

困ったときは もくじ

困ったときは もくじ	1
------------------	---

1章 パソコンの動作がおかしいときは 3

1 「詳細オプション」で調べる	4
2 エラーメッセージ	5

2章 Q&A集 7

1 Q&A集	8
--------------	---

3章 パソコンを再セットアップするには 15

1 パソコンの調子がおかしいときは.....	16
2 パソコンを初期状態に戻す前に	18
1 パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）流れ.....	19
2 パソコンを初期状態に戻す前にしておくこと.....	20
3 パソコンを初期状態に戻す -リカバリー-	22
1 いくつかある初期状態に戻す方法	22
2 ハードディスクからパソコンを初期状態に戻す	22
3 リカバリーメディアからパソコンを初期状態に戻す.....	24
4 Windows セットアップが終了したあとは	26

4章 保守サービス 27

1 保守サービス.....	28
1 保守サービスについて	28
2 交換元（取りはずした）部品の所有権.....	29
3 データの保存について	29
4 保守部品（補修用性能部品）について.....	30
5 パソコンの据え付け・増設作業について.....	30
6 当社指定のサービス会社.....	30

付録 31

1 捨てるとき／人に譲るとき	32
2 リカバリーチェックシート	38
3 トラブルチェックシート.....	39

1 章

■ パソコンの動作がおかしいときは

パソコンの操作をされていて困ったときの解消方法やエラーメッセージについて説明しています。

1

「詳細オプション」で調べる

1章

* この操作は、本マニュアルを参照しながら実行することはできません。
必ず本項目のページを印刷してから実行してください。

OSに搭載されている「トラブルシューティング」に、「詳細オプション」が用意されています。「詳細オプション」とは、Windowsが正常に起動しなくなった場合に、問題を解決して起動できるようにするメニューが集まったものです。「システムの復元」機能もあります。

1 起動方法

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「取扱説明書」

2 電源スイッチを押し、ブープ音が鳴った直後に**[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.」など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」（「YES」）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 「詳細オプション」をクリックする

「詳細オプション」画面が表示されます。

6 使いたいメニュー名をクリックする

この後の操作は、メニューによって異なります。表示された画面の指示に従って操作してください。

システム起動時に発生する可能性のあるエラーメッセージについて説明します。

お願い

- これらのエラーが繰り返し発生する場合は、エラーメッセージの内容と現在の本体の設定環境を具体的に記録し、すぐに当社指定のサービス会社までお問い合わせください。

参照▶ 当社指定のサービス会社「4章 保守サービス」

エラーメッセージ	説明
Error: RTC bad Press F1 Skip, F2 Enter Setup	内蔵バッテリーが消耗している可能性があります。 新しいバッテリーに交換してください。 参照 ▶ 『取扱説明書』 バッテリー交換後、BIOS セットアップを起動し、設定項目および日付を設定し直してください。
Invalid Password	入力したパスワードが正しくありません。 再起動して正しいパスワードを入力してください。
Reboot and Select proper Boot device or Insert Boot Media in selected Boot device and press a key	システムを起動する装置が見つかりません。再起動してください。 再びエラーメッセージが表示される場合は、BIOS セットアップを起動し、ハードディスクが正しく接続されているか、起動ドライブの設定が正しいか確認してください。



2章

■ Q&A集

トラブルの解決方法をQ&A形式で説明しています。

Q 本体の電源が入らない**A**▶ 次のいずれかの対処を行ってください。

- 電源コードとACアダプター（付属モデルのみ）を正しく接続してください。
- 電源の通じているコンセントに差ししてください。
- パソコン本体の電源を切り、いったん電源プラグをコンセントから抜いて、しばらくしてから電源プラグをコンセントに差ししてください。

Q エラーメッセージが表示される**A**▶ 「1章 2 エラーメッセージ」をご覧ください。メッセージに対応した処置を行ってください。

また、アプリケーションソフト使用時にエラーメッセージが表示される場合は、『アプリケーションソフトに付属している説明書』をお読みください。

Q 次のようなエラーメッセージが表示された

- 「Error: RTC bad
Press F1 Skip, F2 Enter Setup」

A▶ 内蔵バッテリーを交換してください。**参照**▶ 内蔵バッテリーの交換方法『取扱説明書』

内蔵バッテリー交換後、BIOSセットアップを起動し、設定項目および日付を設定し直してください。

Q 画面に何も映らない

A▶ 次のいずれかの対処を行ってください。

- パソコン本体およびディスプレイの電源が入っているか、確認してください。
- ディスプレイ用ケーブルは、固定用ネジにゆるみがないように正しく接続してください。
- 電源をいったん切ってから、ディスプレイの電源コードをコンセントに差し込んでください。
- 接続されているUSB 対応機器によっては、USB 対応機器の電源を入れたあと、パソコン本体の電源を入れると、パソコン本体が起動しない場合があります。パソコン本体の電源を入れてからUSB 対応機器の電源を入れてください。
- 省電力機能が働いている場合があります。マウスをクリックしたり、電源スイッチを押してください。

Q 画面の表示が乱れる、
あるいは画面のサイズや表示位置などが異常である

A▶ ディスプレイの輝度、コントラストなどの調整および、各調整スイッチで、正しく調整してください。

また、ご使用のディスプレイの仕様に合った解像度、リフレッシュレートに設定してください。ディスプレイの仕様に合った解像度、リフレッシュレートに設定しても正しく表示が行えない場合は、ディスプレイドライバの再インストールを行ってください。

参照 ▶ ディスプレイドライバの再インストール
『はじめに 4 アプリケーションをインストールする』

Q キーボードのキーを押しても希望の文字が入力されない

A▶ 次のいずれかの対処を行ってください。

- キーボードの文字キーは、文字ロックの状態によって、入力される文字が異なります。お使いの『日本語入力システムに付属している説明書』を参照して、文字ロックを希望の状態にしてください。
- 半角の「～」（チルダ）が入力できない場合は、**Shift** + **~** キーを押してください。
- キーを押しても文字が表示されない場合は、入力欄に「|」（カーソル）が点滅しながら表示されていることを確認してください。表示されている位置から文字を入力できます。表示されていないときは、入力欄をクリックしてください。
- キーを押しても文字が表示されない場合は、キーボードケーブルのプラグをマウスコネクタに接続している可能性があります。キーボードケーブルのプラグをキーボードコネクタに接続してください。

参照 ▶ キーボードの接続『取扱説明書』

Q マウスの操作ができない

A マウスのケーブルがパソコン本体のUSBコネクタに正しく接続されているかどうか確認してください。

参照 ▶ マウスの接続『取扱説明書』

Q アプリケーションソフトが使えない

A システムに対応していないアプリケーションソフトは使えません。お使いのシステムに対応しているアプリケーションソフトをお買い求めください。また、アプリケーションソフトが思うように動かない場合は、『アプリケーションソフトに付属している説明書』を読んで、指示があればシステム構成を変更してください。

Q ハードディスクが使えない

A データの読み出し／書き込みができない場合は、故障しているおそれがあります。

当社指定のサービス会社へご連絡ください。

参照 ▶ 当社指定のサービス会社「4章 保守サービス」

Q ドライブにアクセスできない

A 次のいずれかの対処を行ってください。

- ドライブのディスクトレイがきちんと閉まっているか確認し、ディスクトレイに異物がはさまっていたら、取り除いてください。
- ドライブのディスクトレイを引き出し、ディスクラベルを左（本体が横置きの場合には上）にして、CD/DVDをセットし直してください。
- CD/DVDが汚れている場合は、乾燥した清潔な布でふいてください。それでも汚れが落ちなければ、水か中性洗剤で湿らせた布で、ふき取ってください。
- ドライブが対応しているフォーマットのCD/DVDをセットしているか確認してください。

Q CD/DVDが取り出せない

A 電源を入れ、ドライブのイジェクトボタンを押してCD/DVDを取り出してください。

参照 ▶ CD/DVDの取り出し『取扱説明書』

Q USB対応機器を接続した状態でシステム（OS）が起動しない場合

A BIOSセットアップで [Advanced] メニューの [USB Configuration] の [Legacy USB Support] を、[Enabled] から [Disabled] に変更してください。

それでも解決できない場合には、いったんUSB対応機器を取りはずし、システム（OS）起動後に再度USB対応機器を接続して使用してください。

Q USB対応機器が使えない

A ケーブルがパソコン本体のUSBコネクタに正しく接続されているかどうか確認してください。

参照 ▶ USBコネクタ『取扱説明書』

A 何らかの原因で、システム（OS）が正しくUSB対応機器を認識していない可能性があります。

Windowsを再起動してください。

A 次の手順でドライバーを正しくインストールしてください。

① [コントロールパネル] を開き、[ハードウェアとサウンド] カテゴリの [デバイスの追加] 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。

Q SDメモ리카ード、メモリースティックが使えない

*ブリッジメディアスロット搭載モデルのみ

A メディアカードを正しくセットしてください。

タスクバーで [エクスプローラー] ボタンをクリックしてもメディアカードのドライブのアイコンが表示されない場合は、メディアカードを抜き、もう一度挿入してください。

それでもメディアカードのドライブが認識されないときは、いったん電源を切ったあと、もう一度電源を入れてください。



SDメモ리카ード、メモリースティックに書き込み（データ保存）ができない

*ブリッジメディアスロット搭載モデルのみ



A メディアカードの空き容量が不足している可能性があります。

次の操作を行ってください。

- 不要なファイルやフォルダーを削除して空き容量を増やしてください。
メディアカードから削除したファイルは元に戻すことはできません。よく確かめてから削除を行ってください。
- 空き容量が十分にある別のメディアカードを使用してください。



A フォーマット形式が、使用するアプリケーションで対応していない可能性があります。

メディアカードをフォーマットし直してください。フォーマットはメディアカードを使用する機器（デジタルビデオカメラやオーディオプレーヤーなど）で行ってください。フォーマットを行うと、そのメディアカードに保存されていた情報はすべて消去されます。よく確かめてからフォーマットを行ってください。



A SDメモ리카ードの場合、次の可能性があります。

ライトプロテクトタブが「書き込み禁止状態」になっている可能性があります。SDメモ리카ードを取り出し、ライトプロテクトタブを「書き込み可能状態」にしてください。



A メモリースティックの場合、誤消去防止スイッチが「Lock」状態になっている可能性があります。

メモリースティックを取り出し、「Lock」状態を解除してください。



音楽用CDやWAVファイルを再生しても、音が出ない



A 通知領域の音量アイコンをダブルクリックして、音量が小さくなっていないか確認してください。

また、外部スピーカーを接続している場合は、本体背面のLINE OUT端子に外部スピーカー（別売り）が正しく接続されているか確認してください。本体前面のヘッドホン出力端子にヘッドホン（別売り）を接続している場合は、外部スピーカーからサウンドは鳴りません。



本体に接続したプリンターが動作しない



A プリンターのケーブルが正しく接続されているか確認してください。

また、パソコン本体の電源をいったん切り、プリンター、本体の順で電源を入れ直してください。

Q うまく印刷できない

A▶ アプリケーションソフトまたはWindowsのプリンター設定で、ご使用のプリンターに正しく設定し直してください。

参照▶ 『アプリケーションソフトに付属している説明書』

Q テレビ、ラジオの調子がおかしい

A▶ テレビ、ラジオの近くにパソコン本体やディスプレイを置いている場合、次のいずれかの対処を行ってください。

- テレビ、ラジオの室内アンテナの方向を変えてください。
- テレビ、ラジオに対するパソコン本体やディスプレイの方向を変えてください。
- テレビ、ラジオから離してください。
- テレビ、ラジオを接続しているコンセントとは別のコンセントを使ってください。
- 受信機に屋外アンテナを使ってください。
- コンセントと機器の電源プラグとの間に市販のフィルターを入れてください。

Q TPMを使用しているパソコンを、修理・保守に出したい

A▶ TPMを使用している場合、修理・保守に出す前に、バックアップしてください。なお、修理・保守に出すと、TPMに故障がなくても、TPMが交換される場合があります。

修理・保守については、当社指定のサービス会社に相談してください。

参照▶ 修理・保守「4章 保守サービス」

Q 異常なおいや過熱に気がついた

A▶ パソコン本体、周辺機器の電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。それから、当社指定のサービス会社に連絡してください。ご連絡の際は、次のことを伝えてください。

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

参照▶ 当社指定のサービス会社「4章 保守サービス」

Q 操作できない原因がどうしてもわからない場合

A▶ 操作できない原因がどうしてもわからない場合は、巻末の「トラブルチェックシート」で必要事項を確認し、当社指定のサービス会社にご連絡ください。

参照▶ 当社指定のサービス会社「4章 保守サービス」



3章

■ パソコンを再セットアップするには

この章では、パソコンの動作がおかしくなり、いろいろなトラブル対処方法を試しても解決できなかったときに行う、パソコンのリカバリーについて説明します。

1 パソコンの調子がおかしいときは

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。

その際、ウイルス定義ファイル（パターンファイル）は、最新のものに更新しておいてください。場合によっては、ウイルスチェックソフトで駆除できないウイルスもあります。

■ 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ので、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（付属モデルのみ）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▶ 周辺機器の取りはずし『取扱説明書』

■ ほかのトラブル解消方法を探す

「1章 パソコンの動作がおかしいときは」、「2章 Q&A集」を確認してください。解消方法を紹介しています。

■ システムの復元で以前の状態に復元する

「システムの復元」は、パソコンに問題が発生したときに、個人用のデータを失わずにパソコンを以前の状態に復元するための機能です。

参照▶ 「1章 1 「詳細オプション」で調べる」



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▶ 『はじめに 1章 4 アプリケーションをインストールする』

それでも改善しない場合

個人用ファイルを保持して、初期状態に戻す（回復）

OSに搭載されている「トラブルシューティング」のツールを使用すると、おもな個人用ファイルを消去せずに、本製品を初期状態に戻すことができます。

タスクバーの検索ボックス（）で、「初期状態に戻す」と入力して検索してください。

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▶ 「本章 **2** パソコンを初期状態に戻す前に」

「本章 **3** パソコンを初期状態に戻す」

「付録 **2** リカバリーチェックシート」

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
- 周辺機器が使いなくなった
- ハードディスク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*¹
- 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
- 当社指定のサービス会社に相談した結果、「リカバリーが必要」と診断された

* 1 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『取扱説明書』

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▶「本章 3 パソコンを初期状態に戻す」

Windows のセットアップ 参照▶「本章 4 Windows セットアップが終了したあとは」

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▶「取扱説明書」
『各機器に付属している説明書』

ウイルスチェックソフトの
利用の開始 参照▶「ウイルスチェックソフトに付属している説明書」

インターネットの設定

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

メールの設定 参照▶「メールソフトに付属している説明書」

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している説明書」

データの復元

3 章

パソコンを再セットアップするには

2 パソコンを初期状態に戻す前にしておくこと

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

- リカバリー手順と、巻末の「リカバリーチェックシート」を印刷したもの
- 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）
- リカバリーDVD-ROM（付属しているモデルの場合）

3 章

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。

- [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
- インターネットの [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や、電源を入れてもシステムが起動しない場合は、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、ハードディスクに保存されていたデータは復元できません。

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。

参照▶ 「Office」のライセンス認証について『はじめに』

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。

周辺機器を取りはずす

プリンターなどの周辺機器やLANケーブル、拡張カード類などはすべて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『取扱説明書』

お願い リカバリーをするときの注意

■ リカバリー前に確認してください

- マウスとキーボードが接続されていることを確認してください。接続していないと、リカバリーを行うことができません。
- 増設メモリ、PCIカード、PCI Expressカードを取り付けたり、プリンターを接続するなどの機器の拡張を行っている場合、正しくリカバリーできない場合があります。ディスプレイやマウス、キーボード以外の周辺機器の取り付けや接続はシステムのリカバリー終了後に行ってください。
- リカバリーを行うときは、LANケーブルは接続しないでください。LANケーブルが接続されていると、ネットワークの設定が既定値 (default) のままネットワークに接続してしまうため、ネットワークに障害をもたらす場合があります。
- システムのリカバリー中は、絶対に電源を切らないでください。
- やむをえない場合以外は、リカバリー中にキャンセルしないでください。正しくリカバリーできない場合があります。
- ケーブル類が確実に接続されていることを、確認してください。
- リカバリーを行わないと、あらかじめインストールされているシステムやアプリケーションを使用することはできません。

■ 周辺機器は接続しないでください

- リカバリーが完了するまでは、プリンターなどの周辺機器やLANケーブルは接続しないでください。

参照 機器の取りはずし『取扱説明書』

■ 途中で電源を切らないでください

- リカバリーの途中で電源スイッチを押したり電源コードを抜くと、故障や起動できない原因になり、修理が必要となることがあります。

■ 操作は時間をあけないでください

- リカバリー中にキーボードの操作が必要な画面があります。時間をあけないで操作を続けてください。

しばらくマウス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。

もう一度表示するには、**[Enter]** キーまたは **[Shift]** キーを押すか、マウスをさわってください。キーやマウスでは復帰せず、電源ランプが点滅または消灯している場合は、電源スイッチを押してください。

3

パソコンを初期状態に戻す -リカバリー-

本製品をリカバリーする方法について説明します。

1 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。

- ハードディスクからリカバリーをする
- あらかじめ作成しておいたリカバリーメディアからリカバリーをする
- 付属のリカバリーDVD-ROMからリカバリーをする（付属しているモデルのみ）

通常はハードディスクからリカバリーをしてください。

リカバリーメディアやリカバリーDVD-ROMからのリカバリーは、ハードディスク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DVD-ROMが付属していないモデルの場合、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『はじめに』

メモ

- Office 搭載モデルを、付属のリカバリーDVD-ROMからリカバリーした場合は、リカバリー後に Office 製品を再インストールする必要があります。



参照 ▶ 詳細について「本章 **4** - Office 製品の再インストールとライセンス認証」

2 ハードディスクからパソコンを初期状態に戻す

* この操作は、本マニュアルを参照しながら実行することはできません。
必ず本項目のページを印刷してから実行してください。

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『取扱説明書』

- ② 電源スイッチを押し、ビープ音が鳴った直後にキーボードの**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.」など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** (「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 **このPCを初期状態に戻す** をクリックする

「オプションを選んでください」と表示されます。

- ⑥ **すべて削除する** 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。

「PCにはドライブが複数あります。」と表示された場合は、**Windowsがインストールされているドライブのみ** をクリックしてください。

- ⑦ **ファイルの削除のみ行う** をクリックする

「準備が完了しました。」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。

- ⑧ **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。

この間は絶対に電源を切らないでください。

- ⑨ 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▶ Windowsセットアップ『スタートアップガイド』

3 リカバリーメディアからパソコンを初期状態に戻す

* この操作は、本マニュアルを参照しながら実行することはできません。
必ず本項目のページを印刷してから実行してください。

ここでは、リカバリーメディアを例に説明します。付属のリカバリーDVD-ROMを使用する場合は、リカバリーメディアの場合と同様に操作してください。

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DVD-ROMが付属していないモデルの場合、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『はじめに』

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 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、1枚目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。

② 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『取扱説明書』

③ 電源スイッチを押し、ビープ音が鳴った直後に **[F11]** 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。

④ **[↑]** 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DVDの場合は本製品のドライブを示す項目、リカバリーメディアがUSBフラッシュメモリの場合はUSBフラッシュメモリを示す項目を選択し、**[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。

⑤ **[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。

⑥ 画面の内容を確認し、**[はい]** ボタンをクリックする

⑦ **[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、ハードディスク上にある、すべてのデータが削除されます。

参照▶ 「付録 1 - 4 ハードディスク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。

⑧ [次へ] ボタンをクリックする

処理が開始され、「しばらくお待ちください。」というメッセージが表示されます。

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。

⑨ 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。

⑩ 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▶ Windows セットアップ『スタートアップガイド』

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「本章 **2** - **1** パソコンを初期状態に戻す（リカバリー）流れ」

メモ

- 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する必要があります。

参照 ▶ 『はじめに 1 章 **4** アプリケーションをインストールする』

Office 製品の再インストールとライセンス認証

* Office 搭載モデルのみ

付属のリカバリーDVD-ROMを使ってリカバリーした場合、リカバリー後にOffice製品を再インストールする必要があります。インターネットからのダウンロード、またはバックアップディスク（有償）を利用して再インストールすることができます。再インストール方法は、『パッケージに付属している説明書』を参照してください。

ハードディスクや、作成したリカバリーメディアからリカバリーした場合は、リカバリー後、Office製品の再インストールは必要ありません。

いずれの場合も、Office製品の初回起動時にライセンス認証が必要になります。

参照 ▶ 「Office」のライセンス認証について『はじめに』

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。

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。

4章

■ 保守サービス

本製品で提供する保守サービスや、保守サービスを実施する当社指定のサービス会社について、説明しています。

1 保守サービスについて

取扱説明書、パソコン本体貼付ラベルなどに記載された正常な使用をされている場合で、かつお買い上げ日から一定期間の保証期間中に機器が故障したときは、「保証書」に記載の無料修理規定に従い、機器の無料修理をいたします（詳しくは「保証書」に記載の「無料修理規定」をご覧ください）。

保証書を紛失されたり、保証書の記述内容に誤りがあると、無料修理を受けられない場合がありますので、お手持ちの保証書をご確認のうえ、大切に保管してください。

保証期間を経過した後の保守サービスには、安心してご利用いただける「保守契約サービス」をおすすめします。

「保守契約サービス」をご契約でない場合は、有料の「持込/引取スポット修理サービス」または「出張（オンサイト）スポット修理サービス」をご利用ください。

保守サービスは当社指定のサービス会社によって実施します。

サービス会社によりご提供できる保守サービスやサービス内容が異なりますので、詳細は当社指定の各サービス会社へお問い合わせください。

■ 保守契約サービス

「保守契約サービス」をご契約いただいているお客様に対し、優先してサービス技術員を派遣し、故障の修理を行うサービスと当社指定のサービス会社が契約した運送会社がおお客様の元へ回収に伺い、修理してお返すサービスがあります。

お客様のご住所やお名前、機器の型番号などがあらかじめ登録されているため、速やかな訪問、回収ができます。

- 保守契約料金は年間一括払いです。このため、お支払いのお手間がかりません。
また、金額があらかじめ明確になっているため、計画的に機器の管理、運用が行えます。
ご契約期間中は、次に挙げる場合を除き、原則として保守契約料金以外の費用はかかりません。
外的要因、火災、天災地変、ガス害、塩害、虫害、異常電圧、ご使用上の誤り、その他当社の責に帰し得ない事情により生じた障害・故障・損傷、消耗品の交換など
- ご契約は、お客様と当社指定のサービス会社との間で締結していただきます。
ご契約内容、契約期間、保守契約料金、お支払方法などについては、当社指定のサービス会社へお問い合わせください。

■ 持込/引取スポット修理サービス

故障した機器を、お客様から当社指定のサービス会社にお送りいただくか（持込、送料はお客様負担）、または当社指定のサービス会社が契約した運送会社がお客様の元へ回収に伺い（引取）、修理してお返すサービスです。

- 持込/引取修理サービスの料金は、次の項目で構成されています。
 - ・ 機器の往復輸送にかかる料金（持込修理は修理品返送時の送料がかかります）
 - ・ 技術料金
 - ・ 部品料金またはユニット修理料金
- 輸送方法や修理料金など、詳細は当社指定のサービス会社へお問い合わせください。

■ 出張（オンサイト）スポット修理サービス

* 東芝クライアントソリューション株式会社での取り扱いとなります。

お客様からの修理のご依頼により、サービス技術員を派遣いたします。「保守契約サービス」をご利用いただいているお客様を優先させていただきますので、ご希望の日時にご訪問できない場合があります。あらかじめご了承ください。

- 出張（オンサイト）修理サービスの料金は、次の項目で構成されています。
 - ・ 出張料金
 - ・ 技術料金
 - ・ 部品料金またはユニット修理料金
- 交換が必要な部品、ご希望の日時、緊急修理のご要望などにより、ご利用の料金は異なります。詳細は当社指定のサービス会社へお問い合わせください。

2 交換元（取りはずした）部品の所有権

有料修理でユニット修理を適用した場合、および無料修理の交換元（取りはずした）部品の所有権は、当社指定のサービス会社に帰属します。

3 データの保存について

パソコン本体または外付けの記憶装置（ハードディスクドライブ、記録メディアなど）に保存されるお客様のソフトウェアやデータについては、保証いたしません。

故障時の修理の際に、ハードディスクなどの交換、初期インストール作業（標準出荷状態）など、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去される場合があります。

必ず、定期的にまたは修理を依頼される前に、バックアップをとり、重要な内容は紙などに控えておいてください。

記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、いっさいその責任を負いません。

4 保守部品（補修用性能部品）について

■ 保守部品（補修用性能部品）の交換について

保守部品（補修用性能部品）は、機能・性能が同等な新品部品あるいは新品と同等に品質保証された部品（再利用部品）を使用し、故障した部品と交換します。

■ 保守部品（補修用性能部品）の最低保有期間

保守部品（補修用性能部品）とは、本製品の機能を維持するために必要な部品です。本製品の保守部品の最低保有期間は、製品発表月から6年6ヵ月です。保有期間の終了をもちまして、保守サービスは終了させていただきます。

5 パソコンの据え付け・増設作業について

パソコンの据え付けや増設作業についても、当社指定のサービス会社にて承ります。据え付けや増設作業については、当社指定のサービス会社へお問い合わせください。

6 当社指定のサービス会社

お客様がご契約の「保守契約サービス」または購入ルートにより、あらかじめサービス会社が指定されている場合があります。ご連絡いただく前に、事前にご確認をお願いいたします。

◆東芝クライアントソリューション株式会社

ホームページ： <http://dynabook.com/pc/business/service/support/repair/>

電話： 0120-335-660（フリーダイヤル）

03-5144-3816（フリーダイヤルをご利用になれない場合／有料）

音声ガイダンスに従い、次のとおりプッシュボタンを押してください。

・出張（オンサイト）修理のご用命： * 1

・持込/引取修理のご用命： * 2

・上記以外のお問い合わせ： * 9

受付時間： 9:00～17:30（土・日・祝日・年末年始・指定休日を除く）

◆東芝ITサービス株式会社

ホームページ： <http://www.it-serve.co.jp/>

電話： 0120-199-171（フリーコール）

受付時間： 8:30～17:30（土・日・祝日・年末年始・指定休日を除く）

*「保守契約サービス」と「持込/引取スポット修理サービス」の取り扱いとなります。

付録

本製品を廃棄するときに行うことなどについて説明しています。

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、ハードディスクの内容を消去してください。

パソコンの廃棄・譲渡時のハードディスク上のデータ消去に関するご注意

最近、パソコンは、オフィスや家庭などで、いろいろな用途に使われるようになってきています。これらのパソコンに使われているハードディスクの記憶装置に、お客様の重要なデータが記録されています。

したがって、パソコンを譲渡あるいは廃棄するときには、これらの重要なデータ内容を消去する作業が必要となります。

ところが、このハードディスクに書き込まれたデータを消去するのは、それほど簡単ではありません。

「データを消去する」という場合、一般に

- ◆データを「ごみ箱」に捨てる
- ◆「削除」操作を行う
- ◆「ごみ箱を空にする」コマンドを使って消す
- ◆ソフトウェアで初期化（フォーマット）する
- ◆添付のリカバリーDVD-ROM、または作成したリカバリーメディアを使い、購入時の状態に戻す

などの作業をしますが、これらの作業では、ハードディスク上に記録されたデータのファイル管理情報が変更されるだけで、実際はデータが見えなくなっているだけの状態です。

つまり、一見消去されたように見えますが、WindowsなどのOSのもとで、それらのデータを呼び出す処理ができなくなっただけで、実際のデータは、まだ残っているのです。

したがって、特殊なデータ回復のためのソフトウェアを利用すれば、これらのデータを読みとることが可能な場合があります。このため、悪意のある人により、ハードディスク内の重要なデータが読みとられ、予期しない用途に利用されるおそれがあります。

お客様が、廃棄・譲渡などを行う際に、ハードディスク内の重要なデータが流出するというトラブルを回避するためには、ハードディスクに記録された全データを、お客様の責任において消去することが非常に重要となります。消去するためには、専用ソフトウェアあるいはサービス（共に有料）を利用するか、金槌や強磁気により物理的・磁氣的に破壊して、読めなくすることをおすすめします。

なお、ハードディスク上のソフトウェア（OS、アプリケーションソフトなど）を削除することなくパソコンを譲渡すると、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に抵触する場合があります。十分な確認をする必要があります。

データ消去については、次のホームページも参照してください。

URL <http://dynabook.com/pc/eco/haiki.htm>

本製品を廃棄するときは、企業と家庭では廃棄方法が異なります。以下の要領にて処理してください。

1 企業でパソコンを使用しているお客様へ

本製品を廃棄するときは、産業廃棄物として扱われます。

当社は、廃棄品の回収と適切な再資源化処理を実施しております。(有料)

以下へお問い合わせください。

●問い合わせ先

東芝IT 機器リサイクルセンター

TEL : 045-506-3211

受付時間 : 9:00~12:00、13:00~17:00 (土・日・祝日、当社指定の休日を除く)

FAX : 045-506-3213 (24時間受付)

●当社ホームページでご紹介

ホームページ : <http://dynabook.com/assistpc/pg/reb.htm>

2 家庭でパソコンを使用しているお客様へ

本製品を廃棄するときは、当社の家庭系使用済みパソコン回収受付窓口へお申し込みください。

廃棄品の回収と適切な再使用・再利用処理を有料で実施いたします。

●パソコン回収受付窓口

東芝dynabookリサイクルセンタ

●回収申込方法

●当社ホームページよりお申し込みの場合

ホームページ : <http://dynabook.com/assistpc/pg/reh.htm> (24時間受付)

●電話にてお申し込みの場合

東芝dynabookリサイクルセンタ

TEL : 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 (24時間受付)

●回収・再資源化対象機器

対象	対象外
当社製の ・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	・プリンター ・携帯情報端末 (PDA) ・別売りの周辺機器 ・HDDビデオレコーダー ・ワープロ専用機

3 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 メールアドレスまたは [東芝ID (TID)] と [パスワード] を入力し、[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。

※ システムの仕様上、ご登録メールアドレスにてログインできない場合があります。その場合は、お手数ですが、東芝ID (TID) でログインしてください。

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、当社特別休日を除く)

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。

4 ハードディスク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、他人に見られたく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

* この操作は、本マニュアルを参照しながら実行することはできません。
必ず本項目のページを印刷してから実行してください。

ハードディスクの内容を削除するには、ハードディスクの消去機能、作成したリカバリーメディア、または付属のリカバリーDVD-ROM (付属しているモデルのみ) を使用します。

お願い パソコンを譲渡する場合には

- ハードディスクの内容を削除すると、ハードディスク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ーメディアを作成しておいてください。

参照 ▶ リカバリーメディアの作成『はじめに』

■ ハードディスク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『取扱説明書』

- ② 電源スイッチを押し、ビープ音が鳴った直後にキーボードの **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.」など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] (「YES」) 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 [TOSHIBA Maintenance Utility] をクリックする

ツールまたは復元方法を選択する画面が表示された場合は、手順⑥に進んでください。

消去方法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。

[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⑧に進んでください。

- ⑥ [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⑦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⑧に進んでください。

- ⑦ [標準データの消去] をチェックし、[次へ] ボタンをクリックする

モデルによっては [機密データの消去] 項目も表示されますが、通常は [標準データの消去] を選択してください。[機密データの消去] は、より確実にデータを消去できますが、より時間がかかります。

[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。

⑧ [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た場合、画面の内容を確認し、[はい] ボタンをクリックしてください。

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。

⑨ [終了] ボタンをクリックする

■作成したリカバリーメディアや、付属のリカバリーDVD-ROMから行う方法

ここでは、リカバリーメディアを例に説明します。付属のリカバリーDVD-ROMを使用する場合は、リカバリーメディアの場合と同様に操作してください。

リカバリーDVD-ROMが付属していないモデルの場合、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『はじめに』

① 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、1枚目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対応機器やDVDを本製品にセットする『取扱説明書』

② 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『取扱説明書』

③ 電源スイッチを押し、ビープ音が鳴った直後に**[F11]** 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。

④ **[↑]** 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DVDの場合は本製品のドライブを示す項目、リカバリーメディアがUSBフラッシュメモリの場合はUSBフラッシュメモリを示す項目を選択し、**[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。

⑤ [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。

⑥ 画面の内容を確認し、[はい] ボタンをクリックする

以降は、前項の「■ハードディスクの消去機能から行う方法」の手順⑥以降を参照してください。

5 TPMの内容を消去する

* TPM搭載モデルのみ

TPMを使用している場合、ハードディスクだけでなく、TPM内部のデータを削除する必要があります。登録情報など、セキュリティに関する重要な情報が含まれるため、必ずデータを削除してください。

参照 ▶ TPMについて『取扱説明書』

6 内蔵バッテリーについて

不要になった内蔵バッテリーは、ショート防止のために、電極に絶縁テープを貼り、^{ゼツエン}地方自治体の条例または規則に従って処理してください。そのままの状態ですると、破裂、発火のおそれがあります。

2

リカバリーチェックシート

パソコンの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「3章」

1 リカバリーする前に、次の方法を実行してみる

リカバリー	説明
<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"/>	周辺機器（プリンターなど）をすべて取りはずす
<input checked="" type="checkbox"/>	1章、2章をご覧ください、ほかのトラブル解消方法を探す
<input checked="" type="checkbox"/>	「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

付録

2 リカバリーする前にすること

リカバリー	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	① 準備するもの リカバリーの手順と「リカバリーチェックシート」（本シート）を印刷したもの
<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） リカバリーDVD-ROM（*付属しているモデルのみ）
<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 ● インターネットの [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"/>	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）（* Office搭載モデルのみ）
<input checked="" type="checkbox"/>	④ 各種設定を ウイルスチェックソフトの設定など
<input checked="" type="checkbox"/>	確認する 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"/>	⑤ 周辺機器（プリンターなど）をすべて取りはずす

3 リカバリーの実行と、その後にする事

リカバリー	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	① 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"/>	② 周辺機器（プリンターなど）を取り付けて、設定する
<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"/>	④ インターネットを設定する
<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
<input checked="" type="checkbox"/>	⑥ メールを設定する
<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"/>	⑧ バックアップをとったデータを復元する

3

トラブルチェックシート

当社指定のサービス会社にお問い合わせの際には、円滑に対応させていただくために、あらかじめ、以下の内容についてご確認ください。

参照▶ 当社指定のサービス会社「4章 保守サービス」

Q.1 ご使用になっているパソコン名（形名）は？（製品本体に貼られているラベルで確認）

パソコン名（形名）：

Q.2 ご使用になっているソフトウェア環境は？

Windows 10など、お使いのシステムとアプリケーションをお知らせください。

OS（システム）名：

その他：

Q.3 どのような症状が起きましたか？

症状：

Q.4 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？

ハードウェアの増設のあと（具体的に： _____）

ソフトウェア導入のあと（具体的に： _____）

その他（具体的に： _____）

Q.5 エラーメッセージなどは表示されましたか？

表示内容：

Q.6 その症状はどれくらいの頻度で発生しますか？

一度発生したが、その後発生しない 常に発生する

電源を切らないと発生するが、電源を切って再起動すれば発生しない

電源を切ってから再起動しても必ず発生する

その他：

Q.7 その症状が発生するのは決まった操作のあとですか？

ある一定の操作をすると発生する

どんな操作をしても発生する

その他：

Q.8 使用中に青い画面（ブルースクリーン）が発生した場合、"Stop"のあとのエラーメッセージ内容は、どのような表記でしたか？

"Stop"を含むエラーメッセージ内容から、不具合原因の特定が可能となる場合があります。

表示内容：

Q.9 インターネットや通信に関するご相談の場合

プロバイダー名：

使用モデム名：

使用回線： ブロードバンド

ダイヤルアップ接続

携帯電話／PHS 接続

ISDN 接続

Q.10 お問い合わせの内容が周辺機器の場合、ご使用になっている周辺機器名は何ですか？


機器名（製品名）：

メーカー名：


付
録

OSのバージョンやCPUの種類については、次の手順でご確認ください。

【タブレットモードがOFFの場合】

- ① [スタート] ボタン () をクリックする
- ② [東芝PCシステム情報] をクリックする

【タブレットモードがONの場合】

- ① スタートメニューの左上の [すべてのアプリ] () をクリックする
- ② [東芝PCシステム情報] をクリックする