

# Prius

## 取扱説明書

### -サポート&サービス編-

**HITACHI**  
Inspire the Next

困った時は

1

制限事項

2

サポート&サービス

3

# Prius

# 3

マニュアルはよく読み、保管してください。

- 製品を使用する前に、安全上の説明をよく読み、十分理解してください。
- このマニュアルは、いつでも参照できるように、手近な所に保管してください。

# このマニュアルについて

このマニュアルは、必ずお読みいただきたいことや、パソコンで困った時の解決策、お問い合わせのための案内を説明します。  
このマニュアルの内容をよくお読みになり、安全に正しくお使いください。

## 【1章 困った時は】

トラブルを防ぐ方法や困ったときの解決策とヒントを説明します。




## 【2章 制限事項】

パソコンおよび周辺機器の使用環境、使用方法における制限を説明します。



## 【3章 サポート&サービス】

トラブルの内容に応じたお問い合わせ先の一覧です。適切なお問い合わせ先にご連絡いただくと問題を解決しやすくなります。

### ★マニュアルの表記について

 <b>重要</b>	重要事項や使用上の制限事項を示します。
 <b>ヒント</b>	パソコンを活用するためのヒントやアドバイスです。
 <b>参照</b>	参照先を示します。
HDD	ハードディスクドライブを表記します。
FDD	フロッピーディスクドライブを表記します。
FD	フロッピーディスクを表記します。
CD/DVD ドライブ	DVD スーパーマルチドライブなどの光学式ディスクドライブを表記します。
Windows、Windows Vista	Microsoft® Windows Vista™ を表記します。
Office Personal 2007	Microsoft® Office Personal 2007 を表記します。
Word 2007	Microsoft® Office Word 2007 を表記します。
Excel 2007	Microsoft® Office Excel 2007 を表記します。
Outlook 2007	Microsoft® Office Outlook® 2007 を表記します。

本書では、いろいろなタイプのパソコンについて説明しています。そのため、パソコンのタイプに応じて、次のように表記しています。

パソコンのタイプ	表 記
●一体型 	デスクトップパソコン または One または Prius One
●ノート型 	ノートパソコン または Note または Prius Note

- ・ マニュアルで使用している画面およびイラストは一例です。機種によっては、異なる場合があります。
- ・ 説明の都合上、画面のアイコンやイラストのケーブルなど、省略している場合があります。
- ・ このマニュアルはいろいろなタイプのパソコンに共通する内容を説明しています。各パソコン固有の使い方については、『設置と配線編』と『パソコン応用編』、『Prius 製品仕様』をご参照ください。
- ・ URL、お問い合わせ先、画面などはマニュアル制作時点のものです。

# もくじ

## このマニュアルについて

もくじ.....	2
----------	---

## 1 章 困った時は

あれ！おかしいな、と思ったら.....	8
---------------------	---

困ったときのお問い合わせ先.....	10
お問い合わせにあたって.....	10

パソコン Q&A.....	11
---------------	----

パソコンがおかしい.....	11
電源スイッチを入れたが、電源が入らない.....	11
エラーが表示されたり、ドライブが認識されずにおかしい.....	11
パソコンが異常に熱い、煙が出た、異臭がする.....	11
操作していないのに、カリカリと音がする.....	11
Windows のセットアップの途中で電源を切ってしまった.....	11
ハードウェアの検出中に画面が動かなくなってしまった.....	11
パソコンに飲み物をこぼしてしまった.....	12
スリープ状態から元に戻らない.....	12
添付品に足りないものがあった.....	12
ディスプレイの表示がおかしい.....	12
画面が真っ暗で、何も表示されない.....	12
表示色がおかしい、色の数が少ない.....	12
表示がちらついたり色がずれたりする.....	13
ディスプレイの表示が読めない、または歪んでいる.....	13
何も表示されず、ピープ音が2回以上鳴る.....	13
キーボードの動作がおかしい.....	13
キーを押しても入力できない.....	13
ワイヤレスキーボードが使用できない(One の場合).....	13
正しい文字入力ができない/ワンタッチキーが動作しない.....	14
ワイヤレスキーボードが動かなくなった(One の場合).....	14
マウスの動きがおかしい.....	14
マウスカーソルの動きが遅い.....	14
マウスカーソルが動かない.....	15
マウスカーソルが動かしたい方に動かず、突然移動する.....	15
パソコンの電源を切っても、マウスのセンサー部分が光っている.....	15
マウスカーソルを大きくしたい.....	15
ワイヤレスマウスが使用できない(One の場合).....	15
ワイヤレスマウスが動かなくなった(One の場合).....	16
音が聞こえない、録音できない.....	16
スピーカーから音が出ない.....	16
マイクで録音できない.....	16
音声認識アプリケーションのマイク調整が適切に設定できない.....	16
タスクバーに音量のアイコンが表示されない.....	16
音声途切れたり、繰り返したりする.....	17
CD/DVD ドライブ.....	17

ディスクを読み込めない.....	17
CD や DVD を CD/DVD ドライブに入れても自動再生しない.....	17
使用できる DVD の種類がわからない.....	17
HDD のトラブル.....	18
HDD に不良セクターがある.....	18
HDD ランプが点灯したままになっている.....	18
HDD の空き容量が少なくなった.....	18
1 台の HDD に、複数のドライブを作りたい.....	19
アクセスランプ.....	19
CD/DVD ランプが点灯したままになっている.....	19
HDD ランプが点灯したままになっている.....	19
バッテリーのトラブル(ノートパソコンの場合).....	19
ビープ音が鳴る、またはバッテリーランプが点滅する.....	19
満充電にしてもすぐ消耗してしまう.....	20
その他の周辺機器のトラブル.....	20
パソコンが勝手に起動してしまう.....	20
ドライバーが FD での提供なので、組み込めない.....	20
USB-FDD にアクセスすると、システムが不安定になる.....	20
取り付けたあと、周辺機器が使えない.....	20
PC カードや拡張ボードの動作が不安定になる.....	20
増設したメモリー容量が増えていない、[システムのプロパティ]で表示されるメモリー容量が少なすぎる.....	20
IEEE1394 機器を接続しても映像が取り込めない.....	20
リモコンが動作しない.....	21
システムの動作がおかしい.....	21
Windows が起動しない.....	21
Windows やアプリケーションが動作しない.....	21
異常な動作が続いて、どうしても解決しない.....	21
BIOS メニューの設定を変更したら、正しく動作しなくなった.....	22
「CMOS Checksum Error」などと表示される.....	22
キーボードなどを操作しても画面の表示が変わらない.....	22
電源を入れたら「Checking file system on C:」と表示された.....	22
Windows を起動するたびにチェックディスクツールが実行される.....	22
アプリケーションが起動しない.....	22
Windows のパスワードを忘れてしまった.....	23
時計が遅れる、または進む.....	23
デスクトップの表示がおかしい.....	23
おかしな文字が表示される.....	23
タスクバーが表示されない.....	24
デスクトップがアイコンで乱雑になった.....	24
アイコンの絵柄が変わってしまった.....	24
デスクトップの背景を変えたい.....	24
画面の文字が小さい.....	24
一括インストールできない.....	25
『再セットアップディスク(Disc1)』をドライブに入れてパソコンを起動してもメニューが表示されない.....	25
PDF ファイルの操作で困った!.....	25
画像が表示されず、グレーのボックスになる.....	25
パソコンの操作で困った!.....	25
キーボードの[POWER]キーを押しても電源が入らない(Oneのみ).....	25
光デジタルオーディオ出力端子に録音可能な光デジタルオーディオ機器を接続しても、録音できない.....	25
ファイルがうまく管理できない.....	25
エクスプローラで探しているファイルが見つからない.....	25

CD、DVD ディスクからコピーしたファイルを上書きできない	26
通信がうまくできない	26
モデムや LAN で通信ができない	26
モデムで通信できない	26
LAN で通信できない(デスクトップパソコンのみ)	27
インターネット使用中のトラブル	27
インターネットに接続できない	27
接続中に突然回線が切れる	28
接続中にパソコンの電源を切ってしまった	29
ホームページが開かない	29
モデムの発音音がうるさい	30
転送スピードが遅い	30
インターネットブラウザのトラブル	30
「お気に入り」が増えすぎた	30
開いたホームページが更新されていない	31
ホームページが文字化けする	31
インターネットを自動で切断できない	32
ホームページの表示が遅い	32
メールの送受信がうまくいかない	33
メールの送受信ができない	33
送信したメールが相手に届いていない	33
受信したメールが文字化けしている	33
受信メールをいちいち手作業で分類するのは手間がかかる	34
Windows メールでメールを開くと、「次の添付ファイルは安全でないため、メールからのアクセスが削除されました:〈ファイル名〉」と表示される	34
ソフトウェアのトラブル	34
動画がメディアプレイヤーで再生できない	34
Norton Internet Security 2007 がうまく動作しない	35
「Office Personal 2007」で作成や更新などができなくなってしまった	35
一括インストールを行ったあと、「Office Personal 2007」が使えなくなった	35
DVD-RAM メディアの読み込み/書き込みができない	35
ソフトウェアをもっと使いこなしたい	35
ソフトウェアの便利な使い方を知りたい	35
BIOS をアップデートしたい	35
データのバックアップ	35
メールのデータをバックアップしたい	35
各種アプリケーションのデータをバックアップしたい	35
エクスプローラを使ってデータをバックアップしたい	36

## 2 章 制限事項

制限事項	38
パソコンおよび周辺機器を使用する環境について	38
パソコンおよび周辺機器の取り扱いについて	38
パソコンおよび周辺機器に関するご注意	39
ディスプレイに関するご注意	39
USB 機器の使用について	40
CD/DVD ドライブに関するご注意	41
CD/DVD ディスクに関するご注意	41

CD/DVD 再生に関するご注意	42
「Prius Navistation5」に関するご注意	42
地上デジタル放送に関するご注意	42
著作権についてのご注意	42
HDD の容量表示について	43
リモコンに関するご注意	43
光学式マウスに関するご注意	43
AC アダプターに関するご注意 (AC アダプター付属モデル)	44

## 3章 サポート&サービス

<b>パソコンのサポートについて</b>	<b>46</b>
PriusWorld サポートページのご紹介	46
安心コールセンター	46
修理のお申し込み先	46
<b>お問い合わせ情報</b>	<b>47</b>
アプリケーションのお問い合わせ先	47
訪問レスキュー解決隊 (有料サービス)	51
「インターネットやEメールを楽しみたい」	
→ 『らくらくインターネットパック』	51
「まず、基本操作を覚えたい」	
→ 『かんたんパソコンパック』	52
「はじめてだけどいろいろ使いこなしたい」	
→ 『おまかせ安心パック』 (『らくらくインターネットパック』 + 『かんたんパソコンパック』)	52
そのほかのオプションメニュー	52
安心点検サービス (有料サービス)	53
Web 修理状況確認	53
Prius 簡易パーツ・付属品販売 (有料サービス)	54
<b>パソコンの廃棄およびリサイクルについて</b>	<b>55</b>
<b>ユーザー登録について</b>	<b>57</b>
<b>アフターケアについて</b>	<b>58</b>
<b>Prius 集中修理センター修理規約</b>	<b>59</b>
<b>さくいん</b>	<b>65</b>







# 1

## 1章 困った時は

トラブルを防ぐ方法や、困ったことが起こったときの解決策とヒントについて説明しています。

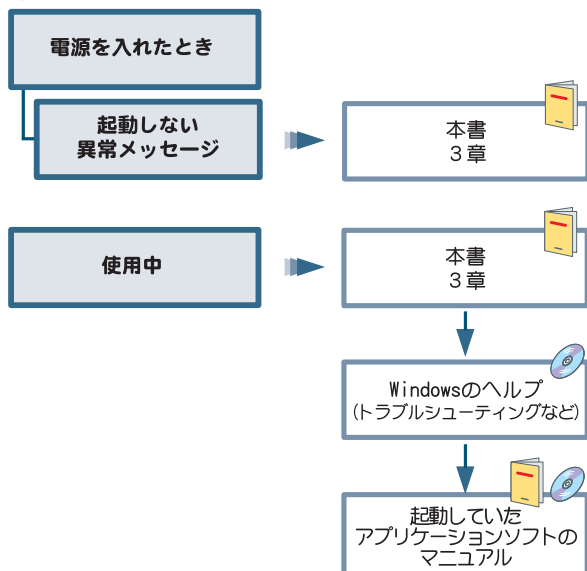
- >> ・あれ！おかしいな、と思ったら (P.8)
- >> ・パソコン Q&A(P.11)

# あれ！おかしいな、と思ったら

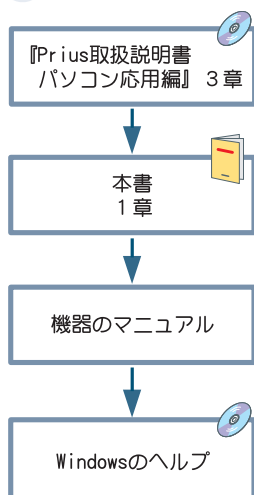
まず、マニュアルやヘルプにチェックポイントや解決策が書かれていないか当たってみましょう。下図を参考に探していけば、見落としがなくなります。

どうしてもわからないときは、各製品のメーカーや販売店、安心コールセンターにお問い合わせください。

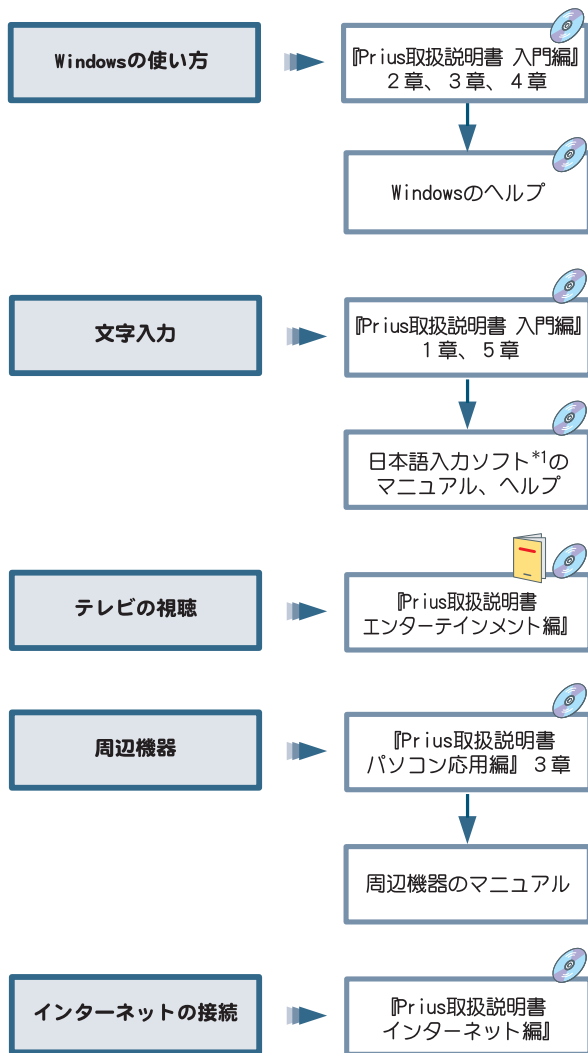
## 日常の使用時に困ったことが起きた



## 取り付けた機器が正常に動かない



## 使い方がわからない



\* 1 標準で Microsoft IME がインストールされています。

## 困ったときのお問い合わせ先

本書やほかのマニュアルを読んでも、使い方がわからない、トラブルが解決しない！という場合は、次へお問い合わせください。あらかじめ、3章の修理連絡票に記入しておいてください。

### アプリケーションに関しては、3章の「お問い合わせ情報」の電話番号へ

ご購入時にパソコンに組み込まれているアプリケーションについては、3章の「お問い合わせ情報」の電話番号またはWebサポートページにお問い合わせください。各アプリケーションソフトの販売元や開発元が受け付けています。

### 機器の増設に関しては、各機器の販売元や開発元へ

周辺機器などの増設は、純正オプション機器を除き、お客様の責任で行い、ご使用ください。機器の組み合わせで問題が起こる場合もありますので、増設したすべての機器のメーカー名や製品名をご確認の上、各機器の販売元や開発元へお問い合わせください。

### そのほかのお問い合わせは、「安心コールセンター」へ

「どうしても解決しないときは」に記載のアドレスや電話番号へお問い合わせください。

## お問い合わせにあたって

お客様のパソコン環境を確認させていただきます。次のような準備をした上でお問い合わせください。まず、お名前をお伝えください。

### 機種名、購入年月日などを前もって確認

機種や製造時期によって対処方法が異なる場合があります。機種名は、「日立パーソナルコンピュータ保証登録書」の形名でご確認ください。アプリケーションの場合は、バージョン番号やシリアル番号も重要です。たずねられたらすぐに答えられるようにしておきましょう。『設置と配線編』1章の「同梱品を確かめよう」にパソコンの機器銘版の位置が記載されています。

### トラブルの内容を伝える

修理連絡票に、あらかじめ必要事項を記入します。そして、どのような状態のときにどんな問題が起こったのか、どのような対処を試みたのか、現在はどんな状態なのかなど、トラブルの内容をお話してください。またいつも必ず同じことが起こるか、起こったり起こらなかったりするのかなど、細かい状況もお話してください。状況を的確にお伝えいただければ、それだけ解決も早まります。

**参照** ▶ 修理連絡票について→本書の「修理連絡票」(P.63)

### 本書や関連ソフトウェアのマニュアルはお手元に

解決方法がマニュアルに載っているのに、気付かないこともあります。電話で「○○マニュアルの○○ページをご覧ください。」とお答えする場合があります。

### パソコンを操作しながらのほうが良い場合も

ご質問の内容によっては、パソコンを操作してご確認していただいたほうが良い場合もあります。もし、電話がパソコンのお近くにあるときは、パソコンを操作できるようにしてご質問ください。

# パソコン Q&A

**Q** . . . . .よくある質問です。

**A** . . . . .その答えです。

## パソコンがおかしい

### **Q** 電源スイッチを入れたが、電源が入らない

- A**
- AC アダプター、電源コード (AC コード) が、正しく接続されているか確認します。
  - ノートパソコンでバッテリーパックを使用している場合、バッテリーパックが正しく接続されているか確認します。
  - ノートパソコンでバッテリーパックを使用している場合、バッテリーの残量は十分にあるか確認します。
  - バッテリーの容量を確認します。

1 [コントロールパネル] - [モバイルコンピュータ] をクリック。

2 [Windows モビリティセンター] をクリック。  
バッテリーの状態で容量の確認ができます。

### **Q** エラーが表示されたり、ドライブが認識されずにおかしい

- A**
- BIOS メニューの設定に問題がある可能性があります。BIOS メニューを開いて、ご購入時の状態に戻します。

**参照** ▶ ご購入時の状態の戻し方 → 『パソコン使用編』 3 章の「再セットアップについて」 「BIOS の設定をご購入時の状態に戻す」

- プリンターや、ディスプレイなどの周辺機器が正しく接続されているか確認します。

### **Q** パソコンが異常に熱い、煙が出た、異臭がする

- A**
- すぐにパソコンの電源を切り、電源プラグをコンセントから抜いてください。ノートパソコンの場合、バッテリーパックも取り外してください。安心コールセンターまたは Prius 集中修理センタにご連絡ください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について → 3 章の「パソコンのサポートについて」 (P.46)

### **Q** 操作していないのに、カリカリと音がする

- A**
- Windows には、一定時間操作しないとき、HDD を最適な状態にするプログラムを自動的に起動する機能があります。いつも操作しているときと同じ程度の音が聞こえても、心配はありません。
  - あまりにも大きな音がしたり、音がしだいに大きくなっていくような場合は、すぐに電源を切り、安心コールセンターにご連絡ください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について → 3 章の「パソコンのサポートについて」 (P.46)

### **Q** Windows のセットアップの途中で電源を切ってしまった

- A**
- 再セットアップが必要になる場合があるので、使用許諾契約に同意する手順および、Windows のセットアップの操作が終わり「Windows のデスクトップ」が表示されるまで (15 分 ~ 25 分程度掛かります)、パソコンの電源を切らないでください。

### **Q** ハードウェアの検出中に画面が動かなくなりました

- A**
- ハードウェアの検出には、数分から十数分かかることがあります。あわてて電源を切らず、しばらく待ってください。

- 十数分以上待っても画面が変わらないときは、電源スイッチを4秒以上押し続けて電源を切ります。1分程度待ってから電源を入れ直し、セットアップを行ってください。

## Q パソコンに飲み物をこぼしてしまった

- A**
- すぐにパソコンの電源を切り、電源プラグをコンセントから抜いてください。ノートパソコンの場合、バッテリーパックも取り外してください。表面の水分を拭き取り、安心コールセンターまたは Prius 集中修理センターにご連絡ください。キーボードやマウスに飲み物をこぼした場合も、同様にしてください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

**参照** ▶ 修理をお申し込みいただく前に→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## Q スリープ状態から元に戻らない

- A**
- アプリケーションや周辺機器がスリープ機能に対応していません。スリープ機能をオフにしてお使いください。

**参照** ▶ 設定方法→『パソコン応用編』2章の「節電機能を設定する」

## Q 添付品に足りないものがあった

- A**
- 同梱品一覧表で添付品を確認します。それでも足りないときは、安心コールセンターにご連絡ください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## ディスプレイの表示がおかしい

### Q 画面が真っ暗で、何も表示されない

- A**
- 外付けディスプレイを使用している場合、パソコンとディスプレイの電源を切り、ディスプレイの電源を入れたあとで、パソコンの電源を入れます。

- ディスプレイの節電機能が働いています。キーボードのいずれかのキーを押す、マウスを動かす、ポインティングパッドにタッチする、などの操作を行います。

- スリープまたは休止状態です。電源スイッチを4秒未満押しします。

- 外付けディスプレイを使用している場合、一度電源を切り、ディスプレイケーブルが正しく接続されているか確認します。

- 外付けディスプレイを使用している場合、ディスプレイのコントラスト調節ボリュームを明るくします。

- デスクトップパソコンの場合、ディスプレイの明るさ調節ボリュームで明るさを設定します。ノートパソコンの場合、キーボードの[Fn]キーを押しながら、所定のキーを押して明るさを設定します。

- 外付けディスプレイを使用している場合、ACアダプターや電源コードをディスプレイに正しく接続します。ノートパソコンの場合、ACアダプターをパソコンに正しく接続します。

- 電源コードを、ACアダプターとコンセントの両方に正しく接続します。

- 外付けディスプレイを使用している場合、ディスプレイの取扱説明書を参照し、異常がないか確認します。

- ノートパソコンでバッテリーを電源として使用している場合、電源ランプが点灯しているか確認します。消灯しているときは、バッテリーの残量がなくなりスリープ状態になっています。ACアダプターを接続してからパソコンを復帰させます。

### Q 表示色がおかしい、色の数が少ない

- A**
- 外付けディスプレイを使用している場合、パソコン、ディスプレイの順に電源を入れると、ディスプレイの表示色がおかしくなることがあります。そのときは両方の電源を切り、ディスプレイ、パソコンの順に電源を入れ直します。

- 画面の表示色を正しく設定します。デスクトップの背景部分でマウスを右クリックして、[個人設定]をクリックします。[画面の設定]をクリックして、画面の色を調整します。

- ディスプレイのコントラスト調整で画面の色を調整します。

- 表示ドライバーを再セットアップします。

**参照** ▶ 表示ドライバーの再セットアップについて→『パソコン使用編』3章の「ドライバーの個別セットアップについて」

- 液晶ディスプレイには次の特性がありますが、故障ではございませんのであらかじめご了承ください。なお、お客さまにて故障が正常か判断できない場合は、安心コールセンターへお問い合わせください。
- 液晶ディスプレイは、見る角度によってすじ状の色むらや明るさのむらが見える場合があります。これらは液晶ディスプレイの構造上発生する現象であり、故障ではありません。
- 液晶ディスプレイは、製造工程により各製品で色合いが若干異なる場合があります。
- 液晶ディスプレイの特性上、温度変化などで多少の色むらが発生する場合があります。
- 液晶ディスプレイは画面の一部にドットの欠けや常時点灯が存在する場合がありますが、故障ではありません。

## Q 表示がちらついたり色がずれたりする



- テレビなど、近くに強い磁気を発生するものがあります。ディスプレイから離してご使用ください。
- 外付けディスプレイを使用している場合、ケーブルを正しく接続し直します。
- 明るさなどを正しく設定します。
- アプリケーションによっては、表示する画面の色の数や画面の解像度を指定している場合があります。
- CRT ディスプレイを接続してお使いの場合、パソコンの使用中に、パソコンや CRT ディスプレイの位置を変えると、CRT ディスプレイに磁気の影響で色むらが発生することがあります。一度電源を切り、30分以上時間を置いてから再び使用してください。
- パソコンの周囲に、電源の入っている精密機器を置いている場合は、移動してください。

## Q ディスプレイの表示が読めない、または歪んでいる



- 外付けディスプレイを使用している場合、ディスプレイのリフレッシュレートの設定が、ディスプレイの仕様を超えている可能性があります。リフレッシュレートを設定し直します。

**参照** ▶ 設定について→『ディスプレイ付属のマニュアル』



## 何も表示されず、ビープ音が2回以上鳴る



- 電源を切り5秒以上待ってから、電源を入れ、再起動してください。それでも起動しない場合は、故障の可能性があります。安心コールセンターにお問い合わせください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## キーボードの動作がおかしい



### キーを押しても入力できない



- [Num Lock] キーまたは [Fn] + [Num Lock] キーを押します。この設定が行われていないと、テンキーで数字の入力ができません。
- 大容量のデータのコピー中であつたり、ダイアログボックスを開いてマウスで設定している場合は、一時的にキーボードからの入力を受け付けなくなります。
- キーを組み合わせないと、入力できない文字があります。
- USB キーボードやマウスは、スリープ状態などから復帰したときに、動かなくなることがあります。この場合は、USB コネクターを抜き差ししてください。



### ワイヤレスキーボードが使用できない(One の場合)



- ワイヤレスキーボードの [CONNECT] ボタンを押すと約 15 秒間キーボードの登録ができます。15 秒以内にパソコン前面の [CONNECT] ボタンを押して登録してください。登録できない場合は、再度登録を行ってください。登録方法は『設置と配線編』1章の「接続しよう」をご参照ください。
- 周囲の電波状況によっては、ワイヤレスキーボードが正常に動作しない場合があります。ご使用に適した場所については、『設置と配線編』1章の「キーボード、マウスの使用について」をご参照ください
- 新しい電池に交換してもキーボードが使用できない場合は、キーボードを本体に登録し直すことにより改善する場合があります。キーボードの登録手順は、『設置と配線編』1章の「キーボード、マウスを登録しよう」をご参照ください。



## Q ワイヤレスキーボードが動かなくなかった (One の場合)



- 電池が切れていませんか？  
電池を交換するときは 2 本とも新しい単三アルカリ乾電池と交換してください。古い電池と新しい電池をあわせて使用したり、ブランドの異なる電池をあわせて使用したりしないでください。

## Q 正しい文字入力ができない / ワンタッチキーが動作しない



- キーボードドライバーの更新を行います。

### ・ デスクトップパソコンの場合

- 1 [コントロールパネル]の[システムとメンテナンス]をクリック。
- 2 [デバイスマネージャ]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。
- 3 リストの[キーボード]をダブルクリックし、[HID Keyboard (Japanese 106/109 key)]をダブルクリックしてプロパティを開き、[ドライバ]タブに[HID Keyboard (Japanese 106/109 key)]と表示されているか確認する。
- 4 表示されていない場合は、[ドライバの更新]ボタンをクリックして[ドライバソフトウェアの更新]を起動、[自動的に更新されたドライバソフトウェアを検索します]をクリック。
- 5 メッセージに従って Windows を再起動すると、キーボードの種類が変更され、入力できるようになる。

### ・ ノートパソコンの場合

- 1 [コントロールパネル]の[システムとメンテナンス]をクリック。
- 2 [デバイスマネージャ]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。
- 3 リストの[キーボード]をダブルクリックし、「日本語 PS/2 キーボード (106/109) キー」をダブルクリックしてプロパティを開き、[ドライバ]タブに「日本語 PS/2 キーボード (106/109) キー」と表示されているか確認する。

- 4 違っている場合は、[ドライバの更新]ボタンをクリックして[ドライバソフトウェアの更新]を起動、「自動的に更新されたドライバソフトウェアを検索します」をクリック。

- 5 メッセージに従って Windows を再起動すると、キーボードの種類が変更され、入力できるようになる。

- デスクトップパソコンの場合、ワンタッチキーを設定してください。

**参照** ▶ ワンタッチキーの設定方法→『パソコン応用編』1章の「応用操作」[ワンタッチキーを設定する]

- ノートパソコンの場合、[P]キー(ワンタッチキー)を設定してください。

**参照** ▶ [P]キー(ワンタッチキー)の設定方法→『パソコン応用編』1章の「応用操作」[P]キー(ワンタッチキー)を設定する]

## マウスの動きがおかしい

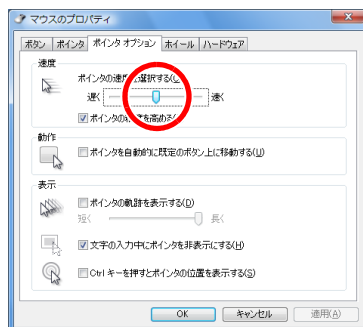


### マウスカーソルの動きが遅い



- マウスカーソルの速度を速くします。

- 1 [コントロールパネル]の[マウス]をクリック。
- 2 [ポインタオプション]タブをクリックし、[ポインタの速度を選択する]でマウスカーソルの動きを速くする。



- 3 [OK] ボタンをクリック。



## Q マウスカーソルが動かない



- マウスケーブルを正しく接続します。



マウスケーブルの接続について→『設置と配線編』1章の「接続しよう」

- そのまま、しばらくお待ちください。アプリケーションの動作中、通信中や印刷中にもマウスが動かないことがあります。
- Windows が、実行中のアプリケーションに何らかの異常が発生しています。[Ctrl] キーと [Alt] キーを押したまま、[Delete] キーを押して離し、[タスクマネージャの起動] をクリックします。[アプリケーション] タブで異常が発生していると思われるプログラムを選び、[タスクの終了] ボタンをクリックします。
- USB マウスやキーボードは、スリープ状態などから復帰したときに、動かなくなることがあります。この場合は、USB コネクターを抜き差ししてください。
- [マウスのプロパティ] の [ボタン] タブで、各ボタンに割り当て可能な機能のうち、「ハイパーメニュー」、「スクロールバー (横)」、「スクロールバー (縦)」、「最小化を元に戻す」、「サイバークリック」、「ハイパージャンプ」の一部機能は、アプリケーションによって動作しないことがあります。
- セーフモードで起動すると、マウスが動かなくなることがあります。キーボードのキーで操作するか、パソコンを再起動して、通常モードでお使いください。

## Q マウスカーソルが動かしたい方に動かず、突然移動する

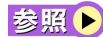


- 透明な場所や反射をする場所では、光学式マウスが正しく動作しない場合があります。マウスパッドを使うときは、光学式マウス対応のものをご使用ください。
- ノートパソコンの場合、マウスドライバーの状態を調べ、タッチパッドドライバーと競合しているときは、解除してください。
- AC 電源に問題があるかもしれません。系統の違う AC コンセントに変更するか、ノイズフィルター付き OA タップを使用します。

## Q パソコンの電源を切っても、マウスのセンサー部分が光っている



- マウス (光学式) の仕様ですので、問題ありません。そのままご使用ください。
- ワイヤレスマウスの場合、10分操作しないと節電モードに入り、底面のセンサー部分が消灯します。常に光っている場合は、安心コールセンターにご連絡ください。



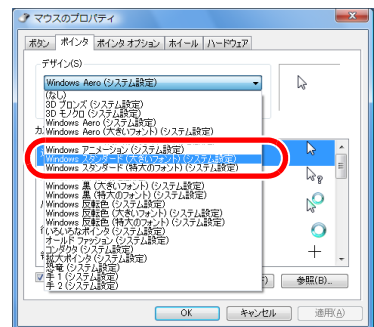
お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## Q マウスカーソルを大きくしたい



- マウスカーソルのサイズを大きくします。

- 1 [コントロールパネル] の [マウス] をクリック。
- 2 [ポインタ] タブをクリック。
- 3 [デザイン] のリストから [Windows スタンダード (大きいフォント)] (システム設定) を選択する。



- 4 [OK] ボタンをクリック。

## Q ワイヤレスマウスが使用できない (One の場合)



- ワイヤレスマウスの [CONNECT] ボタンを押すと約 15 秒間マウスの登録ができます。15 秒以内にパソコン前面の [CONNECT] ボタンを押して登録してください。登録できない場合は、再度登録を行ってください。登録方法は『設置と配線編』1章の「接続しよう」をご参照ください。

- 周囲の電波状況によっては、ワイヤレスマウスが正常に動作しない場合があります。ご使用に適した場所については、『設置と配線編』1章の「キーボード、マウスの使用について」をご参照ください。
- 新しい電池に交換してもマウスが使用できない場合は、マウスを本体に登録し直すことにより改善する場合があります。マウスの登録手順は、『設置と配線編』1章の「キーボード、マウスを登録しよう」をご参照ください。
- 光学式マウスは、ご使用になる場所によっては、正しく動作しない場合があります。光学式マウスのご使用に適した場所については、2章の「光学式マウスに関するご注意」(P.43)をご参照ください。

## Q ワイヤレスマウスが動かなくなった(Oneの場合)



- ワイヤレスマウスは電池寿命を延ばすため、10分操作しないと節電モードに入ります。この状態では、マウスを動かしてもパソコン画面上のマウスポインターは動きません。節電モードを解除するには、ワイヤレスマウスの左ボタンまたは右ボタンのどちらかをクリックしてください。クリックしてもマウス裏面のLEDが光らない場合は、電池の交換をお願いします。
- 電池が切れていませんか？  
電池を交換するときは2本とも新しい単三アルカリ乾電池と交換してください。古い電池と新しい電池をあわせて使用したり、ブランドの異なる電池をあわせて使用したりしないでください。

## 音が聞こえない、録音できない

### Q スピーカーから音が出ない



- デスクトップパソコンの場合、ディスプレイのスピーカーボリュームを調整します。
  - スピーカーの音量が低くなっています。ボリュームを調整します。
- 参照** ▶ 音量の調整について→『パソコン応用編』1章の「音量を調整する」
- 再生しようとする音声ファイルの録音レベルが低くなっています。適切な録音レベルに調整して録音してください。
  - サウンドドライバーを正常に動作させます。

- 1 [コントロールパネル]の[ハードウェアとサウンド]をクリック。
- 2 [デバイスマネージャ]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。
- 3 リストの[サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラ]のドライバーに「？」マークが付いていないか確認する。「？」が付いていた場合は、ドライバーを再セットアップする。

**参照** ▶ サウンドドライバーの再セットアップについて→『パソコン使用編』3章の「ドライバーの個別セットアップについて」

### Q マイクで録音できない



- マイクのプラグが、パソコンに正しく接続されていません。マイクイン端子にマイクのプラグが正しく接続されているか確認します。

**参照** ▶ マイクの接続について→『パソコン応用編』3章の「ヘッドホン、マイクを接続する」

- マイクの録音レベルが低くなっています。[マイクのプロパティ]の[レベル]タブでマイクの録音レベルを適切に調整して録音します。

**参照** ▶ 録音レベルの調整について→『パソコン応用編』1章の「音量を調整する」

### Q 音声認識アプリケーションのマイク調整が適切に設定できない



- マイクの感度設定が不適切です。[マイクのプロパティ]でマイクのレベルを調整します。

**参照** ▶ 録音レベルの調整について→『パソコン応用編』3章の「マイクを使って録音する」

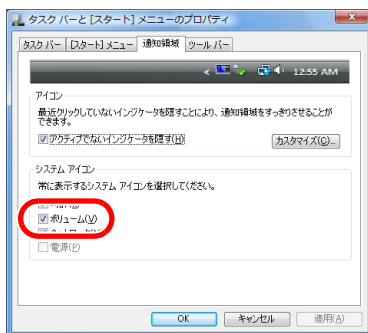
### Q タスクバーに音量のアイコンが表示されない



- 音量のアイコンをタスクバーに表示する設定にします。

- 1 [コントロールパネル]の[デスクトップのカスタマイズ]→[タスクバーのアイコンのカスタマイズ]をクリック。

- 2 [システムアイコン]の[ボリューム]に、チェックが付いているか確認する。チェックが付いていない場合は、[ボリューム]をクリックしてチェックを付け、[OK]ボタンをクリック。



## Q 音声が入切れたり、繰り返したりする

- A
- ディスクに読み書きしています。ディスクに読み書きしている状態で、再生時間の長い音を再生すると、音が入切れたり、繰り返したりする場合がありますが問題はありません。Windowsの起動音が途切れる場合は、[コントロールパネル]の[ハードウェアとサウンド]をクリックして開き、[システムが出す音の変更]をクリック。[プログラムイベント]で「Windows ログオン」を選択して[サウンド]の一覧で再生時間の短い音を設定するか、「なし」に設定します。
  - 録音する場合には、[コントロールパネル]→[ハードウェアとサウンド]→[サウンド]をクリック。[録音]タブで、録音のデバイスを選択してください。

## CD/DVD ドライブ

### ヒント

- ドライブの種類は、機種により異なります。

## Q ディスクを読み込めない

- A
- ディスクが規格に合っていない。Macintosh用のディスクは読み込みできません。Windows用をご使用ください。
  - ディスクに汚れや傷がついていないかご確認ください。
  - このパソコンに付属のCD-ROMまたはDVD-ROMをセットし、読み込めるかご確認ください。

- ディスクを入れたままWindowsを起動すると、ディスクが認識されない場合があります。一度ディスクを取り出し、入れ直してください。

## Q CDやDVDをCD/DVDドライブに入れても自動再生しない



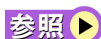
- CDやDVDを取り出してから、再度挿入してください。
- Windows Vista上で自動再生しないに設定していませんか。
- CDやDVDには自動再生できないものがあります。次の手順で、再生してください。

- 1 [スタート]ボタン→[コンピュータ]をクリックし、[CD/DVDドライブ]アイコンをダブルクリック。

## Q 使用できるDVDの種類がわからない



- 使用できるDVDのタイプは、機種により異なります。詳しくは、『設置と配線編』3章の「ドライブの仕様」をご参照ください。



使用できるDVDの種類について→『設置と配線編』3章の「ドライブの仕様」

## HDD のトラブル

### Q HDD に不良セクターがある

- A** ● HDD は、高密度な磁気ディスクにデータを保存する精密機器です。磁気ディスクには微小な欠点があり、これらの領域にはデータを書き込まないようにしています。HDD のエラーチェックプログラムを実行すると、「不良セクタ」もしくは「スキップセクタ」が表示されることがあります。これは、データを書き込まない領域を表示しているだけで、HDD の不良ではありません。取り付けられている内蔵 HDD の容量と、エラーチェックプログラム実行時に表示される「全ディスク容量」との関係は次のとおりです。内蔵 HDD が複数のパーティションに分割されている場合は、各領域の合計値です。この場合、合計値が次の値以下になる場合があります。なお、\*は『Prius 製品仕様』の「パソコン仕様一覧」の HDD 欄をご参照ください。

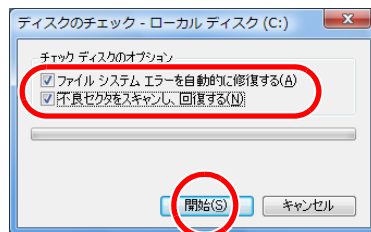
内蔵 HDD 容量：\* GB

全ディスク容量：\* × 1000000000 バイト以上

### Q HDD ランプが点灯したままになっている

- A** ● HDD が壊れている可能性があります。プログラムを強制的に終了させ、[チェックディスクツール]を実行して、HDD にエラーがないかチェックします。[チェックディスクツール]は、次の手順で行います。

- 1 [スタート]ボタン-[コンピュータ]を選択する。
- 2 [ローカルディスク (C:)] アイコンを右クリックして、[プロパティ]をクリック。
- 3 [ツール]タブをクリックし、[エラーチェック]の[チェックする]ボタンをクリックし、[続行]ボタンをクリック。
- 4 [ファイルシステムエラーを自動的に修復する]と[不良セクタをスキャンし、回復する]をチェックし、[開始]ボタンをクリック。

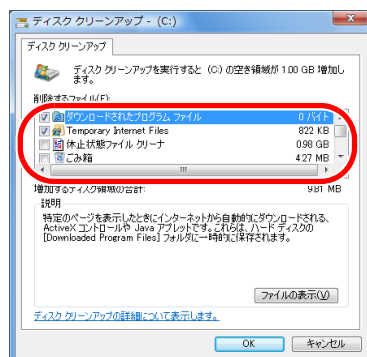


- 5 メッセージが表示される場合は、[ディスク検査のスケジュール]ボタンをクリックしたあと、パソコンを再起動する。チェックディスクツールが開始され、終了すると結果レポートが表示される。

### Q HDD の空き容量が少なくなった

- A** ● ディスククリーンアップを実行してインターネット一時ファイルなどを削除します。

- 1 [スタート]ボタン-[すべてのプログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[ディスククリーンアップ]を選択する。
- 2 [このコンピュータの全ユーザーのファイル]を選び、[続行]ボタンをクリック。
- 3 ドライブを選択し、[OK]ボタンをクリック。状態のチェックが行われ、[ディスククリーンアップ]が表示される。
- 4 削除するファイルのチェックボックスをオン/オフし、[OK]ボタンをクリック。



- 5 確認のメッセージで[はい]ボタンをクリック。

- 不要なファイルを削除します。
- 不要なアプリケーションを削除します。

**参照** ▶ アプリケーションの削除方法→『パソコン使用編』3章の「アプリケーションを削除する」

- HDDを増設し、ファイルを移動します。
  - CD/DVDドライブにディスクをセットし、ファイルを移動します。  
次の手順を行ってください。
- 1 未使用のCD-R/RWなどをCD/DVDドライブに入れる。
  - 2 コピーしたいファイルまたはフォルダーを選択し、マウスの右ボタンをクリック。
  - 3 [送る]の[DVD RWドライブ]をクリック。
  - 4 ディスクのタイトルを入力し、[次へ]ボタンをクリック。  
これで、ファイルやフォルダーがディスクにコピーされる。

## Q 1台のHDDに、複数のドライブを作りたい

- A** ● 再セットアップの際に複数の領域(パーティション)を作成し、フォーマットすると、複数のドライブができます。

**重要** ● パーティションを作成すると、HDD内のデータはすべて削除されます。

**参照** ▶ 複数の領域の作成について→『パソコン使用編』3章の「パーティションの設定」

## アクセスランプ

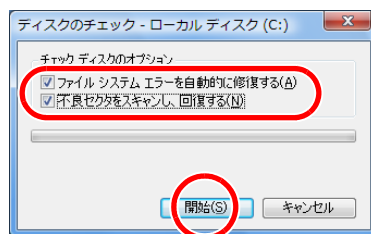
**ヒント** ● 機種によって標準で実装されているドライブは異なります。

## Q CD/DVDランプが点灯したままになっている

- A** ● ディスクが壊れている可能性があります。別のディスクをドライブに入れ、[コンピュータ]ウィンドウ内のCD/DVDドライブのアイコンをダブルクリックして、ディスクを読み直します。

## Q HDDランプが点灯したままになっている

- A** ● HDDの一部に問題がある可能性があります。プログラムを強制的に終了させ、[チェックディスクツール]を実行して、HDDにエラーがないかチェックします。[チェックディスクツール]は、次の手順で行います。
- 1 [スタート]ボタン→[コンピュータ]を選択する。
  - 2 [ローカルディスク(C:)]アイコンを右クリックして、[プロパティ]をクリック。
  - 3 [ツール]タブをクリックし、[エラーチェック]の[チェックする]ボタンをクリックし、[続行]ボタンをクリック。
  - 4 [ファイルシステムエラーを自動的に修復する]と[不良セクタをスキャンし、回復する]をチェックし、[開始]ボタンをクリック。



- 5 メッセージが表示される場合は、[はい]ボタンをクリックしたあと、パソコンを再起動する。チェックディスクツールが開始され、終了すると結果レポートが表示される。

## バッテリーのトラブル(ノートパソコンの場合)

## Q ビープ音が鳴る、またはバッテリーランプが点滅する

- A** ● バッテリーの容量が残りわずかです。バッテリーを充電してください。

**参照** ▶ バッテリーの充電について→『パソコン応用編』1章の「バッテリーの使い方」



## Q 満充電にしてもすぐ消耗してしまう

- A**
- 完全放電と完全充電を数回繰り返します。それでも直らないときは、バッテリーパックの寿命です。バッテリーパックは約 300 回充放電を行うと寿命になります。なお、CD-ROM を連続再生するなど負担の大きい使い方をすると、寿命が著しく低下することがあります。

## その他の周辺機器のトラブル

## Q パソコンが勝手に起動してしまう

- A**
- 「エンターテインメント編」8章の「Q&A」をご参照ください。

## Q ドライバーがFDでの提供なので、組み込めない

- A**
- FDD のないパソコンでは、FD は使えません。別売の FDD 装置を購入するか、周辺機器メーカーにお問い合わせください。ホームページなどからドライバーを入手できる場合もあります。

## Q USB-FDD にアクセスすると、システムが不安定になる

- A**
- 市販の USB-FDD をお使いの場合、コマンドプロンプトでは、FD にアクセスしないでください。組み合わせによっては、システムが不安定になることがあります。
  - ほかの USB 装置を外して、USB-HUB(電源付き)を使用することで、現象を回避できる場合があります。

## Q 取り付けたあと、周辺機器が使えない

- A**
- いったん周辺機器を取り外し、正しく取り付けます。

**参照** ▶ 周辺機器の接続について→『パソコン応用編』の「3章 パソコンを拡張する」

- パソコンと周辺機器の電源を切り、周辺機器の電源を入れた後でパソコンの電源を入れます。
- ケーブルなどを正しく接続し直します。

**参照** ▶ 周辺機器の接続について→『パソコン応用編』の「3章 パソコンを拡張する」

- 周辺機器のドライバーの中には、取り外したあとセーフモードでドライバーを削除しなければならない場合があります。
- 周辺機器の取扱説明書をご参照ください。

## Q PC カードや拡張ボードの動作が不安定になる

- A**
- PC カードまたは拡張ボードが抜けかかっています。一度 PC カードまたは拡張ボードをパソコンから取り外し、正しく取り付け直します。
  - LAN カードなど通信用の PC カードを接続し、そのカードが節電機能を制限している場合は、節電機能が働かないように設定します。

## Q 増設したメモリー容量が増えていない、[システムのプロパティ]で表示されるメモリー容量が少なすぎる

- A**
- メモリーボードを正しく取り付けます。

**参照** ▶ メモリーボードの取り付けについて→『設置と配線編』2章の「メモリーボードを取り付ける」

- [コントロールパネル]の[システムとメンテナンス]をクリックし、[システム]をクリックして、メモリー容量を確認します。ただし[システム]で表示されるメモリー容量は、実際の容量よりも若干少なく表示されます。

## Q IEEE 1394 機器を接続しても映像が取り込めない

- A**
- IEEE1394 は、規定内容の細部がメーカーによって若干異なる場合があります。そのため、メーカーや機種によっては IEEE1394 で接続しても機器を認識しないなどの状態となり、映像を取り込めない場合があります。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## Q リモコンが動作しない



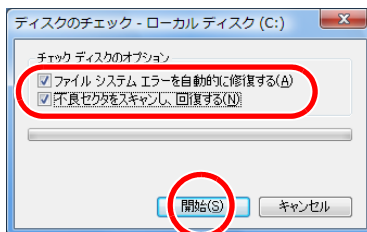
- リモコン受光部の前に障害物がある場合は、障害物を取り除いてください。
- リモコンの電池の残量が少ない場合は、電池を交換してください。

## システムの動作がおかしい

## Q Windows が起動しない



- セーフモードで起動し、チェックディスクツールを実行します。
- 1 パソコンの電源を入れ、起動画面が表示されたらすぐに、アラーム音が鳴るまで[F8]キーを押す。
  - 2 「セーフモード」を選択し、[Enter]キーを押す。
  - 3 ユーザーを選択する画面が表示されたら「管理者権限を持つユーザー(アカウント)」を選択する。セーフモードで起動するメッセージが表示されるので、[はい]ボタンをクリック。
  - 4 [スタート]ボタン-[コンピュータ]を選択する。
  - 5 [ローカルディスク(C:)]アイコンを右クリックして、[プロパティ]をクリック。
  - 6 [ツール]タブをクリックし、[エラーチェック]の[チェックする]ボタンをクリックし、[続行]ボタンをクリック。
  - 7 [ファイルシステムエラーを自動的に修復する]と[不良セクタをスキャンし、回復する]をチェックし、[開始]ボタンをクリック。チェックディスクツールが開始され、終了すると結果レポートが表示される。



8 [OK] ボタンをクリック。

9 Windows を再起動する。

- FDD を接続している場合は、FDD に FD が入っていないか確認します。

## Q Windows やアプリケーションが動作しない



- [Ctrl] キーと [Alt] キーを押したまま [Delete] キーを押し、[タスクマネージャ]をクリック。Windows または終了できないアプリケーションを強制的に終了させます。
- 決まったアプリケーションを使用しているときに起きる場合は、アプリケーションを強制終了したあと、そのアプリケーションを削除し、再インストールします。
- 電源スイッチを4秒以上押して電源を切ってください。
- パソコンを再セットアップします。

**参照** ▶ 再セットアップについて→『パソコン使用編』3章の「再セットアップについて」

## Q 異常な動作が続いて、どうしても解決しない

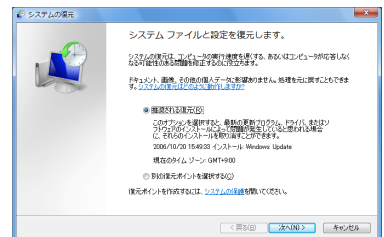


- 「システムの復元」を実行します。

### ヒント

- 「システムの復元」を使えば、パソコンを正常な状態に戻すことができる場合があります。「システムの復元」は作成した文書ファイルや「お気に入り」などを消去することなく、破損したWindowsのファイルを復元します。

- 1 [スタート]ボタン-[すべてのプログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[システムの復元]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。
- 2 以下、画面の指示に従い、実行してください。



**参照** ▶ システムの復元について→Windowsのヘルプ

## Q BIOSメニューの設定を変更したら、正しく動作しなくなった

- A**
- BIOSメニューの設定値を出荷時の状態に戻します。増設した拡張ボードがある場合は取り外し、BIOSメニューで、設定値を出荷時の状態に戻します。

**参照** ▶ 出荷時の設定値の戻し方→『パソコン使用編』3章の「再セットアップについて」BIOSの設定をご購入時の状態に戻す」

## Q 「CMOS Checksum Error」などと表示される

- A**
- パソコン内部に設置されているリチウム電池が消耗しています。安心コールセンターにお問い合わせの上、リチウム電池の交換を依頼します。お客様自身で交換することはできません。なお、リチウム電池を取り外すと、メモリーに入っているBIOSメニューで設定した情報が消えます。設定内容はあらかじめ控えておいてください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

## Q キーボードなどを操作しても画面の表示が変わらない

- A**
- ドライブcの不要なファイルを削除して空き容量を増やします。
  - 決まったアプリケーションを使用しているときに起きる場合は、そのアプリケーションを削除し、再インストールします。

## Q 電源を入れたら「Checking file system on C:」と表示された

- A**
- ドライブのエラーをチェックするためにチェックディスクツールが起動しています。数分で終了するので、終了するまではパソコンを操作したり、電源を切ったりせずにそのまま待ちます。

## Q Windowsを起動するたびにチェックディスクツールが実行される

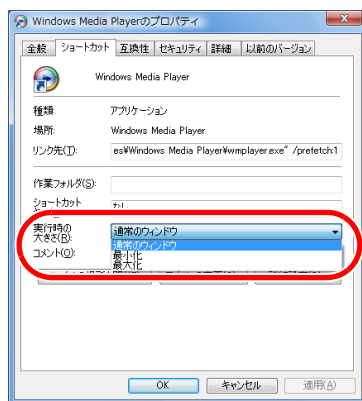
- A**
- 付属や市販のウイルスチェックソフトでウイルスチェックします。
  - インターネットエクスプローラの「お気に入り」から「日立お勧めのサイト」フォルダーの「Prius World」をクリック。Prius Worldの画面になったら、ウイルス情報のページへ。コンピューターウイルスに関する最新情報を見ることができます。
  - パソコンを再セットアップします。

**参照** ▶ 再セットアップについて→『パソコン使用編』3章の「再セットアップについて」

## Q アプリケーションが起動しない

- A**
- ショートカットのプロパティで設定する「実行時の大きさ」が「最小化」になっているため、タスクバーにアプリケーションが表示されています。タスクバーのアプリケーションをクリックしてウィンドウを開きません。アプリケーションを通常のウィンドウで起動するには、次のようにします。

- 1 アプリケーションのショートカットを右クリックし、[プロパティ]を選択する。
- 2 [ショートカット]タブをクリックし、[実行時の大きさ]で[通常のウィンドウ]を選択する。



- 3 [OK] ボタンをクリック。

- アプリケーションを削除して再インストールします。
- HDDの空き容量を増やします。



## Q Windows のパスワードを忘れてしまった



- ログオン時に[?]ボタンをクリックし、パスワードのヒントを表示させて、パスワードを思い出します。
- コンピューターの管理者に、自分のパスワードを変更してもらいます。
  - 1 管理者権限を持つユーザー（アカウント）でログインする。
  - 2 [コントロールパネル]の[ユーザーアカウントの追加または削除]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。
  - 3 パスワードを忘れてしまったユーザーのアイコンをクリック。
  - 4 [パスワードの変更]をクリックし、新しいパスワードを設定する。



- 5 自分のユーザー名と新しいパスワードでログオンし直す。

## Q 時計が遅れる、または進む



- Windows では、時計に少しずつ遅れや進みが生じます。目立つときは、[日付と時刻のプロパティ]で変更します。この操作は、コンピューターの管理者しか行えません。

**参照** ▶ 日時と時刻の合わせ方について→『入門編』2章の「タスクバーを使う」

- パソコンのリチウム電池が消耗すると、パソコンの時計が遅れたり、BIOS メニューの設定が正しく表示されなくなります。また、「CMOS Checksum Error」が繰り返し表示されます。このようなときは、リチウム電池を交換してください。リチウム電池の寿命は約5年です。使用方法によっては1年未満のこともあります。交換する場合は安心コールセンターまでご連絡ください。お客様自身では交換できません。なお、リチウム電池を取り外すとメモリーに入っているBIOSメニューで設定した情報が消えます。設定内容はあらかじめ控えておいてください。

**参照** ▶ お問い合わせ先について→3章の「パソコンのサポートについて」(P.46)

- LAN 経由でインターネットに接続している場合、またはLANのタイムサーバーをお使いの場合は、時計精度がマニュアルに記載されている誤差よりも大きくなる場合があります。お客様のご使用状況に合わせて、次のように対応ください。
  - ・ ファイアウォールの設定により、インターネットタイムサーバーと同期がとれていない場合があります。ファイアウォールの設定をご確認ください。
  - ・ タイムサーバーをお使いの場合は、[コントロールパネル]→[時計、言語および地域]→[日付と時刻]をクリックし、[インターネット時刻]タブの[設定の変更]ボタンをクリックし、タイムサーバーを変更してください。

## デスクトップの表示がおかしい



### おかしい文字が表示される



- Windows やアプリケーションを正しくセットアップします。各ソフトに付属のマニュアルやヘルプを参照して、設定や制限事項などを確認します。
- 文字が英文フォントに設定されている場合、おかしい文字を選択し、日本語のフォントに変更します。

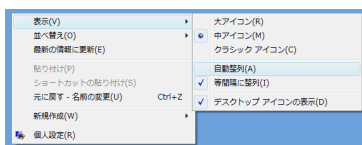
## Q タスクバーが表示されない

- A ● タスクバーの設定を変えています。[スタート]ボタン-[コントロールパネル]-[デスクトップのカスタマイズ]-[タスクバーと[スタート]メニュー]をクリックしてプロパティを開いて、[タスクバー]タブの[タスクバーを自動的に隠す]のチェックを外してください。

## Q デスクトップがアイコンで乱雑になった

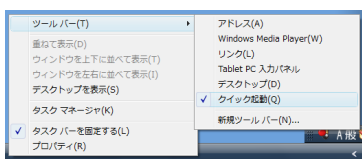
- A ● アイコンを自動整列します。

- 1 デスクトップでアイコンのないところを右クリックし、[表示]-[自動整列]を選択する。



- アプリケーションのショートカットをクイック起動バーから起動できるようにします。

- 1 タスクバーの何も表示されていないところを右クリックし、[ツールバー]-[クイック起動]を選択する。



- 2 アプリケーションのアイコンを、[クイック起動]バーにドラッグ&ドロップ。ここをクリックして表示されるメニューから、アプリケーションを起動できるようになる。[クイック起動]バーにアプリケーションのアイコンが表示されていないときは、右端の[>>]をクリック。



- 不要なアイコンを削除します。

- 1 削除するアイコンを右クリックし、[削除]を選択し、[はい]ボタンをクリック。

## Q アイコンの絵柄が変わってしまった

- A ● プログラムの関連付けを変更します。

- 1 [コントロールパネル]の[プログラム]-[既定のプログラム]-[ファイルの種類またはプロトコルのプログラムへの関連付け]をクリック。
- 2 アイコンの絵柄を変更するファイルの拡張子を選択し、[プログラムの変更]ボタンをクリック。
- 3 選択したファイルの種類を開くプログラムを選択し、[OK]ボタンをクリック。
- 4 [OK]ボタンをクリック。

## Q デスクトップの背景を変えたい

- A ● デスクトップの背景を変えます。

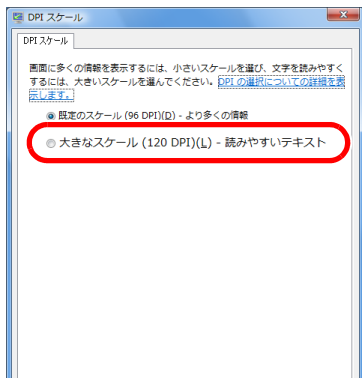
- 1 自分で描いた画像や写真などを使う場合は、bmp、gif、またはjpg形式にして、C:\WINDOWS または C:\ユーザー\ユーザー名\ピクチャにコピーする。
- 2 コピーした画像ファイルのアイコンを右クリックし、[デスクトップの背景として設定]を選択する。



## Q 画面の文字が小さい

- A ● 画面に表示するフォントサイズを大きくします。

- 1 デスクトップのアイコンのないところを右クリックし、[個人設定] を選択する。
- 2 画面左側の [ フォントサイズの調整 ] をクリックし、[ 続行 ] ボタンをクリック。
- 3 [ 大きなスケール (120DPI) ] を選択する。



- 4 [OK] ボタンをクリック。

## 一括インストールできない

**Q** 『再セットアップディスク (Disc1)』 をドライブに入れてパソコンを起動してもメニューが表示されない

- A** ● ご購入後に増設した機器を取り外してから、一括インストールを行います。CD/DVD ドライブに『再セットアップディスク (Disc1)』を入れます。

**参照** ▶ 一括インストール方法 → 『パソコン使用編』 3章の「2 一括インストールを行う」

## PDF ファイルの操作で困った!

**Q** 画像が表示されず、グレーのボックスになる

- A** ● Adobe Reader の [ 編集 ] - [ 環境設定 ] をクリックして環境設定画面を開き、[ ページ表示 ] をクリックし、[ データ量の多い画像を表示 ] にチェックを付けます。

## パソコンの操作で困った!

**Q** キーボードの [POWER] キーを押しても電源が入らない (One のみ)

- A** ● 電源コードを接続した直後は、キーボードの [POWER] キーまたは、リモコンの [電源] ボタンから起動できません。一度 Windows を起動し、Windows を終了して電源を切ってください。キーボードの [POWER] キーまたは、リモコンの [電源] ボタンから起動することができます。

**Q** 光デジタルオーディオ出力端子に録音可能な光デジタルオーディオ機器を接続しても、録音できない

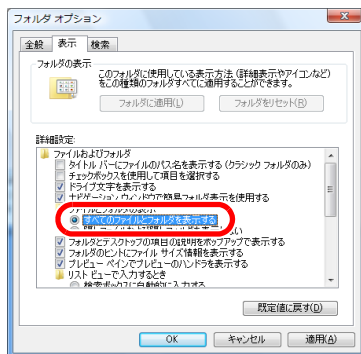
- A** ● 録音するコンテンツによっては、著作権保護により、録音できない場合があります。

## ファイルがうまく管理できない

**Q** エクスプローラで探しているファイルが見つからない

- A** ● 隠しファイルに設定されています。隠しファイルを見えるようにフォルダーオプションの設定を変更します。

- 1 [スタート] ボタン - [コンピュータ] を選択し、[整理] - [フォルダと検索オプション] を選択する。
- 2 [表示] タブをクリックし、[詳細設定] の [ファイルとフォルダの表示] を開き、[すべてのファイルとフォルダを表示する] を選択する。



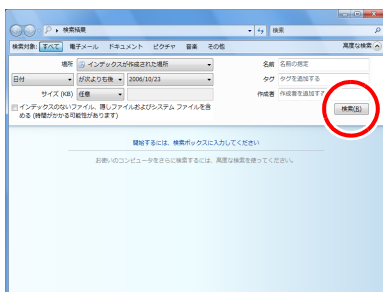
### 3 [OK] ボタンをクリック。

- 正しいフォルダーを選択します。
- どのフォルダーに保存したか不明のときは、ファイルを検索します。

1 [スタート] ボタン— [検索] を選択し、検索対象を選択する。

2 [高度な検索] をクリック。

3 [日付] を選択し、ファイルを作成した日付の範囲を指定する。ファイル名やファイルのサイズがわかれば、検索条件に追加して[検索]ボタンをクリック。



4 検索されたファイルのフォルダーを確認する。

- 新規文書を保存すると、文書を作成したアプリケーションのフォルダーに入ることがあるので、このフォルダーを確認します。
- CD/DVDドライブ内のディスク内の3階層程度下のフォルダーを開くと、正しくフォルダーが表示されない場合があります。

## Q CD、DVD ディスクからコピーしたファイルを上書きできない



- ファイル属性の読み取り専用を解除します。

1 エクスプローラでファイルを右クリックし、[プロパティ]を選択する。

2 [読み取り専用]のチェックを外す。

3 [適用] ボタンをクリックし、[OK] ボタンをクリック。

4 エクスプローラのウィンドウ右上の [×] ボタンをクリックして、エクスプローラを終了する。

## 通信がうまくできない



### モデムやLANで通信ができない



- 次の手順を行います。

1 [コントロールパネル]の[システムとメンテナンス]をクリック。

2 [デバイスマネージャ]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。

3 モデムの場合はリストの[モデム]をダブルクリックし、モデムドライバーのプロパティを開く。LANの場合はリストの[ネットワークアダプタ]をダブルクリックし、LANドライバーのプロパティを開く。

4 それぞれのデバイスの状態を確認し、正常に動作していない場合は[ドライバの更新]をクリックして、ドライバーを更新する。



### モデムで通信できない



- 次の方法で通信テストを行い、エラーになった場合はドライバーを再セットアップします。

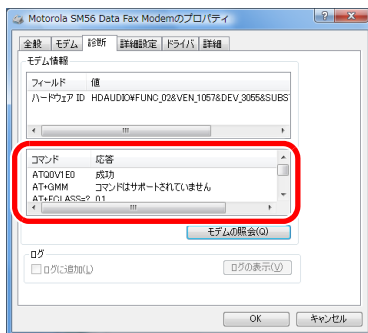
1 [コントロールパネル]の[システムとメンテナンス]を選択する。

2 [デバイスマネージャ]をクリックし、[続行]ボタンをクリック。

3 リストの[モデム]をダブルクリックし、モデムドライバーのプロパティを開く。

4 [診断]タブをクリックし、[モデムの照会]ボタンをクリック。

## 5 処理が終わったら通信テストの結果を確認する。



## Q LANで通信できない(デスクトップパソコンのみ)



- パソコンのLANランプの状態を確認します。

**参照** ▶ LANランプの位置と状態について→『設置と配線編』2章の「各部の名前を知っておこう」

## インターネット使用中のトラブル

## Q インターネットに接続できない

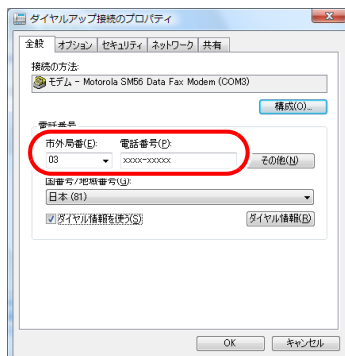


- 外付けのモデムを使用しているときは、モデムの電源が入っているかを確認します。
- 接続が混んでいる時間帯では、すぐに接続できないことがあります。しばらくしてからもう一度接続します。
- 接続先のサーバーが停止していないかを確認します。
- 設定してある接続先の電話番号を確認します。

1 [コントロールパネル]の[ネットワークとインターネット] - [ネットワークへの接続]をクリック。

2 使用している接続先のアイコンを右クリックし[プロパティ]を選択する。

## 3 [全般]タブをクリックし、市外局番と電話番号を確認する。



## 4 [OK]ボタンをクリック。

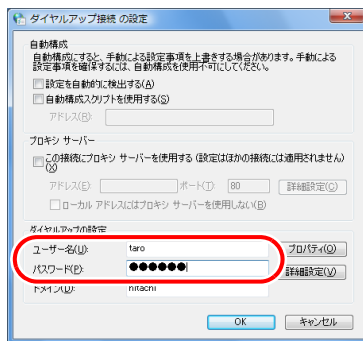
- プロバイダーに接続する場合、アクセスポイントによってはつながりにくいことがあります。この場合、アクセスポイントを変更して接続してください。

- ユーザーIDやパスワードを確認します。

1 [スタート]メニューの[インターネット]アイコンを右クリックし、[インターネットのプロパティ]を選択する。

2 [接続]タブをクリックし、[ダイヤルアップと仮想プライベートネットワークの設定]で使用するダイヤルアップが選択されていることを確認し、[設定]ボタンをクリック。

3 ユーザー名を確認し、正しいパスワードを入力するときは小文字、大文字を確認する。



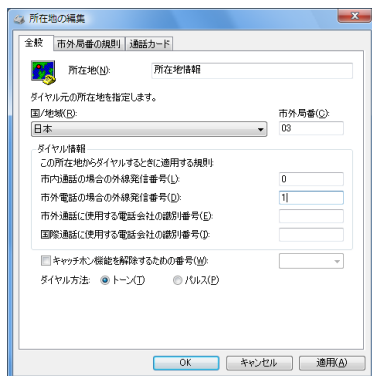
## 4 [OK]ボタンを2回クリック。

- モデムの設定が正しいかを確認します。

1 [コントロールパネル]の[ハードウェアとサウンド] - [電話とモデムのオプション]をクリック。

2 [ダイヤル情報]タブをクリックし、[所在地]を選択して[編集]ボタンをクリック。

3 [全般]タブをクリックし、国/地域、市外局番、ダイヤル情報を確認して、[OK]ボタンをクリック。



4 [モデム]タブをクリックし、使用しているモデムが選択されているかを確認する。

5 [プロパティ]ボタンをクリックし、[xxxxのプロパティ]の[全般]タブをクリック。

6 [設定の変更]ボタンをクリックし、[続行]ボタンをクリック。

7 [詳細設定]タブの[既定の設定を変更]ボタンをクリックし、[xxxx 既定の設定]の[全般]タブ、[詳細設定]タブをクリックして、接続の形式などを確認する。



8 [OK]ボタンを3回クリック。

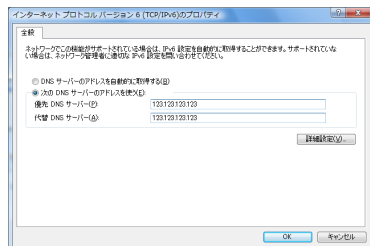
- ネームサーバーやIPアドレスなどのTCP/IPの設定を確認します。

1 [コントロールパネル]の[ネットワークとインターネット] - [ネットワークへの接続]をクリック。

2 使用している接続先のアイコンを右クリックし、[プロパティ]を選択する。

3 [ネットワーク]タブをクリックし、確認する接続を選択して[プロパティ]ボタンをクリック。

4 IPアドレスとネームサーバーを確認する。



5 [OK]ボタンを2回クリック。

- パソコンに接続した電話機から影響を受けている可能性があります。パソコンに接続した電話機を外して、インターネットに接続してください。正しく接続できる場合は、市販の秘話機能付き電話自動切替機をご使用いただくことで、改善できる場合があります。
- AC電源やモデムケーブルにノイズが発生している可能性があります。市販のAC電源ノイズフィルターや、市販のモデムラインノイズフィルターを使用して、ノイズを除去します。
- ターミナルアダプター（以下、TA）をご使用の場合、Windows Vistaに対応しているTAであるかを確認します。機種によっては、Windows Vistaに対応していないことがあります。
- ADSL モデムなどの電源が入っているか確認します。
- モデムや通信機器の各ケーブルが、正しく接続されているか確認します。



## 接続中に突然回線が切れる



- モデムをお使いの場合、データを送受信していない状態が一定の時間以上続くと、自動的に回線が切れます。通信していない時間を長くするときは、次のようにします。

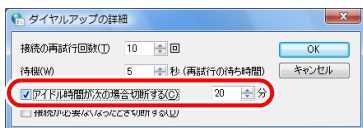
1 [スタート]メニューの[インターネット]アイコンを右クリックし、[インターネットのプロパティ]を選択する。



2 [接続]タブをクリックし、[ダイヤルアップと仮想プライベートネットワークの設定]で使用するダイヤルアップが選択されていることを確認し、[設定]ボタンをクリック。

3 [詳細設定]ボタンをクリック。

4 [アイドル時間が次の場合切断する]をチェックして、アイドル時間を長くする。



5 [OK] ボタンを3回クリック。

- キャッチホンがかかると、通信が切れます。キャッチホンII加入者の場合、キャッチホンIIに切り替えると解消します。

## ヒント

- キャッチホンIIとは、回線接続中にかかってきた電話に対して電話センタが対応する、NTTのサービスです。

- 接続先のサーバーがダウンした可能性があります。サーバーが回復するのを待って、もう一度接続します。
- Windows メールで[ツール]-[オプション]を選び、[接続]タブをクリックし、[ダイヤルアップ]で[送受信が終了したら切断する]をチェックしていると、メールの送受信後自動的に回線が切れます。
- 回線にノイズが発生しました。しばらく待って、もう一度接続します。
- パソコンがスリープ状態になっています。スリープをオフにします。
- モデムケーブルの接続を確認し、接続が正しくない場合は、パソコンの電源を切ってから接続し直します。
- ノートパソコンの場合、CPUの周波数が切り替わる時に、回線が切れることがあります。スリープ状態とディスプレイの設定を変更してください。

1 [コントロールパネル]の[ハードウェアとサウンド]-[電源オプション]をクリック。

2 お使いのプランの[プラン設定の変更]をクリック。

3 [ディスプレイの電源を切る]の時間を[なし]にする。[コンピュータをスリープ状態にする]の時間も自動的に[なし]に設定される。

4 [設定の保存]をクリック。

## 接続中にパソコンの電源を切ってしまった



- 電話回線は強制的に切断されます。パソコンを再起動し、再接続すれば特に問題ありません。ダウンロード中のファイルがある場合は、正常に保存されないことがあります。

## ホームページが開かない



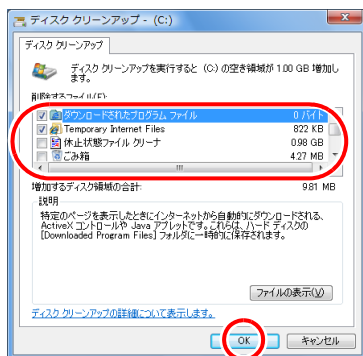
- URLの入力が正しいか確認します。
- 指定したURLのホームページがなくなっています。
- HDDの空き容量が不足しています。ディスククリーンアップの実行、不要データの削除などでHDDの空き容量を増やします。

1 [スタート]ボタン-[すべてのプログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[ディスククリーンアップ]を選択する。

2 [このコンピュータの全ユーザーのファイル]を選び、[続行]ボタンをクリック。

3 ドライブを選択し、[OK]ボタンをクリック。状態のチェックが行われ、[ディスククリーンアップ]が表示される。

4 削除するファイルにチェックを付け、[OK]ボタンをクリックする。確認のメッセージで[はい]ボタンをクリック。



- 指定した URL のホームページは、インターネットエクスプローラで設定したセキュリティレベルのレベルの範囲外です。次の手順を行って、セキュリティレベルを調整します。

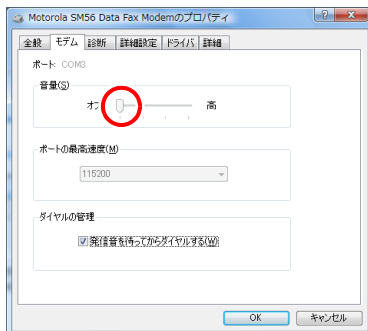
- 1 [スタート]メニューの[インターネット]アイコンを右クリックし、[インターネットのプロパティ]を選択する。
- 2 [セキュリティ]タブをクリックし、セキュリティ設定表示または変更するゾーンで、[インターネット]が選択されていることを確認する。
- 3 [レベルのカスタマイズ]ボタンをクリック。
- 4 [カスタム設定のリセット]の[リセット]でレベルを選択し、[リセット]ボタンをクリック。
- 5 「このゾーンの設定を変更しますか?」という警告が表示される。[はい]ボタンをクリック。
- 6 [OK]ボタンを2回クリック。

## Q モデムの発信音がうるさい



- モデムの発信音を消します。

- 1 [コントロールパネル]の[ハードウェアとサウンド] - [電話とモデムのオプション]をクリック。
- 2 [モデム]タブをクリックし、使用するモデムが選択されていることを確認し、[プロパティ]ボタンをクリック。
- 3 [モデム]タブをクリックし、[音量]のスライダーを[オフ]にする。



## 4 [OK]ボタンを2回クリック。

### ヒント

- 再び音を出す場合は、手順3で[音量]のスライダーを右に移動してください。



## 転送スピードが遅い



- サーバーが混んでいます。
- パソコンに接続した電話・FAXなどの通信機器から影響を受けている可能性があります。パソコンに接続した通信機器を外して、インターネットに接続してください。正しく接続できる場合は、市販の秘話機能付き電話自動切替機をご使用いただくことで、改善できる場合があります。
- AC電源やモデムケーブルにノイズが発生している可能性があります。市販のAC電源ノイズフィルターや、市販のモデムラインノイズフィルターを使用して、ノイズを除去します。

## インターネットブラウザのトラブル



## 「お気に入り」が増えすぎた



- フォルダーを作成してお気に入りのページをフォルダーに移動します。



お気に入りの整理について→『インターネット編』2章の「[お気に入り]を整理する」

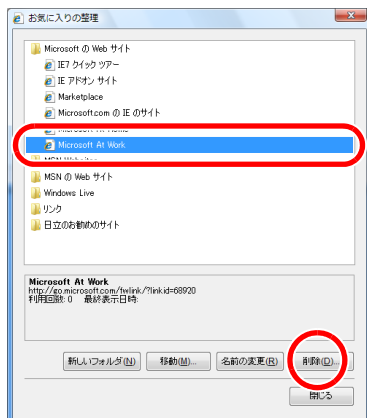
- お気に入りのページを削除します。

1

インターネットエクスプローラを起動し、[お気に入りに追加] - [お気に入りの整理]を選択する。



- 削除するホームページを選択し、[削除]ボタンをクリックし、[はい]ボタンをクリック。



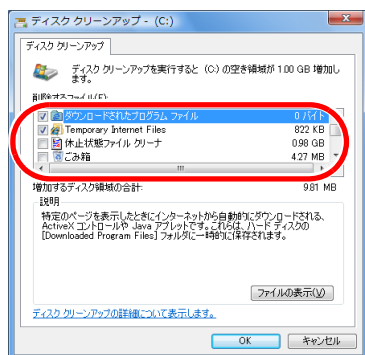
- [閉じる]ボタンをクリック。

## Q 開いたホームページが更新されていない



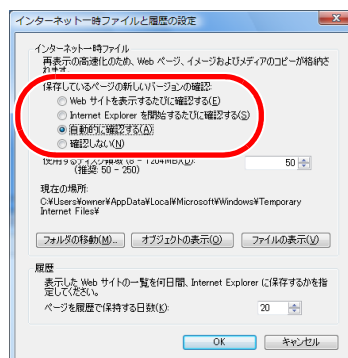
- 再起動したあと、HDDのクリーンアップを実行して一時ファイルを削除します。

- [スタート]ボタン-[すべてのプログラム]-[アクセサリ]-[システムツール]-[ディスククリーンアップ]を選択する。
- クリーンアップするファイルを選び、[続行]ボタンをクリック。
- ドライブを選択し、[OK]ボタンをクリック。状態のチェックが行われ、[ディスククリーンアップ]が表示される。
- 削除するファイルにチェックを付け、[OK]ボタンをクリックする。確認のメッセージで[はい]ボタンをクリック。



- キャッシュに保存されている一時ファイルを更新するように設定を変更します。

- インターネットエクスプローラを起動し、[ツール]-[インターネットオプション]を選択する。
- [全般]タブをクリックし、[閲覧の履歴]の[設定]ボタンをクリック。
- [保存しているページの新しいバージョンの確認]で[Webサイトを表示するたびに確認する]、[Internet Explorerを開始するたびに確認する]、[自動的に確認する]、[確認しない]のいずれかを選択する。



- [OK]ボタンを2回クリック。

- 一時ファイルを削除します。

- インターネットエクスプローラを起動し、[ツール]-[インターネットオプション]を選択する。
- [全般]タブをクリックし、[閲覧の履歴]の[削除]ボタンをクリック。
- [インターネット一時ファイル]の[ファイルの削除]ボタンをクリックし、[はい]ボタンをクリック。
- [閉じる]ボタン、[OK]ボタンをクリック。



## ホームページが文字化けする

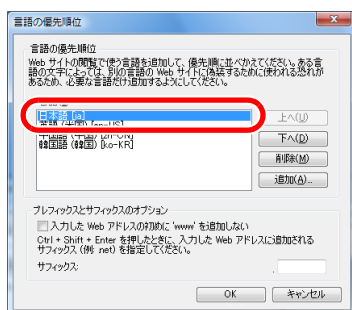


- 表示している文字の種類を日本語に変更します。

- インターネットエクスプローラで、[ページ]-[エンコード]-[日本語(シフトJIS)]または[日本語(自動選択)]、[日本語(EUC)]を選択する。

- 日本語を優先して表示する設定に変更します。

- 1 インターネットエクスプローラで、[ツール]－[インターネットオプション]を選択する。
- 2 [全般]タブをクリックし、[言語]ボタンをクリック。
- 3 [日本語[ja]]を選択し、[上へ]ボタンをクリックし、一番上に移動する。[日本語[ja]]がないときは、[追加]ボタンをクリックし、[日本語[ja]]を選択し[OK]ボタンをクリック。



- 4 [OK] ボタンを 2 回クリック。

## Q インターネットを自動で切断できない



- ダイアルアップ接続の場合は、ダイヤルアップの詳細設定を行っていても自動切断できない場合があります。詳細については、『インターネット編』2章の「インターネットを終了する」をご参照ください。

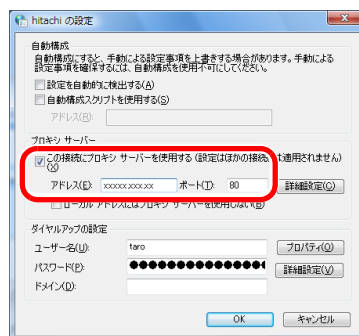
## Q ホームページの表示が遅い



- プロキシサーバーを利用します。

- 1 [スタート]メニューの[インターネット]アイコンを右クリックし、[インターネットのプロパティ]を選択する。
- 2 [接続]タブをクリックし、使用しているダイヤルアップが選択されていることを確認し、[設定]ボタンをクリック。

- 3 [この接続にプロキシサーバーを使用する]をチェックし、アドレスとポートを入力する。



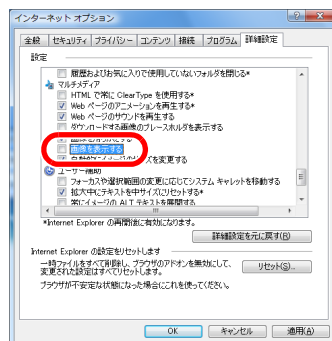
- 4 [OK] ボタンを 2 回クリック。

## ヒント

- アドレスとポートはプロバイダーにお問い合わせください。

- 画像の表示をやめます。

- 1 インターネットエクスプローラを起動し、[ツール]－[インターネットオプション]を選択する。
- 2 [詳細設定]タブをクリックし、「マルチメディア」の[画像を表示する]のチェックを外す。

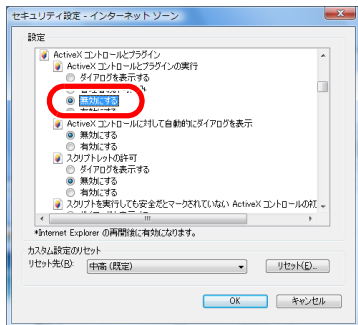


- 3 [OK] ボタンをクリック。

- ActiveX を無効にします。

- 1 インターネットエクスプローラを起動し、[ツール]－[インターネットオプション]を選択する。
- 2 [セキュリティ]タブをクリックし、[レベルのカスタマイズ]ボタンをクリック。

### 3 「ActiveX コントロールとプラグインの実行」の[無効にする]を選択する。



### 4 [OK] ボタンを 2 回クリック。

- パソコンに接続した電話機から影響を受けている可能性があります。パソコンに接続した電話機を外して、インターネットに接続してください。正しく接続できる場合は、市販の秘話機能付き電話自動切替機をご使用いただくことで、改善できる場合があります。
- AC 電源やモデムケーブルにノイズが発生している可能性があります。市販の AC 電源ノイズフィルターや、市販のモデムラインノイズフィルターを使用して、ノイズを除去します。

## メールの送受信がうまくいかない

### Q メールを送受信ができない

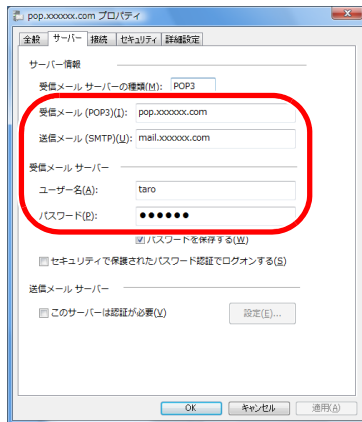


- [送受信] ボタンを数回押します。
- サーバーが停止していないかを確認します。
- 受信メール (POP3) サーバー、送信メール (SMTP) サーバー、アカウント名、パスワードが正しいか確認します。

1 Windows メールを起動し、[ツール] - [アカウント]を選択する。

2 [メール]タブをクリックし、使用するアカウントが選択されていることを確認し、[プロパティ] ボタンをクリック。

### 3 [サーバー]タブをクリックし、正しい受信メール (POP3) サーバー、送信メール (SMTP) サーバー、ユーザー名、パスワードを入力する。



### 4 [OK] ボタンをクリック。

### Q 送信したメールが相手に届いていない



- 宛先のメールアドレスが正しいかを確認します。
- メールサーバーが停止していないかを確認します。
- 添付されているデータのサイズが大きすぎ、メールサーバーで受信できる範囲を超えています。添付したデータのサイズを小さく (圧縮) してもう一度送信します。

参照 ▶ データの圧縮について → Windows のヘルプ

### Q 受信したメールが文字化けしている



- 表示するフォントを日本語にします。

1 Windows メールで、[表示] - [エンコード] - [日本語 (自動選択)] を選択する。

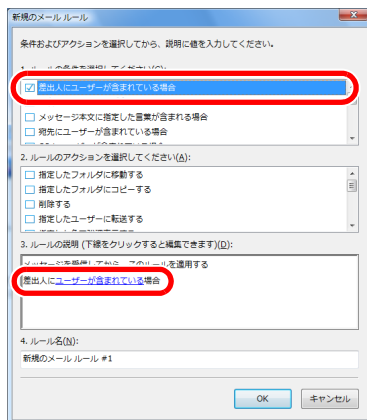
- 添付データの送信形式を送信相手にし、MIME の「Base 64 形式」または「なし」で送信するように依頼します。

## Q 受信メールをいちいち手作業で分類するのは手間がかかる

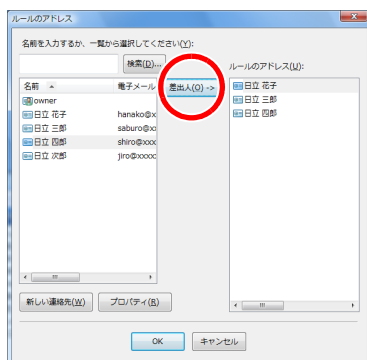


● 受信メールを自動的に振り分けることができます。ここでは、指定した送信者からのメールを自動的に振り分ける場合を例に説明します。

- 1 [ツール] - [メッセージルール] - [メール] を選択する。
- 2 [1. ルールの条件を選択してください] で [差出人にユーザーが含まれている場合] をチェックする。
- 3 [3. ルールの説明 (下線をクリックすると編集できます)] の [差出人にユーザーが含まれている場合] をクリック。



- 4 [アドレス帳] ボタンをクリックし、送信者を選択して [差出人] ボタンをクリックし、[ルールのアドレス] に表示する。ほかの差出人も選択する場合は、同様にする。[OK] ボタンを 2 回クリックし、[新規のメールルール] に戻る。



- 5 [2. ルールのアクションを選択してください] の [指定したフォルダに移動する] をチェックし、[3. ルールの説明 (下線をクリックすると編集できます)] の [指定したフォルダ] をクリック。
- 6 [アイテムの移動先] で受信メールを移動するフォルダを選択し、[OK] ボタンをクリック。
- 7 [4. ルール名] に分類する名称を入力し、[OK] ボタンを 2 回クリック。



## Windows メールでメールを開くと、「次の添付ファイルは安全でないため、メールからのアクセスが削除されました: <ファイル名>」と表示される



● Windows メールには、特定の拡張子の添付ファイルを表示させない機能があります。次の手順で設定を解除することができます。

### 重要

● 添付ファイルがダウンロードや表示をしても安全であることが確かな場合に、行ってください。

- 1 Windows メールを起動する。
- 2 [ツール] メニューから [オプション] ボタンをクリック。
- 3 [セキュリティ] タブを選択し、[ウイルスの可能性のある添付ファイルを保存したり開いたりしない] のチェックを外す。
- 4 [OK] ボタンをクリック。

## ソフトウェアのトラブル



## 動画がメディアプレイヤーで再生できない



- 動画のファイル形式が avi の場合、ファイルの入手先によっては専用コーデックを使用していることがあります。コーデックを同時に入手し、インストールしてください。
- DVD ビデオタイトルを再生する場合は、専用 DVD プレーヤーソフトで再生してください。

## Q Norton Internet Security 2007 がうまく動作しない

- A ● 複数のウイルス対策ソフトを併用すると、OSが誤動作することがあります。Norton Internet Security 2007 以外のウイルス対策ソフトは、すべてアンインストールしてください。

## Q 「Office Personal 2007」で作成や更新などができなくなってしまった

- A ● 「Office Personal 2007」をインストールし直した場合は、ライセンス認証が必要です。ライセンス認証を行わず、許容起動回数に達すると、新規ファイルの作成や更新など一部の機能が使えなくなります。ライセンス認証の方法については、「Office Personal 2007」の『スタートガイド』をご参照ください。

## Q 一括インストールを行ったあと、「Office Personal 2007」が使えなくなった

- A ● 「Office Personal 2007」は、一括インストールでは元に戻りません。付属の「Office Personal 2007」CD-ROMよりインストールしてください。インストール方法については、「Office Personal 2007」の『スタートガイド』をご参照ください。

## Q DVD-RAM メディアの読み込み/書き込みができない

- A ● ほかのアプリケーションで、CD/DVDドライブを使用しているときは、CD/DVDドライブの読み込み/書き込みはできません。CD/DVDドライブを使用しているアプリケーションを終了してください。
- メディアが破損している場合、読み込み/書き込みはできません。メディアを交換してください。

## ソフトウェアをもっと使いこなしたい

### Q ソフトウェアの便利な使い方を知りたい

- A ● CyberSupport を使うと、パソコンについて知りたいことを、ヘルプやマニュアルの中から探し出せます。
- インストールされている「Priusで楽しもう!」に、ソフトウェアのいろいろな使い方を、使い方ごとにまとめています。ご参照ください。

### Q BIOS をアップデートしたい

- A ● PriusWorld サポートページでご使用の機種にBIOSのアップデートが必要であるか確認してください。アップデートが必要な場合は、PriusWorld サポートページでBIOSのアップデート方法を参照し、アップデートを実行してください。

## データのバックアップ

### Q メールのデータをバックアップしたい

- A ● 『インターネット編』に、バックアップ手順をまとめています。電子マニュアルをインストールして、ご参照ください。

参照 ▶ Windows メールデータのバックアップ方法→『インターネット編』3章の「データをバックアップする」

### Q 各種アプリケーションのデータをバックアップしたい

- A ● 各種アプリケーションで作成したファイルのバックアップは、次の手順で行います。

- 1 必要なファイルを作成しているアプリケーションを起動する。
- 2 メニューの一覧から、[ファイル]メニューをクリックし、[名前を付けて保存]をクリック。
- 3 [保存先]ボックスに表示されている場所を確認する。

- 4 [保存先]ボックスで、バックアップを取りたいファイルが保存されているフォルダーを指定する。
- 5 そのファイルに保存されているファイルの一覧が表示される。必要なファイルのアイコンを右クリックしたあと、[送る]をクリックし、リムーバブルメディアを指定する。これでファイルのバックアップを取ることができます。

## エクスプローラを使ってデータをバックアップしたい



- エクスプローラを使ったファイルのバックアップは、次の手順で行います。
- 1 [スタート]ボタンをクリックし、[すべてのプログラム]をクリック。
  - 2 [アクセサリ]をクリックし、[エクスプローラ]をクリックして開く。
  - 3 リムーバブルメディアへ保存するフォルダーやファイルを選択する。必要なファイルを複数選択する場合、[Ctrl] キーを押しながら必要なファイルやフォルダーを選択する。
  - 4 [書き込む]ボタンをクリック。
  - 5 リムーバブルメディアをセットする。これでファイルのバックアップを取ることができます。



# 2

## 2章 制限事項

この章では、パソコンおよび周辺機器の使用環境、使用方法における制限を説明します。

>> ・ 制限事項 (P.38)



# 制限事項

## パソコンおよび周辺機器を使用する環境について

- ・寒い場所では、室温を動作時周囲温度まで上げたあと 20～30 分経過してからお使いください。
- ・暑い場所では、しばらく空調などを使用し室温が一定になってからお使いください。
- ・直射日光の当たる場所や、ストーブなど発熱する器具の近くでは使用しないでください。

**参照** ▶ 最適な温度について→『Prius 製品仕様』の「パソコン仕様一覧」

- ・ほこりが極端に多い場所では、使用しないでください。
- ・温度変化が激しい場所や湿度が極端に高い場所では、使用しないでください。

**参照** ▶ 最適な温度について→『Prius 製品仕様』の「パソコン仕様一覧」

- ・腐食性ガス（特に亜硫酸ガス、硫化水素、塩素ガス、アンモニアガスなど）や塩分を多量に含む空気、油煙などが発生する場所に設置しないでください。このような場所では、パソコンおよび周辺機器の表面を化学的に腐食することにより、電子部品の接触抵抗が増加したり、可動部品の構造がもろくなり、パソコンおよび周辺機器の信頼性が著しく低下します。
- ・パソコンを使用する場所の近くで落雷が発生したり、電源の供給状態が悪い場合は、使用中に瞬時停電や電圧低下が発生して不都合が生じることがあります。この対策として、交流無停電電源装置を使用されることをお勧めします（ノートパソコンのバッテリー使用時を除く）。
- ・煙霧状の殺虫剤などを使用するときは、事前に電源を切り、ビニールシートなどでパソコンを完全に包んでください。
- ・じゅうたんのある部屋でパソコンを使用したり、パソコンの使用中にひざ掛けなどを使用すると、それらの材質によって静電気が発生し、パソコンおよび周辺機器に悪影響を及ぼす場合があります。静電気の発生しにくいものをお使いください。
- ・ノートパソコンをお使いの場合、パソコンの上に物を置いたり、ディスプレイ部へ過大な負荷を掛けないようにしてください。液晶ディスプレイ破損や HDD 破損の原因になります。

## パソコンおよび周辺機器の取り扱いについて

- ・お客様が作成されたデータ（画像データ、映像データ、文書データ等）やメール、プログラム、各種の設定内容は、お客様の責任においてバックアップをお取りください。誤操作や故障などにより、パソコンの記憶装置（HDD など）からデータが失われたり、使用できない場合がありますが、保証書に定められた保証サービスを除き、これによる損害などの責任は当社では一切負いかねますので、あらかじめご了承ください。お客様が作成されたデータなどは普段からこまめにバックアップをお取りになることをお勧めします。
- ・本製品は日本国内仕様です。当社では海外での保守サービスおよび技術サポートは行っていません。
- ・パソコンの廃棄または譲渡の際には、HDD 上のデータが流出するトラブルを回避するために、HDD からデータを消去するソフトウェアまたはサービスをご利用いただくことをお勧めします。なお、HDD 上のソフトウェア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のでご注意ください。
- ・Windows の起動中や使用中に、電源スイッチを 4 秒以上押して電源を切ると、次回起動時にチェックプログラムが働くことがあります。異常がない場合は、そのあと正常に Windows が起動しますが、異常がある場合は、再セットアップをしないとパソコンが使用できない場合もあります。
- ・パソコンは精密な電子部品で製造されていますので、衝撃を与えないでください。



- ・磁石やスピーカーなどの強い磁気を発生するものを近づけると、パソコンおよび周辺機器の故障の原因になります。
- ・マウスやモデムなど外部からのノイズに弱い機器があります。誤動作をする場合は、パソコンおよびその周辺機器の電源を同一のノイズフィルター付きOAタップからとることをお勧めします。
- ・デスクトップパソコンをお使いの場合、パソコンを一度終了したら、再起動するのは20秒以上経過してからにしてください。20秒以上経過しないと、パソコンが起動しないことがあります。
- ・ノートパソコンをお使いの場合は、次の内容にもご注意ください。
  - ・電源を切ってから再び電源を入れるまでに、必ず1分以上お待ちください。連続して電源を入り切りする(瞬時停電も含む)と保護機能が働くことがあります。このときは、一度電源を切って、ACアダプターの電源プラグをコンセントから抜きます。1分以上経過してからACアダプターの電源プラグをコンセントに差し込み、電源を入れてください。
  - ・パソコンを立てかけて置くと、倒れた場合に壊れることがあります。絶対に立てかけないでください。
  - ・パソコンを持ち運ぶときは、電源を切るかまたは休止状態にして5秒以上経過し、HDDの回転が完全に止まってから持ち運んでください。
  - ・パソコンを持ち運ぶときは、両手でしっかり持ってください。片手でぶら下げたりしないでください。
  - ・パソコンを持ち運ぶときは、必ず液晶ディスプレイを閉じてください。液晶ディスプレイの破損の原因になることがあります。
  - ・各種ケーブルをパソコンに接続した状態で、ケーブルを強く引っ張らないでください。

## パソコンおよび周辺機器に関するご注意

- ・本パソコンではプレインストールしているオペレーティングシステム(OS)以外のOSは、当社のサポート外となります。
- ・本パソコンはすべてのUSB対応周辺機器、IEEE1394対応周辺機器(デジタルビデオカメラを含む)、およびメモリーカード/PCカードの動作を保証するものではありません。
- ・本パソコンはビデオ・画像編集専用機ではありません。取り扱いにはWindowsパソコンの基本操作についての習熟が必要となります。
- ・プレインストールおよび添付のソフトウェアは、市販のパッケージ商品と機能や添付品・マニュアルなどが異なるものがあります。また、マニュアルについてはソフトウェアのヘルプ機能や電子マニュアルで代用しているものがあります。
- ・通信中やHDD、CD/DVDドライブの読み込み、書き込み中にパソコンの電源を切ったり、ソフトウェアリセットを行ったり、節電機能を働かせないでください。故障の原因になります。
- ・モデム着信による休止状態および、電源を切った状態からの復帰はできません。
- ・デスクトップパソコンをお使いの場合、コマンドプロンプトで、キーボードの[■]、[▶/||]、[||◀]、[▶▶]キーを押すと、コマンドラインに関係のない文字が入力される場合があります。
- ・Windowsでコマンドプロンプトを使用する場合は、英語環境にしないでください。正しく動作しない場合があります。また、コマンドプロンプトを全画面で使用しないでください。正しく動作しない場合があります。

## ディスプレイに関するご注意

### 扱い方について

- ・液晶ディスプレイの表面を強く押ししたりすると、故障の原因になることがあります。
- ・液晶ディスプレイ表面に水滴や指紋など汚れが付いたときは、乾いた柔らかい布で軽く拭いてください。
- ・デスクトップパソコンをお使いの場合は、以下の内容にもご注意ください。
  - ・パソコンの使用温度範囲は、10℃～35℃です。10℃未満の環境でご使用になると画面が暗くなったり、表示できなくなったりします。使用温度範囲のところで、電源を入れ直してください。

- ・液晶ディスプレイを前後方向に調整する場合は、液晶面に過度のストレスがかからないように、両手で操作してください。無理な力が加わると、故障の原因になります。
- ・表示全体の明るさを最大にすると、バックライトの寿命が短くなります。パソコン前面の明るさ調節ボリュームで調整してください。通常は中程度の明るさでご使用ください。
- ・液晶表示面の周囲を押さえたり、その部分に過度のストレスがかかる状態で持ち運んだりしないでください。液晶表示面が破損するおそれがあります。
- ・ノートパソコンをお使いの場合は、次の内容にもご注意ください。
  - ・パソコンの使用温度範囲は、5℃～35℃です。5℃未満の環境でご使用になると画面が暗くなったり、表示できなくなったりします。使用温度範囲のところで、電源を入れ直してください。
  - ・液晶ディスプレイを前後方向に調整する場合は、液晶面に過度のストレスがかからないように、両手で操作してください。無理な力が加わると、故障の原因になります。
  - ・液晶ディスプレイ部を閉じるときは、HDD、CD/DVDドライブが停止していることを確認してから行ってください。
  - ・表示全体の明るさを最大にすると、バックライトの寿命が短くなります。[Fn]+[F5]キーや[Fn]+[F6]キーで調整してください。通常は中程度の明るさでご使用ください。
  - ・液晶表示面の周囲を押さえたり、その部分に過度のストレスがかかる状態で持ち運んだりしないでください。液晶表示面が破損するおそれがあります。

## 表示について

- ・表示部が冷えた状態で電源を入れたときなど画面が暗くなることがありますが、故障ではありません。約30分ほどで安定状態となります。また液晶は環境温度で明るさが変化します。特に低温になると暗くなることがありますが、故障ではありません。
- ・液晶の特性上、表示するパターンによっては、画面がちらついたり、本来線のないところに薄い線が見えたり、色むらが見える場合がありますが故障ではありません。
- ・長時間同一パターンを表示していると、画面が変わったときにも前のパターンが薄く見えることがあります。これは時間がたつと軽減します。
- ・長時間連続してご使用になると、液晶の温度が上昇し、コントラストが少し変化したりムラが出る場合があります。これは液晶の温度が下がるとともに戻ります。
- ・パソコンを起動した直後は、画面の明るさが暗いことがあります。これは時間の経過とともに正しく見えるようになります。
- ・多色表示を実現させるため、また液晶の構造上、上方向から見えにくい場合があります。ディスプレイ面を見やすい角度に調整してご使用ください。
- ・ノートパソコンをお使いの場合は、次の内容にもご注意ください。
  - ・電源を入れたまま長時間ディスプレイを閉じておくと、表示にムラが出る場合があります。これはディスプレイを開けて放置しておくとともに戻ります。
  - ・画面の色数が高(24ビット)以上のときは、AVIファイルなどの動画をフルスクリーンで再生しても、再生するファイルによっては画面いっぱいに表示されないことがあります。このときは、高(24ビット)よりも少ない色数に設定するとフルスクリーンで表示されます。

## USB 機器の使用について

- ・特定のUSB機器を複数接続した場合や、特定のデバイスとの組み合わせによっては、接続した機器が正常に動作しない場合があります。この場合は、USBケーブルを抜き差しして、その機器をシステムに再度認識させてください。
- ・特定のUSB機器を接続した場合、節電機能への移行/復帰が正常に行えない場合があります。この場合は節電機能を使用しないでください。
- ・USBデバイスの抜き差しをする場合は、5秒以上の間隔を空けてください。
- ・USBポートの電源供給能力は、1ポートあたり最大500mAです。500mAを超えるUSB機器は使用できません。接続しないでください。

## CD/DVD ドライブに関するご注意

- ・ドライブには、次のものを絶対に入れないでください。ディスクを取り出せなくなったり、ドライブやディスクが破損の原因になります。
  - ・名刺型やハート型などの異形ディスク
  - ・8cm 小径ディスク用の 12cm 変換アダプター (One に添付の「8cm ディスクアダプター」を除く)
  - ・“DVD Slim disc” などの規格外ディスク
  - ・コイン、クリップなどの金属物や液体など、ディスク以外の異物
- ・パソコンの電源を切るときは、必ずディスクを取り出してからにしてください。
- ・トレイやドライブの内部に異物を入れないでください。ドライブの故障の原因になります。
- ・ドライブの使用中に振動を与えないでください。データを正しく読み込めないことがあります。
- ・ディスクアクセスランプが点灯、点滅しているときは、イジェクトボタンを押さないでください。
- ・ほかのパソコンで作成されたディスクについて、本パソコンでの動作を保証するものではありません。
- ・このパソコンで作成した CD/DVD ディスクは、ほかのパソコンやプレーヤーでは読み込めない場合があります。
- ・通常は、ディスク強制イジェクトスイッチを使用しないでください。ただし、ディスクイジェクトボタンを押してもトレイが出ないときは、ディスク強制イジェクトスイッチに細いピンなどを差し込んで取り出してください。
- ・オプションの FDD など、データの転送速度が遅いドライブから CD/DVD ディスクに書き込みを行うときは、テスト書き込みを行ってください。
- ・CD/DVD ディスクにデータを書き込むときは、ほかのアプリケーションを終了してください。書き込み中もほかのアプリケーションを起動しないでください。書き込みが失敗することがあります。
- ・CD/DVD ディスクは、追加で書き込みをすると、書き込んだドライブ以外では正常に読み込めない場合があります。
- ・DVD スーパーマルチドライブで、DVD ± R DL のディスクへデータを記録し、DVD ± R DL 未対応のドライブで読み込むと、DVD-ROM として認識されます。
- ・DVD+R DL の媒体へデータを追記し、DVD+R DL 未対応のドライブで読み込むと、追記したデータが読み込めないことがあります。
- ・DVD-R DL は、追記書き込みはできません。

## CD/DVD ディスクに関するご注意

- ・割れたり変形したディスクを使用しないでください。故障の原因になります。
- ・ディスクをお手入れするときは、乾いた柔らかい布でディスクの中心から外周に向けて放射状に拭いてください。このとき、ベンジン、シンナー、水、レコードクリーナー、静電気防止剤、シリコンクロスなどで拭かないでください。
- ・ディスクからゴミや水分を取り除くのにドライヤーは使わないでください。
- ・ディスクは温度や湿度が高い場所、温度差のはげしい場所、直射日光の当たる場所に保管しないでください。
- ・ディスクを折ったり曲げたり、字を書いたり傷をつけたりしないでください。
- ・ディスクにラベルなどをはらないでください。ドライブ内での回転が不安定になり故障の原因になります。
- ・DVD-RAM などのカートリッジタイプのディスクを、カートリッジから取り外して使用するときは、記録面に触らないなど、取り扱いに注意してください。正しく扱わないと、記録されているデータが損なわれたり、ドライブの故障の原因になります。
- ・お子様がディスクを傷つけたりしないよう、ディスクはお子様の手の届かないところに保管してください。
- ・各ディスクの一般的な書き換え可能回数には上限があります。詳しくはディスクの仕様をご確認ください。
  - ・CD-RW ディスク：約 1000 回
  - ・DVD-RW ディスク：約 1000 回

- ・DVD-RAM ディスク：約 10 万回
  - ・DVD+RW ディスク：約 1000 回
- これを超えて使用されると、書き込みエラーが発生することがあります。
- ・ディスクによって、一部書き込み速度に対応していない場合もあります。

## CD/DVD 再生に関するご注意

- ・本パソコンでは地域番号（リージョンコード）として「2」または、「ALL」が記載されていない DVD ビデオディスクは再生できません。
- ・本パソコンにオーディオ機器を接続してお聞きになるときは、スピーカーを保護するため、いったんオーディオ機器の音量を下げて正常に再生できることを確認してからご使用ください。
- ・本パソコンはソフトウェアを用いて DVD を再生（デコード）しています。このためディスクによっては、操作および機能に制限があったり、CPU 負荷などのハードウェアの制限で映像がコマ落ちしたり、音がとぎれることがあります。
- ・本パソコンはすべての DVD ビデオタイトルの再生を保証するものではありません。DVD ビデオタイトルによっては、正しく再生できない場合があります。
- ・現在発売されています「コピーコントロール CD」は CD 規格に準拠していない特殊ディスクです。本パソコンでの CD 再生および録音の動作を保証するものではありません。通常の CD の再生には支障がなく、特殊ディスクの再生時にのみ支障がある場合には、パソコンの故障・不具合ではありません。

## 「Prius Navistation5」に関するご注意

- ・CATV の受信で、スクランブルのかかった放送の視聴・録画はできません。詳しくはご利用となる CATV 会社へお問い合わせください。
- ・著作権保護の信号が入った映像は録画することはできません。視聴においても映像が乱れることがあります。
- ・BS・CS などの衛星放送は、本パソコンの内蔵チューナーでは受信できません。
- ・同期信号が乱れた映像を入力したときには、映像が途切れたり、録画に失敗することがあります。
- ・外部入力を利用した地上デジタル放送や CATV 放送の映像は録画することはできません。

## 地上デジタル放送に関するご注意

- ・地上デジタル放送をご覧になるためには、アンテナ方向の調整が必要な場合があります。ご使用のアンテナによっては、買い替えが必要な場合もあります。
- ・地上デジタル放送のエリア内であっても、地形や遮蔽物などにより、受信できない場合があります。
- ・CATV パススルー方式（同一周波数方式、周波数変換方式）に対応しています。詳細については、お使いの CATV 業者にお問い合わせください。
- ・パソコンを修理する場合、故障内容によっては、保存した地上デジタル放送のデータが再生できなくなります。ご了承ください。

## 著作権についてのご注意

- ・音楽、画像、映像などは著作権法より、その著作権者および著作権者の権利が保護されています。権利者の了解なく無断でこれを複製（データ形式の変換を含む）、複製物の譲渡、ネットワーク上での配信などを行うことは著作権法上できません。
- ・著作権保護のための信号が記録されている市販映像は、本パソコンへ取り込むことはできません。

## HDD の容量表示について

- ・ HDD は、高密度な磁気ディスクにデータを保存する精密機器です。磁気ディスクには微小な欠点があり、これらの領域にはデータを書き込まないようにしています。
- ・ HDD のエラーチェックプログラムを実行すると、「不良セクタ」もしくは「スキップセクタ」が表示されることがあります。これは、データを書き込まない領域を表示しているだけで、HDD の不良ではありません。
- ・ 取り付けられている内蔵 HDD の容量と、エラーチェックプログラム実行時に表示される「全ディスク容量」との関係は次のとおりです。内蔵 HDD が複数のパーティションに分割されている場合は、各領域の合計値です。この場合、合計値が次の値以下になる場合があります。なお、\* は BIOS メニューの IDE の項目をご参照ください。

内蔵 HDD 容量	全ディスク容量の表示
* GB	* × 1000000000 バイト以上

## リモコンに関するご注意

- ・ 太陽光などの強い光が入るところを避けて使用してください。
- ・ リモコンを落としたり、衝撃を与えたり、足で踏んだりしないでください。部品がこわれ、故障の原因になります。
- ・ リモコンに水をかけたり、濡れたものの上に置かないでください。故障の原因になります。
- ・ パソコンのリモコンは次の範囲でご使用ください。  
距離：発光部をリモコン受信ユニットに向けて、5m 以内  
角度：左右 ± 15°、3m 以内

## 光学式マウスに関するご注意

- ・ マウスの裏面から発せられる赤い光を直接見ると、眼を痛める場合があります。赤い光を直接見ないでください。
- ・ センサー部分を汚したり、傷をつけないでください。
- ・ 光学式マウスをご使用のときは、光学式マウスに適したマウスパッドをご使用することをお勧めします。
- ・ 光学式マウスは、次のような表面では正しく動作しない場合があります。
  - ・ 鏡やガラスなど反射しやすいもの
  - ・ 光沢があるもの（研磨した金属、ラミネート光沢紙、プラスチック）
  - ・ 濃淡のはっきりした縞模様や柄のもの
  - ・ 網点の印刷物など、同じパターンが連続しているもの（正目の木材、畳、立体画像用フレネルレンズ付マウスパッド）

### ヒント

- One のワイヤレスマウスの光センサーは、赤外線を使用しています。裏面のセンサーより、光が出ていることを肉眼では確認できません。

## AC アダプターに関するご注意 (AC アダプター付属モデル)

- ・絶対に分解しないでください。
- ・浴槽、洗面台、台所の流し台、洗濯機など、水を使用する場所の近傍、湿気が多い地下室、水泳プールの近傍やほこりの多い場所で使用しないでください。
- ・水に濡らしたり、濡れた手で触れたりしないでください。
- ・布団の上や中など熱がこもるような環境で使用したり、狭い場所に放置したりしないでください。
- ・上に物を置かないでください。
- ・必ず付属のコードセット (電源コード) を使ってください。





# 3

## 3章 サポート&サービス

アプリケーションなどのお問い合わせ先や、サービス、アフターケアについて紹介しています。

- »・パソコンのサポートについて (P.46)
- »・お問い合わせ情報 (P.47)
- »・パソコンの廃棄およびリサイクルについて (P.55)
- »・ユーザー登録について (P.57)
- »・アフターケアについて (P.58)
- »・Prius 集中修理センター修理規約 (P.59)

# パソコンのサポートについて

## PriusWorld サポートページのご紹介

Prius World サポートページでは、Prius をお使いの際に生じた疑問を解決するためのサポートをいたします。充実した Q&A 集やメールによるお問い合わせなどのサポート機能を準備しておりますので、お電話で問い合わせの前に是非ご利用ください。

URL : <http://prius.hitachi.co.jp/support/index.htm>

《Prius World サポートページ》

### STEP1 マニュアルを調べる

最初にマニュアルを見てみましょう。CyberSupport を使用すればパソコンにインストールされている電子マニュアルも自然文で簡単に検索できます。

### STEP2 Prius World サポートページの Q&A サーチで調べる

Prius をお使いの上でよくある質問を Q&A 形式で掲載しています。Prius Q&A サーチでは質問文から関係する Q&A 情報を検索することができます。

### STEP3 メールで問い合わせをする

Web からお問い合わせを受け付けております。回答はお客様のメールアドレス宛てに返信されますので、時間のない方にも大変便利です。

Prius World サポートページでは、パソコンに関する最新情報やドライバーのダウンロード情報なども掲載しています。ご利用ください。

## 安心コールセンター

Prius の使い方がわからないので教えてほしい、動作がおかしいので相談したいといった場合や、ご購入直後に万が一、欠品やトラブルが発生した場合は「安心コールセンター」へご連絡ください。専門のテクニカルエンジニアがお客様の疑問を解決いたします。

電話：0120-885-596（フリーコール）

03-3298-6750(東日本) / 06-6616-5260(西日本)

(通話料金はおお客様のご負担となります)

受付時間：平日 10:00～20:00 / 土日、祝日 10:00～17:30(年末年始は除く)

## 修理のお申し込み先

ご使用中に万が一故障が発生した場合は、下記に修理をお申し込みください。(詳しくは本書の「Prius 集中修理センター修理規約」(P.59)をご覧ください。)

Prius 集中修理センター

電話：0120-881-286(フリーコール)

受付時間：10:00～18:00(祝日・年末年始を除く)

URL : <http://prius.hitachi.co.jp/support/trouble/repair/index.htm>

# お問い合わせ情報

増設の周辺機器については、各機器の販売元や開発元へお問い合わせください。

※マニュアル制作時点のものです。

※インストールされているアプリケーションは、機種によって異なります。

## アプリケーションのお問い合わせ先

◆ Microsoft® Office Personal 2007(Word 2007/Excel 2007/Outlook® 2007/Office ナビ 2007)

マイクロソフトスタンダードサポート

【セットアップ、インストールに関するお問い合わせ】

受付時間：月～金曜日 9:30～12:00、13:00～19:00、土曜日、日曜日 10:00～17:00

(マイクロソフト株式会社休業日、年末年始、祝祭日は除く。日曜日が祝祭日の場合は営業いたします。その場合、振替休日は休業させていただきます。)

※ 基本操作に関するお問い合わせにつき、4 インシデント（4 件のご質問）までは無償、それ以降は有償になります。

※ セットアップ、インストール中のトラブルに関するお問い合わせに関しては、期間、回数の指定はありません。こちらのお問い合わせに限り、日曜日もサポートいたします。

※ お電話をおかけいただく前に、住所、氏名、電話番号、郵便番号、プロダクト ID をご用意ください。

電話：東京 03-5354-4500、大阪 06-6347-4400

URL：<http://support.microsoft.com/?LN=ja>

◆ Microsoft® Windows Vista™ Home Premium

◆ Macromedia® Shockwave®

◆ Macromedia® Flash® Player

◆ Adobe Reader 8.0

◆ CyberSupport for HITACHI

◆ Prius Navistation5

◆ Prius かんたんランチャー

◆ Prius かんたん PC 設定

◆ Prius 四字熟語、一文字、筆算

◆ Prius で楽しもう！

◆ 自動ログオン設定プログラム

◆ Prius アップデート

安心コールセンター

電話：0120-885-596

◆ goo スティック

NTT レゾナント株式会社

goo 事務局

受付時間：10:00～17:00（土曜、日曜、祝祭日、年末年始を除く）

電話番号：045-848-4190

URL：<http://stick.goo.ne.jp/>

e-mail：[info@goo.ne.jp](mailto:info@goo.ne.jp)

3

サポート & サービス

◆ Norton Internet Security™ 2007

株式会社シマンテック

■お問い合わせ時:

<http://www.symantec.com/region/jp/homecomputing/> のページでお問合せ先をご案内しております。  
URL : <http://www.symantec.com/jp>

◆ i-フィルター 4

デジタルアーツ株式会社

デジタルアーツ サポートセンター

受付時間: 平日 10:00 ~ 18:00 (祝祭日は除く)、土曜、日曜、祝祭日 10:00 ~ 20:00 (年末年始は除く)

電話: 平日 03-3580-5678、土曜、日曜、祝日、祝祭日 0570-00-1334

URL : <http://www.daj.jp/cs/support.htm>(FAQ)

: <http://www.daj.jp/>

e-mail : [p-support@daj.co.jp](mailto:p-support@daj.co.jp)

◆ SD-Video Writer

松下電気産業株式会社

パナソニックソフトウェアサポート窓口

受付時間: 9:00 ~ 20:00 (年中無休)

電話: 0120-853-334

URL : <http://panasonic.jp/support/software/>

◆ AI 囲碁スタンダード

◆ AI 将棋スタンダード

◆ AI 麻雀スタンダード

株式会社アイフォー

ユーザーサポートセンター

受付時間: 10:00 ~ 17:00 (土曜、日曜、祝祭日、年末年始、夏期休暇、アイフォー株式会社特別休業日を除く)

電話: 03-5339-3610

URL : <http://www.ifour.co.jp/>

◆ DVD MovieWriter 5 for HITACHI

ユーリードシステムズ株式会社

ユーリードテクニカルサポート

受付時間: 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 (土曜、日曜、祝祭日、年末年始を除く)

電話: 045-226-1966

「ご購入後のお問い合わせ」フォームよりお問い合わせ

e-mail : <http://www.ulead.co.jp/support/>

URL : <http://www.ulead.co.jp/>

◆ Roxio Easy Media Creator 9 for HITACHI

Sonic Solutions

ロキシオサポートセンター

受付時間: 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 (土曜、日曜、祝祭日、年末年始および当社特別行事日を除く)

電話: 03-5441-7460

URL : <http://www.roxio.jp/support/>



- ◆ ATLAS 翻訳パーソナル 2007 LE  
富士通株式会社  
ATLAS サポートセンター  
受付時間：9:00～12:00、13:00～17:00（土曜、日曜、祝祭日を除く）  
電話：03-5462-1934  
FAX：03-5462-2344  
URL：http://software.fujitsu.com/jp/atlas/gradeup4.html  
e-mail：atlas-qa@css.fujitsu.com
  
- ◆ 筆ぐるめ Ver.14 for HITACHI  
富士ソフト株式会社  
富士ソフト株式会社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 ※11/1～12/30は無休サポート  
電話：03-5600-2551  
FAX：03-3634-1322  
e-mail：users@fsi.co.jp  
URL：http://info.fsi.co.jp/fgw/
  
- ◆ らくらく家計簿ゆとりちゃん7  
株式会社コーパス  
コーパス・ユーザーサポート  
受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土曜、日曜、祝祭日、株式会社コーパス休業日は除く）  
電話：03-5275-0538  
FAX：03-5275-0535  
e-mail：support@corpas.co.jp  
URL：http://www.corpus.co.jp/
  
- ◆ キートレ、e 解説シリーズ はじめてでもわかる Microsoft Windows Vista 教室 for HITACHI  
株式会社イーフロンティア  
ユーザーサポートセンター  
受付時間：10:00～17:00（土日、祝祭日、夏期休暇、年末年始、株式会社イーフロンティアが定めた休日はお休みさせていただきます）  
電話：03-5339-3610  
FAX：03-3345-3112  
URL：http://www.e-frontier.co.jp/
  
- ◆ 駅すばあと  
株式会社ヴァル研究所  
ユーザーサポートセンター  
受付時間：9:30～12:00、13:00～17:00（土曜、日曜、祝祭日を除く）  
電話：03-5373-3522  
FAX：03-5373-3523  
e-mail：support@val.co.jp  
URL：http://ekiworld.net/
  
- ◆ 読みワザ
- ◆ マウス吸着
- ◆ 画面拡大  
株式会社日立ケーイーシステムズ  
営業本部  
受付時間：9:00～17:00（ただし株式会社日立ケーイーシステムズ営業日のみ）  
TEL：047-472-8437  
FAX：047-493-8776  
e-mail：shinyu@hke.jp

- ◆ FlipViewer  
イーブック・システムズ株式会社  
FlipViewer サポート  
受付時間：10:00～17:00(月～金曜日)  
e-mail：fv-support@ebooksystems.co.jp  
URL：http://www.ebooksystems.co.jp/
  
- ◆ CyberLink MCE Deluxe Suite  
サイバーリンク株式会社  
サイバーリンクカスタマーサポート  
受付時間：10:00～13:00、14:00～17:00(土、日、祝祭日、年末年始、サイバーリンク株式会社指定の休業日を除く)  
電話：0570-080-110、(PHS、IP 電話向けの一般回線)03-3516-9555  
URL：http://jp.cyberlink.com/support
  
- ◆ AOL  
イーアクセス株式会社  
【新規ご入会の方】  
AOL かんたん入会ダイヤル  
受付時間：10:00～19:00(年中無休)  
電話：0120-265-265(通話料無料、携帯電話、PHS からも通話料無料)  
FAX：0120-379-930(自動案内)  
e-mail：http://support.aol.co.jp/mail/index.html  
URL：http://www.jp.aol.com/
  
- ◆ BIGLOBE  
NEC ビッグローブ株式会社  
BIGLOBE ブロードバンドサービスデスク  
受付時間：9:00～21:00(365日)  
電話：0120-71-0962(通話料無料)  
携帯電話・PHS：03-3945-0962(通話料はお客様負担)  
URL：http://support.biglobe.ne.jp/  
e-mail：フォームをご利用ください。  
http://support.biglobe.ne.jp/
  
- ◆ ODN  
ソフトバンクテレコム株式会社  
【ダイヤルアップ問い合わせ先】  
ODN サポートセンター  
受付時間：9:00～18:00(年中無休)  
電話：0088-86(サービス案内、通話料無料)、0088-85(接続サポート、通話料無料)  
e-mail：odn-support@odn.ad.jp(サービス案内)、tech-support@odn.ad.jp(接続サポート)  
【ADSL・光問い合わせ先】  
ODN サポートセンター  
受付時間：9:00～18:00(サービス案内、年中無休) / 9:00～21:00(接続サポート、年中無休)  
電話：0088-222-375(サービス案内、通話料無料)、0088-228-325(接続サポート、通話料無料)  
e-mail：info-adsl@odn.ad.jp(サービス案内、接続サポートとも)  
URL：http://www.odn.ne.jp/support/  
FAX サービス(接続・設定マニュアル)  
電話：0088-218-586  
「FAX サービス」をご利用になるには、上記の電話番号にお電話ください。  
電話がつながりましたら、音声ガイダンスに従って操作を行ってください。  
ご指定の FAX 番号に各種マニュアルをお送りします。



## ◆ So-net

ソネットエンタテインメント株式会社

So-net インフォメーションデスク

受付時間：9:00～21:00（年中無休）

電話：0570-00-1414（全国一律どこからかけても市内通話料金）

FAX：03-3446-7557

e-mail：info@so-net.ne.jp

URL：http://www.so-net.ne.jp/support/

## ◆ OCN

NTT コミュニケーションズ株式会社

カスタマーズフロント

受付時間：9:00～21:00

※年末・年始は休業とさせていただきます。

電話：0120-506506

URL：http://www.ocn.ne.jp/

## ◆ Yahoo! BB

ヤフー株式会社

受付時間：平日 9:00～22:00、土・日・祝祭日 8:00～22:00

電話：0120-33-4546（フリーダイヤル）

[Yahoo! BB へのご入会前のお問い合わせ]

e-mail：ybb-info@mail.yahoo.co.jp

URL：http://bbpromo.yahoo.co.jp/

## 訪問レスキュー解決隊（有料サービス）

お客様のお悩みを解決する、有料サポートメニューを用意しました。「訪問レスキュー解決隊」がお客様宅を訪問し、快適なパソコンライフをお手伝いします。ニーズに合わせて、3コースからお選びください。

詳しいサービス内容・料金などは、「安心コールセンター」にお問い合わせください。

## ■ 「インターネットやEメールを楽しみたい」

→ 『らくらくインターネットパック』

### サポートメニュー

- ・ プロバイダー契約
- ・ ホームページの見方
- ・ Eメールの設定と使い方

### 重要

- あらかじめプロバイダーとの契約が必要です。未契約の場合は、弊社推奨のプロバイダーになります。
- モデムが取り付け済みのパソコンが対象です。
- パソコン設置場所近くに電源・電話回線がある場合に限りです。電源・電話回線がない場合は、別途工事となります。
- ISDN 回線使用の場合は、別途 TA 設定料金がかかります。
- xDSL、CATV 回線接続の場合は、別途ネットワーク設定料金がかかります

## ■ 「まず、基本操作を覚えたい」 → 『かんたんパソコンパック』

### サポートメニュー

- ・ パソコンの設置・設定  
プリンターの接続設定を含みます。
- ・ Windows の基本操作  
電源の入/切、マウス・キーボードの使い方、文字入力・変換、データの保存

## ■ 「はじめてだけでいろいろ使いこなしたい」 → 『おまかせ安心パック』（『らくらくインターネットパック』 + 『かんたんパソコンパック』）

### サポートメニュー

- ・ プロバイダー契約
- ・ ホームページの見方
- ・ Eメールの設定と使い方

### 重要

- あらかじめプロバイダーとの契約が必要です。未契約の場合は、弊社推奨のプロバイダーになります。
- モデムが取付け済みのパソコンが対象です。
- パソコン設置場所近くに電源・電話回線がある場合に限りです。電源・電話回線がない場合は、別途工事となります。
- ISDN 回線使用の場合は、別途 TA 設定料金がかかります。
- xDSL、CATV 回線接続の場合は、別途ネットワーク設定料金がかかります。
- ・ パソコンの設置・設定  
プリンターの接続設定を含みます。
- ・ Windows の基本操作  
電源の入/切、マウス・キーボードの使い方、文字入力・変換、データの保存

## ■ そのほかのオプションメニュー

定型 3 コース以外にも個別のオプションメニューを用意しています。

- ・ アプリケーションのインストール
- ・ ハードウェアのセットアップ
  - － プリンターの接続とセットアップ
  - － スキャナー (USB 対応) のセットアップ
  - － メモリーボードの増設
  - － デジタルカメラの接続セットアップ
  - － CD-R/RW など、外付けドライブ装置のセットアップ
  - － DVD-R/DVD-RAM など、外付けドライブ装置のセットアップ
- ・ そのほかのサポート
  - － 電気工事、電話回線工事
  - － LAN 配線工事

## [重要]

### インターネットやメール設定ご希望の方は

あらかじめプロバイダーとの契約が完了しているか、弊社推奨のプロバイダーと当日契約をしていただく場合に限ります。オンラインサインアップ(当日契約)の場合、クレジットカードが必要となる場合がありますので、あらかじめご確認をお願いいたします。

### 周辺機器の接続に関して

一般家庭用機器で、Windowsに対応している機器を対象とさせていただきます。業務用機器、特殊機器の接続は対象外です。

### 出張サポート対応時間

日曜日・祝日を除き月曜日から土曜日の下記時間内とさせていただきます。  
午前 9:00 ~ 午後 5:30 まで  
詳しいサービス内容、料金などは「安心コールセンター」へお問い合わせください。

## 安心点検サービス(有料サービス)

パソコン点検であなたのパソコンライフを支援します。  
ご自宅まで日立の技術者が出張してお客様のトラブル解決のお手伝いをいたします。

サービス	出張料	技術料
保証期間中(1年)	無償	¥10,920
保証期間終了後	¥5,880	¥10,920

- ・ お客様宅で修理を行うサービスではございません。  
修理が必要な場合は、修理品を工場へ引き上げさせていただきます。
- ・ 修理費用は、修理が必要な場合のみ発生します。
- ・ 上記の価格は、消費税を含んでいます。

2004年2月現在

## Web 修理状況確認

お客さまから修理でお預かりしたパソコンの修理状況が次の URL から検索できます。  
URL: <http://prius.hitachi.co.jp/support/trouble/repair/index.htm>  
修理ご依頼時にお申し出の「お客さまの電話番号」で検索してください。  
※ Prius N シリーズ(2000年春発売)以降のパソコンに限ります。

## Prius 簡易パーツ・付属品販売（有料サービス）

キーボードにコーヒーなどをこぼしてしまったり、ラスターパネルにお子様が悪書きをしてしまったり、リモコンや同梱メディアを紛失した場合は、「Prius 簡易パーツ・付属品販売」をご利用ください。修理をせずに専用パーツを購入し、ご自分で早急にお取り替えができます。

### サービス内容

- ・ Prius の専用パーツ販売
- ・ 同梱のマニュアルを簡易印刷販売

#### 重要

- 販売商品は自分で取り替え可能な「簡易修理部材」に限定させていただきます。HDD やドライブ、メインボードなど、交換に専門の知識が必要な「修理部品」の販売はいたしません。この場合は弊社への修理をご用命ください。
- 再セットアップディスクやアプリケーションディスクのご購入にはユーザー登録 ID が必要です。

### お支払い方法

- ・ 運送会社が商品のお届けと同時に、お客様が代金をお支払いする方法（代引き方式）のみとなります。
- ・ WEB 画面に表示される代金は、商品代金・送料・代引き手数料・消費税を含んだ料金です。

### 販売サイト

Prius 簡易パーツ・付属品販売

URL <http://prius.hitachi.co.jp/prius/sshanbai/index.html>

ご注文の前に必ず販売条件をお読みください。

# パソコンの廃棄およびリサイクルについて

## パソコンの廃棄についてのお問い合わせ

弊社では、事業者（法人所有）、およびご家庭（個人所有）の使用済みパソコンの回収リサイクルサービスを行っています。

詳細については、日立リサイクルホットラインにお問い合わせください。

### ★日立リサイクルホットライン

TEL：0120-12-5006（フリーダイヤル、携帯電話、PHS からも可）

受付時間：月曜日～金曜日 9:30～17:00（土・日・祝日、および弊社休業日を除く）

メールアドレス：e-kankyo@ml.itg.hitachi.co.jp

ホームページアドレス：http://www.hitachi.co.jp/pc-recycle/

\*本サービスは国内に限らせていただきます。

## PC リサイクルマークについて



このマークが表示されている弊社製品は、無償で回収・再資源化いたします。詳細は、弊社ホームページをご覧ください。

<http://www.hitachi.co.jp/pc-recycle/>

## J-Moss グリーンマーク表示について



本製品は、資源有効利用促進法、及び JIS C 0950 が規定するグリーンマーク表示の基準に適合しています。適合状況は、下記 URL をご覧ください。

<http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/OSD/pc/flora/policy/environment/index.html>

## 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ついて

### ★パソコンの廃棄・譲渡時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。これらのパソコンの中のハードディスクという記憶装置に、お客様の重要なデータが記録されています。従って、その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とい

うことが必要となります。ところが、このハードディスク内に書き込まれたデータを消去するというのは、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「ゴミ箱」に捨てる
- ・ 「削除」操作を行う
- ・ 「ゴミ箱を空にする」コマンドを使って消す
- ・ ソフトで初期化（フォーマット）する
- ・ 付属のリカバリー DVD を使い、工場出荷状態に戻す

などの作業をしますが、これらのことをしても、ハードディスク内に記録されたデータのファイル管理情報を変更されるだけで、実際はデータは見えなくなっているという状態なのです。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、本来のデータは残っているという状態にあるのです。

従って、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、このパソコンの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。

パソコンユーザが、廃棄・譲渡等を行う際に、ハードディスク上の重要なデータ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、ユーザ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（共に有償）を利用するか、ハードディスク上のデータを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推奨します。

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ため、十分な確認を行う必要があります。



# ユーザー登録について

インターネットに接続できる環境になったら、すぐにユーザー登録を行うことをお勧めします。

## 重要

●ユーザー登録時、情報配信ご希望のお客様にのみ、サポート情報や新商品情報を不定期でお届けします。

## 3

サポート & サービス

### 1 デスクトップにある [Prius サポートページ] アイコンをダブルクリック

[Prius サポートページ]が表示されます。

### 2 [Prius ユーザー登録] ボタンをクリック

ユーザ登録・変更のページが表示されます。



### 3 画面に従って登録する



# アフターケアについて

このパソコンを購入されたあとに受けられるアフターケアについて説明します。

## 保証書について

保証書は、所定事項が記入されたものをお受け取りになり、大切に保管しておいてください。保証期間中に万一故障した場合は、保証書の記載内容に基づいて無料で修理いたします。詳しくは保証書をご覧ください。

保証期間終了後の修理については、Prius 集中修理センタにご相談ください。

**参照** ▶ お問い合わせ先→本書の「修理のお申し込み先」(P.46)

## 保守サービスについて

保守サービスをお受けになる際は、本書の修理連絡票をコピーしてご記入のうえ、Prius 集中修理センタにご相談ください。修理連絡票は見開き、両面コピーのどちらでもお使いになれます。

**参照** ▶ 修理連絡票→本書の「修理連絡票」(P.63)

## 保守サービスの種類

### ★引き取り修理

Prius 集中修理センタにご連絡ください。修理依頼品をお引取りし、修理完了後にお届けいたします。保証期間中は修理費 / 運送費とも無償ですが、保証期間終了後は、修理費 / 運送費は有償です。無償保証期間は1年間です。

保守サービス	保証期間中 (ご購入後1年間)		保証期間終了後 (ご購入後1年以降)		保守サービス内容
	修理費用	輸送費	修理費用	輸送費	
引き取り修理	無償	無償	有償	有償	「Prius 集中修理センタ」にご連絡ください。商品をお引き取りし、修理完了後にお届けいたします。

### 注意事項：

- (1) 修理連絡票の内容等について、後日修理部署からお問い合わせをさせていただく場合がございます。
- (2) ハードディスク内のデータおよび設定については保証できかねますので、不測の事態に備えて修理にだされる前にお客さまでバックアップをお取りください。また増設機器およびケーブル類を外し、引き取り業者が梱包できるところまでパソコンをお運びください。
- (3) 無償保証期間であっても、火災やお客さまの過失により故障した場合は、修理費用はお客さまのご負担となります。
- (4) 日本国内でお客さまのパソコンが故障した場合のみ出荷時の機能・性能維持を目的とした修理をさせていただきます。

## 保守部品について

保守部品（補修用性能部品）の保有期間は、製造終了後原則として6年です。ただし、諸般の事情により保守部品（補修用性能部品）の入手ができない場合に限り本製品の機能を修復するために、同等機能の代替品や再生部品を使用したり、また修理についてご相談させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

# Prius 集中修理センター修理規約

## 第1条 (適用範囲)

本規約は、日立製作所製パソコン「Prius」(以下「PC」といいます) およびその日立純正周辺機器のご購入者(以下「お客様」といいます)が、Prius 集中修理センター(以下「当センター」といいます)に修理の依頼をされる場合に適用されます。

## 第2条 (修理の定義)

当センターで行う修理とは、日本国内において故障した第3条に定める対象機器の機能・性能を修復・維持する行為をいいます。

## 第3条 (修理対象機器)

当センターの修理対象機器は、次の通りです。

- 1) パソコン「Prius」本体およびディスプレイを含む付属品 (注1)
- (注1) ビジネス向けパソコン「FLORA」は、当センターの修理対象外です。

## 第4条 (無償修理と有償修理)

当センターは、日本国内においてお客様から修理依頼を受けた場合、引取り修理による修理形態でのみ作業を承ります。また、条件により無償修理若しくは有償修理となります。

### 1. 無償修理 (保証修理)

取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書きに記載された正常なご使用をされている場合であって、お買い上げ日から保証期間中に故障したときに、保証書の記載内容に従い、ハードウェアの無償修理をいたします。但し、以下の場合は無償修理の対象外となります。(詳しくは、保証書の記載内容をご覧ください)。

- 1) お客様の使用上の誤り、または改造や不当な修理による故障または損傷。
- 2) お客様ご購入後の落下、引越し、輸送等による故障または損傷。
- 3) 火災・地震・風水害・その他の天災地変ならびに公害、塩害、ガス害や異常電圧その他の外部要因による故障または損傷。
- 4) 保証書のご提示・添付がない場合。
- 5) 保証書に必要な事項の記入がない場合あるいは字句を書き換えられた場合。
- 6) 故障の原因が対象機器以外にある場合。
- 7) 取扱説明書に定める消耗部品の取り替えの場合。

### 2. 有償修理

「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、または、保証期間内であっても第4条1項に定める無償修理の条件に当てはまらない場合は有償修理をいたします。

## 第5条 (当センターの業務内容)

当センターの主な業務内容は、修理受付(電話または当Web)、引取りサービス(第7条参照)、不具合現象確認、故障箇所特定、修理部品手配、修理作業、出荷検査(動作チェック)、修理報告書発行等です。

## 第6条 (当センターの業務外事項)

当センターでは、以下の事項に該当する業務は実施いたしませんので予めご了承願います。

- 1) ハードディスクの交換、または初期インストール作業に伴うお客様のデータのバックアップ・復旧行為。
- 2) 修理業者がお客様のご自宅やオフィス、販売店等に出張しての修理作業。
- 3) 増設作業、アップグレード作業、加工・改造作業、ウイルス除去作業等。

- 4) 標準出荷搭載の日立純正部品を加工・改造した部品、または日立非純正部品を使用したことに伴う修理。
- 5) 商品の操作・技術的なお問い合わせ、ご購入後1週間程度の不具合の場合は、「安心コールセンター」(TEL:0120-885-596)までご連絡ください。

#### 第7条 (引取りサービス)

当センタでは、引取りサービスにより、修理依頼品の引取りから納品までを行います。本サービスは、荷造り不要で引取り日・時間帯が指定でき、引取り先と納品先も別途指定できます。本サービスの形態は次の通りです。

- 1) 引取り日：年末年始（12月30日～1月5日）を除いて指定可能です。
- 2) 時間帯：9時～12時・12時～15時・15時～18時・18時～20時
- 3) 無償修理の場合、引取りサービス料金も「無償」です。
- 4) 有償修理の場合、引取りサービス料金も「有償」です。引取り料金は修理見積りと併せて御連絡致します。
- 5) 本サービス料金には、修理品の往復運賃・特殊梱包材・梱包手数料・保険代金等が含まれます。

ご注意：本サービスにおいて、次の事項については、予めご了承願います。

- \* 引取りのみ・納品のおの設定はございません。
- \* 引取りの時間指定はできません（時間帯指定のみとさせていただきます）。
- \* 交通事情により、指定の時間帯に引取りできない場合があります。
- \* 納品日・納品時間帯の指定はできません。
- \* 引取り日の指定は、当センタ受付日の翌日以降となります（当センタ受付日当日の引取り指定はできません）。
- \* 地域によっては、ご希望日、ご希望の時間帯に引取りできない場合があります。
- \* 引取りの際は、修理依頼品とその他付属品等をお渡しください。

#### 第8条 (見積り)

有償修理において修理料金の見積りが必要な場合、その旨を事前に当センタにお伝えください。見積金額を通知いたします。なお、当センタの修理過程において、既通知済みの見積金額と差異が生じた場合には、見積金額を再通知させていただきます。その後、お客様に再承認をいただいた上で、修理を実施させていただくこととなりますので予めご了承願います。なお、見積り回答ご連絡後に、お客様のご要望により修理作業をキャンセルされた場合、キャンセル料として第9条4項の料金を申し受けます。

#### 第9条 (修理料金)

有償修理の場合、当センタの規定により以下の修理料金を申し受けますので予めご了承願います。

##### 1) 技術料：

当センタで引取り後修理作業を実施した場合、必ず申し受ける料金で、点検技術料と修理作業費を含みます。お客様のご申告現象が当センタのテストにおいて再現されなかった場合や、お客様のご申告現象が故障では無かった場合（性能の範囲内や規格内、またお客様の取り扱いに問題がある場合）でも、点検技術料については申し受けますので予めご了承願います。

##### 2) 引取りサービス料：

修理依頼品の引取りから納品までの運賃等です（第7条参照）。当センタで修理依頼品受け付け後にキャンセルをされた場合でも申し受けます。

##### 3) 部品代：

修理作業で部品交換が発生した場合に申し受ける料金で、部品により異なります。

##### 4) キャンセル料：

修理依頼品を引取り、見積り回答ご連絡後に、お客様のご要望により修理作業をキャンセルされた場合に申し受けるもので、点検技術料相当になります。

#### 第10条 (修理料金の決済方法)

有償修理の場合、引取りサービスにて修理上がり品の納品の際、原則納品先のお客様により代金引換にてお支払いいただきます。なお、代金引換扱いによる修理料金の回収業務は当センタ提携の輸送業者に委託しております。

### 第 11 条 (修理依頼方法)

当センタへは当 Web と電話のいずれかで修理依頼できます。当センタに直接修理依頼をされたお客様につきましては、当センタで受付後、引取りサービス (第 7 条参照) を実施いたします。また、修理依頼はご購入店でも受付けておりますがご購入店に修理依頼されたお客様につきましては引取りサービスは提供しておりませんので予めご了承ください。

1) Web からの修理依頼は、以下よりお申し込みください。

PriusWorld サポートページ (<http://priushitachi.co.jp/support/index.htm>)

2) 電話からの修理依頼は、Tel:0120-881-286 (修理受け時間 10:00 ~ 18:00 [祝日・年末/年始は除く]) で承ります。

### 第 12 条 (修理作業の内容)

当センタの修理作業は、無償修理・有償修理を問わず、当センタの定める保守部品単位の交換により、次の通り行います。

1) 当センタでは故障した部分を特定し、保守部品単位で、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) と故障した部分の部品を修理交換いたします。尚、交換元 (取り外した) 部品は、再調整し、新品と同等に品質保証された部品として、再利用することがあります。

※ 主な対象部品：メインボード (システム基板)、液晶ディスプレイ、ハードディスク、CD-R・RW、DVD 等

2) 修理・再利用が困難な簡易修理部品は、部品単位で新品部品と交換いたします。

※ 主な対象部品：キーボード、カバー類、AC アダプタ、バッテリー等

### 第 13 条 (取り外した部品の所有権)

有償修理および無償修理の過程で取り外した部品の所有権は、当センタに帰属します。

### 第 14 条 (修理対応期間)

当センタでの修理対応期間は対象機器の製造終了後 6 年です。

### 第 15 条 (修理納期)

当センタの修理納期 (修理依頼 PC の引取りから納品まで) は、輸送を含め原則 1 週間となりますが、ご販売店様経由で修理を依頼される場合には、お取り次ぎや輸送の関係上お時間がかかる場合があります。また、次の項目についても予めご了承ください。

1) 修理料金の見積り期間 (通知からお客様の回答までの期間) は修理納期には含まれません。

2) 修理品受付後にお客様へのご確認が必要な技術的問題が発生した場合には、その通知からお客様の回答までの期間は含まれません。

3) 修理部品の状況 (一時的な部品の入荷待ち状態) により、多少お時間がかかる場合があります。

### 第 16 条 (修理品の保証期間)

当センタが行った修理部分において、同一現象で同一箇所の原因により再修理を要すると当センタが認めた場合は、修理完了日より 3 カ月以内または保証期間満了日のいずれか長い期限まで、当センタの責任において無償で再修理を行います。尚、無償での再修理は、当センタでのみ有効です。

### 第 17 条 (損害賠償)

当センタでは、当センタで行った修理に関する責任以外、お客様の逸失利益、損害賠償、第三者からのお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他一切の責任を負わないものとします。

### 第 18 条 (補償)

当センタが、当センタによる過失や輸送中のトラブルに関する損害賠償を受ける場合においても、原則として修理をもって対応致します。万が一補償が発生した場合でも、その商品の価値は、ご購入時の価格ではなく、減価償却後の残存価値、又は現在販売されている同等の商品の価格が対象となります。

### 第 19 条 (機密保持)

当センタは、修理業務で知り得たお客様の経営上、業務上の秘密、プライバシー・個人情報を第三者に漏洩、開示をいたしません。

## 第20条（個人情報保護について）

当センタは、修理業務で知り得たお客様のプライバシー・個人情報に関して、日立製作所の「個人情報保護に関して」の記載内容に準じて取り扱います。当 Web で取得する個人情報の利用目的、及び開示・訂正・削除に関するお問合せ先は下記をご確認ください。

### 【当 Web で取得する個人情報の利用目的】

- ・お申込み頂く修理サービス提供のため
- ・製品品質向上の為に統計分析のため

### 【当 Web で取得する個人情報の取扱管理部署】

株式会社日立製作所  
デジタルコンシューマ事業部 品質保証部  
〒244-0817 神奈川県横浜市戸塚区吉田町292番地  
FAX 番号：045-866-5819

## 第21条（その他）

1) 本規約は日本国内においてのみ有効です。当センタでは、本規約に明示した条件のもとにおいて修理をいたします。従って本規約により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めのない事項については、日本国の法令に依るものとします。

2) ハードディスクの交換、初期インストール作業に伴い、記憶装置に記憶された内容は消去されません。記憶装置に記憶された内容は、故障や障害の原因にかかわらず、その損失、損害について、当センタでは一切その責任を負いません（記憶装置内の内容につきましては、お客様の責任において事前にバックアップをお取りください）。

3) お客様ご自身が貼られたラベル類や、お客様により行われた塗装・刻印等については、外観部品（カバー等）の交換を要する修理において、元の状態への復旧は致しかねます。予めご了承ください。

4) 液晶ディスプレイは、非常に高度な技術を駆使して作られており、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯等が存在することがありますが故障ではありません。この場合の修理及び交換は致しかねます。

5) 当 Web より修理をご依頼された場合、受付後、ご依頼時に入力されたメールアドレス宛に受付確認のメールを送信いたします。ご依頼後、3時間以内に受付確認メールが届かない場合は、正常に修理のご依頼が届かなかった可能性がございますので、その場合 大変お手数ですが、「Prius 集中修理センタ（Tel：0120-881-286）」までご連絡ください。

6) 当センタは、何らお客様に通知することなく、いつでも本条件の定めを変更できるものとします。お客様は当 Web からの修理依頼の都度本規約をご確認ください。

以上

※本規約は2007年4月現在のものです。



# 修理連絡票

パソコン修理の際には、次の準備をお願いいたします。

- 1 下記「お願い事項」をよく読み、ご理解ください。
- 2 本連絡票の必要な欄にご記入ください。
- 3 パソコンまたはパソコン梱包箱に本連絡票またはコピーしたものをはり付け、お送りください。
- 4 送り先については、Prius集中修理センターにお問い合わせください。

お願い事項	修理を行うにあたり下記の注意事項がございます。よくお読みいただきご理解のほどお願い申し上げます。			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無償保証期間は1年間です。その他、保証書に記載の保証規定をご覧ください。</li> <li>・ 修理をご依頼の場合は、ご依頼品に必ず本書と保証書を添えてご依頼ください。</li> <li>・ 本書の内容等について、後日お問い合わせさせていただくことがございます。</li> <li>・ ハードディスク内のデータおよび設定については保証できかねますので、不測の事態に備え、修理に出す前に必要なデータファイルや設定はバックアップを取ってください。</li> <li>・ 修理の場合は、増設機器およびケーブル類を外し、引き取り業者が梱包できるまでパソコンをお運びください。</li> <li>・ 無償保証期間内であっても、天災やお客様の過失により故障した場合は、修理費用はお客様の負担となります。</li> </ul>			
お客様情報	お名前	(フリガナ)	修理申込日 年 月 日	
	電話番号	(ご自宅)	(勤務先/携帯電話)	
	住所	〒		
パソコン情報	形名		製造番号	
	購入店		購入年月日 年 月 日	
	接続している周辺機器	(メーカー名/機器名) (すべての周辺機器)	ご購入後追加したソフトウェア	(メーカー名/ソフト名/バージョン) (すべて)
	インターネット接続形態とプロバイダー	(未接続/モデム/ISDN/ADSL/CATV/ほか) (プロバイダー名)	メモリー増設	(何MB増設/増設せず/不明)

故障の症状について	故障の症状	(できるだけ詳細に。エラーメッセージなどが表示される場合はそのエラーメッセージもご記入ください)		
	故障症状の発生時の条件	(どんな時に/どんな操作をしたら)	故障症状の発生頻度	(頻度、または、必ず/ときどき)
	その他お気づきの点			
データについて	ハードディスクのデータと設定の保持について	<p>下記のいずれかを選んでください。(○印をつけてください。)</p> <p>① ハードディスク内のデータおよび設定(インターネット/メール設定も含む)は消去してもかまわない。</p> <p>② ハードディスク内のデータおよび設定はできれば消去しないで欲しいが、修理時に必要であれば消去してもやむを得ない。やむを得ず消去する際の連絡は、<input type="checkbox"/>必要、<input type="checkbox"/>不要(どちらかに<input checked="" type="checkbox"/>印を付けてください)</p> <p>③ ハードディスク内のデータおよび設定は絶対に消去しないで欲しい。修理時に消去必要であれば、修理をキャンセルする。</p>		
ご注意事項	ご注意事項	<p>修理を行うにあたり下記の注意事項がございます。よくお読みいただきご理解のほどお願い申し上げます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無償保証期間は1年間です。その他、保証書に記載の保証規定をご覧ください。</li> <li>・ 修理をご依頼の場合は、ご依頼品に必ず本書と保証書を添えてご依頼ください。</li> <li>・ 本書の内容等について、後日お問い合わせさせていただく場合がございます。</li> <li>・ ハードディスク内のデータおよび設定については保証できかねますので、不測の事態に備え、修理に出す前に必要なデータファイルや設定はバックアップを取ってください。</li> <li>・ 修理の場合は、増設機器およびケーブル類を外し、引き取り業者が梱包できるまでパソコンをお運びください。</li> <li>・ 無償保証期間内であっても、天災やお客様の過失により故障した場合は、修理費用はお客様の負担となります。</li> </ul>		



# さくいん

## P

- PC リサイクルマーク 55
- Prius World サポートページ 46
- Prius 集中修理センタ 46
- Prius 簡易パーツ・付属品販売 54

## あ

- アフターケア 58
- 安心コールセンター 46
- 安心点検サービス 53

## て

- データ消去 56

## は

- 廃棄 55

## ほ

- 訪問レスキュー解決隊 51
- 保守サービス 58
- 保守部品 58
- 保証書 58

## り

- リサイクル 55



## 他社製品の登録商標および商標についてのお知らせ

このマニュアルにおいて説明されている各ソフトウェアは、ライセンスあるいはロイヤリティー契約のもとに供給されています。ソフトウェアおよびマニュアルは、そのソフトウェアライセンス契約に基づき同意書記載の管理責任者の管理のもとでのみ使用することができます。

それ以外の場合は該当ソフトウェア供給会社の承諾なしに無断で使用することはできません。

- ・ Microsoft、Windows、Windows Vista は、米国 Microsoft Corp. の商標または登録商標です。
- ・ その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

---

# Prius 取扱説明書 サポート&サービス編

初 版 2007 年 4 月

無断転載を禁止します。

---

落丁・乱丁の場合はお取り替えいたします。

---

## 株式会社 日立製作所 デジタルコンシューマ事業部

〒 244-0817 神奈川県横浜市戸塚区吉田町 292 番地  
お問い合わせ先: 安心コールセンター 0120-885-596

---

© Hitachi, Ltd. 2007. All rights reserved.



このマニュアルは、再生紙を使用しています。

PROU030P0-1

