NEC

Hybrid ZERO（HZ330, HZ300, HZ100）

ユーザーズマニュアル

USER'S MANUAL

目次

このマニュアルの表記について …… 2
ご注意 …… 5
商標について …… 5

【第1章】 このパソコンについて —— 7

アプリを起動する …… 7
トラブルを予防するには …… 8
大切なデータの控えを取っておく …… 9

【第2章】 再セットアップ —— 10

この章の操作をおこなう前に …… 10
再セットアップについて …… 10
再セットアップする …… 11
再セットアップメディアを作成する …… 15
再セットアップメディアを使って再セットアップする …… 19

【第3章】 トラブル解決Q&A —— 22

トラブル解決への道 …… 22
パソコンを使っていて反応しなくなった･フリーズしたとき …… 23
Windowsを強制的に終了する …… 23
ウイルスの感染が疑われるとき …… 24
Q&A …… 25
パソコンの様子がおかしい …… 25
マウス（添付モデルのみ）、キーボードやNXパッド（キーボード添付モデルのみ）、タッチパネルがおかしいとき …… 26
電源／バッテリのトラブルがおきたとき …… 28
使用中に画面に何も表示されなくなったとき …… 30
メッセージが表示されたとき …… 31
パスワードのトラブルがおきたとき …… 31
その他のトラブル …… 32

付録 —— 33

パソコンのお手入れ …… 33

853-811190-099-A
2016 年 2 月　初版

このマニュアルの表記について

◆この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

⚠注意	人が軽傷を負う可能性が想定される内容、および、物的損害の発生が想定される内容を示します。

傷害や事故の発生を防止するための指示事項は、次のマークで表しています。

!	使用者に対して指示に基づく行為を強制するものです。

その他の指示事項は、次のマークで表しています。

とくに重要	してはいけないことや、必ずしていただきたいこと、とくに大切な注意を説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、人が傷害を負ったり、費用が必要になったりする可能性があります。また、作ったデータの消失、使用しているアプリの破壊、パソコンの破損の可能性もあります。
重要	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の破壊、パソコンの破損の可能性があります。
	パソコンをお使いになる際のヒントやポイントとなる説明です。
参照	関連する情報が書かれている所を示しています。

◆このマニュアルの表記では、次のようなルールを使っています

【　】	【　】で囲んである文字は、キーボードのキーを指します。
『　』	『　』で囲んである文字は、このマニュアル以外のマニュアル名を指します。
光学ドライブ	ブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)(BDXL™対応)、またはDVDスーパーマルチドライブなどの総称です。
「LAVIEアシスト」	「LAVIEアシスト」を起動し、電子マニュアルの機能を使用して、関連する情報を参照することを示します。
「LAVIEアプリナビ」	アプリを探したり起動できる「LAVIEアプリナビ」を使用して、関連する情報を参照することを示します。
BIOSセットアップユーティリティ	BIOSの設定をおこなう画面のことを指します。

◆このマニュアルでは、各モデル(機種)を次のような呼び方で区別しています

次の「このパソコンのモデル構成について」をご覧になり、ご購入された製品の型名とマニュアルで表記されるモデル名を確認してください。

このパソコン、本機	このマニュアルで説明している各モデル(機種)を指します。
Windows 10モデル	Windows 10 Homeがあらかじめインストールされているモデルのことです。
Windows 10 Proモデル	Windows 10 Proがあらかじめインストールされているモデルのことです。
Officeモデル	Office Personal PremiumまたはOffice Home & Business Premiumが添付されているモデルのことです。
Office Personal Premiumモデル	Office Personal Premiumが添付されているモデルのことです。
Office Home & Business Premiumモデル	Office Home & Business Premiumが添付されているモデルのことです。
11ac(867Mbps)対応ワイヤレスLAN(ac/a/b/g/n対応)モデル	IEEE802.11ac/a/n(5GHz)、およびIEEE802.11b/g/n(2.4GHz)の規格に対応したワイヤレスLANインターフェイスを内蔵しているモデルのことです。11ac通信の理論上の最大通信速度は867Mbpsです。
キーボード添付モデル	モバイルパワーキーボードが添付されているモデルです。

◆このパソコンのモデル構成について

このパソコンはモデルごとに次のような機能で構成されています。ご購入いただいたモデルにどのような機能があるかご確認ください。

シリーズ名	型名(型番)	表記の区分				
		キーボード	光学ドライブ	ワイヤレスLAN	OS	添付アプリ
LAVIE Hybrid ZERO※1	HZ330/DAS (PC-HZ330DAS)	キーボード添付モデル	−※3	11ac(867Mbps)対応ワイヤレスLAN(ac/a/b/g/n対応)モデル	Windows 10モデル	Office Home & Business Premium モデル
	HZ300/DA□ (PC-HZ300/DA□)※2					
	HZ100/DA□ (PC-HZ100DA□)※2	−				

※1:Bluetoothマウスは添付されておりません。
※2:本体の色によって□の中に異なる英数字が入ります。
※3:別売の外付けDVDスーパーマルチドライブ(PC-AC-DU007C)が使用できます。

カラー	型名(型番)
ストームブラック	HZ300/DAB(PC-HZ300DAB) HZ100/DAB(PC-HZ100DAB)
ムーンシルバー	HZ300/DAS(PC-HZ300DAS) HZ100/DAS(PC-HZ100DAS)

◆LAVIE Directシリーズについて

LAVIE Directシリーズの各モデルについては、添付の『LAVIE Directシリーズをご購入いただいたお客様へ』をご覧ください。

◆本文中の記載について

・本文中の画面やイラスト、ホームページは、モデルによって異なることがあります。また、実際の画面と異なることがあります。
・記載している内容は、このマニュアルの制作時点のものです。お問い合わせ先の窓口やサービス内容、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。
・このマニュアルには、複数のモデルの内容が含まれているため、お使いのモデルによっては、本文中で説明している機能が搭載されていない場合があります。

◆周辺機器について

・接続する周辺機器および利用するソフトウェアが、各種インターフェイスに対応している必要があります。
・他社製増設機器、および増設機器に添付のソフトウェアにつきましては、動作を保証するものではありません。他社製品との接続は、各メーカにご確認の上、お客様の責任においておこなってくださるようお願いいたします。

◆このマニュアルで使用しているソフトウェア名などの正式名称

（本文中の表記）	（正式名称）
Windows、Windows 10	Windows 10 Home Windows 10 Pro
Office Personal Premium	Office Personal Premium プラス Office 365 サービス
Office Home & Business Premium	Office Home & Business Premium プラス Office 365 サービス
Outlook、Outlook 2013	Microsoft Outlook 2013
インターネットエクスプローラ、Internet Explorer	Windows® Internet Explorer® 11
タスク バー	Windows® タスク バー
Windows Update	Windows® Update
ユーザー アカウント制御	Windows® ユーザー アカウント制御

ご注意

(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、万一ご不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、121コンタクトセンターへご連絡ください。落丁、乱丁本はお取り替えいたします。
(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、予めご了承ください。
(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) 海外における保守･修理対応は、海外保証サービス[NEC UltraCare[SM] International Service]対象機種に限り、当社の定めるサービス対象地域から日本への引取修理サービスを行います。サービスの詳細や対象機種については、以下のホームページをご覧ください。
http://121ware.com/ultracare/jpn/
(7) 本機の内蔵ハードディスク(またはSSD)にインストールされているWindows 10 Home、Windows 10 Proおよび本機に添付のCD-ROM、DVD-ROMは、本機のみでご使用ください。
(8) 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。
(9) ハードウェアの保守情報をセーブしています。

商標について

Microsoft、Windows、Internet Explorer、Office ロゴ、Outlookは米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。
インテル、Intel、Intel Coreはアメリカ合衆国およびその他の国におけるIntel Corporationまたはその子会社の商標または登録商標です。
BluetoothワードマークとロゴはBluetooth SIG, Inc.の所有であり、NECパーソナルコンピュータ株式会社はライセンスに基づきこのマークを使用しています。
SDXC、SDHC、SD、microSDHC、microSD、ロゴはSD-3C, LLCの商標です。
Aterm、WARPSTARは、日本電気株式会社の登録商標です。
PCMoverは、米国における米国 Laplink Software 社の登録商標です。
McAfee、マカフィーは、米国法人McAfee, Inc.またはその関係会社の米国またはその他の国における登録商標または商標です。
本書中のその他の登録商標及び商標はそれぞれその所有者に帰属します。
©2013 McAfee, Inc. All Rights Reserved.

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。

©NEC Personal Computers, Ltd. 2016
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。

■輸出に関する注意事項

本製品（ソフトウェアを含む）は日本国内仕様であり、外国の規格等には準拠していません。
本製品を日本国外で使用された場合、当社は一切責任を負いかねます。
従いまして、当社は本製品に関し海外での保守サービスおよび技術サポート等は行っていません。（ただし、海外保証サービス［NEC UltraCare[SM] International Service］対象機種については、ご購入後一年間、日本への引取修理サービスを受けられます。）

本製品の輸出（個人による携行を含む）については、外国為替及び外国貿易法に基づいて経済産業省の許可が必要となる場合があります。
必要な許可を取得せずに輸出すると同法により罰せられます。
輸出に際しての許可の要否については、ご購入頂いた販売店または当社営業拠点にお問い合わせください。

■Notes on export

This product (including software) is designed under Japanese domestic specifications and does not conform to overseas standards. NEC[*1] will not be held responsible for any consequences resulting from use of this product outside Japan. NEC[*1] does not provide maintenance service or technical support for this product outside Japan. (Only some products which are eligible for NEC UltraCare[SM] International Service can be provided with acceptance service of repair inside Japan for one year after the purchase date.)
Export of this product (including carrying it as personal baggage) may require a permit from the Ministry of Economy, Trade and Industry under an export control law. Export without necessary permit is punishable under the said law. Customer shall inquire of NEC sales office whether a permit is required for export or not.

*1: NEC Personal Computers, Ltd.

アプリを起動する

LAVIEアプリナビについて

LAVIEアプリナビを使うと、アプリを探したり起動することができます。LAVIEアプリナビは次のようなときに便利です。

- 目的に合ったアプリを探したり、使いかたを見たり、見つけたアプリをそのまますぐに起動する。
- 探したアプリをインストールする。
- 用語集でわからない単語の意味を調べる。

重要

購入時の状態ではLAVIEアプリナビはインストールされていません。『セットアップマニュアル』の「LAVIEアプリナビを追加する」をご覧になり「おすすめ設定」から追加してください。

「LAVIEアプリナビ」は、「(スタート)」-「すべてのアプリ」-「LAVIEアプリナビ」-「LAVIEアプリナビ」またはデスクトップの「LAVIEアプリナビ」アイコンをタップ、またはクリックして起動してください。

アプリを起動したいときは、アプリの探しかた(目的から、名前から)を選び、その下欄の「ステップ1」「ステップ2」でアプリを探してください。見つかったら、右欄のボタンで、アプリをインストールしたり、機能を調べたり、起動することができます。

アプリの探しかたを選ぶ

アプリを探す

探したアプリを調べる、インストールする、起動する

「LAVIEアプリナビ」の機能や操作方法などの詳細は、「ヘルプ」をタップ、またはクリックして確認することができます。

トラブルを予防するには

適切な場所に設置する

パソコンは人やドアがぶつかりやすいところ、不安定な台の上などに設置しないでください。また、パソコンを電磁波や熱を発生するものの近くに設置しないでください。

電源は正しく切る

パソコンの使用中にコンセントから電源コードのプラグを引き抜いたりすると、トラブルの原因になることがあります。正しい電源の切り方について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「パソコンの電源を切るときは」をご覧ください。

ウイルス対策をする

ウイルスなどの不正プログラムからパソコンを守るために、ウイルス対策アプリを活用しましょう。このパソコンにはあらかじめ「マカフィー リブセーフ」というウイルス対策アプリが用意されています。

マカフィー リブセーフについて 参照 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「ま行」-「マカフィー リブセーフ」

重要

パソコンの動きに違和感があるなど、ウイルスの感染が疑われるときは、第3章の「ウイルスの感染が疑われるとき」(p.24)をご覧になり、対処してください。

パソコンを最新の状態にする

●Windows Updateを使う

Windows Updateは、マイクロソフト社の提供するサポート機能です。インターネット経由でWindowsやマイクロソフト社のアプリを最新の状態に更新したり、問題点を修正できます。また、ウイルスや不正アクセスを防ぐための対策もおこなわれます。

Windows Updateについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「安心・快適に使う」-「パソコンを最新の状態にする方法」-「Windows Updateを使って更新する」

●LAVIEアップデート

LAVIEアップデートは、インターネット経由で、NECが提供する更新プログラムの有無を自動で確認し、新機能の追加や問題点を修正するための更新プログラムのアップデートをおこなうサービスです。重要な更新プログラムがあったときにお知らせします。

LAVIEアップデートについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「安心・快適に使う」-「パソコンを最新の状態にする方法」-「LAVIEアップデートを使って更新する」

●ストアを使って更新する

アプリの更新プログラムは、「ストア」から適用することができます。

万が一のトラブルに備える

パソコンが正常に動作しているときに、あらかじめ準備しておいていただきたいことについて説明しています。

●バックアップを取る(p.9)

Windowsが起動しなくなった場合や大切なデータを誤って消してしまった場合に備えて、データの控え(バックアップ)を取ってください。

●再セットアップメディアを作成する(p.15)

「再セットアップメディア」を使うことで、SSDのデータを削除した場合も、パソコンを購入時の状態に戻すことができます。
また、SSDの再セットアップデータから再セットアップできないときも、再セットアップメディアを使って再セットアップをおこなうことができます。

●ディスクのパーティション変更をおこなう場合

パーティションの変更をおこなう必要がある場合には「パーティション設定ツール」を使用してください。
「コンピュータの管理」から回復パーティションを削除した場合、再セットアップができなくなります。
「パーティション設定ツール」は「LAVIEアプリナビ」から起動できます。

参照 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「は行」-「パーティション設定ツール」

大切なデータの控えを取っておく

バックアップの必要性

パソコンが故障したりウイルスに感染した場合やデータを消去してしまった場合に備えて、大切なデータは定期的に控えを取っておきましょう。データの控えを取ることを、「バックアップ」と呼びます。トラブルが起こってデータが消えてしまったときでも、バックアップを使ってデータを復元することができます。

壊れたり消えたりしたデータの復旧サービスもあります(http://121ware.com/navigate/support/restoration/index.html)。

一般的なバックアップの保存先(バックアップ先)は、次のとおりです。

・パソコンの内蔵SSD
・DVD-Rなどの光ディスク
・USB接続の外付けハードディスク
・USBメモリーやメモリーカード

重要

パソコンの内蔵SSDをバックアップ先に選ぶと、内蔵SSD自体が故障したとき、もとのデータと同時にバックアップを取ったデータまで失われてしまうおそれがあります。重要なデータは、パソコンの内蔵SSD以外の場所にバックアップを取っておくことをおすすめします。

バックアップを取る時期について

パソコンの使用頻度(データの増え方)によって、バックアップを取るタイミングを調整してください。こまめにバックアップを取ることをおすすめします。

手動でバックアップを取る

大切なデータを、DVD-RやCD-R、外付けのハードディスクなどにコピーして保存しておくのも手軽なバックアップの方法です。いざというときは、それらのデータを使ってパソコンの状態をある程度まで復旧させることができます。この作業を定期的におこなえば、より効果的です。

DVD-RやCD-Rにバックアップを取るときは、別売の外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。なお、外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)をパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ(PC-VP-BK08)が必要です。また、外付けのハードディスクにバックアップを取るときは、別途、市販の外付けハードディスクドライブをご用意ください。

●音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップを取る

音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップまたは退避については、音楽データを購入したアプリのヘルプをご覧ください。

第2章 再セットアップ

この章の操作をおこなう前に

パソコンに問題が起こったときは、次の順番でチェックを試してみてください。問題が解決することがあります。

・ウイルスチェック(p.24)
・システムの復元を試みる(p.10)

チェックをおこなっても改善しないときは、「再セットアップ」をすることで問題が解決することがあります。
「再セットアップ」をおこなうと、パソコンが初期状態または購入時の状態に戻り、作成したデータや設定は初期化されます。

システムの復元を試みる

Windowsを構成する基本的なファイルや設定情報を、作成した「復元ポイント」に戻します。
「ドキュメント」フォルダなどに保存しておいたデータの多くをそのまま残しておくことができます。

再セットアップについて

再セットアップの方法により、再セットアップ後のWindowsの状態が違います。

●購入時の状態に戻す

Windowsの状態を購入時の状態に戻したい場合は、「再セットアップメディア」を作成して「NECリカバリーツール」で再セットアップする必要があります。
再セットアップメディアを使って再セットアップする方法については、「再セットアップメディアを使って再セットアップする」(p.19)をご覧ください。

重要

もしもの場合に備え、ご購入後なるべく早く「再セットアップメディア」を作成することをおすすめします。

●初期状態に戻す

パソコンのSSD内に準備された専用のデータを使って、再セットアップすると、Windowsの状態は購入時の状態ではなく、Windowsの更新プログラムが適用された最新の状態になります。
Windowsの機能を使って再セットアップをおこなうので、メディアを作成するなど、特別な準備は必要ありません。手順については「再セットアップする」(p.11)をご覧ください。

重要

再セットアップ完了後にアプリケーションの再インストールが必要になる場合があります。

再セットアップする

ここでは、パソコンのSSD内に準備された専用のデータを使って、パソコンを初期状態に戻す方法を説明しています。

再セットアップの準備をおこなう

重要 バックアップを取ったデータの確認について

この方法で再セットアップをおこなうと、設定によっては、SSDのデータがすべて失われます。操作を始める前に、外部のディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。

再セットアップの前に、次の操作をおこなってください。

①必要なものを準備する

・「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」のプロダクトキー(Officeモデルのみ)※

※プロダクトキーは「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」のカードに記載されています。

・『セットアップマニュアル』

・ユーザーズマニュアル(このマニュアル)

そのほか、このパソコンを購入後に自分でインストールしたアプリに必要なCD-ROMなどを準備してください。

②バックアップを取ったデータの確認

再セットアップをおこなうと、SSDのデータがすべて失われます。操作を始める前に、外部のディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。

DVD-Rにバックアップを取るときは、別売の外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。なお、外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)をパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ(PC-VP-BK08)が必要です。また、外付けのハードディスクドライブにバックアップを取るときは、別途、市販の外付けハードディスクドライブをご用意ください。

③初回セットアップで使用した次の情報を控える

・Microsoft アカウントの場合

- Microsoft アカウントのメールアドレスとパスワード
- ワイヤレスLANのネットワーク名(SSID)とネットワーク セキュリティ キー

・ローカル アカウントの場合

- ユーザー名とパスワード

重要

- **再セットアップ後にバックアップしたデータを復元する際、ユーザー アカウントが一致しないとデータが復元できなくなります。**
- **家族など、このパソコンを複数のユーザーで共有している場合、それらのユーザー アカウントも一緒に控えておくことをおすすめします。**
- **ユーザー アカウントを控えるときは、「大文字と小文字の区別」に注意してください。**

初回セットアップ時にローカル アカウントでセットアップした後、Microsoft アカウントを取得した場合は、新たに取得したMicrosoft アカウントでセットアップすることもできます。

④インターネットの設定を控える

インターネットの設定も初期化されるため、次の項目を控えてください。プロバイダの会員証に情報が書かれている場合は、会員証を準備してください。

・ユーザーID

・パスワード

・電子メールアドレス

・メールパスワード

・プライマリDNS

・セカンダリDNS

・メールサーバー

・ニュースサーバー

また、必要に応じてワイヤレスLANの設定を控えてください。

⑤BIOS(バイオス)の設定を初期値に戻す:初期値を変更している場合のみ

BIOS(バイオス)の設定を変更している場合は、BIOSセットアップユーティリティを起動して、変更した内容をメモしてから、設定を初期値に戻してください。この作業は、BIOSの設定を変更していない場合は必要ありません。
手順について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」をご覧ください。また、ハードディスク(内蔵SSD)を起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。

BIOSセットアップユーティリティについて 参照
「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「機能を知る」-「BIOS(バイオス)」-「ハードウェア環境の設定」

⑥市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外し、『セットアップマニュアル』で取り付けた機器のみ接続している状態にしてください。
メモリースロットなどにもメディアがセットされていないか確認してください。セットされている場合は、すべて取り出してください。

再セットアップする

重要

- 再セットアップ中に「使用できる状態に戻すには回復キーを入力してください」と表示された場合は、回復キーを入力してください。回復キーがわからない場合は、画面に表示されているURLから確認するか、「このドライブをスキップする」-⊖-「続行」とタップ、またはクリックして再セットアップを中止して、『セットアップマニュアル』の「デバイス暗号化と回復キーについて」をご覧になり回復キーを確認してください。
- SSDの空き領域が不足していると、再セットアップができない場合があります。「その他のトラブル」の「再セットアップできない」(p.32)をご覧になり、SSDの空き領域を増やしてください。
- 外付けのハードディスクなどを接続したまま再セットアップをおこなうと、外付けのハードディスク内のデータが削除される場合があります。
- 通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。
- 再セットアップ中はパソコンの電源を切らないでください。パソコンが正常に動作しなくなることがあります。
  ご利用のモデルや再セットアップで選択するオプション、パソコンの状態などにより、再セットアップにかなり長い時間がかかる場合があります。「このPCを初期状態に戻しています(○○%)」と表示された状態が長く続いても故障ではありません。
- 再セットアップ中に、セキュリティチップの初期化の確認画面が表示された場合は、表示内容を確認し、操作をおこなってください。【F12】、または音量ボタンの「+」を押すとセキュリティチップが初期化されます。
  セキュリティチップの初期化の確認画面が表示されない場合も、セットアップ後にセキュリティチップの初期化(p.14)をおこなうことをおすすめします。

Windowsから再セットアップ画面を起動する

Windowsから再セットアップできないときは、BIOSセットアップユーティリティから再セットアップすることもできます(p.13)。

1. パソコンにACアダプタを接続する
2. 「(スタート)」をタップ、またはクリックする
3. 「設定」をタップ、またはクリックする
4. 「更新とセキュリティ」をタップ、またはクリックする
5. 「回復」をタップ、またはクリックする
6. 「このPCを初期状態に戻す」の「開始する」をタップ、またはクリックする
7. 「個人用ファイルを保持する」または「すべて削除する」をタップ、またはクリックする

重要

「個人用ファイルを保持する」を選んだ場合、手順の途中で、削除されるアプリの一覧が表示され、初期状態に戻した後にこの一覧がデスクトップに保存される旨のメッセージが表示されますが、パソコンの状態により、保存されない場合があります。
そのため、手順の途中で削除されるアプリの一覧が表示された際に、メモをとっていただくことをおすすめします。

8 以降は、画面の指示にしたがって操作する

9 「初期状態に戻す」をタップ、またはクリックする

再セットアップが始まります。
再セットアップが完了後、パソコンが再起動します。

この後は、「再セットアップが完了したら」(p.13)をご覧ください。

BIOSセットアップユーティリティから起動する

通常の状態でWindowsが動作しないときは、BIOSセットアップユーティリティからも再セットアップの画面を表示することができます。

1 パソコン本体の電源を切る

通常の操作で電源を切ることができないときは、電源スイッチを10秒以上押したままにして電源を切ってください。

2 パソコンにACアダプタを接続する

3 パソコン本体の電源を入れ、BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで【F2】を何度も押す、またはNECロゴが表示されたら、すぐに音量ボタンの「-」を押し、BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで押し続ける

BIOSセットアップユーティリティが表示されます。

4 【→】、【←】で「Save & Exit」メニューを表示し、【↓】、【↑】で「HDD Recovery」を選んで【Enter】を押す

確認の画面が表示された場合は、「Yes」を選んで【Enter】を押してください。
「キーボードレイアウトの選択」が表示された場合は、「Microsoft IME」をタップ、またはクリックしてください。

5 「オプションの選択」が表示されたら、「トラブルシューティング」をタップ、またはクリックする

6 「トラブルシューティング」が表示されたら、「このPCを初期状態に戻す」をタップ、またはクリックする

7 「個人用ファイルを保持する」または「すべて削除する」をタップ、またはクリックする

8 以降は、画面の指示にしたがって操作する

9 「初期状態に戻す」をタップ、またはクリックする

再セットアップが始まります。
再セットアップが完了後、パソコンが再起動します。

この後は、次の「再セットアップが完了したら」をご覧ください。

再セットアップが完了したら

再セットアップが完了したら、『セットアップマニュアル』をご覧になり、セットアップをおこなってください。
セットアップの途中で、アプリのインストール画面が表示されることがあります。セットアップ完了後に自動的に再起動しますので、そのままお待ちください。
その後、次の①～⑥をおこなってください。

重要

- 「個人用ファイルを保持する」で再セットアップした場合、セットアップの手順が異なります。画面の指示にしたがってください。
- 再セットアップ完了後に、Bluetoothマウスが添付されているモデルで「マウス接続設定」が表示された際に、設定を開始しても、「Bluetooth デバイスの管理」画面が表示されなかったり、途中で画面が表示されなくなる場合があります。その場合は、パソコンを再起動させてから、設定をおこなってください。
- PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターで購入した再セットアップディスクを使った再セットアップについて、詳しくは再セットアップディスクに添付のマニュアルをご覧ください。

①セキュリティチップを初期化する

再セットアップ時に「すべてを削除する」を選択したときや、再セットアップメディアを使用して再セットアップしたときに、セットアップ中にセキュリティチップの初期化をおこなっていない場合は、セキュリティチップの初期化をおこなうことをおすすめします。

重要

Windows 10 ProのBitLocker ドライブ暗号化を使用していた場合は、BitLocker ドライブ暗号化を無効にしてからセキュリティチップの初期化をおこなってください。

1 「(スタート)」をタップ、またはクリックし、「電源」-「シャットダウン」をタップ、またはクリックする

パソコンの電源が切れます。

2 電源スイッチを押す

3 「(スタート)」-「すべてのアプリ」をタップ、またはクリックする

4 「Windows システム ツール」-「ファイル名を指定して実行」をタップ、またはクリックする

5 「名前」に「tpm.msc」と入力し、「OK」をタップ、またはクリックする

「コンピューターのトラステッド プラットフォーム モジュール(TPM)の管理」画面が表示されます。

6 メニューの「操作」-「TPMをクリア」をタップ、またはクリックする

7 「再起動」をタップ、またはクリックする

8 再起動後、【F12】、または音量ボタンの「+」を押す確認画面が表示された場合は【F12】、または音量ボタンの「+」を押す

設定値が保存され、パソコンが再起動します。

9 「コンピューターのトラステッド プラットフォーム モジュール(TPM)の管理」画面を閉じる

これでセキュリティチップの初期化は完了です。

②「Microsoft Office※」のインストールをおこなう(Officeモデルをお使いの場合)

セットアップ後にはじめてMicrosoft Officeを使用するときは、『セットアップマニュアル』の「ご使用時の注意」-「Officeモデルをご購入いただいたお客様へ」をご覧ください。

※ここでは、「Office Personal Premium」または「Office Home & Business Premium」を「Microsoft Office」と呼んでいます。

③周辺機器を取り付ける

市販のメモリ、プリンタ、スキャナなどの周辺機器を取り付け、設定しなおします。ご利用の周辺機器に添付のマニュアルをご覧になり作業してください。

④市販のアプリをインストールする

パソコンに市販のアプリをインストールしていた場合は、各アプリに添付のマニュアルをご覧になり、インストールしなおしてください。

⑤バックアップを取ったデータを復元する

DVD-RやCD-R、外付けのハードディスクなどにコピーしたデータを、パソコンにコピーまたは移動してください。

音楽データなどの著作権保護されたデータについては、データをバックアップしたアプリなどで復元してください。

重要

- **複数のユーザーのデータをバックアップしていた場合は、ユーザーごとにデータを復元する必要があります。スタート画面で画面上部のユーザー アカウントをタップ、またはクリックし、切り換えたいアカウント名をタップ、またはクリックして別のユーザーで再度サインインし、ユーザーごとにデータを復元してください。**
- **複数のユーザーのデータを復元する場合は、復元するユーザー アカウントがあらかじめ作成されている必要があります。作成していない場合は、控えておいたユーザー アカウントをもとにユーザー アカウントを作成してください。**

⑥Windowsやウイルス対策アプリなどを最新の状態にする

必要に応じて、Windows Updateや、その他のアプリのアップデートをおこなってください。また、ウイルス対策アプリを最新の状態にしてください。詳しくは、「パソコンを最新の状態にする」(p.8)や、各アプリのヘルプおよびマニュアルをご覧ください。

これで再セットアップの作業は完了です。

再セットアップメディアを作成する

再セットアップメディアとは

頻繁にエラーやフリーズが発生したり、動作が極端に遅くなるなど、Windowsの状態が良くない場合にパソコンを購入時の状態に戻すことができます。通常は、SSD内に準備されている専用のデータを用いておこないますが、次のような専用のデータが使えない場合に備えて「再セットアップメディア」を作成しておくことをおすすめします。

- **SSDのデータを消去する場合**
- **Windowsを購入時の状態に戻す場合**
- **Windowsがまったく起動しない場合**

再セットアップメディア作成ツールでは、購入時の状態に戻すための再セットアップメディアをDVD-RなどのディスクやUSBメモリーで作成します。万が一のときに備えて、パソコンが正常に動作しているときに、再セットアップメディアを作成しておくことを強くおすすめします。
なお、この再セットアップメディアは1部しか作成できませんので、作成後は大切に保管してください。

- **再セットアップについて詳しくは、「再セットアップについて」(p.10)をご覧ください。**
- **再セットアップメディアを使ってできる再セットアップについては「再セットアップメディアを使って再セットアップする」(p.19)をご覧ください。**

再セットアップメディア作成後は、SSDの空き領域が増えます。

再セットアップメディア作成の準備

このパソコンに入っている「再セットアップメディア作成ツール」を使って、再セットアップメディアを作成します。
再セットアップメディアの作成には、ディスクの場合2～3時間程度、USBメモリーなどの場合20～30分程度かかります(モデルやその他の条件によって時間は異なります)。

重要

再セットアップメディアは、ご購入時の製品構成以外では、作成できないことがあります。

未使用のディスク(DVD-R)またはUSBメモリーを準備する

再セットアップメディアの作成には、DVD-RまたはUSBメモリーが必要です。

●ディスクを使う際の注意

DVD-Rで再セットアップディスクを作成するには、別売の外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。

なお、外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)をパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ(PC-VP-BK08)が必要です。

必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。「ディスクで再セットアップメディアを作成する」の手順3(p.17)で画面に表示される枚数を確認してください。作成にはDVD1枚につき最大約100分かかります。

- **必ず次の容量のディスクを用意してください。**
  DVD-Rディスクの場合:4.7Gバイトのもの
  DVD-R(2層)ディスクの場合:8.5Gバイトのもの
- **次のディスクは使用できません。**
  CD-R、DVD+R、CD-RW、DVD-RW、DVD+RW、DVD-RAM

●USBメモリーを使う際の注意

再セットアップメディアを複数のUSBメモリーに分割して書き出すことはできません。

また、USB Type-A(Standby-A)コネクタのUSBメモリーをパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ(PC-VP-BK08)が必要です。

再セットアップメディアの販売について

各機種用の再セットアップメディア(共通再セットアップ用メディア)を販売しています。お買い求めの際は、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外してください。

作成の手順を始める前に

作成の手順を始める前に次の操作をおこなってください。

- **スクリーンセーバーが起動しないようにする**
  次の手順で設定を変更します。
  ①「(スタート)」-「設定」をタップ、またはクリックする
  ②「パーソナル設定」をタップ、またはクリックする
  ③「ロック画面」をタップ、またはクリックする
  ④「スクリーン セーバー設定」をタップ、またはクリックする
  ⑤「スクリーン セーバー」で「(なし)」を選び「OK」をタップ、またはクリックする

- **省電力機能が動作しないようにする**
  次の手順で設定を変更します。
  ①「(スタート)」-「設定」をタップ、またはクリックする
  ②「システム」をタップ、またはクリックする
  ③「電源とスリープ」をタップ、またはクリックする
  ④「画面」と「スリープ」で「なし」を選ぶ

- **起動中のアプリをすべて終了する(ウイルス対策アプリなどを含む)**
  終了方法は、それぞれのアプリのヘルプなどをご覧ください。

重要

再セットアップメディアの作成中は、省電力状態にしたり再起動したりしないでください。また、サインアウト、ユーザーの切り換え、ロックなどの操作をしないでください。

再セットアップメディアの作成

とくに重要

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、「はい」をタップ、またはクリックしてください。

重要

再セットアップメディアは、ディスクやUSBメモリーにかかわらず、1部のみ作成できます。一度作成している場合は、メッセージが表示され、再セットアップメディアを作成できません。

ディスクで再セットアップメディアを作成する

ワイヤレスLANを使っているときは、操作の前にワイヤレスLAN機能をオフにしてください。

ワイヤレスLAN機能のオフについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「機能を知る」-「ネットワーク」-「ワイヤレスLAN機能のオン／オフ」

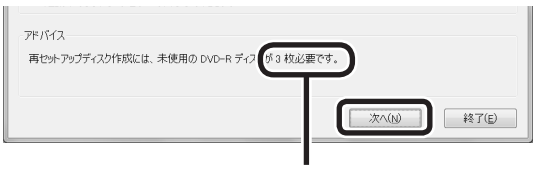
1 パソコンに別売の外付け光学ドライブ（PC-AC-DU007C）を接続する

パソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ（PC-VP-BK08）を使用してください。

2 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「さ行」-「再セットアップメディア作成ツール」の「アプリを起動」をタップ、またはクリックする

3 メディアの種類を選び、必要なディスクの枚数を確認して、「次へ」をタップ、またはクリックする

必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。



ディスクの種類を選ぶと、必要な枚数がここに表示される

DVD-RやDVD-R（2層）の場合、必要なディスクの枚数が「×～×枚」というように表示される場合があります。最初のディスクを作成した時点で必要枚数が確定します。

4 設定内容を確認して、「次へ」をタップ、またはクリックする

一部のディスクの書き込みに失敗した場合などは、この画面で「作成開始ディスク」を選ぶと、途中から作成するように指定することもできます。

重要

- **「書き込み速度」は、通常は「最速」を選んでください。光学ドライブと用意したディスクの組み合わせで使用可能な最高速度で書き込みます。**
- **書き込みに失敗した場合は、「書き込み速度」を「中速」または「低速」にして、再度作成してください。**

5 用意したディスクをセットする

ディスクが認識されるまで10秒程度待ってから次の手順に進んでください。

6 「作成開始」をタップ、またはクリックする

1枚目のディスクへの書き込みが始まります。書き込みにはしばらく時間がかかります。そのままお待ちください。

書き込みが完了すると、自動的にディスクが排出され、1枚目のディスクが作成されたことを知らせるメッセージが表示されます。

7 「OK」をタップ、またはクリックする

8 ディスクを取り出し、ディスクの種類と何枚目のディスクかわかるように記入する（例：再セットアップディスク 1枚目）

複数枚作成される場合、続けて、次のディスクをセットしてください。最後のディスクへの書き込みが終わるまで、同じ操作を繰り返します。

作成完了のメッセージが表示されたら、「作成完了」をタップ、またはクリックしてください。

重要

- 作成した再セットアップメディアは、紛失・破損しないように大切に保管してください。
- 再セットアップメディアを作成したあとは、「再セットアップメディア作成の準備」で変更した設定を元に戻し、停止したアプリを起動しなおしてください。特にウイルス対策アプリは、必ず起動してください。

USBメモリーで再セットアップメディアを作成する

ワイヤレスLANを使っているときは、操作の前にワイヤレスLAN機能をオフにしてください。

ワイヤレスLAN機能のオフについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「機能を知る」-「ネットワーク」-「ワイヤレスLAN機能のオン／オフ」

1 「LAVIEアプリナビ」-「名前からアプリを探す」-「さ行」-「再セットアップメディア作成ツール」の「アプリを起動」をタップ、またはクリックする

2 「USBメモリー」を選んで「次へ」をタップ、またはクリックする

再セットアップメディアの作成に必要なUSBメモリーの容量が表示されます。

3 USBメモリーをセットする

USB Type-A（Standby-A）コネクタのUSBメモリーをパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ（PC-VP-BK08）を使用してください。

重要

- 再セットアップメディアを複数のUSBメモリーに分割して書き出すことはできません。
- 再セットアップメディアを作成する際は、実際に利用可能な容量が、画面に表示された容量以上のUSBメモリーが必要です。
  USBメモリーの中には、実際に使用できる容量が表示サイズ以下の場合があります。この場合は、再セットアップメディアを作成することはできません。

4 表示されたメッセージを確認して、「作成開始」をタップ、またはクリックする

この後は画面の指示にしたがって操作してください。作成完了のメッセージが表示されたら、「作成完了」をタップ、またはクリックしてください。作成が完了したら、USBメモリーを取り外します。

重要

- 作成した再セットアップメディアは、紛失・破損しないように大切に保管してください。
- 再セットアップメディアを作成したあとは、「再セットアップメディア作成の準備」で変更した設定を元に戻し、停止したアプリを起動しなおしてください。特にウイルス対策アプリは、必ず起動してください。

再セットアップメディアを使って再セットアップする

DVD-Rで作成した再セットアップディスクを使って再セットアップするには、別売の外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)が必要です。
なお、外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)をパソコン本体のUSBコネクタに接続する場合は、別売のUSB変換アダプタ(PC-VP-BK08)が必要です。

再セットアップメディアでできること

通常、再セットアップはSSD内に準備されている専用のデータでおこないます。
ただし、「再セットアップメディアとは」(p.15)で記載したような理由で専用のデータが使用できないこともあります。
このような場合でも、あらかじめ作成しておいた再セットアップメディアがあれば、これを使って再セットアップをおこなうことができます。
また、再セットアップメディアを使って、SSDのデータを消去することもできます。

再セットアップメディアについて 参照 「再セットアップメディアを作成する」(p.15)

● ドライブの領域を自由に作成して再セットアップ
ドライブの領域サイズを変更できます。変更できるサイズについては、再セットアップ中に表示される画面(Cドライブのサイズを選択する画面)でご確認ください。ドライブの最大の領域サイズは、SSD全体のサイズになります。

重要

- **この方法で再セットアップすると、それまでのSSDの内容はすべて失われます。**
- **Cドライブのサイズを選択する場合、指定するサイズが小さいと、次回、パソコンを初期状態に戻す際に「PCを初期状態に戻すときに、エラーが発生しました」と表示されて実施できないことがあります。サイズを大きめに指定するようにしてください。**
- **再セットアップを始める前に、DVD-RやCD-R、外付けハードディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。**

●データを消去する
このパソコンのSSDのデータ消去をおこないます。SSD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、復元ツールなどを使ってのデータ復元をされにくくします。このパソコンを譲渡や廃棄する場合にご利用ください。パソコンの処分について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「パソコンの売却、処分、改造について」をご覧ください。消去にかかる時間は、ご利用のモデルによって異なります。
また、SSD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)**
  SSD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)**
  SSDのデータ消去をおこないます。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回書き込みをおこないます。3回消去をおこなうことにより、より完全にSSDに保存されていたデータを消去できます。ただし、3回書き込みをおこなうため、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)**
  SSDのデータ消去をおこないます。「00」、「FF」、ランダムデータの順に3回書き込みをおこない、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回消去をおこなうことにより、より完全にSSDに保存されていたデータを消去できます。ただし、3回の書き込みと検証をおこなうため、かんたんモードの4倍以上の時間がかかります。

重要

- **この方法でのSSD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。**
- **必ずACアダプタを接続しておいてください。**
- **データ消去方式を選択する画面に、お使いのSSDの容量と、100Gバイトあたりのデータの消去にかかる目安時間が表示されます。**

- SSDのデータを消去する前に、BIOSの設定を初期値に戻してください。手順について詳しくは、『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」をご覧ください。また、SSDを起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。なお、BIOSの初期値を変更していないときは、この操作は不要です。
- SSDのデータを消去中に、停電などの原因でデータ消去が中断された場合は、もう一度やりなおしてください。
  データ消去が中断された状態では、Windowsを起動しないでください。

再セットアップメディアを使った再セットアップ手順

重要

- 再セットアップディスクを光ディスク共有設定ツールで共有しているほかのパソコンの光学ドライブにセットしても、再セットアップはできません。
- 再セットアップを始めたら、手順どおり最後まで操作してください。中断したときは、最初からやりなおしてください。
- 通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。

1 作成した再セットアップメディアを用意する

2 「再セットアップの準備をおこなう」(p.11)の作業をおこなう

3 ACアダプタを接続する

4 パソコンに再セットアップメディアをセットする

DVD-Rで再セットアップディスクを作成した場合は、パソコンに別売の外付け光学ドライブ(PC-AC-DU007C)を取り付けてください。

写真や動画に関するアプリ、「自動再生」画面、「ディスクの書き込み」画面などが表示された場合は、アプリを終了したり、「自動再生」画面や「ディスクの書き込み」画面を閉じてください。

5 パソコンを再起動する

6 BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで【F2】を何度も押す、またはNECロゴが表示されたら、すぐに音量ボタンの「-」を押し、BIOSセットアップユーティリティが表示されるまで押し続ける

BIOSセットアップユーティリティが表示されます。

7 【→】、【←】で「Save & Exit」メニューを表示し、【↓】、【↑】で「Boot Override」欄にある再セットアップメディアのデバイス名を選んで【Enter】を押す

通常は「Windows Boot Manager」と手順4でセットした再セットアップメディアのデバイスの2つが表示されます。「Windows Boot Manager」以外のデバイスを選んでください。
NECロゴが表示され、「キーボードレイアウトの選択」の画面が表示されます。

重要

通常のようにパソコンが起動してしまった場合は、再セットアップメディアのデバイスを選択しなかったことが考えられます。手順5からやりなおしてください。

8 「Microsoft IME」をタップ、またはクリックする

9 「オプションの選択」が表示されたら、「トラブルシューティング」をタップ、またはクリックする

10 「トラブルシューティング」が表示されたら、「NECリカバリーツール」をタップ、またはクリックする

11 「回復ツール」が表示されたら、「Windows 10」をタップ、またはクリックする

「回復ツール」は「NECリカバリーツール」と表示される場合があります。
また、回復キーの入力画面が表示された場合は、「このドライブをスキップする」をタップ、またはクリックしてください。

12 「NECリカバリーツール」が表示されたら、「再セットアップ」をタップ、またはクリックする

再セットアップが始まります。

13 以降は、画面の指示にしたがって操作する

重要

- **再セットアップ中はパソコンの電源を切らないでください。電源を切ると、パソコンが正常に動作しなくなることがあります。**
- **再セットアップ中に、セキュリティチップの初期化の確認画面が表示された場合は、表示内容を確認し、操作をおこなってください。【F12】、または音量ボタンの「+」を押すとセキュリティチップが初期化されます。**
  セキュリティチップの初期化の確認画面が表示されない場合も、セットアップ後にセキュリティチップの初期化(p.14)をおこなうことをおすすめします。

再セットアップが完了すると、「これは法的文書です」の画面が表示されます。再セットアップメディアをパソコンから取り外してください。
「キーボードレイアウトの選択」画面が表示された場合は、再セットアップメディアを取り外してください。
その後、[Microsoft IME]を選択し、次に表示される「オプションの選択」画面で「続行」を選択すると、「これは法的文書です」の画面が表示されます。

14 「再セットアップが完了したら」(p.13)以降の説明を参考に、セットアップ、Windowsの設定、周辺機器の再設定、インターネット接続の再設定などをおこなう

「⑥ Windowsやウイルス対策アプリなどを最新の状態にする」(p.15)の手順まで終わったら、再セットアップの作業は完了です。

第3章 トラブル解決Q&A

トラブル解決への道

トラブル解決の秘訣は、冷静になることです。何が起こったのか、原因は何か、落ち着いて考えてみましょう。パソコンから煙が出たり、異臭や異常な音がしたり、手で触れないほど熱かったり、その他パソコンやディスプレイ、ケーブル類に目に見える異常が生じた場合は、すぐに電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜き、ACアダプタを取り外して、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にご相談ください。

1 まずは、状況を把握する

◇しばらく様子を見る

あわてて電源を切ろうとしたり、キーボードのキーを押したりせず、しばらくそのまま待ってみましょう。パソコンの処理に時間がかかっているだけかもしれないからです。
パソコンのディスプレイに何かメッセージが表示されているときは、そのメッセージを紙に書き留めておきましょう。原因を調べるときや、ほかの人やサポート窓口などへの質問の際に役立つ場合があります。

◇原因を考えてみる

トラブルが発生する直前にどのような操作をしたか、操作を間違えたりしなかったか、考えてみましょう。電源を入れ忘れていた、ケーブルが抜けていた、必要な設定をし忘れていたなど、意外に単純な原因である場合も多いのです。

◇操作をキャンセルしてみる

たとえばアプリを使っていて障害が起きたとき、「元に戻す」、「取り消し」、「キャンセル」などの機能があったら、それを使ってみてください。

◇Windowsをいったん終了してみる

いったんWindowsを終了して、もう一度電源を入れなおしただけで問題が解決する場合があります。

2 当てはまるトラブル事例がないか、マニュアルで探してみる

◇この章「トラブル解決Q&A」

◇使用中のアプリや周辺機器のマニュアル

3 インターネットでトラブル事例を探してみる

◇NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」

Q&A情報やウイルス/セキュリティ情報など、いろいろなサポート情報を見ることができます。
http://121ware.com/support/

◇アプリや周辺機器の開発元のホームページ

お使いのアプリや周辺機器のメーカーのホームページでも、Q&A情報が提供されている場合があります。

それでも駄目なら、サポート窓口に電話する

どうしても解決できないときは、サポート窓口に問い合わせてみましょう。トラブルの原因がアプリや周辺機器にあるようならば、それぞれの開発元に問い合わせます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)については、『セットアップマニュアル』をご覧ください。

パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき

急にマウスが動かなくなったり、画面が反応しなくなったときは、画面の表示などに時間がかかっているか、アプリやWindowsに異常が起きている(フリーズ、ハングアップ)可能性があります。しばらく待っても変わらないときは、次の対処をしてください。

●操作をキャンセルしてもとに戻す

アプリに「元に戻す」、「取り消し」、「キャンセル」などの機能があるときは、使ってみてください。

●異常が起きているアプリを終了させる

通常の方法でアプリを終了できないときは、次の手順で、異常が起きているアプリを終了できます。

重要

この方法で終了した場合、データは保存できません。

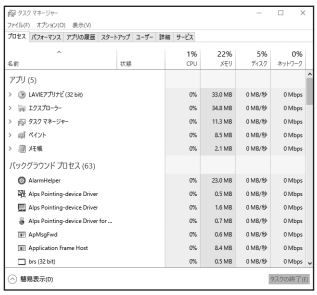
1 **キーボードの【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Delete】を押す**

2 **「タスク マネージャー」をタップ、またはクリックする**

デスクトップに「タスク マネージャー」が表示されます。

・簡易表示

・詳細表示



3 **「応答なし」と表示されているタスク(アプリ)をタップ、またはクリックして、「タスクの終了」をタップ、またはクリックする**

「詳細」画面の場合は、「プロセス」タブにタスク(アプリ)が表示されます。

●Windowsをいったん終了する

次の手順でWindowsをいったん終了(シャットダウン)し、電源を入れなおしてください。問題が解決する場合があります。

1 **「(スタート)」をタップ、またはクリックする**

2 **「電源」-「シャットダウン」をタップ、またはクリックする**

画面が暗くなり、電源が切れます。

この方法で電源が切れないときは、次の「Windowsを強制的に終了する」をご覧ください。

Windowsを強制的に終了する

「Windowsをいったん終了する」の手順で電源が切れない場合は、次の手順で強制的に電源を切ることができます。

重要

- **アプリなどで作成し、保存していなかったデータは消えてしまいます。**
- **この方法で電源を切ることは、パソコンに負担をかけます。SSDへアクセス中におこなうと、パソコンの故障の原因となることもあるため、どうしても電源が切れない場合以外は使用しないでください。**
- **CDやDVDなどのディスクが光学ドライブに入っている場合、取り出せる状態のときは取り出してから電源を切ってください。取り出さずに電源を切った場合は、次に電源を入れたとき正しく起動しないことがあります。その場合はCDやDVDなどのディスクを取り出した後で、電源を切ってください。**
- **microSDメモリーカードなどのメモリーカードやUSBメモリーがセットされているときは、取り外してから電源を切ってください。**

1 **パソコン本体の電源スイッチを4秒以上押し続け、「スライドしてPCをシャットダウンします」と表示されたら、ロック画面を下端までスライドする**

2 **5秒以上待ってから、電源スイッチを押す**

3 **Windowsが起動したら、「(スタート)」をタップ、またはクリックする**

4 「電源」-「シャットダウン」をタップ、またはクリックする

パソコンの電源が切れます。
この方法で電源が切れないときは、電源スイッチを10秒以上押し続けてください。
それでも症状が改善しない場合は、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。

ウイルスの感染が疑われるとき

●「マカフィー リブセーフ」をご使用の場合

「マカフィー リブセーフ」は、インターネット上のクラウド(サーバ)上の情報を使用して通信をおこないながらウイルスのチェックをおこなうため、インターネットに接続している(インターネット接続のために使っているLANケーブルを取り外さない、また、ワイヤレスLANはオフにしない)状態でウイルスの駆除をおこなってください。

ウイルス対策アプリについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「安心・快適に使う」-「ウイルスからパソコンを守る」

●「マカフィー リブセーフ」以外のウイルス対策アプリをご使用の場合

使用しているウイルス対策アプリによって対処方法が異なる場合があります。詳しくは、各ウイルス対策アプリのマニュアルなどをご覧ください。
対処方法がわからない場合は、LANケーブルを取り外したり、ワイヤレスLAN機能をオフにして、インターネットを含むネットワークからパソコンを切り離すことをおすすめします。

重要

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。

コンピュータウイルスを発見したら、企業、個人にかかわらず、次の届け先に届け出てください。届出は義務付けられてはいませんが、被害対策のための貴重な情報になります。積極的に報告してください。

●届出先

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/
IPA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

Q&A

パソコンのトラブルには、基本ソフトであるWindowsで発生した問題も含まれています。
Windowsの開発元であるマイクロソフト社が、それらの問題の解決策や修正プログラムを、同社のホームページで提供しています。
このマニュアルに記載されている対処方法を試してもトラブルが解決しないときは、次のマイクロソフト社のホームページをご覧ください。
http://support.microsoft.com/fixit

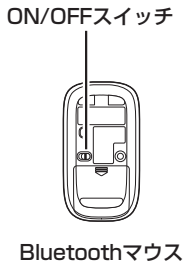
パソコンの様子がおかしい

症状	原因	対処方法
煙や異臭、異常な音がする	−	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「パソコンがおかしいとき」をご覧のうえ、必要な対処をおこなってください。
手でさわれないほど熱くなっている		
パソコンやケーブル類に目に見える異常が生じた		
パソコンが熱をもっている		
ピーッというエラー音がした	SSDの障害の可能性がある	メッセージや症状を書き留め、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。
ACアダプタから異音がする	−	ACアダプタの仕様によるもので、故障ではありません。 ACアダプタにはAC電源(交流)をDC電源(直流)に変換するトランスや電圧を安定させたりノイズを除去するコンデンサなどの部品が内蔵されており、ACアダプタを使用(バッテリ充電中を含む)すると、これらの部品が振動するため、音が発生する場合があります。 これは、パソコンだけでなく液晶ディスプレイや周辺機器など、ACアダプタを使用しているすべての機器でおこります。

マウス(添付モデルのみ)、キーボードやNXパッド(キーボード添付モデルのみ)、タッチパネルがおかしいとき

重要

動作が止まったように見えても、実はパソコンが処理をするのに時間がかかっているだけということがあります。画面表示をよく確認して、動作中は電源を切ったりしないでください。

症状	原因	対処方法
マウス、NXパッドを動かしても、キーボードのキーを押しても反応しない、反応が悪い	ー	マウスポインタが◎の形に変わっていないか確認してください。 マウスポインタが◎の形になっているときは、パソコンが処理をしているので、マウスやキーボード、NXパッドの操作が受け付けられないことがあります。処理が終わるまで待ってください。
	上記の対処方法で解決しない場合	アプリや周辺機器に異常が発生して動かなくなった(フリーズした)ものと考えられます。 「パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき」(p.23)をご覧になり、異常が起きているアプリを強制終了してください。このとき、保存していなかったデータは失われます。
Bluetoothマウスが正しく動作しない	マウスのスイッチがOFFになっている	マウスのON/OFFスイッチをONにしてください。 
	パソコン本体から離れたところで操作している	周辺からの電波の影響で通信距離が短くなることもあります。マウスをパソコン本体の正面すぐ近くに置いてみて、操作できるか確認してください。
	周辺からの電波の影響を受けている	次のような状態になっている場合は、電波の影響を受けやすいので避けてください。 ・パソコン本体が、スチール机やスチール棚のような金属製のものの上に設置してある ・パソコン本体の前に周辺機器を設置してある ・このパソコンを複数、隣接して使っている ・このパソコンに隣接した場所で電気製品を使用している ・周囲で2.4GHz帯(2.4～2.4835GHz)を使用する機器(無線LAN、Bluetooth®(ブルートゥース)テクノロジー対応機器、電子レンジなど)を使用している ・携帯電話やコードレス電話などで話し中

症状	原因	対処方法
Bluetoothマウスが正しく動作しない	マウスの接続設定をしていない、接続設定が消えている	このパソコンではご購入時には接続設定がされていません。また、何らかの原因で接続設定が消えることがあります。『セットアップマニュアル』の「マウスを使えるようにする」をご覧になり、マウスの接続設定をおこなってみてください。
	マウスの電池が切れている	『セットアップマニュアル』の「マウスを使えるようにする」をご覧になり、電池を新しいものに交換してください。
	機内モードがオンになっている	Bluetoothマウスを使うときは、機内モードがオフになっていることを確認してください。
	Bluetooth機能を使わない設定になっている	次の手順で設定を確認してください。 1.「(スタート)」-「設定」をタップ、またはクリックする 2.「デバイス」をタップ、またはクリックする 3.「Bluetooth」をタップ、またはクリックする 「Bluetooth」がオフになっている場合は、オンにしてください。
	マウスの接続設定時に「Bluetooth デバイスの管理」画面が表示されない、または、設定途中で画面が表示されなくなる	パソコンを再起動してください。「マウス接続設定」が表示されますので、あらためて設定をおこなってください。
	上記の対処方法で解決しない場合	以下の操作をおこなってみてください。 ・マウスのON/OFFスイッチを切り、10秒程度経ってから再度スイッチをONにする それでも正しく動作しないときは、マウスの故障かパソコン本体のBluetooth機能の故障が考えられます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。
NXパッドが正しく動作しない	指先やNXパッドが汚れている	水分や油分などの汚れをふき取ってから操作してください。
	NXパッドの2か所以上に同時に触れている	マルチタッチ・ジェスチャーでの操作以外では、NXパッドの1か所だけに触れるようにしてください。
	NXパッドが無効になっている	【Fn】を押しながら【スペース】を押してNXパッドの有効/無効を切り換えてください。
マウス、キーボードに飲み物をこぼしてしまった	−	キーボードだけでなく、パソコン内部に飲み物が入ると、パソコンの故障の原因になります。すぐに電源を切って、電源コードのプラグをコンセントから抜いて、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にお問い合わせください。 **重要** ● **ジュースなどをこぼしたときは、きれいにふき取っても内部に糖分などが残り、キーボードやパソコンが故障することがあります。** ● **パソコンのそばで飲食、喫煙をすると、飲食物やタバコの灰がパソコン内部に入り、故障の原因になりますのでご注意ください。**

症状	原因	対処方法
タッチパネルによる操作ができない、反応が悪い	ー	アプリの処理に時間がかかっている場合は、タッチパネルからの操作を受け付けられないことがあります。処理が終わるまで待ってください。
	上記の対処方法で解決しない場合	アプリや周辺機器に異常が発生して動かなくなった(フリーズした)ものと考えられます。 「パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき」(p.23)をご覧になり、異常が起きているアプリを強制終了してください。このとき、保存していなかったデータは失われます。

電源／バッテリのトラブルがおきたとき

症状	原因	対処方法
電源スイッチを押しても電源が入らない	ACアダプタを接続していない状態でバッテリ容量が不足している	パソコン本体のDCコネクタにACアダプタを接続して使うか、バッテリを充電してから使ってください。 パソコン本体にACアダプタを接続しても電源が入らないときは、パソコンの故障が考えられます。 NECのサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。 また、モバイルパワーキーボード使用時、キーボード側にACアダプタを接続するとパソコンの電源が入らない場合は、モバイルパワーキーボードの故障が考えられます。NECのサポート窓口(121コンタクトセンター)へお問い合わせください。
電源が切れない 強制的に電源を切りたい	ー	「Windowsを強制的に終了する」(p.23)をご覧ください。
パソコンの電源が勝手に入ってしまう	ー	インターネットからWindowsのモジュール(ドライバやアプリなどの更新プログラム)をダウンロードしてアップデートする場合に、パソコンが自動起動したり、再起動したりすることがあります。
パソコンの電源が勝手に切れる	ー	このパソコンは、ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないと自動的に省電力状態(スリープ状態)になるように設定されています。省電力機能の設定を確認してください。この場合は、電源が切れたわけではありません。 省電力機能について 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「機能を知る」-「省電力機能」-「省電力機能について」
電源スイッチを入れたら、いつもと違う画面が表示された	microSDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされている	microSDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされているときは、いったん取り出します。パソコン本体の電源スイッチを押して電源を切り、電源を入れなおしてください。

症状	原因	対処方法
バッテリの駆動時間が短くなった フル充電できない	ー	次の手順で「バッテリ診断ツール」を使ってバッテリの劣化確認をおこなってください。 1. パソコンにACアダプタを接続し、電源コードのプラグをコンセントに差し込む 2. 「(スタート)」をタップ、またはクリックする スタートメニューが表示されます。 3. 「すべてのアプリ」-「バッテリ診断ツール」-「バッテリ診断ツール」をタップ、またはクリックする 4. 診断結果を確認する 「バッテリ状態」が「劣化」と表示された場合には、お早めにバッテリ交換をおすすめします。「警告」と表示されたときは、バッテリを交換してください。 **重要** ● **このパソコンのバッテリは本体に内蔵されているため、お客様ご自身による取り外しや交換はできません。** ● **バッテリの交換については、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にご相談ください。**
BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった	ー	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「BIOSの設定を変更後、Windowsが起動しなくなった」をご覧のうえ、必要な対処をおこなってください。
省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない	省電力機能に対応していないアプリや周辺機器を使用している	対応していないアプリや周辺機器で省電力状態にすると、正常に動作しなくなることがあります。このようなアプリや周辺機器を使うときは、省電力状態にしないでください。
	電源スイッチを10秒以上押してしまった	電源スイッチを10秒以上押し続けた場合、強制的に電源が切れます。電源スイッチを押して、パソコンの電源を入れてください。 なお、強制的に電源が切れ、保持(記録)した内容が消えてしまう場合があります。
	Windowsの終了中に省電力状態にした	このような操作をすると、正常に復帰できなくなることがあります。電源スイッチで電源を入れた後に何かメッセージが表示された場合は、そのメッセージにしたがって操作してください。
	Windowsの終了中に電源を切った	
	バッテリの残量が少なくなっている	ACアダプタを接続してから、パソコンの電源を入れると、復帰します。

省電力状態からの復帰(再開)に失敗したときは、Windowsが起動しても省電力状態にする前の作業内容が復元されない場合があります。その場合、保存していないデータは失われてしまいますので、省電力状態にする前に必要なデータは必ず保存するようにしてください。

次のような場合は、省電力状態にする前の内容は保証されません。

・省電力状態にする前の内容の記録中、または復元中にこのパソコンの環境を変更したとき
・省電力状態のときにこのパソコンの周辺機器の接続などを変更したとき

また、次のような状態で省電力状態にしても、復帰後の内容は保証されません。

・プリンタへ出力中のとき
・サウンド機能により音声を再生しているとき
・SSDを読み書き中のとき
・省電力状態に対応していない周辺機器を取り付けたとき

症状	原因	対処方法
シャットダウン時にエラーメッセージが表示される	シャットダウン前に操作していたアプリの終了が、システムのシャットダウンより時間がかかっている	メッセージが出るがすぐに消えて、シャットダウンが正常に終わる(その後、パソコンが正しく起動できる)場合は、特に問題ありません。 シャットダウンができない(エラーメッセージが表示されたままになる)場合は、「Windowsを強制的に終了する」(p.23)の手順で電源を切ってください。

使用中に画面に何も表示されなくなったとき

症状	原因	対処方法
ディスプレイ(画面)に何も表示されない	ディスプレイが省電力状態になっている	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「電源について」をご覧のうえ、必要な対処をおこなってください。
	パソコン本体が省電力状態になっている	
	外部ディスプレイに接続している	
	ー	省電力状態から正常に復帰できないときは、「省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない」(p.29)をご覧ください。
	ディスプレイの輝度(明るさ)が低くなっている	画面の輝度(明るさ)は次の手順で調整します。 1.「(スタート)」-「設定」をタップ、またはクリックする 2.「システム」-「ディスプレイ」をタップ、またはクリックする 3.「明るさレベルの調整」のスライドバーを左右に動かす キーボード添付モデルでは、キーボードで画面の輝度(明るさ)を調節できます。【Fn】+【F7】を押すと暗く、【Fn】+【F8】を押すと明るくなります。

メッセージが表示されたとき

症状	原因	対処方法
「ユーザー アカウント制御」画面が表示された	−	サインインしているユーザー アカウントの種類により対応が異なります。 **管理者の場合** 「ユーザー アカウント制御」画面が表示されたときは、操作やプログラムの内容をよく確認し、「はい」をタップ、またはクリックしてよいかどうか判断してください。不正なアクセスやウイルスなどによって、悪意のある操作やプログラムの実行がおこなわれようとしたとき、「いいえ」をタップ、またはクリックすることで被害を防げることがあります。 **標準の場合** 「標準」のユーザー アカウントでパソコンを使用しているときは、「ユーザー アカウント制御」画面で「管理者」のユーザーのパスワードを入力する必要があります。

パスワードのトラブルがおきたとき

症状	原因	対処方法
パスワードが間違っているというメッセージが表示される	キャップスロックの状態が変更されている	必要に応じてキャップスロックの状態を切り換え、大文字もしくは小文字が入力できるようにしてください。 **キーボード操作する場合(キーボード添付モデルのみ)** キャップスロックについて 参照 「LAVIEアシスト」-「マニュアル」-「機能を知る」-「キーボード」-「キーの使い方」 **タッチ操作する場合** 大文字と小文字を切り換えるときは、↑をタップします。 記号や数字を入力するときは、&123をタップします。もう一度タップすると、もとに戻ります。
Windowsのパスワードを忘れた	−	『セットアップマニュアル』の「困ったときには」の「パスワードについて」をご覧のうえ、必要な対処をおこなってください。

その他のトラブル

症状	原因	対処方法
パソコンを落とした	−	電源を入れたときに変な音がしたり、動かなかったりしたら、すぐ電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。
再セットアップの画面が表示できない	−	再セットアップメディアを使って再セットアップしてください。再セットアップ方法は、「再セットアップメディアを使って再セットアップする」(p.19)をご覧ください。 再セットアップメディアは作成する必要があります。(p.15)
カメラの画像に蛍光灯などの光が映り込む	カメラが光源に向いている	カメラが蛍光灯などの強い光源に向いていると、ディスプレイのガラスで反射した光源が映像に映り込む場合があります。 カメラが光源を向かないように、パソコンの向きやディスプレイの角度を調節してください。
再セットアップできない	SSDの空き領域が不足している	SSDの空き領域が不足していると、再セットアップができない場合があります。そのような場合は、次のようなことをおこない、SSDの空き領域を増やしてください。 ・不要なデータを削除する ・不要なアプリをアンインストールする ・「ごみ箱」にファイルが残っている場合は、「ごみ箱」を空にする ・必要なデータを外部メディアにバックアップし、パソコンからは削除する また、再セットアップメディアを作成していない場合は、再セットアップメディアを作成することで(p.15)、SSDの空き領域を増やすことができます。

パソコンのお手入れ

準備するもの

軽い汚れのとき	汚れがひどいとき
乾いたきれいな布	水かぬるま湯を含ませて、よくしぼった布

お手入れをするときのご注意

- 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。
- シンナーやベンジンなど、揮発性の有機溶剤は使わないでください。これらの有機溶剤を含む化学ぞうきんも使わないでください。キーボードなどを傷め、故障の原因になります。
- 水かぬるま湯を含ませた布は必ずよくしぼり、パソコン本体、キーボード(添付モデルのみ)、マウス(添付モデルのみ)の汚れをふき取る際に水が入らないよう十分注意してください。
- 水やぬるま湯は、絶対にパソコン本体やキーボードに直接かけないでください。故障の原因になります。
- お手入れの前に『セットアップマニュアル』の「パソコンの電源を切るときは」の手順でパソコンの電源を切り、ACアダプタを取り外してください。電源を切らなかったり、ACアダプタが取り付けられたままでお手入れを始めると、感電することがあります。

パソコン各部の清掃のしかた

●パソコン本体

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

やわらかい素材の乾いた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

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。定期的にやわらかい布でふいて、清掃してください。

●マウス(添付モデルのみ)

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は、ほこりなどが付着して、マウスの移動を正しく読み取れなくなることがあります。

その場合は、市販されている光学式マウス専用クリーナーを利用するか、エアーブラシなどを使って、ほこりを取り除いてください。

●キーボード(添付モデルのみ)

やわらかいきれいな布で軽くふいてください。ほこりなどの付いた汚れた布で強くふいた場合、キートップ表面に傷が付くおそれがあります。

重要

- **キーボードの清掃には、掃除機を使用しないでください。キートップが外れるおそれがあります。キーのすきまにゴミなどが入ったときは、精密機器専用のエアダスター(不燃性のもの)などで取り除いてください。**
- **キートップを故意に取り外すこともやめてください。キートップをもとに戻せなくなったり、キートップやキーボードが破損し、本装置の故障や機能低下の原因となることがあります。**

初版 2016 年 2 月
NEC
853-811190-099-A

LAVIE
Hybrid ZERO（HZ330, HZ300, HZ100）
ユーザーズマニュアル

NECパーソナルコンピュータ株式会社
〒101-0021 東京都千代田区外神田四丁目14番1号　秋葉原UDX