

# CONTENTS

<b>CHAPTER 1</b>	<b>はじめに</b>	<b>3</b>
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	
	本機取り扱い上の注意 / 9	
	バッテリーパックに関する注意（ノートパソコンのみ） / 10	
	無線 LAN について（ノートパソコンのみ） / 10	
<b>CHAPTER 2</b>	<b>起動と終了</b>	<b>11</b>
1 ●	起動の方法	12
	電源を入れる（デスクトップパソコン） / 12	
	電源を入れる（ノートパソコン） / 13	
2 ●	終了の方法	14
	電源を切る / 14	
	スリープにする / 15	
	フリーズしてしまった場合には / 16	
<b>CHAPTER 3</b>	<b>各デバイスの操作</b>	<b>17</b>
1 ●	キーボード	18
	外観 / 18	
	各部の名称と機能 / 18	
2 ●	マウス	22
	各部の名称 / 22	
	マウスの基本操作 / 22	
3 ●	スピーカー	24
	外付アクティブスピーカー（SP-2652U） / 24	
	音量の調整 / 25	
4 ●	光学ドライブ	26
	ディスクを入れる・取り出す / 26	
	強制的にトレイを開く / 27	
5 ●	カードリーダー	28
	各部の名称 / 28	
	メディアを入れる・取り出す / 29	

6 ● マルチディスプレイ設定方法	30
マルチディスプレイ設定手順	30

## CHAPTER 4 ご利用に関して 33

1 ● クリーニング	34
準備するもの	34
パソコン本体・周辺機器の掃除	35
2 ● トラブルシューティング	36
電源が入らない	36
画面が映らない	38
起動しない	40
音が出ない	44
ネットワークに繋がらない	46
ネットワークの通信速度が遅い	48
フリーズする	50
電源が落ちる	52
その他の現象	54
3 ● セーフモードでの起動	56
セーフモードでの起動・終了	56
4 ● システムの復元を利用する	58
システムの復元を実行する	58
5 ● Windows7 の再インストール	60

## CHAPTER 5 サポートセンター 71

お問い合わせの概要	72
お問い合わせ先	73
FAQの使い方	74
ユーザー登録を行う	76
ユーザー登録を行っていただくと	77
ユーザー登録フォーム	78
web 故障診断システムの使い方	80
修理の概要	82
修理に関する注意事項	83
修理の流れ・初期不良について	84
ピックアップ修理	85
有償修理・アップグレード	85
オンサイト修理サービス	86
PC リサイクル	87
修理依頼シート（記入例）	88
修理依頼シート	89
保証規定	90

# 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。

- チェックポイント**  安全上の注意を守る  
 万一異常が発生したらサポートセンターに連絡する

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

人が傷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。



火気禁止  
外部の火気によって製品が発火する可能性を示します。



接触禁止  
特定場所に触れることで傷害を負う可能性を示します。



分解禁止  
分解することで感電などの傷害を負う可能性を示します。



水ぬれ禁止  
水がかかる場所で使用したり、水にぬらすなどして使用すると漏電による感電や発火の可能性を示します。



ぬれ手禁止  
ぬれた手で扱くと感電する可能性を示します。

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。



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。



## 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、すぐに本機の電源を切り、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、本機や本機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。窒息事故などを起こす恐れがあります。



- 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。



- 本機を改造・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。



- 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。修復した部分が加熱し、火災や感電の原因になります。



- 電源コードのプラグにほこりがたまったままの状態では本機を使用しないでください。  
火災の原因になります。



- 電源コードは装置添付のものを使用し、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。  
電源コードをタコ足配線にするとコンセントが加熱し、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。

## 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。



- CD/DVD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。  
CD/DVD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。



- CD/DVD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。



- CD/DVD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 ディスクは、CD-ROM・DVD-ROM 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 CD-ROM・DVD-ROM ディスクを破損する原因になります。



- 液晶ディスプレイ表面に傷をつけないでください。
- 液晶ディスプレイの表面や外枠部分を強く押さないでください。
- 液晶ディスプレイ内部の液体を口に入れないでください。また、内部の液体に触れないでください。  
液晶ディスプレイ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。  
電源コード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。



- お手入れの前には必ず本機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。  
電源を切らずにお手入れをはじめると、感電の原因になります。

## 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、すぐに本機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。



- ヘッドフォンやヘッドフォ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、聴力に悪い影響を与えることがあります。



- ヘッドフォンやヘッドフォンマイクを装着した状態でプラグの抜き差し、本機の電源のオン・オフ、省電力状態・復帰の操作をしないでください。  
聴力に悪い影響を与えることがあります。

## 本機取り扱い上の注意

### ■ 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誤動作や故障の原因となることがあります。

### ■ 次の環境で使用してください。

温度 10℃～35℃、湿度 8%～80%（結露しないこと）

### ■ 本機を使用する際は、次のことに気をつけてください。

- ・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。誤動作・故障の原因になります。
- ・本機の上にものを載せないでください。また、通気口をふさがないでください。
- ・本機のそばで飲食や喫煙をしないでください。
- ・本機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。
- ・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、本機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。本機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機を動かさないでください。
- ・付属の AC ケーブルは本製品以外に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。

### ■ DVD、CD 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の使用は避けてください。
- ・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（ノートパソコンのみ）**

- **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。  
指定以外の方法で充電すると発熱・発火・液漏れすることがあります。  
端子ショート・水漏れ・高温環境での放置等は故障の原因となりますので避けてください。
- **バッテリーパックは火の中に入れてください。**  
火の中に入れて加熱したりすると爆発・破裂したり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。  
パソコンメーカー指定以外のバッテリーパックや分解・改造したもの（パソコンメーカー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、パソコンメーカー純正の新しいバッテリーパックと交換をしてください。バッテリーパックの交換に関し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（ノートパソコンのみ）**

- 本製品は 2.4GHz 帯を使用しています。この機器の使用周波数帯では、電子レンジ等の産業・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事をご確認下さい。
  - 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下さい。
  - 3 その他ご不明な点ございましたら、弊社サポートセンターまでお問い合わせ下さい。

# CHAPTER 2

## 起動と終了

1 ● 起動の方法 . . . . .	12
2 ● 終了の方法 . . . . .	14

## 1

## 起動の方法

電源の入れ方を説明しています。

チェックポイント  パソコン本体の電源は最後に入れる

## 電源を入れる（デスクトップパソコン）

## step 1 ディスプレイの電源を入れる



電源ボタンを  
押す

## 注意

ファーストステップガイドご確認の上、予め各種ケーブルの接続を行ってください。

## ワンポイント

電源ボタンの位置はディスプレイ付属のマニュアルでご確認ください。

## step 2 パソコン本体の電源を入れる



電源ボタンを  
押す

## 注意

図はLUVMACHINESシリーズです。その他の製品の電源ボタンの位置につきましては、同梱のファーストステップガイドをご確認ください。



## 電源を入れる（ノートパソコン）

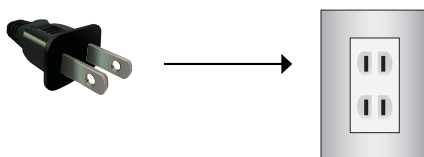
step 1 ACアダプタのDCアウト端子を本体に接続する



step 2 ACコードをACアダプタに差し込む



step 3 ACコードのプラグをコンセントに差し込む



step 4 電源ボタンを押す



## 注意

バッテリー駆動で使用する場合、「step1」から「step3」までの作業は不要です。

## 注意

壁のコンセントから直接電源を取るようにしてください。

## ワンポイント

AC電源を使用する場合は1秒ほど、バッテリー駆動で使用する場合は2秒ほど長押ししてください。

## 2

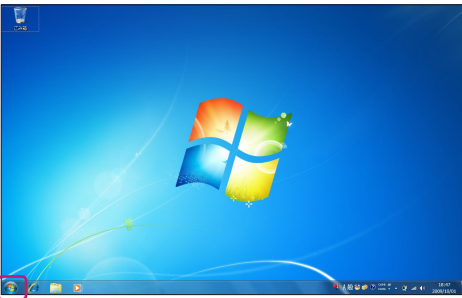
## 終了の方法

電源の切り方を説明しています。

- チェックポイント**  スタートボタンから電源を切る  
 強制終了の際には電源ボタンを長押しする

## 電源を切る

## Step 1 スタートボタンをクリックする

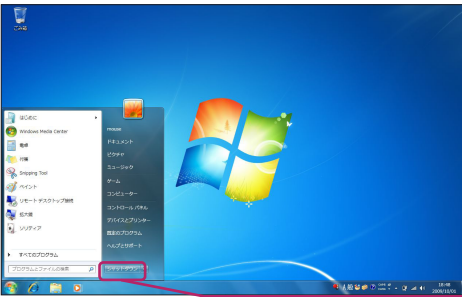


「スタート」ボタンをクリック

## ワンポイント

キーボードの「Windows (ウィンドウズ) キー」を押した場合も同じ動作をします。

## Step 2 シャットダウンをクリックする



「シャットダウン」をクリック

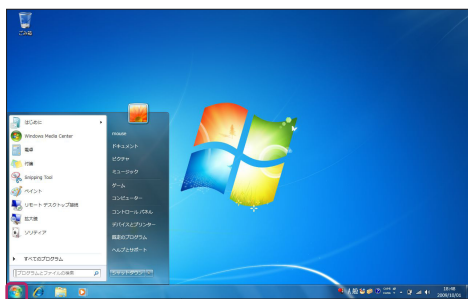
## step 3 ディスプレイの電源を切る（デスクトップパソコンのみ）



電源ボタンを  
押す

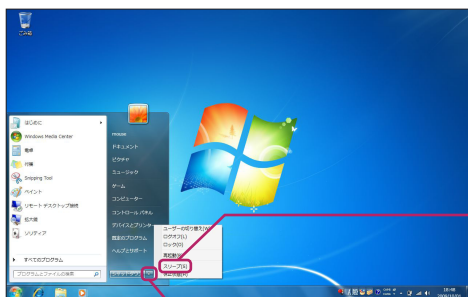
## スリープにする

## step 1 スタートボタンをクリックする



「スタート」ボ  
タンをクリック

## step 2 電源マークのボタンをクリックする



2 「スリープ」  
をクリック

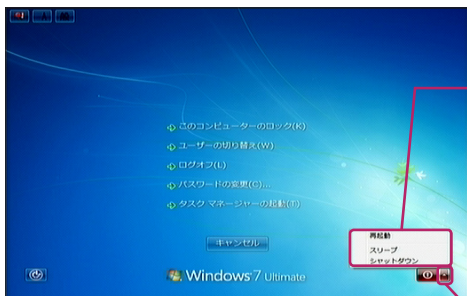
1 ▶ を  
クリック

## ワンポイント

パソコン本体の電源ボタンを押すと再開できます。また、機種によってはキーボードの任意のキーを押すか、マウスを操作することでスリープ状態を解除できる場合もあります。

## フリーズしてしまった場合には

step 1 【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押す



2 「再起動」または「シャットダウン」をクリック

1 電源ボタンをクリック

※ 表示されなかった場合は、「step2」へ進んでください。

step 2 電源ボタンを長押しする（強制終了）



1 電源ボタンを5～6秒押し続ける

## ワンポイント

「フリーズ」とは、パソコンの動作が停止し、キーボードやマウスの操作を受け付けなくなってしまった状態のことです。

## 注意

「再起動」「シャットダウン」ともに動作しない場合は、「step2」を行ってください。

## 注意

この操作は緊急時以外行わないでください。システムが破損する恐れがあります。

また、強制終了後は再度パソコンの電源を入れ、正常に起動することを確認してください。

# CHAPTER 3

## 各デバイスの動作

1 ● キーボード	18
2 ● マウス	22
3 ● スピーカー	24
4 ● 光学ドライブ	26
5 ● カードリーダー	28
6 ● マルチディスプレイ設定方法	30

## 1

## キーボード

キーボードの各部名称と機能を説明しています。

チェックポイント  各キーの役割を確認する

## 外観



## 注意

製品によって形状や、キー配置が異なります。

## 各部の名称と機能

## 1 Esc (エスケープ) キー

設定の取り消しや、実行を中止するときに使用します。



## 2 ファンクションキー

アプリケーションや OS によって機能を割り当てることができます。



## 3 Prt Scr (プリントスクリーン) キー

画面のハードコピーを取るときに使用します。

## Scroll Lock (スクロールロック) キー

画面のスクロールをロックするときに使用します。

## Pause/Break (ポーズ / ブレイク) キー

操作を一時的に止めるときに使用します。



#### 4 テンキー

【NumLock】キーを押し機能をオンにすることで数字キーとして使用することができます。【NumLock】キーがオフの状態ではカーソルキーや【Home】【End】【PageUp】【PageDown】キーと同様の動作をします。



#### 5 Insert (インサート) キー

文字の挿入 / 上書きを切り替えるときに使用します。

#### Delete (デリート) キー

カーソル直後の文字を削除します。

#### Home (ホーム) キー

カーソルを行の最初や文書の最初に移動させるときに使用します。

#### End (エンド) キー

カーソルを行の最後や文書の最後に移動させるときに使用します。

#### PageUp (ページアップ) キー

前のページに切り替えるときに使用します。

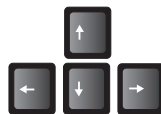
#### PageDown (ページダウン) キー

次のページに切り替えるときに使用します。



#### 6 カーソルキー

カーソルを移動させるときなどに使用します。



7 特殊キー / 文字入力キー



1 半角 / 全角キー

日本語入力機能のオン・オフを切り替えます。

2 Tab キー

次の項目へカーソルを移動させます。【Shift】キーを押しながら【Tab】キー (Shift+Tab) を押すと、一つ前の項目へカーソルが移動します。文字入力時に押すと「タブ」が挿入され、カーソルが右へ移動します。

3 Caps Lock (キャプスロック) キー

入力する英字の大文字・小文字を切り替えます。【Shift】キーを押しながら【Caps Lock】キー (Shift+Caps Lock) を押すと、Caps Lock がオンになり、キーボード右上のランプが点灯します。解除するには同様の操作を行います。

4 Shift (シフト) キー

【Shift】キーを押しながら英字を入力すると、大文字・小文字が反転します。他のキーと組み合わせて使用され、特殊な操作を行う場合に使用します。

5 Ctrl (コントロール) キー

他のキーと組み合わせて使用され、特殊な操作を行う場合に使用します。

6 Windows (ウィンドウズ) キー

Windows 上の「スタートボタン」を押したときと同様の動作をします。また、他のキーと組み合わせて使用され、特殊な操作を行う場合に使用します。



## 7 Alt (オルト) キー

他のキーと組み合わせて使用され、特殊な操作を行う場合に使用します。

## 8 スペースキー

空白の挿入や、文字変換などに使用します。

## 9 カタカナ / ひらがなキー

【Alt】キーを押しながら【カタカナ / ひらがな】キー (Alt+ カタカナ / ひらがな) を押すと、「ローマ字入力」と「かな入力」を切り替えることができます。

## 10 アプリケーションキー

マウスの右クリックに該当する機能があります。使用するアプリケーションにより動作は異なります。

## 11 Back Space ( バックスペース ) キー

カーソルの直前の文字を削除します。

## 12 Enter ( エンター ) キー

設定の決定や、アプリケーションの実行などに使用します。

## 13 文字入力キー

アルファベット、ひらがな、カタカナ、数字、記号などを入力するためのキーです。【Ctrl】【Alt】【Shift】キーなどと組み合わせて使用することにより、特殊な操作を行うことができます。

## 2

## マウス

マウスの各部名称、使い方を説明しています。

チェックポイント  各ボタンの役割を確認する

CHAPTER

1

2

3

4

5

各デバイスの動作

## 各部の名称

左ボタン

右ボタン

ホイール



## 注意

製品によって形状は異なります。

## マウスの基本操作

## step 1 クリック (シングルクリック)



左ボタンを素早く押しはなします。

## step 2 ダブルクリック



クリックを2回続けて行います。

## ワンポイント

一般に「クリック」とは左ボタンのクリックのことを指し、右ボタンのクリックは「右クリック」と呼びます。

## step▶ 3 スクロール



ホイールを上、または下方向に回転させます。

## ワンポイント

製品によっては左右のスクロール機能を持つものもあります。

## step▶ 4 ドラッグ &amp; ドロップ



左ボタンを押したままにして

左ボタンをはなす

## 注意

左図は表示設定の「自動整列」が「無効」になっています。

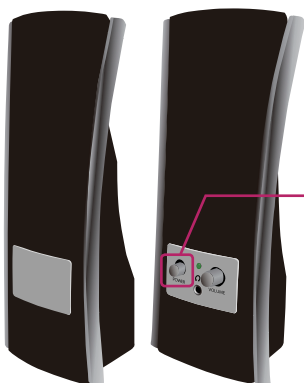
## スピーカー

スピーカーの接続、ボリューム調整などを説明しています。

チェックポイント  音量を下げてから電源を入れる

## 外付アクティブスピーカー (SP-2652U)

step 1 電源を入れる

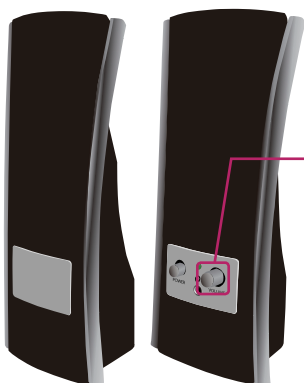


電源ボタンを押す

 注意

ボリュームが大きくなっていると突然大きな音が出る場合がありますので、あらかじめ音量を下げてください。

step 2 音量を調整する



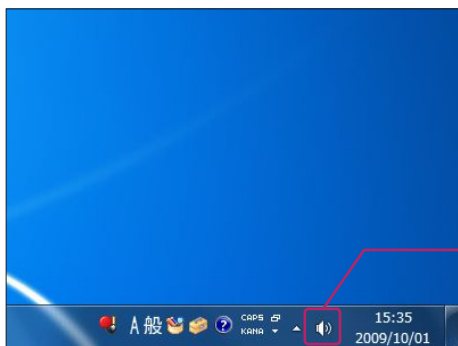
つまみを回す

左に回す：音量を下げます

右に回す：音量を上げます

## 音量の調整

## step▶ 1 スピーカーを起動する



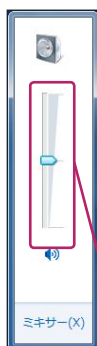
「スピーカー」  
をクリック

## 注意

スピーカーアイコンに禁止を示すマークがついている場合、ミュート（消音）に設定されています。



## step▶ 2 音量を調節する



音量を調節

## ワンポイント

音量調節は「スタートボタン > コントロールパネル > ハードウェアとサウンド > サウンド（システム音量の調節）」からも行うことが可能です。



## 4

## 光学ドライブ

光学ドライブの扱い方を説明しています。

- チェックポイント**
- ディスクを入れる・取り出す
  - 強制的にトレイを開ける

## ディスクを入れる・取り出す

## step 1 イジェクトボタンを押してトレイを出す

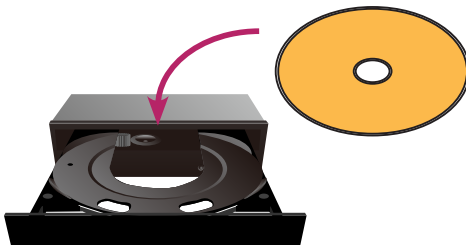


イジェクトボタンを押す

**注意**

図は LVMACHINES シリーズです。その他の製品のイジェクトボタンの位置につきましては、同梱のファーストステップガイドをご確認ください。

## step 2 ディスクを入れる・取り出す



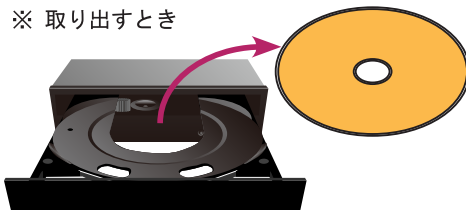
ディスクをトレイの中央に置きます。

**注意**

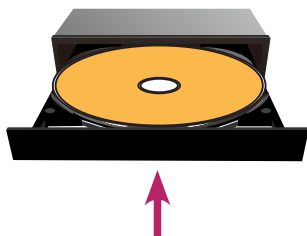
ディスクのデータ面（文字などが印刷されていない面）を下にしてください。

また、光学ドライブが縦向きに取り付けられている場合、ディスクがトレイから落ちないように、トレイの爪に引っかかるようにディスクをセットしてください。

※ 取り出すとき



## step 3 トレーを閉じる



トレーの前面を軽く押し込みます。

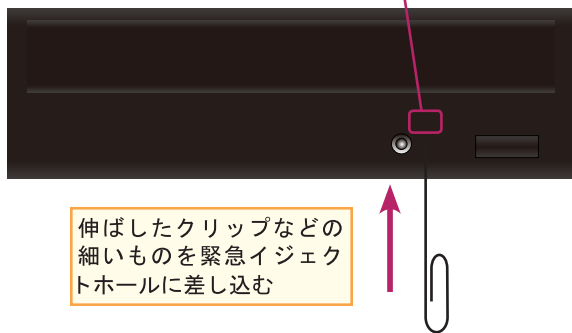
## ワンポイント

トレーを少し押し込むと、自動的に閉まります。

## 強制的にトレーを開く

## step 1 緊急イジェクトホールに伸ばしたクリップを差し込む

緊急イジェクトホール



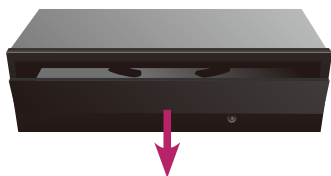
伸ばしたクリップなどの細いものを緊急イジェクトホールに差し込む

## 注意

必ずパソコンの電源を切ってから行ってください。また、緊急時以外はこの作業を行わないでください。製品およびディスクが破損する恐れがあります。

※搭載されるドライブによって緊急イジェクトホールの位置は異なります。

## step 2 トレーを手で引き出す



トレーが少し開いたら、手でトレーを引き出し、ディスクを取り出します。

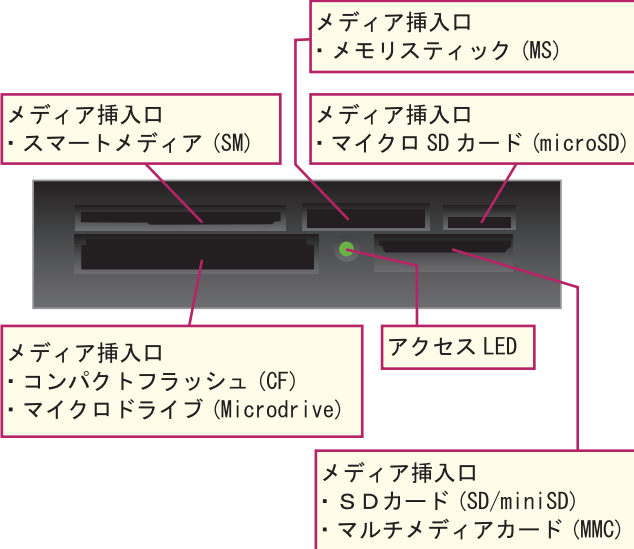
## カードリーダー

カードリーダー搭載機種のみ

カードリーダーの取り扱い方を説明しています。

チェックポイント  メディアを入れる・取り出す

## 各部の名称



## 注意

搭載されるカードリーダーにより形状が異なります。

## ワンポイント

アクセス LED はメディアの有無、データ転送に関わらず点灯・点滅することがありますが、こちらは製品の仕様であり、不具合ではありません。



## メディアを入れる・取り出す

## step▶ 1 メディアを入れる



メディアを挿入します。



※SDカードの場合

## 注意

メディアを奥まで挿入できない場合、メディアの向きが上下逆さまの可能性もあります。

## step▶ 2 メディアを取り出す

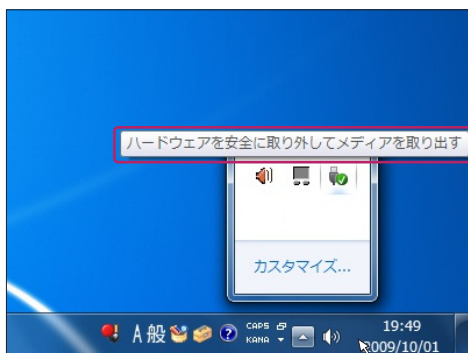


メディアを引き出します。

メディアを取り出すとき、画面右下のタスクトレイに表示される「ハードウェアの安全な取り外し」(デバイスの停止)を行う必要はありません。こちらの作業を行うと、カードリーダー自体を停止することになり、再度使用するには再起動が必要となります。

## 注意

必ずデータ転送が完了してから引き出してください(コピーや移動中の画面が消え、カードリーダーのアクセスランプが消灯するとデータ転送完了となります)。



ハードウェアの安全な取り外しは不要です。

## 6

## マルチディスプレイ設定方法

マルチディスプレイの設定方法について説明しています。

**チェックポイント**  あらかじめ 2 台のディスプレイを接続しておく

マルチディスプレイとは 2 台のディスプレイを使用して、同じ画面を 2 台のディスプレイに表示したり、2 つの画面を 1 つとして認識して画面を広く使用する手法です。

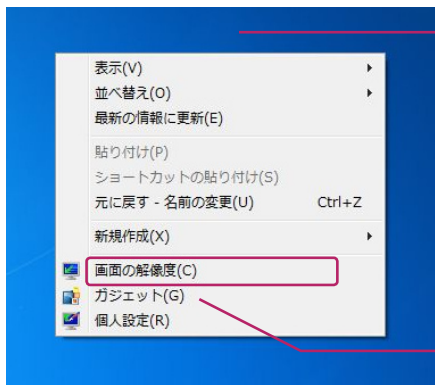
## ※注意※

マルチディスプレイは、デスクトップパソコンは 2 つ以上、ノートパソコンは 1 つ以上の外部ディスプレイ端子が必要になります。その為 1 つのみのディスプレイ端子を搭載したオンボードビデオ（※）構成のデスクトップパソコンでは使用出来ません。また、オンボードビデオとして 1 つのみディスプレイ端子が存在するデスクトップパソコンに別途グラフィックボードを搭載した機種の場合、ディスプレイの接続はグラフィックボードのみに行ってください。

※オンボードビデオとは、マザーボードと呼ばれる基板の一機能として組み込まれたディスプレイ端子を指します。

## マルチディスプレイ設定手順

## step 1 ディスプレイの設定 を開く



1 デスクトップの何も無い所を右クリック

2 「画面の解像度」をクリック

## 注意

あらかじめ 2 台のディスプレイを接続しておく必要があります。

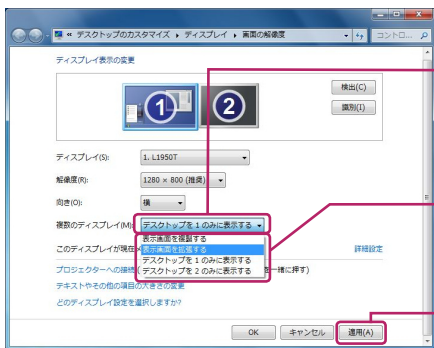
## 注意

製品によって設定方法は異なります。

## 注意

一部の SLI・CrossFire 採用機種でマルチディスプレイ設定を行うには、SLI・CrossFire の機能を無効にする必要があります。

step▶ 2 複数のディスプレイの設定をする



1 「複数のディスプレイ」のプルダウンをクリック

2 任意の設定をクリック

3 「適用」をクリック

ワンポイント

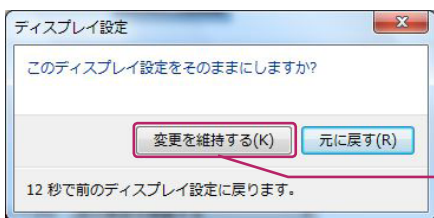
「表示画面を複製する」2台のディスプレイに同じ解像度で同じ画面を表示します。

「表示画面を拡張する」2台のディスプレイを並べて、1台の長いディスプレイのように表示します。

「ディスプレイを○のみに表示する」

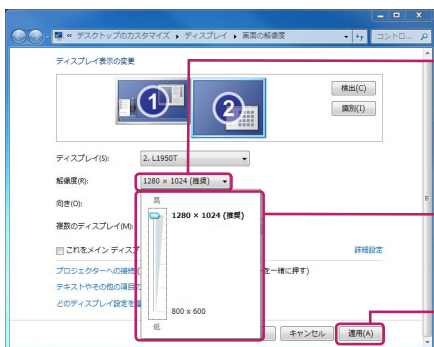
一方のディスプレイのみに表示し、もう一方のディスプレイには信号が行かなくなります。

step▶ 3 設定変更を保存する



1 「変更を維持する」をクリック

step▶ 4 解像度の設定をする



1 「解像度」のプルダウンをクリック

2 必要に応じて解像度を設定する

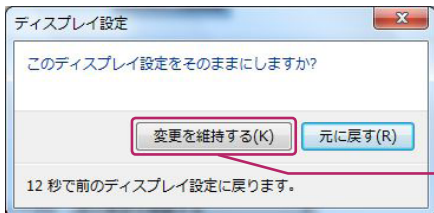
3 「適用」をクリック

ワンポイント

「表示画面を複製する」の設定で、種類の異なるディスプレイを接続している場合、共通の解像度のみ設定可能となります。

一方がワイドディスプレイ、もう一方がスクエアディスプレイの接続で複製設定の場合、解像度によっては左右（もしくは上下）に黒帯が表示される「レターボックス」の状態になることがあります。

step▶ 5 設定変更を保存する



1 「変更を維持する」をクリック

1

2

3

4

5

MEMO

CHAPTER

1

2

3

4

5

# CHAPTER 4

## ご利用に関して

1 ● クリーニング	34
2 ● トラブルシューティング	36
3 ● セーフモードでの起動	56
4 ● システムの復元を利用する	58
5 ● Windows7 の再インストール	60

## 1

## クリーニング

パソコンのお手入れの仕方を説明しています。

- チェックポイント**
- ☑ 乾いた布、または固く絞った布を使用する
  - ☑ 有機溶剤は使用しない
  - ☑ 内部清掃の際には配線に注意する

### ※注意※

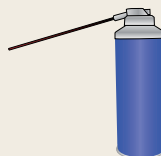
クリーニングは定期的に行ってください。特に通気口やパソコン内部は、使用中常に空気と共に埃が行き来しており、埃の蓄積によってファンの動作不良・基盤の放熱不足が発生し、熱暴走による動作不良（使用中電源が落ちるなど）が発生する可能性があります。通常でも半年に1回、埃の多い環境でご使用の場合には、より短期間でのクリーニングを行ってください。

## 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固く絞った布
- パソコンの内部を清掃するとき（デスクトップ製品）
  - ・プラスチックドライバー
  - ・掃除機（可能であれば細いノズルもご用意ください）

### ワンポイント

0A用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。内部清掃を行う場合、エアダスターなどをご使用頂くと、より綺麗に清掃することが可能です。



### ※注意※

シンナーやベンジンなど揮発性の有機溶剤は使用しないでください。また、これらの有機溶剤を含む科学ぞうきんも使用しないでください。製品を傷め、故障の原因になります。

水やぬるま湯などの液体をパソコン本体や周辺機器に直接かけないでください。故障の原因になります。

内部清掃を行う場合には、内部のパーツやケーブルに極力触れないようにしてください。故障の原因になります。

## パソコン本体・周辺機器の掃除

### step 1 外側の汚れをふき取る

以下の製品は、やわらかい素材の乾いた布で拭いてください。また、汚れがひどい場合は水かぬるま湯を含ませ、固く絞ってから拭いてください。また、薄めた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してください。

- ・パソコン本体
- ・キーボード
- ・マウス
- ・ディスプレイの画面以外の部分



ディスプレイ表面は乾いた布でなでるように拭いてください。

### 注意

必ずパソコン本体や周辺機器の電源を切り、電源ケーブルをコンセントから抜いてから行ってください。感電の恐れがあります。

### ワンポイント

キーボードのキーとキーの間など、細かい部分は綿棒を使用するときれいに埃・汚れが取れます。

### 注意

固いものでこすったり、強く押さえつけたりすると、故障や破損の原因になります。

### 注意

基盤周辺には様々なケーブルが接続されています。ケーブルを抜いたり破損すると、故障の原因になります。

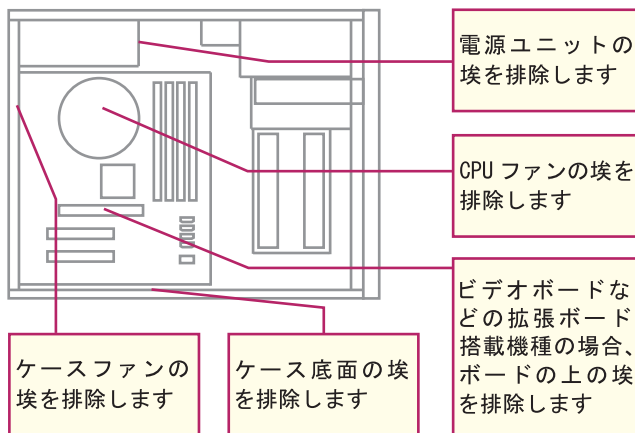
また、拡張ボードやメモリに触れて接触不良状態になった場合、電源投入時に起動しなくなる場合があります。

### ワンポイント

内部清掃後は、作業開始時と逆の手順でサイドパネル及びネジの取り付けを行います。

### step 2 内部の埃を除去する

内部清掃を行うには、ケースのパネルを開ける必要があります。ケース背面向かって右側のサイドパネルを固定しているネジをドライバーで取り外し、サイドパネルを背面方向に数cmスライドさせた後に取り外してください。



電源ユニットの埃を排除します

CPU ファンの埃を排除します

ビデオボードなどの拡張ボード搭載機種の場合、ボードの上の埃を排除します

ケースファンの埃を排除します

ケース底面の埃を排除します

## 2

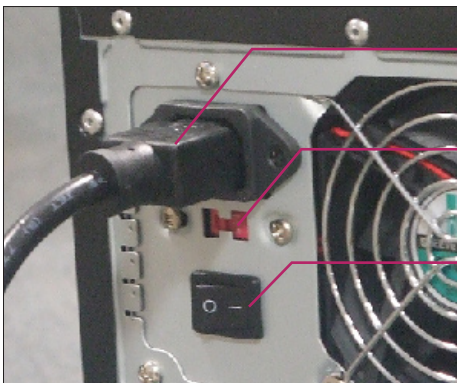
## トラブルシューティング

様々な障害の対処方法について説明しています。

- チェックポイント**  症状を正確に把握する  
 改善されない・本項に掲載されていない症状の場合、サポートセンターに連絡する

## 電源が入らない

- 電源ケーブルがしっかりと差し込まれているかどうかご確認ください。**  
 製品には電源ケーブルが付属しています。このケーブルをパソコン背面の電源端子部に接続して、コンセントをご使用場所の差し込み口にしっかりと差し込んでください。差し込みが緩いと故障などの原因となりますのでご注意ください。
- 電圧設定が「115V」になっているかどうかご確認ください。**  
 製品は日本国内でのみの動作保証となります。よって電圧設定スイッチ（赤いスイッチ）は「115V」を表示させた状態にしてください。「230V」にしますと製品が故障する恐れがあり、危険ですでお間違えの無いようにご注意ください。  
 ※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）を「-」が押された状態にしてください。**  
 主電源を「-」にすることで各パーツに電力が供給され、前面パネルのスイッチから電源を投入することが可能となります。  
 ※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。



しっかりと差し込む

115V に設定

「-」が押された状態にする

写真は実際の製品と異なる場合があります。



**■ 電圧低下による起動不良の可能性があります。**

OA タップ等ご使用になられている場合、このようなトラブルが起きる可能性があります。壁のコンセントから直接電源取れるよう接続していただき動作確認行ってください。

**■ 電源電圧低下による不都合の可能性があります。**

電源電圧低下により以下のような症状が発生する場合があります。

- ・ 何度か電源スイッチを押さないと電源が入らなくなる。
- ・ 全く電源が入らなくなる。
- ・ 使用中に突然再起動したり、シャットダウンする。
- ・ 画面の映像がゆれる。

可能であれば電源への供給電圧がきちんと 100V あることを確認してください。ご使用の環境によっては瞬間的に電圧が低下することもあります。単純にシステム本体の故障の可能性もありますので、上記を確認して改善できない場合は弊社サポートセンターまでお問合せください。

**■ パソコン本体より何か焦げたような異臭がして起動しなくなった。**

パソコン本体で故障が発生している可能性があります。パソコン本体の電源を切り、電源ケーブルに直接触れないよう、ゴム製の手袋などをしてコンセントを抜いてください。その後弊社サポートセンターまでご連絡ください。

**■ 電源ユニットの故障の可能性があります。**

システム本体内部の電源ユニット故障の可能性があります。ハード的な故障のため弊社サポートセンターでの修理が必要になります。

## 画面が映らない

- ディスプレイの電源が入っていない可能性があります。  
ディスプレイの電源 LED が点灯しているかご確認ください。  
詳細は 12 ページをご参照ください。

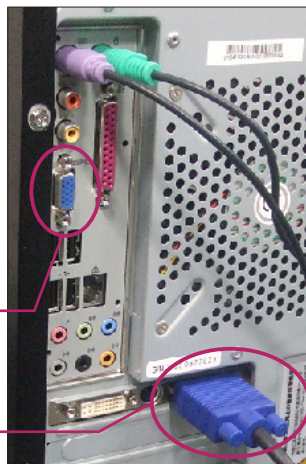
- ディスプレイケーブルが接続されていないか、接続不良の可能性が  
あります。

ディスプレイケーブルの挿し直しをお試しください。  
また、パソコン側とディスプレイ側のディスプレイ端子が異なっていて接続出来ない場合、変換コネクタが付属されている場合がありますので、こちらをご使用下さい。変換コネクタが付属されていない場合には、お手数ですがお買い求め下さい。

ディスプレイ  
ケーブル

- マザーボードのディスプレイ端子にディスプレイを  
接続している可能性があります。

グラフィックカード (VGA) 搭載機種の場合、グラフィックカードのディスプレイ端子、または DVI 端子にディスプレイを接続していただく必要があります。ディスプレイの接続位置をご確認ください。

マザーボード側  
ではなくグラフィック  
カード側へ接続

写真は実際の製品と異なる場合があります。

- 複数のディスプレイケーブルを接続している可能性があります。

パソコン・ディスプレイともに数種類 (D-SUB・DVI・HDMI) の接続規格が存在しますが、製品に搭載されている規格の中で、いずれか 1 種類のみ接続して頂くことで表示可能です。

- 起動の途中で画面が映らなくなってしまう場合、ディスプレイの出力範囲外の解像度設定になっている可能性があります。

パソコンをセーフモード（56 ページ）で起動し、グラフィックドライバを削除してください。削除後、パソコンを再起動してください。正常に起動できた場合には、グラフィックドライバのインストールを行ってください。

- 接触不良による起動不良の可能性あります。

通常、部品の接触不良の場合、Beep 音（エラー音）が出ますが、稀に無音状態になることがあります。

パソコンのケースカバーを開けていただきまして、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。改善されない場合は、弊社サポートセンターでの修理が必要になります。

- 内部パーツの故障の可能性あります。

ここまでの内容で改善されない場合、システム本体内部パーツが故障している可能性が有ります。内部パーツの場合、恐れ入りますが弊社サポートセンターまでお問い合わせ下さい。

## 起動しない

### ■ 電源は入りますが、ファンが回りません。

電源ボタンを5～6秒長押しして、一度電源を落としてから再度電源を入れ直してください。

デスクトップパソコンで内部クリーニングを行い、ファン周辺の清掃を行った場合には、ファンに異物が挟まっていないか確認してください。尚、異物が挟まっていた場合取り除く際には怪我の原因となりますので、必ず電源を落としてコンセントを抜いた状態で行ってください。

### ■ キーボードの Numlock ランプや、光学マウスの信号部分が反応しません。

キーボードやマウスが正常に接続されているか確認してください。PS/2 接続のキーボード・マウスの場合、仮にそのまま OS が起動した後に USB 接続の様に挿し直しを行っても反応しませんので、一度電源を落として接続し直してください。

### ■ ピー——ピー——等の呼び出しの様な効果音（BEEP 音）が聞こえます。

PS/2 キーボードや内部パーツ（メモリ・グラフィックカード等）の接触不良の可能性あります。キーボードの場合は一度電源を落とした状態で挿し直しを行ってください。

内部パーツの場合、恐れ入りますが弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

### ■ フロッピードライブやカードリーダーにメディアを入れたまま、起動しています。

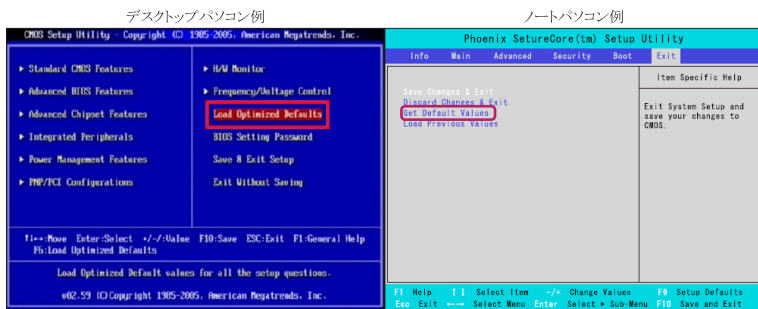
フロッピーディスクや SD などのフラッシュメディアを挿入したまま起動した場合、ハードディスクよりもこれらのメディアを先にアクセスする場合があります。これらのメディアには OS が入っていない為通過する場合がほとんどですが、そのまま起動が停止する場合がありますので、これらのメディアを取り出した状態で再度起動を行ってください。

### ■ 外部 USB 機器を接続・電源投入した状態で起動しています。

USB 機器、その中でもハードディスクなどのストレージデバイス（記憶機器）や、内部に一時的にデータを保管するメモリを持つプリンターなどを接続・電源投入した状態で起動した場合、これらの認識段階で処理がループしてしまい起動が止まっている様に見えます。その場で該当機器の電源を切ると再開しますので、OS が完全に起動した後に該当機器の電源を入れ直してください。

- 「Press F1 to continue , DEL to enter SETUP」と表示されて、その後動きません。BIOS 情報が初期化もしくは破損しています。キーボードの「Delete (もしくはは DEL)」キーを押して BIOS 画面を起動してください。カーソルキーで「Load Optimized Defaults」「Get Default Values」の項目にカーソルを移動し「Enter」キーを押すと確認メッセージが表示されますので「Y」キーを押します。確認メッセージが消えない場合は「Enter」キーを押してください。その後キーボードの「F10」キー→「Y」キー→「Enter」キーと順番に押し、パソコンの再起動を行ってください。

機種によっては項目名が異なる場合があります。ご不明な点は弊社サポートセンターまでお問い合わせください。



- 「OS Not Found. Insert Systemdisk. Press Any Key.」と表示されて、その後動きません。OS がインストールされていない、もしくは破損しています。OS インストール以前の場合は、60 ページを参照の上インストールを行ってください。これまでご使用出来ていた状態でこの英文が表示された場合、セーフモード (58 ページ参照) も起動出来ない状態となりますので、ハードディスクのフォーマット・OS 再インストールを行ってください。その際ハードディスク内部のデータは全て消去する必要があります。
- 「NTLDR is Missing」と表示されて、その後動きません。ハードディスク内にある「ブートローダー」と呼ばれる OS を起動するための領域が破損している状態です。ハードディスクフォーマット・OS 再インストールを行ってください。その際ハードディスク内部のデータは全て消去する必要があります。

**■ 「Press F4 to resume」と表示されて、その後動きません。**

電源投入直後、何らかの理由で電源が落ちたとき等に表示されることがあります。キーボードの「F4」キーを押して頂くことで起動が再開します。何回も表示される場合にはBIOS情報の初期化を行う必要があります。ご不明な点は弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

**■ 「CMOS Checksum Error」と表示されて、その後動きません。**

BIOS情報が破損している状態です。BIOS情報の初期化を行う必要があります。BIOS情報の初期化を行っても改善されない場合、BIOS情報を保存するためのバッテリー電力が無くなっている可能性があります。デスクトップパソコンの場合にはお客様ご自身での交換も可能でございますので、お近くのホームセンター様等で指定のバッテリーをお買い求め頂き、交換頂ければと思います。ご不明な点は弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

尚、このバッテリーは通常2～3年が寿命の目安となりますが、コンセントからの電力供給と平行してバッテリー電力を消費する為、パソコンをご使用頂かないときにコンセントを抜かれる場合バッテリーの消耗が早まる場合があります。予めご了承ください。

**■ 「S.M.A.R.T.」と表示されて、その後動きません。**

データを記憶するハードディスクの不具合の可能性があります。交換の必要がありますので、恐れ入りますが弊社サポートセンターまでご連絡ください。

**■ ハードディスクの動作音が聞こえません。**

BIOS上での起動順番にハードディスクが含まれていない可能性があります。BIOS上の起動順番をご確認の上、ハードディスクを最初もしくは光学ドライブの後に起動する様設定してください。ご不明な点は弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

尚、SSD（Solid State Drive）搭載機種の場合、データ読み書き時の音は発生しません。

**■ パソコン内部から「カチッ・・・カチッ・・・」という金属音が聞こえます。**

データを記憶するハードディスクの不具合の可能性があります。交換の必要がありますので、恐れ入りますが弊社サポートセンターまでご連絡ください。

■ 「Windows を起動しています」と表示されて、その後動きません。

主に USB の外部機器を接続している場合に発生します。該当 USB 機器を取り外すか、USB 機器の電源を落としてください。

■ ログインパスワード設定状態で、パスワードを入力してもログイン出来ません。

パスワードが間違っている可能性があります。正しいパスワードを正確に入力してください。

パスワードの内容に問題がない場合、OS 内のユーザーアカウント情報が破損している可能性があります。セーフモード（56 ページ参照）を起動するか別のアカウントを作成している場合にはこちらからログインを行って、必要なデータのバックアップ後にハードディスクフォーマット・OS 再インストールを行ってください。

尚、デスクトップ画面やブラウザのお気に入り情報等、個々のアカウント別に管理される情報に関しては、別アカウントからのアクセス・バックアップは出来ませんので予めご了承ください。

■ 青地に白文字の英文が表示されて、その後動きません。もしくは、表示後すぐに再起動してしまいます。

OS が破損している可能性があります。ハードディスクフォーマット・OS 再インストールを行ってください。

OS 再インストール後も改善しない、もしくは OS 再インストール自体が正常に行えない場合、ハード的な不具合が発生している可能性があります。青地に白文字の英文が表示される画面の下部に、「STOP : 0x000000XX (XX の部分は状況によって変わります)」と書かれた部分があるかと思いますので、その部分をメモ等にお書き取りの上、弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

■ デスクトップ画面は出るが、アイコンやマウスカーソルが表示されません。

OS 起動時に起動するアプリケーションを多数登録されている場合、起動に時間がかかる場合があります。特にウイルス監視ソフト等をご利用の際は、他のアプリケーションを極力同時に起動されない様、設定をお願いします。

数分経過後も表示されない場合には、OS が破損している可能性があります。ハードディスクフォーマット・OS 再インストールを行ってください。

## 音が出ない

- アンプ付きスピーカーがきちんと接続されていない可能性があります。

パソコンで音楽を聴いたり、Windows の効果音を出すには、外部にアンプ付きスピーカーを接続する必要があります。

- スピーカーの接続位置が違う可能性があります。

スピーカーを接続している位置が誤っている可能性があります。ほとんどの場合、リアパネルの緑色 3.5Φ ジャックに接続します。サウンドカードを増設している場合、そちらのジャックに差し込みます。

- ステレオスピーカーが「リアスピーカー」として認識されている可能性があります。

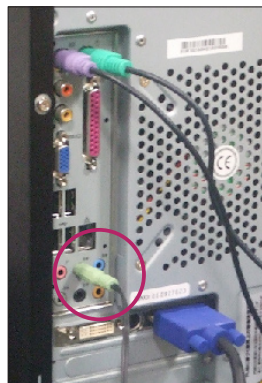
OS 起動状態でスピーカーを接続したとき、「このデバイスは、以下のように認識される必要があります」というウィンドウが表示される場合があります。これは各スピーカーの役割を設定するものですが、ステレオスピーカーの場合、パソコンの前面・背面いずれかの出力端子（黄緑）に接続しても「フロントスピーカー」として認識させる必要があります。

- 外付けスピーカーの電源が入っていない可能性があります。

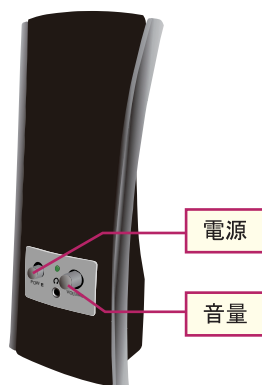
外付けスピーカーの電源がきちんと接続されていないか、電源が ON になっていません。スピーカーの電源ランプが点灯しているのを確認します。

- 外付けスピーカーのボリュームが絞られている可能性があります。

外付けスピーカーのボリュームが絞られている可能性があります。ボリュームを右に回して上げてみてください。



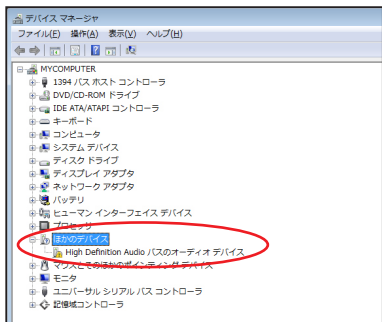
写真は実際の製品と異なる場合があります。





- デバイスマネージャに「サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラー」がない。サウンドドライバがインストールされていない可能性があります。「ほかのデバイス」の中に「オーディオ関連の項目」が入っていますでしょうか。

入っている場合は、付属のドライバ CD を光学ドライブにセットし、「オーディオ関連の項目」を右クリック→[プロパティ]→[ドライバ]タブ→[ドライバの更新]でサウンドドライバをインストールしてください。

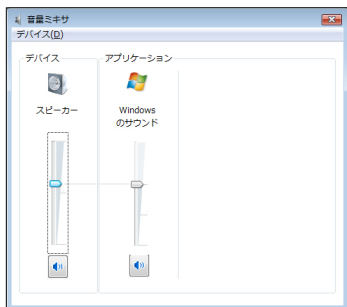


#### 【デバイスマネージャの開き方】

1. 「スタート」ボタンを押します。
2. 「コンピューター」を右クリックします。
3. 「システムのプロパティ」をクリックします。
4. 「デバイスマネージャ」をクリックします。

- 音量ミキサの設定が原因で音が出ない可能性があります。

音量ミキサで「ミュート」のチェックが入っていないことを確認のうえ、各音量を調節してください。



「音量ミキサ」を表示するには、画面右下のスピーカーのアイコンを右クリックし、「音量ミキサを開く」をクリックします。

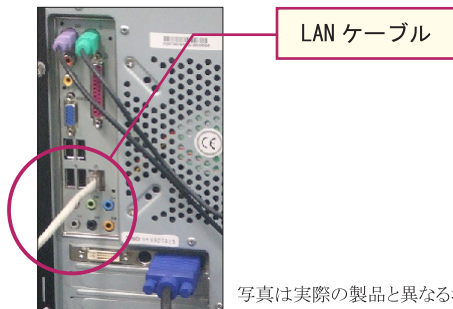
- 対応していないヘッドフォンを接続している可能性があります。

パソコンのサウンド出力は Line-Out になっており、ヘッドフォン等低インピーダンス機器に接続できる様設計されておりません。ヘッドフォンをご使用の際はアクティブスピーカーのヘッドフォン端子に接続するか、アンプ等を介してご使用ください。

## ネットワークに繋がらない

- LAN ケーブルが接続されていないか、接続不良の可能性があります。

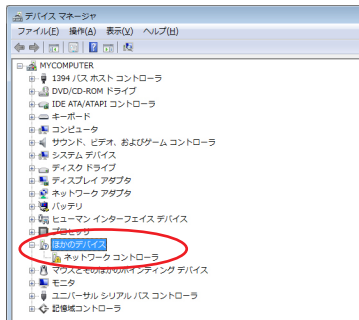
LAN ケーブルの挿し直しをお試しください。



写真は実際の製品と異なる場合があります。

- デバイスマネージャで「ネットワークアダプター」が見当たりません。

ドライバがインストールされていない場合、「ほかのデバイス」の中に「PCI Ethernet Controller」等の Ethernet 関係のドライバが入っていないでしょうか。入っている場合は、付属のドライバ CD を光学ドライブにセットし、その項目のプロパティを開き、[ドライバ] タブ → [ドライバの更新] でドライバをインストールし直して下さい。



## 【デバイスマネージャの開き方】

- 「スタート」ボタンを押します。
- 「コンピューター」を右クリックします。
- 「システムのプロパティ」をクリックします。
- 「デバイスマネージャ」をクリックします。

- ハブ等を使用しパソコン同士を接続すると通信出来るのに、インターネットに接続出来ません。

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）様と接続の契約を行って頂く必要があります。また、工事等が必要となりますので契約後もすぐに接続することは出来ません。詳細はプロバイダ様にご確認ください。

また、契約及び開通がお済みの状態で接続出来ない場合、インターネットの設定が正しい状態になっていない可能性があります。プロバイダ様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。ご不明な点はプロバイダ様までお問い合わせください。

- LAN ボードまたは、ハブ・ルーター・モデムの LNK/ACT LED が点灯しません。ドライバのインストールが正常に終了し、コンピュータとハブの両方の電源が入っているのにアダプタ、ハブ両方の LNK/ACTLED が点灯しない場合は、ネットワークケーブルまたはケーブル接続の不良が考えられます。以下の点をご確認ください。

- ① ネットワークケーブルがネットワーク端子、ハブ双方にしっかりと接続されているか確認してください。
- ② クロスケーブルを使用していないか確認してください。ネットワークに接続するためにはストレートケーブルを使用する必要があります。
- ③ 他のネットワークに正常に接続できている機器とケーブルを交換し、ケーブルが不良でないか確認してください。

- ドライバのインストールが正常に終了し、LNK/ACT LED が点灯しているのに通信が出来ません。

コントロールパネルのネットワークで使用しているプロトコルやワークグループ（ドメイン）名等の設定を確認してください。プロトコルとワークグループ（ドメイン）名はネットワーク上のすべて同じに設定する必要があります。また、TCP/IP プロトコルを使用している場合は IP アドレスを設定する必要があります。

※ IP アドレスはご契約のプロバイダ様、または接続されているネットワーク機器のメーカー様へお問い合わせください。

- InternetExplorer 起動時及びリンク先移動の際にページが表示されず、更新をかけると表示されます。

Windows7 の通信プロトコルは IPv6 が標準で使用されています（WindowsVista 以前は IPv4）。その為、ご使用の通信機器（モデム・ルーター・ハブなど）の IPv6 設定を行って頂くか、完全に無効にして頂く必要があります。

設定内容に関してご不明な点は、接続されているネットワーク機器のメーカー様へお問い合わせください。

## ネットワークの通信速度が遅い

### ■ インターネットの契約速度が出ていません。

インターネットはプロバイダ様提供の基地局からお客様ご使用場所までの距離が、遠ければ遠い程速度が遅くなります。これはインターネットのデータ転送に使用しているケーブル内に抵抗が発生している為で、ADSL の場合では基地局から 2km 程離れると契約の半分程の速度しか出なくなります。

また、ADSL の場合ではお近くに ISDN 回線をご使用のお宅があると、著しく速度が遅くなる場合があります。

### ■ ホームページの表示速度や、ファイルのダウンロード速度が場所によって遅い所があります。

ホームページやダウンロードファイルは、プロバイダ様等が提供する「サーバー」と呼ばれるコンピューターで管理されており、ホームページを表示したりファイルをダウンロードする時はこれらのサーバーにアクセスしているのですが、これらのサーバーの接続状態や同時アクセス数によって速度が増減します。

また、サーバーとインターネットを接続する設備の最大速度が遅い場合、サーバー側の接続速度に合わせられます。例としてお客様の接続環境が 100 という速度が出る状態でも、接続するサーバーの速度が 10 である場合、このサーバーに接続する時には最大でも 10 の速度までしか出ないという事になります。

### ■ LAN ケーブルを交換したら、通信速度が遅くなりました。

LAN ケーブルには「カテゴリ」と呼ばれる規格が存在します。数字が大きい程速度が早くなりますが、インターネットをメインとする場合には「カテゴリ 5」以上のケーブルをご使用頂ければ問題ありません。

### ■ 有線 LAN と無線 LAN で速度が違うのですが。

有線 LAN と無線 LAN では最大速度が異なり、規格によって変わりますが有線 LAN の最大は 1000Mbps、無線 LAN の最大は 300Mbps となります。

また、インターネット接続の最大速度は光回線でも 100Mbps となりますし、ご使用頂くルーターやハブそれぞれの速度によっては、更に速度が変わります。

その他、専用のデータ転送ルートを確認出来る有線 LAN と異なり、無線 LAN は空气中に電波を飛ばして通信を行う為、アクセスポイントまでの距離やその間の障害物・階を隔てた通信等で著しく速度が変動します。無線 LAN をご使用の際には、アクセスポイントとの距離や環境の改善をご考慮ください。

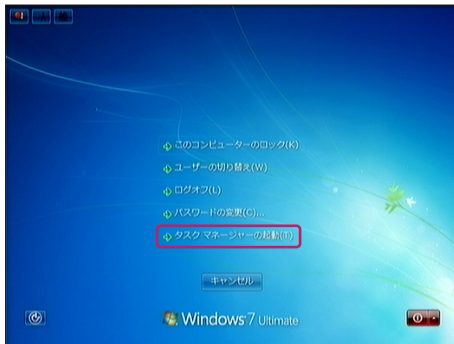
- 無線 LAN で 300Mbps の速度が出ると聞きましたが、実際に接続すると 54Mbps しか出ません。

パソコンと無線 LAN アクセスポイントの双方が、11n に対応していることをご確認ください。

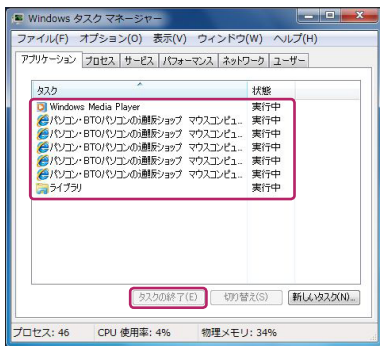
## フリーズする

- 一部のアプリケーションのみがフリーズしました。

【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押します。画面が変わった場合には、この画面から「タスクマネージャーの起動」をクリックします。



「Windows タスクマネージャー」が起動し「アプリケーションタブ」が選択されており、現在起動しているアプリケーション名が表示されている状態になります。



一覧よりフリーズしているアプリケーション、もしくは「状態」が「応答なし」になっているアプリケーションをクリックし、「タスクの終了」をクリックします。確認ウィンドウが表示されますので、「はい」をクリックしてしばらくお待ち下さい。

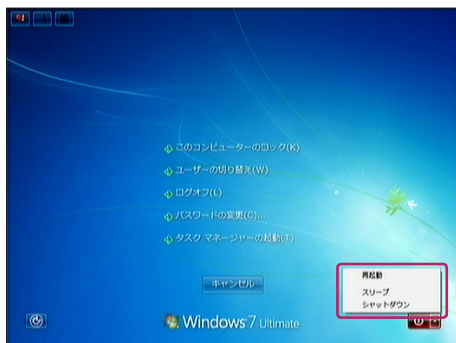
- アプリケーションインストール後にフリーズするようになりました。

インストールしたアプリケーションが原因の可能性があります。インストールしたアプリケーションをアンインストールし、動作を確認してください。

## ■ Windows7 のシステム自体がフリーズしました。

【Ctrl】【Alt】【Delete】キーを同時に押します。

画面が変わった場合には、この画面の右下にある赤いボタンの右側「▲」をクリックし、シャットダウンもしくは再起動ができるかどうかお試しください。



画面が変わらない場合は、パソコン本体の電源ボタンを5～6秒押し、電源を切ってください。この方法で電源を切った後は、再度パソコンの電源をいれ、起動の確認を行ってください。

## ■ マウスやキーボードなどの操作を一切受け付けなくなりました。

パソコン本体の電源ボタンを5～6秒押し、電源を切ってください。

この方法で電源を切った後は、再度パソコンの電源をいれ、起動の確認を行ってください。

※ 図は LUV MACHINES シリーズのものです。

5～6秒押し続ける



## ■ Windows システムが破損している可能性があります。

お手数ではありますが、データのバックアップを行っていただき、Windows の再セットアップをお試しください。こちらにて改善しない場合、ハードウェアの不具合の可能性があるので、サポートセンターまでお問い合わせください。

## 電源が落ちる

- 電源投入後暫くしてから電源が落ちる。その後すぐに再起動を行うが、まもなく電源が落ちてしまいます。

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。

また、パソコン内部の各パーツの冷却ファンに埃が溜まっている可能性があります。「クリーニング (34 ページ・35 ページ)」を参考に清掃を行ってください。

- 電源投入後、数秒で電源が落ちてしまいます。

パソコンが起動する為に必要な電力が供給されていない可能性があります。

パソコンはデスクトップ製品の場合最低でも50W前後の電力を使用します（性能によって変わり、500W以上使用する製品もあります）。その為電力供給側も相応の設備が必要となりますが、特に一般家庭用の電源タップ（1つのコンセントを複数に増やす機器）では最大でも300W前後までの電力しか供給出来ない為、パソコンとディスプレイを同じ電源タップに接続した場合、また電源タップの最大入力を超える電力を必要とする高性能パソコンを接続した場合には、電力供給が不足し電源が落ちる可能性があります。

この場合、ご使用環境の壁等に設置されたコンセントをご使用頂くか、事務機器用の電源タップ（最大入力1000Wなど）をご使用下さい。

- ウィルス監視ソフトにおけるハードディスクスキャン、もしくは特定のアプリケーションの起動・操作中に電源が落ちてしまいます。

データを記憶するための機器（ハードディスク）にデータのなエラーが発生している可能性があります。この場合エラーチェックを行う事で改善出来る可能性があります。「スタート」→「コンピューター」と進み、「ローカルディスク (C:)」を右クリックします。

メニューが表示されますので「プロパティ」をクリックし「ローカルディスク (C:)」のプロパティを表示します。「ツール」タブをクリックし「エラーチェック」内の「チェックする」をクリックします。「ディスクのチェック」のウィンドウが表示されるので「ファイルシステムエラーを自動的に修復する」「不良セクターをスキャンし、回復する」の2つのチェックボックスをクリックしてチェックが入ったのを確認し、「開始」をクリックします。



■ ここまでの作業を行っても改善されません。

ハードウェアの不具合の可能性がありますので、弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

## その他の現象

- 32bitOS 使用時、物理メモリの容量がカタログスペックよりも少ない場合があります。

Windows7 では 32bit と 64bit という 2 種類のシステムが存在します。この 2 種類ではメモリ管理方法が異なります。32bitOS では最大 4GB までの認識となり、搭載されているパーツ及び周辺機器の管理・動作に必要なメモリも、この 4GB の中から優先的に確保されます。その際、搭載している物理メモリの容量が、最大認識容量の 4GB から優先確保されるシステムメモリ分を差し引いた容量よりも多い場合、超過した分が物理メモリから差し引かれます。その為、物理メモリの容量よりも想定されるメモリ空き容量が少なくなります。

対して 64bitOS では、128GB までのメモリを認識出来ます。また 4GB までの認識の壁も存在しないため、4GB を超えるメモリを搭載しても認識・使用することが可能となります。

- Blu-Ray の映像が再生されません（対応機種のみ）。

再生用のコーデック（メディア内の圧縮映像データを解凍するプログラム）がインストールされていない可能性があります。このコーデックはパソコン付属の Blu-Ray 再生ソフトをインストールして頂く事で、再生ソフトと共にインストールされますが、OS 標準ではインストールされていない為、再生ソフトをインストールせずにメディアプレイヤー等で再生しようとしたときに発生することがあります。その際は再生ソフトをインストールして下さい。

- Blu-Ray ディスクや地上デジタル放送の映像を表示しようとすると、「HDCP に対応していない」旨のメッセージが表示されます（対応機種のみ）。

Blu-Ray ディスクや地上デジタル放送では、HDCP という著作権保護技術が使用されています。これは送信（パソコン）側でデータを暗号化し、受信（ディスク例）側で暗号化を解除して表示されるものですので、パソコン・ディスプレイ双方が HDCP に対応する必要があります。

HDCP に対応する規格は HDMI と DVI のみとなり、D-SUB では対応していません。また、DVI に関しても搭載されているグラフィックチップによって対応可否が変わる場合があります。視聴の際には対応機器を取り揃えて下さい。

- デスクトップの DVI 端子に変換コネクタを使用し、HDMI 端子でディスプレイに接続しても、HDMI 端子から音声出力されません。

HDMI 接続規格は通常 1 本のケーブルで映像・音声の両方を転送するものですが、一部の製品ではオーディオケーブルをグラフィックカードに接続する必要がありますが、弊社ではこれらの製品にオーディオケーブルを接続していないため、該当機種では音声出力することは出来ません。対応機種のみ出力可能となります。

また、スピーカー内蔵のディスプレイの種類によっては HDMI 端子で接続して映像を表示する場合、音声入力も HDMI からのものに自動で切り替える場合がありますので、別途ステレオのアナログケーブルでモニタに接続しても内蔵スピーカーから音声出力出来ない場合があります。この現象は不具合ではございません。

- OS のプロダクトキー入力時に受け付けないキーがあります。

プロダクトキー入力時は入力ミスを防ぐ為、プロダクトキーに使用されていない文字は入力出来ない様になっています。入力しようとした文字が入力出来ない場合間違えていますので、今一度プロダクトキーをご確認下さい。

- 動画再生サイト等で動画が再生出来ません。

動画再生サイトでは、主に Flash という形式で再生されていますが、OS 初期段階では対応アプリケーションがインストールされていません。各動画再生サイトの利用方法をご確認頂き、必要なアプリケーションをインストールして下さい。

## 3

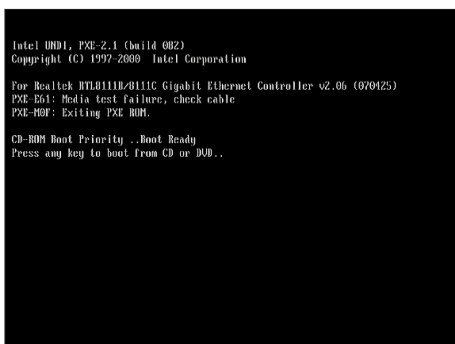
## セーフモードでの起動

Windows7 が起動しなくなった場合などは、セーフモードで起動し操作を行うことで回復する可能性があります。

- チェックポイント**
- セーフモードでの起動
  - セーフモードで終了
  - セーフモードで有効な操作

## セーフモードでの起動・終了

## step 1 パソコン起動直後に、【F8】キーを断続的に押す



パソコンの電源を投入直後に、【F8】キーを断続的に押しします。

★注意★  
起動直後の画面は、パソコンの本体構成により異なる場合があります

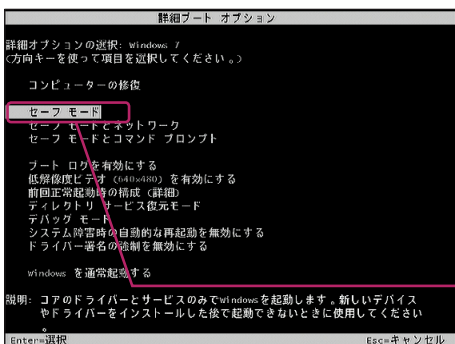
## ワンポイント

セーフモードとは

セーフモードは、制限付きの状態コンピュータを起動する、Windows用のトラブルシューティングオプションです。Windowsの実行に必要な基本ファイルとドライバのみが起動されます。セーフモードで起動した場合、「セーフモード」という語句がディスプレイの隅に表示されます。

Windowsが通常起動出来なくなった場合などでも、セーフモードならば起動できる場合があります。セーフモードで起動できれば、「システムの復元」を使用して、Windowsが通常起動していた日付までシステムの状態を戻すことで、Windowsが通常起動するよう復旧できる可能性があります。

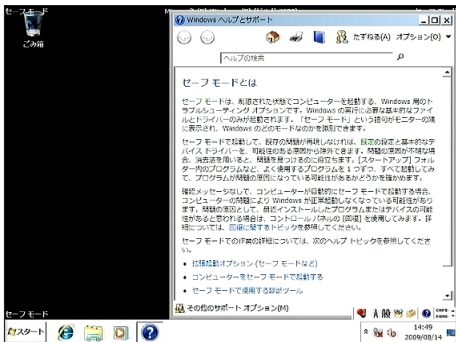
## step 2 [詳細ブートオプション]が表示される



[詳細ブートオプション]の画面が表示されます。

[セーフモード]が選択されていることを確認し、【Enter】キーを押す

step 3 セーフモードで Windows7 が起動する



Windows7 がセーフモードで起動します。

[システムの復元] など、復旧に有効と思われる操作を行います。

ワンポイント

**セーフモードの種類**  
セーフモードには、[セーフモード]、[セーフモードとネットワーク]、[セーフモードとコマンドプロンプト]の3種類があります。通常は、[セーフモード]を使用しますが、必要に応じて起動方法を選択する必要があります。

① [セーフモード] ドライバとサービスの最小のセットで、Windows を起動します。

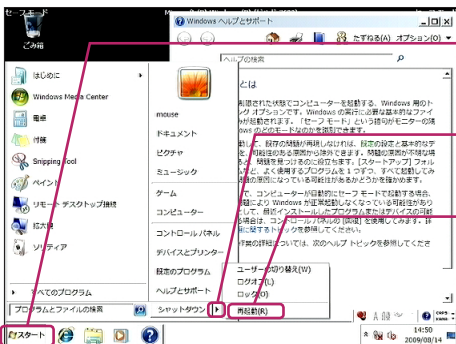
② [セーフモードとネットワーク] セーフモードで Windows を起動し、ネットワーク上の他のコンピュータまたはインターネットへのアクセスに必要なネットワーク ドライバとサービスを含めます。

③ [セーフモードとコマンドプロンプト] セーフモードで Windows を起動し、通常の Windows インターフェイスの代わりにコマンドプロンプト ウィンドウを表示します。このオプションは、IT プロフェッショナルと管理者用です。

**Windows の復旧のために有用なツール**

- ① システムの復元**  
コンピュータのシステムの状態を、以前の時点へ復元します。詳しくは、次章「システムの復元方法」をご覧ください。
- ② デバイスマネージャー**  
デバイスドライバを更新し、コンピュータにインストールされているハードウェアを構成します。このプログラムを使用するには、管理者としてログオンしている必要があります。管理者としてログオンしていない場合、自分のユーザー アカウントに適用する設定のみを変更できます。
- ③ コントロールパネル**  
Windows の設定を変更するためのさまざまなツールにアクセスします。

step 4 セーフモードを終了し、Windows を通常起動する



1 [スタート] ボタンをクリック

2 ロックボタンの右にある [ ] をクリック

3 [再起動(R)] をクリック

再起動がかかり、Windows が通常モードで起動します。

## 4

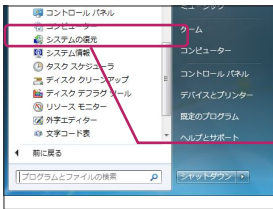
## システムの復元を利用する

何らかの設定変更後に、Windows の動作が不安定になった場合は、設定変更前の時点まで「システムの復元」を行うことで回復することがあります。

- チェックポイント
- ☑ システムの復元の実行
  - ☑ 復元ポイントの作成
  - ☑ 復元されるファイルの種類

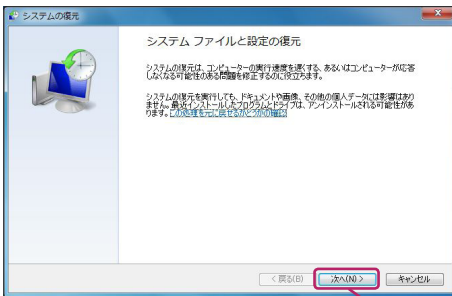
## システムの復元を実行する

## step▶ 1 「システムの復元」の起動



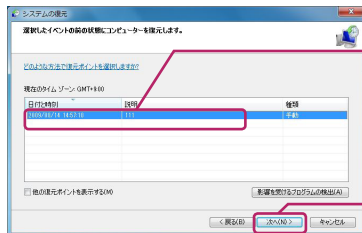
「すべてのプログラム」⇒「アクセサリ」⇒「システムツール」⇒「システムの復元」をクリック

## step▶ 2 システムの復元が起動した



「次へ」をクリック

## step▶ 3 復元ポイントを選択する



1 復元ポイントを選択する

2 「次へ」をクリック

## ワンポイント

## 復元ポイントの自動生成

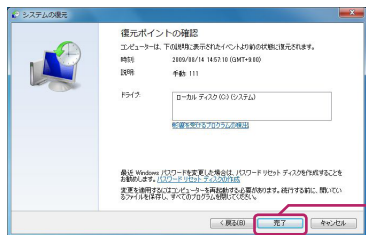
システムの復元に使われる復元ポイントは、Windows7によって自動的に作られます。ドライバの更新、WindowsUpdate、新規アプリケーションのインストールなど、Windowsにとって重要な変更が行われた際は、自動的に復元ポイントが作成されます。

## ワンポイント

## セーフモードでの復元

Windows が正常起動しなくなった場合でも、セーフモードなら起動する場合があります。この場合、セーフモードで Windows を起動した後、Windows が正常動作していた時点の復元ポイントまで、システムの復元を行うことで、Windows の破損を修復できる可能性があります。

step▶ 4 復元ポイントを確認する



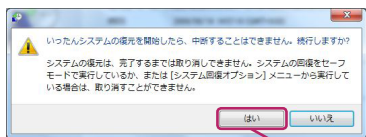
「完了」をクリック

ワンポイント

データファイルは復元されない

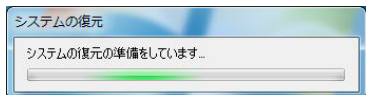
システムの復元を行うと、アプリケーション、ドライバ、WindowsUpdate、各種設定などの状態は、復元ポイント時点まで戻りますが、メール、ドキュメントの中にある各種データなどが失われることはありません。

step▶ 5 注意事項を確認する



「はい」をクリック

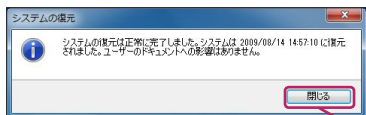
step▶ 6 システムの復元開始



暫くお待ちください

システムの復元が開始されます。完了後再起動がかかります。

step▶ 7 システムの復元が完了した



「はい」をクリック

再起動後、システムの復元が完了した確認メッセージが表示されます。

## 5

## Windows7 の再インストール

システムの復元でも回復できないような致命的な問題が Windows 上に発生した場合、Windows を再インストールすることで問題を解決します。

チェックポイント  Windows7 の再インストール

## ※注意※

Windows7 の再インストール作業を行うと、ハードディスク内にあるデータはすべて消去されます。必要なデータなどがあれば、事前にバックアップを取ってから作業を行ってください。

step 1 電源を投入し、「Enter」キーを連打する

DSP OEM

Press any key to boot from CD or DVD...

「Windows7 インストール DVD」をパソコンに挿入しておきます。

「Press any key to boot from CD or DVD...」と表示されているときに【Enter】キーを連打します。

注意

起動直後の画面は、パソコンの本体構成により異なる場合があります

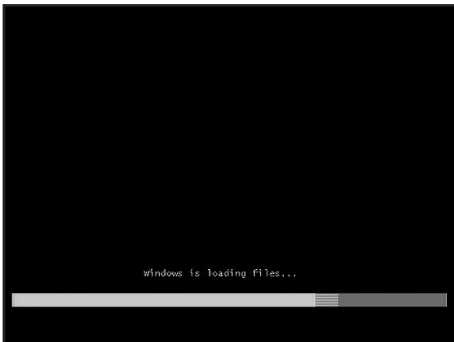
ワンポイント

DSP OEM の表記

DSP ディスク添付製品の場合は DSP の手順に、OEM 添付製品の場合は OEM の手順に従い、インストールを行ってください。

step 2 Windows のファイルの読み込みが始まる

DSP OEM



Windows のファイル読み込みが完了するまで、しばらくお待ちください。

注意

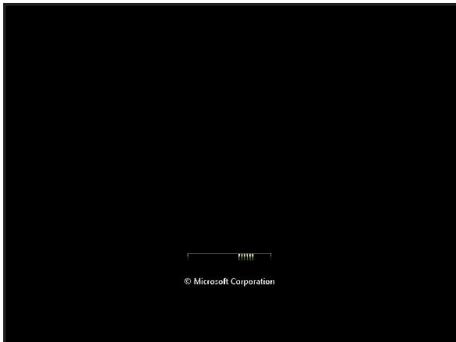
ブートデバイスの順番設定

機種によっては、BIOS 画面にてブートデバイスの変更を行う必要があります。「CD/DVD」デバイスがブートデバイスの一番に設定されているかを確認してください。



step▶ 3 インストールの初期設定が始まる

DSP OEM



インストールの初期設定が完了するまで、しばらくお待ちください。

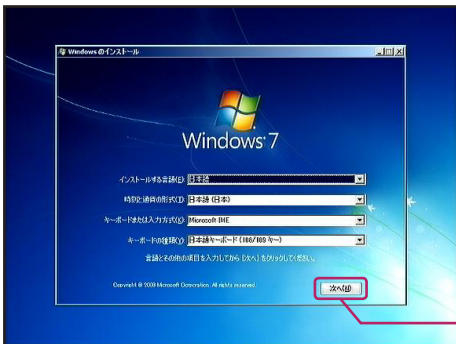
ワンポイント

DVD から Windows7 セットアップを起動する

Windows7 のインストールは、専用のインストール DVD から行います。パソコンを起動する前にインストール DVD を入れておき、パソコンを起動し直後に、「Press any key to boot from CD or DVD・・・」と表示されているときに「Enter」キーを連打すると、インストール DVD から Windows7 セットアップ画面が起動します。Windows7 が通常通り起動してしまった場合、「Enter」キーを押すタイミングがずれていた可能性があるため、Windows7 を再起動し同じ操作を試してください。

step▶ 4 インストールする言語を選択する

DSP

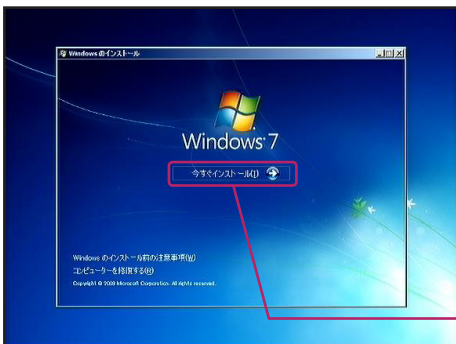


インストールする言語を選択します。通常は変更の必要はありません。

「次へ」をクリック

step▶ 5 インストールを実行する

DSP



「今すぐインストール」をクリック

step 6 インストールの準備が始まる

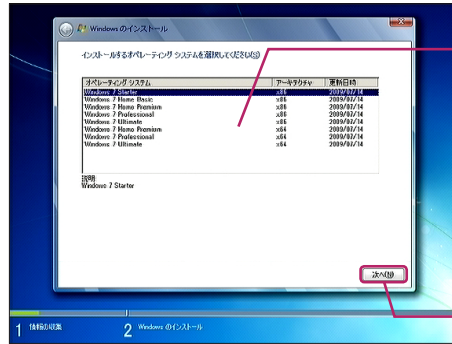
DSP OEM



インストールの準備が完了するまで、しばらくお待ちください。

step 7 インストールする OS の種類を選択する

DSP

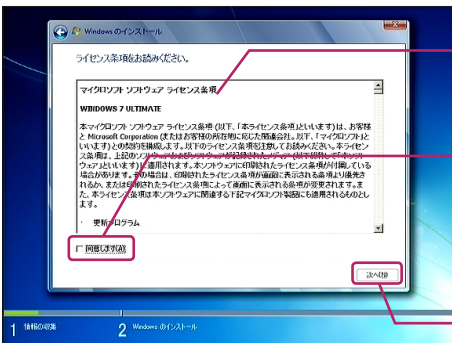


1 インストールする OS の種類をクリックする

2 「次へ」をクリック

step 8 ライセンス条項に同意する

DSP



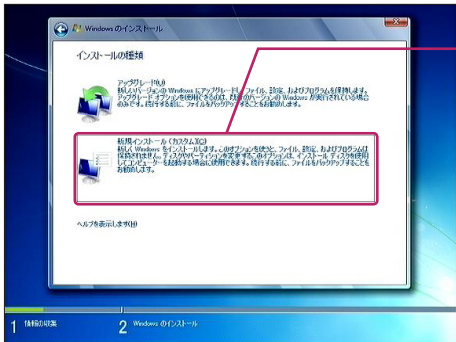
1 マイクロソフトのライセンス条項を読む

2 「同意します」をクリックして、チェックを入れる

3 「次へ」をクリック

step 9 インストールの種類を選択する

DSP

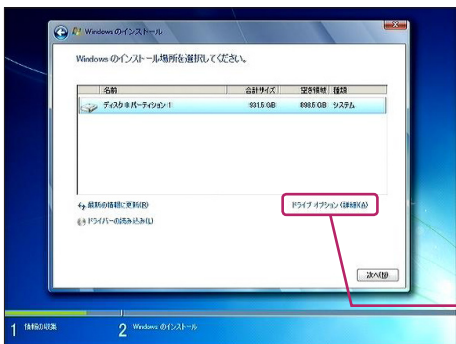


「新規インストール (カスタム)」をクリック

step 10 「ドライブオプション」を表示する

DSP

OEM



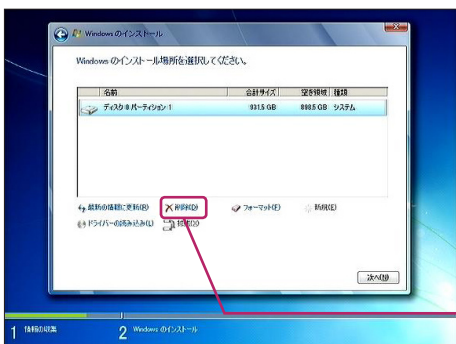
Windows のインストール場所を選択します。まずは Windows をインストールするパーティションを初期化するために、「ドライブオプション」を表示します。

「ドライブオプション」をクリック

step 11 パーティション情報を削除する

DSP

OEM



既存の Windows のパーティション情報を完全に削除します。

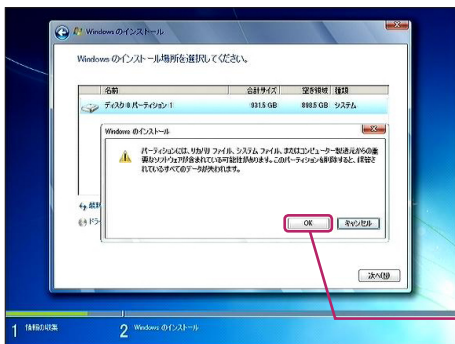
「削除」をクリック

ワンポイント

パーティションとはハードディスク全容量もしくは、任意の容量で区切られた領域を「パーティション」と呼びます。一台のハードディスクを複数の領域に区切って、あたかも複数台のハードディスクがあるかのように利用することができます。パーティションが複数ある PC の場合は、この中の一つのパーティションに Windows 7 をインストールすることになります。

step-12 「削除」の確認を行う

DSP OEM

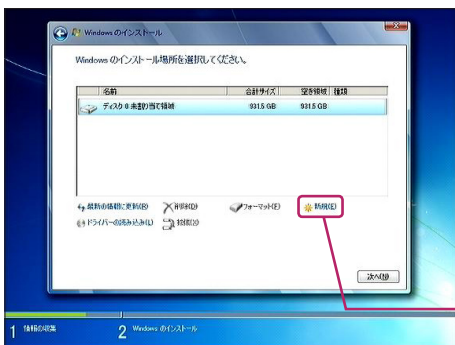


本当に現在のパーティションを削除しても良いかの確認が行われます。

「OK」をクリック

step-13 パーティションを作成する

DSP OEM

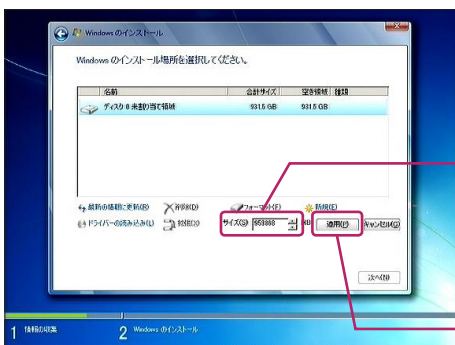


Windows7 をインストールするためのパーティションを作成します。

「新規」をクリック

step-14 パーティションの容量を設定する

DSP OEM



Windows7 をインストールするパーティションの容量を設定します。

1 パーティションの容量を設定する

2 「適用」をクリック

注意

パーティションの削除  
パーティションの削除とは、フォーマット（初期化）作業では削除出来ない領域の情報（パーティション）を削除することです。

パーティションの削除を行わなくとも、「フォーマット」を行う事でそのパーティションに記録されたデータは消去されますが、パーティションの削除を行った場合でもデータの消去は行われず。

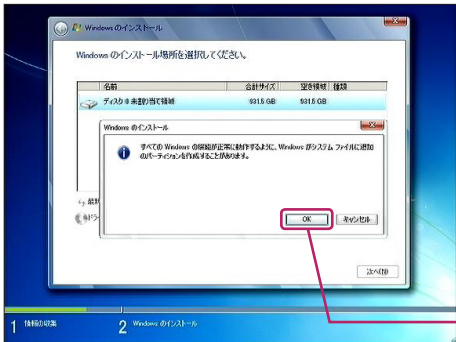
ワンポイント

パーティションの容量について

1つのパーティション (Windows7 上ではドライブ) の容量を設定します。初期状態ではパーティションに設定可能な全容量が指定されていますので、そのまま「適用」をクリックしてください。

パーティション分割を行う場合には、Windows7 をインストールするパーティション用に任意の容量を設定してください。

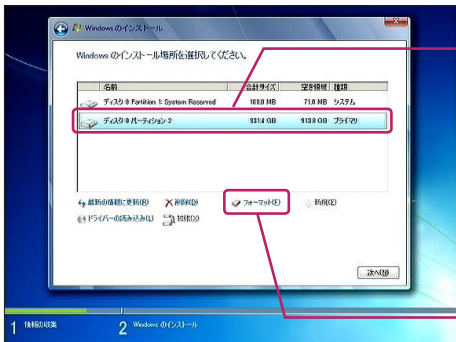
step 15 システム用パーティション作成に了承する DSP OEM



Windows7により、自動でシステム用のパーティションを作成します。これの了承を求められます。

「OK」をクリック

step 16 パーティションのフォーマットを行う DSP OEM



1 Windows7をインストールするパーティションをクリック

2 「フォーマット」をクリック

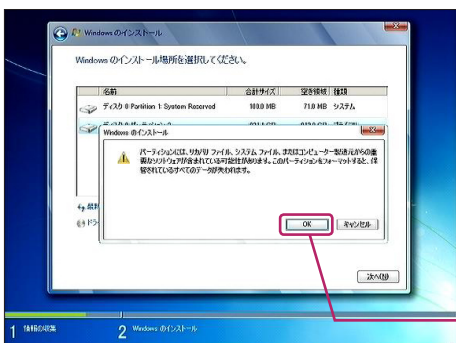
**注意**

パーティションのフォーマット

Windows7を再インストールするパーティション領域は、一度「フォーマット」と呼ばれるすべてのデータを削除する操作を必要とします。フォーマットを行うと、パーティション内にあるすべてのデータが消去されます。

「STEP11」のパーティション削除を行わずにフォーマットを行った場合でも同様となります。

step 17 「フォーマット」の確認を行う DSP OEM

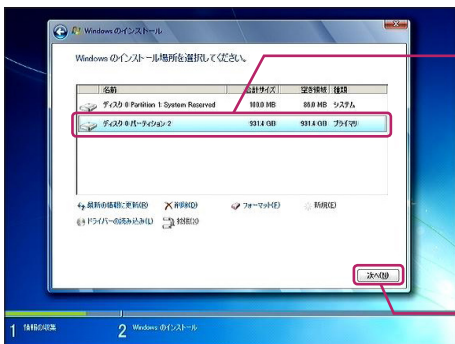


本当にフォーマットしても良いかの確認が行われます。

「OK」をクリック

step 18 Windows7 のインストール先を選択する

DSP OEM



1 先ほどフォーマットしたパーティションをクリック

2 「次へ」をクリック

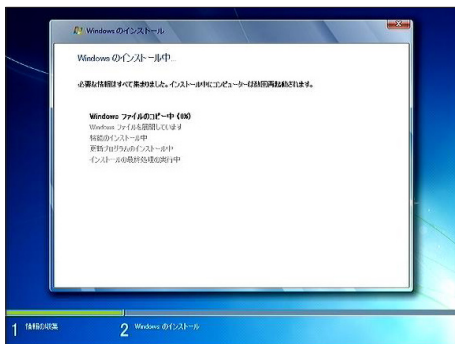
ワンポイント

インストール先の選択

Windows7のインストール先のパーティションは、フォーマット済みのものである必要があります。先ほどフォーマットしたパーティションをインストール先に選択してください。

step 19 インストール開始

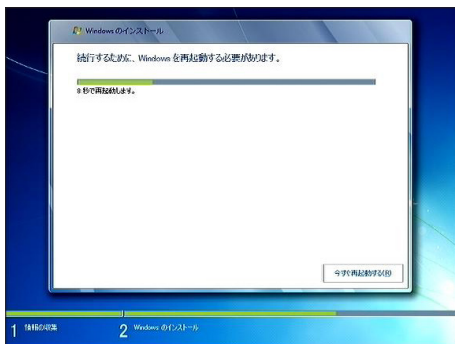
DSP OEM



Windows7のインストールが開始されません。

step 20 再起動がかかる

DSP OEM



自動で再起動が行われます。

step-21 再起動後の準備画面

DSP OEM



そのまま操作を行わないでください。

注意

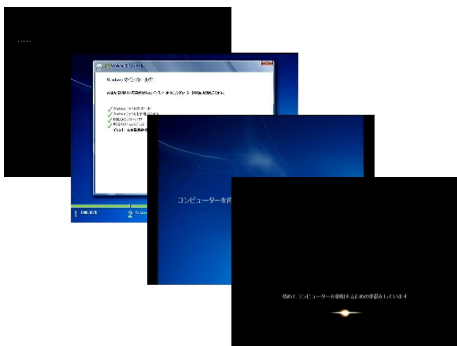
Windows7 インストール中のDVD起動画面について

Windows7のインストール中、何度か再起動を行います。その際にこの画面が表示されることがありますが、操作は行わないで下さい。

STEP1と同じ操作を行った場合、Windows7のインストールが中断されます。

step-22 Windows7 インストール中

DSP OEM



インストール中、何度か再起動がかかります。何もボタンを押さずにお待ちください。

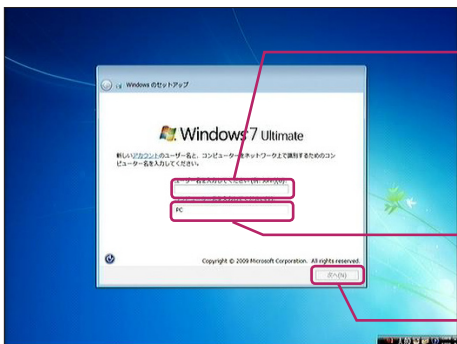
注意

Windows7 インストール中は操作を行わない。

Windows7のインストールが開始されると、途中画面が切り替わりながらパソコンが再起動します。次項「ユーザー名とコンピューター名」の画面が現れるまで、キーボード、マウスの操作を行わずにそのままお待ちください。

step-23 ユーザー名とコンピューター名を入力する

DSP OEM



1 「ユーザー名」を入力

2 「コンピューター」を入力

3 「次へ」をクリック

ワンポイント

ユーザー名

Windows7上で、個人を示す登録名です。お気に入り・ライブラリ等、個人別のデータはユーザー名の管理下に保存されます。

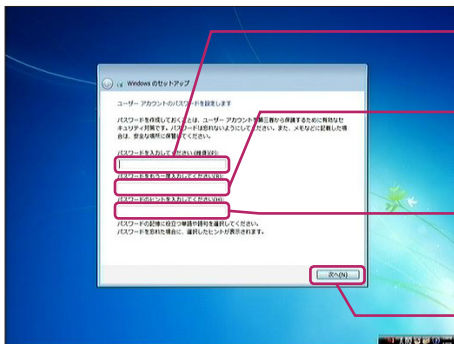
コンピューター名

Windows7上で、主に複数のパソコンをネットワークで接続した際に、識別するための登録名です。特別設定をしない場合には、初期の名称のまま変更の必要はありません。



step 24 パスワードを入力する

DSP OEM

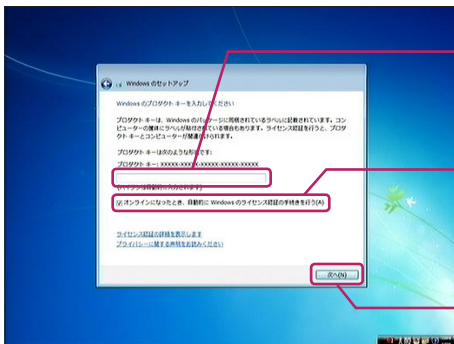


- 1 パスワードを入力
- 2 確認のためパスワードをもう一度入力
- 3 パスワードのヒントを入力
- 4 「次へ」をクリック

パスワードを忘れてログイン出来なくなった場合、Windows7の再インストールが必要になります。

step 25 プロダクトキーを入力する

DSP

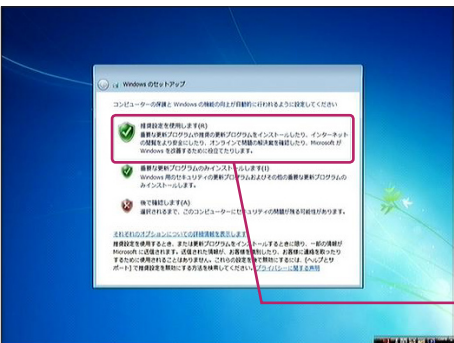


- 1 「プロダクトキー」を入力
- 2 クリックしてチェックを入れる
- 3 「次へ」をクリック

Windows7を正式に使用する為の鍵となる文字列です。OSインストールモデルの場合、デスクトップは本体左面に、ノートは本体底面に貼付されています。

step 26 コンピューターの保護設定を行う

DSP OEM



- 1 「推奨設定を使用します」をクリック

ワンポイント

パスワード

Windows7にログインする時に入力する認証文字列です。半角英数字のみ登録可能です。未設定でご使用可能ですが、不特定多数のユーザーが使用出来ないようにパスワードの設定を行ってください。

パスワードのヒント

パスワードを忘れた時に、ログイン画面に表示されるヒントを入力します。尚、パスワード設定時は入力必須となります。

ワンポイント

プロダクトキーの入力について

プロダクトキー入力時には誤った登録を行わない様、特に間違ひ易い文字については予め入力出来ない様になっており、故障ではございません。

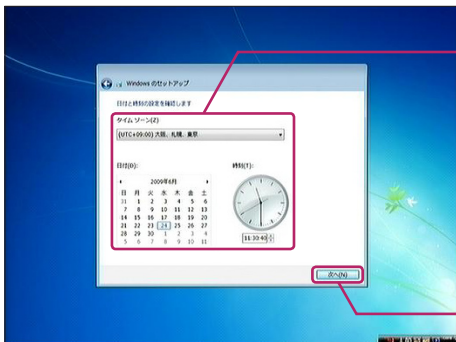
入力出来ない文字に関してはプロダクトキー内でも使用されておりませんので、入力している文字が表示されない場合には、プロダクトキーの見直ししてください。

尚、OEMではプロダクトキーの入力画面は表示されず、ライセンス認証の画面が表示されます。



step 27 日付と時間の設定を行う

DSP



1  
現在の設定になっ  
ているか確認する

2  
「次へ」をクリック

ワンポイント

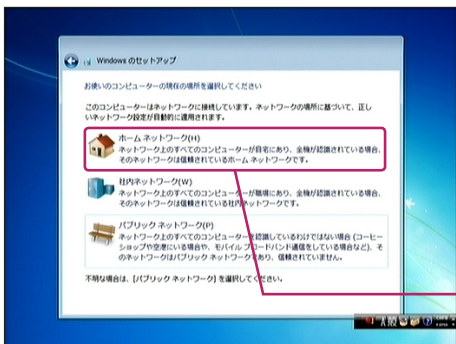
日付と時刻の設定

パソコン内部の時計の設定を行います。通常は設定の変更はありません。また、Windows7のデスクトップ上でも設定の変更は可能です。

step 28 コンピューターの設置場所を選択する

DSP

OEM

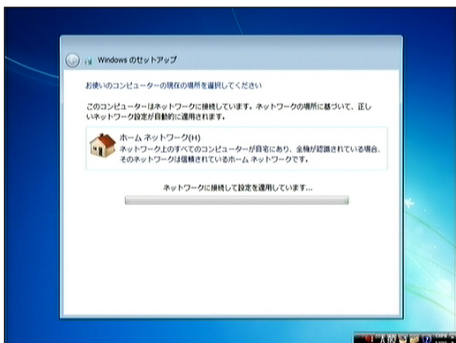


「ホームネットワーク」  
をクリック

step 29 ネットワーク設定中

DSP

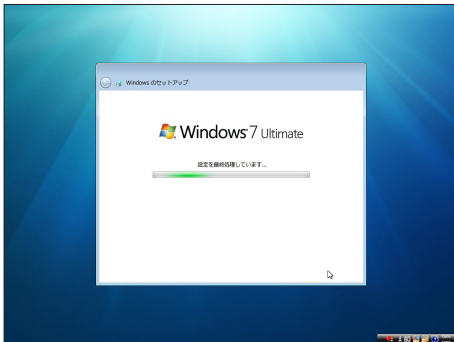
OEM



暫くお待ち下さい。

## step 30 インストール最終処理中

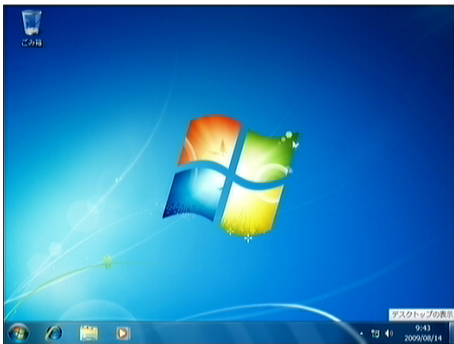
DSP OEM



最終処理を行っています。暫くお待ち下さい。

## step 31 Windows7 が起動する

DSP OEM



Windows7 が起動します。

## ワンポイント

**OEM** では弊社指定の壁紙が表示されます。

## step 32 各種ドライバ・アプリケーションのインストールを行う

Windows7 インストール作業終了後は、製品添付のサブリメントディスク等のドライバディスクから、各種ドライバのインストール作業を行ってください。

## 「ドライバ」とは

パソコンに搭載されている基盤の各機能及び、各ハードウェアをWindows7上で認識・動作させるためのソフトウェアです。

購入時に、グラフィックボード・TVキャプチャーボードなどを追加されている場合は、それらに付属しているドライバディスクより、併せてドライバのインストールを行ってください。

ドライバインストールの終了後は、DVD/Blu-Ray等の光学ドライブに関連するアプリケーションのインストールを行ってください。

# サポートセンター

● お問い合わせの概要	72
● お問い合わせ先	73
● FAQの使い方	75
● ユーザー登録を行う	76
● ユーザー登録を行っていただくと	77
● ユーザー登録登録フォーム	78
● web 故障診断システムの使い方	80
● 修理の概要	82
● 修理に関する注意事項	83
● 修理の流れ・初期不良について	84
● ピックアップ修理	85
● 有償修理・アップグレード	85
● オンサイト修理サービス	86
● PC リサイクル	87
● 修理依頼シート（記入例）	88
● 修理依頼シート	89
● 保証規定	90

## お問い合わせの概要

技術的なお問い合わせは弊社サポートセンターにて承ります。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。

### ■ サポートセンターに連絡する前に

トラブルが発生した場合、サポートセンターに連絡する前に弊社ホームページ「ユーザーサポート」ページをご覧ください。

マウスコンピューター ユーザーサポートページ

[https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user\\_support/sc\\_index.asp](https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/sc_index.asp)

### ■ サポートセンターに問い合わせる

サポートセンター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願いしております。お手数ですがご協力をお願いします。

- ・ 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
- ・ ハードディスクの初期化
- ・ オペレーティングシステム (OS) の再インストール

### ■ お問い合わせ方法

サポートセンターへは、電話・メール・FAX でお問い合わせができます。

#### ※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」の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（ノート製品の場合は底面）に貼付されております。



## お問い合わせ先

### ■ お電話でのお問い合わせ

お電話でのお問い合わせは以下へご連絡ください。

マウスコンピューター サポートセンター

TEL : 0570-05-1105 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間 : 24 時間受付

光電話・IP フォンご利用のお客様

TEL : 03-6673-2299 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間 : 平日 9 時～ 18 時

※ 曜日やお時間帯によって繋がりにくい場合があります。

### ■ メールでのお問い合わせ

ホームページ専用受付フォームにて、いつでもお問い合わせをすることができます。

サポート問い合わせフォーム

[https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user\\_support/e\\_sup1.asp](https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/e_sup1.asp)

受付時間 : 24 時間受付

### ■ FAX でのお問い合わせ

FAX の送付先は以下になります。

マウスコンピューター サポートセンター

FAX : 0480-36-1135

受付時間 : 24 時間受付

メール、および FAX でのお問い合わせは、土日祝日、お盆期間、年末年始、その他弊社指定休日において、返答が遅れる場合がございます。お急ぎの場合、電話にてのお問い合わせをご利用くださいますようお願いいたします。

## FAQ の使い方

良くあるご質問へのご回答を、ホームページ上でご用意しています。

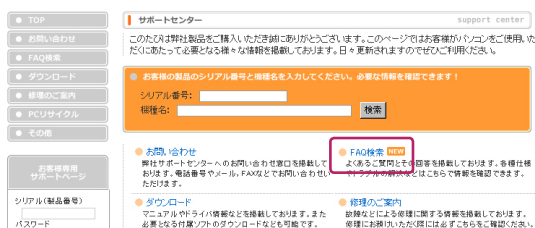
## ■ アクセス方法

インターネットブラウザから弊社ホームページ (<http://www.mouse-jp.co.jp/>) までアクセスしてください。その後、トップメニューから「サポートセンター」をクリックします。

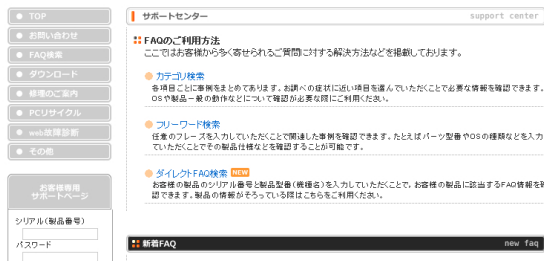


※ 2009年9月1日現在のもので、画面は変更となることがあります。

「FAQ 検索」をクリックします。



FAQ のコーナーにアクセス出来ます。



## ■ FAQ の使用方法

用途に応じて検索方法をクリックします。

### ●カテゴリ検索

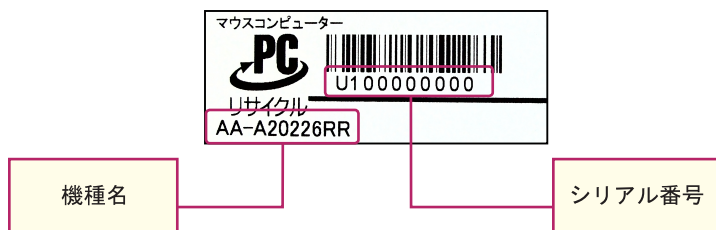
お客様のパソコンに現在発生している状況から改善方法を調べる場合にご使用ください。こちらをクリックすると症状別に項目が分けられていますので、近い症状をクリックしてください。尚、「web 故障診断システム (80 ページ)」も併せてご利用ください。

### ●フリーワード検索

エラーメッセージや調べたい状況の詳細が判明している場合にご使用ください。こちらをクリックすると文字を入力出来る枠が表示されますので、調べたい単語等を入力後「検索」をクリックしてください。尚、任意で OS や内容の種類で絞込みが可能です。

### ●ダイレクト FAQ 検索

製品のシリアル番号と機種名を入力することで、お客様の製品に関連する FAQ のみを抽出することが可能です。シリアル番号・機種名に関しては、デスクトップパソコンは本体左面（横置き可能な機種は縦置き時の表記となります）、ノートパソコンは本体底面に貼られているバーコードのシールをご確認ください。



### ●新着 FAQ

新たに追加された FAQ の情報が 10 件まで確認出来ます。

## ユーザー登録を行う

弊社へのユーザー登録は、下記のいずれかの方法をお選びいただけます。お客様の環境に合わせてご利用可能な方法でお手続きを行ってください。

### ■ インターネット

弊社ホームページから「サポートセンター」をクリックし、「ユーザーサポート」ページに進んでください。その後「ユーザー登録へ」をクリックし、「ユーザーサポート登録ページ」へ進み、こちらより登録を行ってください。



<http://www.mouse-jp.co.jp/>



※ 2009年9月1日現在のものです。  
画面は変更となることがあります。

### ■ お電話

本冊子冒頭のサポートセンター問い合わせ窓口までご連絡ください。

※ 必ずパスワード（半角 8 文字以上 16 文字以内、英数字と「-（ハイフン）」を事前に決めてからお電話ください。

### ■ FAX

次頁のユーザー登録フォームをコピーしていただき、必要項目をご記入の上、用紙の記載先までお送りください。

#### ※重要※

当社は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法第 57 号）」および「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン（平成 16 年厚生労働省経済産業省告示第 4 号）」に準拠して、お客様、および株主様の個人情報（以下、「個人情報」といいます）について、取扱いを定めて、適切な保護を行います。下記 URL の内容をご覧くださいの上でユーザー登録を行ってください。

【個人情報保護方針】 URL → <http://www.mouse-jp.co.jp/privacy/>









## web 故障診断システムの使い方

故障が予測される内容についてご確認頂けるシステムを、ホームページ上でご用意しています。また、実際の修理が必要になる場合の、修理金額の目安もご確認いただけます。

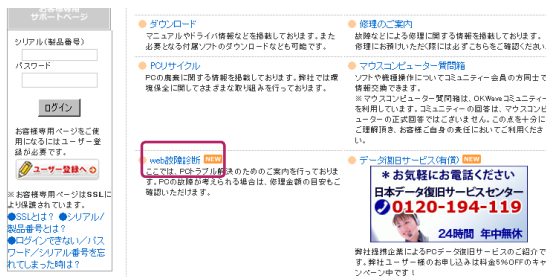
## ■ アクセス方法

インターネットブラウザから弊社ホームページ（<http://www.mouse-jp.co.jp/>）までアクセスしてください。その後、トップメニューから「サポートセンター」をクリックします。



※ 2009年9月1日現在のもので、画面は変更となることがあります。

「web 故障診断」をクリックします。



web 故障診断システムのコーナーにアクセス出来ます。



## web 故障診断システムの使用方法

発生している症状内容を選択します。



症状の原因を究明するためのご確認事項が表示されますので、発生している状況に合わせて項目を選択します。



いくつかのご確認を行って頂くことで、診断結果が表示されます。弊社での修理が必要となり、有償でのご対応となる場合の目安となる金額も表示されます。

修理に関する内容は、次ページをご確認ください。

## 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、または出張修理（オプション）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）
- ・ ピックアップ修理
- ・ オンサイト修理
- ・ アップグレード

### ■ 修理依頼方法

サポートセンターでは電話・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、後述のいずれかの方法にて修理をご依頼ください。

#### マウスコンピューター サポートセンター

TEL : 0570-05-1105 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

光電話・IP フォンご利用のお客様

TEL : 03-6673-2299 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：平日 9 時～ 18 時

FAX : 0480-36-1135

メール : [https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user\\_support/e\\_sup1.asp](https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/e_sup1.asp)

受付時間：24 時間受付

### ■ 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）
- ・ 修理依頼シート（※ 4）

※ 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

※ 4 本冊子・巻末の修理依頼シートをコピーしてご使用ください。

## 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装箱および梱包材をご利用ください。納品時以外の箱をする場合、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な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。

### ■ 送料について

センドバック（送料相互負担）方式を採用させていただいておりますので、恐れ入りますが、発送時の送料はお客様にてご負担くださいますようお願いいたします。ご返送時の送料は弊社にて負担させていただきます。

着払いでのお荷物はお受け取りできかねます。  
ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

### ■ データ保全について

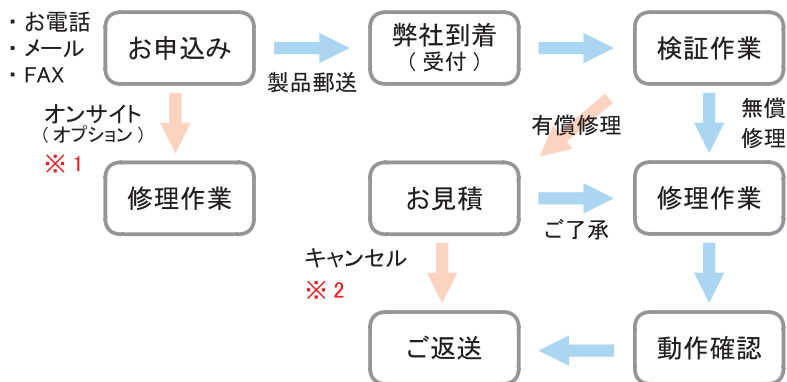
修理センターではハードディスク内のデータの保全は行いません。修理の内容によってはハードディスクの初期化を行います。修理の過程で生じたデータの消失に対し、弊社は一切責任を負いかねますので、修理のご依頼の前に必ずデータのバックアップを取っていただきますようお願いいたします。また、ハードディスク内のデータは定期的にバックアップを取ることをおすすめいたします。

#### 《修理品の送付先》

〒345-0036 埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸 1-14-11  
株式会社マウスコンピューター サポートセンター 宛  
TEL : 0570-05-1105  
FAX : 0480-36-1135

## 修理の流れ

修理の流れです。



- ※1 オンサイト修理サービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。
- ※2 お見積には症状確認のため技術手数料が発生します。修理キャンセルの場合でも上記手数料がかかりますのでご了承ください。

### ※ご注意※

- 梱包時の箱はご購入時のものをご利用いただくか、お客様にてご用意ください。
- 着払いはお受けできません。送料元払いにてお送りください。
- 本冊子巻末にあります「修理依頼シート」をコピーしていただき、ご記入の上、製品に同梱してください。

## 初期不良について

### ■ 初期不良期間

製品到着日より1ヶ月までとなります。1ヶ月経過後は「無償保証期間」へ自動的に移行します。

### ■ 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、弊社負担にて回収（ピックアップ）・修理等を行います。

### ※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。



## ピックアップ修理

### ■ ピックアップ修理とは

弊社サポートセンターにご連絡いただき、修理の必要があると判断した場合には、下記サービス対象に該当する場合のみ弊社指定業者がお客様の指定した場所に製品を引き取りに伺います。その際、接続しているケーブル類は全て外し、製品納品時の梱包箱に収めてお渡しください。お預かりした製品は、修理センターで修理等を行ったのち、ご返送いたします。

※ ピックアップサービス対象は以下となります。

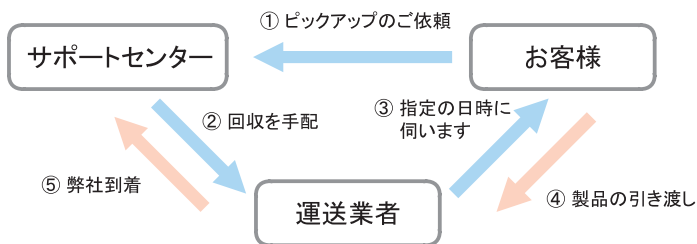
1. ピックアップサービスに加入されている場合
2. 初期不良期間内の不具合の場合
3. 修理ご返却後 1 ヶ月以内に同じ不具合が再発した場合

※ ピックアップ可能日時は、ご連絡をいただいた翌日の午後 12 以降となります。ただし、ご連絡いただいたお時間によっては翌々日の午後 12 時以降となることがあります。

#### ※ご注意※

このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

### ■ 回収までの流れ



## 有償修理・アップグレード

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サポートセンターにて代行致します。

### ■ 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。

## ■ アップグレード

アップグレードの場合には、以下の費用がかかります。

- ・ パーツ代金（※）
- ・ 作業手数料
- ・ 送付時の送料

※ 増設するパーツによって異なります。サポートセンターにてご確認ください。

### ※ご注意※

- ・ お見積後に修理をキャンセルされた場合、キャンセル料金（症状確認のための技術手数料）がかかります。料金につきましては、製品によって異なります。
- ・ 修理費用、キャンセル料金のお支払いは、原則代金引換となります。その他のお支払い方法につきましては、サポートセンターにご相談ください。

## オンサイト修理サービス（オプション）

オンサイト修理サービスとは、製品にハード的な不具合が発生した場合、オンサイト技術者が伺い、不具合部品の交換を行う出張修理サービスです。

### ※ご注意※

このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 以下の場合、オンサイト修理サービスはご利用できません。

- ・ ソフトウェア不具合の場合
- ・ どのパーツの不具合であるか特定できない場合

※ オンサイト修理サービスにおける諸注意 ※

- ・ お取替えするパーツは、必ずしも同じ製品とは限りません。
- ・ ハードディスクを取り替える場合、データは初期化されます。
- ・ お客様による増設パーツの補償はできません。増設パーツはあらかじめ取り外してください。
- ・ 日程につきましては、サポートセンターにご相談ください。
- ・ 作業時間は1～2時間程度です。
- ・ 地域によってはパーツを送送する関係上、日数をいただく場合があります。
- ・ その場での改善が困難である場合、お預かりさせていただくことがあります。

## PC リサイクル

### ■ データに関するご注意

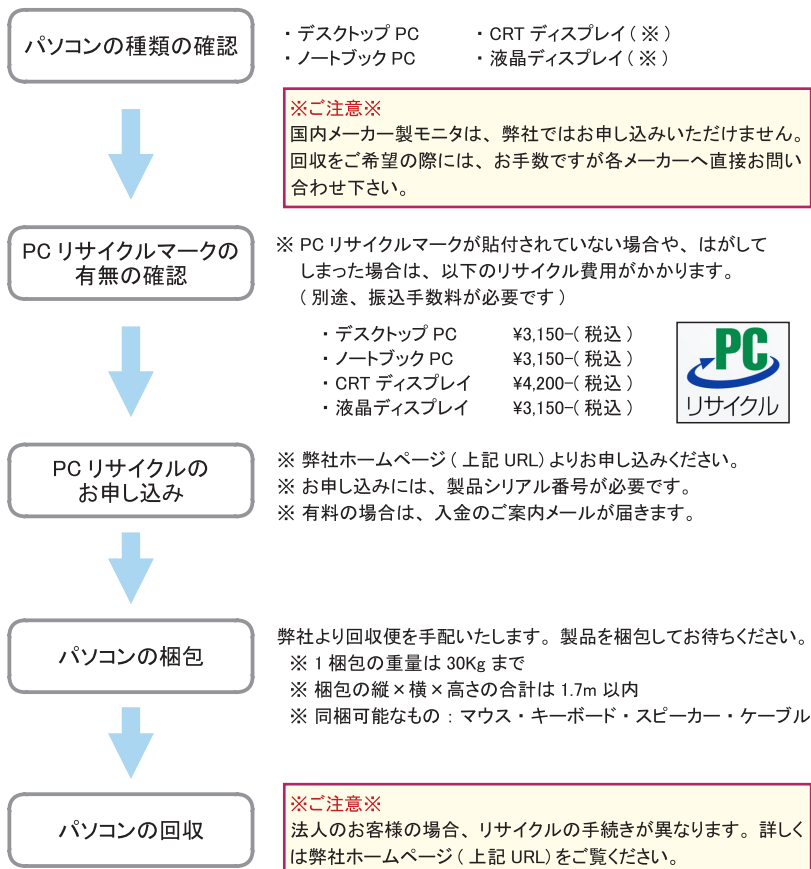
ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

### ■ 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.mouse-jp.co.jp/company/eco/>

～ パソコン回収の流れ ～



# 記入例

# 修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要な事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。  
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	2011 年 1 月 17 日
フリガナ		フリガナ	〇〇 〇〇〇
会社名 (法人様の場合)	株式会社 〇〇〇〇	お名前 (ご担当者名)	〇〇 〇〇 様
フリガナ	〇〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇〇〇		
ご住所	〒 xxx-xxxx ※ 本住所は <input type="checkbox"/> 自宅・ <input checked="" type="checkbox"/> 会社・その他( )		
	〇〇 都・道 〇〇〇 区・市 〇〇町〇〇xx-xx-xx ( 様方)		
Eメール	xxx@xxxxxxxxx.co.jp		
ご希望のご連絡方法	<input checked="" type="checkbox"/> 一般電話: 0000 - 00 - 0000		<input type="checkbox"/> FAX: - -
	<input type="checkbox"/> 携帯電話: - -		<input checked="" type="checkbox"/> Eメール(上記枠内にご記入ください)
ご希望の連絡時間帯	10:00 ~ 12:00 / 12:00 ~ 15:00 15:00 ~ 18:00		

保証対象	<input checked="" type="checkbox"/> 保証外 <input type="checkbox"/> 保証内 ※ 修理には保証書(コピー可)が必要になります。	ご購入日 (商品ご到着日)	2009 年 10 月 22 日
修理代金 限度額 (保証外のみ)	( 20,000 )円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料金がかかります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。		
ハードディスク データ初期化 について	<p><input type="checkbox"/> 初期化に同意する</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 初期化に同意しない</p> <p>弊社修理作業時にハードディスクの故障、もしくはOSのデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。</p> <p><input type="checkbox"/> 連絡不要 修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。</p>		
BIOS での パスワード	<input checked="" type="checkbox"/> 設定していない <input type="checkbox"/> パスワード( )		
Windows ログオン 時のパスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない <input checked="" type="checkbox"/> パスワード( mousecomputer )		
製品型番	0910Lmi205	シリアル(U10 ~)	U101446xxx
使用 OS	Windows7	使用ソフト	Microsoft Word, Excel
周辺機器	プリンタ		
不具合内容 (調査希望 箇所など)	<p>いつ頃、常時発生しているかどうか、どのような操作で、どのような状態かをわかる範囲でご記入ください。</p> <p>昨日までは問題なく使用できていたが、今朝からパソコン本体の電源ボタンを押しても電源が入らなくなった。主電源スイッチの確認、電源ケーブルの挿し直しを試したが改善しなかった。</p>		

# 修理依頼シート

株式会社マウスコンピューター サポートセンター

修理依頼の際は、本書に必要事項をご記入の上、修理依頼品に添付してください。  
ご記入がもれている場合、修理にお時間がかかる場合があります。

※ ご返送先の情報をご記入ください ※		ご記入日	年	月	日
フリガナ		フリガナ			
会社名 (法人様の場合)		お名前 (ご担当者名)	様		
フリガナ					
ご住所	〒 ※ 本住所は <input type="checkbox"/> 自宅・ <input type="checkbox"/> 会社・その他( )				
	都・道 府・県	区・市 郡	( 様方 )		
Eメール					
ご希望のご連絡方法	<input type="checkbox"/> 一般電話： - -		<input type="checkbox"/> FAX： - -		
	<input type="checkbox"/> 携帯電話： - -		<input type="checkbox"/> Eメール(上記枠内にご記入ください)		
ご希望の連絡時間帯	10:00 ~ 12:00 / 12:00 ~ 15:00 / 15:00 ~ 18:00				

保証対象	<input type="checkbox"/> 保証外 <input type="checkbox"/> 保証内 ※ 修理には保証書(コピー可)が必要になります。	ご購入日 (商品ご到着日)	年	月	日
修理代金 限度額 (保証外のみ)	( )円までの修理は連絡不要。 ※ 限度額の範囲を超えてしまう場合は、弊社よりご連絡いたします。 ※ 修理料金のお見積後にキャンセルされますと、キャンセル料金がかかります。 お支払方法は代金引換払いとなります。あらかじめご了承ください。				
ハードディスク データ初期化 について	<input type="checkbox"/> 初期化に同意する	弊社修理作業時にハードディスクの故障、もしくはOSのデータ破損を確認した場合の連絡の有無を選択してください。			
	<input type="checkbox"/> 初期化に同意しない	<input type="checkbox"/> 要連絡 ※ 確認のお時間をいただくため、修理期間が長引く場合があります。あらかじめご了承ください。 <input type="checkbox"/> 連絡不要 修理作業を行わない ※ 不具合が改善されない状態での返送となります。 データの保存状態に関しましては保証できません。			
BIOS での パスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> パスワード( )			
Windows ログオン 時のパスワード	<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> パスワード( )			
製品型番		シリアル(U10 ~)			
使用 OS		使用ソフト			
周辺機器					
不具合内容 (調査希望 箇所など)	いつ頃、常時発生しているかどうか、どのような操作で、どのような状態かをわかる範囲でご記入ください。				

## ■ 保証規定

マウスコンピューター サポートセンター

〒345-0036

埼玉県北葛飾郡杉戸町杉戸 1-14-11

【TEL】0570-05-1105 (24 時間受付可能)

【TEL】03-6673-2299 (平日 9 時～ 18 時)

【FAX】0480-36-1135 (24 時間受付可能)

【WEB】[https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user\\_support/index.asp](https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support/index.asp)

### 保証受付

- 1) 弊社では、弊社製造によるパーソナルコンピューター製品（以下「製品」といいます）に関するお電話、WEB フォーム、E-mail 又は FAX によるサポートを、24 時間受付しております。
- 2) 前条に定めるサポート受付につき、ご質問の内容によってはご返答が後日となる場合があります。
- 3) 弊社からのご返答は、年末年始及び弊社指定日を除く、月～土 9:00～18:00 の間のみとなります。
- 4) 弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合、センドバック方式（弊社サポートセンターへのご送付）、及びキャリーイン方式（弊社ダイレクトショップへの持ち込み）にて製品をお預かりいたします。
- 5) オンサイトサービス保守（有償）をご購入時にお申し込みいただいた場合は、お客様のパソコンが稼働している場所まで弊社提携企業のサポートスタッフが伺います。（詳しくは下記参照）

### 保証手順

#### 【1】通常サポート

- A. 製品に何らかの不具合が生じた場合には、お電話、WEB フォーム、E-mail 又は FAX にて、弊社サポートセンターまで不具合状況をご連絡下さい。
- B. 弊社サポートスタッフが製品に修理が必要と判断した場合、保証書・付属品（キーボード・マウス除く）・マニュアルに付属している修理レポートに詳細を明記したものを同梱の上、センドバック方式またはキャリーイン方式のいずれかにて弊社まで製品をご送付下さい。
- C. センドバック方式にて製品を直接弊社サポートセンターへ送付される場合、発送費用はお客様ご負担（元払い）にてご送付ください。弊社着払いでの受け取りは行っておりません。
- D. サポートセンターにて製品の修理完了後、お客様ご指定の場所へ製品を配達いたします。（送料弊社負担）また、ダイレクトショップでの受け取りも可能です。

#### 【2】オンサイトサポート（製品購入時のみ有償申込のみ可、製品購入後の別申込は不可）

- A. 製品に同梱されている指示書に従い、お電話、FAX、又は E-Mail にて弊社サポートセンターまで不具合内容をご連絡下さい。
- B. 弊社サポートスタッフが必要と判断した場合、受付より 3 営業日以降のお客様ご指定日（対応日及び対応時間については下記参照）に、お客様のパソコンが稼働している場所まで弊社提携企業のサポートスタッフが伺い、その場で修理・補修等を行います。
- C. 出張対応日は、平日（月～金）9:00～17:00 の範囲内のみとなります。平日 17 時以降および土曜日・日曜日・祝祭日の出張は行っておりません。
- D. オンサイトサポートの対応可能範囲、及び費用負担等に関する詳細条件は、有償申込時における申込書記載のとおりとします。

### 保証内容

#### 【1】保証期間について

- A. 保証期間は製品到着日より 1 年間となります。但し、購入時に延長保証オプションをお申し込みいただいた場合には、それに準じた保証期間となります。
- B. 商品到着日を証明できるもの（配送伝票・レシート等）を紛失された場合は、弊社出荷日より 1 年間の保証となります。
- C. 譲渡・転売・中古販売・オークション等により入手された場合は、弊社保証対象外となります。

**【2】 初期不良期間**

- A. 初期不良期間は、製品到着日より1ヶ月間となります。本期間経過後は、下記「無償保証期間」へ自動的に移行します。
- B. 初期不良期間内における製品の不良・故障などの症状が認められた場合、弊社負担にて商品の回収・修理等を行います。(回収手続きにつきましては弊社「引き取り修理サービス」に準じた対応となります)
- C. 誤品・欠品・運送破損等の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・運送破損等の対応につきましては、無償保証期間における保証対応と同一とさせていただきます。

**【3】 無償保証期間**

- A. 製品の無償保証期間は、製品到着日より1年間とします。但し、製品到着日から3ヶ月間を「仮保証」期間とし、ユーザー登録を行うことにより残存期間の保証が有効になるものとします。
- B. 3年間の延長保証（有償オプション）にお申しいただいた場合も、前項同様、3ヶ月間の仮保証期間が設定されるものとします。
- C. 無償保証期間内の修理・補修費用及び返送費用は弊社負担にて行います。(弊社への製品発送費用はお客様ご負担となります)

**【4】 無償保証期間外**

- A. 「【3】無償保証期間」を経過した場合及び「【6】保証の適用除外事項」に該当した場合には、弊社に関する一切の保証は失効します。
- B. 保証期間外における、いかなる不良・故障であっても弊社が一切関知する所ではありません。
- C. 保証期間外における、修理・補修にかかる費用（弊社への送付から返送まで）は全てお客様ご負担にて行っていただきます。

**【5】 保証適用対象**

- A. 保証適用対象は、弊社工場出荷時、もしくは販売店にてご購入時における製品本体、及び本体に標準添付されたキーボード・マウス・スピーカー、並びに弊社指定保証対象の周辺機器に限られます。
- B. 製品、弊社ブランド品、弊社保証対象以外の周辺機器（CRT・プリンターなど）は各メーカーの保証規定に準じます。
- C. 製品にプレインストール・添付されたOSおよびソフトウェア、各ハードウェアのドライバ使用上の不具合およびインストール方法。使用方法につきましては各メーカーでのサポートになります。

**【6】 保証の適用除外事項**

次のような場合及び事項については、保証期間内であっても保証の適用外とします。なお、保証適用外の事由によって生じた製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償修理対応となります。

- A. 保証書を紛失・改竄された場合。保証受付の際に提示なき場合。本保証書に必要事項が明記されていない場合。保証書にシリアルシールが貼付されていない場合。
- B. 製品不具合発生の原因が、火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、その他の天災地変、公害や化学薬品、異常電圧等の外部的要因による場合。
- C. 増設部品の接触不良、設定の誤り、改造、弊社サポートスタッフの指示なくBIOSアップデートを行った場合、オーバークロック等の保証外動作を行った場合、製品運搬中の衝撃・振動等による故障・損傷の場合。
- D. 落下や衝撃、強度の振動によって製品に故障または損傷が生じた場合。
- E. 製品の内部構成部品又は外装部品に、お客様の過失によるものと認められる損傷がある場合。
- F. 弊社工場出荷時、もしくは販売店にてご購入時以外に増設・アップグレードされた製品及びソフトウェアに起因する不具合の場合。
- G. 製品不具合発生の原因が、OSその他のソフトウェア・アプリケーションの仕様やバグ、Driver（ドライバ）やBIOS（バイオス）の問題、弊社の責によらない公知のハードウェア特性上の問題等による場合。
- H. お客様自身が組み込んだOS及びプログラム等に起因して製品に問題が発生した場合。
- J. 通常とは異なる環境（電磁波・ノイズ・高温・低温・大量のほこり・タバコのヤニなどの環境）で使用し、これによって製品に故障又は損傷が生じた場合。
- K. 100V 50/60Hz以外の電源で製品を使用し、製品に故障又は損傷が発生した場合。
- L. OAタップ等を経由して製品を稼働させる等、電源供給が不安定な環境において生じるソフトウェア及びハードウェア上の不具合。
- M. 弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続し、これによって製品に生じた故障又は損傷。
- N. 製品を24時間以上連続使用し、これによって製品に故障又は損傷が発生した場合。
- O. 消耗品又は有寿命部品（【9】に掲げるものをいいます）の自然消耗、磨耗及び劣化、又は使用頻度及び経過時間等、弊社所定の製品耐久基準を超えることによって生じた製品の故障又は損傷。
- P. 製品内部の構成が、工場出荷時の構成と著しく異なる場合
- Q. 譲渡・転売・中古販売・オークション等でご購入された場合。

**【7】 免責事項**

- A. いかなる場合においても、ハードディスク内に蓄積されたデータに関して、その保存及び保持は一切保証いたしません。
- B. 製品を梱包していた外箱・内箱以外の梱包、弊社指定の梱包以外にて弊社まで製品をご送付頂いた際の、運送中における故障・損傷については、弊社は一切その責を負いません。
- C. 法律上の請求原因の種類を問わず、いかなる場合においても、製品の使用、または使用不能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失、またはその他の金銭的損害を含む）に関しては、弊社では一切の責を負わないものとします。
- D. 製品及び弊社サービスに関して、弊社の責に帰すべき事由によりお客様に損害が生じた場合には、弊社は製品のご購入代金を上限として、その損害賠償責任を負うものとします。但し、その損害賠償の範囲は、現実発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。

**【8】 弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツに関する注意事項**

- A. 弊社取り扱いソフトウェア及び周辺機器を含む各パーツは、工場出荷時における製品状態において動作することを目的としており、個々の仕様及びそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
- B. ソフトウェアの正常動作は、必要とされる動作環境を満たしていること及び動作に関する機器への影響がない状態を前提条件とします。
- C. ソフトウェアの仕様により、その動作環境を満たしている場合であっても、内部機器や他ソフトウェア、ネットワーク環境等の影響により、そのパフォーマンスが十分に発揮されない、又はその一部が使用できない場合があります。
- D. 付属ソフトウェアのインストール、操作方法、動作、内容、及びそれに準ずるお問い合わせに対しては、弊社はその対応義務を負わないものとします。（同封またはメディア内に収録されたマニュアルをご参照の上、それぞれのソフトウェアメーカーまでお問い合わせ下さい。）
- E. 付属ソフトウェアの所有権は、お客様に製品を引き渡した時点で同時に移転するものとします。
- F. 弊社サポートスタッフの指示なく行われた増設・拡張・アップグレード及び、ソフトウェアのインストールが起因による損害に関しては、いかなる理由におきましても、弊社はその責を負いません。

**【9】 消耗品及び有寿命部品**

製品には、下記に掲げる消耗品及び有寿命部品が含まれており、長時間連続して製品を稼働させる等によりこれら部品の交換が必要となった場合には、標準保証の適用対象外となり、保証期間内であっても有償修理となる場合があります。

（主な消耗品及び有寿命部品一覧）

液晶モニター（ノートPC画面を含む）、ハードディスクドライブ、フロッピーディスクドライブ、CD/DVDドライブ、光磁気ディスクドライブ、メモリーカードリーダー/ライター、キーボード、マウス、ACアダプタ、電源ユニット、ファン

**【10】 その他の注意事項**

- A. いかなる場合におきましても、修理期間中の代替機の貸し出しは行っておりません。
- B. 特定の機能・使用方法（主にアプリケーションに起因する不具合）における動作保証は行っておりません。
- C. 弊社サポートスタッフの指示なく、増設・拡張・アップグレードされた場合、その後の製品に対する保証は全て有償となります。
- D. お客様の判断により、不具合があると申告された場合であっても、弊社サポートスタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合、その不具合に対する保証対応を行わない場合があります。
- E. お客様の御都合により、有償修理の撤回・キャンセルを行われた場合は技術作業料及び運送料を請求させていただきます。
- F. 無償保証期間内であっても、弊社サポートスタッフの指示なく、お客様の判断により製品をご送付頂いた場合で、症状の再現性が見られない場合、及び製品仕様の範囲内と判断された場合には、技術手数料を請求させていただきます。
- G. いかなる場合におきましても、センドバック方式以外（送到着払い・代金引換）で製品をご送付頂いた場合、製品の受け取りはいたしません。
- H. 修理作業範囲内で必要な場合を除き、お客様のご要望により製品を工場出荷時状態に戻す際は、技術手数料を請求させていただきます。また弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様への事前の許可なしに工場出荷状態に戻す場合があります。
- I. ご購入時と同時に申し込まない場合を除き、いかなる場合におきましても出張修理・保証期間の延長受付・お申込は行うことはできません。
- J. サポート対応の際に弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様に事前の予告なく、商品構成を同等品、またはそれ以上の製品に変更する場合があります。
- K. オンラインサポートは、全ての不具合・症状においての適用を保証するものではありません。弊社サポートスタッフがオンラインサポートでの対応が可能であると判断した場合のみの適用となります。オンラインサポートが適用できない場合には、通常どおり弊社サポートセンターでの回収修理対応となります。



- L. 24 時間電話サポート等、通常サポート時間外のお問合せに対しては、ご質問の内容により直ちにご案内が行えない場合があります。
- M. 製品購入時のオプションサービスについての詳細は、弊社ホームページの記載又は同封されるサービス指示書をご覧ください。
- N. 本保証規定は、日本国内において製品をご使用になる場合にのみ適用されます。
- O. パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ保護に関する必要性に関しましては <http://it.jeita.or.jp/perinfo/release/020411.html> をご覧下さい。
- P. 液晶画面（セットモデルにおける LCD モニタ・ノート PC 等、液晶が搭載されている全製品）における画素欠点（常時点灯・常時消灯・暗点・明点等のドット不良、ドット欠損など）は、技術上不可避なものであり、製品の不良ではございません。セットモデルにおける LCD モニタに画素欠点が発生している場合には、一度製造メーカーにご相談ください。弊社は画素欠点における一切の責を負いかねます。

#### 【11】保証規定の変更

弊社は、本保証規定の内容を変更する必要があるが生じた場合には、事前の予告なく内容を変更することができるものとします。なお、お客様に対する変更事実の通知は、弊社ホームページ内における表示をもってこれに代えるものとします。

#### 【12】発効日

本保証規定は、平成 19 年 11 月 16 日より発効するものとします。なお、本保証規定の適用対象は、発効日以降に製品をお買い上げいただいたお客様を対象とし、発効日より前にご購入いただいた製品に関する保証内容につきましては、ご購入時の添付された保証書面にてご確認ください。

株式会社マウスコンピューター

〒111-0053 東京都台東区浅草橋 5 丁目 20-8 CS タワー 9F  
071116 版

1

2

3

4

5

## 90日期間限定版のご案内

McAfee®

# internet security suite

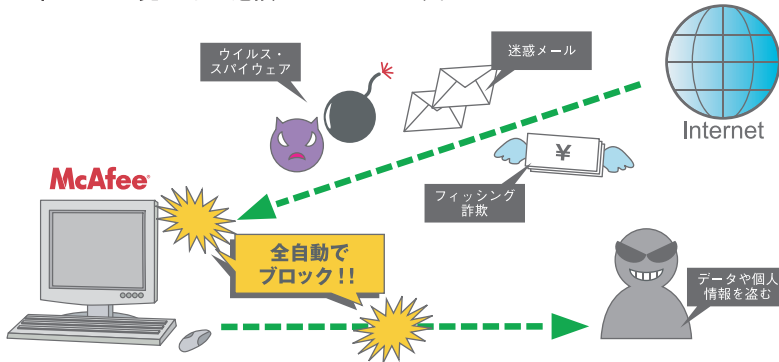
10-in-1  
プロテクション

—マカフィー・インターネットセキュリティスイート—

本パソコンにはマカフィー 90日無料体験版が搭載されています。  
お客様の大切なパソコンや個人情報を守るために是非ご利用ください。  
ご利用にはユーザ登録が必要です。

### どうしてセキュリティソフトは必要？

インターネットには見えない危険がいっぱいです。



お客様の大切なパソコンや個人データをオンラインのさまざまな脅威から守るためにマカフィーのセキュリティを是非ご利用下さい。

### インターネットセキュリティスイートでできること

スパイウェア、ハッカー、個人情報漏えい対策などがひとつになった総合セキュリティ、インターネットセキュリティスイートはネット上のさまざま脅威から大切なパソコンを守ります。



安全な  
Webサーチ



ウイルス対策



バックアップと復元



いつでも  
最新バージョン



スパイウェア対策



個人情報保護



ハッカー対策



迷惑メール対策



PCクリーンアップ




パレンタルコントロール

# 90日期間限定版のご案内



## ユーザ登録の手順

下記の手順に従い、ユーザ登録をしてください。

- マカフィー製品をご利用いただくためには、ユーザ登録が必要です。ユーザ登録をしないと、製品を最新の状態に保つためのサービスやマカフィーのテクニカルサポートを受けることが出来ません。
- 登録画面が表示されない場合は、通知領域の  アイコンを右クリックして、[製品のセットアップ] をクリックしてください。

### [登録の手順]



内容を確認し、「次へ」をクリックします



使用許諾契約書の内容を確認し、「次へ」をクリックします



必要項目を入力し、「次へ」をクリックすれば、登録は完了です

## 使い方が分からないときは？

### <インターネットで調べる>

マカフィー・サポート

<http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/>

### <製品に関する技術的なお問い合わせ>

マカフィー・テクニカルサポートセンター

E-mail : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/tscontact.asp>

チャット : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/chat.asp>

電話 : 0570-060-033 (9:00 ~ 21:00 / 年中無休) \*

### <購入、登録状況などについてのお問い合わせ>

マカフィー・カスタマオペレーションセンター

Email : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/csccontact.asp>

電話 : 0570-030-088 (月~金 9:00 ~ 17:00 / 祝祭日を除く) \*

### <プライバシーポリシーについて>

<http://www.mcafee.com/japan/mcafee/privacy.asp>

\* 通話料はおお客様ご負担となりますので予めご了承下さい。



期間終了後は、更新のお手続き(有償版のご契約)をおすすめいたします。更新方法につきましては、メールなどでご案内いたします。

MEMO

CHAPTER

1

2

3

4

5

サポートセンター