


 **dynabook** ガイド  
(取扱説明書)

# もくじ

もくじ	1
はじめに	2
<b>1</b> 各部の名称 - 外観図 -	5
<b>2</b> ウイルス感染や不正アクセスを防ぐには - ウイルス・インターネットセキュリティー -	8
<b>3</b> 有害サイトの閲覧 (アクセス) を制限する	10
<b>4</b> バッテリーについて	11
<b>5</b> メモリを増設する	15
<b>6</b> パソコンの調子がおかしいときは	19
<b>7</b> パソコンをリフレッシュする	20
<b>8</b> バックアップをとる (Windows が起動しないとき)	23
<b>9</b> パソコンを初期状態に戻す - リカバリー -	27
<b>10</b> プレインストールのアプリケーションを再インストールする	35
<b>11</b> 困ったときは - トラブルを解消するまでの流れ -	36
<b>12</b> Q&A 集	37
<b>13</b> 捨てるとき / 人に譲るとき	44
<b>14</b> アプリケーションのお問い合わせ先	47
<b>15</b> サービス&サポートのご案内	49
<b>16</b> ご使用にあたってのお願い	55
リフレッシュ/リカバリーチェックシート	61

## 本製品の使いかたは、電子マニュアルでも説明しています。

本書では、パソコンに用意されている機能の一部を簡単に説明しています。より詳しい説明や、本書で説明していない機能については「パソコンで見るマニュアル」で説明しています。「パソコンで見るマニュアル」は、スタート画面の [デスクトップ] をクリックし、[パソコンで見るマニュアル] アイコン (  ) をダブルクリックして起動できます。

### ① [デスクトップ] をクリック

\*使用状況により、画面上の位置は異なります。



(表示例)

### ② [パソコンで見るマニュアル] アイコン ( ) をダブルクリック










# はじめに

このたびは、本製品をお買い求めいただき、まことにありがとうございます。  
本製品を安全に正しく使うために重要な事項が、付属の冊子『安心してお使いいただくために』に記載されています。必ずお読みになり、正しくお使いください。  
本書や『安心してお使いいただくために』は、お読みになったあと、いつでも見られるようにお手元に大切に保管してください。

本書は、次の決まりに従って書かれています。

## 1 記号の意味

 <b>危険</b>	“取り扱いを誤った場合、使用者が死亡または重傷（*1）を負うことがあり、その切迫の度合いが高いこと”を示します。
 <b>警告</b>	“取り扱いを誤った場合、使用者が死亡または重傷（*1）を負うことが想定されること”を示します。
 <b>注意</b>	“取り扱いを誤った場合、使用者が軽傷（*2）を負うことが想定されるか、または物的損害（*3）の発生が想定されること”を示します。
 <b>お願い</b>	データの消失や、故障、性能低下を起こさないために守ってほしい内容、仕様や機能に関して知っておいてほしい内容を示します。
 <b>メモ</b>	知っているると便利な内容を示します。
 <b>役立つ操作集</b>	知っているると役に立つ操作を示します。
 <b>参照</b>	参照先を示します。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 本書内への参照の場合… 「 」</li><li>● ほかのマニュアルやヘルプへの参照の場合… 『 』</li></ul>

\*1 重傷とは、失明やけが、やけど（高温・低温）、感電、骨折、中毒などで、後遺症が残るものおよび治療に入院・長期の通院を要するものをさします。

\*2 軽傷とは、治療に入院・長期の通院を要さない、けが、やけど（高温・低温）、感電などをさします。

\*3 物的損害とは、家屋・家財および家畜・ペットなどにかかわる拡大損害をさします。

## 2 著作権について

音楽、映像、コンピューター・プログラム、データベースなどは著作権法により、その著作者および著作権者の権利が保護されています。こうした著作物を複製することは、個人的にまたは家庭内で使用する目的のみ行うことができます。上記の目的を超えて、権利者の了解なくこれを複製（データ形式の変換を含む）、改変、複製物の譲渡、ネットワーク上での配信などを行うと、「著作権侵害」「著作者人格権侵害」として損害賠償の請求や刑事処罰を受けることがあります。本製品を使用して複製などをする場合には、著作権法を遵守のうえ、適切な使用を心がけてください。

### 3 用語について


本書に記載している各用語の定義については、『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド (電子版) - はじめに - 2 用語について』を参照してください。

### 4 電源を切るには

本製品の電源を切るには、①ポインターを画面の上または下の右隅に合わせると表示されるチャームで [設定] をクリック→② [設定] 画面で [電源] をクリック→③メニューから [シャットダウン] をクリックします。周辺機器の取り付け/取りはずし、BIOSセットアップの設定などを行う場合は、手順③で **SHIFT** キーを押しながら [シャットダウン] をクリックしてください。

**参照** 『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド (電子版) 1章 6 - 1 電源を切る』

### 5 Trademarks

- Microsoft、Windows 及び Windows ロゴ、Skype 及び Skype ロゴは、マイクロソフト企業グループの商標です。  
その他記載されている会社名および製品名は各社の商標または登録商標です。
- Microsoft® PowerPoint 2013 楽しもう フォトウィザードは、Microsoft .NET Framework を使用して構築されています。
- Windows の正式名称は、Microsoft Windows Operating System です。
- SD ロゴは商標です。 ()
- HDMI、HDMI High-Definition Multimedia Interface および HDMI ロゴは、HDMI Licensing LLC の登録商標または商標です。
- おたすけナビは、株式会社東芝の登録商標または商標です。
- TRENDMICRO、ウイルスバスター および ウイルスバスタークラウドは、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。
- デジタルアーツ/DIGITAL ARTS、ZBRAIN、アイフィルター/i-フィルターはデジタルアーツ株式会社の登録商標です。
- Bluetooth は、その商標権者が所有しており、東芝はライセンスに基づき使用しています。

本書に掲載の商品の名称やロゴは、それぞれ各社が商標および登録商標として使用している場合があります。

### 6 お願い

- 本体のハードディスクにインストールされている、または付属の CD/DVD からインストールしたシステム (OS)、アプリケーション以外をインストールした場合の動作保証はできません。
- Windows 標準のシステムツール以外の方法で、パーティションを変更・削除・追加しないでください。ソフトウェアの領域を壊すおそれがあります。
- 本体のハードディスクにインストールされている、または付属の CD/DVD からインストールしたシステム (OS)、アプリケーションは、本製品でのみ利用できます。

- 購入時に定められた条件以外で、製品およびソフトウェアの複製もしくはコピーをすることは禁じられています。取り扱いには注意してください。
- 本製品の画像データは、本製品上で壁紙に使用する以外の用途を禁じます。
- お使いの環境によっては、スムーズに再生できない動画があります。
- パスワードを設定した場合は、忘れたときのために必ずパスワードを控えておいてください。パスワードを忘れてしまって、パスワードを解除できなくなった場合は、使用している機種（型番）を確認後、東芝PCあんしんサポートに連絡してください。HDDパスワードを忘れてしまった場合は、ハードディスクは永久に使用できなくなりますので、有料にてハードディスクを交換します。それ以外のパスワードの場合は、有料にてパスワードを解除します。その際、パスワードの種類によっては、お客様のデータが失われる場合があります。またどちらの場合も、身分証明書（お客様自身を確認できる物）の提示が必要となります。
- 本製品はセキュリティ対策のためのパスワードの設定や、無線LANの暗号化設定などの機能を備えていますが、完全なセキュリティ保護を保証するものではありません。セキュリティの問題の発生や、生じた損害に関し、当社はいっさいの責任を負いません。
- 本製品のセキュリティロック・スロットおよび接続するセキュリティーケーブルは盗難を抑止するためのものであり、万が一発生した盗難事故の被害について、当社はいっさいの責任を負いません。
- 「ウイルスバスター」を使用している場合、ウイルス定義ファイルなどは、新種のウイルスやワーム、スパイウェア、クラッキングなどからコンピューターを保護するためにも、常に最新の状態で使用する必要があります。本製品に用意されている「ウイルスバスター」は、インターネットに接続していると自動的に最新の状態に更新されますが、90日間の使用制限があります。90日を経過するとウイルスチェック機能を含めて、すべての機能がご使用できなくなります。ウイルスチェックがまったく行われなくなる状態となりますので、必ず期限切れ前に有料の正規サービスへ登録するか、ほかのウイルスチェック/セキュリティ対策ソフトを導入してください。
- ご使用の際は必ず本書をはじめとする各種説明書と『ソフトウェアに関する注意事項』、Windowsのセットアップ時に表示されるライセンス条項およびエンドユーザー使用許諾契約書をお読みください。
- アプリケーション起動時に使用許諾書が表示された場合は、内容を確認し、同意してください。使用許諾書に同意しないと、アプリケーションを使用することはできません。一部のアプリケーションでは、一度使用許諾書に同意すると、以降起動時に使用許諾書が表示されなくなります。リカバリーを行った場合には再び使用許諾書が表示されます。
- 『東芝保証書』は、記入内容を確認のうえ、大切に保管してください。

本製品のお客様登録（ユーザー登録）をあらかじめ行っていただくようお願いしております。当社ホームページで登録できます。

**参照** お客様登録について『パソコンで見るマニュアル 基本編 2章 8 お客様登録の手続き』

# 1

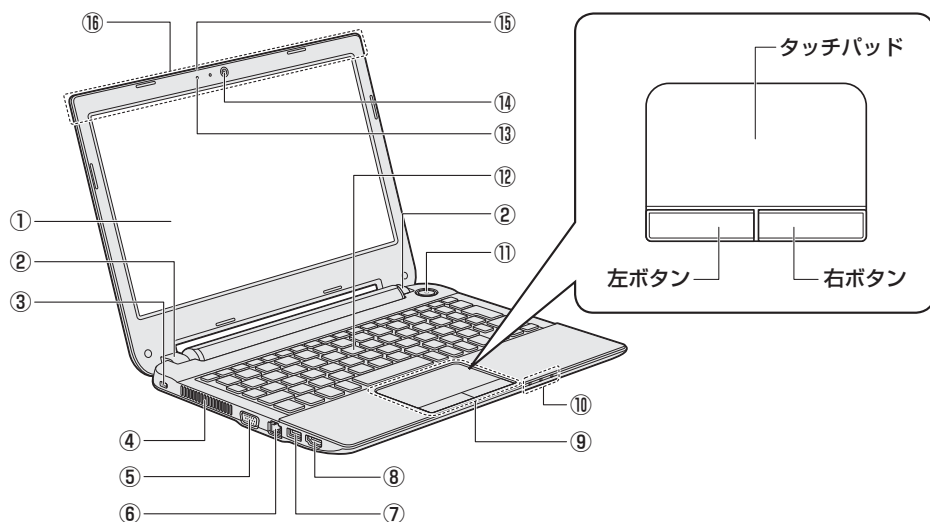
## 各部の名称






### — 外観図 —

#### お願い 外観図について

- 本製品に表示されている、コネクタ、LED、スイッチのマーク（アイコン）、およびキーボード上のマーク（アイコン）は最大構成を想定した設計となっています。ご購入いただいたモデルによっては、機能のないものがあります。ご購入のモデルの仕様については、『dynabook \*\*\* \*（お使いの機種名）シリーズをお使いのかたへ』を確認してください。

## 1 前面図



- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| ① ディスプレイ（画面）   | ⑩ システムインジケーター               |
| ② ヒンジ  | ⑪ 電源スイッチ                    |
| ③  セキュリティロック・スロット | ⑫ キーボード                     |
| ④ 通風孔  | ⑬ マイク* <sup>1</sup>         |
| ⑤  RGB コネクタ       | ⑭ Webカメラ                    |
| ⑥  LAN コネクタ       | ⑮ マイク* <sup>2</sup>         |
| ⑦  USB コネクタ       | ⑯ この部分に無線通信用のアンテナが内蔵されています。 |
| ⑧  HDMI HDMI出力端子  | *1 タッチ操作に対応していないモデルのみ       |
| ⑨ タッチパッド、左ボタン、右ボタン   | *2 タッチ操作対応モデルのみ             |

## 1 システムインジケータ

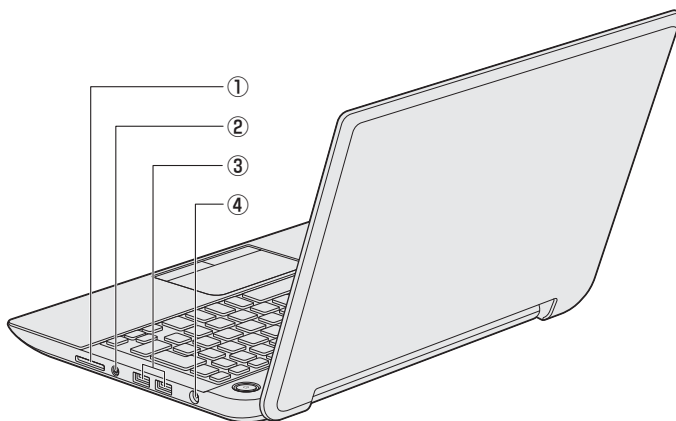
システムインジケータは、点灯状態によって、パソコン本体がどのような動作をしているのかを知ることができます。



	DC IN/Battery LED	電源コードとACアダプターの接続の状態やバッテリーの状態 <b>参照</b> 『スタートアップガイド』
	Power LED	電源の状態 <b>参照</b> 『スタートアップガイド』
	ワイヤレスコミュニケーションLED	無線通信機能（無線LAN機能／Bluetooth機能 <sup>*1</sup> ）がON：点灯、OFF：消灯

\* 1 Bluetooth機能搭載モデルのみ

## 2 背面図



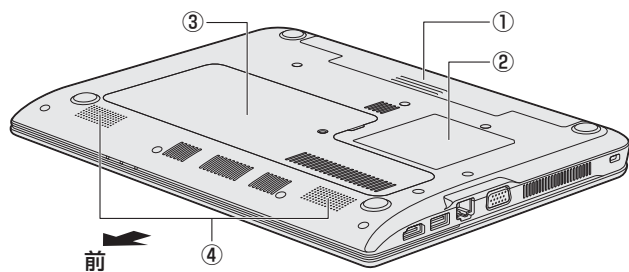
① ブリッジメディアスロット

② ヘッドセット/ヘッドホン端子


③ USBコネクタ

④ 電源コネクタ

### 3 裏面図



① バッテリーパック (→P.11)

③  メモリスロット (→P.15)

② 型番と製造番号

④ スピーカー



# 2

## ウイルス感染や不正アクセスを防ぐには —ウイルス・インターネットセキュリティ—

本製品に用意されているウイルス・インターネットセキュリティ用のアプリケーションを紹介します。

### お願い

使用するにあたって

- あらかじめ、次の説明を確認してください。

**参照**▶ 「16 - 2 ウイルスチェック・セキュリティ対策について」

## 1 コンピューターウイルス対策

コンピューターウイルスの感染や不正アクセスからパソコンを保護するため、初めてインターネットに接続したりメールを送受信する前に、ウイルスチェック機能があるソフトをインストールしてください。インストール後も、普段から定期的にコンピューターウイルスの検出を行うようにしてください。

本製品には、「ウイルスバスター」が用意されています。ウイルスの発見や駆除、個人情報保護やネットワークセキュリティ対策ができるアプリケーションです。

**参照**▶ ウイルスバスターについて「本節 3 ウイルスバスターによるウイルス対策」

## 2 インターネットをより安全に楽しむために

インターネットを利用すると、いろいろな情報を見ることができて大変便利です。しかしその反面、インターネット上には次のような有害なものが存在します。

・コンピューターウイルス

パソコンに侵入し、パソコン内に保存してあるデータを破壊するなどの悪さを行います。

・スパイウェア

パソコンに侵入し、パソコン内の情報（氏名やパスワード、ホームページの閲覧履歴など）を第三者に流出します。

・有害サイト

お子様に適さないサイトや、ウイルスに感染しているサイトなど、ユーザーに悪影響を与えるおそれがあるサイトです。

ウイルスチェックソフト、スパイウェア対策ソフト、有害サイト閲覧制限ソフトを上手に使うことで、快適にインターネットを楽しみましょう。



メモ

- 本製品にはユーザーの年齢やホームページのカテゴリによって表示するサイトを制限できる「i-フィルター6.0」が用意されています。

**参照**▶ 「i-フィルター6.0」について「3 有害サイトの閲覧（アクセス）を制限する」

### 3 ウイルスバスターによるウイルス対策

本製品に用意されている「ウイルスバスター」は、90日間の使用期限がある体験版です。使用するには、インストールする必要があります。

#### メモ

- Windows セットアップで「使用許諾契約に同意しウイルスバスターの利用を開始します。」をチェックしている場合、自動的に「ウイルスバスター」がインストールされ、メールアドレスの入力画面が表示されます。メールアドレスを既に持っている場合は入力し、[完了] ボタンをクリックしてください。メールアドレスは登録しなくても使用できます。

「ウイルスバスター」には、次のような機能があります。

- コンピューターウイルスを検出／除去する
- フィッシング詐欺への対策をする
- 迷惑メールや詐欺メールを判定して処理する
- スパイウェアを検出して処理する
- 有害サイトへのアクセスを制限する
- 個人情報の漏えいを防止する など

詳しくは、ヘルプを確認してください。自動的にインストールされない場合は、『パソコンで見るマニュアル 基本編』を参照してインストールしてください。

#### ヘルプの起動

ヘルプを見るためには、インターネットに接続する必要があります。

#### 1 スタート画面の [デスクトップ] をクリックする

デスクトップ画面が表示されます。

#### 2 通知領域の [ウイルスバスター] アイコン ( ) をダブルクリックする

\* 通知領域にアイコンが表示されていない場合は、 をクリックしてください。

[ウイルスバスター クラウド] 画面が表示されます。

#### 3 [ウイルスバスター クラウド] 画面で [ヘルプ] ボタン ( ) をクリックし①、表示されたメニューから [オンラインヘルプ] をクリックする②



(表示例)

[オンラインヘルプ] 画面が表示されます。

参照 ▶ 「ウイルスバスター」のお問い合わせ先 「14」 アプリケーションのお問い合わせ先

# 3

## 有害サイトの閲覧（アクセス）を制限する

インターネットに接続すると、世界中のいろいろなホームページを見ることができます。ニュースを読む、買い物をする、調べ物をするなど便利な使いかたもできますが、なかには有害なホームページもあります。

有害なホームページへのアクセスを遮断する「i-フィルター6.0」を使用することをおすすめします。

### 1 i-フィルター6.0

本製品には、フィルタリング機能をもつアプリケーションとして「i-フィルター6.0」が用意されています。「i-フィルター6.0」は、ユーザーの年齢やホームページのカテゴリによってアクセスを制限し、有害なホームページは表示しないように設定することができます。

#### お願い 使用期限について

- あらかじめ、次の説明を確認してください。

**参照** 「16 - 3 「i-フィルター6.0」について」

「i-フィルター6.0」の使いかたについては、『パソコンで見るマニュアル 基本編 2章 5 - 1 i-フィルター6.0を使う』をご確認ください。

# 4

## バッテリーについて

パソコンは、バッテリーパックを取り付けた状態で使用してください。  
本製品を初めて使用するときは、電源コードとACアダプターを接続してバッテリーパックを充電してください。充電すると、バッテリー駆動（電源コードとACアダプターを接続しない状態）で使うことができます。バッテリー駆動で使う場合は、あらかじめバッテリーパックの充電を完了（フル充電）させるか、フル充電したバッテリーパックを取り付けてください。  
指定する方法・環境以外でバッテリーパックを使用した場合には、発熱、発火、破裂するなどの可能性があり、人身事故につながりかねない場合がありますので、十分ご注意ください。  
『安心してお使いいただくために』に、バッテリーパックを使用するときの重要事項が記述されています。バッテリー駆動で使う場合は、あらかじめその記述をよく読み、必ず指示を守ってください。

### ⚠ 危険

- バッテリーパックは、本製品に付属の製品を使用する  
寿命などで交換する場合は、『dynabook \* \* \* \*（お使いの機種名）シリーズをお使いのかたへ』に記載されている、指定の東芝製バッテリーをお買い求めください。指定以外の製品は、電圧や端子の極性が異なっていることがあるため発熱、発火、破裂のおそれがあります。

### お願い



#### バッテリーを使用するにあたって

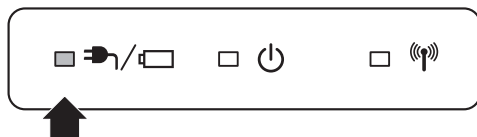
- あらかじめ、次の説明を確認してください。  
参照 ▶ 「16 - 4 - パソコン本体への機器の取り付け/取りはずしについて」  
「16 - 5 バッテリーについて」

## 1 バッテリー充電量を確認する

バッテリー駆動で使う場合、バッテリーの充電量が減って作業を中断したりしないよう、バッテリーの充電量を確認しておく必要があります。

### 1 システムインジケーターで確認する

電源コードとACアダプターを接続している場合、DC IN/Battery  /  LEDが点灯します。



DC IN/Battery  LEDは次の状態を示しています。

白色の点灯	充電完了
オレンジ色の点灯	充電中
オレンジ色の点滅	充電が必要 <b>参照</b> ▶ バッテリーの充電について 『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド（電子版） 3章 <b>2</b> バッテリーについて』
消灯	・ バッテリーが装着されていない ・ 電源コードとACアダプターが接続されていない 上記のいずれにも当てはまらない場合は、バッテリー異常の可能性 があります。東芝PCあんしんサポートに連絡してください。

## 2 バッテリーパックを交換する

バッテリーパックの交換方法を説明します。

バッテリーパックの取り付け／取りはずしのときには、「スリープ」にするのではなく、必ず電源を切り、電源コードの電源プラグを抜いてから作業を行ってください。

### お願い バッテリーパックの交換にあたって

- キズや破損を防ぐため、布などを敷いた安定した台の上にパソコン本体を置いて作業を行ってください。

## 1 取りはずし／取り付け

バッテリーパックのネジをゆるめる際には、ネジの種類に合ったドライバーを使用してください。

**1** データを保存し、**SHIFT** キーを押しながら [シャットダウン] をクリックして電源を切る

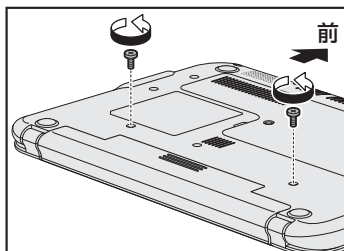
**参照** ▶ 電源の切りかた「はじめに - **4** 電源を切るには」

**2** 電源コード、ACアダプター、その他のケーブル類をパソコン本体からはずす

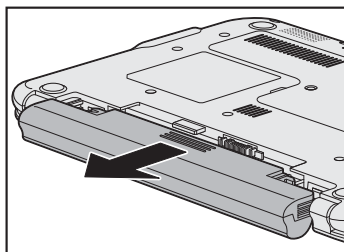
**3** ディスプレイを閉じてパソコン本体を裏返す

**4** バッテリーパックのネジ2本を取りはずす

取りはずしたネジは、なくさないようにとっておいてください。



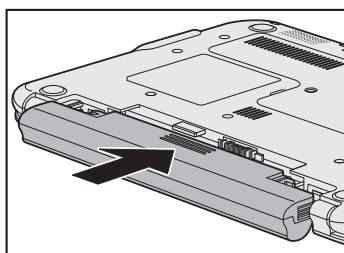
**5** バッテリーパックをスライドしながら取りはずす



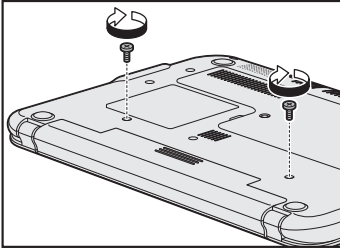
**6** 交換するバッテリーパックを、「カチッ」と音がするまで静かに差し込む

新しいあるいは充電したバッテリーパックを図のようにスライドしながら差し込みます。

「カチッ」という音がするまで注意して差し込んでください。



- 7** 手順 **4** で取りはずしたバッテリーパックのネジ2本を取り付ける  
バッテリーパックがはずれないように、ネジは必ず取り付けてください。



# 5 メモリを増設する

メモリスロットに増設メモリを取り付けることができます。

ご購入のモデルによって、あらかじめ取り付けられているメモリの容量が異なります。

取り付けられているメモリを増設メモリ（東芝製オプション）と付け替えることができます。

取り付けることのできるメモリの型番や容量については、『dynabook \* \* \* \*（お使いの機種名）シリーズをお使いのかたへ』を確認してください。

モデルによっては、すでに最大容量のメモリが取り付けられている場合があります。その場合は、増設できません。

メモリの取り付け／取りはずし作業が難しい場合は、東芝PCあんしんサポート、またはお買い求めの販売店にご相談ください。

## ⚠ 警告

- 本文中で説明されている部分以外は絶対に分解しない  
内部には高電圧部分が数多くあり、万が一触ると、感電ややけどのおそれがあります。

## ⚠ 注意

- ステープル、クリップなどの金属や、コーヒーなどの液体を機器内部に入れない  
火災、感電の原因となります。万が一、機器内部に入った場合は、バッテリーを取りはずし、電源を入れずに、東芝PCあんしんサポート、またはお買い求めの販売店に点検を依頼してください。
- メモリの取り付け／取りはずしは、電源を切り、ACアダプターのプラグを抜き、バッテリーパックを取りはずしてから作業を行う  
電源を入れたまま取り付け／取りはずしを行うと感電、故障のおそれがあります。
- 電源を切った直後にメモリの取り付け／取りはずしを行わない  
内部が高温になっており、やけどのおそれがあります。電源を切った後30分以上たってから行ってください。
- 指定された部品（メモリ、メモリスロット、メモリカバーなど）以外には手を触れない  
外部からの力や静電気に大変弱いものがあり、故障の原因となります。



## お願い メモリを増設の操作にあたって

- キズや破損を防ぐため、布などを敷いた安定した台の上にパソコン本体を置いて作業を行ってください。
- その他の注意事項については、あらかじめ次の説明を確認してください。

参照 ▶ 「16 - 4 - パソコン本体への機器の取り付け／取りはずしについて」

「16 - 4 - メモリを増設の操作にあたって」

増設メモリは、東芝製オプションを使用してください。それ以外のメモリを増設すると、起動しなくなったり、動作が不安定になったりする場合があります。

## 1 メモリを増設（交換）する

メモ리카バーのネジをゆるめる際は、ネジの種類に合ったドライバーを使用してください。

**1** データを保存し、**[SHIFT]**キーを押しながら**[シャットダウン]**をクリックして電源を切る

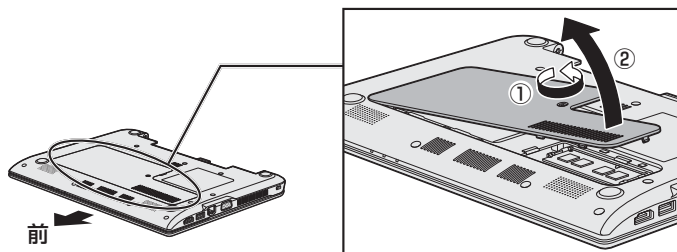
参照 ▶ 電源の切りかた「はじめに - 4 電源を切るには」

**2** 電源コード、ACアダプター、その他のケーブル類をパソコン本体からはずす

**3** ディスプレイを閉じてパソコン本体を裏返し、バッテリーパックを取りはずす

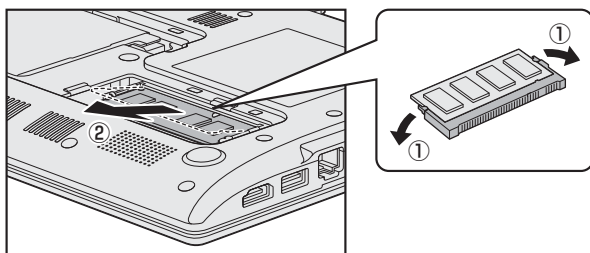
参照 ▶ バッテリーパックの取りはずし「4 - 2 バッテリーパックを交換する」

**4** メモ리카バーのネジ1本をゆるめ①、カバーをはずす②

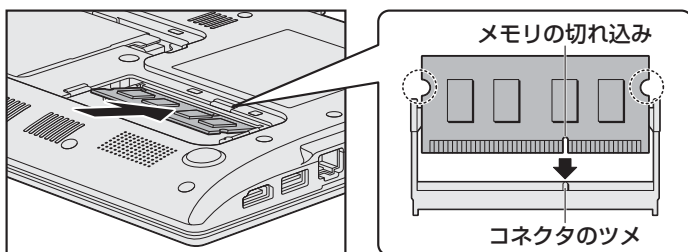


メモリスロットの内部に異物が入らないようにしてください。

- 5** メモリを固定している左右のフックを開き①、メモリをパソコン本体から取りはずす②



- 6** 交換するメモリをメモリスロットのコンネクタに斜めに挿入する

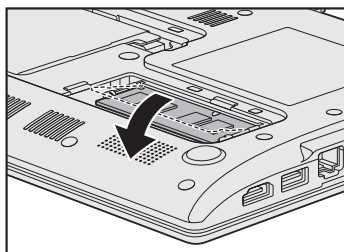


メモリの切れ込みを、メモリスロットのコンネクタのツメに合わせて、しっかり差し込みます。このとき、メモリの両端（上図○で囲んだ部分）を持って差し込むようにしてください。

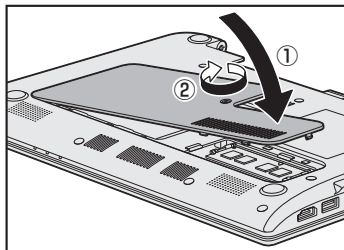
\* モデルによってコンネクタのツメの位置が異なる場合があります。

- 7** 固定するまでメモリを倒す

「カチッ」と音がする位置までメモリを倒してください。



## 8 メモリカバーをつけて①、手順 4 でゆるめたネジ1本をとめる②



メモリカバーが浮いていないことを確認してください。

## 9 バッテリーパックを取り付ける

**参照** ▶ バッテリーパックの取り付け「4 - 2」バッテリーパックを交換する」

パソコン本体の電源を入れると総メモリ容量が自動的に認識されます。総メモリ容量が正しいか確認してください。

**参照** ▶ メモリ容量の確認について「本節 2」メモリ容量を確認する」

## 2 メモリ容量を確認する

メモリ容量は「東芝PCシステム情報」で確認することができます。

## 1 スタート画面で、ポインターを動かす

2 画面左下の  をクリックする3 [TOSHIBA] の  [PCヘルスマニタ] をクリックする

## 4 画面左側から [PCシステム情報] をクリックする

「東芝PCシステム情報」が起動し、パソコンの基本情報が表示されます。

## 5 [物理メモリ] の数値を確認する

パソコンの動作がおかしいと感じたときは、次の方法を実行してください。

### 次の方法を実行してみる

#### ■ ウイルスチェックソフトで、ウイルス感染のチェックを実行する

ウイルスが検出されたら、ウイルスチェックソフトで駆除できます。

**参照** ウイルスチェックソフト「**2** ウイルス感染や不正アクセスを防ぐには」

#### ■ 周辺機器をすべて取りはずし、再度確認する

購入後に追加で増設した機器が原因の可能性があるため、それらを取りはずしてから、再起動してください。また、電源関連のトラブルの場合は、パソコンの電源を切り、電源コードとACアダプター、バッテリーパックをいったん取りはずし、再度取り付けてから起動し直してください。

**参照** 機器の取りはずし『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 パソコンの機能を活用する』  
バッテリーパックの取りはずし/取り付け「**4** - **2** バッテリーパックを交換する」

#### ■ ほかのトラブル解消方法を探す

『パソコンで見るマニュアル』の『dynabookガイド』や『困ったときは』を確認してください。いろいろな解消方法を紹介しています。

#### メモ

- 購入時にプレインストールされていたアプリケーションやドライバーを誤って削除してしまった場合は、アプリケーションやドライバーの再インストールを行うことをおすすめします。

**参照** 「**10** プレインストールのアプリケーションを再インストールする」

### それでも改善しない場合

#### パソコンをリフレッシュする

おもな個人データを消去せずに、Windowsを再インストールします。

**参照** 「**7** パソコンをリフレッシュする」

巻末の「リフレッシュ/リカバリーチェックシート」

### それでも改善しない場合

#### パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）

個人データ、購入後にインストールしたアプリケーション、現在の設定などすべてを消去して、本製品を初期状態に戻します。大切なデータは、あらかじめバックアップしてください。

**参照** 「**8** バックアップをとる（Windowsが起動しないとき）」

「**9** パソコンを初期状態に戻す」

巻末の「リフレッシュ/リカバリーチェックシート」

# 7 パソコンをリフレッシュする

パソコンのリフレッシュ機能は、OSに搭載されているトラブルシューティングのツールです。Windowsの再インストールを行います。

パソコンをリフレッシュすると、一部のアプリケーションや設定などが消去されます。

次のような場合で、どうしても改善する方法がないときにパソコンをリフレッシュしてください。

- パソコンの動作が非常に遅くなった
- 周辺機器が使えなくなった
- ハードディスクドライブにあるシステムファイルを削除してしまった
- コンピューターウイルスやスパイウェアなどに感染し、駆除できない\*<sup>1</sup>
- パソコンの調子がおかしく、いろいろ試したが解消できない
- 東芝PC あんしんサポートに相談した結果、「リフレッシュが必要」と診断された

\*<sup>1</sup> ウイルスチェックソフトが正常に起動できない場合など、状態によってはウイルスチェックができない場合があります。

一度パソコンのリフレッシュを始めると、途中で中止したり、パソコンの電源を切ることができません。リフレッシュには時間がかかりますので、時間の余裕をもって行ってください。

## お願い

- 市販のソフトウェアを使用してパーティションの構成を変更すると、パソコンのリフレッシュができなくなることがあります。
- パソコンのリフレッシュは、方法によっては、ユーザー権限にかかわらず、誰でも実行できます。誤ってほかの人にリフレッシュを実行されないように、ユーザーパスワードを設定しておくことをおすすめします。

**参照** ユーザーパスワード

『パソコンで見るマニュアル 活用編 2章 **1** - **2** ユーザーパスワード』

## ■ リフレッシュにより消去される内容

パソコンをリフレッシュすると、次のものが消去されます。

- 本製品を購入後にインストールしたアプリケーション（Windowsストアからインストールしたアプリケーションは除く）  
たとえば、プレインストールされていないプリンタードライバーなど
- アプリケーションの設定
- Windows Updateによる更新モジュール
- 東芝サービスステーションによる更新モジュール

## ■ 消去されない内容

- [ドキュメント]（または [マイ ドキュメント]）、[ピクチャー]（または [マイ ピクチャー]）、デスクトップ上のデータなど、ハードディスク上のファイル（[ごみ箱] 内のファイルを除く）
- 本製品にプレインストールされているアプリケーション
- Windowsストアからインストールしたアプリケーション
- ユーザーアカウント
- インターネットや無線LAN／モバイルネットワークの接続設定
- デスクトップの設定（テーマや壁紙）
- [PC 設定] の個人用設定

# 1 リフレッシュ前に行うこと

リフレッシュをはじめる前に、次の準備と確認を行ってください。

### 準備するもの

- 『dynabookガイド』（本書）
- 巻末の「リフレッシュ／リカバリーチェックシート」をコピーしたもの

### アプリケーションのセットアップ用記録メディアを確認する

購入後に追加でインストールしたアプリケーションやプリンターなどの周辺機器のドライバー（Windowsストアからインストールしたアプリケーションは除く）は、リフレッシュ後に再度インストールする必要があります。これらをインストールするための記録メディア（CDなど）が、お手元にあることを確認してください。

また、アプリケーションによっては、ID番号などが必要です。あらかじめ確認してください。

Office搭載モデルの場合は、リフレッシュしたあとに「Office」のライセンス認証が必要です。ライセンス認証の際に必要なプロダクトキーは、付属の「Office」のパッケージをご確認ください。

### 各種設定を確認する

ウイルスチェックソフトなど、セットアップ時に認証キーの入力が必要なアプリケーションは、認証キーの番号を控えておいてください。設定項目や認証キーの番号などの確認方法は、各アプリケーションのヘルプを参照するか、サポート窓口にお問い合わせください。その他、必要に応じて、アプリケーションの設定を控えておいてください。

### 周辺機器を取りはずす

プリンター、マウスなどの周辺機器やLANケーブルは取りはずしてください。このとき、パソコン本体の電源を切ってから行ってください。

**参照** 機器の取りはずし『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 パソコンの機能を活用する』

# 2 パソコンのリフレッシュを行う

Windowsが起動する場合と起動しない場合とでは、手順が異なります。

## 1 Windowsが起動する状態でリフレッシュする

次の操作は、管理者のユーザーアカウントで行う必要があります。

- ① 電源コードとACアダプターを接続する
- ② 管理者のユーザーアカウントでサインインする
- ③ ポインターを画面の上または下の右隅に合わせる  
チャームが表示されます。

**参照** チャームの操作方法

『パソコンで見るマニュアル 基本編 1章 1 - 4 - 1 チャームの操作方法』

④ **【設定】 をクリックする**

画面右側に「設定」画面が表示されます。

⑤ **【PC 設定の変更】 をクリックする**

「PC 設定」画面が表示されます。

⑥ **【保守と管理】 をクリックする**

「保守と管理」画面が表示されます。

⑦ **【回復】 をクリックし、【PC をリフレッシュする】 の【開始する】 をクリックする**

以降は、画面の指示に従って操作してください。

リフレッシュが終わるまで、電源を切らないでください。

## 2 Windows が起動しない状態でリフレッシュする

次の操作は、ユーザー権限にかかわらず、誰でも実行できます。

① **電源コードと AC アダプターを接続する**② **電源スイッチを押し、すぐに **0**（ゼロ）キー（かな入力の **わ** キー）を数回押す**

各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して **ENTER** キーを押してください。

「The Hard Drive Recovery Process has been selected.」から始まるメッセージが表示された場合は、手順③に進んでください。

「オプションの選択」画面が表示された場合は、手順④に進んでください。

③ **【Yes】 または 【はい】 を選択して、**ENTER** キーを押す**

「オプションの選択」画面が表示されます。

④ **【トラブルシューティング】 をクリックする**

「トラブルシューティング」画面が表示されます。

⑤ **【PC のリフレッシュ】 をクリックする**

以降は、画面の指示に従って操作してください。

リフレッシュが終わるまで、絶対に電源を切らないでください。

## 3 リフレッシュ後に行うこと

周辺機器の接続、ウイルスチェックソフトの設定や更新、メールの再設定などを行ってください。

**参照**▶ 巻末の「リフレッシュ／リカバリーチェックシート」

### **メモ**

- Office 搭載モデルの場合、リフレッシュ後、「Office」のライセンス認証が必要になります。
- 一部のアプリケーションは、リフレッシュ後に再インストールをする必要があります。

**参照**▶ 「10 プレインストールのアプリケーションを再インストールする」

# バックアップをとる (Windowsが起動しないとき)

ここでは、Windowsが起動しない状態でのバックアップ方法について説明します。

## ■バックアップとは

保存したファイルやフォルダーを誤って削除してしまったり、パソコンのトラブルなどによってファイルが使えなくなってしまうことがあります。

このような場合に備えて、あらかじめファイルをDVD-RやUSBフラッシュメモリなどの記録メディアにコピーしておくことをバックアップといいます。

\* 本製品でCD/DVD/ブルーレイディスクにバックアップをとる場合、外付けの書き込み可能なCD/DVD/ブルーレイディスクドライブ（市販品）が必要です。

ただし、すべての外付けCD/DVD/ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。

大切なデータは、こまめにバックアップをとってください。

**参照** Windowsが起動するときのバックアップ方法

『パソコンで見るマニュアル 基本編 1章 6 バックアップをとる』

### お願い バックアップをとるにあたって

- あらかじめ、次の説明を確認してください。

**参照** 「16 - 6 バックアップについて」

## 1 東芝ファイルレスキューについて

「東芝ファイルレスキュー」を使うと、Windowsが起動しなくても、データのバックアップ＝救助（レスキュー）をすることができます。

Windowsが起動せず、リカバリーをしなくてはならない場合などは、「東芝ファイルレスキュー」を使って、あらかじめデータを救助しておいてください。

### お願い データを救助するにあたって

- パソコンを人に譲るときなどに、ハードディスクドライブの内容をすべて消去すると、「システム回復オプション」は消去され、「東芝ファイルレスキュー」は使用できなくなります。
- その他の注意事項については、あらかじめ、次の説明を確認してください。

**参照** 「16 - 7 「東芝ファイルレスキュー」について」

## データの救助用に使用できる記録メディア

「東芝ファイルレスキュー」では、記録メディアにデータの救助を行います。使用できる記録メディアは、次のとおりです。

- USB接続型などの外付けハードディスクドライブ（市販品）
- USBフラッシュメモリ



## ■ 外付けのCD/DVD/ブルーレイディスクドライブを接続した場合

\* 書き込み可能な市販品をご使用ください。

\* ただし、すべての外付けCD/DVD/ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。

- CD/DVD

## 1 データを救助する

① 電源コードとACアダプターを接続する

② 救助するデータの保存先となる記録メディアをパソコンにセットする

USBフラッシュメモリの場合はUSBコネクタに差し込んでください。

**参照**▶ USB対応機器の場合

『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 7 - ① USB対応機器の取り付け/取りはずし』

**参照**▶ 外付けのCD/DVD/ブルーレイディスクドライブの場合

『CD/DVD/ブルーレイディスクドライブに付属の説明書』

③ 電源スイッチを押し、すぐに **[0]** (ゼロ) キー (かな入力の **[わ]** キー) を数回押す

各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して **[ENTER]** キーを押してください。

「The Hard Drive Recovery Process has been selected.」から始まるメッセージが表示された場合は、手順④に進んでください。

「オプションの選択」画面が表示された場合は、手順⑤に進んでください。

④ **[Yes]** または **[はい]** を選択して、**[ENTER]** キーを押す

「オプションの選択」画面が表示されます。

⑤ **[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」画面が表示されます。

⑥ **[TOSHIBA Maintenance Utility]** を選択する

ツールの選択画面が表示されます。

⑦ **[TOSHIBA File Rescue]** を選択し、**[次へ]** ボタンをクリックする

「東芝ファイルレスキュー」が起動します。

⑧ **[免責事項]** と **[使用上のご注意]** を確認し、同意される場合は、**[はい、同意します。]** を選択し、**[次へ]** ボタンをクリックする

同意しないと、操作を先に進めることはできません。

⑨ 救助するデータを確認し、**[次へ]** ボタンをクリックする

- 何もしないで **[次へ]** ボタンをクリックすると、すべてのユーザーのユーザーデータを救助します。

ユーザーデータとは、**[コンピューター] - ドライブ (C:) - [ユーザー]** 内の各ユーザー名のフォルダーに保存されるファイルやフォルダーです。「ユーザー名」フォルダーにはアドレス帳やお気に入りなどのデータが保存されています。ユーザーデータの内容は、**[救助データの一覧]** で確認してください。

- 救助するファイルやフォルダーを、任意に指定したい場合は、「役立つ操作集」を参照してください。



### 役立つ操作集

#### 「救助するファイルやフォルダーを任意に指定したい場合」

救助するファイルやフォルダーを任意に指定するには、次のように操作してください。

- ① 手順⑨で、[任意のファイルやフォルダーを手動で指定する] にチェックを付け、[次へ] ボタンをクリックする
- ② 救助したいファイルやフォルダーにチェックを付け、[次へ] ボタンをクリックする以降は、手順⑩から操作してください。

救助するデータの大きさを計算している画面が表示される場合があります。  
計算が完了すると、救助するデータの保存先を指定する画面が表示されます。

#### ⑩ 救助データの保存先を指定し、[次へ] ボタンをクリックする

外付けハードディスクドライブまたはUSBフラッシュメモリの容量が足りない場合や、記録メディアを何もセットしていない場合などは、赤い字でメッセージが表示されます。メッセージに従って、適切な記録メディアを選択してください。  
救助データの確認画面が表示されます。

#### ⑪ 救助するデータと保存先を確認し、[実行] ボタンをクリックする

データの救助を開始するメッセージが表示されます。

#### ⑫ [はい] ボタンをクリックする

データの救助の進捗状況を示す画面が表示されます。救助には、長時間かかることがあります。必ず電源コードとACアダプターを接続した状態でご利用ください。  
救助中は保存先の記録メディアを取りはずさないでください。  
データの救助が完了すると、完了画面が表示されます。

#### ⑬ 必要に応じて [救助結果] ボタンや [復元手順] ボタンをクリックし、最後に [完了] ボタンをクリックする

- [救助結果] ボタンをクリックすると、ファイル単位で救助の結果を表示します。このとき、ファイルが壊れているなどの理由で救助できなかったデータがあると、そのファイル名の左に赤い「×」が表示されます。
- [復元手順] ボタンをクリックすると、救助データを復元する手順を表示します。

[完了] ボタンをクリックすると、電源が切れます。

引き続き、リカバリーを行う場合は「**9** パソコンを初期状態に戻す」以降を参照してください。

標準ユーザーのアカウントでデータを復元するときは管理者ユーザーの認証が必要になりますので、リカバリーをしたあとは、必ずWindowsセットアップでWindowsパスワードを設定してください。

**参照** ▶ Windowsセットアップ『スタートアップガイド』


## 2 救助したデータを復元する

「東芝ファイルレスキュー」で救助したデータの復元方法は、次のとおりです。

#### ① パソコンの電源を入れ、Windowsを起動する

このとき、データを復元したいユーザーアカウントでサインインしてください。

#### ② データを保存した記録メディアをパソコンにセットする

- ③ スタート画面の【デスクトップ】をクリックする  
デスクトップ画面が表示されます。
- ④ タスクバーの【エクスプローラー】アイコン (  ) をクリックする  
「エクスプローラー」が起動します。
- ⑤ 画面左側の【PC】をクリックし、記録メディアのドライブのアイコンをダブルクリックする
- ⑥ 【TFRescue】ファイルをダブルクリックする  
標準ユーザーのアカウントで復元プログラムを実行するときは、管理者ユーザーの認証が必要です。  
復元するファイルを選択する画面が表示された場合は、手順⑦に進んでください。  
[よろこ] 画面が表示された場合は、手順⑧に進んでください。
- ⑦ 復元するファイルを選択し、【OK】ボタンをクリックする  
ファイルの名称は、「Tsal」のあとが、年号／月日／時分秒を示す数字となっています。これは、救助を行った日時ですので、よく確認して復元したいファイルを選択してください。  
[よろこ] 画面が表示されます。
- ⑧ 【免責事項】と【使用上のご注意】を確認し、同意される場合は、【はい、同意します。】を選択し、【次へ】ボタンをクリックする  
同意しないと、操作を先に進めることはできません。  
復元データを指定する画面が表示された場合は手順⑨に進んでください。  
復元データを確認する画面が表示された場合は手順⑩に進んでください。
- ⑨ 復元したいユーザーデータを選択し、【次へ】ボタンをクリックする  
復元データの確認画面が表示されます。
- ⑩ 復元するデータを確認し、【実行】ボタンをクリックする  
メッセージが表示されます。
- ⑪ 【はい】ボタンをクリックする  
データ復元の進捗状況を示す画面が表示されます。  
復元が完了すると、データ復元完了の画面が表示されます。
- ⑫ 必要に応じて【復元結果】ボタンをクリックし、最後に【完了】ボタンをクリックする  
【復元結果】ボタンをクリックすると、ファイル単位で復元結果を表示します。  
パソコンのハードディスク内のどこに復元されたかを確認することができます。

## メモ 復元データ

- 復元データと同じファイルが復元先にある場合、復元データのファイル名の先頭に「\_ (アンダーバー)」が付きます。
- ユーザーデータ以外の任意のファイルやフォルダーを救助して復元した場合、次の場所に保存されます。  
(例) ・救助時にドライブ (C:) に保存されていたデータ：  
「C:¥ユーザー¥ [ユーザー名のフォルダー] ¥C」の中  
・救助時にドライブ (D:) に保存されていたデータ：  
「C:¥ユーザー¥ [ユーザー名のフォルダー] ¥D」の中

パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）とは、お客様が作成したデータや、購入後にインストールしたアプリケーション、現在の設定などをすべて削除し、もう一度ご購入時の状態に復元することです。ハードディスクドライブ内に保存されているデータ（文書ファイル、画像・映像ファイル、メールやアプリケーションなど）はすべて消去され、設定した内容（インターネットやメールの設定、Windowsパスワードなど）も購入時の状態に戻る、つまり何も設定していない状態になります。

次のような場合で、どうしても改善する方法がないときにリカバリーをしてください。

- パソコンの動作が非常に遅くなった
- 周辺機器が使えなくなった
- ハードディスクドライブにあるシステムファイルを削除してしまった
- コンピューターウイルスやスパイウェアなどに感染し、駆除できない\*<sup>1</sup>
- パソコンの調子がおかしく、いろいろ試したが解消できない
- 東芝PC あんしんサポートに相談した結果、「リカバリーが必要」と診断された

\*<sup>1</sup> ウイルスチェックソフトが正常に起動できない場合など、状態によってはウイルスチェックができない場合があります。

一度リカバリーを始めると、途中で中止したり、パソコンの電源を切ることができません。リカバリーには時間がかかりますので、時間の余裕をもって行ってください。

### お願い

- 市販のソフトウェアを使用してパーティションの構成を変更すると、リカバリーができなくなることがあります。
- リカバリーは、ユーザー権限にかかわらず、誰でも実行できます。誤ってほかの人にリカバリーを実行されないよう、ユーザーパスワードを設定しておくことをおすすめします。

**参照** ユーザーパスワード

『パソコンで見るマニュアル 活用編 2章 **1** - **2** ユーザーパスワード』

# 1 パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）流れ

リカバリーをする場合は、次のような流れで作業を行ってください。

## 初期状態に戻す前に行う

バックアップをとる など 参照 ▶ 「本節 2」 パソコンを初期状態に戻す前にしておくこと」

## 初期状態に戻す（画面の指示に従い、Windows セットアップまで行います）

### 初期状態に戻す

参照 ▶ 「本節 3」 いくつかある初期状態に戻す方法」  
 「本節 4」 ハードディスクドライブからパソコンを初期状態に戻す」  
 「本節 5」 リカバリーメディアからパソコンを初期状態に戻す」

Windows のセットアップ 参照 ▶ 「スタートアップガイド」

## 初期状態に戻したあと、必要に応じて行う

### 周辺機器の接続

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル 活用編」  
 「各機器に付属の説明書」

### ウイルスチェックソフトの 利用の開始

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル 基本編 2章」

### インターネットの設定

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル 基本編 2章」

### ウイルスチェックソフトの パターンファイルの更新

参照 ▶ ウイルスチェックソフトのヘルプ

### Windows Update

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル  
基本編 2章 3 - 2」 Windows を最新の状態にする」

### 東芝サービスステーションで ソフトウェアのアップデート

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル dynabook ガイド (電子版)」

### メールの設定

参照 ▶ 「パソコンで見るマニュアル 基本編 2章」

### アプリケーションの インストールと設定

参照 ▶ 「アプリケーションに付属の説明書」

### データの復元

参照 ▶ 「本節 6」 - 1」 バックアップしておいたデータを復元する」

## 2 パソコンを初期状態に戻す前におこなうこと

リカバリーをはじめる前に、次の準備と確認を行ってください。

### 準備するもの

- 『dynabookガイド』（本書）
- 巻末の「リフレッシュ／リカバリーチェックシート」をコピーしたもの
- リカバリーメディア（あらかじめ作成してあるリカバリーメディアからリカバリーする場合）
- 外付けのDVD／ブルーレイディスクドライブ（市販品）（DVDのリカバリーメディアからリカバリーする場合）
  - \* ただし、すべての外付けDVD／ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。

### 必要なデータのバックアップをとる

リカバリーをすると、購入後に作成したデータやインストールしたアプリケーションなど、ハードディスクドライブに保存していた内容は削除されて、設定が初期化されます。次のようなデータは削除されますので、可能な場合は、記録メディア（CD／DVDやUSBフラッシュメモリなど）にバックアップをとってください。

- \* 本製品でCD／DVD／ブルーレイディスクにバックアップをとる場合、外付けの書き込み可能なCD／DVD／ブルーレイディスクドライブ（市販品）が必要です。
  - ただし、すべての外付けCD／DVD／ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。
- [ドキュメント]（または [マイ ドキュメント]）、[ピクチャー]（または [マイ ピクチャー]）などのデータ
- 購入後にデスクトップに保存したデータ
- 「Internet Explorer」の [お気に入り] のデータ
- メール送受信データ
- メールアドレス帳
- プレインストールされているアプリケーションのデータやファイル
- 購入後にインストールしたアプリケーションのデータ
- 購入後に作成したフォルダーとファイル

ただし、ハードディスクドライブをフォーマットしたり、システムファイルを削除した場合は、バックアップをとることができません。また、リカバリーを行っても、ハードディスクドライブに保存されていたデータは復元できません。

**参照**▶ メール送受信データ、メールアドレス帳のバックアップについて  
『メールソフトに付属の説明書』

**参照**▶ その他のデータのバックアップについて  
『パソコンで見るマニュアル 基本編 1章 **6** バックアップをとる』

### ■ システムが起動しない場合

「東芝ファイルレスキュー」を使って、データのバックアップができる場合があります。

**参照**▶ 東芝ファイルレスキュー「**8** - **1** 東芝ファイルレスキューについて」

## アプリケーションのセットアップ用記録メディアを確認する

購入後に追加でインストールしたアプリケーション、プリンターなどの周辺機器のドライバーは、リカバリー後に再度インストールする必要があります。これらをインストールするための記録メディア（CDなど）が、お手元にあることを確認してください。

また、アプリケーションによっては、ID番号などが必要です。あらかじめ確認してください。

Office 搭載モデルの場合は、リカバリーしたあとに「Office」のライセンス認証が必要です。ライセンス認証の際に必要なプロダクトキーは、付属の「Office」のパッケージをご確認ください。

## 各種設定を確認する

インターネットやLANの設定、Windows サインイン時のアカウント名などの設定項目を控えておいてください。ウイルスチェックソフトなど、セットアップ時に認証キーの入力が必要なアプリケーションは、認証キーの番号を控えておいてください。設定項目や認証キーの番号などの確認方法は、各アプリケーションのヘルプを参照するか、サポート窓口にお問い合わせください。

その他、必要に応じて、アプリケーションの設定を控えておいてください。

## 無線通信機能がONであるか確認する

無線通信機能がONであることを確認してください。

ONになっていない場合は、**[FN] + [F12]** キーを押して、**[機内モード オフ]** にしてください。

## 周辺機器を取りはずす

プリンター、マウスなどの周辺機器やLANケーブルは取りはずしてください。このとき、パソコン本体の電源を切ってから行ってください。

**参照** 機器の取りはずし『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 パソコンの機能を活用する』

# 3 いくつかある初期状態に戻す方法

リカバリーには、次の方法があります。

- ハードディスクドライブからリカバリーをする
- リカバリーメディアからリカバリーをする

通常はハードディスクドライブからリカバリーをしてください。

リカバリーメディアからのリカバリーは、ハードディスクドライブのリカバリーツール（システムを復元するためのもの）を消してしまったり、ハードディスクドライブからリカバリーができなかった場合などに行うことをおすすめします。

リカバリーメディアは、あらかじめ作成しておく必要があります。



**参照** リカバリーメディアの作成

『パソコンで見るマニュアル 便利編 3章 **1** リカバリーメディアを作る』

## 4 ハードディスクドライブからパソコンを初期状態に戻す

リカバリーは、ユーザー権限にかかわらず、誰でも実行できます。

### メモ

- 記録メディアをセットしていない状態で実行してください。セットされていると、エラーになる場合があります。
- [キャンセル] ボタンが無い画面で操作を中断したい場合は、[オプションの選択] 画面が表示されるまで  ボタンをクリックし、[PCの電源を切る] ボタンをクリックしてください。
-  ボタンが表示されていない場合は、[キャンセル] ボタンが表示されるまで操作を進めてから [キャンセル] ボタンをクリックしてください。

- ① データを保存し、**[SHIFT]** キーを押しながら **[シャットダウン]** をクリックして電源を切る  
**参照**▶ 電源の切りかた「はじめに - 4 電源を切るには」
- ② 電源コードと AC アダプターを接続する
- ③ 電源スイッチを押し、すぐに **[0]** (ゼロ) キー (かな入力の **[わ]** キー) を数回押す  
各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して **[ENTER]** キーを押してください。  
「The Hard Drive Recovery Process has been selected.」から始まるメッセージが表示された場合は、手順④に進んでください。  
[オプションの選択] 画面が表示された場合は、手順⑤に進んでください。
- ④ **[Yes]** または **[はい]** を選択して、**[ENTER]** キーを押す  
[オプションの選択] 画面が表示されます。
- ⑤ **[トラブルシューティング]** をクリックする  
[トラブルシューティング] 画面が表示されます。
- ⑥ **[PC を初期状態に戻す]** をクリックする  
「この操作を行うと:」と表示されます。
- ⑦ **[次へ]** ボタンをクリックする  
「PCにはドライブが複数あります。」と表示された場合は、手順⑧に進んでください。  
「ファイルの削除だけでなく、ドライブを完全にクリーンアップしますか?」と表示された場合は、手順⑨に進んでください。
- ⑧ **[Windows がインストールされているドライブのみ]** をクリックする  
「ファイルの削除だけでなく、ドライブを完全にクリーンアップしますか?」と表示されます。
- ⑨ **[ファイルの削除のみ行う]** をクリックする  
「すべて準備できました」と表示されます。

### メモ

- [ドライブを完全にクリーンアップする] を選択してもリカバリーは行えますが、5時間程度かかる場合があります。また、ハードディスクのデータはすべて消去されます。このため、通常は [ファイルの削除のみ行う] を選択することをおすすめします。



## ⑩【初期状態に戻す】 ボタンをクリックする

画面下部に進行状況がパーセントで表示されます。セットアップ画面が表示されるまで、何も操作する必要はありません。そのまましばらくお待ちください。

また、この間は絶対に電源を切らないでください。

## ⑪ セットアップ画面が表示されたら、Windowsのセットアップを行う

**参照**▶ 詳細について『スタートアップガイド』

## 5 リカバリーメディアからパソコンを初期状態に戻す

リカバリーは、ユーザー権限にかかわらず、誰でも実行できます。

リカバリーメディアは、あらかじめ作成しておく必要があります。

**参照**▶ リカバリーメディアの作成

『パソコンで見るマニュアル 便利編 3章 1 リカバリーメディアを作る』

DVDのリカバリーメディアでリカバリーをする場合は、あらかじめ外付けのDVD／ブルーレイディスクドライブ（市販品）を接続してください。

\* ただし、すべての外付けDVD／ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。

**参照**▶ 接続方法『DVD／ブルーレイディスクドライブに付属の説明書』

### メモ

- 操作を中断したい場合は、[キャンセル] ボタンをクリックしてください。

## ① 電源コードとACアダプターを接続する

## ② リカバリーメディアをセットする

リカバリーメディアが複数枚ある場合は、「ディスク 1」からセットしてください。

USBフラッシュメモリの場合はUSBコネクタに差し込んでください。

**参照**▶ USBフラッシュメモリの場合

『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 7 - 1 USB対応機器の取り付け/取りはずし』

**参照**▶ 外付けのDVD／ブルーレイディスクドライブの場合

『DVD／ブルーレイディスクドライブに付属の説明書』

③ データを保存し、**[SHIFT]**キーを押しながら**[シャットダウン]**をクリックして電源を切る

**参照**▶ 電源の切りかた「はじめに - 4 電源を切るには」

④ 電源スイッチを押し、すぐに**[F12]**キーを数回押す

各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して**[ENTER]**キーを押してください。

⑤ **[↑]**または**[↓]**キーで起動ドライブを選択する

リカバリーメディアがUSBフラッシュメモリやDVDの場合はUSB対応機器を示す項目（[USB] など）を選択し、**[ENTER]**キーを押してください。

「TOSHIBA Recovery Wizard」か「システム回復オプション」かを選択する画面が表示されます。

⑥ [TOSHIBA Recovery Wizard] をチェックし、[次へ] ボタンをクリックする

警告メッセージ画面が表示されます。

⑦ 画面の内容を確認し、[はい] ボタンをクリックする

⑧ [初期インストールソフトウェアの復元] をチェックし、[次へ] ボタンをクリックする

[ハードディスク上の全データの消去] は、パソコンを廃棄または譲渡する場合など、個人情報漏えいを防ぐために、ハードディスクドライブのデータを完全に消去するためのものです。通常は実行しないでください。実行すると、ハードディスクドライブ上にある、すべてのデータが削除されます。

**参照**▶ 「13-2」 ハードディスクドライブの内容をすべて消去する」

「ハードディスクの内容は、すべて消去されます。」というメッセージが表示されます。処理を中止する場合は、[キャンセル] ボタンをクリックしてください。

⑨ [次へ] ボタンをクリックする

処理が開始され、[パーティションを初期化しています。しばらくお待ちください。] 画面が表示されます。

画面は、リカバリーの経過に従い切り替わります。

長い時間、同じ画面が表示される場合がありますが、画面が切り替わるまでお待ちください。

リカバリーメディアが複数枚ある場合は、メディアを入れ替えるメッセージが表示され、リカバリーメディアを取り出せる状態になります。メディアの番号順に入れ替え、[OK] ボタンをクリックしてください。

処理が完了すると、終了画面が表示されます。

⑩ リカバリーメディアの種類により次の操作を行う

■ DVDの場合

① [終了] ボタンをクリックする

自動的にリカバリーメディアを取り出せる状態になります。

② リカバリーメディアを取り出す

■ USB フラッシュメモリの場合

① USB フラッシュメモリを取りはずす

② [終了] ボタンをクリックする

再び画面が切り替わります。

セットアップ画面が表示されるまで、何も操作する必要はありません。そのまましばらくお待ちください。

また、この間は絶対に電源を切らないでください。

⑪ セットアップ画面が表示されたら、Windowsのセットアップを行う

**参照**▶ 詳細について『スタートアップガイド』

## 6 パソコンを初期状態に戻したあとは

周辺機器の接続、ウイルスチェックソフトの設定や更新を行ってください。  
 インターネットの設定は、プロバイダーから送られてきた書類や、お客様ご自身で控えておいた設定情報を元に、行ってください。  
 その他必要に応じて、メールの再設定、購入後に追加したアプリケーションのインストール、データの復元などを行ってください。

**参照**▶ 詳細について「本節 **1** パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）流れ」

### メモ

- Office搭載モデルの場合、リカバリー後、「Office」のライセンス認証が必要になります。
- 一部のアプリケーションは、リカバリー後に再インストールをする必要があります。

**参照**▶ 「**10** プレインストールのアプリケーションを再インストールする」

## 1 バックアップしておいたデータを復元する

バックアップをとっておいたデータを使いたい場合は、バックアップした記録メディアからデータを読み込んでください。

■【ドキュメント】、【お気に入り】のデータや、その他のファイルやフォルダーなどバックアップをとったデータを復元してください。

**参照**▶ メール送受信データ、メールアドレス帳の復元について『メールソフトに付属の説明書』

**参照**▶ その他のデータの復元について

『パソコンで見るマニュアル 基本編 1章 **6** - **1** ファイルやフォルダーのバックアップをとる』

「東芝ファイルレスキュー」など、アプリケーションによってバックアップ方法や復元方法が用意されている場合は、その方法に従って復元してください。詳しくは、アプリケーションのヘルプを参照してください。

**参照**▶ 東芝ファイルレスキューでのデータの復元「**8** - **1** - **2** 救助したデータを復元する」



本製品にプレインストールされているアプリケーションは、一度削除してしまっても、必要なアプリケーションやドライバーを指定して再インストールすることができます。

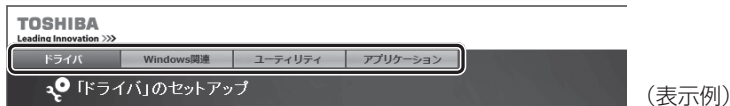
同じアプリケーションがすでにインストールされているときは、コントロールパネルの「プログラムのアンインストール」または各アプリケーションのアンインストールプログラムを実行して、アンインストールを行ってください。

アンインストールを行わずに再インストールを実行すると、正常にインストールできない場合があります。ただし、上記のどちらの方法でもアンインストールが実行できないアプリケーションは、上書きでインストールしても問題ありません。

**参照** アプリケーションの削除『パソコンで見るマニュアル 便利編 7章 2 アプリケーションの削除』

## 1 操作手順

- ① スタート画面で、ポインターを動かす
- ② 画面左下の  をクリックする
- ③ [ アプリケーションの再インストール] をクリックする
- ④ [セットアップ画面へ] をクリックする  
アプリケーションやドライバーのセットアップメニュー画面が表示されます。アプリケーションやドライバーのセットアップメニューは、カテゴリごとのタブに分かれています。
- ⑤ タブをクリックして、再インストールしたいアプリケーションを探す



(表示例)

画面左側にはアプリケーションの一覧が表示されています。アプリケーションをクリックすると、画面右側に説明が表示されますので、よくお読みください。

- ⑥ 画面左側のアプリケーション名を選択し、画面右側の [「XXX」のセットアップ] をクリックする  
「XXX」にはアプリケーション名が入ります。  
選択したメニューによっては別の言葉が表示されます。説明文の下の、下線が引かれている言葉をクリックしてください。
- ⑦ 表示されるメッセージに従ってインストールを行う  
「XXXXX (ファイル名) を実行または保存しますか？」または「このファイルを実行または保存しますか？」というメッセージが表示された場合は、[実行] ボタンをクリックしてください。

### メモ

- [アプリケーションの再インストール] がないアプリケーションは、Windowsストアからダウンロードできる場合があります。

**STEP1 本書の「Q&A集」から探す**

本書の「Q&A集」に同じトラブルのQ&Aがないか、確認してみてください。

**STEP2 『パソコンで見るマニュアル 困ったときは』から探す**

『パソコンで見るマニュアル 困ったときは』でも、本書の「Q&A集」では紹介していない、さまざまなQ&Aについても説明しています。

スタート画面の[デスクトップ]をクリックし、[パソコンで見るマニュアル]アイコン(🐼)をダブルクリックして起動してから[困ったときは]をクリックしてください。

**STEP3 「困ったときは」以外から探す**

## ●『パソコンで見るマニュアル』を検索してみる

スタート画面の[デスクトップ]をクリックし、[パソコンで見るマニュアル]アイコン(🐼)をダブルクリックして起動します。関係ありそうな編を起動し、🔍をクリックしてください。検索ウィンドウが表示されます。

## ●「おたすけナビ」で探してみる

「おたすけナビ」を使うと、本製品に用意されているアプリケーションの中から、目的にあったアプリケーションを探し出すことができます。

## ●「おたすけナビ」の起動方法

- ①スタート画面で、ポインターを動かす→②画面左下の📌をクリックする→③[🐼 東芝おたすけナビ]をクリックする
- ヘルプを起動するには、[おたすけナビ]画面で❓をクリックします。

**STEP4 サポートのサイトで調べる** \*インターネットに接続している場合●東芝PC総合情報サイト「dynabook.com」(<http://dynabook.com/>)

「dynabook.com」では、お問い合わせの多い質問や最新のQ&Aが掲載されています。

## ●「あなたのdynabook.com」

「dynabook.com」の「サポート情報」にある「あなたのdynabook.com」には、ご利用のパソコンの「よくある質問FAQ」、デバイスドライバーや修正モジュールのダウンロード、ウイルス・セキュリティ情報などが掲載されています。

**STEP5 それでもトラブルが解決しない場合は問い合わせる**

## ●パソコン本体のトラブルの場合

東芝PCあんしんサポートにご連絡ください。

## ●OSやアプリケーションのトラブルの場合

OSや各アプリケーションのサポート窓口にお問い合わせください。

**参照**▶ お問い合わせ先『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド(電子版)5章』

## ●周辺機器のトラブルの場合

**参照**▶ 周辺機器のお問い合わせ先『周辺機器に付属の説明書』

# 12 Q&A集

ここに掲載しているQ&A集のほかに、『パソコンで見るマニュアル』の『困ったときは』にもQ&A集があります。目的の項目が見つからないときは、『パソコンで見るマニュアル』も参照してください。

## 1 電源を入れるとき／切るとき

**Q** 電源スイッチを押して指をはなしても、Power LEDが点灯しない

**A** 電源スイッチを押す時間が短いと電源が入らないことがあります。

確実に電源スイッチを押してください。Power LEDが点灯することを確認してください。

**Q** 電源が入るが、すぐに切れてしまう。または電源が入らない

**A** バッテリーの充電量が少ない可能性があります。

次のいずれかの対処を行ってください。

- 本製品用の電源コードとACアダプターを接続し、充電する  
(他製品用の電源コードとACアダプターは使用できません)
- 充電済みのバッテリーパックと取り換える

**参照** ▶ 「4 バッテリーについて」

**A** パソコン内部の温度が一定以上に達すると保護機能が働き、システムが自動的に停止します。

パソコン本体が熱くなっている場合は、涼しい場所に移動するなどして、パソコンの内部温度が下がるのを待ってください。

また、通風孔をふさぐと、パソコンの温度は非常に上昇しやすくなります。通風孔のまわりには物を置かないでください。

**A** パソコン本体からいったん、電源コードとACアダプター、バッテリーパックをすべて取りはずしてください。

① 電源コードとACアダプターを取りはずす

パソコンに接続している周辺機器も取りはずしてください。

② バッテリーパックを取りはずす

電源コードとACアダプター、バッテリーパックを取りはずすと、電源が入らない状態になります。そのままの状態、しばらく放置してください。

③ バッテリーパックを取り付ける

④ 電源コードとACアダプターを取り付けて、電源プラグをコンセントに差し込む

⑤ 電源スイッチを押し、指をはなす

確実に電源スイッチを押してください。Power LEDが点灯することを確認してください。

**参照** ▶ 電源コードとACアダプターの接続「スタートアップガイド」

**参照** ▶ バッテリーパックの取り付け／取りはずしについて「4 - 2 バッテリーパックを交換する」

以上の手順でも解決できない場合は、東芝PCあんしんサポートに連絡してください。

## Q 電源を入れたが、システムが起動しない

### A 起動ドライブをハードディスクドライブ以外に設定した場合に、システムの入っていない記録メディアがセットされている可能性があります。

システムが入っている記録メディアと取り換えるか、またはドライブから記録メディアを取り出してから、何かキーを押してください。

それでも正常に起動しない場合は、次のように操作してください。

- ① 電源スイッチを5秒以上押し続けて電源を切る
- ② 電源スイッチを押し、すぐに[F12]キーを数回押す  
各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して[ENTER]キーを押してください。
- ③ 表示されたメニューからシステムの入っているドライブ（通常はハードディスクを示す項目）を[↑][↓]キーで選択し、[ENTER]キーを押す

## Q 使用中に前触れもなく、突然電源が切れることがある

### A パソコン内部の温度が一定以上に達すると保護機能が働き、システムが自動的に停止します。

パソコン本体が熱くなっている場合は、涼しい場所に移動するなどして、パソコンの内部温度が下がるのを待ってください。

また、通風孔をふさぐと、パソコンの温度は非常に上昇しやすくなります。通風孔のまわりには物を置かないでください。

それでも電源が切れる場合は、東芝PCあんしんサポートに連絡してください。

### A バッテリー駆動で使用している場合、バッテリーの充電量がなくなった可能性があります。

次のいずれかの対処を行ってください。

- 本製品用の電源コードとACアダプターを接続し、充電する（他製品用の電源コードとACアダプターは使用できません）
- 充電済みのバッテリーパックと取り換える

**参照** 「4 バッテリーについて」

## Q しばらく操作しないと、電源が切れる

### A Power LEDが白色に点灯している場合、省電力機能が働いた可能性があります。

しばらくタッチパッドやキーボードを操作しないと、画面に表示される内容が見えなくなる場合があります。これは省電力機能が動作したためで、故障ではありません。実際には電源が入っていますので、電源スイッチを押さないでください。

[SHIFT]キーを押すか、タッチパッドを操作すると表示が復帰します。

テレビまたは外部ディスプレイを接続している場合、表示が復帰するまでに10秒前後かかることがあります。

### A Power LEDが白色に点滅しているか、消灯の場合、自動的にスリープまたは休止状態になった可能性があります。

一定時間パソコンを使用しないと、自動的にスリープまたは休止状態にするように設定されています。

復帰させるには、電源スイッチを押してください。

## 2 画面／表示

**Q** 青い画面（ブルースクリーン）が表示され、操作できなくなった

**A** 電源スイッチを5秒以上押ししてWindowsを強制終了してください。

システムが操作できなくなったとき以外は行わないでください。強制終了を行うと、スリープ／休止状態は無効になります。また、保存されていないデータは消失します。強制終了したあと、電源を入れ直してください。

**A** 以上の手順でも解決できない場合は、「本節 3 - Q 再起動や電源を入れ直しても、トラブルが解消しない」を確認してください。

**Q** しばらく放置したら、画面が真っ暗になった

**A** 省電力機能が働いた可能性があります。

しばらくタッチパッドやキーボードを操作しないと、画面に表示される内容が見えなくなる場合があります。これは省電力機能が動作したためで、故障ではありません。実際には電源が入っていますので、電源スイッチを押さないでください。

[SHIFT]キーを押すか、タッチパッドを操作すると表示が復帰します。

テレビまたは外部ディスプレイを接続している場合、表示が復帰するまでに10秒前後かかることがあります。

**Q** テレビまたは外部ディスプレイを接続した状態で、パソコンをスリープや休止状態から復帰したとき、本体液晶ディスプレイに何も表示されない

**A** テレビまたは外部ディスプレイに、画面表示が切り替わっている可能性があります。

テレビまたは外部ディスプレイの電源を入れて確認してください。パソコン画面が表示されていた場合は、『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 2 - 2 パソコンの画面をテレビや外部ディスプレイに映す』を参照して、本体液晶ディスプレイに表示を切り替えてください。

**Q** テレビまたは外部ディスプレイを取りはずしたときに、画面が表示されなくなった

**A** テレビまたは外部ディスプレイを接続してください。

テレビまたは外部ディスプレイをメインディスプレイに指定して拡張表示の設定をした場合、スリープや休止状態のときにテレビまたは外部ディスプレイを取りはずすと、スリープや休止状態から復帰したときに画面が表示されないことがあります。

テレビまたは外部ディスプレイの取りはずしは、スリープや休止状態のときに行わないでください。

**Q** 画面が薄暗く、よく見えない

**A** [FN] + [F3] キーを押して、本体液晶ディスプレイ（画面）を明るくしてください\*<sup>1</sup>。

[FN] + [F2] キーを押すと、逆に、本体液晶ディスプレイは暗くなります。





\*<sup>1</sup> この設定は、テレビと外部ディスプレイには反映されません。

**A** 本体液晶ディスプレイの輝度が低く設定されている可能性があります。

「電源オプション」には、本体液晶ディスプレイの輝度を落として消費電力を節約する機能があります。この機能で画面の明るさを下げると、画面が暗くなります。

詳しくは、「電源オプション」のヘルプを参照してください。

次の手順で設定を変更してください。\*<sup>1</sup>

- ① スタート画面で、ポインターを動かす
- ② 画面左下の  をクリックする
- ③ [Windows システムツール] の [  コントロールパネル ] をクリックする
- ④ [  システムとセキュリティ ] → [  電源オプション ] をクリックする



- ⑤ 利用する電源プランを選択し、[プラン設定の変更] をクリックする
- ⑥ [プランの明るさを調整] を設定する  
[バッテリー駆動] と [電源に接続] をそれぞれ設定してください。
- ⑦ [変更の保存] ボタンをクリックする

\* 1 この設定は、テレビと外部ディスプレイには反映されません。

### 3 システム/ハードディスク

#### Q パソコンが応答しなくなった

**A** アプリケーションを終了できない場合や、アプリケーションを終了してもトラブルが解消しない場合は、パソコンを再起動してください。

**参照** ▶ 再起動『パソコンで見るマニュアル dynabook ガイド（電子版）1章 6 - ① - 再起動』  
タッチ패드やマウスで操作できない場合は、次の手順でキーボードを操作して再起動してください。

- ① **CTRL** + **ALT** + **DEL** キーを押す
- ② **TAB** キーを数回押して画面右下の [シャットダウン] (**U**) を選択し、**ENTER** キーを押す
- ③ 表示されたメニューから、**↑** キーを押して [再起動] を選択し、**ENTER** キーを押す再起動します。

**A** Windows 起動時に問題が起きた場合や、パソコンを再起動できない場合は、電源スイッチを5秒以上押してWindowsを強制終了してください。

システムが操作できなくなったとき以外は行わないでください。強制終了を行うと、スリープ/休止状態は無効になります。また、保存されていないデータは消失します。強制終了したあと、電源を入れ直してください。

**A** 以上の手順でも解決できない場合は、「本項 - Q 再起動や電源を入れ直しても、トラブルが解消しない」を確認してください。

#### Q 再起動や電源を入れ直しても、トラブルが解消しない

**A** アプリケーションをインストールしてから、この問題が発生するようになった場合は、インストールしたアプリケーションがWindowsの動作に影響している可能性があります。

アプリケーションをアンインストールしてください。

**参照** ▶ アンインストール『パソコンで見るマニュアル 便利編 7章 2 アプリケーションの削除』

**A** 周辺機器を接続してから、この問題が発生するようになった場合は、接続した周辺機器がWindowsの動作に影響している可能性があります。

周辺機器を取りはずしてください。周辺機器によっては、周辺機器に付属のドライバーやアプリケーションをパソコンにインストールしている場合があります。これらのドライバーやアプリケーションもアンインストールしてください。

**参照** ▶ 周辺機器の取り扱いについて『周辺機器に付属の説明書』

## 4 タッチパネル

\*タッチ操作対応モデルのみ

### Q 画面にタッチしても反応しない

#### A システムが処理中の可能性があります。

ポインターが輪の形（○）をしている間は、システムが処理をしている状態のため、操作を受け付けられない場合があります。システムの処理が終わるまで待ってから操作してください。

#### A 画面に異物が付着している可能性があります。

保護フィルムを貼っている場合は、フィルムをはがしてください。

#### A つめの先では操作できません。

指で操作してください。

#### A 手袋を着けたままでは操作できません。

手袋をはずして操作してください。

#### A 指が汗や水でぬれている状態では操作できません。

水分をふき取ってから操作してください。

## 5 キーボード

### Q ポインターが輪の形をしている間にキーを押しても反応がない

#### A システムが処理中の可能性があります。

ポインターが輪の形（○）をしている間は、システムが処理をしている状態のため、操作を受け付けられない場合があります。システムの処理が終わるまで待ってから操作してください。

### Q キーボードに飲み物をこぼしてしまった

#### A 飲み物など液体がこぼれて内部に入ると、感電、本体の故障、作成データの消失などのおそれがあります。

もし、液体がパソコン内部に入ったときは、ただちに電源を切り、電源コードとACアダプター、バッテリーパックを取りはずして、東芝PCあんしんサポートにご相談ください。

## 6 メッセージ

### Q 起動時に「\*\*\* RTC battery is low \*\*\* Press ENTER to set Date/ Time」と表示され、Windowsが起動しない

#### A 時計用電池がなくなりました。

時計用電池を交換する必要があります。  
東芝PCあんしんサポートに相談してください。

### Q 「システムの日付または時刻が無効です」と表示された

#### A 日付と時刻を設定してください。

Windows Updateやアプリケーションのセットアップを行う場合は、正しい日付と時刻を設定してから行ってください。

**参照** 日付と時刻の設定について

『パソコンで見るマニュアル 困ったときは2章 1 - 3 - Q 内蔵時計が合っていない』

**Q** 次のようなメッセージが表示された

- [Insert system disk in drive.Press any key when ready]
- [Non-System disk or disk error Replace and press any key when ready]
- [Invalid system disk Replace the disk,and then press any key]
- [Boot:Couldn't Find NTLDR Please Insert another disk]
- [Disk I/O error Replace the disk,and then press any key]
- [Cannot load DOS press key to retry]
- [Remove disks or other media.Press any key to restart]
- [NTLDR is missing Press any key to restart]

**A** CD/DVDや、USBフラッシュメモリなどの起動ディスクを取り出し、何かキーを押してください。

上記の操作を行っても解決しない場合は、東芝PCあんしんサポートに連絡してください。

**Q** その他のメッセージが表示された**A** 『使用しているシステムやアプリケーションに付属の説明書』を確認してください。**7 その他****Q** ハードディスクからパソコンを初期状態に戻せなくなったときは**A** ハードディスクドライブに搭載されている初期状態に戻すためのツール（システムを復元するためのもの）のデータが破損、もしくは誤って消去されている可能性があります。

また、市販のソフトウェアを使用してパーティションの構成を変更すると、パソコンを初期状態に戻せなくなることがあります。

「TOSHIBA Recovery Media Creator」で作成したリカバリーメディアを使って、リカバリーしてください。

**参照** ▶ リカバリーの操作方法「**9** - **5** リカバリーメディアからパソコンを初期状態に戻す」

リカバリーメディアがない場合は、修理が必要になる可能性があります。東芝PCあんしんサポートに相談してください。

**参照** ▶ 修理のお問い合わせについて「[dynabook.com](http://dynabook.com)」

**Q** 異常なおいや過熱に気づいた！**A** パソコン本体、周辺機器の電源を切り、電源コードの電源プラグをコンセントから抜いてください。安全を確認し、バッテリーパックをパソコン本体から取りはずしてから東芝PCあんしんサポートに相談してください。

なお、お問い合わせの際には次のことを伝えてください。

- 使用している機器の名称
- 購入年月日
- 現在の状態（できるだけ詳しく連絡してください）

**参照** ▶ 修理のお問い合わせについて「[dynabook.com](http://dynabook.com)」

**Q** 操作できない原因がどうしてもわからない

**A** 「トラブルを解消するまでの流れ」を確認してください。

本書の「トラブルを解消するまでの流れ」では、トラブルを解決するための対処手順を説明しています。ご確認ください。

**参照**▶ 「11 困ったときは」

**A** パソコン本体のトラブルの場合は、東芝PCあんしんサポートに連絡してください。

**A** OSやアプリケーションのトラブルの場合は、各アプリケーションのサポート窓口にお問い合わせください。

**参照**▶ OSやアプリケーションのお問い合わせ先

『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド（電子版）5章 4 お問い合わせ先』

**A** 周辺機器のトラブルの場合は、各周辺機器のサポート窓口にお問い合わせください。

**参照**▶ 周辺機器のお問い合わせ先『周辺機器に付属の説明書』

# 13 捨てるとき／人に譲るとき

パソコンを捨てたり人に譲ったりする前に、お客様登録を削除したり、ハードディスクドライブの内容を消去してください。

## 1 お客様登録の削除について

### ● ホームページから削除する

東芝ID (TID) をお持ちの場合はこちらからお願いします。

- ① インターネットで「<http://toshibadirect.jp/room1048/>」へ接続する
- ② ページ右の [ログイン] をクリックする  
[ログイン] 画面が表示されます。
- ③ [東芝ID (TID)] と [パスワード] に入力し、[ログイン] ボタンをクリックする  
マイページが表示されます。
- ④ ページ右下の [退会] をクリックする

※ 退会ではなく、商品の削除のみのお客様は、マイページの「登録済み商品一覧」で商品削除を行ってください。

※ Room1048を退会されると、「東芝ダイレクト」での購入履歴やRoom1048会員限定サービスなどもご利用いただけなくなりますので、あらかじめご了承ください。

### ● 電話で削除する

「東芝ID事務局 (お客様情報変更)」までご連絡ください。

#### ● 東芝ID事務局 (お客様情報変更)

TEL : 0570-09-1048 (ナビダイヤル)

受付時間 : 10:00~17:00 (土・日、祝日、東芝特別休日を除く)

紹介しているホームページや電話番号は、お客様登録の内容変更や削除に関するお問い合わせ窓口です。技術的なご相談や修理に関するお問い合わせ、またリサイクルに関しては「**15** サービス&サポートのご案内」を確認してください。

## 2 ハードディスクドライブの内容をすべて消去する

パソコン上のデータは、削除操作をしても実際には残っています。普通の操作では読み取れないようになっていますが、特殊な方法を実行すると削除したデータでも再現できてしまいます。そのようなことができないように、パソコンを廃棄または譲渡する場合など、他人に見られないデータを読み取れないように、消去することができます。

なお、ハードディスクドライブに保存されている、データやプログラムなどはすべて消失します。パーティションも消失します。これらを復元することはできませんので、注意してください。

## 操作手順

ハードディスクドライブの内容を削除するには、ハードディスクドライブの消去機能、または作成したリカバリメディアを使用します。

### お願い パソコンを譲渡する場合には

ハードディスクドライブの内容を削除すると、ハードディスクドライブ内のデータと共に初期状態に戻す機能も消去されます。再びシステム（OS）やアプリケーションを使用したい場合は、あらかじめリカバリメディアを作成しておいてください。

**参照** ▶ リカバリメディアの作成

『パソコンで見るマニュアル 便利編 3章 1 リカバリメディアを作る』

## ■ハードディスクドライブの消去機能から行う方法

① データを保存し、**[SHIFT]**キーを押しながら**[シャットダウン]**をクリックして電源を切る

**参照** ▶ 電源の切りかた「はじめに - 4 電源を切るには」

② 電源コードとACアダプターを接続する

③ 電源スイッチを押し、すぐに**[0]**（ゼロ）キー（かな入力の**[わ]**キー）を数回押す

各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して**[ENTER]**キーを押してください。

「The Hard Drive Recovery Process has been selected.」から始まるメッセージが表示された場合は、手順④に進んでください。

「オプションの選択」画面が表示された場合は、手順⑤に進んでください。

④ **[Yes]** または **「はい」** を選択して、**[ENTER]**キーを押す

「オプションの選択」画面が表示されます。

⑤ **[トラブルシューティング]** をクリックする

「トラブルシューティング」画面が表示されます。

⑥ **[TOSHIBA Maintenance Utility]** をクリックする

ツールの選択画面が表示されます。

⑦ **[ハードディスク上の全データの消去]** をチェックし、**[次へ]** ボタンをクリックする

消去方法を選択する画面が表示された場合は、手順⑧に進んでください。

「データの消去を開始します。」画面が表示された場合は、手順⑨に進んでください。

⑧ 目的に合わせて、**[標準データの消去]** または **[機密データの消去]** をチェックし、**[次へ]** ボタンをクリックする

通常は**[標準データの消去]**を選択してください。データを読み取れなくなります。

より確実にデータを消去するためには、**[機密データの消去]**を選択してください。数時間かかりますが、データは消去されます。

「データの消去を開始します。」画面が表示されます。

処理を中止する場合は、**[キャンセル]** ボタンをクリックしてください。

## ⑨ [次へ] ボタンをクリックする

消去が実行されます。画面は、処理の経過に従い切り替わります。  
消去が完了すると、終了画面が表示されます。

## ⑩ [終了] ボタンをクリックする

## ■ リカバリーメディアから行う方法

リカバリーメディアは、あらかじめ作成しておく必要があります。

## 参照▶ リカバリーメディアの作成

『パソコンで見るマニュアル 便利編 3章 1 リカバリーメディアを作る』

DVDのリカバリーメディアを使用する場合は、あらかじめ外付けのDVD／ブルーレイディスクドライブ（市販品）を接続してください。

## 参照▶ 接続方法『DVD／ブルーレイディスクドライブに付属の説明書』

\* ただし、すべての外付けDVD／ブルーレイディスクドライブでの動作を保証するものではありません。

## ① 電源コードとACアダプターを接続する

## ② リカバリーメディアをセットする

リカバリーメディアが複数枚ある場合は、「ディスク 1」からセットしてください。  
USBフラッシュメモリの場合はUSBコネクタに差し込んでください。

## 参照▶ USBフラッシュメモリの場合

『パソコンで見るマニュアル 活用編 1章 7 - 1 USB対応機器の取り付け／取りはずし』

## 参照▶ 外付けのDVD／ブルーレイディスクドライブの場合

『DVD／ブルーレイディスクドライブに付属の説明書』

## ③ データを保存し、[SHIFT]キーを押しながら[シャットダウン]をクリックして電源を切る

参照▶ 電源の切りかた「はじめに - 4 電源を切るには」

## ④ 電源スイッチを押し、すぐに[F12]キーを数回押す

各種パスワードを設定している場合は、パスワードの入力をうながすメッセージが表示されます。パスワードを入力して[ENTER]キーを押してください。

## ⑤ ↑または↓キーで起動ドライブを選択する

リカバリーメディアがUSBフラッシュメモリやDVDの場合はUSB対応機器を示す項目（[USB] など）を選択し、[ENTER]キーを押してください。

「TOSHIBA Recovery Wizard」か「システム回復オプション」かを選択する画面が表示されます。

## ⑥ [TOSHIBA Recovery Wizard] をチェックし、[次へ] ボタンをクリックする

警告メッセージ画面が表示されます。

## ⑦ 画面の内容を確認し、[はい] ボタンをクリックする

以降は、「本節 2 - ハードディスクドライブの消去機能から行う方法」の手順⑦以降を参照してください。

本製品に用意されているアプリケーションのお問い合わせ先は次のとおりです。

\* 2013年12月現在の内容です。

各社の事情で、受付時間などが変更になる場合があります。

本書に記載している以外のアプリケーションのお問い合わせ先については、『パソコンで見るマニュアル dynabookガイド（電子版）5章 **4** お問い合わせ先』を参照してください。

用意されているアプリケーションはご購入のモデルにより異なります。

## ■ Excel 2013/OneNote 2013/Outlook 2013/PowerPoint 2013/ Word 2013/楽しもうフォトウィザード

日本マイクロソフト株式会社 サポート受付窓口

### ●基本操作に関するお問い合わせ

メール サポート : <http://support.microsoft.com/oas/>

フリーダイヤル : 0120-54-2244

※下記番号へのお問い合わせの場合は通信費はお客様負担

東京 03-4332-5458 大阪 06-6530-4231

受付時間 : 月曜日～金曜日 : 9:30 ~ 12:00、13:00 ~ 19:00

土曜日 : 10:00 ~ 17:00

(祝日、日本マイクロソフト株式会社指定休業日を除きます。日本マイクロソフト株式会社指定休業日以外で日曜日が祝日である場合には、日曜日は上記土曜日と同様の受付を行い、翌日の振替休日が休業となります。)

サポート有効期間 : お客様が初めてお問い合わせいただいた日から起算して90日間 (※)

※サポート ライフサイクル期間内

ホームページ : <http://support.microsoft.com/select/>

お問い合わせに関する詳細は、本体に同梱されている冊子『Officeお使いになる前に』をご覧ください。

## ■ ウイルスバスター クラウド™ 90日版

ウイルスバスターサービスセンター

受付時間 : 9:30～17:30

TEL : 0570-008326

03-6738-6062 (IP電話・光電話からのお問い合わせ)

E-mail : <http://tmqa.jp/r924/>

ホームページ : <http://tmqa.jp/toshiba/>



## ■ マカフィー サイトアドバイザー ライブ (30 日期間限定版)

### マカフィー・テクニカルサポートセンター

(サイトアドバイザー ライブに関する技術的な問い合わせ)

- 受付時間 : 9:00～21:00 (年中無休)  
 TEL : 0570-060-033 (ナビダイヤル)  
       03-5428-2279 (ナビダイヤルがご利用いただけないお客様用)  
 E-mail : 以下のWeb フォームをご利用ください。  
           [http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/  
           supportcenter\\_inquiry\\_ts.asp](http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/supportcenter_inquiry_ts.asp)  
 ホームページ : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/>  
 マカフィー・テクニカルサポートセンターではチャットによるサポートもご提供しています。  
 チャット : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/chat.asp>

### マカフィー・カスタマーオペレーションセンター

(ユーザー登録や登録情報変更などの製品以外に関する問い合わせ)

- 受付時間 : 月曜～金曜 : 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く)  
 TEL : 0570-030-088 (ナビダイヤル)  
       03-5428-1792 (ナビダイヤルがご利用いただけないお客様用)  
 E-mail : 以下のWeb フォームをご利用ください。  
           [http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/  
           supportcenter\\_inquiry\\_coc.asp](http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/supportcenter_inquiry_coc.asp)  
 ホームページ : <http://www.mcafee.com/japan/mcafee/support/>

## ■ 筆ぐるめ for TOSHIBA

### 筆ぐるめ インフォメーションセンター


- 受付時間 : 9:30～12:00、13:00～17:00 (土・日・祝祭日・休業日を除く)  
           11月1日から12月30日までは無休  
           (受付時間9:30～17:00 12/30のみ12:00まで)  
 TEL : 0570-550-211 (ナビダイヤル)  
       03-5638-6139 (PHS、IP電話ご使用の場合)  
 E-mail : [users@fsi.co.jp](mailto:users@fsi.co.jp)  
 ホームページ : <http://fudegurume.jp/>

# 15 サービス&サポートのご案内

東芝PCサポートページ <http://dynabook.com/assistpc/pg>


\* 2013年12月現在の内容です。最新情報はホームページをご覧ください。

東芝サポートの窓口は、問い合わせたい内容や手段によって分かれています。次の表で相談内容や手段を選び、各問い合わせ先を示すマークを確認してから、以降のページで各問い合わせ先の説明をお読みください。

困ったときのご相談	手段					
	電話	メール	Web	訪問	対面	携帯用Web
使いかたや操作方法がわからない	あんしんサポート	PCオンライン	FAQ	訪問サポート		
故障かどうか調べたい						
夜間（18:00～24:00）に電話サポートを利用したい			サポート予約			
時間にとらわれず好きな時間に相談したい（24時間）		PCオンライン	FAQ			
遠隔支援サービスを利用した電話サポートを受けたい	遠隔支援サービス		サポート予約			
インターネットで修理の申し込みをしたい						
インターネットで修理状況を確認したい			PC i-repair			PC i-repair
海外から修理を依頼したい						
使いかたやトラブルの解決方法を自分で調べたい			FAQ			
自宅に来てトラブルを解決してほしい				訪問サポート		
パソコンの調子が悪いので、パソコンを預けて点検してほしい	点検		点検			
ウイルスに感染していないか確認・点検してほしい						
パソコンの中からデータを救出してほしい	データ復旧			訪問サポート	PC工房	
対面窓口で修理の相談をしたい（PC持ち込み）						
短期間で修理してほしい						
パソコンの設定を代わりにしてほしい	有料サポート		有料サポート	訪問サポート		
マンツーマンでレッスンを受けたい						

困ったときのご相談	手段					
	電話	メール	Web	訪問	対面	携帯用Web
付属品の購入・サービスお申し込みのご相談						
取扱説明書を購入したい			取扱説明書			
バッテリーパックを購入したい			購入品窓口		PC工房	
ACアダプターを購入したい						
保証期間を延長したい						
使用済みパソコンの回収・リサイクルのご相談						
不要になったパソコンを廃棄したい（個人）	リサイクル個人		リサイクル個人			
不要になったパソコンを廃棄したい（企業）	リサイクル企業					
お客様登録をしたい			Room 1048 Toshiba			

■ お電話でのスムーズな問い合わせのコツ

- ご使用のPCの型番をご確認ください。型番は、製品に付属の保証書、画面に表示される「東芝PCシステム情報」、または本体底面／背面などの表示でご確認いただけます。「東芝PCシステム情報」は、①ポインターを動かして画面左下の(↓)をクリック→② [TOSHIBA] の [PCヘルスマニタ] をクリック→③画面左側の [PCシステム情報] をクリックすると起動できます。
- どのような症状が起きましたか？ エラーメッセージなどは表示されましたか？
- その症状はどのような操作をしたあと、発生するようになりましたか？
- 修理相談の場合は保証期間（保証書記載）をご確認ください。
- 事前にお客様登録  (<http://dynabook.com/assistpc/pg/room1048>) をおすすめます。

■ 各問い合わせ先について \*電話・FAX番号のお間違いにご注意ください。

 **東芝PCあんしんサポート**


0120-97-1048 通話料・電話サポート料無料

国内仕様PC・タブレットなどの使いかた・購入前相談・修理のご依頼受け付けです。

受付時間 使いかた相談：9:00-19:00（年中無休）、修理相談：9:00-22:00（12/31-1/3除く）

購入後1週間以内の不具合・不足品相談：10:00-18:00（12/31-1/3除く）

海外からの電話・携帯電話・PHS・一部のIP電話および直取回線の場合：043-298-8780（通話料お客様負担・電話サポート料無料）

 **電話サポート予約サービス**

<http://dynabook.com/assistpc/pg/cb.htm>

お客様がホームページからご予約された時間帯（18:00～24:00）に、東芝PCあんしんサポート担当者からお電話を差し上げて質問にお答えするサービスです。



### 遠隔支援サービス

<http://dynabook.com/assistpc/pg/rm.htm>

電話サポートのスタッフがインターネット経由で、あなたのPC画面を確認しながら操作のお手伝いやトラブルを解決するサービスです。



### 東芝PC集中修理センター

<http://dynabook.com/assistpc/pg/rc.htm>

個人・家庭で国内仕様パソコンの修理相談サービスです。集配・梱包料金無料。

自己診断Q&A 本日に故障がわからないとき

<http://dynabook.com/assistpc/pg/rsc.htm>

インターネットからの修理のお申し込み

<http://dynabook.com/assistpc/pg/rir.htm>

修理状況の確認（携帯からアクセス可能）

<http://pcrepair.jp>



修理申込後も携帯サイトや電話申込でサービスのご利用が可能です。左記のQRコードで携帯サイトにアクセスできます。

\* 携帯サイトからの修理のお申し込みは取り扱っておりません。



### ILWサポートセンター（海外保証・制限付）

<http://dynabook.com/assistpc/pg/ilw.htm>

ILW (International Limited Warranty) は、日本国内で購入された対象PCが、保証期間中に海外で故障した場合に、修理サービスを提供するものです。本サービスは、保証書にILWマークがついた製品が対象です。保証期間を過ぎたパソコンについては、有料修理サービスがございます。

ホームページからの修理申し込み：<http://dynabook.com/assistpc/pg/ilw.htm>

電話番号：海外から 81-43-303-1062 / 国内から 043-303-1062（通話料お客様負担）

FAX：海外から 81-43-303-1068 / 国内から 043-303-1068（通話料お客様負担）

受付時間（日本時間）：10:00～19:00（日曜・祝日・当社指定の休日を除く）

\* サービスの形態・制限事項・注意事項やILW対象地域の詳細などはホームページでご確認ください。

### ILW対象地域

（アメリカ・中国は、現地修理サービス。その他地域は、日本への引き取り修理サービス）

カナダ、アメリカ、アイスランド、アイルランド、イギリス、イタリア、オーストラリア、オランダ、ギリシャ、スイス、スウェーデン、スペイン、チェコ、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、ハンガリー、フィンランド、フランス、ベルギー、ポルトガル、モナコ、リヒテンシュタイン、ルクセンブルク、南アフリカ、オーストラリア、ニュージーランド、アラブ首長国連邦、韓国、シンガポール、タイ、フィリピン、マレーシア、中国、台湾、香港 ※準州などを除く



### 東芝PC工房 お持ち込みでの直接診断や修理のご依頼、延長保証のお申し込みはこちらへ。

※修理は国内モデルのみ受け付けます。

※故障内容によっては、対応できない場合があります。

<http://dynabook.com/assistpc/pg/pk.htm>

電話番号：03-3252-6274（通話料お客様負担）

電話受付：10:00～12:00 13:00～18:30（日曜・祝日・当社指定の休日を除く）

〒101-0021 東京都千代田区外神田4-7-7 ソフト99ビル2F

営業時間：10:00～18:30

購入品  
窓口

バッテリーなどの購入や取扱説明書の購入に関する窓口

<http://dynabook.com/assistpc/pg/ac.htm>取扱  
説明書

東芝PC本体に同梱している説明書（マニュアル）の一部を別売りしております。

<http://dynabook.com/assistpc/pg/mn.htm>

FAQ

dynabook.comで公開しているよくあるご質問と回答

<http://dynabook.com/assistpc/pg/faq.htm>PC  
オンライン

Web（インターネット）を使ってご相談やお申し込み

<http://dynabook.com/assistpc/pg/web.htm>リサイクル  
個人

PCリサイクルのご相談（個人）

個人・家庭からの使用済み東芝パソコンを廃棄するときは、東芝 dynabook リサイクルセンターへお申し込みください。なお、お申し込み時には排出されるパソコンの型番、製造番号をご確認いただき、申し込みをお願いいたします。

回収申し込み・お問い合わせ先：東芝 dynabook リサイクルセンター

<http://dynabook.com/assistpc/pg/reh.htm>

電話番号：043-303-0200

受付時間：10:00～17:00（土・日・祝日、当社指定の休日を除く）

FAX：043-303-0202

出荷時に添付されていた標準添付品（マウス、キーボード、スピーカー、ケーブルなど）が同時に排出された場合は、パソコンの付属品として併せて回収します。ただし、周辺機器（プリンターほか）、マニュアル、CD-ROM媒体は対象外です。

回収・再資源化対象機器

対象（東芝製）：ノートパソコン本体／デスクトップパソコン本体／ブラウン管（CRT）ディスプレイ／液晶ディスプレイ／ディスプレイ一体型パソコン

リサイクル  
企業

PCリサイクルのご相談（企業） 東芝IT機器リサイクルセンター

電話番号：045-440-6433

受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日、当社指定の休日を除く）

FAX：045-453-2472（24時間受付）

●事業系（企業・法人）の使用済みパソコン 回収・リサイクルのホームページ

<http://dynabook.com/assistpc/pg/reb.htm>

点検

あんしん点検（有料）の申し込み

<http://dynabook.com/assistpc/pg/at.htm>

PC全体の機能点検に加え、日常お手入れできないPC内部の清掃を行います。

有料  
サポート

### 有料のPC遠隔レッスン/PC遠隔代行サービス/東芝PCあんしん3年延長保証

<http://dynabook.com/assistpc/pg/pay.htm>

- ・東芝PC延長保証サービス
- ・PC遠隔レッスンサービス

個別指導で気軽にレッスン！年賀状、招待状作成のお手伝いさせていただきます。

- ・PC遠隔代行サービス

周辺機器を買ったけど接続設定が面倒！信頼の技術力で、おうちにいながら遠隔設定いたします。

データ  
復旧

### データ復旧サービスのご案内

<http://dynabook.com/assistpc/pg/rdata.htm>

突然起きるハードディスク故障や、操作ミスによるデータ消失などのトラブルから大切なデータを復旧いたします。※お客様に著作権のないデータはサービス対象外となります。

#### HDDデータ復旧サービス

論理障害・軽度の物理障害の際、読み取り可能なフォルダをDVD-R（1枚）にバックアップいたします。

#### HDDまるごとバックアップサービス

論理障害・軽度の物理障害の際、読み取り可能なフォルダを別のHDDにバックアップいたします。

#### 東芝情報機器株式会社

電話番号：03-3252-7081（通話料お客様負担）

受付時間：10:00～12:00、13:00～18:30（日曜・祝日・当社指定の休日を除く）

訪問  
サポート

### 東芝PC訪問サポート（有料）

<http://dynabook.com/assistpc/pg/pcs.htm>

訪問スタッフがお客様先までおかがいして、パソコンの接続設定やアプリケーションの設定を行います。

#### 日本PCサービス株式会社

電話番号：0120-1048-49／受付時間：9:00～21:00（年中無休）

#### キューアンドエー株式会社

電話番号：0120-577876／受付時間：10:00～19:00（年中無休）

### ■ 企業のお客様のパソコン（国内仕様）修理依頼は

#### 東芝情報機器株式会社

<http://www.toshiba-tie.co.jp/support/repair/>

電話番号：0120-335-660（フリーダイヤル）

※フリーダイヤルがご利用できない場合は03-5144-3816（有料）

受付時間：9:00～17:30（土・日・祝日・年末年始・当社指定休業日を除く）

FAX：0120-666-782（フリーダイヤル）

## ILW制限事項・注意事項 (2013年12月現在)

最新版はホームページに記載しております。

<http://dynabook.com/assistpc/ilw/ilw3.htm>

### ■制限事項

1. 対象地域により、サービス形態（日本への引き取り修理サービスまたは現地修理サービス）が異なります。
2. 本製品は日本国内モデルであり、世界各地で販売されている海外モデルとは仕様相違があるため、海外現地の東芝関連会社ではお取り扱いしておりません。
3. 対象地域はILW対象地域をご覧ください。記載地域以外は、ILW対象外です。対象地域は各地域の通関事情などにより、事前の告知なく変更となる場合があります。
4. 現地では日本語でのご対応はできません。その現地の言語での対応となります。
5. ILWは、本体の修理に限りです。オプション機器、周辺機器、消耗品（バッテリーパック等）、付属品（電源コード等）、リカバリメディア、サービス部品、操作説明書等の提供および販売は、ILW対象外です。
6. ソフトウェアおよび技術サポートのご相談は受け付けておりません。ご相談の場合は、東芝PCあんしんサポート（海外からおかけになる場合は、81-43-298-8780）「使い方・設定など技術的な相談窓口」へご連絡ください。通信費はお客様負担となります。
7. プレインストールソフトウェアのリカバリサービスは保証期間内でも有料扱いとなります。リカバリサービスをお申込みの場合、パソコンの往復送料とリカバリサービス代金はお客様負担となります。
8. 海外でご使用にできない機能（TVの視聴・録画に関する機能、広域無線通信【ワイヤレスWAN】機能など）は、ILW対象外となります。
9. お持ちの機種、修理部品、対応地域によっては、各地域の通関事情等により、修理完了までに時間がかかる場合があります。また、法律により、輸出入が規制されている部品・役務等があります。規制に該当する場合は、ILW対象外となります。（例：TVチューナーは韓国で輸入が規制されています。2013年12月現在）
10. 各地域の通関事情により、現地通関事務局から指定された書類を求められる場合があります。その場合は、お客様ご自身による対応が必要となります。
11. アメリカ・中国での現地修理サービスでは、修理パソコンのピックアップサービスや出張サービスは行っておりません。お客様自身による現地修理会社へのお持込み、又は各輸送会社拠点へのお持込みとなります。
12. お客様の過失により機器が故障した場合、火災・自然災害（落雷/水害等）により故障した場合は、ILW対象外です。日本国内で有効な「保証書」に記載の無料修理通りに、有料修理となります。
13. ILW対象外の修理については、地域によっては有料で、日本への引き取り修理サービスまたは現地修理サービスをご利用いただけます。有料修理の場合、パソコンの往復送料等はおお客様のご負担となります。なお、有料修理は、保守部品（補修用性能部品）の保有期間内のILW対象機種とさせていただきます。
14. ILW対象地域外の場合、日本国内での修理となります。その場合は、お客様ご自身で輸入手続きの上、日本国内のご家族または知人を介して、東芝PCあんしんサポート（0120-97-1048 ※海外からおかけになる場合は、81-43-298-8780）「修理に関するご相談窓口」へ修理依頼をお願いします。修理完了後の返却は、日本国内のみとさせていただきます。通信費はお客様負担となります。
15. 記憶装置に記憶された内容は、故障や障害およびその他の原因にかかわらず、その損失損害については、いっさいその責任を負いません。修理をご依頼される際は、お客様ご自身で事前にデータのバックアップを行ってください。パソコンをお預かりした時点で、データは全てバックアップされたものと判断させていただきます。記憶装置が故障した場合等、インストールされているソフトウェアやお客様のデータは、消去されます。また、近年、盗難が多発しておりますので、パソコンを輸送する際は、発送する前にハードウェアパスワード等により、セキュリティの強化をしてください。輸送の際の盗難等にもなうパソコン内のデータ等に関する責任は、当社ではいっさい、負うことはできませんので、ご注意ください。

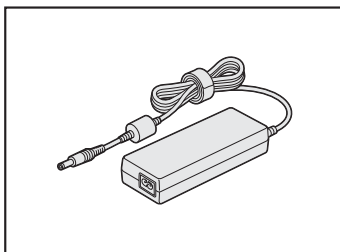
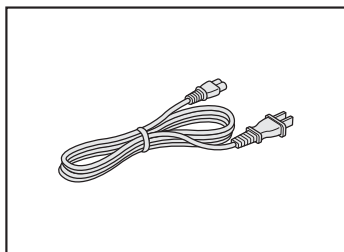
### ■注意事項

1. ILWは当社製品の海外への輸出や持ち出しを保証するものではありません。海外へ輸出や持ち出しをする場合、「外国為替及び外国貿易法」や米国輸出規制を遵守する必要がありますので、ご注意ください。輸出国（お持ち込みになる国）によっては、米国輸出規制に従った輸出許可が必要です。このような場合は、お客様の責任に基づき、お客様自身で所定の手続きをしてください。手続きについては、税関等へお問い合わせください。
2. 当社製品は、世界各国の規格を取得していないことから、お持ち込みのできない場合があります。製品の持ち出しおよびお持ち込みは、お客様の責任で行ってください。
3. 地域によっては、パソコン使用時、周辺環境（他電子機器から出される電波、お使いのコンセント電圧、インフラ設備等）の影響を受ける場合があります。
4. 電源コードは国内専用です。海外でパソコンを使用するときは、使用する国や地域の安全規格等に適合したケーブルを当該国でお買い求めになるなどして、お使いください。

本書で説明している機能のご使用にあたって、知っておいていただきたいことや守っていただきたいことがあります。次のお願い事項を、本書の各機能の説明とあわせて必ずお読みください。搭載されている機能やアプリケーションは、ご購入のモデルにより異なります。

## 1 電源コード、ACアダプターの取り扱いについて

- 電源コードやケーブルは束ねずに、ほどいた状態で使用してください。ご使用時は、あらかじめ『安心してお使いいただくために』に記載されている記述をよく読み、必ず指示を守ってください。
- 電源コードやACアダプターを持ち運ぶときには、次の図のように正しくケーブルを束ねてください。



電源コード、ACアダプターは、購入されたモデルにより異なります。

## 2 ウイルスチェック・セキュリティ対策について

- 本製品に用意されている「ウイルスバスター」は90日間の使用期限があります。必ず期限切れ前に有料の正規サービスへ登録するか、ほかのウイルスチェック／セキュリティ対策ソフトを導入してください。
- ウイルスチェック／セキュリティ対策ソフトをご使用になる場合には、必ずウイルス定義ファイルの最新版を使用してください。  
ウイルス感染を防止するには、常に最新のウイルス定義ファイルが必要です。
- すでにインストールしてあるウイルスチェック／セキュリティ対策ソフトとは別のウイルスチェック／セキュリティ対策ソフトをインストールする場合は、すでにインストールしているものをすべてアンインストールしてから行ってください。

**参照** ▶ ウイルスバスターのセキュリティ機能について「ウイルスバスター」のヘルプ

## 3 「i-フィルター6.0」について

- 無料使用期間はご使用開始より90日間です。無料使用期間が過ぎますと、設定がすべて解除されフィルタリング機能をご使用できなくなります。無料使用期間中に有料にて正規サービスをお申し込みいただくことで、継続して使用することができます。



## 4 周辺機器／メモリについて

### パソコン本体への機器の取り付け／取りはずしについて

- 取り付け／取りはずしの方法は機器によって異なります。次のことを守ってください。守らなかった場合、故障するおそれがあります。
  - ・ ホットインサージョンに対応していない機器を接続する場合は、必ずパソコン本体の電源を切ってから作業を行ってください。ホットインサージョンとは、電源を入れた状態で機器の取り付け／取りはずしを行うことです。
  - ・ 適切な温度範囲内、湿度範囲内であっても、結露しないように急激な温度変化を与えないでください。冬場は特に注意してください。
  - ・ ほこりが少なく、直射日光のあたらない場所で作業をしてください。
  - ・ 極端に温度や湿度の高い／低い場所では作業しないでください。
  - ・ 静電気が発生しやすい環境（乾燥した場所やカーペット敷きの場所など）では作業をしないでください。
  - ・ 本書で説明している場所のネジ以外は、ゆるめたり、取りはずしたりしないでください。
  - ・ 作業時に使用するドライバーは、ネジの形、大きさに合ったものを使用してください。
  - ・ 本製品を分解、改造すると、保証やその他のサポートは受けられません。
  - ・ パソコン本体のコネクタにケーブルを接続するときは、コネクタの上下や方向を合わせてください。
  - ・ パソコン本体のコネクタにケーブルを接続した状態で、接続部分に無理な力を加えないでください。

### メモリの増設の操作にあたって

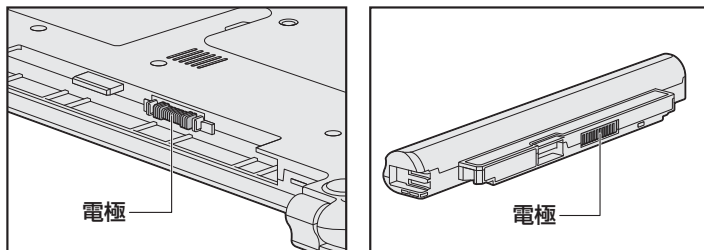
- 必ずパソコン本体の電源を切り、電源コードの電源プラグをコンセントからはずし、電源コネクタからACアダプターのプラグを抜き、バッテリーパックを取りはずしてから作業を行ってください。
- パソコン本体やメモリのコネクタに触らないでください。コネクタにゴミや油が付着すると、メモリが正常に使用できなくなります。
- メモリは、コネクタに差し込む部分ではなく両端（丸く欠けている部分）を持つようにしてください。
- メモリを強く押ししたり、曲げたり、落としたりしないでください。
- スリープ／休止状態中にメモリの取り付け／取りはずしを行わないでください。スリープ／休止状態が無効になります。また、保存されていないデータは消失します。

### □ 静電気について

- メモリは、精密な電子部品のため静電気によって回復不能な損傷を受けることがあります。人間の体はわずかながら静電気を帯びていますので、メモリを取り付ける前に静電気を逃がしてから作業を行ってください。手近にある金属製のものに軽く指を触れるだけで、静電気を防ぐことができます。

## 5 バッテリーについて

- バッテリーパックの取り付け／取りはずしをする場合は、必ず電源を切り、電源コードの電源プラグをコンセントからはずし、電源コネクタからACアダプターのプラグを抜いてから作業を行ってください。スリープを実行している場合は、バッテリーパックの取りはずしをしないでください。データが消失します。
- 電極に手を触れないでください。故障の原因になります。



- バッテリーパックをパソコンに取り付けるときは、バッテリーパックのネジが固く締められていることを必ず確認してください。バッテリーパックのネジがゆるんでいると、持ち運びのときにバッテリーパックがはずれて落ちるおそれがあります。

**参照**▶ 詳細について「**4** - **2** バッテリーパックを交換する」

- バッテリー駆動で使用しているときは、バッテリーの残量に十分注意してください。バッテリーを使いきってしまうと、スリープが効かなくなり、電源が切れて、メモリに記憶されていた内容はすべて消えます。このような場合は、電源コードとACアダプターを接続してバッテリーを充電してください。

## 6 バックアップについて

- ユーザー名がリカバリー後と異なる場合、バックアップしたデータが復元できない場合があります。リカバリーをする前にユーザー名を控えてください。

**参照**▶ リカバリーについて「**9** パソコンを初期状態に戻す」

- ハードディスクドライブや記録メディアに保存しているデータは、万が一故障が起きた場合や、変化／消失した場合に備えて定期的にバックアップをとって保存してください。ハードディスクドライブや記録メディアに保存した内容の損害については、当社はいっさいその責任を負いません。

## 7 「東芝ファイルレスキュー」について

- 本ソフトウェアは、ハードディスク上のすべてのファイルの救助、復元を保証するものではありません。  
当社は、いかなる場合においても、本ソフトウェアの使用によって生じたデータの損害についていっさいの責任を負わないものとします。
- ハードディスクが破損している場合、またはハードディスク上のファイルが破損している場合は、救助、復元することができません。
- 「東芝ファイルレスキュー」は、OSが起動しないときに、ハードディスク上のファイルを別の保存用記録メディアへ退避するためのものです。その他の用途では使用しないでください。
- データを救助するとき、データ保存用の記録メディアは、パソコンの電源を入れる前にセットしてください。電源を入れたあとにセットすると正しく認識されないことがあります。
- プログラムファイル、またはプログラム用のデータファイルを救助しても、復元後に正常に動作することを保証できません。
- 著作権保護、またはコピープロテクションによって保護されたファイルを救助しても、復元後に正常に動作することを保証できません。
- システム属性を持つファイル、および、暗号化されたファイルは救助できません。暗号化されたハードディスクからは、救助できません。これらの救助できないファイルは、救助対象を選択、または確認する一覧の中に表示されません。
- データを救助するときはすべてのユーザーのユーザーデータを一度に救助することができませんが、データを復元するときは一回の復元実行によって一つのユーザーアカウント分のデータだけを復元します。復元したファイルは、復元処理を実行したユーザーアカウントの所有ファイルとなります。  
ファイルの所有者となるユーザーアカウントでサインインし、復元処理を実行してください。
- 復元実行中にスリープ/休止状態へ移行する操作を行わないでください。
- データ保存用の記録メディアとしてCD/DVDを使用するときは、データを確実に救助するために、新しい記録メディアを使用することをおすすめします。

## 8 技術基準適合について

### ● 瞬時電圧低下について

この装置は、社団法人 電子情報技術産業協会の定めたパーソナルコンピューターの瞬時電圧低下対策のガイドラインを満足しております。しかし、ガイドラインの基準を上回る瞬時電圧低下に対しては、不都合を生じることがあります。

以下は、『パソコンで見るマニュアル 活用編 付録 4 技術基準適合について』を参照してください。

- 電波障害自主規制について
- 「FCC information」について
- EU Declaration of Conformityについて

# MEMO



A series of horizontal dashed lines for writing, with small fish icons at the ends of some lines.



# MEMO



A series of horizontal dashed lines for writing, with small fish icons at the ends of some lines.



# リフレッシュ／リカバリーチェックシート

パソコンのリフレッシュ／リカバリーを行う際は、次の説明をお読みになり、消去されるデータやアプリケーションをご確認のうえ、順番に作業を行ってください。

参照▶ 各項目の詳細 本書の **6**～**10**

## 1 リフレッシュ／リカバリーする前に、次の方法を実行してみる

リフレッシュ	リカバリー	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ウイルスチェックソフトで、ウイルス感染のチェックを実行する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	周辺機器（マウス、プリンターなど）をすべて取りはずす
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	「 <b>11</b> 困ったときは」『パソコンで見るマニュアル 困ったときは』をご覧ください、ほかのトラブル解消方法を探す
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	「システムの復元」を実行して、パソコンを以前の状態に復元する

## 2 リフレッシュ／リカバリーする前にすること

リフレッシュ	リカバリー	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	① 準備するもの 『dynabookガイド』（本書） リフレッシュ／リカバリーチェックシート（本シート）
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	リカバリーメディア（メディアからリカバリーする場合のみ）
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	② 必要なデータのバックアップをとる ● [ドキュメント]、[ピクチャー]、デスクトップ上などのデータ ● 「Internet Explorer」の「お気に入り」のデータ ● メール送受信データ、メールアドレス ● その他、本製品を購入後に作成したデータ（フォルダーやファイル）
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	③ アプリケーションのセットアップ用のメディアを用意する ● 本製品を購入後にインストールしたアプリケーションのメディア ● Officeのパッケージ（プロダクトキーの情報）
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	④ 各種設定を 確認する ウイルスチェックソフトの設定など インターネット、Windowsサインイン時のアカウント名などの設定
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑤ 無線通信機能がONであるかを確認する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑥ 周辺機器（マウス、プリンターなど）をすべて取りはずす

## 3 リフレッシュ／リカバリーの実行と、その後にする事

リフレッシュ	リカバリー	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	① リフレッシュ／リカバリーを行う（*リカバリー後は初期セットアップが必要）
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	② 周辺機器（マウス、プリンターなど）を取り付けて、設定する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	③ ウイルスチェックソフトの利用を開始する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	④ インターネットを設定する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑤ ウイルスチェックソフトのパターンファイルを更新する、Windows Updateを行う、東芝サービスステーションでソフトウェアのアップデートを行う
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑥ メールを設定する
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑦ アプリケーションのインストールや設定を行う
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	⑧ バックアップをとったデータを復元する

東芝プレイスは、dynabookをお使いのみなさまのための活用応援サイトです。

dynabookを幅広く活用していただくために、インターネットを使ってできるさまざまなことを用途別に分類した各種プレイス（場所）をご用意しています。


**Support  
Place**
**サポートプレイス**

dynabookを使用していて困ったときに役立つ情報や、さまざまなサポートサービスを提供しています。


**Accessory  
Place**
**アクセサリプレイス**

dynabookのオプション製品や使いかたが広がる周辺機器などを紹介しています。


**App  
Place**
**アッププレイス**

ダウンロードしてすぐに使える、便利なアプリケーションソフトを紹介しています。


**Book  
Place**
**ブックプレイス**

話題の新作やコミック、雑誌などの電子書籍を紹介しています。


**Video  
Place**
**ビデオプレイス**

話題の映画やドラマ、アニメなどのビデオを紹介しています。


**Game  
Place**
**ゲームプレイス**

気軽に楽しめるゲームを紹介しています。


**Music  
Place**
**ミュージックプレイス**

高音質で楽しめるさまざまなジャンルの音楽を紹介しています。


**Shopping  
Place**
**ショッピングプレイス**

ファッション、美容、グルメ、旅行など、生活に役立つサイトを紹介しています。

東芝プレイスはこちら

<http://toshibaplaces.jp>

- ・本書の内容は、改善のため予告なしに変更することがあります。
  - ・本書の内容の一部または全部を、無断で転載することは禁止されています。
  - ・落丁、乱丁本は、お取り換えいたします。
- 東芝PC あんしんサポートにお問い合わせください。

N514/\*\*Lシリーズ、N514/W\*\*Lシリーズ、N514/E\*\*Lシリーズ



**dynabook** dynabookガイド

平成25年12月20日

第1版発行

GX1C0014K210

発行 株式会社 **東芝** デジタルプロダクツ&サービス社

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1

# ローマ字／記号入力一覧表

あ	い	う	え	お
A	I	U	E	O
か	き	く	け	こ
KA	KI	KU	KE	KO
さ	し	す	せ	そ
SA	SI	SU	SE	SO
	SHI			
た	ち	つ	て	と
TA	TI	TU	TE	TO
	CHI	TSU		
な	に	ぬ	ね	の
NA	NI	NU	NE	NO
は	ひ	ふ	へ	ほ
HA	HI	HU	HE	HO
		FU		
ま	み	む	め	も
MA	MI	MU	ME	MO
や		ゆ		よ
YA		YU		YO
ら	り	る	れ	ろ
RA	RI	RU	RE	RO
わ	ゐ		ゑ	を
WA	WI*		WE*	WO
ん				
NN				
が	ぎ	ぐ	げ	ご
GA	GI	GU	GE	GO
ざ	じ	ず	ぜ	ぞ
ZA	ZI	ZU	ZE	ZO
	Ji			
だ	ぢ	づ	で	ど
DA	DI	DU	DE	DO
ば	び	ぶ	べ	ぼ
BA	BI	BU	BE	BO
ぱ	ぴ	ぷ	ぺ	ぽ
PA	PI	PU	PE	PO
ヴァ	ヴィ	ヴ	ヴェ	ヴォ
VA*	VI*	VU	VE*	VO*

\*：英字を入力し、**[SPACE]**キーを押してください。

## 記号の入力

記号の中には読みを入力して**[SPACE]**キーを押すと変換できるものもあります。

～	※	々々	①②I II	♪
から	こめ	おなじ	いち、に…	おんが
○○●	↑↓←→	ヶ	ヅ	φ
まる	やじるし	け	しめ	ふあい
□◆◇	【】〈〉『』	×		m
しかく	かっこ	かける	へいほうめーとる	
☆★	〒	÷	(△△)など各種顔文字	
ほし	ゆうびん	わる	かお	

うあ	うい		うえ	うお
WHA	WHI		WHE	WHO
きゃ	きい	きゆ	きえ	きよ
KYA	KYI	KYU	KYE	KYO
ぎゃ	ぎい	ぎゆ	ぎえ	ぎよ
GYA	GYI	GYU	GYE	GYO
くあ	くい		くえ	くお
QA	QI		QE	QO
しゃ	しい	しゆ	しえ	しよ
SHA	SHI	SHU	SHE	SHO
じゃ	じい	じゆ	じえ	じよ
JYA	JYI	JYU	JYE	JYO
JA	JYI	JU	JE	JO
すあ	すい	すう	すえ	すお
SWA	SWI	SWU	SWE	SWO
ちゃ	ちい	ちゆ	ちえ	ちよ
TYA	TYI	TYU	TYE	TYO
CHA		CHU	CHE	CHO
ぢゃ	ぢい	ぢゆ	ぢえ	ぢよ
DYA	DYI	DYU	DYE	DYO
つあ	つい		つえ	つお
TSA	TSI		TSE	TSO
てや	てい	てゆ	てえ	てよ
THA	THI	THU	THE	THO
とあ	とい	とう	とえ	とお
TWA	TWI	TWU	TWE	TWO
にゃ	にい	にゆ	にえ	によ
NYA	NYI	NYU	NYE	NYO
ひゃ	ひい	ひゆ	ひえ	ひよ
HYA	HYI	HYU	HYE	HYO
びゃ	びい	びゆ	びえ	びよ
BYA	BYI	BYU	BYE	BYO
ぴゃ	ぴい	ぴゆ	ぴえ	ぴよ
PYA	PYI	PYU	PYE	PYO
ふあ	ふい	ふう	ふえ	ふお
FWA	FWI	FWU	FWE	FWO
FA	FI		FE	FO
みゃ	みい	みゆ	みえ	みよ
MYA	MYI	MYU	MYE	MYO

## ●小さい文字

あ	い	う	え	お
LA	LI	LU	LE	LO
XA	XI	XU	XE	XO
っ	ゃ	ゅ	ょ	
LTU	LYA	LYU	LYO	
XTU	XYA	XYU	XYO	

株式会社 **東芝** デジタルプロダクツ&サービス社

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1



この取扱説明書は植物性大豆油インキを使用しております。  
この取扱説明書は再生紙を使用しております。

GX1C0014K210

Printed in China