

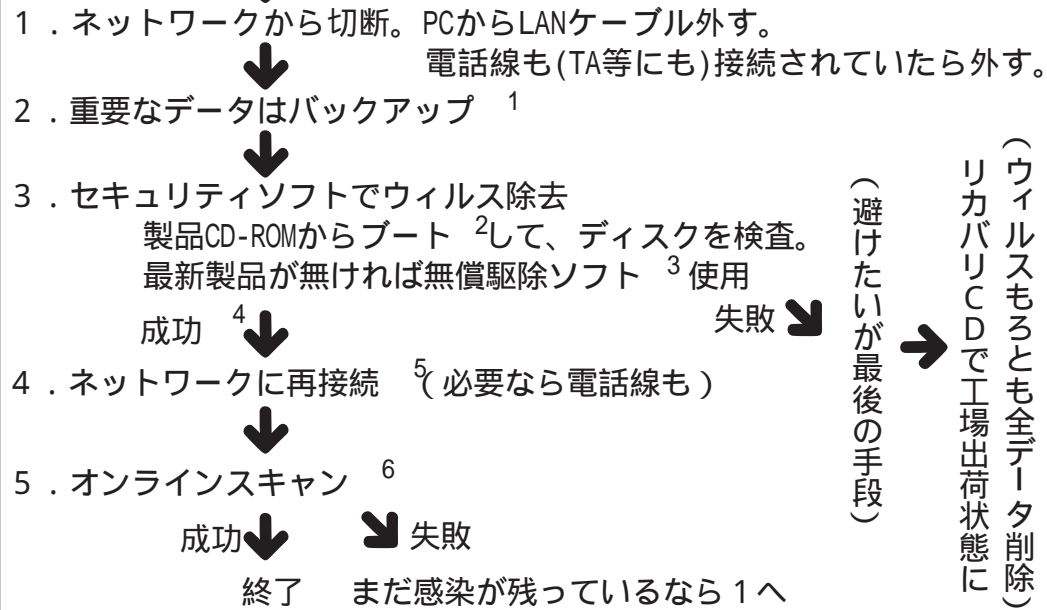


ウイルス感染

- ・ 奇妙な図形が表示された
- ・ 突然シャットダウン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

深刻度大

(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。)



(ウイルスもるとも全データ削除) リカバリCDで工場出荷状態に (避けたいが最後の手段)

- 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: ブートとは基本ソフト(この場合はMS-DOS[†])を読み込んで起動すること。
- 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いないなら、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 packets 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。



起動しない

深刻度大

まず、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。フロッピーやCD-ROMが入ったままでないことを確かめます。

- 保証期間中ですか?
- はい → メーカーに連絡(電話/HP)。通常無料で取りに来てくれる。中古購入品でも通常店舗保証あり。期間内持込無料修理。
 - いいえ → エラーメッセージの内容、動作音等から、障害種類を推定。
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してしまうくらいなら、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。あるいは障害発生前の状態にもどすことで、障害を解消する。

この資料についてお気づきの点、あるいは御意見がございましたら、ねっと猫の手、電話 89-2130、もしくはメールアドレス info@wadax.jp まで、お知らせ下さい。

予防: パソコンを外敵から守る 必須項目です。

安全な環境

- ・ Windows[†]の更新。最近実行しましたか? WindowsUpdate[‡]自動通知/更新。または週1回手動実行。
- ・ セキュリティソフト更新。データは最新ですか? 自動更新に設定または週1回手動更新。稼働を随時確認。パーソナルファイアウォール含むソフトを強く推奨。次善策で、WindowsXP[†]のファイアウォール機能有効に。

感染を防ぐ習慣

- ・ メール添付文書。安易に開いてませんか? 信頼してよい差出人が、メール本文で添付文書の内容を説明している場合だけ開くなど、厳しく基準を決めます。ダウンロードファイルも同様。開く前ウイルスチェック。
- ・ セキュリティ警告ダイアログ。慎重に判断してますか? プログラムの一種を外部から読み込む可否を確認するダイアログであり、フラッシュ[‡]のように信頼してよい内容なら「はい」をクリック。未知のもので信頼する理由に乏しいなら「いいえ」で中止しておくのが賢明。



動作不良

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。『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。

ネットにつながらない: 通信機器のインジケータや監視WebページにてLink状態見て、ダウン長く続くなら、プロバイダ側の障害発生状況を確認。

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こと、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: マスターボリュームと使用の入力チャンネルでボリュームがゼロでないか、ミュートにチェックが入っていないか確認。デバイスドライバの状態確認し、正常動作してないならドライバ再インストール要の場合も。

キーボード異常: 消耗品として市販品で代替も可。無線なら電池切れ疑う。



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: <http://www.jca.apc.org/passow/>
 - 廃棄
 - メーカー製PC: メーカーが(有料)回収。(PCリサイクルシールがなければ)本体で3千円、モニタで4千円が請求されます。
 - 自作PC本体: 茅ヶ崎市では不燃ゴミとして出せます。
- 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されています。

メーカー各社リサイクルセンター

窓口情報

詳細な情報が『<http://www.pc3r.jp/home.html>』内の『参加企業一覧』に掲載されております。

パソコン関連書籍

茅ヶ崎市内の一般書店様では、残念ながら概して、コンピュータ書は高い優先度とはいえません。藤沢名店ビルの地域一番店はさすがの品揃え。辻堂駅東側徒歩圏のPC専門店も比較的充実。専門書はAmazon.co.jp等通販を推奨。

[†]: Windows、WindowsXP、MS-DOS、WindowsUpdateは、マイクロソフト株式会社の登録商標と機能の名称です。
[‡]: フラッシュは、マクロメディア株式会社の登録商標です。
 免責事項: この資料の内容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、万が一、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。

いいもの一枚常備したい

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10月23日1.0版