い合わせください。乾いているようでも内部に水分が残っていることがあります。



- 光学ドライブのトレイが出た状態で使用する場合は、十分に注意してください。
光学ドライブのトレイに強くぶつかったり、手や足をひっかけたりすると、けがや破損の原因になります。



- 光学ドライブは絶対に分解しないでください。
故障・発熱・破損・感電の原因になります。



- 光学ドライブなどのレーザー光源を直接見ないでください。
目の痛みなど障害を起こす可能性があります。



- 添付のCD-ROM・DVD-ROM ディスクなどは、各対応プレイヤー以外では絶対に使用しないでください。
大音量によって耳に障害を被ったり、スピーカーやディスクを破損する原因になります。



- 破損の原因になりますので、液晶ディスプレイの表面や外枠部分を強く押ししたり、表面に傷をつけないでください。
- 液晶が破損して内部の液体が口に入った場合は、すぐにうがいをしてください。
また、皮膚に付着したり目に入った場合は、すぐに流水で15分以上洗浄し、直ちに医師に相談してください。



- 光センサーマウスの底面の光を直接見ないでください。
目の痛みなど障害を起こす恐れがあります。

電源・電源コード使用上の注意



注意



ぬれた手で触らないでください。

電源プラグが接続されているときにぬれた手で触ると、感電の原因になります。



クリーニングの前には必ず本製品や周辺機器の電源を切り、電源コードをコンセントから抜いてください。

電源を切らずにクリーニングを行うと、感電の原因になります。



電源プラグにホコリがたまっただまの状態では本製品を使用しないでください。火災の原因になります。



長期間使用しないときは電源プラグを抜いてください。

絶縁劣化による漏電火災の原因になります。

健康上の注意



注意



・ディスプレイを長時間継続して見ないでください。

・キーボードやマウスを長時間継続して使用しないでください。

目の疲れ・視力低下・腕や手首が痛くなることがあります。身体の一部に痛みや不快感が生じたときは、すぐに本製品の使用をやめて休息してください。万一休息しても痛みや不快感が取れないときは、直ちに医師に相談してください。



ヘッドホンやヘッドホンマイクを使う場合は、音量を上げすぎないように注意してください。

大きな音量で長時間使うと、聴覚に悪い影響を与えることがあります。



ヘッドホンやヘッドホンマイクを装着した状態でプラグの抜き差し、本製品の電源のオン・オフ、省電力状態・復帰の操作をしないでください。

聴覚に悪い影響を与えることがあります。

ご使用になる前に必ずお読みください。

■ パソコンの設置及び動作使用環境について

- ・ 平らで十分な強度がある場所で使用してください。
- ・ 本製品の使用環境は、温度 10℃～ 35℃、湿度 8%～ 80%（結露しないこと）の範囲内で使用してください。故障の原因となります。
- ・ 本製品の通気口を塞ぐ又は遮断される場所に設置をすると、パソコン内部が高温となり、動作が不安定となったり、故障の原因となります。
- ・ 本製品には、落雷等による電源の瞬停（電圧低下）に対する保護機能は搭載されておりません。これを防ぐ手段として、交流無停電電源装置（UPS）等を使用されることを推奨いたします。
- ・ 本製品は、日本国内でのみご使用ください。
- ・ 本製品を改造しないでください。当社の保証やサービス対象外になることがあります。
- ・ 次のような場所では、使用・保管しないでください。
ホコリが多い場所・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ー、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・水分や湿気の多い場所・夏の閉めきった自動車内・飲食物や喫煙物のそば
- ・ 本製品の上にものを載せないでください。
- ・ 先のとがったもので傷をつけないでください。
- ・ ハードディスク・DVD・CDなどにデータの記録中は、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。
- ・ 電源を入れたまま本製品を動かさないでください。
- ・ 付属の AC アダプタ・電源コード等は本製品以外で使用しないでください。
- ・ PC 本体を膝の上・布製品の上などにおいて使用しないでください。

■ ストレージについて

- ・ ストレージ（ハードディスク・SSD等）は、一般的に消耗部品となっております。重要なデータのバックアップは適時、お客様において行っていただくようお願いいたします。
- ・ お客様が保存されたアプリケーション及びデータ等は、いかなる場合であっても弊社は保証いたしません。
- ・ ストレージは、衝撃、振動、温度等の影響を受けやすい部品です。起動した状態で衝撃、振動を与えないでください。

- DVD、CD ディスクなどを取り扱う際は、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）に触れないでください。
 - ・先のとがったものでディスクに傷をつけないでください。
 - ・上に重いものを載せる・曲げる・落とすなどしないでください。
 - ・汚れたディスクは使わないでください。
 - ・ディスクが汚れたときは、やわらかい布で内側から外側に向けて拭いてください。
 - ・ベンジン・シンナーなどで拭かないでください。
 - ・ゴミやホコリの多い場所で使用しないでください。
 - ・使わないときは収納箱（または袋）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。

- バッテリーパックに関する注意
 - ・バッテリーパックは指定の方法以外で充電しないでください。マニュアルに記述されている指定方法にて充電してください。指定方法以外で充電すると発熱・発火・液漏れすることがあります。
 - ・端子ショート・液漏れ・高温環境での放置等は、故障の原因となります。
 - ・バッテリーパックは火の中に入れてください。火の中に入れてたり加熱したりすると、爆発・破裂することがあります。
 - ・バッテリーパックに衝撃を与えないでください。衝撃を与えると破裂・液漏れすることがあります。
 - ・バッテリーパックを分解、改造しないでください。分解・改造すると、破裂、液漏れすることがあります。
 - ・弊社以外のバッテリーパックや分解・改造したもの（弊社での修理対応を除く）は、安全性や製品に関する保証はできません。
 - ・バッテリーパックに変形、変色、割れ、ヒビ、錆、液漏れ等の外観異常がある場合や、異臭、発熱などの異常がある場合には、使用しないでください。
 - ・バッテリーパックは消耗品です。バッテリー駆動時間が短くなってきた場合には、弊社の新しいバッテリーパックと交換してください。バッテリーパックの交換に関してご不明な点等ございましたら、弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 無線 LAN について

・弊社製品搭載の無線 LAN は 2.4GHz 帯を使用しています。この機器の使用周波数帯では、電子レンジなどの産業・科学・医療用機器のほか工場の製造ライン等で使用されている移動体識別用の構内無線局（免許を要する無線局）及び特定小電力無線局（免許を要しない無線局）並びにアマチュア無線局（免許を要する無線局）が運用されています。1. 本製品ご使用前に、お近くで他の無線局が運用されていないことをご確認ください。2. 万一本製品と他の無線局の間に電波干渉の事例が発生した場合には、速やかに本製品のご使用場所・時間を変更して頂くか、電波の発信を止めてください。3. その他ご不明な点がございましたら弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

2.4DS/OF4/FH8

・上記表示のある無線機器は 2.4GHz 帯を使用しています。変調方式として DD-SS 変調方式、OFDM 変調方式および FH-SS 変調方式を採用し、干渉距離はそれぞれ 10m、40m、80m です。

・無線 LAN 5GHz 対応製品における注意事項

製品に内蔵の無線 LAN を 5GHz 帯でご使用になる場合、室内でのみ使用してください。

■ Bluetooth について

Bluetooth は 2.4GHz 帯を使用しています。変調方式として FF-HS 変調方式を採用し、干渉距離は 10m です。

■ 著作権・商標について

・著作権法により保護される映像、画像、音声等を、本製品を使用して取り込んだ場合、個人として私的に使用する場合を除き、権利者に無断でそれらを使用することは、著作権法上禁止されております。また、権利者の許可なく、取り込んだ映像、画像、音声等に変更及びその他改変を加え、著作物の同一性を損なうことも禁じられています。

・著作権保護のための信号が含まれた映像を録画することはできません。

・権利者の許諾を得ることなく、本製品に付属するソフトウェア及びマニュアルの内容を複製すること及びソフトウェアを賃貸、コピー、リース又は再使用許諾することは、著作権法上禁止されております。

・Microsoft、Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標又は商標です。なお、本文中に™、® マークは明記していません。

CHAPTER 2

トラブルシューティング

1 ●	トラブルシューティング	14
2 ●	リカバリー方法とその種類	24
3 ●	クリーニング	26

トラブルシューティング

様々な障害の対処方法について説明しています。

電源が入らない

①はじめにご確認ください

■ パソコン本体より焦げたような異臭はしますか？

製品内部で故障が発生している可能性があります。本体の電源を切り、電源プラグをコンセントから抜いてください。その後、速やかに弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 電源コードは製品本体に、電源プラグはコンセントにしっかりと挿し込まれていますか？

必ず製品付属の電源コードを使用してください。

■ 電圧設定は「115V」になっていますか？

弊社製品は日本国内でのみ動作保証されています。電圧設定スイッチ（赤いスイッチ）は「115V」を表示させた状態にしてください。

※製品の仕様によっては、電圧切り替えスイッチが搭載されていない場合があります。その場合、本項目は該当しません。

■ 主電源（メインスイッチ）は「一」が押された状態になっていますか？

※製品の仕様によっては、主電源スイッチが搭載されていない場合があります。その場合、本項目は該当しません。

②改善しない場合は次の項目をお試しく下さい

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

OA タップ等を使用している場合や、タコ足配線で他電気製品と併用している場合、電圧低下による起動不良が起きる可能性があります。

■ 完全放電を行ってください

製品内部に電気が残留することで起動不良が起きている可能性があります。電源コードを含め、製品に接続されているケーブル類や周辺機器をすべて取り外してください。また、バッテリーパックが取り外し可能な製品の場場合は取り外してください。この状態で約 30 分間、製品を放置して放電を行います。放電完了後、電源ボタンを 5～6 回押し、再度電源ケーブルを接続して動作をご確認ください。

※以下の作業は内部作業となります。

実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。

作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。

静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。

内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ ボタン電池を取り付け直してください（CMOS クリア）

マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

③ ここまでの作業を行っても改善しない場合

内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

画面が映らない

①はじめにご確認ください

- **ディスプレイの電源は入っていますか？**
ディスプレイの電源 LED が点灯しているか確認してください。
- **ディスプレイケーブルは正しく接続されていますか？**
ディスプレイケーブルの挿し直しを行ってください。
※製品によっては変換コネクタが付属されている場合があります。
変換コネクタが付属されていない場合は別途ご購入ください。
- **(グラフィックカード搭載機種の場合)**
グラフィックカード側のディスプレイ端子にディスプレイケーブルは接続されていますか？
- **1台のディスプレイとパソコンを複数の映像出力ケーブルで接続していませんか？**
数種類 (D-SUB・DVI・HDMI・Display Port・USB Type-C) の接続規格があります。
パソコンとディスプレイの接続は、1組につきいずれか1種類の接続規格のみで接続してください。
1台のパソコンから複数のディスプレイに表示させる場合は、それぞれのディスプレイに1本ずつ映像出力ケーブルを接続してください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- ※以下の作業は内部作業となります。
実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。
作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。
静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。
内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。
-

- **メモリ・グラフィックボード等を一度取り外してから再度、接続し直してください**
内部パーツの接触不良の可能性があります。一度取り外してから再度、接続し直してください。
- ### ③ここまでの作業を行っても改善しない場合
- 内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

Windows が起動しない

①はじめにご確認ください

- 電源コード、電源プラグ、ディスプレイケーブル、USB 機器等の接続方法は間違っていないですか？

ケーブルや機器の取り付け直しを行ってください。

- ファンは動作していますか？

ファンにほこりや異物が挟まっている場合、ファンの回転を妨げている場合があります。「クリーニング (26 ページ・27 ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去してください。

※作業を行う際には、必ず電源を切って電源プラグをコンセントから抜いてください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- カードリーダーにメディアが挿入されている場合は取り外してください

SD カードなどのフラッシュメディアが挿入されたまま起動した場合、システムドライブよりもそれらのメディアへのアクセスが優先され、起動が停止する場合があります。

- 外部 USB 機器を取り外してください

USB 機器が起動を妨げている場合があります。取り外した状態で再起動を行ってください。

- 表示された画面の指示に従ってください

何らかの理由で電源が落ちたとき等に「Press F4 to resume」と表示されて止まってしまう場合があります。

この場合はキーボードの「F4」キーを押すことで起動が再開する場合があります。

- BIOS の初期化を行ってください

以下の方法で BIOS の初期化を行ってください。

1. 本体の電源を入れます。
2. キーボードの「Delete (DEL) もしくは F2」キーを断続的に押し続けて BIOS 画面を起動します。
3. カーソルキーで「Load Optimized Defaults」の項目にカーソルを移動し「Enter」キーを押します。
4. 確認メッセージが表示されますので「Yes」をクリックします。
5. BIOS の設定保存を行った後、再起動します。

※機種によっては項目名が異なる場合があります。

異なる場合はサポートセンターまでお問い合わせください。

※以下の作業は内部作業となります。

実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び損害に関しては、当社では一切保証できません。

作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを抜いてください。

静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の静電気を除去してから行ってください。

内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ ボタン電池を取り付け直してください (CMOS クリア)

マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

■ ボタン電池を交換してください

起動中に「CMOS Checksum Error」のように表示される場合、CMOS 電池が消耗している可能性があります。

マザーボードに取り付けられているボタン電池を交換してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

- ・「BOOTMGR is missing」と表示される
OS を起動するための領域が破損しています
- ・「S.M.A.R.T.」エラーが表示される
SSD またはハードディスクの不具合の可能性があります
- ・内部から「カチッ・・・カチッ・・・」という金属音が聞こえる
ハードディスクが故障している場合、このような金属音が発生する場合があります

ネットワークに繋がらない

①はじめにご確認ください

- インターネット接続会社（プロバイダ）と接続の契約は行っていますか？
インターネットに接続するには、インターネット接続会社（プロバイダ）と接続の契約が必要です。
- 接続設定は正しいですか？
プロバイダから配布された接続マニュアルをご確認の上、設定を行ってください。
- LAN ケーブルは正しく接続されていますか？
製品本体の LAN ポートとブロードバンドルーター等のネットワーク機器が正しく接続されているか確認してください。
インターネットに接続する場合は「クロスケーブル」ではなく「ストレートケーブル」で接続する必要があります。
- （無線 LAN 搭載モデルのみ）無線 LAN が有効になっていますか？
タスクトレイ右のアイコンから表示できるアクションセンターで設定を確認してください。

②改善しない場合は次の項目をお試しく下さい

- **トラブルシューティングツールを実行してください**
タスクトレイのネットワークアイコンに×印が表示されている場合、トラブルシューティングツールを実行することで解決する場合があります。
トラブルシューティングツールは、タスクトレイのネットワークアイコンを右クリックすると表示されるメニューから実行することができます。
- **ネットワーク機器メーカーにお問い合わせください**
使用機器によっては別途設定が必要になるものがあります。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 弊社サポートセンターまでご連絡ください。

ネットワークの通信速度が遅い

①はじめにご確認ください

■ 接続リンク速度は正しい値になっていますか？

【有線接続の場合】

1. デスクトップ画面下の Windows ボタンをクリックし、「設定」(歯車のアイコン) をクリックします。
2. 「ネットワークとインターネット」をクリックします。
3. ネットワークの詳細から、「アダプターのオプションを変更する」をクリックするか、「ネットワークアダプターオプションの詳細」をクリックします。
4. 「イーサネット」と表示されているアイコンをクリックし、「この接続の状況を表示する」をクリックします。
5. 「速度」の項目に表示されている値を確認します。
※一般的に 1.0Gbps 速度のネットワークアダプタが搭載されています。
(一部の製品では 2.5Gbps、10Gbps に対応しています)

【無線接続の場合】

上記と同じ方法で確認してください。4. の項目では「Wi-Fi」と表示されているアイコンをクリックします。

ネットワーク速度は接続設備の中で一番遅い性能に統一されます。ブロードバンドルーターが特定の接続速度性能を有していたとしても、無線 LAN アダプタがそちらの性能に満たない場合、最大でも無線 LAN アダプタの性能しか発揮されません。

■ (無線接続の場合) 製品と無線 LAN アクセスポイントの双方が同一の接続規格で接続されていますか？

通信規格: IEEE802.11 b、IEEE802.11 g、IEEE802.11 a、IEEE802.11 n (Wi-Fi 4)
IEEE802.11 ac (Wi-Fi 5)、IEEE802.11 ax (Wi-Fi 6)

■ (無線接続の場合) 電波干渉するものはありますか？

製品と無線 LAN アクセスポイントが金属で遮られている場合電波の減衰が発生します。2.4GHz 帯の接続規格の場合、家電製品等でも同じ帯域の電波が使用されているため、電波干渉によって通信速度が低下したり通信障害が発生する場合があります。

5GHz 帯の接続規格の場合、金属に限らず遮蔽物があると通信速度が低下します。

アクセスポイントを見通せる場所等に使用環境を変えてお試しください。

■ 通信速度を満たす LAN ケーブルが使用されていますか？

ギガビット、または 2.5 ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 6」以上、10 ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 6A」以上に対応した LAN ケーブルを使用してください。

②改善しない場合は次の項目をお試してください

■ ネットワークアダプタ用のドライバを更新してください

新しいバージョンのドライバが配信されている場合があります。Windows Update をお試してください。

■ プロバイダやネットワーク機器メーカーにお問い合わせください

インターネット接続の場合、基地局からの距離、時間帯、接続方式 (IPv4/IPv6)、ネットワーク機器性能等により通信速度は大きく変動します。また、アクセスする Web サイトによって通信速度は異なります。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

弊社サポートセンターまでご連絡ください。

フリーズする

①はじめにご確認ください

■ マウス、キーボード操作は可能ですか？

画面がフリーズし、マウス、キーボード操作等も受け付けなくなった場合、システム全体がフリーズしています。

電源ボタンを長押しし、電源を切ってください。

その後、再度電源を入れ、動作をご確認ください。

■ 特定のアプリケーションのみがフリーズしている場合

次の手順で、フリーズしているアプリケーションを終了してください。

1. 【Ctrl】【Shift】【ESC】キーを同時に押し、「タスクマネージャー」を起動します。
2. 「プロセス」タブの中にある該当アプリケーション名を右クリックし、「タスクの終了」をクリックします。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてください

特定のタイミングからフリーズが発生するようになった場合、その直前に行ったシステム変更に起因している可能性があります。

インストールしたドライバ、アプリケーションをアンインストールして動作をご確認ください。

■ システムの復元をお試しください

Windows Update 後に発生する場合、Windows 更新プログラムが影響している可能性があります。システムの復元を行い、Windows Update 前の状態に戻します。

1. デスクトップ画面下の Windows ボタンをクリックし、「設定」(歯車のアイコン) をクリックします。
2. 「システム」をクリックし「バージョン情報」から「システム情報」をクリックします。
3. 「システムの保護」をクリックし「システムの復元」を実行します。
4. 画面の指示に従って作成された復元ポイントの状態に復元します。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

弊社サポートセンターまでご連絡ください。

電源が落ちる

①はじめにご確認ください

■ 通気口をふさいでいませんか？

パソコン内部の温度が上昇し熱暴走が発生している可能性があります。パソコン周辺は5cm以上の空間を設け、特に通気口周辺には十分な空間を設けてください。

■ ファンは動作していますか？

ファンにほこりや異物が挟まっている場合、ファンの回転を妨げている場合があります。

ファンが動作しないと内部の冷却が十分に行われなため、熱暴走が発生する可能性があります。

「クリーニング (26 ページ・27 ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去してください。

※作業を行う際には、必ず電源を切って電源プラグをコンセントから抜いてください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

OA タップ等を使用している場合や、タコ足配線で他電気製品と併用している場合、電圧低下による起動不良が起きる可能性があります。

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

■ インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてください

特定のタイミングから症状が発生するようになった場合、その直前に行ったシステム変更に起因している可能性があります。

インストールしたドライバ、アプリケーションをアンインストールして動作をご確認ください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合

弊社サポートセンターまでご連絡ください。

その他の現象

■ トラブルシューティングを行っても改善しない、その他の現象が発生する場合、システムのリカバリーを行ってください。

実行する前に必ずデータのバックアップを行ってください。

SECTION2 を参照の上、Windows の回復オプションを使用したリカバリーをお試しください。

リカバリー後も改善が見られない場合、ハードウェアの不具合の可能性ありますので、サポートセンターまでご連絡ください。

リカバリー方法とその種類

リカバリー方法の種類

ご利用のパソコンで、パソコンが正常に動作しなかった場合などにリカバリーを実施します。

リカバリー方法には、リフレッシュ、リセット、回復ドライブの3種類の方法があります。

名称	リカバリーデータの保存先	動作
個人用ファイルを保持する	<ul style="list-style-type: none"> PCの内部ストレージにあるリカバリー領域 ※OSのインストール方法は、クラウドからダウンロードする方法と、リカバリー領域からインストールする方法があります。 ※お客様が保存先を変えることはできません。 	個人用ファイル（※1）やアカウント情報が残った状態で初期状態に戻します。
すべて削除する	<ul style="list-style-type: none"> PCの内部ストレージにあるリカバリー領域 ※OSのインストール方法は、クラウドからダウンロードする方法と、リカバリー領域からインストールする方法があります。 ※お客様が保存先を変えることはできません。 	<p>全てのデータを削除して、初期状態に戻します。</p> <p>PCのリサイクルや、完全な初期状態に戻す場合にお使いください。</p>
回復ドライブ	お客様の用意したUSBメモリ	上記2種類と同じ動作をします。

※1

アカウントフォルダに保存された写真、音楽、ビデオなどのファイルには影響ありません。

ディスクまたはWEBサイトからインストールしたアプリは削除されます。

Windowsが正しく起動しなくなり、上記の方法を行えない場合は、「回復」オプションからリカバリーを実施します。

「個人用ファイルを保持」して PC を初期状態に戻す

- この操作を行うと、個人用ファイルを保持した状態で PC を初期状態に戻すことができます。
アカウントフォルダに保存された写真、音楽、ビデオなどの個人的なファイルには影響がありません。
その他のフォルダや、インストールされたアプリケーション等は削除されます。
- 1. デスクトップ画面下にある検索ボタンをクリックし、「回復オプション」と入力します。
 2. 検索結果から「回復オプション」をクリックします。
 3. 「この PC を初期状態に戻す」の下にある「開始する」をクリックするか、「回復オプション」項目から「PC をリセットする」をクリックします。
 4. 「個人用ファイルを保持する」をクリックします。
以降は画面の指示に従って操作してください。

注意

この操作が終わるまで、絶対に電源を落とさないでください。

クリーニング

パソコンのお手入れの仕方について説明しています。

※注意※

- ・クリーニングは定期的に行ってください。パソコン使用中、通気口やパソコン内部は、空気と共に埃が行き来しています。ほこりの蓄積によるファンの動作不良・基盤の放熱不足が発生し、熱暴走（使用中電源が落ちるなど）が発生する可能性があります。通常でも半年に1回、ほこりが多いと感じられる環境での使用は、半年に数回のクリーニングを行ってください。
- ・デスクトップの内部を掃除したいときや詳細を確認したいときは、弊社サポートセンターへご連絡ください。
- ・お手入れをする前に、必ずパソコン本体の電源を切り、コンセントから電源コードを抜いてください。電源コードを取り付けたままお手入れを始めると、感電する可能性があります。
- ・パソコンを使用していない時は、スリープ状態になっている場合があります。その場合はスリープから復帰させ、Windowsを起動してから電源を切ってください。
- ・アルコール類を使用してお手入れをしないでください。故障や動作異常が発生する可能性があります。
- ・シンナーやベンジンなど揮発性の有機溶剤や、化学ぞうきんは使わないでください。
- ・水やぬるま湯などの液体を、直接パソコン本体や周辺機器にかけないでください。故障の原因になります。
- ・ディスプレイのお手入れ時は、硬いものでこすったり、強く押さえつけたりしないでください。故障や破損の原因になります。

ワンポイント

- ・パソコンの外装をお手入れするときに、OA クリーニングキットや、薄めた中性洗剤などがあると便利です。
- ・中性洗剤を使用して拭いた場合は、水かぬるま湯を含ませ固く絞った布で二度拭きをしてください。

ノートパソコンのお手入れ方法

■ 準備するもの

柔らかい布、(汚れがひどいときは) 水かぬるま湯を含めた布

■ お手入れ方法

1. パソコン外側の汚れを、柔らかい布で軽く拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
2. ディスプレイの汚れを、傷がつかないように柔らかい布で軽く拭きとります。
3. マウスの汚れを、柔らかい布で拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
4. キーボードの汚れは、柔らかいきれいな布で軽くふき取ります。
キーとキーの間の汚れは、綿棒を使うと取り除くことができます。



デスクトップパソコンのお手入れ方法

■ 準備するもの

柔らかい布、(汚れがひどいときは) 水かぬるま湯を含めた布、掃除機

■ お手入れ方法

1. パソコン外側の汚れを、柔らかい布で軽く拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
2. 通風孔のお手入れは、掃除機を使ってほこりを取り除きます。
ほこりの付着がひどいときは綿棒やハケを使って取り除きます。
3. ディスプレイの汚れを、傷がつかないように柔らかい布で軽く拭きとります。
4. マウスの汚れを、柔らかい布で拭きとります。
汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
5. キーボードの汚れは、柔らかいきれいな布で、軽くふき取ります。
キーとキーの間の汚れは、綿棒を使うと取り除くことができます。



CHAPTER 3

アフターサポート

● お問い合わせの概要	30
● 修理の概要	31
● 修理に関する注意事項	32
● 初期不良・有償修理	33
● PC リサイクル	34

お問い合わせの概要

技術的なお問い合わせは、各店舗にて承ります。製品の取扱方法に関する質問やトラブル発生時の問題解決をお手伝いします。ただし、お問い合わせ内容によっては問題が解決できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

■ 各店舗へのお問い合わせ

ご購入いただきました各店舗への連絡先は、領収書及び弊社ホームページをご参照ください。また、各店舗ではトラブル発生時の問題解決にあたり、最も適切な処置を行うため以下のような作業をお客様にお願いする場合がございます。

- ・使用環境の一時的な変更
- ・増設機器の一時的な取り外し
- ・ソフトウェアの一時的なインストール/アンインストール
- ・システムドライブの初期化
- ・オペレーティングシステム (OS) の再インストール

※お問い合わせ前にご確認ください※

お問い合わせの際は、迅速なサービスのご提供のために「製品シリアル番号」をご確認をお願いいたします。製品保証書、およびパソコン本体側面または底面に貼付されております。

製品により、「U3」で始まるシリアルと「U1」で始まるシリアルの2種類のシールが貼付されている場合がございます。この場合、両方を確認、準備していただくようお願いいたします。

U3 シリアルのラベル



U1 シリアルのラベル



修理の概要

購入された製品にトラブルが発生し、修理が必要となった場合はお預かり修理にて修理を実施します。

■ 各種修理サービス

修理につきまして、以下の実施方法があります。詳細につきましては、後述をご参照ください。

- ・ 保証内修理 (無償修理)
- ・ 保証外修理 (有償修理)

■ 修理依頼方法

各店舗では、電話、メール、FAXにて修理受付を行っています。修理が必要となった場合には、各店舗に修理をご依頼ください。

■ お送りいただくもの

- ・ パソコン本体 (※ 1)
- ・ 製品保証書 (※ 2)
- ・ パソコン本体付属品 (※ 3)

※ 1 パーツのみの場合は該当のパーツ

※ 2 コピーでも可。ない場合はレシート等の購入時期の確認できるもの

※ 3 OS・ドライバCD・マニュアル等、小箱に入っていたもの

修理に関する注意事項

■ 製品送付時には

修理を行う際は故障箇所を特定するため、本体に内蔵されているオプション機器や部品を一式送付ください。故障原因が判明せずに修理が行えない場合があります。また、キーボード、マウス、スピーカーなどが故障の現象と直接関係ないと思われる場合は、同梱していただく必要はありません。

■ 梱包について

運送中の破損を避けるため、必ず製品納品時の梱包箱および梱包材をご利用ください。納品時以外の箱を利用する場合、内部梱包材には新聞紙を丸めたものなどを使用し、運送中の衝撃を吸収できるようできる限り厚めに梱包してください。

※ 運送時に梱包が原因で破損した場合、有償でのご対応になりますのでご注意ください。

■ データ保全について

各店舗ではハードディスク内のデータの保全は行いません。修理の内容によってはハードディスクの初期化を行います。修理の過程で生じたデータの消失に対し、弊社は一切責任を負いかねますので、修理のご依頼の前に必ずデータのバックアップを取っていただきますようお願いいたします。また、ハードディスク内のデータは定期的にバックアップを取ることをおすすめいたします。

初期不良

■ 初期不良期間

製品お届け日より2週間までとなります。2週間経過後は「無償保証期間」へ自動的に移行します。

※無償保証期間はご購入時のサポートサービス内容により異なります。

■ ご対応の内容

初期不良期間内における製品の不良・故障等の症状が認められた場合、弊社負担にて修理を行います。

※ご注意※

誤品・欠品・運送破損等のご対応は初期不良期間内のみとなります。初期不良期間を超えての誤品・欠品・運送破損等のご対応は弊社サポート対象外となります。

有償修理

保証期間終了後の修理や、お客様責による故障の修理は有償となります。また、メモリ・ドライブなどパーツの増設・OSインストール作業等も有償にて代行致します。

■ 有償修理

保証期間外などの有償修理の場合には、以下の費用がかかります。

- ・修理代金(※)
- ・送付時の送料

※修理作業の内容によって異なります。

PC リサイクル

■ データに関するご注意

ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

■ パソコン回収サービスのご案内

各種リサイクルに関する法律の施行に伴い、お客様に安心してご購入いただけるよう、ご不要となったパソコンの回収活動を行っております。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

http://www.unitcom.co.jp/work/pc_recycle.html

～パソコン回収の流れ～

1 パソコンの種類の確認

- ・デスクトップ PC
- ・ノートブック PC
- ・CRT ディスプレイ(※)
- ・液晶ディスプレイ(※)

※ご注意※

国内メーカー製ディスプレイは、弊社ではお申し込みいただけません。回収をご希望の際には、お手数ですが各メーカーへ直接お問い合わせ下さい。

2 PC リサイクルマークの有無の確認

※ PC リサイクルマークが貼付されていない場合や、はがしてしまった場合は、リサイクル費用がかかります。(別途、振込手数料が必要です)



3 PC リサイクルのお申し込み

※ 弊社ホームページ(上記 URL)よりお申し込みください。
※ お申し込みには、製品シリアル番号が必要です。

パソコンの梱包

排出するパソコンを梱包してください。
輸送途中で破損・飛散しないような簡易な梱包で構いませんので、ダンボール箱など破れにくい箱で梱包してください。
※無梱包での輸送はできません。

パソコンの回収

