CONTENTS

CHAPTER 1 はじめに

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

CHAPTER 2 初回設定

1 (初回設定の項目 	. 1	4	ł
-----	-----------------------------	-----	---	---

初回設定の項目/14 Microsoft アカウントについて/14 初回設定の手順/15 新規 Microsoft アカウントを作成してサインインする場合/16 ローカルアカウントでサインインする場合/20

CHAPTER 3 リカバリー方法

SEC 目 次

13

CHAPTER 4 トラブルシューティング 35 1 トラブルシューティング 36 2 クリーニング 50

ノートパソコンのお手入れ方法/51 デスクトップパソコンのお手入れ方法/51

CHAPTER 5 サポートセンター

お問い合わせの概要/54 お問い合わせ先/55 FAQ の使い方/56 ユーザー登録を行う/58 ユーザー登録を行っていただくと/59 ユーザー登録フォーム/60 web 故障診断システムの使い方/62 修理の概要/64 修理に関する注意事項/65 修理の流れ・初期不良について/66 ピックアップ修理/67 有償修理・アップグレード/67 オンサイト修理サービス/68 PC リサイクル/ 69 修理依頼シート(記入例) / 70 修理依頼シート/71 保証規定/72

CHAPTER

はじめに

SECTION

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。



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。



傷害や事故の発生を防止する指示事項は、次のマークで表しています。



アースリードを接地するこ とを指示するものです。

安全上の注意

CHAPTER

2

3

4

5

本体使用上の警告



	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。
\bigcirc	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



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。

安全上の注音

CHAPTEF

2

4

本体使用上の注意





電源・電源コード使用上の注意





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。

安全上の注音

2

SEC

CHAPTER

2

4

ご使用になる前に必ずお読みください。

■ パソコンの設置及び動作使用環境について

・平らで十分な強度がある場所で使用してください。

・本製品の使用環境は、温度 10℃~ 35℃、湿度 8%~ 80% (結露しないこと)の範囲内で使用してください。故障の原因となります。

・本製品の通気口を塞ぐ又は遮断される場所に設置をすると、パソコン内部が 高温となり、動作が不安定となったり、故障の原因となります。

・本製品には、落雷等による電源の瞬停(電圧低下)に対する保護機能は搭載 されておりません。これを防ぐ手段として、交流無停電電源装置(UPS)等 を使用されることを推奨いたします。

・本製品は、日本国内でのみご使用ください。

・本製品を改造しないでください。当社の保証やサービス対象外になることが あります。

・次のような場所では、使用・保管しないでください。

ホコリが多い場所・衝撃や振動が加わる場所・不安定な場所・暖房器具の近く・ 磁気を発するもの(扇風機や大型のスピーカー、温風式こたつなど)の近く・ 長時間直射日光が当たる場所・落下の可能性がある場所・テレビ・ラジオ・コー ドレス電話などの近く・熱のこもる場所・水分や湿気の多い場所・夏の閉めきっ た自動車内・飲食物や喫煙物のそば

・本製品の上にものを載せないでください。

・先のとがったもので傷をつけないでください。

・ハードディスク・DVD・CD などにデータの記録中は、本製品に振動や衝撃 を与えないでください。

・静電気に注意してください。本製品は静電気によって故障・破損することが あります。

- ・電源を入れたまま本製品を動かさないでください。
- ・付属の AC アダプタ・電源コード等は本製品以外で使用しないでください。
- ・PC本体を膝の上・布製品の上などにおいて使用しないでください。

■ ストレージについて

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

安全上の注音

- DVD、CD ディスクなどを取り扱う際は、次のことに気をつけてください。
 - ・データ面(文字などが印刷されていない面)に触れないでください。
 - ・先のとがったものでディスクに傷をつけないでください。
 - ・上に重いものを載せる・曲げる・落とすなどしないでください。
 - ・汚れたディスクは使わないでください。
 - ・ディスクが汚れたときは、やわらかい布で内側から外側に向けて拭いてください。
 - ・ベンジン・シンナーなどで拭かないでください。
 - ・ゴミやホコリの多い場所で使用しないでください。
 - ・使わないときは収納箱(または袋)に入れて保管してください。
 - ・直射日光の当たる場所や温度の高い場所に保管しないでください。

■ バッテリーパックに関する注意

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

SEC

安全上の注意

CHAPTER

2

4

無線 LAN について

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



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

・無線 LAN 5GHz 対応製品における注意事項 製品に内蔵の無線 LAN を 5GHz 帯でご使用になる場合、室内でのみ使用して ください。

Bluetooth について

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

■ 著作権・商標について

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

・著作権保護のための信号が含まれた映像を録画することはできません。

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

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

MEMO



初回設定

1 ● 初回設定の項目14

初回設定の項目

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。

初回設定の項目

初回設定では、以下の設定を行います。

環境設定	 ・地域選択画面が表示され、標準で「日本」が選択されています。 通常は変更する必要はありませんが、変更する場合は、ここで 変更します。 ・キーボードレイアウトの選択画面が表示され、標準で「Microsoft IME」が選択されています。レイアウトを追加する場合は、次の 画面で追加します。
インターネット 接続	 インターネットの接続の設定ができます。インターネットの接続方法は、有線か無線で接続する方法があり、この時点で接続することをお勧めします。
アカウント 設定	 新規で Microsoft アカウント、またはローカルアカウントを作成します。 また、アカウントに関する各種設定を行います。
その他設定	・ クラウドサービスや、デジタルアシスタント(Cortana)などの 設定を行います。
セキュリティ 対策の設定	 セキュリティ、ウィルス対策に関する設定を行います。

Microsoft アカウントについて

初回設定中に、Microsoft アカウントを作成することができます。 Microsoft アカウントとは Microsoft 社が提供しているアカウントサービスで、利用す ることで以下のメリットがあるため、アカウントを作成することを推奨します。

 クラウドサービスの「OneDrive」や、メールサービスの「Outlook」などの Microsoft のサービスが利用できます。
 ②別の PC に同じ Microsoft アカウントでサインインすることで、個人設定やアプリを 同期することができます。
 ③ Microsoft ストアからアプリをインストールすることができます。

初回設定の項目

CHAPTER

1

4

🛜 注意

Windows10 Home と Windows10 Pro では、Windows 起動後のデザインが 異なります。

- 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。
- 2. キーボードレイアウトの選択画面が表示されます。特に指定がない場合は 「Microsoft IME」が選択されていることを確認し、「はい」をクリックしてください。 ※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。

ネットワークに接続しましょう 5075775年3734Cは、479-494には載するの意用なわます。 5055775年3754Cは、479-494には載するの意用なわます。 50557 515377(101月月) 日本語 10557 105577(101月月) 105577(101月月) 105577(101月月)	「ワンポイント 有線 LAN を接続する場合は、 この画面は表示されません。 無線 LAN の接続を行わない場 合は、「インターネットに接続 していません」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「制限さ れた設定で続行する」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. 使用許諾契約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

すでにお持ちの Microsoft アカウントでサインインする場合は、次の「Microsoft ア カウントでサインイン」画面で、アカウント情報を入力してください。 新規の 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。 ローカ ルアカウントでサインインするには、ページ 20 へお進みください。

新規 Microsoft アカウントを作成して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。「アカウントの作成」をクリックします。

💾 Microsoft アカウントでサインイン	
Х-44 606. #1:199р 739021-0016	
オブラインフガウント ブライパシーとCooke 相周数所 安心	

5-2. アカウントの作成画面が表示されます。「新しいメールアドレスを取得」 をクリックします。

アカウントを作成しま **ルフヤレス e メカ	きしょう
isomeone@example.com 定たは、電話局容を把う	-
ゴレ・メール アドレスを取得	

5-3. 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。

初回設定の項目

CHAPTER

1

初回設定の項目

CHAPTER

1

4

5

5-4. パスワードの作成画面が表示されます。「パスワード」を入力し、「次へ」を クリックします。

🖝 ワンポイント

が表示されます。

入力欄右端の「目」アイコンを クリックすると、入力した文字

	パ TestAcountMouse2@out	スワードの)作成 ニ、このはワードを使用し		
	Microsoft @ >//->@)	単一・・・・ 潮品とサービスに関する信報 メール受信を希望します。	⊙ ↓ ヒント、およびキャ		
[38/] :	2道択すると、お客様は、ブラ・		soft サービス規約に同意い		
				_	

5-5. 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。

÷	アカウント
	国と生年月日を人刀してくたさい
	R 46/18
	B# yyyy/mm/dd

- 5-6. 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。
- 5-7.「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。

5-8. 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忘れた場合 の連絡方法として、「メールア ドレス」を設定します。

5-9.「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。

~	7/19215
セキュリティ債報によって	セキュリティ情報の追加
	フロック時のアカラントの暖光などと使われます。スパムには使われません。
	メールアドレス
	<u> </u>
代わりに電話番号を追加	

🖝 ワンポイント

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

🖝 ワンポイント

「次へ」をクリック後、顔認証デバイスや指紋認証デバイスが搭載されている製品で はその設定画面が表示されます。

5-10.「PIN を作成します」という画面が表示されます。画面右下にある「PIN の作成」 をクリックします。

初回設定の項目

初回設定の項目

CHAPTER

1

4

5-11. PIN のセットアップ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。

Windows セキュリティ			
PIN Ø)セットアップ		
パスワー デバイス	ドの代わりに使用する PIN を作 、アプリ、およびサービスへのサイ	F成します。PIN を使用すると、 (ンインが簡単になります。	
	新しいPIN		
	PIN の確認		
	□ 英字と記号を含める		
	ОК	キャンセル	

注意 PIN のセットアップでは、数字の パターン(123456 や 1111 など) に設定することはできません。

6. デジタルプライバシーの設定、アクティビティ履歴利用の設定、スマートフォン と PC のリンク設定、OneDrive の設定、Cortana の設定画面が表示されます。 それぞれ、画面の案内をご確認のうえ、設定をしてください。

🖅 ワンポイント

OneDrive は、無料で 5GB のオンラインストレージを利用できます。 スマートフォンと PC のリンク設定、OneDrive の設定は、Microsoft アカウントの 作成時に設定することができます。

7. セキュリティ対策の開始画面が表示されます。設定を行う場合は画面指示に従って 設定を行っていただき、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、あとで 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。

8. Windows10 が起動します。

💽 ワンポイント

PC をご利用頂く際は、トラブルの未然防止の為、定期的なデータのバックアップ をとることをお勧めします。 なお、Windows のリカバリー方法については、Chapter 3「リカバリー方法」をご 覧ください。



9-3. 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。

今日ぐ接続

1

SEC

初回設定の項目

CHAPTER

1

4

9-4. パスワード作成画面が表示されます。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、「次へ」をクリックしてください。

🖝 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。

9-5. 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

続けて、19ページ「手順6」へ進んでください。

MEMO

CHAPTER



リカバリー方法

1 🌒 リカバリーとその種類	.24
2●PCを初期状態に戻す(リフレッシュ)	.26
3●PCを初期状態に戻す(リセット)	.28
4●回復オプションからリカバリー	.30

リカバリーとその種類

リカバリー方法の種類

ご利用のパソコンで、パソコンが正常に動作しなかった場合などにリカバリーを 実施します。 リカバリー方法には、リフレッシュ、リセット、回復ドライブの3種類の方法が あります。

名称	リカバリーデータの保存先	動作
リフレッシュ	・PC の内部ストレージにある リカバリー領域 ※ OS のインストール方法は、 クラウドからダウンロードす	個人用ファイル(※1)やアカウント 情報が残った状態で出荷時状態に戻り ます。
リセット	る方法と、リカハリー領域か らインストールする方法があ ります。 ※お客様が保存先を変えるこ とはできません。	全てのデータが削除され、出荷時状態 に戻ります。 PC のリサイクルや、完全な初期状態に 戻す場合にお使いください。
回復ドライブ	お客様の用意した USB メモリ	上記2種類と同じ動作をします。 (※2)

₩1

CHAPTER

1

2

4

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

ディスクまたは WEB サイトからインストールしたアプリは削除されます。

Ж2

詳細につきましては、Windows10 ユーザガイド(PC 内 PDF)をご確認ください。

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

🖅 ワンポイント

リフレッシュ(個人用ファイルを保持した状態で初期状態に戻す)を実施する場合は、 26ページへお進みください。

リセット(全てのデータを削除して初期状態に戻す)を実施する場合は、28ページへ お進みください。

「回復」オプションからリカバリーを実施する場合は、30 ページへお進みください。

MEMO

PC を初期状態に戻す (リフレッシュ)

「個人用ファイルを保持」して PC を初期状態に戻す

この操作を行うと、個人用ファイルを保持した状態で、PC を初期状態に戻すことが できます。アカウントフォルダに保存された写真、音楽、ビデオなどの個人的なファ イルには影響がありません。その他のフォルダや、インストールされたアプリケー ション等は削除されます。

1. デスクトップ画面左下の「 📲 」をクリックし、「 🐵 」をクリックします。

- 2.「更新とセキュリティ」をクリックし、「回復」をクリックします。
- 3.「この PC を初期状態に戻す」の下にある、「開始する」をクリックします。

← 設定	
☆ ホーム	回復
設定の検索	この PC を初期状態に戻す
更新とセキュリティ	PC が正常に動作していない場合は、初期状態に戻すと解決する場合があり ます。個人用のファイルを保持するか削除するかを選んでから Windows を再
C Windows Update	インストールできます。 開始する
Windows セキュリティ	
☆ バックアップ	PC の起動をカスタマイズする
∥ トラブルシューティング	デバイスまたはディスク (USB ドライブや DVD など) からの起動、PC のファーム ウェア設定の変更、Windows スタートアップ設定の変更、またはシステム イ
① 回復	メージからの Windows の復元を行います。この操作を行うと、PC が再起動 します。
⊘ ライセンス認証	今すぐ再起動

4.「個人用ファイルを保持する」をクリックします。

ンセル

を初期状態に戻す

CHAPTER

1

2

4



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。
- 5. OS の再インストール方法の選択画面が表示されます。クラウドからダウンロード してインストールする場合は「クラウドからダウンロード」を、リカバリー領域 からインストールをする場合は「ローカル再インストール」をクリックします。

この PC をリセットする	💊 注意
Windows を再インストールする方法を選択します。	クラウドのダウンロ ードでは、データ使
クラウドからダウンロード Windows をダウンロードして再インストール	用量が 4GB を超える 可能性があります。
ローカル再インストール このデバイスから Windows を再インストールする	
クラウドのダウンロードでは、データ使用量が4GBを超える可能性があります。	

6.「追加の設定」画面が表示されます。そのまま「次へ」をクリックします。

7.「リセット」をクリックします。



8. 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。

PC を初期状態に戻す (リセット)

「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。

🔊 注意

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。

🔊 注意

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1~3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。ひとつ前の Section2 をご参照いただき、引き続き、手順4の作 業を行ってください。

4.「すべて削除する」をクリックします。

オプションを選んでください	
個人用ファイルを保持する アプリと設定を削除しますが、個人用ファイルは保持します。	
すべて削除する 個人用ファイル、アプリ、設定をすべて削除します。	
	キャンセル

1

2

5. OS の再インストール方法の選択画面が表示されます。クラウドからダウンロード してインストールする場合は「クラウドからダウンロード」を、リカバリー領域 からインストールをする場合は「ローカル再インストール」をクリックします。



- 6.「追加の設定」画面が表示されます。そのまま「次へ」をクリックします。
- 7.「リセット」をクリックします。

この PC をリセットする準備ができました 初期状態に戻すと、次の処理が行われます: ・ この PC 上の個人用ファイルとユーザー アカウントをすべて削除する ・ 設定に加えられたすべての変更を削除する ・ この PC に付属していなかったアプリとプログラムをすべて削除する 処理にしばらくかかります。その後、PC が再起動されます。	 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。
リセット	

8. 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、Chapter2 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。 Р

を初期状態に戻す

CHAPTER

1



回復オプションからリカバリー

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。



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 MTLI Windows 10 Fi注みます	ひ の電源を切る
ジェント・シーク (ジェン・マン・シーク) (ジェン・シーク) (ショ・シーク) (シー (シー) (ショ・シーク) (ショ・シーク) (ショ・シーク) (シー (シー) (シー (シー) (シー (シー) (シー (シー) (シー (シー) (シー (シー) (シー)	
トラブルシューディング PC 全初期状態に取りた 詳和オプションを R示します	

2

CHAPTER

1

2

4



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(33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. アカウントの選択画面が表示されます。ご使用のアカウント名をクリックします。

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.OS の再インストール方法の選択画面が表示されます。クラウドからダウンロード してインストールする場合は「クラウドからダウンロード」を、リカバリー領域 からインストールをする場合は「ローカル再インストール」をクリックします。

💊 注意

クラウドのダウンロードでは、データ使用量が 4GB を超える可能性があります。 8.「初期状態に戻す」をクリックします。

この PC を初期状 電気にした。たけ電気に開たけいなどを確める 地域が感じます。ためめ気が行われます ・ のくにく相互いなからなプラントがうらがすべて相称 ・ 意見が見きめになっか ・ 個人用ンパイルを知じてWindows が新くりストールをれます	能に戻す (223). (125 (1975年) 1975年	 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. 初期状態に戻しています。作業完了後、システムは自動的に再起動します。

4

CHAPTER

CHAPTER

1

2

4

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。

この PC を初期状態に戻す	
ファイルの明確だけでなく、ドライブを完全とクリーンアップルますが1 クリーンアップすると、制限したファイルは簡単に回復できなくなるの でセキュリア・が5年まりますが、処理にかから時間回注率常に長くなります。 マー	
ファイルの削除のみ行う FC 8/18総合用する場合は、2007 132を超んてください。	
ドライブを完全にクリーン アップする にのビックル52編台は、20スプッシ を思ふてくさい、思想になり間のかると かられま。	

6. OS の再インストール方法の選択画面が表示されます。クラウドからダウンロード してインストールする場合は「クラウドからダウンロード」を、リカバリー領域 からインストールをする場合は「ローカル再インストール」をクリックします。

🔊 注意

クラウドのダウンロードでは、データ使用量が 4GB を超える可能性があります。

この PC を初期状態に戻す	○ 注意 この先中断でき
●毎時内でしました。ため電源にお除されていることを確かめてください、 部時状体に度すと、20パークが接接されます。 ・ このにとがすべての個人用ファイルとユニサーフカウント ・ このにとが作用していなかったすべてのプリングログラム ・ 接近に加えられたすべての変更	ん。バックアップ 必要な作業がある は、ここでキャン してください。

8. 初期状態に戻しています。初期化後、OS の初期設定画面が表示されます。内容を ご確認のうえ、画面指示に従い操作を進めてください。設定完了後、デスクトッ プ画面が表示されます。

🖅 ワンポイント

初回設定については、14ページをご参照ください。

7.「初期状態に戻す」をクリックします。

📀 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。

回復オプションからリカバリー

CHAPTER

1

2



トラブルシューティング

10 15	ラブルシュ・	ーティング	
2●クリ	リーニング		

トラブルシューティング

様々な障害の対処方法について説明しています。

電源が入らない

①はじめにご確認ください

パソコン本体より焦げたような異臭はしますか? 製品内部で故障が発生している可能性があります。本体の電源を切り、電 源プラグをコンセントから抜いてください。その後、速やかに弊社サポー トセンターまでご連絡ください。

電源コードは製品本体に、電源プラグはコンセントにしっかりと挿し込まれていますか? 必ず製品付属の電源コードを使用してください。

電圧設定は「115V」になっていますか? 弊社製品は日本国内でのみ動作保証されています。電圧設定スイッチ(赤いスイッチ)は「115V」を表示させた状態にしてください。 ※製品の仕様によっては、電圧切り替えスイッチが搭載されていない 場合があります。その場合、本項目は該当しません。

主電源(メインスイッチ)は「一」が押された状態になっていますか? 主電源(メインスイッチ)の位置は製品付属のファーストステップガイド をご確認ください。

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

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

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

■ 完全放電を行ってください

製品内部に電気が残留することで起動不良が起きている可能性があります。 電源コードを含め、製品に接続されているケーブル類や周辺機器をすべて 取り外してください。また、バッテリーパックが取り外し可能な製品の場 合は取り外してください。この状態で約30分間、製品を放置して放電を行 います。放電完了後、電源ボタンを5~6回押し、再度電源ケーブルを接 続して動作をご確認ください。
※以下の作業は内部作業となります。
 実施することで解決する場合がありますが、内部作業における事故及び 損害に関しては、当社では一切保証できません。
 作業を実施する場合は必ず電源を切り、コンセントから電源プラグを 抜いてください。
 静電気による故障を防ぐために、ドアノブなどの金属に触れ、体内の
 静電気を除去してから行ってください。
 内部作業に関して不安な方は作業は行わず弊社サポートセンターまで
 ご連絡ください。

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

ボタン電池を取り付け直してください(CMOS クリア)
 マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。 TER

1

2

トラブルシューティング

画面が映らない

①はじめにご確認ください

- ディスプレイの電源は入っていますか? ディスプレイの電源 LED が点灯しているか確認してください。
- ディスプレイケーブルは正しく接続されていますか?
 ディスプレイケーブルの挿し直しを行ってください。
 ※製品によっては変換コネクタが付属されている場合があります。
 変換コネクタが付属されていない場合は別途ご購入ください。
- (グラフィックカード搭載機種の場合)

グラフィックカード側のディスプレイ端子にディスプレイケーブルは接続されていますか?

接続端子の位置は製品付属のファーストステップガイドを確認してください。



1台のディスプレイとパソコンを複数の映像出力ケーブルで接続していませんか?

数種類(D-SUB・DVI・HDMI・Display Port)の接続規格があります。 パソコンとディスプレイの接続は、1 組につきいずれか1 種類の接続規格 のみで接続してください。

1台のパソコンから複数のディスプレイに表示させる場合は、 それぞれのディスプレイに1本ずつ映像出力ケーブルを接続してください。

SEC

トラブルシューティング

CHAPTER

1

2

②改善しない場合は次の項目をお試しください

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

メモリ・グラフィックボード等を一度取り外してから再度、接続し直して ください ロッパーツの接触を自の可能性がおります。一座取りぬしてから更度、接続し直して

内部パーツの接触不良の可能性があります。一度取り外してから再度、接続し直してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

ŀ

Windows が起動しない

①はじめにご確認ください

- 電源コード、電源プラグ、ディスプレイケーブル、USB機器等の接続方法 は間違っていませんか? ケーブルや機器の取り付け直しを行ってください。
- ファンは動作していますか?

ファンにほこりや異物が挟まっている場合、ファンの回転を妨げている場合があります。「クリーニング(50ページ・51ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去してください。

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

②改善しない場合は次の項目をお試しください

カードリーダーにメディアが挿入されている場合は取り外してください
 SD カードなどのフラッシュメディアが挿入されまま起動した場合、
 システムドライブよりもそれらのメディアへのアクセスが優先され、
 起動が停止する場合があります。

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

■ 表示された画面の指示に従ってください

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

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

■ BIOS の初期化を行ってください

以下の方法で BIOS の初期化を行ってください。

- 1.本体の電源を入れます。
- 2. キーボードの「Delete(もしくは DEL)」キーを断続的に押して BIOS 画面を起動します。
- 3. カーソルキーで「Load Optimized Defaults」の項目にカーソルを移動 し「Enter」キーを押します。

4. 確認メッセージが表示されますので「Yes」をクリックします。

- 5.BIOSの設定保存を行った後、再起動します。
- ※機種によっては項目名が異なる場合があります。

異なる場合はサポートセンターまでお問い合わせください。

・ トラブルシューティング

CHAPTER

- 2
- 3

F.

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

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

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

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

■ ボタン電池を取り付け直してください(CMOS クリア) マザーボードに取り付けられているボタン電池を取り付け直してください。

ボタン電池を交換してください 起動中に「CMOS Checksum Error」のように表示される場合、CMOS 電池 が消耗している可能性があります。 マザーボードに取り付けられているボタン電池を交換してください。

③ここまでの作業を行っても改善しない場合 内部パーツの故障の可能性があります。弊社サポートセンターまでご連絡ください。

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

ネットワークに繋がらない

①はじめにご確認ください

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

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- トラブルシューティングツールを実行してください
 タスクトレイのネットワークアイコンに×印が表示されている場合、トラブルシューティングツールを実行することで解決する場合があります。
 トラブルシューティングツールは、タスクトレイのネットワークアイコンを右クリックすると表示されるメニューから実行することができます。
- ネットワーク機器メーカーにお問い合わせください 使用機器によっては別途設定が必要になるものがあります。
- ③ここまでの作業を行っても改善しない場合 弊社サポートセンターまでご連絡ください。

CHAPTER

1

2

ネットワークの通信速度が遅い

①はじめにご確認ください

- 接続リンク速度は正しい値になっていますか? 【有線接続の場合】
 - 1. デスクトップ画面左下の Windows ボタンをクリックし、「設定」 (歯車のアイコン)をクリックします。
 - 2.「ネットワークとインターネット」をクリックします。
 - 3.「アダプターのオプションを変更する」をクリックします。
 - イーサネット」と表示されているアイコンをクリックし、「この接続の状況を表示する」をクリックします。
 - 「速度」の項目に表示されている値を確認します。
 ※一般的に 1.0Gbps 速度のネットワークアダプタが搭載されています。
 (一部の製品では 10Gbps に対応しています)

【無線接続の場合】

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

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

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

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

■ (無線接続の場合)電波干渉するものはありませんか?

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

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

アクセスポイントを見通せる場所等に使用環境を変えてお試しください。

■ 通信速度を満たす LAN ケーブルが使用されていますか?

ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 6」以上、10 ギガビットネットワークの場合「カテゴリー 7」以上に対応した LAN ケーブルを使用して ください。

②改善しない場合は次の項目をお試しください

- ネットワークアダプタ用のドライバを更新してください 新しいバージョンのドライバが配信されている場合があります。Windows Update をお試しください。
- プロバイダやネットワーク機器メーカーにお問い合わせください インターネット接続の場合、基地局からの距離、時間帯、接続方式 (IPv4/ IPv6)、ネットワーク機器性能等により通信速度は大きく変動します。 また、アクセスする Web サイトによって通信速度は異なります。
- ③ここまでの作業を行っても改善しない場合 弊社サポートセンターまでご連絡ください。

CHAPTER

1

2

フリーズする

①はじめにご確認ください

- マウス、キーボード操作は可能ですか? 画面がフリーズし、マウス、キーボード操作等も受け付けなくなった場合、 システム全体がフリーズしています。 電源ボタンを長押しし、電源を切ってください。 その後、再度電源を入れ、動作をご確認ください。
- 特定のアプリケーションのみがフリーズしている場合 次の手順で、フリーズしているアプリケーションを終了してください。 1.【Ctrl】【Shift】【ESC】キーを同時に押し、「タスクマネージャー」を

 - 2.「プロセス」タブの中にある該当アプリケーション名を右クリックし、 「タスクの終了」をクリックします。
- ②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

- インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてください 特定のタイミングからフリーズが発生するようになった場合、その直前に行ったシステム変更に起因している可能性があります。 インストールしたドライバ、アプリケーションのアンインストールして動作をご確認ください。
- システムの復元をお試しください
 Windows Update 後に発生する場合、Windows 更新プログラムが影響している可能性があります。システムの復元を行い、Windows Update 前の状態に戻します。
 - 1. デスクトップ画面左下の Windows ボタンをクリックし、「設定」 (歯車のアイコン)をクリックします。
 - 2.「システム」をクリックし「バージョン情報」から「システム情報」 をクリックします。
 - 3.「システムの保護」をクリックし「システムの復元」を実行します。
 - 4. 画面の指示に従って作成された復元ポイントの状態に復元します。

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

電源が落ちる

①はじめにご確認ください

■ 通気口をふさいでいませんか?

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

■ ファンは動作していますか?

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

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

「クリーニング(50 ページ・51 ページ)」を参考に清掃を行い、異物を除去 してください。

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

②改善しない場合は次の項目をお試しください

■ 壁付けのコンセントに直接電源プラグを接続してください

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

■ 購入後に増設した拡張カード等がある場合は取り外してください

インストールしたドライバやアプリケーションをアンインストールしてく ださい

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

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

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

CHAPTER

1

2

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

実行する前に必ずデータのバックアップを行ってください。

CHAPTER3 を参照の上、Windows の回復オプションを使用したリカバリーをお試しください。

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

SEC トラブルシューティング

CHAPTER

1

2

3

5

MEMO

MEMO

 -
 -
_
 _
 _
 _
 -

CHAPTER

クリーニング

パソコンのお手入れの仕方について説明しています。

※注意※

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

🖝 ワンポイント

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

ノートパソコンのお手入れ方法

準備するもの 柔らかい布、(汚れがひどいときは)水かぬるま湯を含めた布

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



デスクトップパソコンのお手入れ方法

■ 準備するもの

柔らかい布、(汚れがひどいときは)水かぬるま湯を含めた布、掃除機

- お手入れ方法
 - 1. パソコン外側の汚れを、柔らかい布で軽く拭きとります。 汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
 - 2. 通風孔のお手入れは、掃除機を使ってほこりを取り除きます。 ほこりの付着がひどいときは綿棒やハケを使って取り除きます。
 - はとりの竹有がしていてさば神性やハイを使うし取り感じより。
 - 3. ディスプレイの汚れを、傷がつかないように柔らかい布で軽く拭きとります。 4. マウスの汚れを、柔らかい布で拭きとります。
 - 汚れがひどいときは水かぬるま湯を布に含ませ、よく絞ってからふき取ります。
 5. キーボードの汚れは、柔らかいきれいな布で、軽くふき取ります。
 - 3. キーハートの汚れば、染らかいさればな中で、軽くふさ取ります。 キーとキーの間の汚れは、綿棒を使うと取り除くことができます。





MEMO

CHAPTER



サポートセンター

●お問い合わせの概要
●ユーザー登録を行う
●ユーザー登録を行っていただくと
●ユーザー登録フォーム
● web 故障診断システムの使い方
●修理の概要
●修理に関する注意事項
●修理の流れ・初期不良について
●ピックアップ修理
●有償修理・アップグレード
 ● PC リサイクル

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 AA-A20226RR 合は底面) に貼付されております。



CHAPTE

1

2

4

5

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

ホームページの受付フォームにて、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(https://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。

📥 ma	ouse	個人のま 03-6	s客様のご主文先 833-1010	法人のお客様のご注 03-6739-38	i文先 308 💬 LINET お問い	の 1合わせ 店舗	情報 お問い合われ	き マイページ	ゲ カート
はじめての方へ	デスクトップ PC 🔻	ノート PC 🗉	ゲーム PC * (G-Tune)	クリエイター PC * (DAIV)	法人用 PC ▼ (デスクトップ・ノート)	タプレット PC 🔻	mouse スマートホーム* (IoT製品)	訳あり特価 & 即納モデル	サポート情報
						※ 2019 £	王11月1	日現在の	ものです

※ 2019年11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。

<u></u>	DUSE アフターサオ 24883055	(ッーサポート電話窓口 70-783-794	UNE monte di S 4274	(# F++++ THM	■ Bivabt2r
お知らせ	Windows 10 April 2018 Update IC	ついて ※Microsoft d	Windows 10 更新编辑	※Windows 10 S 五唐柱云	5/40	
	24b 2454	アフターサ	ポートセ	ンターへよう	うこそ	
	トラブルやお	国りごとを24時	間 365日サオ	ドート、96時間以	内で修理。	
		ご購入製品のS	リアルNo.入力で	お悩み一発解決		
	シリアル No. を入	л			٩	
	 >リアルNo.とは? 					
779-94 TOP	FAQ FAQ	ドライバ・マニュアル	故時設価 · 修理	回収・リサイクル	お問い合わせ	my mouse
			Д			
			\sim			
			`			

4

FAQ のコーナーにアクセス出来ます。

? FAQ							
FAQを検索							
	シリアル Noまたはキーワードを入力	Q					

CHAPTER

1

CHAPTER

1

2

■ 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(64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「my mouse [ログイン]」をクリックし、 「my mouse ユーザー登録」へ進み、こちらより登録を行ってください。

1030030+RABD +504702 МОТОВ 100000 100000000 10000000000000000000	x332-9- 03-6833-1010 03- 09 × 882444 ∨ 882444 ∨ x 2-246 02-262 90348 6.000 02-66	СШАЛЕ - КОЛО 6739-3808 Ф № 1600 977-07А Х ВЕСАЧ V ВЕСАЧ РУЗСТ 977/201 ВАЛИСТИ	накого о хаталав о сан-20 ониев автосло 20-72-7148 вая паса : Ал-200 вода актаза мыло лите 7		2000 2000 2000	ht	ttps://v	vww2.mou	se-jp.co	.jp/
1800 (1221-10) - 1800 (1221-10) - 1800 (1221-10)	¢3.5×€3−8−		7 : 3),77∰≉ =1-7	リリース 空幕播展	HIRING Q					
🛆 mous	e 779-4#-1 240883468	C 0570-783-794		+ <u></u>	🖀 開い合わせフォーム			暑 my mouse ログイン	×	
お知らせ ※Windows	5 to April 2018 lipidate (CDL/C	i Microsoft 心 Windows 10 更新情報	8Windows 10 S 五時社につい	π			51 70	17%No. 17-F ••••••		
	() トラブルやお困りごと	ーサポートセ 2 <u>4時間 365日</u> サ:	ンター へよう <-ト、96時間以)	こそ 位で修理。		\Box	• : • : • :	00%0x 1974248-2137 19742-74868-1837 1970-7485818-25	•	
	C M Z	、製品のシリアルNo.入力で	お悩み一発解決				11	8番集務ページをご使用になるにはユーザー登録が6	#27.	
	シリアル No. を入力			۹			Ŀ	2-9-88	•	
	 SUPILMS.2027 							×mcz		
779-9#-1- TOP	FAQ F91/(ØD24	<=_× ⇒−× 約月21日・代理	日収・リサイクル	88%abt	ту тоцае [ログイ>]		※ 2019 画面	9年11月1日 は変更となるで	現在のもの	つです ます。

■ お電話

弊社サポートセンター問い合わせ窓口までご連絡ください。 ※必ずパスワードを事前に決めてからお電話ください。 ※パスワードは「半角 8 文字~ 16 文字以内で、英数字と記号をそれぞれ 1 文字以上使用」が必須となります。 ※使用できる記号は次の 5 種類です。 - (ハイフン) _ (アンダーパー) / (スラッシュ) @ (アットマーク) . (ピリオド)

FAX

62ページ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 → https://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。

■ 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。

- 1. 製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
- 2. 商品やサービス、その他キャンペーン情報のご案内
- 3. 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
- 4. 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。

4

ユーザー

-登録

CHAPTER

1

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。

サインペンなどではっきりとご記入ください。 (不鮮明な場合は登録を承ることができません)

*の項目は必須です。	■ シリアルシール見本 製品保証書およびパソ= 本体に添付されています	TOXADVEL-7- Image: Start
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 その他(ップ / 量販店等 ・ 譲渡)
パスワード設定 (英数字8文字以上)	*	<半角 16 文字以内>
	 ※パスワードは、半角数字(0-9)、半角英字(a-z、A-Z)、1 1 文字以上使用してください。 ※使用できる記号は次の5種類です。 - (ハイフン)_(アンダーパー)/(スラッシュ)@(アット 	記号の 3 種類をそれぞれ マーク).(ピリオド)
【FAX 送付先】	【郵送先】	

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。

〒 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

1

ユーザー登録

MEMO

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いただけるシステムを、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(https://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。



「故障診断・修理」をクリックします。

アフターサポート TOP	FAQ	ドライバ・マニュアル ダウンロード	故障診断・修理	回収・リサイクル	お問い合わせ	アフターサポート マイページ



Web 故障診断のコーナーにアクセス出来ます。

症状や事例から探す								
電源が入らない	Windowsが起動しない	電源は入るが 画面に何も表示されない	再起動してしまう	4				
音が出ない	異音がする	USBが動作しない	CD、DVD、Blu-Ray を読み込まない					
インターネットに接続できない	初期化できない OSインストールできない	メールの送受信ができない	Officeが正常に動作しない					

1

CHAPTER

1

2

■ 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。	
デスクトップ		
ノート		
タブレット		
スティック PC		
MADOSMA		MADOSMA Q501
	L	MADOSMA Q601
		ۍ

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。

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
 ※3OS・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。

CHAPTER

1

2

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。

<	《修理品の逆	€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:0570-78	33-794		
	FAX:048-73	9-1315		

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。

修 理

1

2

CHAPTEF

1

2

4

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、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 ~



PC リサイクル

CHAPTER

1

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	0000年 00月 00日				
フリガナ		フリガナ	00 000				
会社名 (法人様の場合)	株式会社 0000	お名前 (ご担当者名)	00 00 様				
フリガナ	0000 0000	000	00000				
	⊤ xxx-xxxx	※ 本住所は 口	自宅・図会社・その他()				
ご住所							
Eメール	xxx@xxxxxxxx.co.jp						
 ご希望のご連絡方法 ・ 一 携帯電話: 0000 - 00 - 0000 ・ □ FAX: ・ □ ・ ・ ・							
ご希望の連絡時間帯 10:00 ~ 12:00 ~ 15:00 / 15:00 ~ 18:00							
保証対象	 ≪ 保証外 ○ 保証内						
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。 						
データ・アプリ 等の初期化に ついて(ご選	 ・一 初期化に同意する □ システムドライブのみ が期化に同意する。 ・ジステムドライブのみ が期化に同意する。 (データドライブのみ 初期化に同意する。 (データドライブが ある場合) ・型 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。 						
抓く7こさい)	✓ 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 ☑ 設定していない □ パスワード() パスワード Windows ログオン パスワード(mousecomputer
 □ 設定していない) 時のパスワード 製品型番 1507Lmi205 シリアル (U10 ~) U101446xxx 使用 OS Windows10 使用ソフト Microsoft Word, Excel プリンタ 周辺機器 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。 不具合内容 (調査希望 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 箇所など) 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・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 修理品の引き 博士 めがたりかし」がには、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 載する場合がございますので、あらかじめご了承ください。 取り・処分に ついて ☑ 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。

※ ご返送5	もの	青報をご記入ください	*	ご記入日	3		年		月	日
フリガナ				フリガラ	F					
会社名 (法人様の場合)				お名前 (ご担当者	ī 名)					様
フリガナ										
	Ŧ		※本住所は □自宅・□会社・その他()							
ご住所		都・道 府・県		区・市 郡				(様方)
Eメール										
ご希望のご連絡ス	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)					ざい)				
ご希望の連絡時	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	O保証外 O保証内 ご購入日 ※修理には保証書(コピー可)が必要になります。 (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。 									
	□ 初期化に同意する □ システムドライブのみ □ システムドライブのみ □ システムドライブのみ					しくは 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。				
	□ 初期化に同意しない		ビ 連絡不安 ※ 不具合れ データの	▶ ほうしん いっかい いっかい いっかい いっかい いっかい いっかい ひょう		
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 [コパスワ	ノ 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 載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、当社が製品保証に関して別途提供する 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。

1. 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。

2. 保証内容

	期間 (製品到着日起算)	対応・修理方式 (※ 1)	費用負担
欠品、誤品、破損(※2)等	2 週間	回収・再送 (全て弊社が手配)	
初期不良	1ヵ月間	預り修理 (弊社が回収手配)	
		部品発送サービス	
無償保証	1 年間	預り修理	弊社サポートセンター への送料をお客様にご 負担いただきます
		部品発送サービス	弊社負担

※1「4. 修理方式」に掲げるものをいいます。

※2 運送事故及び生産不良によるものをいい、お客様又は第三者の故意又は過失による破損、損傷、変形等は除きます。

A. 無償保証期間

・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。

・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。

B. 無償保証期間経過後

・無償保証期間を経過した製品の修理(点検、検査等を含みます)は、理由の如何にか かわらず有償となります。

・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。

3. 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、水分の混入、結露等の外部的要因による不具合

1
CHAPTER

2

(2) 引っかき傷、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。

4. 修理方式

【1】預り修理

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いただくか、又は弊社ホームページ上の修理お申し込みフォームより受付番号を発行いただいた上、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」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】に定める預り修理となります。

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10日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。

5. 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動させ、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(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

6. 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し、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. 保証期間経過後の有償修理(点検、検査又は初期化等を含む)については、お申し 込みを受付け、製品が弊社工場に到着した後に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、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。

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。

保証

規

定

1

2

保証規定

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かねます。 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』(https://home.jeita.or.jp/page_ file/20181025154114_OcyNEMuIAs.pdf)をご参照ください。

7. 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。

8. 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、キャリー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。 CHAPTER 1

9. 反社会的勢力等の排除

保証

規

定

CHAPTER

1

A. お客様は、自ら(本条において、お客様が法人である場合は役員、相談役、顧問、 業務を執行する社員その他の事実上経営に参加していると認められる者、従業員又は事 業の利益に重大な影響を及ぼす業務について権限を有するか又はそれを代行する者を含 み、以下同様とします)が、以下の各号のいずれにも該当せず、かつ将来においても該 当しないことを表明し保証します。

(1) 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標 ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者(以下、総称して「反社会的勢力」 といいます)に属すること

- (2) 反社会的勢力に対し資金又は便官を供与していること
- (3) 反社会的勢力を不正の利益を図る目的で利用していること

 (4) 反社会的勢力と人的、資本的又は経済的に関係があること
B. お客様は、自ら又は第三者を利用して、以下の各号に記載する行為を弊社に対して行 わないことを確約します。

- (1) 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いる行為
- (2) 違法行為又は不当要求行為
- (3) 業務を妨害する行為
- (4) 名誉や信用等を毀損する行為
- (5) 前各号に準ずる行為

C. 弊社は、お客様が前各項に違反したときは、何ら催告等の手続を要せず、弊社及びお 客様間で締結又は成立している全ての契約(弊社製品等の売買契約、修理等のサービス 提供に関わる契約を含みますが、名称を問わず、これに限られないものとします)を即時 解除し、また、ご購入いただいた弊社製品の保守サポートを終了することができるものとします。これによりお客様に損害が生じた場合であっても、弊社は一切これを賠償する責を 負わないものとします。

10.本規定の変更

弊社は、本規定の内容を変更する必要が生じた場合には、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。

11. 発効日

本規定は、2020年6月1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。

200601版

CHAPTER 1