

クイックマニュアル パソコン トラブル 自力脱出

茅ヶ崎市内用

2003年12月4日 2.4版

なぜまず自力脱出？

トラブルの半数は、コロンブスの卵、簡単な操作で修復されます。自力脱出できれば時間も節約。超多忙だ、えーい面倒だ、トライしたが手に負えなかった、というとき、メーカーやサポート業者に依頼します。最近では販売店が長期保証をオプション提供しており、一考の価値あり。

(もしかしたら感染してしまったかも？ では、ウイルス検出と駆除を。)

1. ネットワークから切断。PCからLANケーブル外す。
電話線も(TA等にも)接続されていたら外す。
2. 重要なデータはバックアップ¹
『システムの復元』機能は一時的に無効にしておく。
3. セキュリティソフトでウイルス除去
製品CD-ROMからブート²して、ディスクを検査。
最新製品が無ければ無償駆除ソフト³使用
4. ネットワークに再接続⁵ (必要なら電話線も)
成功⁴ ↓ 失敗 ↓ (避けたいが最後の手段)
リカバリCDで工場出荷状態に (ウイルスもとも全データ削除)
5. オンラインスキャン⁶
成功 ↓ 失敗 ↓
終了 まだ感染が残っているなら1へ

- 1: ウィルスに感染したファイルまでバックアップしてしまうリスクに注意。
- 2: 製品の種類によっては、製品CD-ROMからは直接ブート(起動)できないものがあります。
- 3: 検索サイトで「ウイルス駆除 無償」と検索。セキュリティソフト各社のサイトからダウンロードできるものが列挙される。事前にフロッピーなどのメディアに収めてないなら、ここで別マシンにてメディアに収める作業を行う必要がある。
- 4: 調べたファイルの数を表示するだけの駆除ソフトもある。実行ログがあれば参照して駆除失敗のレポートが無いなら成功もしくは感染無しを仮定し、次段階で確認する。
- 5: 感染状態でネットワークに再接続すると、感染メール送信など、ウィルスの活動による二次被害のリスクがある。可能なら、ルータ等で一時的にsmtp宛のパケット落したい。
- 6: 検索サイトで「オンライン ウィルススキャン」と検索。セキュリティソフト各社のオンラインスキャンのページURLが列挙されます。



ウイルス感染

奇妙な図形が表示された
突然強制終了されるようになった
ネット接続が不安定に
感染メールが送られてきたと苦情がきた

深刻

共通 1.: ケーブル類(電源、モニタ、キーボード、マウス)の確実な接続、機器の電源ONを確認。

2.: フロッピーやCD-ROM等のメディアが、起動時にドライブ内に入ったままでないことを確かめる。

保証期間中ですか? → はい → メーカーに連絡(電話/ホームページ)。通常無料で取りに来てくれる。
いいえ → 中古購入品でも通常店舗保証あり。期間内で持込みなら無料修理が提供される。出張は有料。
→ エラーメッセージの内容、動作音等から、障害部位と種類を推定。

ハードの障害: 通常はメーカーに連絡して修理を頼むが、修理費用見積りが高額で現在の同等品の新品価格を意識する水準なら、少々リスクをとり、市販DOS-V部品利用の手頃な価格の修理も選択肢となる。
ソフトの障害: セーフモードで立上げて原因のドライバや設定を除去する。WindowsXP †もしくはME †なら、障害発生前の日付の状態に戻す『システムの復元』機能にて、障害を解消する。



起動しない

深刻

共通 1.: まず、ケーブル類が確実に接続されていることと、機器の電源ONを確認。

2.: 『すべて正常終了して電源off』 『周辺機器 本体の順で電源on』を試す。(想像以上に有効です。)

ネットにつながらない: コマンドpingで、近くのマシンから遠くへと、どこまでなら反応返るかで、障害位置を特定。通信機器(ルータ/モデム)までなら、Linkインジケータ確認。長時間消灯ならプロバイダに障害状況照会。pingで反応無しなら、コマンドipconfigで、IPアドレス正常割付け確認。セキュリティソフト設定の問題も疑う。
プリンタに出力されない: 「プリンタとFAX」で動作状況確認。一時停止が指定されていないか。異常停止した文書残っていないか。ネットワークプリンタなら接続状況、セキュリティ設定されているなら使用権も確認。
音が出ない: マスターと個別入力のボリュームで、ゼロに設定されていないか、ミュートされていないか確認。デバイスドライバの状態確認、正常動作していないなら、ドライバ再インストールという選択肢も。
キーボード異常: デスクトップ用は消耗品、安価市販品で代替可。無線なら電池切れ疑う。埃除去にも注意要。



動作不良

困ったときは、ねっと猫の手 0120 89 2650

この資料でお気づきの点ありましたら、info@cathands.netまでお知らせ下さい。

携帯からは(0467)89-2310



予防

1. WindowsUpdateは最近1週間以内に実行しましたか? 更新通知される設定ですか。
2. セキュリティソフトのデータは最近1週間以内のものでしょうか。自動更新設定ですか。
3. 大事なデータは定期的に(CD-R等の外部メディアにも)バックアップしてありますか。
4. メール添付文書に注意。未知の人、心当たりない用件なら、開けないのが無難。
5. セキュリティ警告ダイアログに注意。未知の内容なら「いいえ」で中止。



不要になった

下取り: 量販店で新品を買う場合、最悪でも無料で引取ってくれます。
中古買取店に売却: 古い機種で査定つかないと引取り断られることあり。
知人に譲渡、NGO経由で途上国に贈与 例えは <http://www.jca.apc.org/passo/>
廃棄
- メーカー製PC : メーカーが(有料)回収。(PCリサイクルシールなければ)本体3千円、モニタ4千円要。
- 自作PC本体 : 茅ヶ崎市では不燃ゴミとして出せます。(不燃ゴミの寸法制限に注意)
ご注意: 手放す前にデータ消去でプライバシー保護。ソフトは量販店にて7千円程度からの価格で販売。

メーカー各社リサイクルセンター 詳細な窓口情報が『<http://www.pc3r.jp/home.html>』内の『参加企業一覧』に掲載。

†: Windows、WindowsXP、WindowsME、WindowsUpdateは、それぞれマイクロソフト株式会社の登録商標および機能の名称です。

‡: 逆に既知で信頼できる代表例として、有力セキュリティソフト会社のオンラインスキャン、Macromedia社のFlash Player等があります。

免責事項: この資料は十分注意して作成しておりますが、その内容にもとづき利用者様が処置された結果、利用者様に直接的間接的損害が発生した場合でも、作成者がいかなる責任も負うものではありません。利用者様の自己責任の範囲においての御活用をお願い申し上げます。



すぐ来るサポート

あなたの街の
IT 務店