

メンテナンスと アフターケアについて

はじめに

本マニュアルは、メンテナンスとアフターケアについて説明しています。

本マニュアルは、Windowsの基本的な操作がひと通りでき、アプリケーションなどのヘルプを使って操作方法を理解、解決できることを前提に本機固有の情報を中心に書かれています。

もし、お客様がパソコンに初めて触れるのであれば、上記の基本事項を関連説明書などでひと通り経験してから、本マニュアルをご利用になることをおすすめします。

選択アプリケーション、本機の仕様については、お客様が選択できるようになっているため、各モデルの仕様にあわせてお読みください。

仕様についての詳細は、「サービス&サポート」の「商品情報検索」よりお使いの機種を検索し、「仕様一覧」をご覧ください。

<http://121ware.com/support/>

2017年6月初版

本マニュアルの表記について

本マニュアルで使用している記号や表記には、次のような意味があります。

◆ 本マニュアルで使用している記号



してはいけないことや、注意していただきたいことを説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、作ったデータの消失、使用しているアプリケーションの破壊、パソコンの破損の可能性があります。また、全体に関する注意については、「注意事項」としてまとめて説明しています。





利用の参考となる補足的な情報をまとめています。



マニュアルの中で関連する情報が書かれている所を示しています。

◆ 本マニュアルで使用している表記

本機、本体	本マニュアルの対象機種を指します。 特に周辺機器などを含まない対象機種を指す場合、「本体」と表記します。
光学ドライブ	DVDスーパーマルチドライブ、またはDVD-ROMドライブを指します。 書き分ける必要のある場合は、そのドライブの種類を記載します。
ハードディスク	ハードディスクまたはSSDを指します。
CDレスモデル	光学ドライブがない状態でご購入いただいたモデルを指します。
ボリュームライセンス ユーザ向けモデル	次の型名に該当するモデルを指します。 M****/**-Y、V****/**-Y
デスクトップ	デスクトップPCを指します。
ノートパソコン	ノートタイプPCを指します。
タブレット	タブレットタイプPCを指します。
再セットアップ用 メディア	「再セットアップ用ディスク」または「再セットアップ用USBメモリ」を指します。
「スタート」ボタン	デスクトップ左下にある  または  ボタンを指します。
【 】	【 】で囲んである文字はキーボードのキーを指します。 【Ctrl】+【Y】と表記してある場合は、【Ctrl】キーを押したまま【Y】キーを押すことを指します。
『 』	『 』で囲んである文字はマニュアルの名称を指します。
BIOSセットアップ ユーティリティ	本文中に記載されているBIOSセットアップユーティリティの画面上の表記はお使いの機種により異なります。

◆ 本マニュアルで使用しているOSの正式名称

本文中の表記	正式名称
Windows	次のいずれかを指します。 <ul style="list-style-type: none">• Windows® 7 Professional 64ビット with Service Pack 1 (SP1) (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)• Windows® 7 Professional 32ビット with Service Pack 1 (SP1) (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)• Windows 8.1 Pro Update 64ビット (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)• Windows 10 Pro 64ビット• Windows 10 Home 64ビット
Windows 7	次のいずれかを指します。 <ul style="list-style-type: none">• Windows® 7 Professional 64ビット with Service Pack 1 (SP1) (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)• Windows® 7 Professional 32ビット with Service Pack 1 (SP1) (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)
Windows 8.1	Windows 8.1 Pro Update 64ビット (Windows 10 Proライセンスからのダウングレード)
Windows 10	次のいずれかを指します。 <ul style="list-style-type: none">• Windows 10 Pro 64ビット• Windows 10 Home 64ビット

で注意

- (1) 本書の内容の一部または全部を無断転載することは禁じられています。
- (2) 本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
- (3) 本書の内容については万全を期して作成いたしました。が、万が一不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、ご購入元、または121コンタクトセンターへご連絡ください。
- (4) 当社では、本装置の運用を理由とする損失、逸失利益等の請求につきましては、(3)項にかかわらずいかなる責任も負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- (5) 本装置は、医療機器、原子力設備や機器、航空宇宙機器、輸送設備や機器など、人命に関わる設備や機器、および高度な信頼性を必要とする設備や機器などへの組み込みや制御等の使用は意図されておりません。これら設備や機器、制御システムなどに本装置を使用され、人身事故、財産損害などが生じても、当社はいかなる責任も負いかねます。
- (6) 本機の内蔵ハードディスクにインストールされているWindowsおよび本機に添付のCD-ROM、DVD-ROM、メディアは、本機のみでご使用ください。
- (7) ソフトウェアの全部または一部を著作権者の許可なく複製したり、複製物を頒布したりすると、著作権の侵害となります。
- (8) ハードウェアの保守情報をセーブしています。
- (9) 本書に記載されている内容は、本マニュアルの制作時点のもので、お問い合わせ先の窓口、住所、電話番号、ホームページの内容やアドレスなどが変更されている場合があります。あらかじめご了承ください。

Microsoft、Windows、Aero、Edge、Internet Explorer、Windows MediaおよびWindowsのロゴは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。

その他、本マニュアルに記載されている会社名、商品名は各社の商標または登録商標です。

目次

本マニュアルの表記について	2
ご注意	4
① メンテナンスと管理	6
ハードディスクのメンテナンス	6
お手入れについて	7
② 別売のOSを利用する	10
③ トラブルの予防と解決のヒント	10
トラブルの予防	10
ウイルスから守る	12
トラブル発生に備えて	14
解決のヒント	15
④ アフターケア、改造について	20
保守サービスについて	20
添付品の再入手方法について	20
消耗品と有寿命部品について	21
24時間以上の連続使用について	22
本製品の改造、修理について	22
⑤ 譲渡、廃棄について	23
本製品の譲渡について	23
パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意	24
ハードディスクのデータ消去	25

1

メンテナンスと管理

ハードディスクのメンテナンス

ハードディスク内の大切なデータを守り、トラブルを予防するには、データのバックアップが重要です。

また、突然のトラブルを予防するために、定期的にメンテナンスを行うことも大切です。

ここでは、ハードディスクのバックアップ方法、およびハードディスクのメンテナンスについて説明しています。

バックアップ

Windowsではファイルとフォルダ、またはコンピュータ全体をバックアップすることができます。

大切なデータを保護するには、定期的にバックアップしてください。

バックアップの方法についての詳細は、Windowsのヘルプをご覧ください。

復元

◎ ファイルの復元

お客様が作成したファイル（データファイル）を紛失、あるいは損傷してしまった場合、ファイルの復元を行うことにより、ファイルをバックアップした時の状態に戻すことができます。

また、ファイルの復元は個別、グループ単位で復元することができます。

ファイルの復元の方法についての詳細は、Windowsのヘルプをご覧ください。

✓ チェック!!

ファイルの復元を行うときは、すべてのアプリケーションを終了してください。

◎ システムの復元

本機の動作が不安定になるなど、システムにトラブルが起きてしまった場合には、「システムの復元」を実行すると、もとの状態に戻すことができます。

システムの復元の方法についての詳細は、Windowsのヘルプまたは『再セットアップガイド』をご覧ください。

✓ チェック!!

- システムの復元を行うときは、すべてのアプリケーションを終了してください。
- システムの復元では、お客様が作成したファイル（データファイル）を復元することはできません。

その他のメンテナンス

ハードディスク内のデータの障害をチェックし、効率的に利用するために、次のメンテナンスツールがインストールされています。

これらのツールについて詳しくは、Windowsのヘルプをご覧ください。

◎チェック ディスク

ハードディスクやハードディスク内のデータの障害を検査するためのツールです。ファイルシステムやFAT（ファイルアロケーションテーブル）、クラスタ、ディレクトリツリー構造、ハードディスクの物理表面の不良セクタなどをチェックすることができます。

◎ディスク デフラグ

ハードディスクのデータの並び替えを行い、データへのアクセスをしやすくするためのツールです。

◎ディスク クリーンアップ

不必要なファイルを削除し、ハードディスクの空き容量を増やすためのツールです。

お手入れについて

お手入れを始める前に

◎準備するもの

■ 軽い汚れのとき

乾いたきれいなやわらかい布

■ ひどい汚れのとき

水かぬるま湯を含ませて、よくしぼったやわらかい布

お手入れのしかた

✔チェック!!

- 可燃性のエアダスターは使用しないでください。発火・火災の原因となることがあります。
- お手入れの前には、必ず本体や周辺機器の電源を切ってください。使用していないときも、スリープ状態になっている場合があります。一度、Windowsを起動してから、電源を切ってください。電源コードのプラグはコンセントから抜いて、バッテリーパックがある機種はバッテリーパックも外してください。UltraLite タイプVBで内蔵バッテリーを選択した場合およびUltraLite タイプVMをお使いの場合、内蔵バッテリーを使用できない状態にしてください。電源を切らずにお手入れを始めると、感電することがあります。
- 水やぬるま湯は、絶対に直接かけないでください。故障の原因になります。
- シンナーやベンジンなどの有機溶剤は、使用しないでください。外装を傷めたり、故障の原因になったりします。

参照 ▶ 内蔵バッテリーを使用できない状態にする方法について

『活用ガイド』の「本機の機能」－「メモリ」－「メモリの取り付け/取り外し」

◎本体、キーボード、NXパッド(ノートパソコンをお使いの場合)

やわらかい布でふいてください。
汚れがひどいときは、水かぬるま湯を布に含ませ、よくしぼってからふき取ってください。

◎液晶ディスプレイ

やわらかい布でふいてください。化学ぞうきんやぬらした布は使わないでください。
ディスプレイの画面は傷などが付かないように軽くふいてください。

◎電源コード/ACアダプタ

やわらかい布でふいてください。
電源コードのプラグを長期間コンセントに接続したままにすると、プラグにほこりがたまることがありますので、定期的に清掃してください。

◎通風孔(デスクトップ、ノートパソコンをお使いの場合)

通風孔にほこりがたまっている場合は、本体の外側から掃除機などを使って掃除してください。ほこりの付着がひどい場合には、ハケや綿棒、使用済み歯ブラシなどを使って、ほこりをかき出しながら掃除機で吸引するときれいに掃除することができます。

本機は、装置内部の電子部品を冷却するため、冷却ファンにより常に外気を取り入れています。そのため本体の背面や側面などに通風孔を設けていますが、この通風孔にほこりがたまってしまうと、本体内部の冷却能力が低下し、本機の誤作動や部品故障の原因となる可能性がありますので、本体の通風孔を定期的にお手入れすることをおすすめします。

参照▶ 通風孔の位置について

『活用ガイド』—「本機の機能」の「各部の名称」—「各部の名称と説明」

◎マウス

やわらかい布でふいてください。
汚れがひどいときは、水かぬるま湯を布に含ませ、よくしぼってからふき取ってください。
マウスの底面のセンサーにほこりなどが付着して、マウスの移動を正しく読み取ることができなくなる場合があります。
センサーに触れないように注意してセンサー周辺の汚れやほこりを軽くはらってください。

✔チェック!!

むやみにセンサー部分に触れると、故障の原因になります。市販の専用のマウス専用クリーナーを使用するか、エアブラシなどを使って汚れを取り除いてください。

◎指紋センサ(ライン型/真皮型)(指紋センサ搭載モデルをお使いの場合)

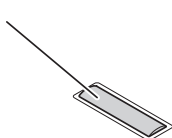
✔**チェック!!**

- センサは直接指で触れるため、指の汚れが付着します。常にセンサをきれいにして、ご使用ください。
- ボールペンなど先の尖ったものを使用しないでください。
- モデルにより、センサ周囲の形状がイラストと多少異なります。

センサ部分をやわらかい布で拭いてください。

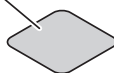
<指紋センサ(ライン型)をお使いの場合>

センサ部



<指紋センサ(真皮型)をお使いの場合>

センサ部



2 別売のOSを利用する

本機でボリュームライセンスや市販パッケージなどの別売OS（お使いの装置専用の「再セットアップ用メディア」）を利用する場合に必要な装置固有のドライバおよびセットアップ手順を、次のサイトで紹介しています。

- NECの「ビジネスPC」サイト
<http://jpn.nec.com/bpc/>

NECの「ビジネスPC」サイトで「サポート情報（ダウンロード）」を選択して、「商品情報・ドライバ」から「ドライバ・ソフトウェア」をクリックし、「ドライバ・ソフトウェア」の「モジュール、ドライバ」から、必要なドライバを選択してください。

✓ チェック!!

- 利用できるOSは機種によって異なりますので、ご注意ください。
- ご利用にあたり、使用許諾契約書への同意が必要になります。また、いくつか制限事項がありますので、必ずご利用前にサイト中の制限事項や注意事項および「ご利用前に必ずお読みください」「ドライバ利用手順」を確認してください。ドライバ適用時には、特別な手順が必要なドライバがありますので必ず各ドライバの「SETUP.TXT」を確認してください。また、OS自体に起因するトラブルに関しましては対応しかねますので、OS媒体の購入元にお問い合わせください。
- 別売OSの機能のご利用にあたっては、ハードウェア仕様条件があったり、BIOS等のPC設定変更が必要な場合があります。（例：Windows7 EnterpriseのBitLocker）機能ごとにMicrosoft社よりご利用に関する情報が出ていますので、内容をご確認の上ご利用下さい。

3 トラブルの予防と解決のヒント

トラブルの予防

電源は正しい順序で操作する

- 参照 ▶ 正しい電源の入れ方と切り方について
『活用ガイド』—「本機の機能」の「電源」—「電源の入れ方と切り方」

Windowsを最新の状態に保つ

Windows® Update、またはMicrosoft® Updateでは最新かつ重要な更新プログラムが提供されています。Windowsを最新の状態に保つために、Windows® Update、またはMicrosoft® Updateを定期的に実施してください。

✓チェック!!

- PCの安定動作およびセキュリティ向上のため、Windows® UpdateまたはMicrosoft® Updateを可能な限りOSのセットアップ直後に実施してください。アップデートの前にInternet Explorerのダウングレードなど、必要な作業項目がある場合は、各手順に従って対応してください。
- 本機には更新プログラムがインストールされています。更新プログラムをアンインストールすると、修正されていた問題が発生する可能性がありますので、更新プログラムのアンインストールは行わないでください。

チェック ディスクを使って定期的にハードディスクのメンテナンスを行う

チェック ディスクを使って、定期的にハードディスクにエラーがないかどうかを調べてください。チェック ディスクは、次の手順で表示することができます。また、チェック ディスク以外のメンテナンスについては、「ハードディスクのメンテナンス」(p.6)をご覧ください。

✓チェック!!

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、画面の表示を確認し操作してください。

参照 ▶ 「ユーザー アカウント制御」画面について
『活用ガイド』—「はじめに」の「ユーザー アカウント制御」について

1 次の操作を行う

<Windows 7の場合>

「スタート」ボタン→「コンピューター」をクリック

<Windows 8.1の場合>

アプリ画面を開き、アプリの一覧で「PC」をクリック

<Windows 10の場合>

「スタート」ボタンをクリックし、「Windows システム ツール」の「PC」をクリック

2 エラーチェックするハードディスクのアイコンを右クリックし、表示されたメニューから「プロパティ」をクリック

3 「ツール」タブをクリック

4 「チェック」または「チェックする」ボタンをクリック

5 次の操作を行う

<Windows 7の場合>

オプションを設定して「開始」ボタンをクリック

<Windows 8.1、Windows 10の場合>

「ドライブのスキャン」をクリック

これ以降の手順は画面の指示に従ってください。

保守契約を結び定期的にメンテナンスをする

本機を長時間連続で運用するなど、信頼性を必要とする設備として利用する場合は、必ず保守契約を行い、定期的にメンテナンスを実施してもらうとともに、有寿命部品などの交換を依頼してください。

改造をしない

本機の改造や修理をしないでください。



改造や修理をした製品については、当社のサービスの対象外となります。

ウイルスから守る

ウイルスとは

ウイルス（コンピュータウイルス）とはプログラムの一種です。ユーザー（使用者）が気づかないうちにシステムに入り込み、異常なメッセージを表示するものや、プログラムやデータの一部を破壊するものなど、さまざまなものがあります。

ウイルスの感染を防ぐために

ウイルスの感染を少しでも防止するために、次の方法を参考にしてください。

- オリジナルプログラムは、ライトプロテクト措置、バックアップの確保等の安全な方法で保管する
- 出所が不明なCDなどのメディアは使用しない
- マクロ感染型ウイルスのおそれがあるので、出所が不明なデータファイルを開かない
- プログラムを実行する時は、ウイルス検査を済ませてから使用する
- インターネットからプログラムをダウンロードするときも、直接実行せず、いったんディスクに保存し、ウイルス検査を済ませてから使用する
- ウイルスチェックを定期的に行う
- ウイルスパターンファイルはこまめに更新する
- ソフトウェアのセキュリティホールをふさぐ

また、定期的にデータのバックアップを作成しておくことをおすすめします。万一ウイルスに感染してしまった場合にも、ドライブを初期化し、バックアップからデータを復元することで復旧できます。

ウイルスを発見したら

ウイルスを発見したら、すぐにLANケーブルを外す、無線LAN機能をOFFにするなど、ネットワークを切断してください。

ウイルスを駆除するには、該当ファイルを削除して、アプリケーションを再インストールすることが一番安全で確実な方法です。ただし、発見されたウイルスがブートセクタ型の場合、ブートセクタがウイルスに感染した可能性のある段階ではこの方法は使えません。

また、二次感染を防ぐため、ウイルスが発見されたパソコンで使用した媒体をすべて検査する必要があります。

本機添付のウイルスバスター クラウドをご使用の場合は「ウイルスバスター クラウドを使ってウイルスを駆除する」(p.13)をご覧ください。

ウイルスバスター クラウド以外のセキュリティ対策ソフトをご使用の場合、使用されているセキュリティ対策ソフトの指示に従ってください。

✓チェック!

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

ウイルスの被害届について

日本では、ウイルスを発見した場合、所定の機関への届出が義務付けられています。

届出をしなくても罰則の規定はありませんが、今後の対策や被害状況の把握のためにも積極的な報告をお願いします。

届け出先： 独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)
IPAセキュリティセンター
FAX：03-5978-7518
E-mail：virus@ipa.go.jp
URL：http://www.ipa.go.jp/security/

同機構ではウイルスに関する相談を下記の電話でも対応しています。

(IPA) コンピュータウイルス110番
TEL：03-5978-7509

ウイルスバスター クラウドを使ってウイルスを駆除する

◎ ウイルスの感染を検査するには

ウイルスバスター クラウドを使ったウイルス検査には、次のような方法があります。

■ 脅威を検査する

ファイルの読み込みや書き込み、インスタントメッセージの受信/送信時などに検査を実行します。複数のプログラムで構成されるルートキットの検査も実行します。

■ すぐに検査する(手動スキャン)

ウイルスに感染していないかの検査を、すぐに実行します。

以下のような場合はコンピュータにウイルスやスパイウェアが潜んでいる可能性があるため、手動でスキャンを行ってください。

- ・ウイルスバスター クラウドをインストールした直後
- ・しばらくインターネットに接続していなかった場合

■ 定期的に検査する(自動スキャン)

パソコンの使用状況により、適切なスキャンのタイミングを設定し自動的にスキャンを開始します。

◎ ウイルスを検出した場合

ウイルスが検出された場合、削除されたウイルス名やスキャンの概要が表示されます。スキャン中にセキュリティ脅威が検出されると、脅威の種類に応じて自動的に処理されます。

◎ 新種のウイルスに備えるには

新たに発生するセキュリティ脅威からパソコンを保護するには、ウイルスバスター クラウドを常に最新の状態にしてください。

ウイルスバスター クラウドは、自動アップデート機能が常に有効になっています。インターネットに接続していれば、常に最新の状態に保たれますので、通常は手動でアップデートする必要はありません。

トラブル発生に備えて

大切なデータはバックアップをとっておく

トラブル発生によるデータの消失や破損に備え、大切なデータはバックアップをとっておくことをおすすめします。

あらかじめ復元ポイントを作成しておく

Windowsの設定の変更や、周辺機器の接続などをする場合に、あらかじめ復元ポイントを作成しておくことで、Windowsの設定を復元ポイント作成時の状態まで戻すことができます。

復元ポイント作成後に行った変更によってトラブルが発生した場合の解決策として有効です。

<Windows 7の場合>

詳細、または使用方法については、Windowsのヘルプをご覧ください。

<Windows 8.1、Windows 10の場合>

システムの復元については、『再セットアップガイド』をご覧ください。

あらかじめ「システム修復ディスク」を作っておく (Windows 7の場合)

ファイルの破損などにより、セーフモードや前回正常起動時の構成を使用してもWindowsが正常に起動しないときに備え、あらかじめ「システム修復ディスク」を作成することをおすすめします(「システム修復ディスク」の機能により、正常に起動しないWindowsを修復できる場合があります)。

「システム修復ディスク」の作成/使用方法は、『再セットアップガイド』をご覧ください。

あらかじめ「再セットアップ用メディア」を作成しておく (Windows 7、Windows 10の場合)

ハードディスク内に再セットアップ用データを格納しています。
ご購入いただいたモデルが「再セットアップ用メディア」を未添付の場合は、「再セットアップ用メディア」を一度だけ作成することができます。

✓チェック!!

Windows 7のボリュームライセンスユーザ向けモデルの場合、「再セットアップ用メディア」は作成できません。

ハードディスクが故障した場合、「再セットアップ用メディア」を作成できなくなります。このような場合に備え、あらかじめ「再セットアップ用メディア」を作成しておくことをおすすめします。
「再セットアップ用メディア」についての詳細は、『再セットアップガイド』をご覧ください。

あらかじめ「回復ドライブ」を作成しておく (Windows 8.1、Windows 10の場合)

本機は、ハードディスク内にシステム復旧時に必要な「回復ドライブ」を作成するためのデータを格納しています。

ファイルの破損などにより、Windowsが正常に起動しないときに備え、市販のUSBフラッシュメモリを使用して、あらかじめ「回復ドライブ」を作成しておくことをおすすめします。

「回復ドライブ」の作成/使用方法は、『再セットアップガイド』をご覧ください。

飲み物をこぼした場合はすぐにシャットダウンする (ノートパソコンをお使いの場合)

液体をこぼした場合は、すぐにシャットダウンしてください。

キーボード底面の防水シートにより、液体をこぼしても水滴の内部浸入を遅らせ、安全にシャットダウンできる時間を確保できる防滴構造になっていますが、本体内部への防水を保証するものではありません。

シャットダウン後、点検と修理(有償)が必要となります。

解決のヒント

パソコンは、さまざまなアプリケーションや周辺機器を組み合わせるため、予期しないトラブルが発生することがあります。

トラブルをうまく解決するためには、いくつかのポイントがあります。

落ちついて対処する

あわてて電源を切ったり、必要以上にクリックやタッチを繰り返さないでください。

本機が反応していない(フリーズした)ように見えても、アプリケーションなどの処理に時間がかかっているだけのこともあります。

しばらく待って、処理が終わり操作ができるようにならないか確認してください。

メッセージが表示されている場合は記録する

本機で発生している問題の状況を示している場合や、サポートに問い合わせる際に有効な情報である場合があります。

数字や英語など意味のわからないメッセージであってもメモにとるなどして記録してください。

トラブル発生直前に行った変更を確認する

トラブルが発生する直前に、周辺機器の取り付けやアプリケーションのインストールなどの変更をした場合、その変更がトラブルの原因になっている場合があります。行った変更を元に戻すことができるならば、1つずつ元に戻し、トラブルが発生しなくならないか確認してください。原因がわかると対処しやすくなります。

セーフモードを利用する

Windowsの状態や設定などの理由でトラブルが発生し、通常の手順で起動できないときは、セーフモードで本機を起動して、状態を調べたり、設定を変更したりできます。

システム情報を利用する

本機の構成情報や関連情報などを収集、表示し、システムの問題を解決するために必要なデータをすばやく探すことができます。

システム情報を起動または表示するには、次の手順で行ってください。

<Windows 7の場合>

「スタート」ボタン→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「システム ツール」の「システム情報」をクリックしてください。

<Windows 8.1、Windows 10の場合>

「コントロール パネル」を表示し、「システムとセキュリティ」→「管理ツール」→「システム情報」をダブルクリックしてください。

システムの復元を利用する

本機に行った不適切な変更を取り消し、設定を元に戻すことができます。

システムの復元を起動または表示するには、次の手順で行ってください。

<Windows 7の場合>

詳細、または使用方法については、Windowsのヘルプをご覧ください。

<Windows 8.1、Windows 10の場合>

システムの復元の方法については、『再セットアップガイド』をご覧ください。

「トラブル解決Q&A」でトラブルが起きている項目を確認する

『活用ガイド』の「トラブル解決Q&A」にトラブル解決の事例が記載されています。該当する記載があれば、その記載をお読みください。

参照 > [トラブル解決Q&Aについて](#)

[『活用ガイド』 — 「トラブル解決Q&A」](#)

Windowsのヘルプを使う (Windows 7、Windows 8.1の場合)

Windowsには、機能の紹介やトラブルが起きた場合に役立つ機能や操作、解決方法などが記載された「ヘルプ」があります。

「トラブル解決Q&A」の中から解決策が見つからなかったときは、サポート窓口にお問い合わせの前にWindowsのヘルプから解決策を探してみてください。

<Windows 7の場合>


◎ 起動方法

「スタート」ボタン→「ヘルプとサポート」をクリックすると、「Windows ヘルプとサポート」画面が表示されます。

◎ 問題解決方法

■ キーワードで検索する

次の手順で、キーワードを入力して検索することができます。

- 1 「Windows ヘルプとサポート」画面の「ヘルプの検索」欄に調べたい項目やキーワードを入力する
- 2 「ヘルプの検索」欄の横の  をクリック
検索結果が表示されます。
- 3 検索結果から見たい項目をクリック

■ 「どこから始めていいかわからない場合」から探す

「どこから始めていいかわからない場合」から項目を選択して、情報を探します。

<Windows 8.1の場合>


◎ 表示方法

アプリ画面を開き、アプリの一覧で「ヘルプとサポート」をクリックすると、「Windows ヘルプとサポート」画面が表示されます。

◎ 問題解決方法

■ キーワードで検索する

次の手順で、キーワードを入力して検索することができます。

- 1 「Windows ヘルプとサポート」画面の「検索」欄に調べたい項目やキーワードを入力する
- 2 「検索」欄の横の  をクリック
検索結果が表示されます。
- 3 検索結果から見たい項目をクリック

Windowsの検索機能を使う (Windows 10の場合)

「トラブル解決Q&A」の中から解決策が見つからなかったときは、サポート窓口にお問い合わせの前にWindowsの検索機能で解決策を探してみてください。

次の手順で、キーワードを入力して検索することができます。

1 タスク バーの検索欄に調べたい項目やキーワードを入力する

検索結果が表示されます。

2 検索結果から見たい項目をクリック

周辺機器やアプリケーションのマニュアルやヘルプ、READMEファイルを見る

周辺機器やアプリケーションに関してトラブルが発生した場合は、それらに添付のマニュアルやヘルプ、READMEファイルを確認してください。

NECの「ビジネスPC」サイトを見る

NECの「ビジネスPC」サイトでは、企業向け情報機器に関する最新のサポート情報やアップデート情報を紹介しています。

最新の情報は下記のホームページをご覧ください。

<http://jpn.nec.com/bpc/>

BIOSセットアップユーティリティの設定を工場出荷時の設定値に戻す

BIOSセットアップユーティリティの設定を工場出荷時に戻してみてください。

参照 BIOSセットアップユーティリティについて

『システム設定』の「システム設定」－「BIOSセットアップユーティリティについて」－
「工場出荷時の設定値に戻す」

システムを修復する

Windowsが起動できなくなった場合、『再セットアップガイド』をご覧になり、システムを修復してください。

■ 修理チェックシートに記入して問い合わせる

NECのお問い合わせ先については、本機添付の『保証規定&修理に関するご案内』をご覧ください。
なお、お問い合わせの際には、どんなトラブルかを『保証規定&修理に関するご案内』にある「修理チェックシート」をダウンロードのうえ、記入してください。
また、必ず保証書を準備してください。型番や保守に必要な情報が記載されています。

本機と別に購入した周辺機器やメモリ、アプリケーションに関するトラブルは、その製品のお問い合わせ先にご相談ください。
本機に添付されていたものでも、アプリケーションの問題は、そのアプリケーションのお問い合わせ先からの方が適切な回答を得られます。

◎ 本機に添付されているアプリケーションのお問い合わせ先

本機添付の『ソフトウェア使用条件適用一覧/添付ソフトウェアサポート窓口一覧』に従い、各社へお問い合わせください。

4 アフターケア、改造について

保守サービスについて

保守サービスのご相談は、ご購入元、NECなどで承っております。お問い合わせ窓口やお問い合わせの方法など、詳しくは『保証規定&修理に関するご案内』をご覧ください。

✓チェック!!

- ご購入元、NECなどに本製品の修理を依頼される際は、設定したパスワードは解除しておいてください。
- 故障箇所によっては、本製品購入後にハードディスクやメモリ内に保存されたデータを完全には復旧できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

参照 ▶ NECのお問い合わせ先について
『保証規定&修理に関するご案内』

添付品の再入手方法について

本製品の添付品のうち、次のものは有償で再入手が可能です。

- DVD-ROM
- CD-ROM
- USBメモリ (タイプME、タイプMB、タイプML、タイプMA、タイプMCのCDレスモデルの場合)

☒☒ 本機の型名などは、紛失に備えて控えておくことをおすすめします。

「再セットアップ用メディア」を入手したい

「再セットアップ用メディア」はメディアオーダーセンターより有償で入手することができます。「再セットアップ用メディア」入手についてのお問い合わせは、下記のホームページをご覧ください。

お問い合わせ先：
メディアオーダーセンター
ホームページアドレス：
<https://biz.ssnet.co.jp/nx-media/>

Windows 7またはWindows 10をお使いの場合、ご購入いただいたモデルが「再セットアップ用メディア」を未添付の場合は、「再セットアップ用メディア」を一度だけ作成することができます。



Windows 7のボリュームライセンスユーザー向けモデルの場合、「再セットアップ用メディア」は作成できません。

詳細は、『再セットアップガイド』をご覧ください。

消耗品と有寿命部品について

本製品には、消耗品と有寿命部品が含まれています。

安定してご使用いただくためには、定期的な保守による部品交換が必要になります。

特に長時間連続して使用する場合には、安全等の観点から早期の部品交換が必要です。

本製品のアルミ電解コンデンサは有寿命部品です。寿命が尽きた状態で使用し続けると、電解液の漏れや枯渇に至り、異臭や発煙が発生する場合があります。その場合は直ちに使用を中止し修理を依頼してください(尚、アルミ電解コンデンサの交換は保守部品単位になります)。

標準保証期間内であっても、有償となる場合があります。特に長時間連続して使用する場合には、安全等の観点から早期の部品交換が必要です。

消耗品と有寿命部品は次の通りです。

種類	種類の内容説明	該当品または部品(代表例)
消耗品	使用頻度や使用量により消耗の進行が異なります。お客様ご自身で購入し、交換していただくものです。 バッテリー内蔵機種種のバッテリー交換については、121コンタクトセンターまたはビジネスPC修理受付センターにご相談ください。 保証期間内であっても有償となります。	フロッピーディスク、CD-ROM等の媒体、バッテリーパック、乾電池、USBメモリ、デジタルタイザーペン用ペン先、カバー、ケーブル、ブラケット
有寿命部品	使用頻度や経過時間によって摩耗、劣化の進行に大きな差が生じ、修理による再生ができなくなる部品です。 本体の保証期間内であっても部品代は有償となる場合があります。 詳しくは、121コンタクトセンターまたはビジネスPC修理受付センターにご相談ください。	ディスプレイ(CRT、LCD)、HDD、SSD、光学ドライブ(DVD-ROMドライブ等)、フロッピーディスクドライブ、キーボード、マウス、ファン、NXパッド、指紋センサ、ACアダプタ、デジタルタイザーペン 本製品には、有寿命部品(ディスプレイ、光学ドライブ、HDD、SSD、電源、ACアダプタ、マザーボード、グラフィックボード等の内蔵基板など)が含まれています。これらのユニットの中には有寿命部品であるアルミ電解コンデンサが使用されているものがあります。



- 記載部品は代表例です。機種により構成が異なります。詳しくは「サービス&サポート」の「商品情報検索」よりお使いの機種を検索し、「仕様一覧」をご覧ください。

<http://121ware.com/support/>

- 有寿命部品の交換時期の目安は、1日8時間のご使用で約5年です。(ご使用になる頻度や条件により差が生じます。また、上記の目安期限前に交換が必要となることがあります。)
- 本製品の補修用性能部品の保有期間は、PC本体については、製造打切後5年、オプション製品については6年です。製造打切後5年を経過した本製品(オプション製品は6年)は、修理などの保守サービスを受けることができませんのでご了承ください。

参照 ▶ NECのお問い合わせ先について
『保証規定&修理に関するご案内』

24時間以上の連続使用について

本製品は、24時間連続使用を前提とした設計になっておりません。
24時間連続使用した場合、標準保証の対象外となり、製品保証期間内であっても有償修理となります。

参照 ▶ NECのお問い合わせ先について
『保証規定&修理に関するご案内』

本製品の改造、修理について

添付されているマニュアルに記載されている以外の方法で本製品を改造・修理しないでください。

✓ チェック!!

添付されているマニュアルに記載されている以外の方法で改造・修理された製品は、当社の保証や保守サービスの対象外となります。

5

譲渡、廃棄について

本製品の譲渡について

本製品を第三者に譲渡（売却）する場合は、所定の条件に従ってください。また、本製品を譲り受けられたときには、所定の手続きに従って「お客様登録」を行ってください。

本製品を第三者に譲渡（売却）するお客様へ

本製品を第三者に譲渡（売却）するときは、以下の条件を満たす必要があります。

1. 本機に添付されるすべてのものを譲渡し、複製物を一切保持しないこと
2. 各ソフトウェアに添付されている「ソフトウェアのご使用条件」の譲渡、移転に関する条件を満たすこと
3. 譲渡、移転が認められていないソフトウェアについては、アンインストールした後、譲渡すること（本機に添付されている「ソフトウェアの使用条件適用一覧」をご覧ください）

✓チェック!

- パソコン内のデータには個人的に作成した情報が多く含まれています。第三者に情報が漏れないように譲渡（売却）の際には、これらの情報を削除することをおすすめします。
- 第三者に譲渡（売却）する製品をご登録されている場合は、登録先にて登録削除の手続きを必ずお願いいたします。
 - 121ware に登録されている方
マイページ (<http://121ware.com/my/>) の保有商品情報で削除の手続きをお願いいたします。
 - 「お客様登録」ページから登録をされている方
購入品登録のページ (<http://acc.express.nec.co.jp/Main/main.asp>) の購入品一覧より、購入品登録削除の手続きをお願い致します。

本製品を譲り受けられたお客様へ

121wareへの登録をお願いします。

マイページの「お客様登録（ログインIDの取得）」でログインIDを取得し、購入商品をご登録くださいますようお願いいたします。

詳細は下記のホームページをご覧ください。

<http://121ware.com/my/>

本製品の廃棄方法について

- 希少資源の再利用のため、不要になったパソコンのリサイクルにご協力ください
- 本製品の所有者が個人の場合、当社が使用済製品の回収を行うときは有償となることがあります。詳細は、下記のホームページで紹介している窓口にお問い合わせください
URL : <http://121ware.com/support/recyclesel/>
- 本製品の所有者が事業者の場合、当社が使用済製品の回収を行うときは有償になります。詳細は、下記のホームページで紹介している窓口にお問い合わせください
URL : <http://jpn.nec.com/eco/ja/product/recycle/>
なお、NEC グループの回収・リサイクルシステムに関する詳細については、下記のホームページをご覧ください
URL : <http://jpn.nec.com/eco/ja/>

✓チェック!!

- 添付されたマニュアルに記載されている方法以外で機器を改造された場合、その機器を引き取ることができない場合がありますので、ご注意ください。
- 一度ハードディスクに記憶されたデータは、「ごみ箱」から削除したりハードディスクをフォーマットしても、復元できる場合があります。詳しくは、「パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意」(p.24)をご覧ください。

パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意

- ☑モ** 本内容は、JEITAが案内する「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」の趣旨に添った内容で記載しています。詳しくは以下のWebサイトをご覧ください。

http://home.jeita.or.jp/page_file/20110511155520_8vAEy2Fi5d.pdf

お客様がパソコンの廃棄・譲渡等を行う際に、ハードディスク上の重要なデータの流出トラブルを回避するために、ハードディスクに記録された全データをお客様の責任において消去することが重要です。

次の操作では、ハードディスク内のデータを閲覧不可の状態にできますが、完全に消去することはできません。

- データを「ごみ箱」に捨てる
- 「削除」操作を行う
- 「ごみ箱を空にする」コマンドを使って消す
- ソフトで初期化(フォーマット)する
- 再セットアップを行い、工場出荷状態に戻す

データを消去するためには、専用ソフトウェアまたはサービス(共に有償)を利用するか、ハードディスク上のデータを金づちや強磁気により物理的・磁氣的に破壊して、読めなくすることを推奨します。

また、ハードディスク上のソフトウェア(OS、アプリケーションソフトなど)を削除することなくパソコンを譲渡すると、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に抵触する場合があります。詳しくは「本製品の譲渡について」(p.23)をご覧ください。

なお、お手元に「再セットアップ用メディア」がある場合は、「再セットアップ用メディア」を利用してハードディスクのデータを消去することができます。

✓チェック!!

「再セットアップ用ディスク」を利用するには、光学ドライブが必要です。

参照 ▶ ハードディスクのデータ消去について
「ハードディスクのデータ消去」

ハードディスクのデータ消去

データ消去について

本機のハードディスクのデータを消去することができます。

ハードディスクに一度記録されたデータは、「ごみ箱」から削除したり、フォーマットしたりしても復元できる場合があります。

このメニューを選択すると、OS標準のハードディスクのフォーマット機能では消去できないハードディスク上のデータを消去し、復元ツールで復元されにくくします。

本機を譲渡、または廃棄する場合にご利用ください。

本機を譲渡、または廃棄する場合は、「[5](#) 譲渡、廃棄について」(p.23)もあわせてご覧ください。

✓チェック!!

- SSDを搭載のモデルをお使いの場合でも使用することができます。
- ハードディスクのデータ消去には以下が必要です。
<タイプME、タイプMB、タイプML、タイプMA、タイプMCのCDレスモデルの場合>
「再セットアップ用USBメモリ」が必要です。
<それ以外の場合>
「再セットアップ用ディスク」と光学ドライブが必要です。お使いのモデルが光学ドライブモデルでない場合は、別売の光学ドライブを使用してください。
- ハードディスクのデータ消去を実行する前にBIOSセットアップユーティリティの設定値を工場出荷時の状態に戻してください。工場出荷時の設定値に戻す方法については、『システム設定』の「システム設定」をご覧ください。
- タイプMEのRAIDモデルにおいてハードディスクのデータ消去を行う場合、ミラーリングを解除する必要があります。
- タブレットをお使いの場合、ドライブの領域を変更すると、本機の使用状況により、処理に時間がかかることがあります。

参照

- 「再セットアップ用メディア」について
『再セットアップガイド』
- BIOSセットアップユーティリティについて
『システム設定』の「システム設定」－「BIOSセットアップユーティリティについて」
- ミラーリングの解除方法について
『活用ガイド』－「本機の機能」－「ハードディスク」－「RAIDについて」－「ミラーリングの再設定」

消去にかかる時間は、消去方式やハードディスクの容量、モデルによって異なります。
また、ハードディスクのデータ消去方式は次の3つの方式があります。

■ **かんたんモード(1回消去)**

ハードディスク全体を「00」のデータで1回上書きします。

■ **しっかりモード(3回消去)**

米国防総省NSA規格準拠方式により、ハードディスクのデータ消去を行います。
ランダムデータ1、ランダムデータ2、「00」のデータの順に3回書き込みを行い、3回消去を行うことで、より確実に消去できます。ただし、3回書き込みを行うため、かんたんモードの3倍の時間がかかります。

■ **しっかりモードプラス(3回消去+検証)**

米国防総省DoD規格準拠方式により、ハードディスクのデータ消去を行います。
「00」、「FF」、「ランダムデータ」の順に3回書き込みを行い、最後に正常にランダムデータが書き込まれているかを検証します。3回消去を行うことで、より確実に消去できます。ただし、3回の書き込み後に検証を行うため、かんたんモードの4倍以上の時間がかかります。

なお、この方法でのハードディスクのデータ消去は、データの復元が完全にできなくなることを保証するものではありません。

データの復元が完全にできないことの証明が必要な場合は、NECフィールドディング株式会社に有償のデータ消去を依頼してください。

NEC フィールドディングホームページ

<http://www.fielding.co.jp/>

「回復ドライブ」から起動してハードディスクのデータを消去する(Windows 10の場合)

「回復ドライブ」から起動することでハードディスクのデータ消去を行うことができます。「回復ドライブ」の作成方法については『再セットアップガイド』をご覧ください。

 **チェック!!**

回復ドライブを使用中に、セキュリティチップを初期化する確認を求められる場合があります。
OSの仕様ですので、初期化することをおすすめします。

1 お客様が作成された「回復ドライブ」をUSBコネクタにセットする

2 電源を入れ、すぐに以下を実施する

- タイプVF、タイプVE、UltraLite タイプVGをお使いの場合は、【F2】を数回押してください。BIOSセットアップユーティリティが起動します。
- タイプVSをお使いの場合は、音量調節ボタン(ー)を数回押してください。BIOSセットアップユーティリティが起動します。
- それ以外をお使いの場合は、【F12】を数回押してください。「Startup Device Menu」、または「Boot Menu」が起動します。

✓チェック!

「Startup Device Menu」、「Boot Menu」、BIOSセットアップユーティリティが表示されない場合は、いったん本機を再起動して、すぐに【F2】、音量調節ボタン(ー)、または【F12】を数回押してください。

3 メニューからデバイスを選択する

- タイプVF、タイプVE、UltraLite タイプVGをお使いの場合は、「Exit」メニューの「Boot Override」から【↑】【↓】で希望するデバイスを選択し、【Enter】を押してください。
- タイプVSをお使いの場合は「Exit」メニューの「Boot Override」から希望するデバイスを選択してください。
- それ以外をお使いの場合は、「Startup Device Menu」または「Boot Menu」から【↑】【↓】で希望するデバイスを選択し、【Enter】を押してください。

✓チェック!

メニューに希望のデバイスが表示されなかった場合は、「回復ドライブ」がUSBコネクタに正しくセットされていることを確認してください。本機を再起動後、すぐに【F2】、音量調節ボタン(ー)、または【F12】を数回押し、再度デバイス選択メニューを起動してください。

4 「キーボード レイアウトの選択」と表示されたら、「Microsoft IME」を選択する

✓チェック!

「BitLocker」と表示された場合、フォームに回復キーを入力し、続行してください。

5 「オプションの選択」と表示されたら、「トラブルシューティング」を選択する

「トラブルシューティング」と表示されます。

6 「NECリカバリツール」-「Windows 10」-「データを消去」を選択する

7 データを消去するハードディスクを選択し、「次へ」ボタンをクリック

8 データの消去方式を選択して、「実行」ボタンをクリック

9 「ハードディスクのデータ消去を開始しますか?」と表示されたら、「はい」ボタンをクリック

✓チェック!

データ消去が中断された場合は、「回復ドライブ」を挿入した状態のまま、電源を入れてください。自動的に、前回の続きからデータ消去が開始されます。

10 「ハードディスクのデータ消去が完了しました。」と表示されたら、「OK」ボタンをクリック
「オプションの選択」が表示されます。

以上でハードディスクのデータ消去は終了です。

「再セットアップ用メディア」から起動してハードディスクのデータを消去する

✓チェック!!

『はじめにお読みください』をご覧になり、周辺機器(ドック機能付きキーボード、光学ドライブを除く)を取り外してご購入時と同じ状態にしてください。
ハードディスクのデータの消去は本マニュアルを表示しながら行うことはできません。
印刷してご覧ください。

◎デスクトップおよびノートパソコン

1 電源を入れ、すぐに【F2】を数回押す

BIOSセットアップユーティリティが起動します。

2 BIOSセットアップユーティリティが表示されたら、以下を実施する

- タイプME、タイプMB、タイプML、タイプMA、タイプMCでCDレスモデルをお使いの場合は、「再セットアップ用USBメモリ」をUSBコネクタにセットしてください。
- それ以外をお使いの場合は、「再セットアップ用ディスク」を光学ドライブにセットしてください。

3 【F10】を押す

4 「Yes」が選択されていることを確認して【Enter】を押す

5 再起動後、すぐに以下を実施する

- タイプVF、タイプVE、UltraLite タイプVGをお使いの場合は、【F2】を数回押してください。BIOSセットアップユーティリティが起動します。
- それ以外をお使いの場合は、【F12】を数回押してください。「Startup Device Menu」または「Boot Menu」が起動します。

6 メニューからデバイスを選択する

- タイプVF、タイプVE、UltraLite タイプVGをお使いの場合は、「Exit」メニューの「Boot Override」から【↑】【↓】で希望するデバイスを選択し、【Enter】を押してください。
- それ以外をお使いの場合は、「Startup Device Menu」または「Boot Menu」から【↑】【↓】で希望するデバイスを選択し、【Enter】を押してください。

7 「Press any key to boot from CD or DVD...」と表示された場合は、【Enter】を押す

表示されない場合は、そのまま手順8へ進んでください。

8 「Windows 再セットアップ」画面が表示されたら、「ハードディスクのデータを消去する」をクリック

- 9 データを消去するハードディスクを選択し、「次へ」ボタンをクリック
- 10 データの消去方式を選択して、「実行」ボタンをクリック
- 11 「ハードディスクのデータ消去を開始しますか？」と表示されたら、「はい」ボタンをクリック

✓チェック!!

データ消去が中断された場合は、「再セットアップ用ディスク」を光学ドライブに、または「再セットアップ用USBメモリ」をUSBコネクタに挿入した状態のまま、電源を入れてください。自動的に、前回の続きからデータ消去が開始されます。

- 12 「ハードディスクのデータ消去が完了しました。」と表示されたら、「OK」ボタンをクリック
- 13 光学ドライブから「再セットアップ用ディスク」を、またはUSBコネクタから「再セットアップ用USBメモリ」を取り出し、「再セットアップを終了する」をクリック
- 14 「再セットアップを終了します。よろしいですか？」と表示されたら、「はい」ボタンをクリック

以上でハードディスクのデータ消去は終了です。

◎タブレット

- 1 電源を入れ、すぐに音量調節ボタン(−)を数回押す
BIOSセットアップユーティリティが起動します。
- 2 BIOSセットアップユーティリティが表示されたら、「再セットアップ用ディスク」を光学ドライブにセットする
- 3 「Exit」メニューの「Save Changes and Reset」を選択する
- 4 「Yes」を選択する
- 5 再起動後、すぐに音量調節ボタン(−)を数回押す
BIOSセットアップユーティリティが起動します。
- 6 「Exit」メニューの「Boot Override」から光学ドライブを選択する
- 7 「Press any key to boot from CD or DVD...」と表示された場合は、Windowsボタンを押す
表示されない場合は、そのまま手順8へ進んでください。
- 8 「Windows 再セットアップ」画面が表示されたら、「ハードディスクのデータを消去する」をタップ
- 9 データを消去するハードディスクを選択し、「次へ」ボタンをタップ
- 10 データの消去方式を選択して、「実行」ボタンをタップ
- 11 「ハードディスクのデータ消去を開始しますか？」と表示されたら、「はい」ボタンをタップ

✓チェック!!

データ消去が中断された場合は、「再セットアップ用ディスク」を光学ドライブに挿入した状態のまま、電源を入れてください。自動的に、前回の続きからデータ消去が開始されます。

- 12** 「ハードディスクのデータ消去が完了しました。」と表示されたら、「OK」ボタンをタップ
- 13** 光学ドライブから「再セットアップ用ディスク」を取り出し、「再セットアップを終了する」をタップ
- 14** 「再セットアップを終了します。よろしいですか？」と表示されたら、「はい」ボタンをタップ
- 以上でハードディスクのデータ消去は終了です。

メンテナンスとアフターケアについて

初版 2017年 6月

©NEC Personal Computers, Ltd. 2017

NECパーソナルコンピュータ株式会社の許可なく複製、改変などを行うことはできません。
