

CONTENTS

ご使用になる前に必ずお読みください／ 3

CHAPTER 1 はじめに 5

1 ●安全上の注意 6

- 本体使用上の警告／ 7
- 電源、電源コード使用上の警告／ 8
- 本体使用上の注意／ 9
- 電源、電源コード使用上の注意／ 10
- 健康上の注意／ 10
- 本製品取り扱い上の注意／ 11

CHAPTER 2 初回設定 13

1 ●初回設定の流れ 14

- 初回設定の手順／ 14
- 既存の Microsoft アカウントでサインインする場合／ 16
- 新規 Microsoft アカウントを作成してサインインする場合／ 20
- ローカルアカウントでサインインする場合／ 24

CHAPTER 3 ご利用に関して 27

1 ●クリーニング 28

- 準備するもの／ 28
- パソコン本体・周辺機器の掃除／ 29

2 ●トラブルシューティング 30

- 回復ツールを使ったトラブルシューティング／ 30
- この PC を初期状態に戻す（個人用ファイルを保持する）／ 32
- この PC を初期状態に戻す（すべて削除する）／ 35
- 電源が入らない／ 38
- 画面が映らない／ 40
- 起動しない／ 42
- 音が出ない／ 45
- 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／ 47
- フリーズする／ 48
- 電源が落ちる／ 49
- その他の現象／ 50

3 ● パスワードを忘れてしまった場合の対処方法 52

ローカルアカウントのパスワードを忘れた場合 / 52

パスワードのヒントを追加している場合 / 53

マイクロソフトアカウントのパスワードを忘れた場合 / 54

CHAPTER 4 リカバリー方法 57

1 ● 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

2 ● PC を初期状態に戻す（個人用ファイルを保持する） 62

「個人用ファイルを保持」して PC を初期状態に戻す / 62

3 ● PC を初期状態に戻す（すべて削除する） 66

「すべて削除して」Windows を再インストールする / 66

CHAPTER 5 サポートセンター 69

お問い合わせの概要 / 70

お問い合わせ先 / 71

FAQ の使い方 / 72

ユーザー登録を行う / 74

ユーザー登録を行っていただくと / 75

ユーザー登録フォーム / 76

web 故障診断システムの使い方 / 78

修理の概要 / 80

修理に関する注意事項 / 81

修理の流れ・初期不良について / 82

ピックアップ修理 / 83

有償修理・アップグレード / 83

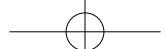
オンサイト修理サービス / 84

PC リサイクル / 85

修理依頼シート（記入例） / 86

修理依頼シート / 87

保証規定 / 88



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

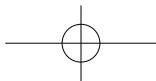
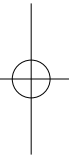
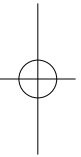
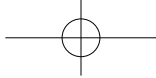
- ・本製品の使用環境は、温度 10℃～35℃、湿度 8%～80%（結露しないこと）の範囲内で使用してください。故障の原因となります。
- ・本製品の通気口を塞ぐ又は遮断される場所に設置をすると、パソコン内部が高温となり、動作が不安定となったり、故障の原因となります。
- ・本製品には、落雷等による電源の瞬停（電圧低下）に対する保護機能は搭載されておりません。これを防ぐ手段として、交流無停電電源装置（UPS）等を使用されることを推奨いたします。
- ・本製品は、日本国内でのみご使用ください。

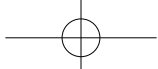
■ ストレージについて

- ・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。

■ 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™、® マークは明記しておりません。





CHAPTER

1

はじめに

CHAPTER

1

2

3

4

5

1 ● 安全上の注意6



SECTION

1

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。

CHAPTER

1

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。

2

3

4

5

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。



アースリードを接地することを指示するものです。

はじめに

6

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。



■ 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。



■ 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ま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。

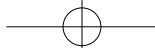


ヘッドホンやヘッドホンマイクを装着した状態でプラグの抜き差し、本製品の電源のオン・オフ、省電力状態・復帰の操作をしないでください。

聴覚に悪い影響を与えることがあります。

本製品取り扱い上の注意

- 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。
- 本製品を使用する際は、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。
 - ・本製品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。
- 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。



CHAPTER

1

2

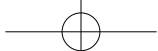
3

4

5

MEMO

Area with horizontal dashed lines for writing.



CHAPTER 2

初回設定

CHAPTER

1

2

3

4

5

1 ● 初回設定の流れ	14
-------------------	----



SECTION

1

初回設定の流れ

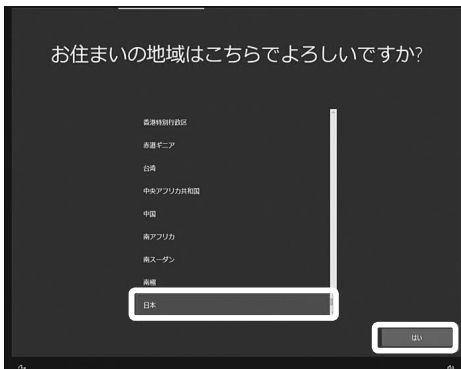
最初に電源を投入した時に、初回設定を行う必要があります。

最初に電源を投入すると Windows の初回設定が行われます。電源の投入後、しばらくして「こんにちは！コルタナと申します。」が表示されます。内容をご確認の上、画面の指示に従い操作を開始してください。スピーカーが利用できない場合にはコルタナは表示されません。

初回設定の手順

Windows10 2018 October Update での手順をご案内します。インストールされている Windows10 のバージョンにより異なる画面が表示される場合があります。

1. Windows10 の初回設定画面が表示されます。「日本」が選択されていることを確認し、画面右下にある「はい」をクリックします。

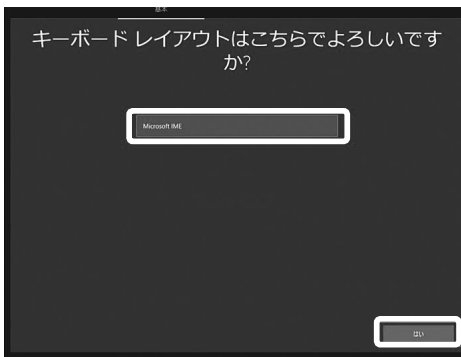


ワンポイント

手順4までは共通となります。
各アカウントの設定方法は、後述いたします。

2. ご利用されるキーボードを選択し、「はい」をクリックします。特に指定がない場合は「Microsoft IME」のまま進んでください。

※続いて別のキーボードレイアウトの追加ができます。不要の場合は、「スキップ」をクリックしてください。



3. ご使用の PC に無線 LAN が搭載され、有効になっている場合、アクセスポイントへの接続画面が表示されます。



ワンポイント

すでに有線 LAN に接続されている場合は、この画面は表示されません。無線 LAN への接続を行わない場合は、「今はスキップ」をクリックしてください。続けて確認画面が表示されますので「いいえ」をクリックしてください。

ワンポイント

Windows10 Pro の場合は個人用または組織用に設定するかの画面が表示されます。

4. ライセンス条項画面が表示されます。画面右下にある「同意」をクリックします。



注意

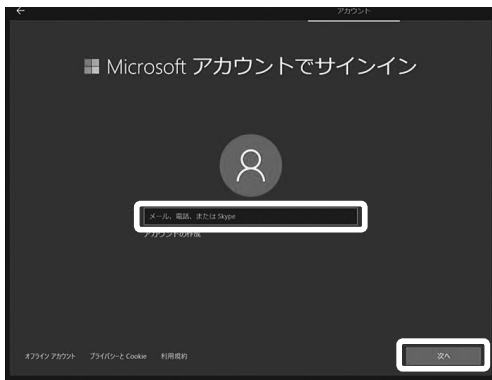
マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項に同意しないと、セットアップを続行することができません。表示されている条項文の続きを表示するには、画面上でマウスを動かし、右に表示されるスクロールバーをスライドさせます。

ワンポイント

既存の Microsoft アカウントでサインインするには、ページ 16 へお進みください。
新規の Microsoft アカウントを作成してサインインするには、ページ 20 へお進みください。
ローカルアカウントでサインインするには、ページ 24 へお進みください。

既存の Microsoft アカウントでサインインする場合

5-1. インターネット環境がある場合、Microsoft アカウントのサインイン画面が表示されます。既存の「Microsoft アカウント」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。



5-2. Microsoft アカウントの「パスワード」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。



ワンポイント

「目」アイコンをクリックすると、入力した文字が可視化されます。

5-3. PIN のセットアップ画面が表示されます。画面右下にある「PIN の設定」をクリックします。



ワンポイント

顔認証デバイスが搭載されている製品では設定画面が表示されます。

5-4.PIN の入力画面が表示されます。任意の「PIN 番号（数字）」を入力し、「OK」をクリックします。



5-5.Android または iPhone をこの PC にリンクする設定画面が表示されます、必要に応じて設定を行ってください。設定しない場合は、何も入力せずに「次へ」をクリックしてください。



5-6.OneDrive の設定画面が表示されます。OneDrive を利用する場合には「次へ」をクリックします。



ワンポイント

無料で5GBのオンラインストレージを利用できます。

※容量、利用要件は変更される場合があります。

6. Cortana 設定画面が表示されます。画面右下にある「同意」をクリックします。



ワンポイント

「拒否」を選択しても、後ほど設定することができます。

7. アクティビティの履歴を利用してデバイス間でより多くのことを行う設定画面が表示されます。実行していた作業を別のデバイスでも続行できるようにするには「はい」をクリックしてください。



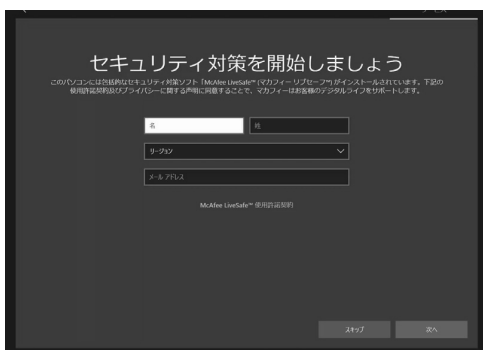
ワンポイント

アクティビティの履歴を使用しない場合は、「いいえ」をクリックしてください。

8. 画面右下にある「同意」をクリックします。



9. セキュリティ対策の開始画面が表示されます。画面の指示に従って設定を行ってください。※設定を行わない場合は、「スキップ」をクリックします。



ワンポイント

設定画面が表示されない場合は、そのまま次の手順へ進んでください。

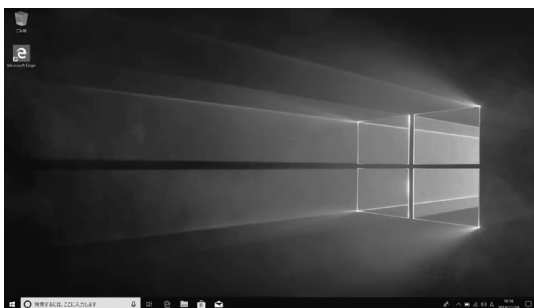
設定を行わない場合は、画面右下にある「スキップ」をクリックします。

(設定作業は、後で Windows 上からも行えます。)

ワンポイント

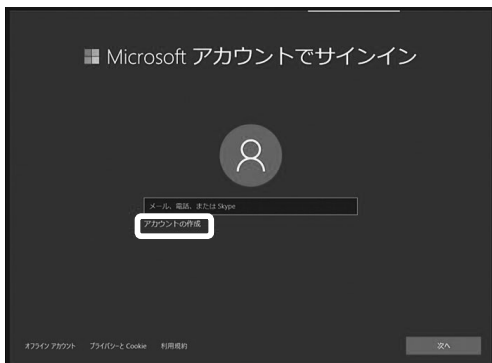
インストールされているソフトウェアにより表示される画面が異なります。

10.Windows10 が起動します。



新規 Microsoft アカウントを作成してサインインする場合

11-1. インターネット環境がある場合、Microsoft アカウントのサインイン画面が表示されます。「アカウントの作成」をクリックします。



11-2. メールアカウントの作成画面が表示されます。画面左下にある「新しいメールアドレスを取得」をクリックします。



11-3. 作成したい「メールアドレス」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。



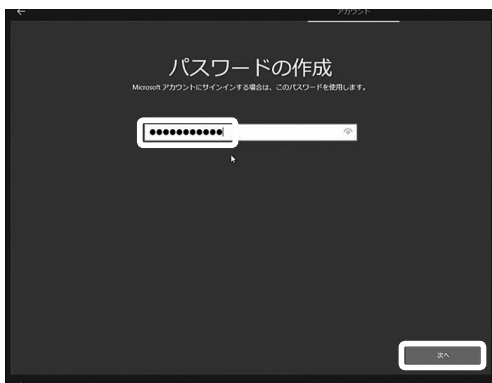
ワンポイント

メールアドレスは「@」を境に左側の「アカウント」と、右側の「ドメイン」に分かれています。ドメインは自動的に入力されます。

ワンポイント

入力したアカウントがすでに使用されている場合、そのアカウントは指定できません。

- 11-4. パスワードの作成画面が表示されます。作成したい Microsoft アカウントの「パスワード」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。

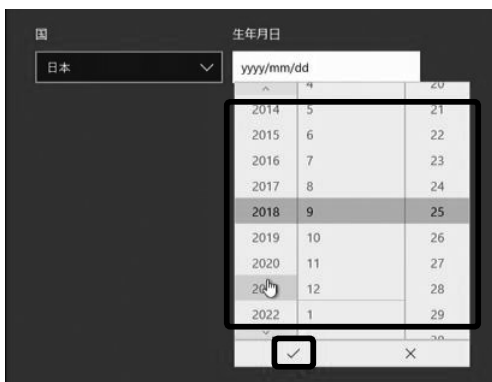
**ワンポイント**

「目」アイコンをクリックすると、入力した文字が可視化されます。

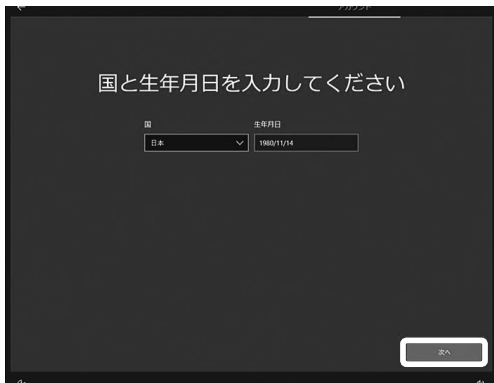
- 11-5. 国と生年月日の入力画面が表示されます。「生年月日」をクリックします。



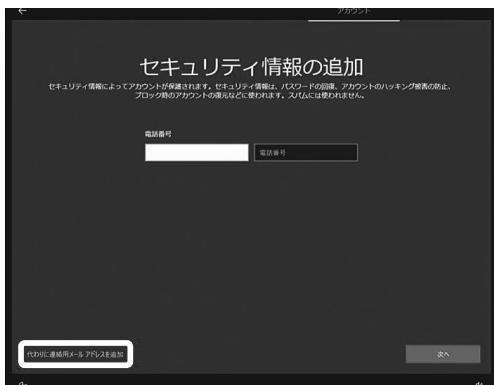
- 11-6. 表示されたメニューから「年/月/日」を設定し、「✓」をクリックして情報を適用します。



11-7. 「生年月日」の情報を設定したら、画面右下にある「次へ」をクリックします。



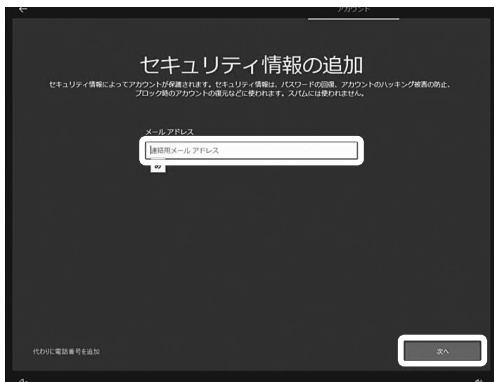
11-8. セキュリティ情報の追加画面が表示されます。画面左下にある「代わりに連絡用メールアドレスを追加」をクリックします。



ワンポイント

ここでは例として、メールアドレスやパスワードを紛失した際の連絡方法は、「メールアドレス」に設定します。

11-9. 「連絡用メールアドレス」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。

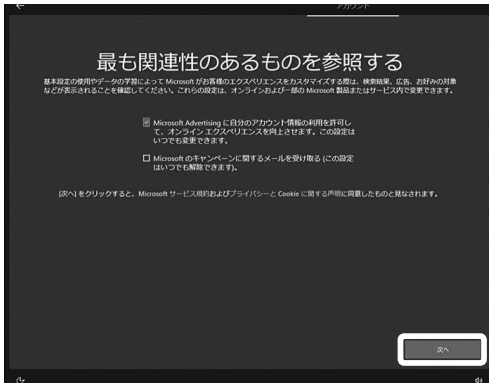


ワンポイント

他の PC またはスマートホンでも受信できるメールアドレスを入力してください。



11-10. 画面右下にある「次へ」をクリックします。

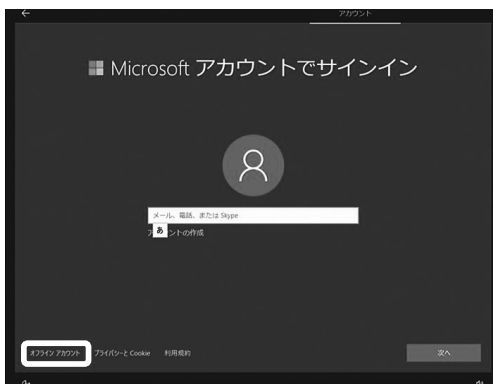


ワンポイント

続けて、16 ページ「手順 5-3 」へ進んでください。

ローカルアカウントでサインインする場合

12-1. インターネット環境がある場合、Microsoft アカウントのサインイン画面が表示されます。画面左下にある「オフラインアカウント」をクリックします。



ワンポイント

インターネット環境が無い場合、左図は表示しません。このまま「手順 12-3」へ進んでください。

12-2. 「いいえ」をクリックします。



12-3. ローカルアカウントの作成画面が表示されます。任意の「ユーザー名」を入力し、画面右下にある「次へ」をクリックします。



- 12-4. 任意のパスワードを入力して、「次へ」をクリックします。
続けて、パスワードの確認画面が表示されますので、同じパスワードを入力し、
最後に、任意のパスワードのヒントを入力して、「次へ」進んでください。

**ワンポイント**

「目」アイコンをクリックすると、入力した文字が可視化されます。

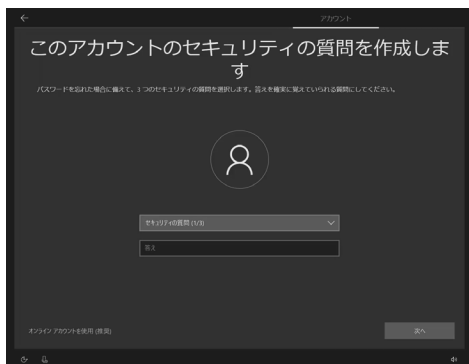
ワンポイント

パスワードは8文字以上で設定することを推奨します。パスワードを入力しないで次の画面に進むこともできますが、セキュリティ上、設定することをお勧めいたします。

●パスワードを忘れてしまった場合の対処方法

マイクロソフトアカウント、ローカルアカウントでそれぞれで対処方法が異なります。
マイクロソフトアカウントのパスワードを忘れた場合はページ 54 を参照してください。
ローカルアカウントのパスワードを忘れた場合はページ 52 を参照してください。

- 12-5 パスワードを忘れた場合に備え質問またはヒントを設定します。
表示された画面に従い設定を行ってください。

**ワンポイント**

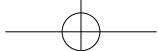
左の画面が表示された場合には質問を3つ作成する必要があります。

12-6. 質問を選び、答えを入力して「次へ」をクリックします。



ワンポイント

続けて、18ページ「手順6」へ進んでください。



CHAPTER 3

ご利用に関して

CHAPTER

1

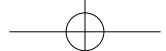
2

3

4

5

- 1 ● クリーニング28
- 2 ● トラブルシューティング30
- 3 ● パスワードを忘れてしまった場合の対処方法52



SECTION

1

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。埃の蓄積によるファンの動作不良・基板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、埃が多いと感じられる環境での使用では、半年に数回のクリーニングを行ってください。

CHAPTER

1

2

3

4

5

ご利用に関して

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）
 - ・プラスドライバ

ワンポイント

OA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いただくと、より綺麗に清掃することが可能です。



※注意※

ノートパソコンをクリーニングする場合には液晶パネルやキーボードを破損させないように力を入れずに軽く拭いてください。

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化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。

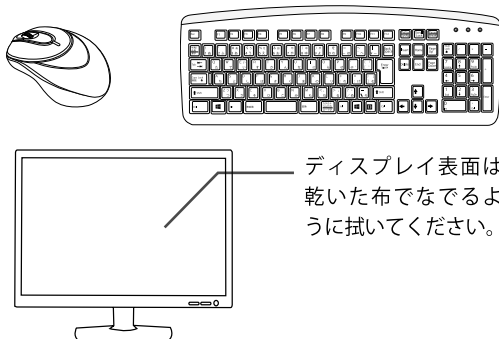
内部清掃を行う場合には、内部のパーツやケーブルに極力触れないようにしてください。故障の原因になります。

パソコン本体・周辺機器の掃除

1. 外側の汚れをふき取ります。

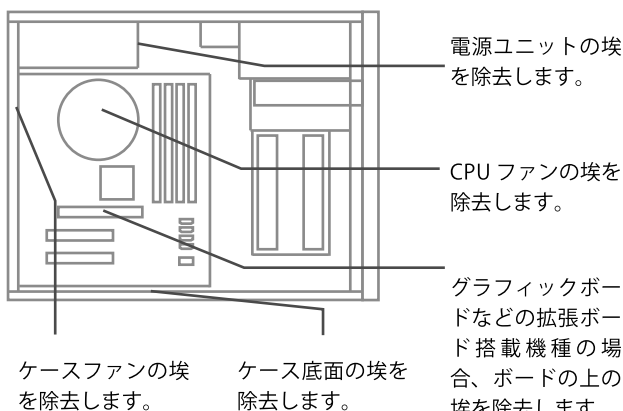
以下の製品は、やわらかい素材の乾いた布で拭いてください。
また、汚れがひどい場合は水かぬるま湯を含ませ、固く絞って
から拭いてください。
また、薄めた中性洗剤を使用して拭いた場合は、水かぬるま湯
を含ませ固く絞った布で二度拭きしてください。

- ・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



2. 内部の埃を除去します。

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向きに数 cm スラ
イドさせた後に取り外してください。



注意

必ずパソコン本体や周辺機器の電源を切り、電源コードをコンセントから抜いてからクリーニングを行ってください。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

基板周辺には、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。

内部清掃を行う際は、掃除機を使用しないでください。掃除機使用時に発生する静電気により故障することがあります。

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。



SECTION

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。

回復ツールを使ったトラブルシューティング

Windows が正しく読み込まれなかった場合、自動修復が行われます。
自動修復を行っても Windows が起動できない場合は、「Windows が正しく読み込まれませんでした」と表示されます。
「詳しい修復オプションを表示する」をクリックして修復作業を行ってください。

注意

この作業中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

1. 「詳しい修復オプションを表示する」をクリックします。

回復

Windows が正しく読み込まれませんでした

再起動してやり直すには、下の [PC を再起動する] を選んでください。トラブルシューティング ツールや詳細オプションを使う場合は、[詳しい修復オプションを表示する] を選んでください。どちらのオプションを選ばよいかわからない場合は、信頼できる人に相談してください。

詳しい修復オプションを表示する

PC を再起動する

2. 「トラブルシューティング」を選択します。

オプションの選択

→ 続行
終了して Windows 10
に読みます

PC の電源を切る

デバイスの使用
USB ドライブ、ネットワーク接続、または
Windows リカバリ DVD を使います

トラブルシューティング
PC を初期状態に戻すか、詳細オプションを
表示します

3. 「この PC を初期状態に戻す」を選択します。



ワンポイント

Windows が起動しなくなった場合、PC を初期状態に戻すことで、システムを復旧できる場合があります。

4. いずれかをクリックします。



●個人用ファイルを保持する（32 ページへお進みください。）

- ・個人用ファイルとパーソナル設定は変わりません。
- ・PC の設定は初期状態に戻ります。
- ・Windows ストアからインストールしたアプリは残ります。
- ・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。
- ・削除されたアプリの一覧はデスクトップに保存されます。

●すべて削除する（35 ページへお進みください。）

PC を工場出荷時の初期状態に戻します。PC をリサイクルするときや、出荷時の状態に戻すときに行います

この PC を初期状態に戻す（個人用ファイルを保持する）

注意

この作業中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

5. ご使用のアカウントをクリックします。



ワンポイント

ご使用環境により、アカウント名は変わります。

6. アカウントに対応するパスワードを入力し、「続行」をクリックします。



7. 「初期状態に戻す」をクリックします。

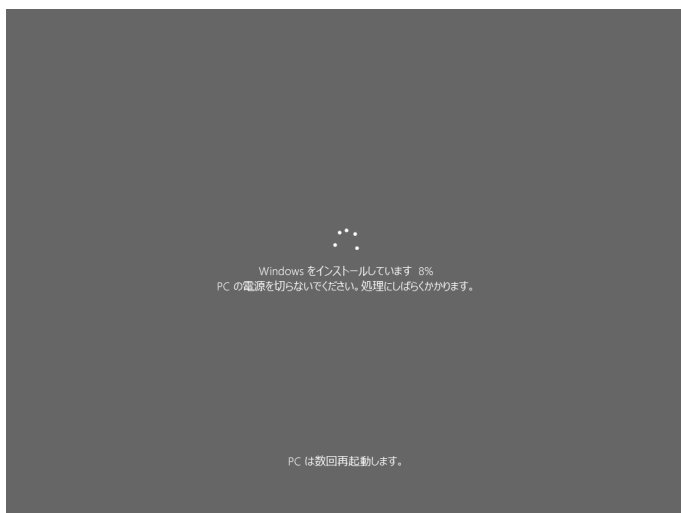


この先中断できません。
バックアップなど必要な
作業がある場合は、ここ
でキャンセルしてくださ
い。

8. 初期状態に戻しています。しばらくお待ちください。



9. Windows をインストールしています。しばらくお待ちください。



10. 最終設定を行っています。しばらくお待ちください。



11. 作業完了後、システムは自動的に再起動します。

注意

この作業中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

この PC を初期状態に戻す（すべて削除する）

この作業を実行すると、PC を初期状態に戻します。通常は「ファイルの削除のみを行う」を行ってください。PC を手放す、またはリサイクルするときには「ドライブを完全にクリーンアップする」を行うと削除されたファイルの復元が難しくなります。

注意

「ドライブを完全にクリーンアップする」を行うとストレージ容量によっては数時間かかる場合があります。

注意

Windows 再インストール中は、電源断・強制終了や、コンセント・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

手順 1 ～ 4 までは、30 ～ 31 ページをご参照いただき、引き続き、次の手順 5 の作業を行ってください。

5. 「ファイルの削除のみを行う」をクリックします。



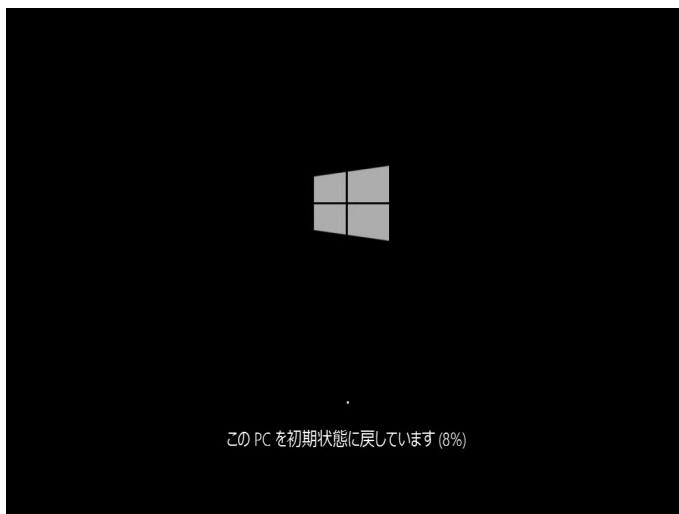
6. 「初期状態に戻す」をクリックします。



注意

この先中断できません。
バックアップなど必要な
作業がある場合は、ここ
でキャンセルしてくださ
い。

7. 初期状態に戻しています。しばらくお待ちください。



注意

途中、黒地に白文字の英文が表示される場合があります。

[Press F12 to Clear the TPM]

[Press F12 or Volume Up to Clear the TPM]

再起動時に、上記のようなメッセージが表示される場合、「F12」キーを押して進んでください。

8. Windows をインストールしています。しばらくお待ちください。



9. 最終設定を行っています。しばらくお待ちください。



10. 作業完了後、システムは自動的に再起動します。

注意

この作業中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

電源が入らない

■ 電源コード・電源プラグがしっかりと差し込まれているかをご確認ください。

製品には、電源コードが付属しています。コードをパソコン背面の電源端子部に接続して、電源プラグをコンセント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の原因にもなります。ご注意ください。

■ 電圧設定が「115V」になっているかをご確認ください。

製品は、日本国内でのみの動作保証となります。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」にすると、製品が故障する可能性があります、危険です。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「一」が押された状態にしてください。

主電源を「一」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。

■ 電圧低下による起動不良の可能性があります。

OA タップ等をご使用になられている場合、電圧低下による起動不良が起きる可能性があります。壁付けのコンセントから直接電源を取れるような接続にして、動作確認を行ってください。



■ 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。システム本体の故障の可能性もあります。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、電源コードに直接触れないよう、ゴム製の手袋などをして電源プラグをコンセントから抜いてください。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。

■ 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。

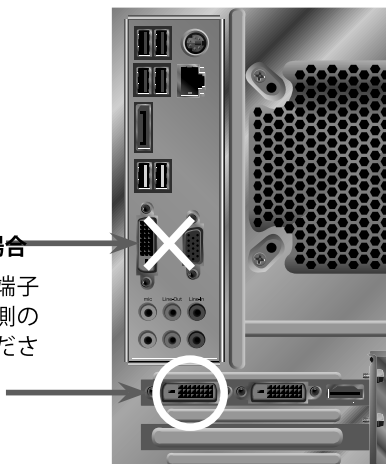
また、パソコン側とディスプレイ側のディスプレイ端子が異なっていて接続できない時は、変換コネクタが付属されている場合がありますので、ご使用ください。変換コネクタが付属されていない場合には、お手数ですが別途ご購入ください。

■ 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 D-SUB 端子、HDMI 端子、DVI 端子、または Display Port 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。

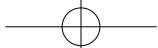
※グラフィックカード搭載機種の場合

マザーボード側のディスプレイ端子ではなく、グラフィックカード側のディスプレイ端子へ接続してください。



■ 1 台のディスプレイに、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・Display Port) の接続規格が存在しますが、1 組のパソコン・ディスプレイの接続は、製品に搭載されている規格の中で、いずれか 1 種類のみ接続していただくことで表示可能です。デュアルディスプレイをご使用の際は、それぞれのディスプレイに 1 本ずつディスプレイケーブルを接続してください。



■ **接触不良による起動不良の可能性があります。**

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、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があります。**

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。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。

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電源プラグをコンセントから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・グラフィックボード等）の接触不良の可能性があります。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。

■ 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。

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、システムドライブよりもそ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 が入っていない為無視する場合はほとんどですが、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、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 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」キーと順番に押して、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。

■ 「BOOTMGR is missing」と表示されて、その後動きません。

システムドライブ内にある「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。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。

■ 「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」キーを押していただ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、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、パソコンを使用しないときに電源プラグをコンセントから抜くと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。

テンキー等で数字を含むパスワードを入力する際は、キーボードの NumLock が有効になっているか確認してください。

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。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。

■ スタート画面や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。特にウィ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。

弊社サポートセンターまでお問い合わせください。

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 3.5 Φ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有ります。ボリュームを右に回して上げてみてください。

■ 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。

■ 対応していないヘッドホ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、ヘッドホ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。ヘッドホンをご使用の際はアクティブスピーカーのヘッドホン端子に接続するか、アンプ等を介してご使用ください。

■ ワンポイント

ご利用の製品にあったタイプのヘッドホンをご使用ください。

(3 極タイプ、4 極タイプ等)

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。

■ 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）と接続の契約を行っていただく必要があります。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できません。詳細はプロバイダにご確認ください。また、契約及び開通がお済みの状態で接続できない場合、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/ACT LED 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。

■ Microsoft Edge 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。

お客様ご使用の通信機器（ルーター・ハブなど）の通信プロトコル（IPv4、IPv6 等）が一致しているか、もう一度ご確認ください。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「カテゴリー」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「カテゴリー 6」以上のケーブルをご使用いただ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一般的に有線 LAN の最大は 1000Mbps、無線 LAN の最大は 300 ～ 1300Mbps となります。また、インターネット接続の最大速度は契約プロバイダ、サービスまたは、ご使用いただく通信機器によっても異なります。

その他、無線 LAN は電波を飛ばして通信を行うため、アクセスポイントまでの距離や障害物の有無などで通信速度に影響が出場合があります。もし、通信速度が上がらない等の問題が出ている場合は、改めてご使用環境をご確認ください。

■ 無線 LAN の速度が遅い。

無線 LAN の通信方式には複数の規格があります。パソコンと無線 LAN アクセスポイントの双方が同一規格に対応していることをご確認ください。

通信規格：IEEE802.11 b、IEEE802.11 g、IEEE802.11 a、IEEE802.11 n、IEEE802.11 ac

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ください。

■ 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。

■ Windows 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電源マークをクリックし、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入れ、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入れ、起動の確認を行ってください。

■ 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。再セットアップ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がありますので、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 (28 ページ・29 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、1000W 以上使用する製品もあります）。その為電力供給側も対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、電力供給が足らず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いただくか、事務機器用の電源タップ（最大入力 1500W など）をご使用ください。

また、タコ足配線の状態で使用しないでください。

- **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）にデータ的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。「エクスプローラー」から「PC」を開き、「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 (C)」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、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

- **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。**

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（ディスプレイ）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 に対応している必要があります。

Blu-ray・地上デジタル放送対応 PC に関しましては、弊社出荷状態で HDCP に対応しておりますが、ディスプレイをセット購入されていない場合、ご利用のディスプレイが HDCP に対応しているかご確認ください。

※ D-Sub 接続の場合は HDCP 非対応の為、SD 画質での表示となります。

- **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（対応機種のみ）。**

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ボードに接続する必要があり、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ディスプレイ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、入力ミスを防ぐため、プロダクトキーに使用されていない文字が入力出来ないようになっていきます。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いない可能性があります。文字が表示されない場合には、プロダクトキーを見直してください。

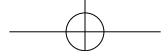


■ **動画再生サイト等で動画が再生出来ません。**

各動画再生サイトの利用方法をご確認いただき、必要なアプリケーションをインストールしてください。

■ **マルチディスプレイで縦画面があると、PowerDVD が使用出来ません。**

製品添付の PowerDVD は、縦表示の設定を行っていると使用できません。すべて横表示の設定に変更した後、ご使用ください。



SECTION

3

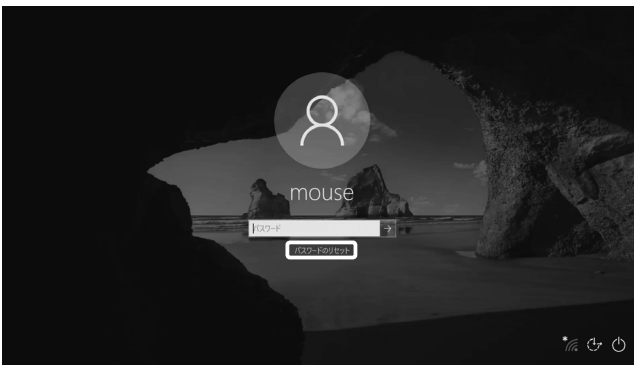
パスワードを忘れてしまった場合の対処方法

設定したパスワードを忘れてしまった際の対処方法を説明しています。

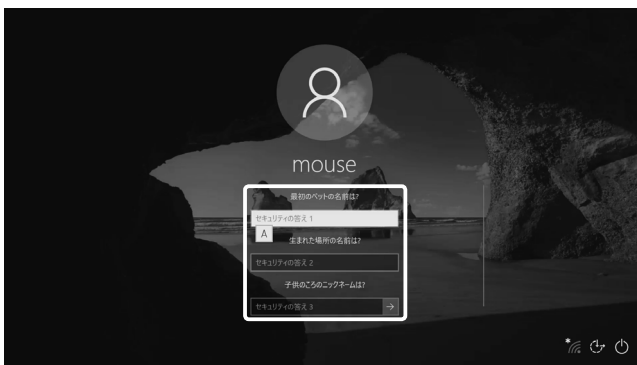
ローカルアカウントのパスワードを忘れた場合

セキュリティの質問を作成している場合はパスワードのリセットが行えます。

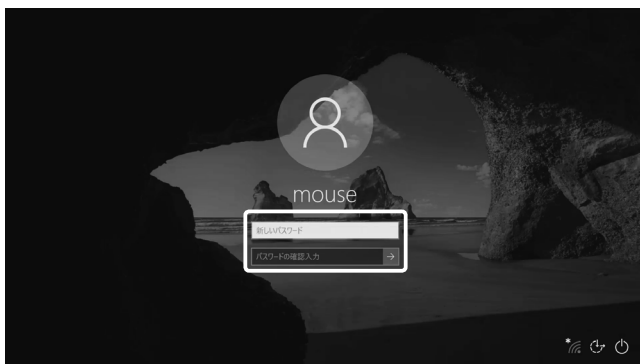
1. 「パスワードのリセット」をクリックします。



2. 3つの質問の答えを入力して「→」をクリックします。



3. 新しいパスワードを2か所に入力して「→」をクリックします。



パスワードのヒントを追加している場合

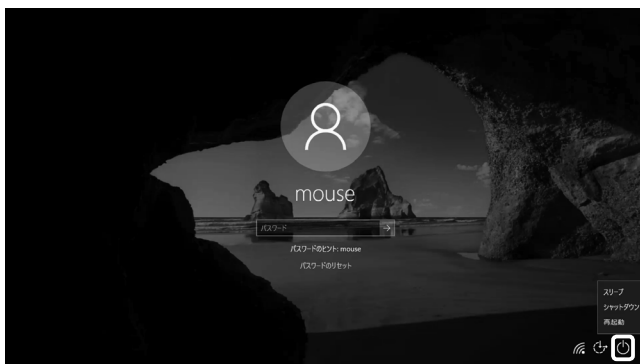
1. パスワードのヒントが表示されます。



ワンポイント

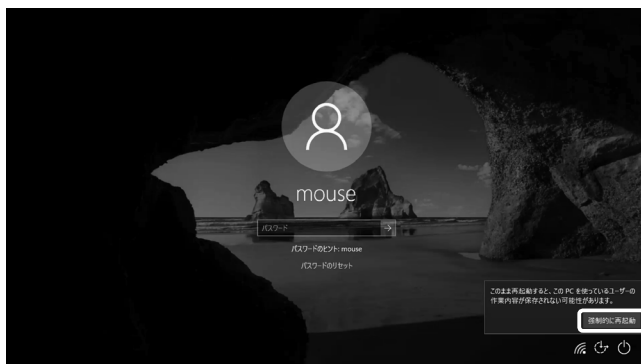
パスワードリセットディスクを作成していない場合には「パスワードのリセット」は行えません。

2. パスワードがない場合には再インストールが必要になります。 右下の電源マークを右クリックして「Shift」キーを押しながら左クリックします。



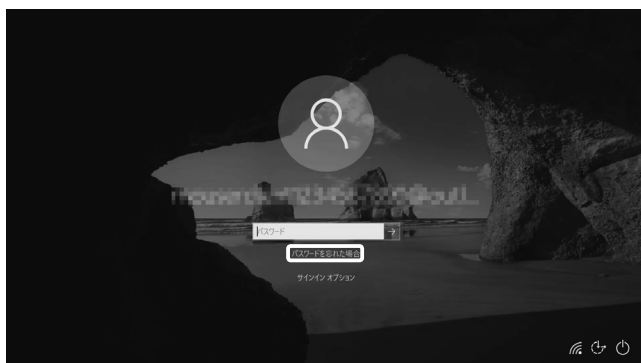
3. 「強制的に再起動」をクリックします。

引き続きページ30の手順に従いこのPCを初期状態に戻す（すべて削除）を行ってください。



マイクロソフトアカウントのパスワードを忘れた場合

1. 「パスワードを忘れた場合」をクリックします。



2. Microsoft アカウントに回復させたいアカウントが表示されていることを確認して下の欄に表示されている画像の文字を入力してから「次へ」をクリックしてください。



ワンポイント

文字が読みづらい場合には「新規」をクリックして別の画像に変更できます。

3. セキュリティコードを受け取るメールアドレスを入力してください。

ワンポイント

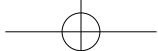
@の前までを入力します。

4. 他のPCやスマートホンで受信したメールに記載されているコードを入力します。

5. 新しいパスワードを入力してください。

6. 新しいパスワードが設定されました。





CHAPTER 4

リカバリー方法

CHAPTER

1

2

3

4

5

- 1 ● システムの復元を利用する58
- 2 ● PC を初期状態に戻す
(個人用ファイルを保持する)62
- 3 ● PC を初期状態に戻す
(すべて削除する)66



SECTION

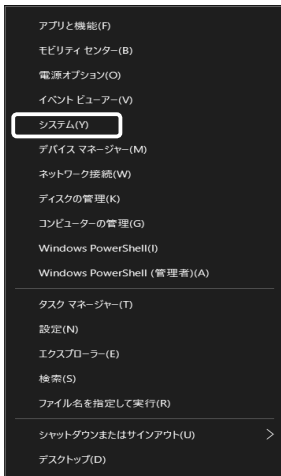
1

システムの復元を利用する

システムの設定変更後に、Windows の動作が不安定になった場合、システムの復元を行うことで、設定変更前の時点に戻し、正常に動作していた状態に回復できる可能性があります。

システムの復元を実行する

1. 「Windows」+「X」キーを同時に押します。画面左下に表示されたメニューから「システム」をクリックします。



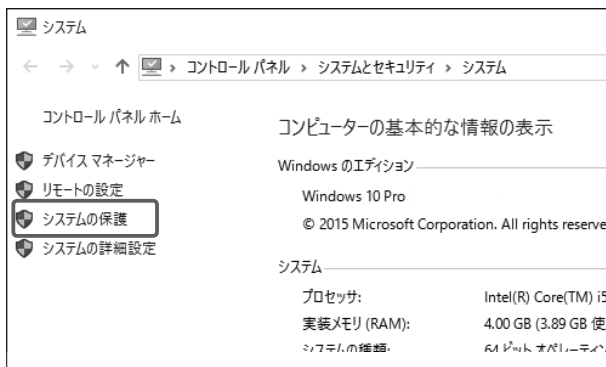
ワンポイント

システムの復元に使われる復元ポイントは、Windows によって自動的に作成されます。ドライバの更新、Windows Update、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に自動的に復元ポイントが作成されます。

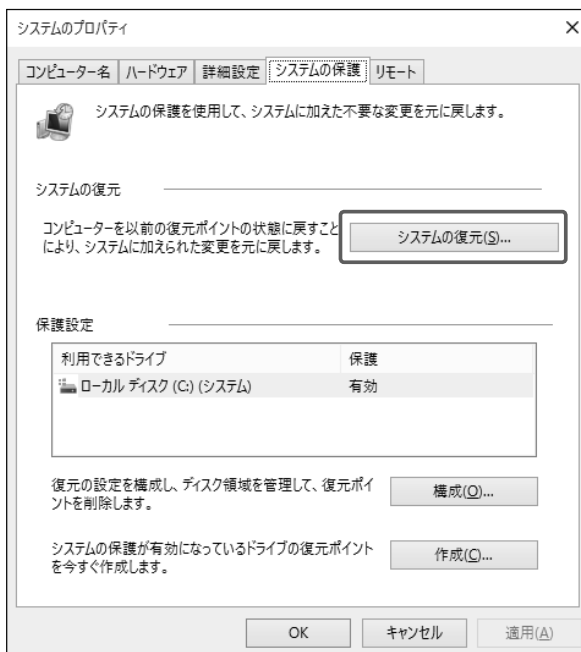
2. 「システム情報」をクリックします。



3. 「システムの保護」をクリックします。



4. 「システムの復元」をクリックします。



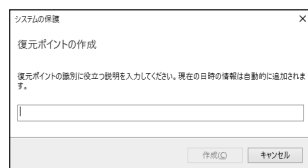
ワンポイント

手動で復元ポイントを作成する場合は、「作成」をクリックします。

システムの保護が有効になっているドライブの復元ポイントを今すぐ作成します。



復元ポイントの識別に役立つ説明を入力し、「作成」をクリックします。



ワンポイント

ドライブの保護設定が無効になっている場合は、「構成」をクリックし、「システムの保護を有効にする」にチェックを入れて「OK」をクリックしてください。

5. 「推奨される復元」もしくは「別の復元ポイントを選択する」を選んで「次へ」をクリックします。



ワンポイント

推奨される復元ポイントが優先的に表示されます。

5-1. 「別の復元ポイントを選択する」を選んだ場合は使用する復元ポイントを選択して「次へ」をクリックします。



ワンポイント

「別の復元ポイントを選択する」を選んだ時にいくつかの復元ポイントを選択出来ます。

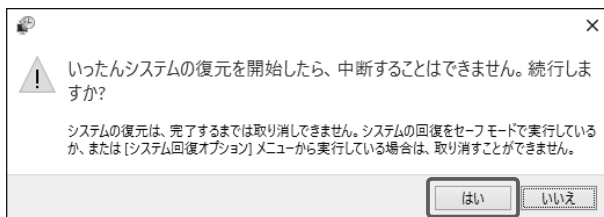
6. 復元ポイントを確認し、「完了」をクリックします。



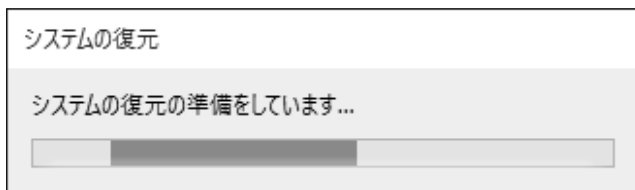
ワンポイント

システムの復元を行うと、アプリケーション、ドライバ、Windows Update、各種設定の状態は、復元ポイント時点まで戻ります。メール、ドキュメントの中にある、各種データが失われることはありません。データファイルは復元されません。

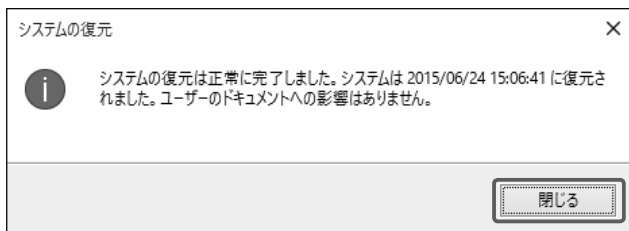
7. 注意事項を確認し、「はい」をクリックします。



8. システムの復元がスタートします。そのまましばらくお待ちください。



9. 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。「閉じる」をクリックします。





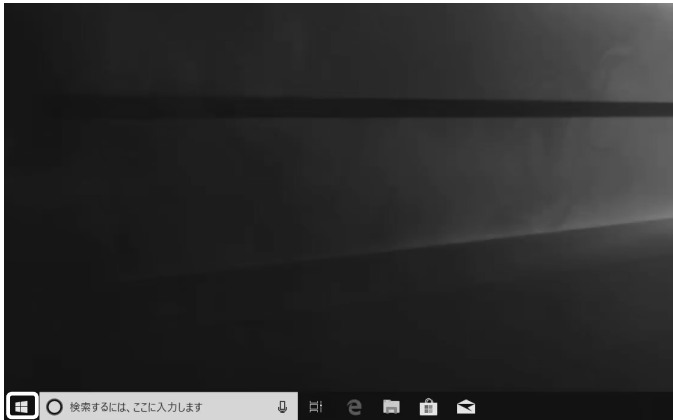
SECTION

2

PC を初期状態に戻す
(個人用ファイルを保持する)

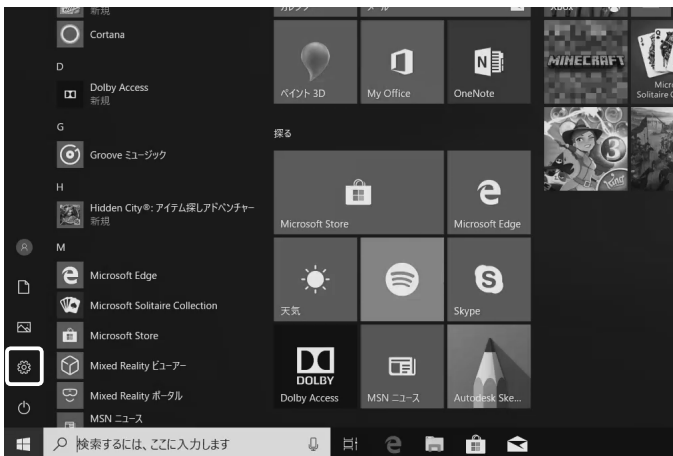
「個人用ファイルを保持」して PC を初期状態に戻す

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ので、この作業を行う前に必ずバックアップを行ってください。一度実行してしまうと元に戻すことができません。ご注意ください。

1. デスクトップ画面左下の「」をクリックします。 注意

作業中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・ACアダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

2. 「設定」をクリックします。

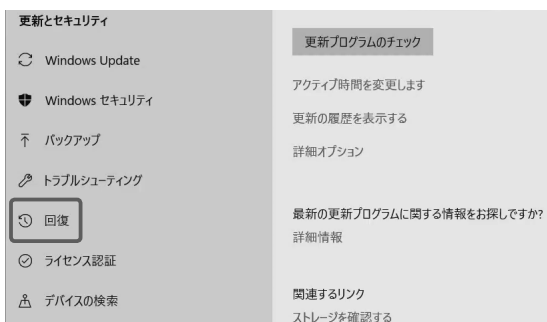
 ワンポイント

設定のボタンは、歯車のマークになります。

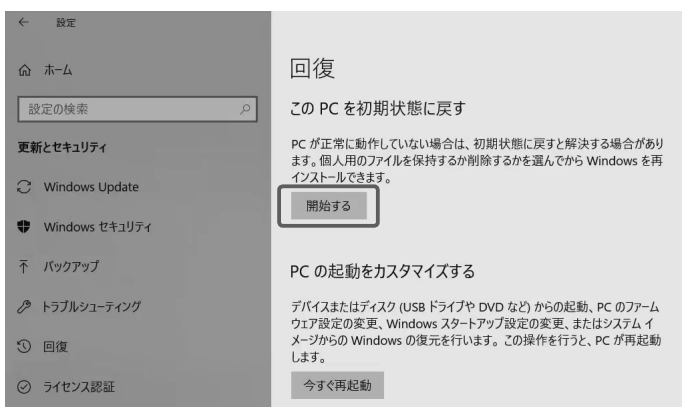
3.「更新とセキュリティ」をクリックします。



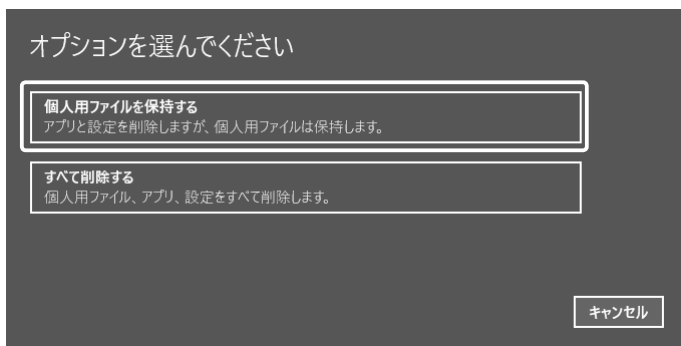
4.「回復」をクリックします。



5.「開始する」をクリックします。



6. 「個人用ファイルを保持する」をクリックします。



注意

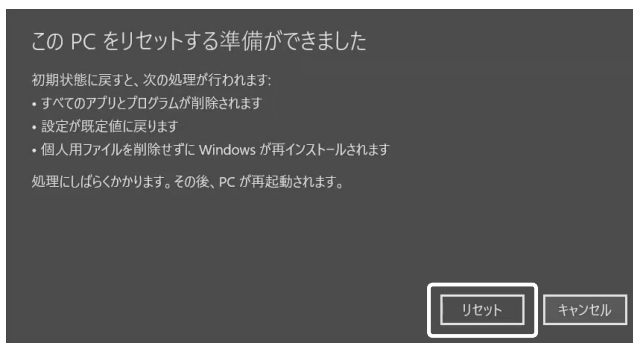
この操作を行うと

- 個人用ファイルとパーソナル設定は変わりません。
- PC の設定は初期状態に戻ります。
- Windows ストアからインストールしたアプリは残ります。
- 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。
- 削除されたアプリの一覧はデスクトップに保存されます。

7. しばらくお待ちください。



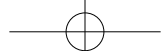
8. 「リセット」をクリックします。



注意

この先中断できません。バックアップなど必要な作業がある場合は、ここでキャンセルしてください。

9. この作業が完了するまで、10 ～ 20 分かかりますので、しばらくお待ちください。



SECTION

3

PC を初期状態に戻す
(すべて削除する)

「すべて削除して」Windows を再インストールする

この作業を実行すると、PC を工場出荷時の初期状態に戻します。PC をリサイクルするときや、最初の状態から完全にやり直す時に行います。



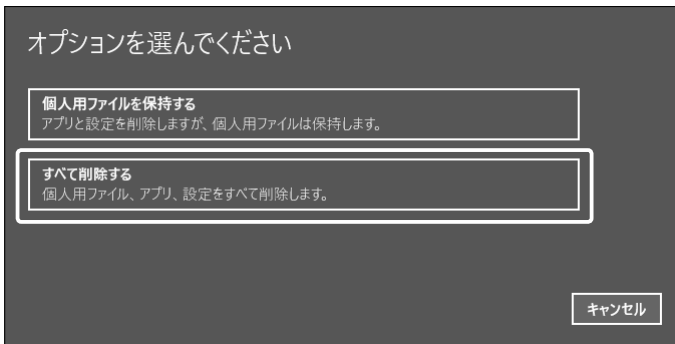
個人用ファイルを保持した場合と異なり、アカウントフォルダを含めたすべてのデータが削除されますので、この作業を行う前に、必ずバックアップを行ってください。一度実行してしまうと、元には戻せませんので、ご注意ください。



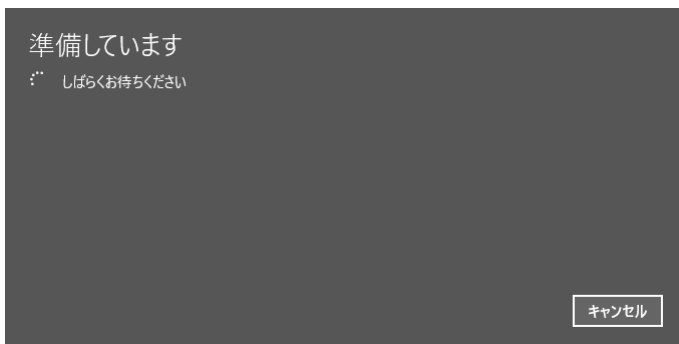
Windows 再インストール中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。

手順 1 ～ 5 までは、「PC を初期状態に戻す（個人用ファイルを保持する）」の場合と同じになります。62 ～ 63 ページをご参照いただき、引き続き、次の手順 6 の作業を行ってください。

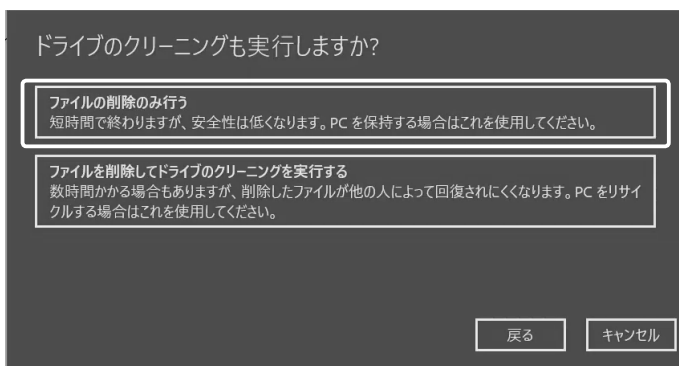
6. 「すべて削除する」をクリックします。



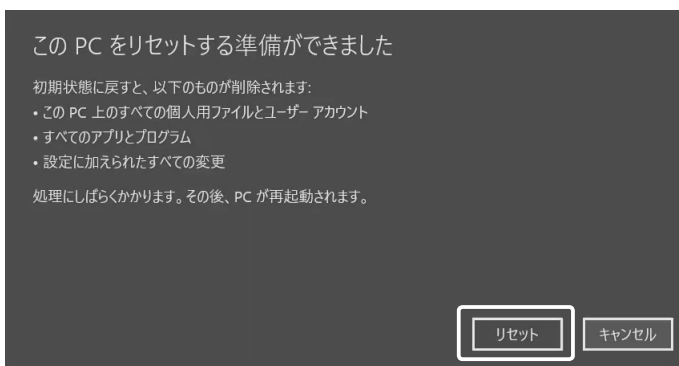
7. しばらくお待ちください。



8. 「ファイルの削除のみ行う」をクリックします。



9. 「リセット」をクリックします。



注意

この先中断できません。バックアップなど必要な作業がある場合は、ここでキャンセルしてください。

10. Windows の再インストールがスタートしますので、完了するまで、しばらくそのままお待ちください。再インストールが完了すると、PC が再起動します。Windows の初回設定がスタートしますので、画面の指示に従い作業を行ってください。初回設定方法については、14 ページをご参照ください。

 注意

途中、黒地に白文字の英文が表示される場合があります。

[Press F12 to Clear the TPM]

[Press F12 or Volume Up to Clear the TPM]

再起動時に、上記のようなメッセージが表示される場合、「F12」キーを押して進んでください。

 注意

再インストール中は、電源断・強制終了や、電源プラグ・AC アダプタを抜くなどの行為は行わないでください。



CHAPTER

5

サポートセンター

CHAPTER

1

2

3

4

5

●お問い合わせの概要	70
●お問い合わせ先	71
●FAQ の使い方	72
●ユーザー登録を行う	74
●ユーザー登録を行っていただくと	75
●ユーザー登録フォーム	76
●web 故障診断システムの使い方	78
●修理の概要	80
●修理に関する注意事項	81
●修理の流れ・初期不良について	82
●ピックアップ修理	83
●有償修理・アップグレード	83
●オンサイト修理サービス	84
●PC リサイクル	85
●修理依頼シート（記入例）	86
●修理依頼シート	87
●保証規定	88

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_support2/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
- ・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：0570-783-794 ※ 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：03-6833-1286 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

※ 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_support2/sc_contact.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：048-739-1315

受付時間：24 時間受付

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「サポート情報」をクリックします。



※ 2017 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。

「FAQ」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ざいます。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（76 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ざいます。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。



機種名

シリアル番号

●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「サポート情報」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/>



※ 2017 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 の内容をご覧いただいた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/>



ユーザー登録を行っていただくと

ユーザーサポートページで以下のサービスがご利用いただけます。

■ サポート電話予約

お客様のご都合の良い時間帯にお電話を差上げます。

ユーザー登録申込フォーム（必須項目です）	
※ご来店日時	【月曜日～土曜日】 10:00～17:00 ※お電話受付時間は、営業時間内（土日祝日を除く）に限定されます。
※ご来店場所	※1 東横 東横（※2 横浜駅西口） 東横駅 東横
※ご来店先電話番号	
※ご来店先住所	
※メールアドレス	
※予約理由	※予約フォームで入力された内容をもとに、ご来店日時を決定いたします。
※お問い合わせ内容	※お問い合わせ内容は、お問い合わせ内容欄に記載されます。
※お問い合わせ内容	※お問い合わせ内容は、お問い合わせ内容欄に記載されます。
※お問い合わせ内容	※お問い合わせ内容は、お問い合わせ内容欄に記載されます。
※お問い合わせ内容は、お問い合わせ内容欄に記載されます。	

■ PC 本体構成を表示

ご購入のパソコン本体の内部構成がご覧いただけます。

■ 修理ステータス

修理に出した商品の修理・出荷状況、作業報告をご覧いただけます。

その他、製品のサポート情報やキャンペーン情報などのご提供を行っております。

※登録情報についての諸注意※

- 登録された情報は株式会社マウスコンピューターが所有するものとします。
- ユーザー様の情報は株式会社マウスコンピューターによって下記目的のみ使用します。

- 製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
- 商品やサービス、その他キャンペーン情報のご案内
- 商品に対するご意見ご提供のお願い、アンケート依頼など
- 商品開発に使用する統計資料の作成

- 上記以外の目的に使用する場合、およびユーザー様を特定することができる情報の第三者への開示につきましては、必ず事前に本人の承諾を要するものとします。

ユーザー登録フォーム (FAX/ 郵送用)

この度は弊社製品をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。お客様により良いサポートをご提供するために、ユーザー情報をご登録ください。

■ シリアルシール見本 ■
製品保証書およびパソコン
本体に添付されています。



* の項目は必須です。

製品シリアル番号 (U10 から始まる番号)	*				
お買い上げ 機種名	* <半角 30 文字以内>				
フリガナ					
会社名 (法人様の場合)	* <全角 35 文字以内>				
フリガナ					
お名前 (ご担当者名)	* <全角 35 文字以内>				
郵便番号	*			-	
ご住所 マンション・建物名	* 				
電話番号	*	-	-	FAX 番号	- -
メールアドレス (※携帯電話不可)	* <半角 50 文字以内>				
購入経路	* Web ・ 電話 ・ 直営ショップ ・ パソコンショップ / 量販店等 ・ 譲渡 その他 ()				
パスワード設定 (英数字 8 文字以上)	* <半角 16 文字以内>				

※ ひらがな、カタカナ、スペース、記号などは使用できません。

【FAX 送付先】

弊社ホームページをご確認いただくか、
サポートセンターまでご連絡ください。

【郵送先】

〒 344-0063 埼玉県春日部市緑町 6-14-53
株式会社マウスコンピューター サポートセンター 宛



CHAPTER

1

2

3

4

5

サポートセンター

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くださいのシステムを、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くださいます。

■ 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「サポート情報」をクリックします。



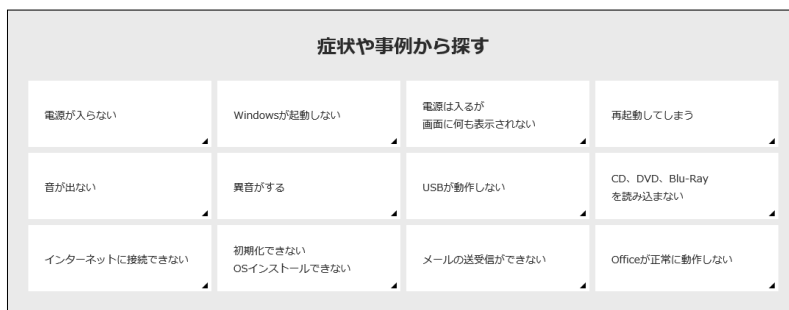
※ 2017 年 9 月 1 日現在のものです。
画面は変更となることがあります。



「故障診断・修理」をクリックします。



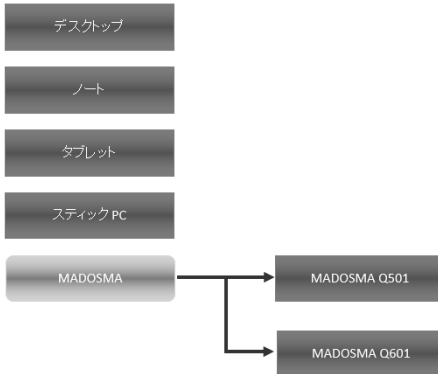
Web 故障診断のコーナーにアクセス出来ます。



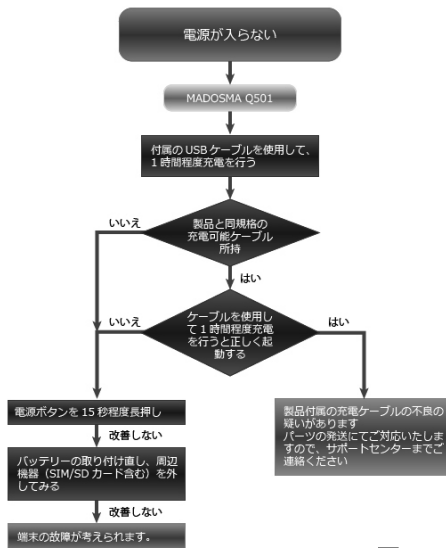
■ Web 故障診断システムの使用方法

発生している症状内容をクリックし、製品カテゴリをクリックします。

- 回答 -
以下からお使いの製品をお選びください。



症状の原因を究明するためのご確認事項がフローチャート形式で表示されますので、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いただくことで、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。

表示される内容は、製品カテゴリ・症状内容により異なります。

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 : 0570-783-794 ※ 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 : 03-6833-1286 ※ 通話料はお客様負担になります。

受付時間：24 時間受付

FAX : 048-739-1315

メール：https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_contact.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包箱および梱包材ををご利用ください。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に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。

■ 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ません。

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》

〒344-0063 埼玉県春日部市緑町 6-14-53

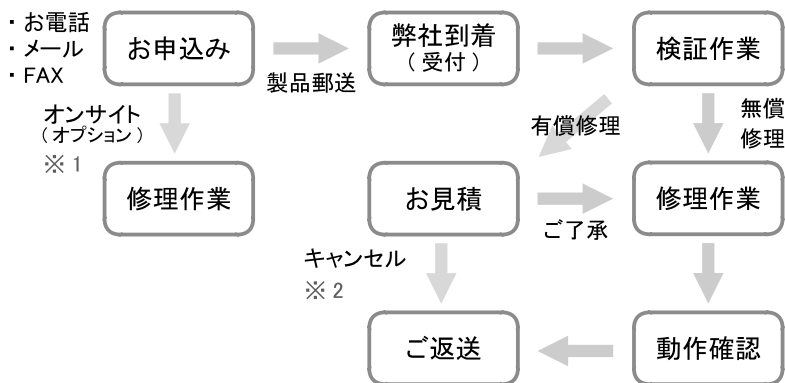
株式会社マウスコンピューター サポートセンター 宛

TEL：0570-783-794

FAX：048-739-1315

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・運送破損等のご対応は初期不良期間内のみとなります。

欠品のご対応は製品到着日より2週間までとなります。

上記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下さい。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

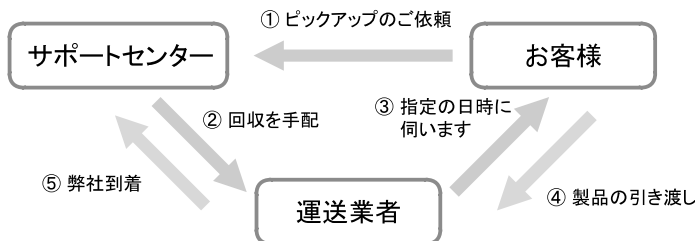
※ ピックアップ可能日時は、ご連絡をいただいた翌日の午前以降となります。

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※

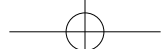
このサービスのご利用には、製品ご購入時のお申し込みが必要です。ご購入後にこのサービスを追加することはできません。ご了承ください。

■ 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、修理箇所、構成により異なります。
- ・ 地域によってはパーツを発送する関係上、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

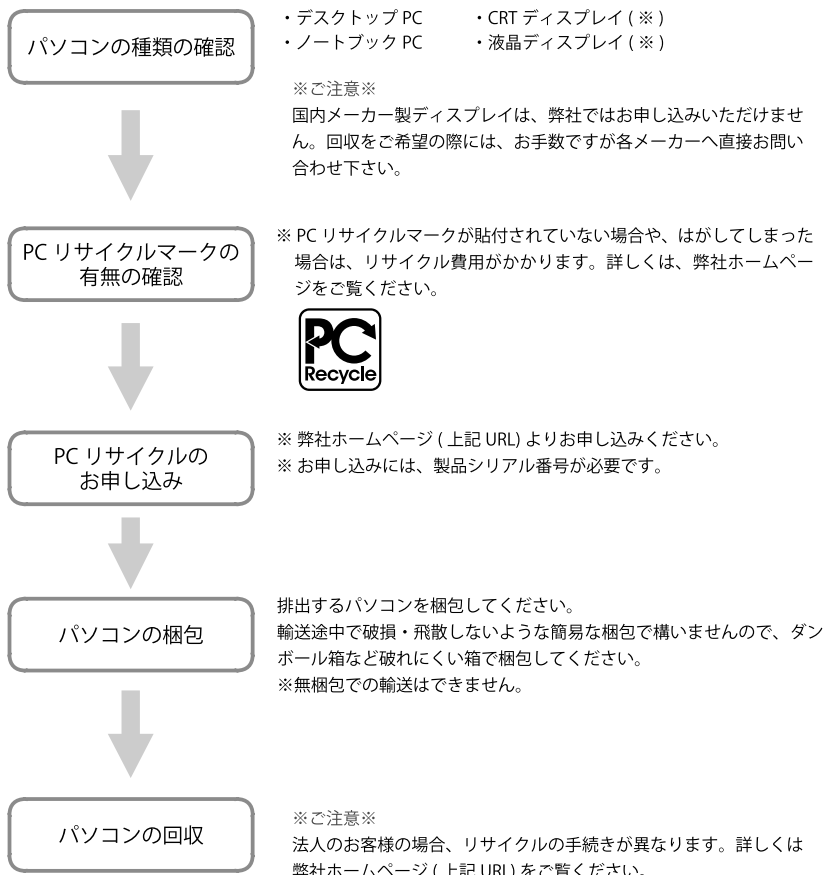
ハードディスク内の個人情報など重要なデータは、お客様自身の責任にて保存・消去などの処置を施してください。

■ 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。

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/eco_index.asp

～ 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	〇〇〇〇 年 〇〇 月 〇〇 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 〇〇〇〇〇〇〇		
ご住所	〒 XXX-XXXX ※ 本住所は ☐ 自宅・ ☒ 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	☒ 一般電話 : 0000 - 00 - 0000 ☐ FAX : - - ☐ 携帯電話 : - - ☒ 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 <u>12:00 ~ 15:00</u> 15:00 ~ 18:00		

保証対象	☒ 保証外 ☐ 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)	〇〇〇〇 年 〇〇 月 〇〇 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。		
データ・アプリ 等の初期化について (ご選択ください)	☐ 初期化に同意する ☐ システムドライブのみ 初期化に同意する。 (データドライブがある場合) ☒ 初期化に同意しない 弊社修理作業時にシステムドライブ・データドライブの故障、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。 ☒ 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。 ☐ 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	☒ 設定していない ☐ パスワード ()		
Windows ログオン 時のパスワード	☐ 設定していない ☒ パスワード (mousecomputer)		
製品型番	1507Lmi205	シリアル (U10 ~)	U101446xxx
使用 OS	Windows10	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)	いつ頃、いつから、発生頻度、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。 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。		
修理品の引き 取り・処分について	修理・お見積りの完了またはキャンセルによってお預かり品を返却する場合において、お預かり日から6ヶ月経過後もお引き取りいただけないときは、弊社の裁量でお預かり品を処分できるものとします。なお、処分料またはリサイクル料を頂戴する場合がございますので、あらかじめご了承ください。 ☒ 同意する ☐ 同意しない ※ ご同意いただけない場合、修理依頼をお受けできません。		



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 ☐ 自宅・ ☐ 会社・その他 () 都・道 区・市 府・県 郡 (様方)				
E メール					
ご希望のご連絡方法	☐ 一般電話 : - -		☐ FAX : - -		
	☐ 携帯電話 : - -		☐ 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	☐ 保証外 ☐ 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。				
データ・アプリ 等の初期化につ いて (ご選 択ください)	☐ 初期化に同意する ☐ システムドライブのみ 初期化に同意する。 (データドライブが ある場合)	弊社修理作業時にシステムドライブ・データドライブの故障、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。 → ☐ 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。			
	☐ 初期化に同意しない	→ ☐ 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	☐ 設定していない ☐ パスワード ()				
Windows ログオン 時のパスワード	☐ 設定していない ☐ 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、いつから、発生頻度、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。				
修理品の引き 取り・処分につ いて	修理・お見積りの完了またはキャンセルによってお預かり品を返却する場合において、お預かり日から6ヶ月経過後もお 引き取りいただけないときは、弊社の裁量でお預かり品を処分できるものとします。なお、処分料またはリサイクル料を頂 戴する場合がございますので、あらかじめご了承ください。 ☐ 同意する ☐ 同意しない ※ ご同意いただけない場合、修理依頼をお受けできません。				

■ 保証規定

株式会社マウスコンピューター（以下「弊社」といいます）は、以下のとおりの規定に従って、お客様がお買い上げいただいた弊社製造製品（以下「製品」といいます）の修理を行います。なお、本規定に定める製品保証を標準保証とし、当社が製品保証に別途提供する各種有料サービスについては、当該サービスの約款等が定める条件が適用されますので、あわせてご確認ください。

対象製品

- A. 本標準製品保証規定（以下「本規定」といいます）に定める保証の適用対象は、弊社工場出荷時、もしくは販売店での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、並びに弊社が別途保証対象として指定した周辺機器に限られます。また、日本国内において製品をご使用になる場合にのみ適用となります。
- B. 弊社保証対象以外の周辺機器は、各メーカーの保証規定に準じます。
- C. 製品にプリインストール・添付された OS 及びソフトウェア、各ハードウェアのドライバー使用上の不具合及びインストール方法、並びに使用方法につきましては各メーカーによるサポートになります。

保証内容

【1】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。当該期間経過後は、下記「【2】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、弊社費用負担にて、「4. 修理方式」に定める製品の回収修理又は部品発送サービスをご提供いたします。
- C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は、製品到着日より2週間となります。当該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。

【2】無償保証期間

- A. 製品到着日より1年間、通常の使用において発生した故障を無償で修理いたします。
- B. 無償保証期間内の修理・補修費用及び返送費用は、弊社が負担いたします（弊社への製品発送費用はお客様ご負担となります）。
- C. 製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。

【3】無償保証期間外

無償保証期間経過後における製品の修理に関しては、理由の如何にかかわらず有償となります。なお、有償修理時における製品の配送費用については、弊社への発送費用はお客様ご負担、お客様への返送費用は弊社負担となります。

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、無償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、保証書に必要事項が明記されていない場合、又は保証書にシリアルシールが貼付されていない場合。
- B. 製品不具合の症状又はその発生の原因が以下である場合。
 - (1) 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、害虫又は小動物の混入等の外部的要因による不具合
 - (2) 引っかかり傷、すり傷等の使用上支障のない外観上の損傷
 - (3) 弊社の責によらない製品の破損、変形、ひび割れ又は亀裂
 - (4) 製品のサポートマニュアルに記載されている通常の使用環境・動作条件を逸脱したご使用
 - (5) 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、ウイルス、ドライバーや BIOS 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による不具合
 - (6) 弊社指定以外の周辺機器等を製品に接続したことにより生じた故障又は損傷
 - (7) 移動又は輸送時における、落下等による故障又は損傷
 - (8) 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がない BIOS アップデート、オーバークロック等の動作を行ったことによる故障又は損傷
 - (9) 製品を24時間以上連続使用したことによる故障又は損傷
 - (10) 消耗品又は有寿命部品（「5. 有寿命部品」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故障又は損傷
- C. 製品の基幹構成部品（マザーボード、CPU、ケース、電源）が、工場出荷時もしくは販売店でのご購入時の構成と異なる場合又はお客様又は第三者によって組み込まれたソフトウェア・プログラム等によって不具合が生じている場合（※）。
- D. お客様又は第三者の故意又は過失によって不具合が生じている場合、もしくは製品のご使用方法又はご使用環境が適切ではないと弊社が判断した場合。
- E. 譲渡・転売・リサイクルショップ・インターネットオークション等で製品をご購入された場合。
※部品発送サービスを利用してパーツ交換を行った場合、当該パーツに関しては本規定の適用を除外するものとします。

修理方式

【1】回収修理

- A. 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・マウスを除きます）・マニュアルに付属している修理依頼書に不具合の詳細を明記し同梱の上、弊社サポートセンターへご送付（センドバック方式）又は弊社ダイレクトショップへお持ち込み（キャリーイン方式）ください。
- B. センドバック方式にて製品を弊社サポートセンターへ送付される場合、元払い（お客様ご負担）にて送付ください。着払いで送付いただいた場合、弊社は製品を受け取りいたしません。
- C. 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返送いたします（弊社負担）。なお、ダイレクトショップでのお受け取りも可能です。

【2】部品発送サービス

- A. 製品が無償保証期間（「2. 保証内容【2】」に掲げるものをいいます）内であり、弊社サポートスタッフがお客様ご自身によるパーツ交換により製品修理が可能であると判断し、お客様に当該パーツ交換作業の実施をご同意いただけた場合、保守パーツをお客様へ送付し、お客様ご自身に交換を実施していただく部品発送サービスをご利用いただくことができます。弊社サポートセンターへご連絡の際、部品発送サービス利用のご希望をお申し付けください。
- B. 部品発送サービスの対象となる製品機種及びパーツの種類は、弊社が別途指定するもののみとなり、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。また、製品不具合の症状、パーツの在庫状況、その他弊社サポートスタッフによる判断等により、部品発送サービスをご利用いただけない場合があります。その場合は、【1】に定める回収修理となります。
- C. 交換完了後の不具合パーツは、弊社サポートセンターへ速やかにご返却ください（送料は弊社負担）。弊社からのパーツ発送日より2週間以内に返却を確認できない場合、交換した保守パーツの代金をご請求させていただきます。また、以後部品発送サービスのご利用をお断りさせていただきます。
- D. お手元でのパーツ交換には、ある程度のPCパーツに関する知識や技術、及びドライバー等の作業工具が必要となります。作業実施の際は、怪我などに十分にご注意ください。

有寿命部品

製品には、下記に掲げる有寿命部品（使用頻度や経過時間、使用環境により、摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生が困難となる部品をいいます）が含まれており、24時間以上連続して製品を稼働させ、あるいは通常使用の範囲を超える温湿度条件下でのご使用等によりこれら部品の交換が必要となった場合には、無償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、SSD、CD/DVD/Blu-rayドライブ、バッテリー、電源ユニット等

注意事項

【1】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。同封又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ください。

【2】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. 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。
- D. 無償又は有償を問わず、修理により交換されたパーツの所有権は、弊社に帰属するものとします。
- E. 弊社は、製品の修理時において、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、製品に使用される各種パーツを、出荷時のものと同等又はそれ以上の性能を有する異なるものに変更する場合（以下「上位交換」といいます）があります。上位交換により、対象製品の一部機能が削除又は追加され、あるいは変化する場合がありますが、上位交換前にお客様が使用されていたハードウェア又はソフトウェア・アプリケーション等との互換性については、弊社は一切これを保証いたしません。また、修理の際に使用する部品等は、弊社がその正常動作を確認したものを使用するものと、交換された部品等の一部は、弊社にて再生利用する場合があります。
- F. 保証期間経過後、お客様のご都合により有償修理のキャンセルがなされた場合には、弊社所定のキャンセル料（診断費用等）をご請求させていただきます。
- G. 液晶画面（セツモデルにおけるLCDモニター・ノートPC等、液晶が搭載されている全製品）における、5個以内の画素欠点（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。セツモデルにおけるLCDモニターに画素欠点が発生している場合には、一度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。
- H. 修理依頼の際は、製品以外の機器又は記録メディア等の記録媒体（以下「外部機器等」といいます）は製品から取り外してください。万が一、外部機器等が製品に接続又は付加されていた場合には、お客様はこれらに対するすべての権利を放棄したものとみなし、弊社ではこれらの管理につき一切責任を負わないものとします。ただし、製品の修理に必要であり、かつ弊社が外部機器等の接続又は付加を要望した場合はこの限りではありません。
- I. お客様ご自身によりラベル・ステッカー類が貼付された製品、あるいはお客様ご自身によるオリジナル塗装又は刻印等がなされている製品について、外観部品（カバー等）の交換を要する修理が必要となった場合には、修理前の状態へ復旧することはできません。

J. お客様からお預かりした製品に搭載されたハードディスク・SSD等の記憶装置内に、特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第2条第8項に定めるものをいいます）が含まれていることが確認された場合には、弊社は、直ちに修理作業を中断し、お客様に対し製品を返却するものとします。この場合、中断前までに発生した技術手数料及び運送料を別途請求させていただきます。

K. PC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、社団法人・電子情報技術産業協会（JEITA）のホームページ『パソコンの廃棄・譲渡時におけるハードディスク上のデータ消去に関する留意事項』（http://homejeita.or.jp/page_file/20110511155520_8vAEy2Fi5d.pdf）をご参照ください。

免責事項

- A. いかなる場合においても、ハードディスク・SSD等の記憶装置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。お客様の責任において事前にバックアップをお取りください。
- 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いただいた際の、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. スタンドアローン（製品単体）の状態では製品が正常に起動・動作することが確認された場合には、お客様所有のハードウェア又はソフトウェア・アプリケーションとの組み合わせにおいて不具合が生じた場合であっても、弊社は一切その責を負わないものとします。
- D. 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に起因する損害に関しては、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。
- E. 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、又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、又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。
- F. 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上記AからEに掲げるもの以外のなんらかの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。ただし、その損害賠償の範囲は、現実に発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。

修理品の保管期間

弊社がお客様から製品の修理依頼（修理見積り依頼を含みます）を受け、お客様の製品をお預かりした場合において、修理又は修理見積り完了後、合理的な通信手段を用いてご連絡させていただいたにもかかわらず、音信不通、返送先不明等の事由により、相当期間を経過してもなお製品をお引き取りいただけないときは、弊社が製品をお預かりした日（センドバック方式による場合は製品が弊社に到着した日、キャリアイン方式の場合はお持ち込みいただいた日）から6ヶ月間の保管期間の経過をもって、弊社は、弊社の裁量により、当該製品を任意に処分することができるものとします。この場合、弊社はお客様に対し、製品の修理代金又は技術手数料のほか、当該保管に要した費用並びに当該処分に要する費用（回収及びリサイクル料金等を含む）を請求できるものとします。

本規定の変更

弊社は、本規定の内容を変更する必要がある場合には、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。

発効日

本規定は、平成30年8月20日より発効するものとします。なお、本規定の適用対象は、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、ご購入時に添付された保証書面にてご確認ください。

180820 版



CHAPTER

1

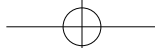
2

3

4

5

サポートセンター



MEMO

CHAPTER

1

2

3

4

5

サポートセンター

92



CHAPTER

1

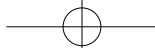
2

3

4

5

サポートセンター



MEMO

CHAPTER

1

2

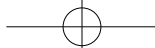
3

4

5

サポートセンター

94



MEMO

Area for handwritten notes, consisting of 20 horizontal dashed lines.

CHAPTER

1

2

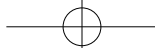
3

4

5

サポートセンター

95



MEMO

CHAPTER

1

2

3

4

5

サポートセンター

96