B5FL-4511-01 Z0

Fujitsu Notebook LIFEBOOK

本書をお読みになる前に
1 アプリ
2 BIOS
3 トラブルシューティング

製品ガイド

（共通編）

目次

本書をお読みになる前に 4

安全にお使いいただくために 4
本書の表記 4
Windowsの操作 6
BIOSやドライバーのアップデートについて 6
商標および著作権について 7

第1章　アプリ

1.1 アプリの紹介 9
1.1.1 一覧表の見かた 9
1.1.2 セキュリティ関連のアプリ 10
1.1.3 サポート関連のアプリ 10
1.1.4 ユーティリティ 10
1.1.5 Office製品 11
1.2 インストール 12
1.2.1 「ドライバーズディスク検索」からのインストール 12
1.2.2 「マカフィー リブセーフ」のインストール 14
1.2.3 Office製品のインストール 14
1.3 アンインストール 15
1.3.1 注意事項 15
1.3.2 アンインストール方法 15

第2章　BIOS

2.1 BIOSセットアップ 17
2.2 BIOSセットアップの操作のしかた 18
2.2.1 BIOSセットアップを起動する 18
2.2.2 BIOSセットアップ画面 18
2.2.3 BIOSセットアップメニュー 18
2.2.4 BIOSセットアップを終了する 19
2.2.5 起動メニューを使用する 20
2.3 設定事例集 21
2.3.1 BIOSのパスワード機能を使う 21
2.3.2 起動デバイスを変更する 24
2.3.3 セキュアブートの設定を変更する 24
2.3.4 電源オフUSB充電機能の設定を変更する 25
2.3.5 Wake on LANを有効にする 25
2.3.6 ご購入時の設定に戻す 26

第3章　トラブルシューティング

3.1 トラブル発生時の基本操作 28
3.1.1 状況を確認する 28
3.1.2 以前の状態に戻す 28
3.1.3 トラブルシューティングで調べる 29
3.1.4 インターネットで調べる 29
3.1.5 診断プログラムを使用する 29
3.1.6 サポートの窓口に相談する 30
3.2 よくあるトラブルと解決方法 31
3.2.1 トラブル一覧 31
3.2.2 起動・終了時のトラブル 33
3.2.3 Windows・アプリ関連のトラブル 36
3.2.4 ハードウェア関連のトラブル 37
3.2.5 エラーメッセージ一覧 46
3.3 それでも解決できないときは 48
3.3.1 お問い合わせ先 48

廃棄・リサイクル 49

付録1 パソコン本体の廃棄・譲渡時の注意 50

パソコンの廃棄・譲渡時のフラッシュメモリ上のデータ消去に関する注意 50
データ消去 51

付録2 Windowsの新規インストール 55

注意事項 55
新規インストールの準備 55
新規インストール手順 56

本書をお読みになる前に

安全にお使いいただくために

本製品を安全に正しくお使いいただくための重要な情報が『取扱説明書』に記載されています。
特に、「安全上のご注意」をよくお読みになり、理解されたうえで本製品をお使いください。

本書の表記

本書の内容は2026年9月現在のものです。お問い合わせ先やURLなどが変更されている場合は、ご購入元へお問い合わせください。詳しくは、『取扱説明書』をご覧ください。

■ 本文中の記号

本文中に記載されている記号には、次のような意味があります。

記号	意味
重要	お使いになるときの注意点や、してはいけないことを記述しています。必ずお読みください。
POINT	操作に関連することを記述しています。必要に応じてお読みください。
→	参照ページを示しています。

■ キーの表記と操作方法

本文中のキーの表記は、キーボードに書かれているすべての文字を記述するのではなく、説明に必要な文字を次のように記述しています。

例：【Ctrl】キー、【Enter】キー、【→】キーなど

また、複数のキーを同時に押す場合には、次のように「＋」でつないで表記しています。

例：【Ctrl】＋【F3】キー、【Shift】＋【↑】キーなど

■ 連続する操作の表記

本文中の操作手順において、連続する操作手順を、「→」でつなげて記述しています。

例：「スタートボタン」を表示して、「すべて」にある「Windows ツール」をクリックする操作

↓

「スタート」ボタン→「すべて」の「Windows ツール」の順にクリックします。

POINT

- 本書での操作手順は、「スタート」メニューの「すべて」のビューを「一覧」に切り替えた状態で説明しています。
  表示の切り替えについては、「■ 「スタート」ボタンからアプリを起動する」（→P.6）をご覧ください。

■ 画面例およびイラスト

本文中の画面およびイラストは一例です。お使いの機種やモデルによって、実際に表示される画面やイラスト、およびファイル名などが異なることがあります。また、イラストは説明の都合上、本来接続されているケーブル類を省略したり形状を簡略化したりしていることがあります。

■ 周辺機器の使用

本文中の操作手順において、DVDなどを使用することがあります。
必要に応じて別売の周辺機器を用意してください。
使用できる周辺機器については、「カタログ/オプション品対応一覧」のページ（https://jp.fujitsu.com/platform/pc/product/catalog_syskou/）の「オプション品対応一覧」をご覧ください。
また、使用方法については、周辺機器のマニュアルをご覧ください。

■ 本文に記載しているディスク

ディスク名称
リカバリデータディスク
リカバリ起動ディスク
ドライバーズディスク

ご購入時の構成によっては、これらのディスクは添付されていません。
本パソコンに格納されているイメージからディスクを作成する必要があります。作成方法については『リカバリガイド』をご覧ください。

■ 本文に記載している仕様とお使いの機種との相違

ご購入時の構成によっては、本文中の説明がお使いの機種の仕様と異なる場合があります。
あらかじめご了承ください。
なお、本文内において書き分けがある箇所については、お使いの機種の情報をお読みください。

■ 製品名の表記

本文中では、製品名称を次のように略して表記します。

□ パソコン品名

品名	本文中の表記		
LIFEBOOK U9416NQ/C	U9416NQ/C	Uシリーズ	本パソコン／パソコン本体
LIFEBOOK U9416NQ/CX	U9416NQ/CX		

□ 製品名称

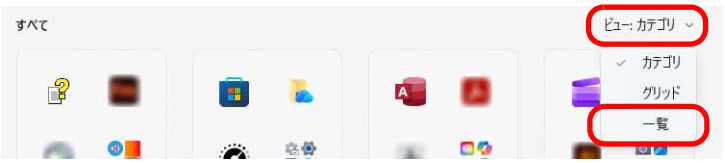
製品名称	本文中の表記	
Windows 11 Pro	Windows 11	Windows
Microsoft Office Home & Business 2024	Office Home & Business 2024	Office
Bluetooth®	Bluetooth	
マカフィー® リブセーフ™	マカフィー リブセーフ	

Windowsの操作

■ 「スタート」 ボタンからアプリを起動する

本書のアプリを表示する手順は、「スタート」メニューの「すべて」のビューを「一覧」に切り替えた状態で説明しています。
次の手順で「一覧」に切り替えてください。

1 **「スタート」ボタンをクリックし、「すべて」のビューで「一覧」を選択します。**



■ 「コントロールパネル」 ウィンドウ

次の手順で「コントロールパネル」ウィンドウを表示してください。

1 **「スタート」ボタン→「すべて」の「Windows ツール」の順にクリックし、「コントロールパネル」をダブルクリックします。**

■ ユーザーアカウント制御

本書で説明しているWindowsの操作の途中で、「ユーザーアカウント制御」ウィンドウが表示される場合があります。これは、重要な操作や管理者の権限が必要な操作の前にWindowsが表示しているものです。
表示されるメッセージに従って操作してください。

BIOSやドライバーのアップデートについて

本パソコンには、さまざまなアプリや周辺機器の接続／制御に必要なBIOS、ドライバーなどが搭載されています。
これらのアプリ、BIOS、ドライバーに対して、アップデートプログラムが提供されることがあります。
アップデートプログラムには、次のような内容が含まれています。

- 機能の向上、追加
- 操作性の向上
- 品質改善

本パソコンをより快適にお使いいただくために、常に最新版のBIOSやドライバーを適用してください。
アップデート方法については、「ドライバダウンロード」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/index_down.html）をご覧ください。

商標および著作権について

Qualcommブランドの製品は、Qualcomm Technologies, Inc.またはその子会社の製品です。

Bluetooth® ワードマークおよびロゴは登録商標であり、Bluetooth SIG, Inc.が所有権を有します。富士通株式会社は使用許諾の下でこれらのマークおよびロゴを使用しています。

InsydeH2OはInsyde Softwareの登録商標です。

McAfee、マカフィー、McAfeeのロゴ、McAfee LiveSafe、およびマカフィー リブセーフは、米国法人McAfee, LLCもしくは米国の国内外にあるその関係会社の商標または登録商標です。

その他の各製品名は、各社の商標、または登録商標です。

その他の各製品は、各社の著作物です。

その他のすべての商標は、それぞれの所有者に帰属します。

Copyright 2026 Fujitsu Limited

1

第1章

アプリ

本パソコンにプリインストール（添付）されているアプリの概要や、インストール、アンインストール方法を説明しています。

1.1 アプリの紹介 9
1.2 インストール 12
1.3 アンインストール 15

1.1 アプリの紹介

ここでは、本パソコンにプリインストールまたは添付されているアプリの概要と、ご購入時の提供形態を説明しています。
ご購入時にインストールされているアプリは、削除してしまったり、データやファイルが破損したりした場合に再インストールできるように、「ドライバーズディスク」などに格納されています。
また、ご購入時にはインストールされておらず、お使いになる前にCドライブなどからインストールするアプリもあります。
各アプリの格納場所は、次ページ以降の一覧表で確認してください。

その他の情報については次をご覧ください。

- アプリの使い方
  ヘルプまたは「Readme.txt」などの説明ファイルをご覧ください。
  ヘルプは、【F1】キーを押したり「ヘルプ」をクリックしたりすることで表示されます。
- インストール方法
  「1.2 インストール」（→P.12）をご覧ください。
- カスタムメイドのアプリおよび一部のアプリ
  インターネット上のマニュアル（https://www.fmworld.net/biz/fmv/support/fmvmanual/）の機能別のマニュアルをご覧ください。

1.1.1 一覧表の見かた

アプリ一覧表の欄にある項目や記号について説明します。

□アプリの提供形態について

提供状況を記号で示しています。アプリ一覧のOS欄をご覧ください。

◆ ：ご購入時にインストール済み（「ドライバーズディスク」にも格納されています）
◇ ：Cドライブに格納（ご購入時はインストールされていません）
■ ：起動メニューより選択（→P.20）

□ディスクについて

「ドライバーズディスク」は、本パソコンのフラッシュメモリに格納されています。
ディスクがお手元にない場合は、フラッシュメモリからディスクを作成してください。
作成方法については『リカバリガイド』をご覧ください。

1.1.2　セキュリティ関連のアプリ

表内の記号については「1.1.1 一覧表の見かた」（→P.9）をご覧ください。

名称	概要／提供形態	
マカフィー リブセーフ	コンピューターウイルスを検出・駆除します。無償サポート、無償アップデートの期間は、使用開始から60日間です。 インストールの方法については「1.2.2 「マカフィー リブセーフ」のインストール」（→P.14）を、その他のお問い合わせは「3.3.1 お問い合わせ先」（→P.48）をご覧ください。	◇

1.1.3　サポート関連のアプリ

表内の記号については「1.1.1 一覧表の見かた」（→P.9）をご覧ください。

名称	概要／提供形態	
ハードウェア診断ツール	ハードウェアに障害が発生していないか診断できます。 詳しくは、「3.1.5 診断プログラムを使用する」（→P.29）をご覧ください。	■
モデル情報表示 ユーティリティ	本パソコンの情報（型名／製造番号／カスタムメイド番号）を確認できます。	◆

1.1.4　ユーティリティ

表内の記号については「1.1.1 一覧表の見かた」（→P.9）をご覧ください。

名称	概要／提供形態	
Dolby Digital Plus Codec	Dolby DigitalおよびDolby Digital Plusコンテンツを再生するアプリです。	注1
ディスク作成ユーティリティ	リカバリディスクを作成するときに使用するアプリです。	◆
ドライバーズディスク検索	ドライバーやアプリをインストールするときに使用するアプリです。	◆
バッテリーユーティリティ	バッテリー情報の表示や、充電モードの変更を行います。 詳しくは、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「バッテリー」をご覧ください。	◆
ワンタッチボタン設定	次のことを行えるアプリです。 ・キーボードで【Fn】キーを押しながら次の刻印のあるキーを押すと、それぞれ切り替えることができます。 ・[マイク] ：マイクのオン／オフを切り替える。 ・[フラットポイント] ：フラットポイントのオン／オフを切り替える。 ・[ECO] ：省エネ機能の設定を切り替える。 省エネ機能については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「省エネ機能」をご覧ください。 【Fn】キーや刻印のあるキーの位置については、『製品ガイド（機種別編）』の「1章 各部名称」をご覧ください。 ・使用する状況によりパソコンの画面の向きを変更できます。 パソコンの画面を開いた状態で対面の人に見せやすいように、キー操作で画面表示を簡単に変更します。 キーの操作方法については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「画面表示の回転」をご覧ください。	◆

注1：「Dolby Digital Plus Codec」はご購入時にインストールされています。
本アプリは「ドライバーズディスク」には格納されていません。また再インストールもできません。

1.1.5 Office製品

カスタムメイドで選択したアプリをご覧ください。
ご購入時にOfficeはインストールされています。Officeをお使いになる場合は、ライセンス認証が必要です。
詳しくは、「1.2.3 Office製品のインストール」（→P.14）またはアプリに添付のマニュアルをご覧ください。

重 要

- リカバリを実行した場合、Officeはインストールされません。
  マイクロソフト社のWebサイト（https://www.office.com/jppipcsetup/）からOffice製品をダウンロードしてください。

名称	含まれるアプリ	概要
Microsoft Office Home & Business 2024	Word	ワープロ
	Excel	表計算
	Outlook	情報管理
	PowerPoint	プレゼンテーション
	OneNote	デジタルノート

1.2 インストール

インストール方法はお使いになるアプリにより異なります。
データの格納されたフォルダー内にある「Readme.txt」などの説明ファイルや、機能別マニュアル、アプリに添付のマニュアルなどを必ずご確認のうえ、手順に従ってインストールしてください。

重 要

- 誤ったドライバーをインストールした場合、本パソコンが正しく動作しなくなり、リカバリが必要となることがあります。必ずOSや機種名を確認し、正しいドライバーを使用してください。
- すでにインストールされているドライバーについては、特に問題がない限りインストールしないでください。
- 管理者アカウントでWindowsにサインインしてからインストールしてください。

1.2.1 「ドライバーズディスク検索」からのインストール

重 要

- 本パソコンにプリインストールされているアプリやドライバーの一部は、ドライバーズディスク検索に格納されていないものもあります。

「ドライバーズディスク」とフラッシュメモリに格納されているアプリやドライバーは、「ドライバーズディスク検索」からインストールできます。

重 要

- Office製品は「ドライバーズディスク検索」からインストールできません。
  「1.2.3 Office製品のインストール」（→P.14）をご覧ください。
- 「ドライバーズディスク」は、本パソコンのフラッシュメモリに格納されています。
  ディスクがお手元にない場合はフラッシュメモリからディスクを作成してください。作成方法については『リカバリガイド』をご覧ください。
- ドライバーやアプリのアップデート版は、「ドライバダウンロード」のページに公開されています。
  システムの安定稼働のため、常に最新版のドライバーやユーティリティを適用することをお勧めします。
  なお、本パソコンに搭載されているすべてのドライバーやアプリが公開されているわけではありません。

1 **次の操作を行います。**

●ディスクからインストールする場合

1. ディスクをセットします。
   「ドライバーズディスク検索」が起動します。

POINT

- 画面右下にメッセージが表示された場合は、そのメッセージをクリックし、続けて「DRVCDSRC.exeの実行」をクリックしてください。
- 「ドライバーズディスク検索」が起動しない場合は、次のように操作してください。
  1. 「スタート」ボタンを右クリックし、「エクスプローラー」をクリックします。
  2. ウィンドウ左の「PC」をクリックします。
  3. ディスクをセットしたドライブのアイコンを右クリックし、表示されたメニューから「自動再生を開く」をクリックします。
  4. 「DRVCDSRC.exeの実行」をクリックします。

●フラッシュメモリのデータからインストールする場合

1. 「スタート」ボタン→「すべて」の「ドライバーズディスク検索（ハードディスク）」の順にクリックします。
2. メッセージが表示されたら、「OK」をクリックします。
   「ドライバーズディスク検索」が起動します。

2 **「ソフトウェアの検索条件」で機種名が選択できる場合は、お使いの機種名を選択します。**

3 **「ソフトウェアの検索条件」でお使いのOSを選択します。**

4 **「種別」に「すべて」を選択します。**

5 **インストールするアプリを選択します。**

「内容」に、インストールするアプリのフォルダーが表示されます。

6 **「インストール方法の確認」をクリックします。**

Readmeなどのテキストファイルを選択するウィンドウが表示されます。

重 要

- 「表示可能なファイルがありません。」というメッセージが表示された場合
  「内容」に表示されている「readme」から始まるファイルをダブルクリックして、ファイルを開いてください。

7 **テキストファイルを選択し、「開く」をクリックします。**

テキストファイルの手順に従って、ドライバーをインストールしてください。
ドライバーのインストール完了後、本パソコンが再起動します。

1.2.2 「マカフィー リブセーフ」のインストール

POINT

- 「マカフィー リブセーフ」をインストールしていると、お使いのアプリによっては正常にインストールされなかったり、不具合が発生したりすることがあります。

1 次のファイルをご覧になり、インストールします。

C:¥Fujitsu¥Bundle¥MLS¥Readme.txt

2 インストールが完了したら本パソコンを再起動します。

重 要

- ウイルス定義ファイルは、常に最新の状態でお使いください。詳しくは「マカフィー リブセーフ」のヘルプをご覧ください。
- ウイルス定義の更新は、システム管理者の指示に従って実行してください。
- 定義を更新するには、インターネットに接続できる環境が必要です。

1.2.3 Office製品のインストール

重 要

- インターネットに接続して操作してください。

1 「スタート」ボタン→「すべて」の「Word」の順にクリックします。

2 この後は、画面に従って操作します。

・使用許諾契約の同意

ライセンス条項を表示して必ずお読みください。

Office製品のご利用は「Officeの更新」を適用して、常に最新の状態に更新してください。

重 要

- ご購入時に添付のディスクを使ってリカバリを実行した場合、Office製品はインストールされません。マイクロソフト社のWebサイトをご覧になり、インストールしてください。

  ●インストール方法

  1. マイクロソフト社のWebサイト（https://www.office.com/jppipcsetup/）を開きます。
  2. 「Office 2024」タブの「Office 2024（企業向け）、Microsoft 365 Basic（個人向け）」の「Officeの再インストール」をクリックします。
  3. 「Officeの再インストール」の「デジタル Office 製品」タブの項目をご覧ください。
- オフライン（インターネットに接続できない場合）での再インストールはサポートしていません。
- 本パソコンに搭載されている Office 製品は、デジタルライセンスによって「ライセンス認証」を行うため、プロダクト キーは添付されていません。
- マイクロソフト社のWebサイトの内容は変更される場合があります。最新の情報に従ってインストールしてください。

1.3 アンインストール

1.3.1 注意事項

アプリをアンインストールする場合は、次の点に注意してください。

- アプリをすべて終了してからアンインストールを始めること
- DLLファイルは削除しないこと
  アンインストール時に次のようなメッセージが表示されることがあります。
  「このDLLは複数のソフトウェアで使用されている可能性があります。削除を行いますか」
  このDLLファイルを削除すると、他のアプリが正常に動作しなくなることがあります。
  アプリのマニュアル、ヘルプ、または「Readme.txt」などの説明ファイルで、特に指示がない場合はDLLファイルは削除しないことをお勧めします。

1.3.2 アンインストール方法

一般的に、次の方法があります。

- アンインストール機能を使用する
  アプリにアンインストール機能が用意されている場合があります。
- 「プログラムのアンインストールまたは変更」機能を使用する
  次の手順で削除できます。
  1. 「コントロールパネル」ウィンドウ（→P.6）を表示します。
  2. 「プログラム」→「プログラムと機能」の順にクリックします。
     「プログラムと機能」が表示されます。
  3. 削除したいアプリを右クリックし、表示されたメニューから「アンインストール」を選択します。

アンインストール方法はアプリによって異なります。詳しくは、各アプリのマニュアル、ヘルプ、または「Readme.txt」などの説明ファイルをご覧ください。

2

第2章

BIOS

BIOSセットアップについて説明しています。

2.1 BIOSセットアップ 17
2.2 BIOSセットアップの操作のしかた 18
2.3 設定事例集 21

2.1 BIOSセットアップ

BIOSセットアップは、メモリやフラッシュメモリなどのハードウェアの環境を設定するためのプログラムです。
本パソコンご購入時には、すでに最適なハードウェア環境に設定されています。次のような場合にBIOSセットアップの設定を変更します。

・特定の人だけが本パソコンを利用できるように、本パソコンにパスワードを設定するとき
・起動デバイスを変更するとき
・セキュアブートの設定を変更するとき
・Wake on LANの設定を変更するとき
・起動時の自己診断（POST）にBIOSセットアップをうながすメッセージが表示されたとき

重 要

- BIOSセットアップの設定は、必ず電源を完全に切ってから行ってください。電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
- BIOSセットアップは正確に設定してください。
  設定を間違えると、本パソコンが起動できなくなったり、正常に動作しなくなったりします。
  このような場合には、変更した設定値を元に戻すか、ご購入時の設定に戻して本パソコンを再起動してください。
- 起動時の自己診断中は、電源を切らないでください。

2.2 BIOSセットアップの操作のしかた

ここでは、BIOSセットアップの起動と終了、および基本的な操作方法について説明しています。

2.2.1 BIOSセットアップを起動する

POINT

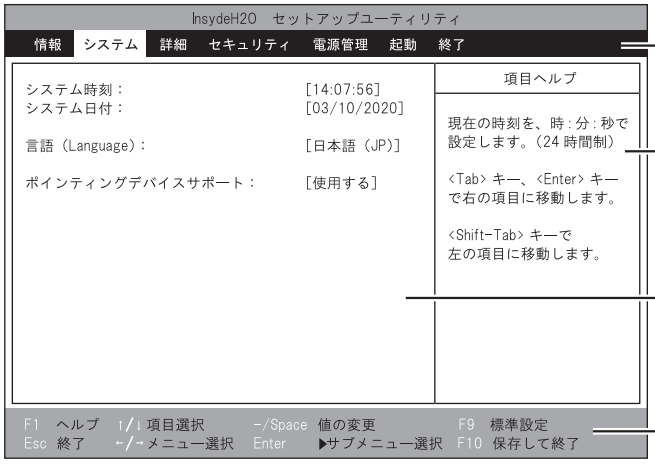
- Windowsが起動してしまった場合は、本パソコンの電源を完全に切ってからもう一度操作してください。
  電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

1 **【F2】キーを押したまま、本パソコンの電源を入れます。**

2 **「BIOSセットアップ画面」が表示されたら、【F2】キーを離します。**
パスワード入力画面が表示された場合はパスワードを入力（→P.23）してください。

2.2.2 BIOSセットアップ画面

BIOSセットアップ画面の各部の名称と役割は、次のとおりです。
各項目についての説明は「項目ヘルプ」を、操作方法は「キー一覧」をご覧ください。



1 メニューバー
メニュー名が表示されます。

2 項目ヘルプ
カーソルを合わせた項目の説明が表示されます。

3 設定フィールド
選択しているメニューの設定項目と、現在の設定値が表示されます。

4 キー一覧
設定時に使うキーの一覧です。

（機種により表示が異なる場合があります）

2.2.3 BIOSセットアップメニュー

BIOSの各種設定を行います。
本パソコンのBIOSセットアップメニューについては、『BIOSセットアップメニュー 一覧』をご覧ください。

2.2.4 BIOSセットアップを終了する

■ 変更を保存して終了する場合

1 **「終了」メニューを選択します。**
サブメニューが表示されている場合は、メニューバーに「終了」メニューが表示されるまで【Esc】キーを数回押してから、「終了」メニューを選択してください。

2 **次のいずれかの項目を選択し、【Enter】キーを押します。**
・「変更を保存して終了する」
・「変更を保存して電源を切る」
確認メッセージが表示されます。

3 **「はい」を選択し、【Enter】キーを押します。**
BIOSセットアップが終了します。
「変更を保存して終了する」を選択した場合はWindowsが起動します。
「変更を保存して電源を切る」を選択した場合はパソコンの電源が切れます。

■ 変更を保存せずに終了する場合

1 **「終了」メニューを選択します。**
サブメニューが表示されている場合は、メニューバーに「終了」メニューが表示されるまで【Esc】キーを数回押してから、「終了」メニューを選択してください。

2 **「変更を保存せずに終了する」を選択し、【Enter】キーを押します。**
確認メッセージが表示されます。

POINT

- 何も変更していないときは、メッセージは表示されずにBIOSセットアップが終了し、Windowsが起動します。

3 **「いいえ」を選択し、【Enter】キーを押します。**
BIOSセットアップが終了し、Windowsが起動します。

重 要

- 「はい」を選択すると、変更が保存されてしまいます。必ず「いいえ」を選択してください。

2.2.5 起動メニューを使用する

起動するデバイスを選択して本パソコンを起動します。「リカバリ起動ディスク」から本パソコンを起動する場合などに使用します。
起動メニューを使用するには、パソコンの電源を完全に切った状態から行ってください。

1 本パソコンの電源を完全に切ります。
電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

2 【F12】キーを押したまま、本パソコンの電源を入れます。

3 「起動メニュー」が表示されたら、【F12】キーを離します。
パスワード入力画面が表示された場合はパスワードを入力（→P.23）してください。

POINT

- Windowsが起動してしまった場合は、本パソコンの電源を完全に切ってからもう一度操作してください。
  電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
- 【Tab】キーを押して、「起動メニュー」と「アプリケーションメニュー」の表示を切り替えることができます。

4 カーソルキーで起動するデバイスを選択し、【Enter】キーを押します。
選択したデバイスから本パソコンが起動します。

POINT

- 光学ドライブから起動する場合、光学ドライブにディスクをセットしてから操作してください。
- 光学ドライブから起動する場合、光学ドライブのデータの読み出しが停止していることを確認してから【Enter】キーを押してください。
  光学ドライブのデータの読み出し中に【Enter】キーを押すと、光学ドライブから正常に起動できない場合があります。
- 起動メニューを終了して通常の方法で起動する場合は、【Esc】キーを押してください。

2.3 設定事例集

ここでは、よく使われる設定について、その設定方法を記載しています。お使いの状況にあわせてご覧ください。

・BIOSのパスワード機能を使う（→P.21）
・起動デバイスを変更する（→P.24）
・セキュアブートの設定を変更する（→P.24）
・電源オフUSB充電機能の設定を変更する（→P.25）
・Wake on LANを有効にする（→P.25）
・ご購入時の設定に戻す（→P.26）

2.3.1 BIOSのパスワード機能を使う

■ パスワードの種類

本パソコンで設定できるパスワードは次のとおりです。

□管理者用パスワード

システム管理者用のパスワードです。パスワード機能を使う場合は、必ず設定してください。

□ユーザー用パスワード

一般利用者用のパスワードです。管理者用パスワードが設定されている場合のみ設定できます。
ユーザー用パスワードでBIOSセットアップを起動した場合は、設定変更のできる項目が制限されます。
制限された設定項目はグレー表示になり、変更できません。

POINT

- 管理者用パスワードが削除された場合、ユーザー用パスワードも削除されます。

□ハードディスクパスワード

本パソコンのフラッシュメモリを、他のユーザーが使用したり、他のコンピューターで使用したりできないようにするためのパスワードです。

■ パスワードを設定／変更／削除する

重 要

- ハードディスクパスワードを設定する場合は、電源オフ状態から作業を開始してください。
  本パソコンを再起動してBIOSセットアップを起動した場合、ハードディスクパスワードを設定することはできません。
- 「管理者用パスワード」を変更するには、BIOSセットアップを「管理者用パスワード」で起動する必要があります。
- 「ユーザー用パスワード」を設定するには、「管理者用パスワード」が設定されている必要があります。
- 「暗号化機能付フラッシュメモリ」は、全データの暗号化および復号を自動的に行いますが、ハードディスクパスワードを設定していない場合はフラッシュメモリへの不正なアクセスを防ぐことはできません。

1 **ハードディスクパスワードを設定する場合は、次の操作を行います。**

1. 本パソコンの電源が入っている場合は、電源を切ります。
   電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
2. BIOSセットアップを起動します（→P.18）。

2 **「セキュリティ」メニューで次の項目を選択し、【Enter】キーを押します。**

●管理者用パスワード／ユーザー用パスワードを設定する場合
・「管理者用パスワード設定」
・「ユーザー用パスワード設定」
●ハードディスクパスワードを設定する場合
・「ハードディスクセキュリティ」の「ドライブ0用パスワード設定」

3 **すでにパスワードが設定されている場合は、現在のパスワードを入力します。**

「新しいパスワードを入力してください」にカーソルが移ります。

4 **新しいパスワード（1～32桁）を入力します。**

パスワードを削除する場合は、何も入力せずに【Enter】キーを押します。
「新しいパスワードを確認してください」にカーソルが移ります。

重 要

- パスワードにはアルファベットと数字、記号および半角スペースを使用できます。
  大文字、小文字は区別されます。
  記号を入力する場合は、次の表をご覧ください。（表にない記号は使用できません。）
  ・キーボードの刻印どおりに入力します。

入力する記号	-	;	,	.	/

  ・【Shift】キーを押しながら対応するキーを押します。

入力したい記号	!	#	$	%	<	>	?
対応するキー	1	3	4	5	,	.	/

- 入力した文字は表示されず、代わりに「＊」が表示されます。
- 数字だけでなく英字を入れるなど、第三者に推測されないように工夫してください。
- BIOSセットアップを「ユーザー用パスワード」で起動した場合、「ユーザー用パスワード」を削除できるのは「ユーザー用パスワード文字数」の設定が0のときだけです。
  0以外のときは、「パスワード文字数不足」のメッセージが表示されます。
- パソコン本体の修理が必要な場合は、必ずパスワードを解除してください。パスワードがかかった状態では、保証期間にかかわらず、修理は有償となります。

5 **手順4で入力したパスワードをもう一度入力します。**

「変更が保存されました。」と表示され、パスワードが変更されます。

POINT

- 再入力したパスワードが間違っていた場合は、警告メッセージが表示されます。
  【Enter】キーを押してウィンドウを消去し、手順4からやり直してください。

6 **変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。**

「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）

■ パスワードを使用する

設定したパスワードは、BIOSセットアップの設定により、次の場合に入力が必要になります。

POINT

- 誤ったパスワードを3回入力すると、エラーメッセージが表示されてキーボードやマウスが一切反応しなくなります。
  この場合は、電源ボタンを10秒以上押して本パソコンの電源を切ってください。
  電源が切れた後、10秒以上待ってからもう一度電源を入れて、正しいパスワードを入力してください。

- 管理者用パスワード／ユーザー用パスワード
  ・BIOSセットアップを起動するとき
  ・本パソコンを起動するとき
  ・休止状態からレジュームするとき
  次の入力画面が表示されたら、管理者用パスワードまたはユーザー用パスワードを入力してください。



- ハードディスクパスワード
  ・本パソコンを起動するとき
  次の入力画面が表示されたら、対応するドライブのハードディスクパスワードを入力してください。



POINT

- ハードディスク用マスターパスワードでは、本パソコンを起動することはできません。

■ パスワードを忘れてしまったら

重 要

- ハードディスクパスワードは、盗難などによる不正使用を防止することを目的とした強固なセキュリティです。ハードディスクパスワードを忘れてしまった場合、修理をしてもフラッシュメモリ内のデータやプログラムは復元できず、消失してしまいます。パスワードの管理には充分ご注意ください。

□対処が可能な場合

- ユーザー用パスワードを忘れてしまった
  管理者用パスワードを削除すると、ユーザー用パスワードも削除されます。
- ハードディスク用ユーザーパスワードを忘れてしまった
  ハードディスク用マスターパスワードが設定されている場合のみ、マスターパスワードを削除するとユーザーパスワードも削除されます。
  マスターパスワードを設定していなかった場合は、修理が必要です。修理は保証期間にかかわらず、有償になります。

□対処が不可能な場合

次の場合は、修理が必要です。「富士通ハードウェア修理相談センター」またはご購入元にご連絡ください。
修理は保証期間にかかわらず、有償になります。

- 管理者用パスワードを忘れてしまった
- ハードディスク用マスターパスワードを忘れてしまった

2.3.2 起動デバイスを変更する

本パソコンの起動時にOSを読み込むデバイスの順序は、「起動」メニューの「起動デバイスの優先順位」で設定します。
「起動デバイスの優先順位」に設定されている順にOSを検索します。
変更したデバイスの順序は、再起動後に反映されます。

1. **「起動」メニューを選択します。**
2. **カーソルキーで優先順位を変更したいデバイスを選択します。**
3. **次のキーを使用して、優先順位を変更します。**
   - 【+】キー　　：選択したデバイスを1つ上に移動します。
   - 【−】キー　　：選択したデバイスを1つ下に移動します。
   - 【Shift】＋【1】キー：選択したデバイスを有効または無効に設定します。
4. **「起動デバイスの優先順位」が希望する順番になるまで、手順2〜3を繰り返します。**
5. **変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。**
   「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）

2.3.3 セキュアブートの設定を変更する

1. **「セキュリティ」メニューを選択します。**
2. **「セキュアブート設定」を選択し、【Enter】キーを押します。**
3. **「セキュアブート機能」を選択し、【Enter】キーを押します。**
4. **「使用する」または「使用しない」を選択し、【Enter】キーを押します。**
5. **変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。**
   「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）

2.3.4 電源オフUSB充電機能の設定を変更する

対 象　電源オフUSB充電機能対応USB Type-Aコネクタ

電源オフUSB充電機能とは、パソコンが電源オフ状態や省電力状態の場合でも、USB充電に対応した周辺機器を充電できる機能です。
電源オフUSB充電機能については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源オフUSB充電機能」もあわせてご覧ください。
本機能はご購入時は無効に設定されています。

1 **「電源管理」メニューを選択します。**

2 **「USB充電設定」を選択し、【Enter】キーを押します。**

3 **「パソコン電源オフ時の動作」を選択し、【Enter】キーを押します。**

4 **設定したい項目を選択し、【Enter】キーを押します。**

設定項目	説明
充電しない	電源オフUSB充電機能が無効になります。
充電する（AC/バッテリ）	ACアダプタの接続時、バッテリー駆動時ともに、電源オフUSB充電機能が有効になります。 バッテリー残量が12%以下になると、電源オフUSB充電は停止します。 ACアダプタを接続すると、電源オフUSB充電を再開します。
充電する（ACのみ）	パソコンにACアダプタが接続されているときに、電源オフUSB充電機能が有効になります。 ACアダプタが接続されていない場合は、機能が無効になります。

5 **変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。**
「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）

2.3.5 Wake on LANを有効にする

Wake on LAN（WoL機能）は、他のコンピューターから有線LAN経由で本パソコンを起動する機能です。
本パソコンが電源オフ状態のときに、起動します。

重 要

- 電源を切る方法については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

■ BIOSセットアップメニューでの設定

1 **「電源管理」メニューを選択します。**

2 **「LANによるウェイクアップ」を選択し、【Enter】キーを押します。**

3 **「使用する」を選択し、【Enter】キーを押します。**

4 **変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。**
「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）
Windowsが起動します。続けて「■ Windowsでの設定」（→P.26）を行ってください。

■ Windowsでの設定

1. 「コントロールパネル」ウィンドウ（→P.6）を表示します。
2. 「ハードウェアとサウンド」→「電源オプション」の順にクリックします。
   「電源オプション」が表示されます。
3. ウィンドウ左の「電源ボタンの動作の選択」をクリックします。
4. 「現在利用可能ではない設定を変更します」をクリックします。
5. 「シャットダウン設定」の「高速スタートアップを有効にする（推奨）」のチェックを外します。
6. 「変更の保存」をクリックします。
7. 「スタート」ボタン→ （設定）→「システム」の順にクリックします。
8. 「バージョン情報」をクリックします。
9. 「デバイス マネージャー」をクリックします。
   「デバイス マネージャー」が表示されます。
10. 「ネットワーク アダプター」→「Realtek PCIe GbE Family Controller」の順にダブルクリックします。
    Realtek PCIe GbE Family Controllerのプロパティが表示されます。
11. 「詳細設定」タブで次の設定を変更します。
    「LAN上のウェークアップのシャットダウン」を選択し、値を「有効」にします。
12. 「OK」をクリックします。

2.3.6 ご購入時の設定に戻す

1. 「終了」メニューを選択します。
2. 「標準設定値を読み込む」を選択し、【Enter】キーを押します。
   確認メッセージが表示されます。
3. 「はい」を選択して【Enter】キーを押します。
   一部を除くすべての設定が、ご購入時の設定値に戻ります。
   変更されない項目については、『BIOSセットアップメニュー一覧』の「終了」メニュー―「標準設定値を読み込む」備考欄「次の項目は対象外」をご覧ください。
4. 変更を保存して、BIOSセットアップを終了します。
   「2.2.4 BIOSセットアップを終了する」（→P.19）

3

第3章
トラブルシューティング

おかしいなと思ったときや、わからないことがあったときの対処方法について説明しています。

3.1 トラブル発生時の基本操作 28
3.2 よくあるトラブルと解決方法 31
3.3 それでも解決できないときは 48

3.1 トラブル発生時の基本操作

トラブルを解決するにはいくつかのポイントがあります。トラブル発生時に対応していただきたい順番に記載しています。

3.1.1 状況を確認する

トラブルが発生したときは、直前に行った操作や現在のパソコンの状況を確認しましょう。

■ メッセージなどが表示されたら控えておく

画面上にメッセージなどが表示されたら、メモ帳などに控えておいてください。マニュアルで該当するトラブルを検索する場合や、お問い合わせのときに役立ちます。

■ パソコンや周辺機器の電源を確認する

電源が入らない、画面に何も表示されない、ネットワークに接続できない、などのトラブルが発生したら、まずパソコンや周辺機器の電源が入っているか確認してください。

- 電源ケーブルや周辺機器との接続ケーブルは正しいコネクタに接続されていますか？また緩んだりしていませんか？
- 電源コンセント自体に問題はありませんか？
  他の電器製品を接続して動作するか確認してください。
- OAタップを使用している場合、OAタップ自体に問題はありませんか？
  他の電器製品を接続して動作するか確認してください。
- 使用する装置の電源はすべて入っていますか？
  ネットワーク接続ができなくなった場合は、ネットワークを構成する機器（サーバー本体やハブなど）の接続や電源も確認してください。
- キーボードの上にものを載せていませんか？
  キーが押され、パソコンが正常に動作しないことがあります。

この他、「3.2.2 起動・終了時のトラブル」（→P.33）の「電源が入らない」、「画面に何も表示されない」もあわせてご覧ください。

3.1.2 以前の状態に戻す

周辺機器の取り付けやアプリのインストールの直後にトラブルが発生した場合は、いったん以前の状態に戻してください。

- 周辺機器を取り付けた場合は、取り外します。
- アプリをインストールした場合は、アンインストールします。

その後、製品に添付されているマニュアル、「Readme.txt」などの補足説明書、インターネット上の情報を確認し、取り付けやインストールに関して何か問題がなかったか確認してください。
発生したトラブルに該当する記述があれば、指示に従ってください。

3.1.3　トラブルシューティングで調べる

「3.2 よくあるトラブルと解決方法」（→P.31）は、よくあるトラブルの解決方法が記載されています。発生したトラブルの解決方法がないかご覧ください。

3.1.4　インターネットで調べる

「よくあるQA一覧」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/support/qalist/index.html）では、本パソコンで発生したトラブルの解決方法を提供しています。
また、「サポート」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/index_support.html）では、本パソコンに関連したサポート情報や更新されたドライバーを提供しています。
注意事項や補足情報も公開していますので、解決方法がないかご覧ください。

3.1.5　診断プログラムを使用する

診断プログラムを使用して、ハードウェアに障害が発生していないか診断してください。
BIOSの起動メニューにある診断プログラムで診断します。
診断後に失敗が表示された場合は、「富士通ハードウェア修理相談センター」にご連絡ください。
診断時間は5～10分程度ですが、診断する内容やパソコンの環境によっては長時間かかる場合があります。
診断プログラムを使用するには、パソコンの電源を完全に切った状態から行ってください。

重 要

- 電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
- BIOSの設定をご購入時の状態に戻してください。
  診断プログラムを使用する前に、必ず、BIOSをご購入時の状態に戻してください。詳しくは、「2.3.6 ご購入時の設定に戻す」（→P.26）をご覧ください。
- 診断プログラムを使用する前に周辺機器を取り外してください。
  USBメモリや外付けハードディスクなど､ハードディスクやリムーバブルディスクと認識される周辺機器は、診断を行う前に取り外してください。

■ アプリケーションメニューを表示する

1 **本パソコンの電源を完全に切ります。**
電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

2 **【F12】キーを押したまま、本パソコンの電源を入れます。**

3 **「起動メニュー」が表示されたら、【F12】キーを離します。**

POINT

- 起動時のパスワードを設定している場合は、パスワードを入力してください。
- 起動メニューが表示されずWindowsが起動してしまった場合は､本パソコンの電源を完全に切ってからもう一度操作してください。電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
- 高速起動が有効になっているためUSBキーボードが使えない場合があります。内蔵キーボードを使って操作してください。

4 **【Tab】キーを押します。**
アプリケーションメニューが表示されます。
「■ 診断プログラムを実行する」（→P.30）へ進んでください。

■ 診断プログラムを実行する

続けて、診断プログラムを実行します。

1 **カーソルキーで「診断プログラム」を選択し、【Enter】キーを押します。**
「プライバシーポリシーに関する通知」画面が表示されます。
スマートフォンなどの端末で2次元コードを読み取り、端末のブラウザーに表示されたプライバシーポリシーを確認してください。

2 **「確認」をクリック、または【C】キーを押します。**
「HOME」画面が表示されます。

3 **「すべて実行」をクリック、または【R】キーを押します。**
「診断タイプ」と表示されます。

4 **「クイック（無人実行）」をクリック、または【Q】キーを押します。**
診断を開始します。終了するまでしばらくお待ちください。
進捗状況は、画面下に表示されている緑のプログレスバー（進捗バー）で確認できます。
診断が終了すると、診断結果が表示されます。

5 **診断結果を確認します。**
「失敗」が表示された場合は、失敗しているテスト名を控え、お問い合わせのときにお伝えください。

6 **「Home」をクリック、または【Esc】キーを押します。**
「HOME」画面に戻ります。

7 **「Exit」をクリック、または【Esc】キーを押します。**
「ハードウェア診断ツールを終了しますか？」と表示されます。

8 **「OK」をクリックします。**
診断プログラムが終了し、パソコンが再起動します。

3.1.6 サポートの窓口に相談する

本章をご覧になり、トラブル解決のための対処をした後も回復しない場合には、「3.3 それでも解決できないときは」（→P.48）をご覧になりサポートの窓口に相談してください。

3.2 よくあるトラブルと解決方法

3.2.1 トラブル一覧

■ 起動 ・ 終了時のトラブル

- 「電源が入らない」（→P.33）
- 「メッセージが表示された」（→P.33）
- 「画面に何も表示されない」（→P.34）
- 「スリープ状態にする時間になっても、モダンスタンバイに移行しない」（→P.35）
- 「Windowsが起動しない」（→P.35）
- 「Windowsが動かなくなってしまい、電源が切れない」（→P.35）

■ Windows ・ アプリ関連のトラブル

- 「WindowsにサインインInできない」（→P.36）
- 「アプリが動かなくなってしまった」（→P.36）
- 「頻繁にフリーズするなど動作が不安定になる」（→P.36）

■ ハードウェア関連のトラブル

□BIOS

- 「BIOSで設定したパスワードを忘れてしまった」（→P.37）

□メモリ

- 「仮想メモリが足りない」（→P.37）

□LAN

- 「ネットワークに接続できない」（→P.38）
- 「通信速度が遅い」（→P.38）
- 「持ち運ぶと、接続が切断されたり不安定になったりする」（→P.39）

□Bluetoothワイヤレステクノロジー

- 「Bluetoothマウスの接続が切れやすい」（→P.39）
- 「Bluetoothデバイスが使用できなくなった」（→P.40）

□ストレージ

- 「フラッシュメモリのパフォーマンスが低下した」（→P.40）

□指紋センサー

- 「指紋の登録や認証がうまくいかない」（→P.40）

□バッテリー

- 「状態表示LEDのバッテリーステータスランプが赤色に短い間隔で点滅している」（→P.41）
- 「バッテリーが充電されない」（→P.41）

□ディスプレイ

- 「画面に何も表示されない」（→P.41）
- 「表示が乱れる」（→P.42）
- 「画面がくもる、水滴が付く」（→P.42）

□サウンド

- 「スピーカーから音が出ない、音が小さい、または音が割れる」（→P.42）
- 「マイクからうまく録音ができない」（→P.43）

□ポインティングデバイス

- 「マウスポインターが動かない、正しく動作しない」（→P.43）
- 「入力中にカーソルが勝手に移動する」（→P.43）

□USB

- 「USBデバイスが使えない」（→P.44）
- 「USBデバイスが使えず、「デバイス マネージャー」で確認すると「!」が表示される」（→P.44）
- 「電源オフUSB充電機能が使えない」（→P.45）

□カメラ

- 「カメラが映らない」（→P.45）

□その他

- 「「ジー」「キーン」という音がする」（→P.45）

3.2.2　起動・終了時のトラブル

Q 電源が入らない

- **ACアダプタは接続されていますか？**
  次のような場合には、ACアダプタを接続してください。
  ・ご購入後最初にお使いになる場合
  ・バッテリー運用時にバッテリーが充電されていない場合
  『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「バッテリーの残量を確認する」
  ・長期間未使用状態の場合
- **バッテリーの残量を確認してください。**
  バッテリー残量が空の状態で本パソコンに添付のACアダプタを接続した直後は、電源ボタンを押しても電源が入らない場合があります。
  この場合はバッテリーの残量が1%になると自動的に起動しますので、数十秒から数分、ACアダプタを接続した状態でお待ちください。
- **周辺機器およびACアダプタをいったん取り外してください。**
  2～3分放置後、再び取り付けると問題が解決することがあります。
- **長期間（2年以上）未使用状態ではありませんか？**
  バッテリーを長期間使用していないため、過放電を起こしている可能性があります。
  「富士通ハードウェア修理相談センター」にご連絡ください。
- **電源スイッチのあるOAタップをお使いの場合、OAタップの電源は入っていますか？**

Q メッセージが表示された

- **電源を入れた後の自己診断（POST）時に、画面にメッセージが表示される場合があります。「3.2.5 エラーメッセージ一覧」（→P.46）の「■ 起動時に表示されるエラーメッセージ」で該当するメッセージを確認し、記載されている処置に従ってください。**
- **本パソコンにセキュアブートのセキュリティ機能のバイパスの脆弱性対応（※）を行った場合、脆弱なWindows ブートマネージャーの起動ができません。**
  （※）脆弱性対応について詳しくは、ご購入時に添付の『CVE-2023-24932の脆弱性対応について』をご覧ください。

上記の処置をしてもまだエラーメッセージが発生する場合は、本パソコンが故障している可能性があります。「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。

画面に何も表示されない

● **次のことを確認してください。**

・画面が暗すぎる
【Fn】＋【F5】キーまたは【Fn】＋【F6】キーを押して明るさを調節してください。

POINT

▶ F Lockランプが点灯しているときはF Lock機能が有効になっているので、【Fn】キーを押さずに【F5】／【F6】キーを押すだけで明るさを調節できます。

・ディスプレイのバックライトが消灯している
何かキーを押してください。
・スリープや休止状態になっている
電源ボタンを押してください。
・上記の対処で解決しない場合
電源ボタンを10秒以上押して本パソコンの電源を切ってください。電源が切れた後、10秒以上待ってから電源を入れてください。
なお、保存されていない作業中のデータは失われます。

● **外部ディスプレイを使用している場合、次の項目を確認してください。**

・パソコン本体の電源を入れる前に、外部ディスプレイの電源を入れていますか？
必ずパソコン本体の電源を入れる前にディスプレイの電源を入れてください。
パソコン本体の電源を入れた後にディスプレイの電源を入れると、画面が表示されないことがあります。そのような場合は、いったん電源を切ってから入れ直してください。
・外部ディスプレイ出力に設定されていませんか？
外部ディスプレイだけに表示する設定になっていると、パソコン本体の液晶ディスプレイには表示されません。
【Fn】＋【F9】キーまたは【■】＋【P】キーを押して、表示先を切り替えてください。
・解像度やリフレッシュレートは、外部ディスプレイに合った設定になっていますか？
そのまま15秒程度待っても本パソコンの液晶ディスプレイが表示されない場合は、本パソコンを強制終了してください。その後、外部ディスプレイのケーブルを外してから電源を入れると、本パソコンの液晶ディスプレイに表示されます。
『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「マルチディスプレイ機能」をご覧になり、お使いになる外部ディスプレイに合わせた設定値に変更してください。その後、外部ディスプレイの表示に切り替えてください。

スリープ状態にする時間になっても、モダンスタンバイに移行しない

- **電源プランで「ディスプレイの電源を切る」が「適用しない」に設定されていませんか？**
  上記設定にしている場合は、「コンピューターをスリープ状態にする」の時間を設定していても、モダンスタンバイに移行しません。
  次の手順で、「ディスプレイの電源を切る」の時間を設定してください。
  1.「コントロールパネル」ウィンドウ（→P.6）を表示します。
  2.「ハードウェアとサウンド」→「電源オプション」の順にクリックします。
  「電源オプション」が表示されます。
  3. 設定を変更するプランの「プラン設定の変更」をクリックします。
  4.「ディスプレイの電源を切る」のプルダウンメニューから設定する時間を選択します。
  5.「変更の保存」をクリックします。

Windowsが起動しない

- **Windows起動時に「スタートアップ修復」ウィンドウが表示された場合は、Windowsが起動するまでそのままお待ちください。**
  Windowsを正常に終了できなかった場合、次回起動時に「スタートアップ修復」ウィンドウが表示され、Windowsの修復が行われることがあります。修復後は自動的に再起動されます。

Windowsが動かなくなってしまい、電源が切れない

- **次の手順でWindowsを終了させてください。**
  1.【Ctrl】＋【Alt】＋【Delete】キーを押し、画面右下の「シャットダウン」アイコンをクリックします。

  この操作で強制終了できないときは、次の操作を行います。
  ・電源ボタンを10秒以上押して本パソコンの電源を切ってください。電源が切れた後、10秒以上待ってから電源を入れてください。

重 要

- 強制終了した場合、プログラムでの作業内容を保存することはできません。
- 強制終了した場合は、フラッシュメモリのチェックをお勧めします。

3.2.3 Windows・アプリ関連のトラブル

ここでは、Windows、アプリに関連するトラブルを説明しています。トラブルにあわせてご覧ください。

Windowsにサインインできない

- **修理などにより、Windows Helloによる認証機能（PIN、指紋認証、顔認証）が使用できなくなる場合があります。**
  修理後にPIN、指紋認証、顔認証による認証機能が使用できなくなった場合は、次の手順で一度登録してある認証を削除し、再度登録し直してください。
  1. 「スタート」ボタン→（設定）→「アカウント」の順にクリックします。
  2. 「サインイン オプション」をクリックし、サインインする方法から登録し直すWindows Helloの認証（PIN、指紋認証、顔認証）をクリックします。
  3. 「削除」をクリックします。
     認証が削除されましたら、もう一度認証を登録してください。
     Windows Helloについては、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」の「Windows Hello」をご覧ください。

重 要

- 指紋認証、顔認証にはPINが必要です。削除した場合は、先にPINの設定を行ってください。

アプリが動かなくなってしまった

- **「タスクマネージャー」から、動かなくなったアプリを強制終了してください。**

POINT

- アプリを強制終了した場合、アプリでの作業内容を保存することはできません。
- アプリを強制終了した場合は、フラッシュメモリのチェックをお勧めします。

頻繁にフリーズするなど動作が不安定になる

- **次の項目を確認してください。**
  ・ウイルス対策アプリでフラッシュメモリをスキャンする
  定期的にフラッシュメモリをスキャンすることをお勧めします。
  ・Cドライブの空き容量が充分か確認する
  Windowsのシステムファイルが格納されているCドライブの空き容量が少ないと、Windowsの動作が不安定になることがあります。
  Cドライブの空き容量が少ない場合は、空き容量を増やしてください。空き容量を増やすには次の方法があります。
  ・ごみ箱を空にする
  ・不要なファイルやアプリを削除する
  ・ディスクのクリーンアップを行う
  ・フラッシュメモリのエラーチェックを行う

  それでもトラブルが頻繁に発生する場合は、リカバリを実行してください。詳しくは『リカバリガイド』をご覧ください。

3.2.4　ハードウェア関連のトラブル

■ BIOS

Q BIOSで設定したパスワードを忘れてしまった

- **管理者用パスワードを忘れると、項目の変更やパスワード解除ができなくなります。**
  また、ハードディスクパスワードを忘れると、フラッシュメモリが使えなくなったり、フラッシュメモリのセキュリティ機能を解除できなくなったりします。
  いずれの場合も修理が必要となります。
  ユーザー用パスワードを忘れた場合は、修理の必要はありません。
  詳しくは、「■ パスワードを忘れてしまったら」（→P.23）をご覧ください。

■ メモリ

Q 仮想メモリが足りない

- **仮想メモリ（ページングファイル）を設定してください。**
  仮想メモリの設定を行うには、仮想メモリの「最大サイズ」分の空き容量がフラッシュメモリに必要です。ただし、ブートパーティション以外に設定する場合、あるいはページングファイルサイズが小さい場合などは、メモリダンプをファイルに出力できなくなります。ダンプファイルを取得するには、システムドライブに最低でも物理メモリ＋1MB（仮想メモリの容量は含まず）の空き容量が必要です。

  POINT

  - 搭載メモリサイズによっては、推奨サイズを設定できない場合があります。その場合は、ページングファイルを保存するドライブを変更してください。
  - 仮想メモリを小さい値に設定した場合、性能に影響があります。最良のシステム効率を得るには、「初期サイズ」に、「すべてのドライブの総ページング ファイル サイズ」の「推奨」に表示されている数値以上の値を設定してください。システムの搭載メモリ総量の1.5倍の値に設定することをお勧めします。
    ただし、メモリを大量に消費するアプリを定期的に使用する場合は、必要に応じてサイズを大きい値に設定してください。

  仮想メモリのサイズは次の手順で変更します。

  1. 「スタート」ボタン→（設定）→「システム」の順にクリックします。
  2. 「バージョン情報」をクリックします。
  3. 関連リンクの「システムの詳細設定」をクリックします。
     「システムのプロパティ」が表示されます。

4.「パフォーマンス」の「設定」をクリックします。
5.「詳細設定」タブをクリックし、「仮想メモリ」の「変更」をクリックします。
   1.「すべてのドライブのページングファイルのサイズを自動的に管理する」のチェックを外します。
   2. ページングファイルを保存するドライブを変更する場合は、「ドライブ」で保存するドライブをクリックします。
      システムドライブに充分な空き容量がある場合は、ドライブの変更は必要ありません。
   3.「カスタムサイズ」にチェックを付け、「初期サイズ」および「最大サイズ」を入力し、「設定」をクリックします。
      「初期サイズ」には「すべてのドライブの総ページングファイルサイズ」に表示されている「推奨」の値より大きい値を設定してください。また、「最大サイズ」には「初期サイズ」に設定した値より大きい値を設定してください。
6.「OK」をクリックし、すべてのウィンドウを閉じます。
7. 再起動のメッセージが表示された場合は、メッセージに従って本パソコンを再起動します。

■ LAN

Q ネットワークに接続できない

- **ネットワークケーブルは正しく接続されていますか？**
- **ネットワークケーブルに関して、次の項目を確認してください。**
  ・ケーブルのコネクタやケーブルは損傷していませんか？
  ・使用するネットワーク環境に合ったケーブルを使っていますか？
- **「機内モード」が「オフ」、「ワイヤレスデバイス」が「オン」に設定されていますか？**
  「機内モード」が「オン」、または「ワイヤレスデバイス」が「オフ」に設定されていると、電波が発信されません。設定方法については、『無線LANご利用ガイド』をご覧ください。

ネットワークの設定については、ネットワーク管理者に確認してください。

Q 通信速度が遅い

- **ネットワーク機器の電源を入れてから本パソコンの電源を入れてください。また、本パソコンの使用中にLANケーブルを抜いたり、ネットワーク機器の電源をオフにしたりしないでください。**
  ネットワーク機器との接続ができなくなったり、通信速度が極端に低下したりする場合があります。
  例：1000Mbpsで通信していたのに10Mbpsの速度になる
  ネットワーク機器との接続ができない場合は、ネットワーク機器の電源が入っていること、およびLANケーブルで本パソコンとネットワーク機器が接続されていることを確認後、パソコン本体を再起動してください。

Q 持ち運ぶと、接続が切断されたり不安定になったりする

- **電波状態によってローミング（※）がうまく行われず、通信が切断されたり不安定になったりします。**

（※）同じ設定をもった複数のアクセスポイント間の接続を切り替える仕組み。

複数の無線LANアクセスポイントを同じSSID設定で使用している場合、パソコンの設置場所によってはローミングが頻繁に行われ接続が不安定になることがあります。
この場合は、次の手順でローミングの設定を変更し、頻度を調整してください。

1. 「スタート」ボタン→（設定）→「システム」の順にクリックします。
2. 「バージョン情報」をクリックします。
3. 「デバイス マネージャー」をクリックします。
   「デバイス マネージャー」が表示されます。
4. 「ネットワーク アダプター」をダブルクリックして、お使いの無線 LAN デバイスをダブルクリックします。
   デバイス名については、『製品ガイド（機種別編）』の「5章 仕様」―「無線LAN」をご覧になり、確認してください。
5. 「詳細設定」タブをクリックし、次のプロパティ内の設定を変更します。

プロパティ名	Roaming aggressiveness	
値 （選択）	Lowest	ローミングしにくく、現在のアクセスポイントとの接続を維持しようとする
	Medium	ご購入時の設定
	Highest	ローミングしやすく、アクセスポイントの切り替えが発生しやすい

6. 「OK」をクリックします。

■ Bluetoothワイヤレステクノロジー

Q Bluetoothマウスの接続が切れやすい

- **次の手順で設定を変更してください。**

1. 「スタート」ボタン→（設定）→「システム」の順にクリックします。
2. 「バージョン情報」をクリックします。
3. 「デバイス マネージャー」をクリックします。
   「デバイス マネージャー」が表示されます。
4. 「Bluetooth」をダブルクリックし、「Qualcomm FastConnect 7800 Wi-Fi 7 Dual Band Simultaneous (DBS) Network Adapter」をダブルクリックします。
5. 「電源の管理」タブをクリックし、「電力の節約のために、コンピューターでこのデバイスの電源をオフにできるようにする」のチェックを外します。

Bluetoothデバイスが使用できなくなった

- **「機内モード」の切り替え操作は、充分に間隔をあけて行ってください。**
  Bluetoothデバイスが使用できなくなった場合は、もう一度「機内モード」を「オン」にし、その後間隔をあけてから「機内モード」を「オフ」にしてください。
- **スリープ状態からレジュームした直後に機内モードの操作（設定の切り替え）をすると、Bluetoothの切り替えがうまく動作しないことがあります。しばらく待ってから機内モードの操作を行ってください。**
  機内モードを「オフ」にしてもBluetoothが使えない場合は、Bluetoothの設定を「オン」にしてください。
  1.「スタート」ボタン→（設定）→「デバイス」→「Bluetoothとデバイス」の順にクリックします。
  2.「Bluetooth」を「オン」にします。

■ ストレージ

フラッシュメモリのパフォーマンスが低下した

- **リカバリを実行すると、改善できる場合があります。**
  「データ消去」を実行した後に、リカバリを実行してください。
  フラッシュメモリ内のデータの消去手順については、「データ消去」（→P.51）をご覧ください。
  リカバリ方法については、『リカバリガイド』をご覧ください。

■ 指紋センサー

指紋の登録や認証がうまくいかない

- **指の状態を確認してください。**
  ・指が濡れている
  手が濡れていたり汗をかいたりしていると、読み取りがうまくいかないことがあります。
  手を拭いてから読み取りを行ってください。
  ・手が荒れたり乾燥している
  手に息を吹きかけたり、ウェットティッシュなどで指紋部分を軽く湿らせてください。また、指をセンサー面に強めに長く押し当ててください。
  ・指に傷があったり、摩耗して指紋が薄くなっている
  登録する指を変えてください。
- **センサー部が汚れていませんか？**
  指紋センサー面が汚れていると指紋を正確に読み取れません。乾いた柔らかい布（メガネ拭きなど）で軽く拭いてください。
  また、指紋登録時は短時間に連続してセンサー部に触れるため、指紋の跡が残りやすくなります。1回の指紋取得ごとにセンサー面の汚れの拭き取りが必要になる場合があります。
- **次の場合は指紋の登録や認証ができないことがあります。**
  ・お風呂上がりなどで指がふやけている場合
  ・指が小さい場合（小学生以下など小柄な方）
- **修理などにより、指紋認証機能が使用できなくなる場合があります。**
  修理後に指紋認証機能が使用できなくなった場合は、指紋を登録し直してください。

■ バッテリー

Q 状態表示LEDのバッテリーステータスランプが赤色に短い間隔で点滅している

- **バッテリーが異常です。**
  「富士通ハードウェア修理相談センター」にご連絡ください。

Q バッテリーが充電されない

- **ACアダプタは接続されていますか？**
  ACアダプタを接続している場合は、コンセントおよびパソコン本体に正しく接続されているか確認してください。
- **バッテリーが熱くなっていませんか？**
  バッテリーステータスランプが点滅します。
  周囲の温度が高いときや使用中にバッテリーの温度が上昇すると、バッテリーの保護機能が働いて、充電を中止することがあります。
- **パソコン本体が冷えていませんか？**
  バッテリーステータスランプが点滅します。
  バッテリーの温度が5℃以下になっていると、バッテリーの保護機能が働いて、充電を中止することがあります。
  本体が10℃以下になるとバッテリーの充電に時間がかかることがあります。
- **バッテリーの残量が90%以上（80%充電モードの場合は70%以上）ではありませんか？**
  バッテリーの残量が90%以上（80%充電モードの場合は70%以上）の場合は、バッテリーを保護するため、充電が始まりません。
  バッテリーの残量が少なくなると自動的に充電が始まります。
- **ご購入直後や修理直後、また長期間（約1ヶ月以上）未使用状態ではありませんか？**
  このような場合には、バッテリー運用ができないことやバッテリー残量が正しく表示されないことがあります。
  バッテリーを満充電にしてからパソコンを使用してください。
  バッテリー充電時間の目安については、『製品ガイド（機種別編）』の「5章 仕様」―「本体仕様」をご覧ください。

■ ディスプレイ

Q 画面に何も表示されない

- **「3.2.2 起動・終了時のトラブル」（→P.33）の「電源が入らない」、「画面に何も表示されない」をご覧ください。**
- **省電力状態になっていませんか？**
  本パソコンには省電力機能が設定されており、一定時間入力がないと省電力状態に移行します。
  詳しくは『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「省電力」をご覧ください。

Q 表示が乱れる

- **解像度、発色数、リフレッシュレートが正しく設定されていますか？**
  『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「解像度を変更する」をご覧になり、正しく設定してください。
  外部ディスプレイの場合は、外部ディスプレイのマニュアルをご覧ください。
- **アプリを使用中に、アイコンやウィンドウの一部が画面に残ってしまった場合は、次の手順でウィンドウを再表示してください。**
  1. アプリを最小化します。
  2. 最小化したアプリを元のサイズに戻します。

  POINT

  ▸ 次のような場合に表示が乱れることがありますが、動作上は問題ありません。
  ・Windows起動時および画面の切り替え時
  ・DirectXを使用した一部のアプリ使用時

- **近くにテレビなどの強い磁界が発生するものがありませんか？**
  強い磁界が発生するものは、ディスプレイやパソコン本体から離して置いてください。
- **ドライバーが正しくインストールされていますか？**
  「1.2 インストール」（→P.12）をご覧になり、ディスプレイドライバーを再インストールしてください。

Q 画面がくもる、水滴が付く

- **急激な温度・湿度変化で結露が発生することがあります。**
  結露が発生した場合は、電源を切り、風通りの良い場所に設置し、結露が乾いた後にお使いください。
  設置場所については『取扱説明書』をご覧ください。

■ サウンド

Q スピーカーから音が出ない、音が小さい、または音が割れる

- **内蔵スピーカーに関して、次の項目を確認してください。**
  ・スピーカーの出力はオンになっていますか？
  スピーカーの出力を確認してください。
  ・オーディオ端子にヘッドホン（または他のデバイス）が接続されていませんか？
- **外付けスピーカーに関して、次の項目を確認してください。**
  ・パソコン本体と正しく接続されていますか？
  ・スピーカーの電源ケーブルは接続されていますか？
  ・スピーカーの電源ボタンは入っていますか？
  ・音量ボリュームは正しく調節されていますか？
  ・オーディオ端子にヘッドホン（または他のデバイス）が接続されていませんか？
- **ミュートや音量などを確認してください。**
  詳しくは、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「サウンド」をご覧ください。
- **音が割れる場合は、音量を小さくしてください。**
- **サウンドドライバーが正しくインストールされていますか？**
  必要に応じて、「1.2 インストール」（→P.12）をご覧になり、再インストールしてください。

Q マイクからうまく録音ができない

- **音量は調節されていますか？**
  音量を設定するウィンドウで録音の項目を有効にし、音量を調節してください。詳しくは、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「サウンド」をご覧ください。

■ ポインティングデバイス

Q マウスポインターが動かない、正しく動作しない

□フラットポイント

- **フラットポイントが無効に設定されていませんか？**
  フラットポイントの有効と無効を切り替えるには、【Fn】＋【F3】キーを押してください。【Fn】＋【F3】キーを押すたびに切り替わります。
  また、マウスとフラットポイントを同時に使用したい場合は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「マウスとフラットポイントを同時に使用する」をご覧になり、設定を変更してください。

  POINT

  ▸ F Lockランプが点灯しているときはF Lock機能が有効になっているので、【Fn】キーを押さずに【F3】キーを押すだけで切り替わります。

- **手のひらや袖口がフラットポイントに触れていませんか？**
  フラットポイントから手のひらや袖口を充分に離してください。
  それでも正しく動作しない場合は、フラットポイントの設定を変更することで改善することがあります。
  フラットポイントの設定方法については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「フラットポイントの設定を変更する」をご覧ください。

□マウス

- **マウスは正しく接続されていますか？**
  ・電源を切らずにマウスのUSBコネクタを一度抜き、接続し直してください。
- **オプティカルセンサー部分が汚れていませんか？**
  ・オプティカルセンサー部分をクリーニングしてください。
- **次のようなものの上で操作していませんか？**
  ・鏡やガラスなど反射しやすいもの
  ・光沢のあるもの
  ・濃淡のはっきりしたしま模様や柄のもの（木目調など）
  ・網点の印刷物など、同じパターンが連続しているもの

Q 入力中にカーソルが勝手に移動する

- **手のひらや袖口がフラットポイントに触れていませんか？**
  フラットポイントから手のひらや袖口を充分に離してください。
  それでも正しく動作しない場合は、フラットポイントの設定を変更することで改善することがあります。
  フラットポイントの設定方法については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「フラットポイントの設定を変更する」をご覧ください。

■ USB

Q USBデバイスが使えない

- **ケーブルは正しく接続されていますか？**
- **USBデバイスがUSBハブを経由して接続されていませんか？**
  USBハブを経由すると問題が発生する場合があります。USBデバイスを本体のUSBコネクタに直接接続してみてください。
- **USBデバイスに不具合はありませんか？**
  USBデバイスに不具合がある場合、Windowsが正常に動作しなくなることがあります。
  パソコンを再起動して、USBデバイスを接続し直してみてください。それでも正常に動作しない場合は、USBデバイスのご購入元にご連絡ください。
- **対応していないUSBデバイスを接続していませんか？**
  USBコネクタには、対応した規格のUSBデバイスの接続をお勧めします。
  お使いの機種のUSBコネクタの仕様については、『製品ガイド（機種別編）』の「5章 仕様」―「本体仕様」をご覧ください。
- **長いUSBケーブルを使用していませんか？**
  長いUSBケーブルを使用してUSBデバイスを接続した場合、USBデバイスが正常に動作しないことがあります。
  この場合は、USB準拠の短いケーブルをお試しください。

Q USBデバイスが使えず、「デバイス マネージャー」で確認すると「!」が表示される

- **デバイスドライバーに問題はありませんか？インストールされていますか？**
  必要なドライバーをインストールしてください。

Q 電源オフUSB充電機能が使えない

対 象　電源オフUSB充電機能対応USB Type-Aコネクタ

- **電源オフUSB充電機能を無効にしていませんか？**
  電源オフUSB充電機能の設定変更はBIOSセットアップで行います。設定変更の方法については、「2.3.4 電源オフUSB充電機能の設定を変更する」（→P.25）をご覧ください。
- **バッテリー残量が12%以下になっていませんか？**
  バッテリーステータスランプでバッテリーの残量を確認し、バッテリー残量が12%以下の場合は、ACアダプタを接続してください。
  バッテリー残量の確認方法については、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「バッテリーの残量を確認する」をご覧ください。
- **ACアダプタを接続していますか？**
  BIOSセットアップの「USB充電設定」ー「パソコン電源オフ時の動作」で「充電する（ACのみ）」を選択していて、ACアダプタを接続していない場合は電源オフUSB充電機能が使えません。
  ACアダプタを接続するか、BIOSセットアップの「USB充電設定」ー「パソコン電源オフ時の動作」で「充電する（AC/バッテリ）」を選択してください。
- **電源ボタンを10秒以上押して、本パソコンの電源を切りましたか？**
  電源ボタンを10秒以上押して電源を切った場合、電源オフUSB充電機能対応USB Type-Aコネクタでの電源オフUSB充電は動作しません。いったん本パソコンを起動してください。
- **周辺機器によっては、電源オフUSB充電を使用できない場合があります。USBデバイスのご購入元にご連絡ください。**

■ カメラ

Q カメラが映らない

- **プライバシーカメラシャッターが閉じていませんか？**
  プライバシーカメラシャッターが閉じている場合は、シャッターを左に動かして開けてください。

■ その他

Q 「ジー」「キーン」という音がする

- **静かな場所では、「ジー」、「キーン」というパソコン本体内部の電子回路の動作音が聞こえる場合があります。**
  故障ではありませんので、そのままお使いください。

3.2.5　エラーメッセージ一覧

ここでは、本パソコンが表示するメッセージと、その対処方法を説明しています。
エラーメッセージ一覧には、お使いのパソコンに搭載されているハードウェアによっては、表示されないメッセージも含まれています。
本書に記載されていないエラーメッセージが表示された場合は、「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。

■ 起動時に表示されるエラーメッセージ

起動時の自己診断（POST）で異常がみつかった場合に表示されるメッセージは、次のとおりです。
BIOSセットアップメニューについては、『BIOSセットアップメニュー 一覧』をご覧ください。

メッセージ	解説
記号	
<F1>キーを押す 　起動を続行します。 <F2>キーを押す 　BIOS セットアップを起動します。 <電源ボタン>を押す 　パソコンを終了します。	起動時の自己診断テストでエラーが発生したとき、OSを起動する前に本メッセージが表示されます。【F1】キーを押すと発生しているエラーを無視してOSの起動を開始し、【F2】キーを押すとBIOSセットアップを起動して設定を変更できます。
N	
NVRAMデータが正しくありません。	NVRAMデータのテストでエラーが発見されたことを示しています。 「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
P	
PXE-T01:File not found	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ブートサーバー上のブートイメージファイルが取得できませんでした。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。
PXE-E32:TFTP open timeout	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ネットワークブートに失敗しました。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。それでも本メッセージが表示されるときは「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
PXE-E51:No DHCP or proxyDHCP offers were received	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ブートサーバーがクライアントから認識されていない場合に発生するエラーです。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。
PXE-E53:No boot filename received	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ブートサーバーがクライアントから認識されていない場合に発生するエラーです。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。
PXE-E61:Media test failure, Check cable	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。LANケーブルが正しく接続されていません。LANケーブルを正しく接続してください。それでも本メッセージが表示されるときは、「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
PXE-E78:Could not locate boot server	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ブートサーバーがないか、正しく動作していません。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。それでも本メッセージが表示されるときは、「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
PXE-E89:Could not download boot image	Preboot Execution Environment実行時のエラーです。ブートサーバー上のブートイメージファイルが取得できませんでした。ブートサーバーを正しく設定するか、BIOSセットアップの「詳細」メニューの「起動設定」→「ネットワーク起動」を、「使用しない」に設定してください。それでも本メッセージが表示されるときは、「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。

メッセージ	解説
か	
起動可能なデバイスが見つかりませんでした。	OSがみつからなかった場合に表示されます。 BIOSセットアップでドライブが正しく設定されているか確認してください。
さ	
システムは使用できません。	BIOSパスワードまたはBIOS生体認証に失敗した場合に表示されます。 この場合、電源ボタンを長押ししてパソコンの電源を切ってください。
セキュアブートに失敗しました。 **アクセス拒否**	セキュアブートに対応していないOSから起動しようとしたときに表示されます。
前回の起動中にファンエラーが発生しました。	前回の起動時にファンエラーが発生したことを示しています。 「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
選択したデバイスから起動できませんでした。	起動メニューで選択された起動デバイスから、起動できなかった場合に表示されます。
は	
ファンエラー。システムの電源が切れます。	冷却用ファンのテストでエラーが発生したことを示しています。 「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。
ら	
リアルタイムクロックのエラーです。 日付と時刻の設定を確認してください。	リアルタイムクロックのテストで、エラーが発生したことを示しています。 日付と時刻を確認し、電源を入れ直しても本メッセージが表示されるときは、「富士通ハードウェア修理相談センター」、またはご購入元にご連絡ください。

3.3 それでも解決できないときは

3.3.1 お問い合わせ先

■ 弊社へのお問い合わせ

故障かなと思われたときや、技術的なご質問・ご相談などについては、『取扱説明書』をご覧になり、弊社までお問い合わせください。

■ アプリに関するお問い合わせ

本パソコンに添付されている、次のアプリの内容については、各連絡先にお問い合わせください。

- **マカフィー リブセーフ**

お問い合わせ先については、「よくあるQA一覧」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/support/qalist/index.html）の「アプリに関するお問い合わせについて」をご覧ください。

廃棄・リサイクル

■ 本製品の廃棄について

- **フラッシュメモリのデータを消去していますか？**
  パソコン本体に搭載されているフラッシュメモリには、お客様の重要なデータ（作成したファイルや送受信したメールなど）が記録されています。パソコンを廃棄するときは、フラッシュメモリ内のデータを完全に消去することをお勧めします。
  フラッシュメモリ内のデータ消去については、「付録1 パソコン本体の廃棄・譲渡時の注意」（→P.50）をご覧ください。
- **本製品の廃棄**
  ・法人、企業のお客様へ
  本製品の廃棄については、弊社Webサイト「環境」（https://global.fujitsu/ja-jp/sustainability/environment）の「ICT製品の処分・リサイクル方法」をご覧ください。
  ・個人のお客様へ
  本製品を廃棄する場合は、弊社Webサイト「FMVパソコンリサイクル」（https://azby.fmworld.net/recycle/）をご覧ください。

■ 使用済みバッテリーについて

- **使用済みバッテリーは、次のように取り扱ってください。**
  ・リチウムイオン電池のバッテリパック、バッテリユニットは、貴重な資源です。リサイクルにご協力ください。
  ・使用済みバッテリーは、ショート防止のためビニールテープなどで絶縁処理をしてください。
  ・バッテリーを火中に投じると破裂のおそれがありますので、絶対にしないでください。
  バッテリーの仕様については、『製品ガイド（機種別編）』の「5章 仕様一覧」ー「本体仕様」またはバッテリーのマニュアルをご覧ください。
- **使用済みバッテリーを廃棄する場合は、次のように行ってください。**
  ・法人・企業のお客様へ
  弊社Webサイト「環境」（https://global.fujitsu/ja-jp/sustainability/environment）の「ICT製品の処分・リサイクル方法」をご覧ください。
  ・個人のお客様へ
  使用済みバッテリーは廃棄せずに、充電式電池リサイクル協力店に設定してあるリサイクルBOXに入れてください。
  詳しくは、一般社団法人JBRCのWebサイト（https://www.jbrc.com/）をご覧ください。
  弊社は一般社団法人JBRCに加盟し、リサイクルを実施しています。

JBRC

このマークは、リチウムイオン電池のリサイクルマークです。

Li-ion

付録1　パソコン本体の廃棄 ・ 譲渡時の注意

ここでは、パソコンを廃棄・譲渡するときにデータが流出するのを防ぐための対策について説明しています。

パソコンの廃棄・譲渡時のフラッシュメモリ上のデータ消去に関する注意

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フラッシュメモリという記憶装置に、お客様の重要なデータが記録されています。
したがって、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を消去するということが必要です。
ところが、このフラッシュメモリ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
① データを「ごみ箱」に捨てる
②「削除」操作を行う
③「ごみ箱を空にする」コマンドを使って消す
④ ソフトで初期化（フォーマット）する
⑤ リカバリし、ご購入時の状態に戻す
などの作業を行うと思います。
まず、「ごみ箱」にデータを捨てても、OSのもとでファイルを復元することができてしまいます。さらに②～⑤の操作をしても、フラッシュメモリ内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場合があります。
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。
したがいまして、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、このパソコンのフラッシュメモリ内の重要なデータが読み取られ、予期しない用途に利用されるおそれがあります。
パソコンユーザーが、廃棄・譲渡等を行う際に、フラッシュメモリ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、フラッシュメモリに記録された全データを、ユーザーの責任において消去することが非常に重要です。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、フラッシュメモリ上のデータを物理的・磁気的に破壊して、読めなくすることを推奨します。
なお、フラッシュメモリ上のソフトウェア（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るため、充分な確認を行う必要があります。

データ消去

本パソコンのフラッシュメモリのデータは、付属の「ERASE DISK」で消去します。

重 要

- データ消去は、特殊な設備や特殊なアプリの使用によりデータを復元される可能性があります。
  あらかじめご了承ください。

■ 注意事項

- パソコン本体にUSBメモリ、メモリーカード、外付けハードディスクなど周辺機器を接続している場合は、データ消去を実行する前に必ず取り外してください。

  POINT

  - データ消去実行後に消去ログを保存する場合は、フォーマット済みのUSBメモリ（FAT32ファイルシステム）を準備してください。

- 必要なデータは事前にバックアップしてください。
- データ消去を実行するとフラッシュメモリに格納されているデータ（リカバリデータなど）はすべて消去されます。
  また、Windowsが起動できなくなるので、再度パソコンを使用する場合はリカバリの実行が必要となります。
  必要に応じてデータ消去の前にリカバリデータディスクを作成してください。作成方法は『リカバリガイド』をご覧ください。
- 本パソコンで「ERASE DISK」を実行する場合は、必ずACアダプタを接続してください。
- データ消去中に電源を切らないでください。フラッシュメモリが故障する可能性があります。

■ データ消去方法

「ERASE DISK」を実行するには、パソコンの電源を完全に切った後、BIOSセットアップを起動します。
BIOSセットアップで管理者パスワードを設定し、「ERASE DISK」を開始します。

□BIOSセットアップを起動する

1 本パソコンの電源を完全に切ります。
電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

2 【F2】キーを押したまま、パソコンの電源を入れます。

3 「BIOSセットアップ画面」が表示されたら、【F2】キーを離します。
パスワード入力画面が表示された場合はパスワードを入力（→P.23）してください。

POINT

- Windowsが起動してしまった場合は、本パソコンの電源を完全に切ってからもう一度操作してください。
  電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。

□管理者パスワードを設定する

すでに管理者パスワードを設定している場合は、「□ ERASE DISKを実行する」へ進んでください。

1 **「セキュリティ」メニューを選択します。**

2 **「管理者用パスワード設定」を選択し、【Enter】キーを押します。**

3 **「新しいパスワードを入力してください」にパスワードを入力します。**
「現在のパスワードを入力してください」と表示された場合は、すでに管理者パスワードが設定されています。【Esc】キーを押して、「□ ERASE DISKを実行する」へ進んでください。

4 **「新しいパスワードを確認してください」に同じパスワードを入力します。**
「変更が保存されました。」と表示され、パスワードが設定されます。

5 **【Enter】キーを押します。**

POINT

- 管理者パスワードは、ERASE DISKを実行するために必要です。
  管理者パスワードを忘れると、ERASE DISKの実行や管理者パスワードの変更・削除などができなくなります。
  管理者パスワードはメモに控えるなど、忘れないようにしてください。
- 入力できる文字については、「2.3.1 BIOSのパスワード機能を使う」（→P.21）をご覧ください。

6 **「終了」メニューを選択します。**

7 **「変更を保存する」を選択し、【Enter】キーを押します。**
確認メッセージが表示されます。

8 **「はい」を選択し、【Enter】キーを押します。**
変更が保存されました。

□ERASE DISKを実行する

1 **「セキュリティ」メニューを選択します。**

2 **「データ消去（ERASE DISK）」を選択し、【Enter】キーを押します。**

3 **「次回起動時にERASE DISKユーティリティが起動します。」と表示されたら、「はい」を選択し、【Enter】キーを押します。**

4 **「終了」メニューを選択します。**

5 **「変更を保存して終了する」を選択し、【Enter】キーを押します。**
確認メッセージが表示されます。

6 **「はい」を選択し、【Enter】キーを押します。**
パソコンが再起動し、ERASE DISKが起動します。

7 管理者パスワードを入力して、【Enter】キーを押します。

重 要

- 次の場合は「ERROR」が表示されます。
  - ・パスワードを間違えています。
    「OK」をクリックし、正しいパスワードを入力し直してください。
  - ・パスワードを3回間違えています。
    パスワードを3回間違えると、ERASE DISKを中止します。「PCを再起動する」をクリックして、「□ BIOSセットアップを起動する」（→P.51）からやり直してください。
  - ・ACアダプタが接続されていません。
    ERASE DISKはACアダプタが接続された状態でのみ実行します。ACアダプタが接続されていることを確認して「PCを再起動する」をクリックし、「□ BIOSセットアップを起動する」（→P.51）からやり直してください。

8 「次へ」をクリックします。

「ご使用条件」が表示されます。内容をよくお読みください。

9 「了承の上、次へ」をクリックします。

本パソコンに搭載されているストレージ（フラッシュメモリ）の名前が表示されます。

10 データ消去するストレージ（フラッシュメモリ）を選択して、「次へ」をクリックします。

データの消去法選択画面が表示されます。

重 要

- ストレージを2台（複数）搭載している場合
  データ消去は1台のドライブしか実行できません。他のストレージのデータ消去は、手順15まで進んだ後に行ってください。

11 そのまま「次へ」をクリックします。

「ドライブ消去後に実行するオプションを選択してください」と表示されます。

12 実行するオプションを選択します。

データ消去後に、選択したオプションの処理が行われます。

- ・BIOSの管理者およびユーザーパスワードをリセットします
- ・BIOSの標準設定値を読み込みます
- ・コンピューターをシャットダウンします
- ・消去ログをUSBドライブにセーブします

重 要

- オプションは複数選択できます。
- オプションで「消去ログをUSBドライブにセーブします」を選択する場合は、フォーマット済みのUSBメモリ（FAT32ファイルシステム）を本パソコンに接続してから、「次へ」をクリックしてください。

13 「次へ」をクリックします。

データ消去前の確認画面が表示されます。

14 消去しても問題が無ければ、「了承の上、次へ」をクリックします。

データ消去が開始されます。完了するまでしばらくお待ちください。

15 「データ消去が正常に完了しました」と表示されたら、次に行う動作を選択します。

・消去ログを見る ：データ消去をしたログを確認できます。
・消去ログをUSBドライブにセーブする：消去ログをUSBメモリに保存できます。
フォーマット済みのUSBメモリ（FAT32ファイルシステム）をパソコンに接続してから選択してください。
・トップに戻る　：2台目のストレージのデータ消去を行う場合に選択します。
手順10の画面が表示されるので、同様の手順でデータ消去を行ってください。
・PCを再起動する：パソコンが再起動します。

重 要

- 手順12のオプションで「コンピューターをシャットダウンします」を選択した場合は、そのままパソコンの電源が切れます。
- 消去ログの情報は本パソコン内に残されます。消去ログの確認やUSBメモリへの保存が終わったらログを削除することをお勧めします。
消去ログを削除する場合は「消去ログを見る」または「消去ログをUSBドライブにセーブする」を選択し、表示された画面で「ログを消す」をクリックして画面の指示に従ってください。

以上でデータ消去は終了です。
再度、パソコンを使用する場合は、リカバリを実行してください。詳しくは『リカバリガイド』をご覧ください。

付録2　Windowsの新規インストール

サポートOSおよびボリュームライセンス用OSを新規にインストールする方法を説明します。
手順どおりにインストールすることで、パソコンが正常に動作します。

注意事項

- Windowsを新規にインストールすると、フラッシュメモリのすべてのデータが削除されます。
  必要に応じて事前にバックアップしてください。
- Windowsをインストールすることにより、今までお使いになっていた機能が使えなくなることがあります。
- ご購入後に増設・接続された周辺機器は、必ず取り外してください（カスタムメイドオプションを除く）。
  OSの新規インストールが完了してから、1つずつ取り付けてください。
- ドライバーはすべてインストールしてください。インストールしないとパソコンが正常に動作しません。
- 別売の外付け光学ドライブを接続してください。

  重 要

  ▸ 外付け光学ドライブは、必ずUSB Type-Cコネクタに接続してください。
  USB Type-Aコネクタに接続した光学ドライブでは、Windows を新規にインストールすることができません。

- インストールするWindowsのバージョンおよびエディションによって、インターネット接続が必要になる場合があります。事前にご確認のうえ、Windowsをインストールすることをお勧めします。
  また、インターネット接続をするために、対応するネットワークドライバーのインストールが必要な場合があります。
- 弊社は「サポートOS」と「BIOS／ドライバー提供OS」を動作させるために必要なBIOSおよびドライバーを提供しますが、すべての機能を保証するものではありません。お客様自身で充分に動作検証をお願いします。

新規インストールの準備

□外付け光学ドライブを接続する

重 要

▸ 外付け光学ドライブは、必ずUSB Type-Cコネクタに接続してください。
USB Type-Aコネクタに接続した光学ドライブでは、Windows を新規にインストールすることができません。

□BIOSの設定をご購入時の状態に戻す

□ディスクを用意する

- 正規のWindows 11のインストールディスク
- ドライバーズディスク

重 要

▸ 「ドライバーズディスク」がお手元にない場合は、事前にディスクを作成してください。
作成方法については『リカバリガイド』をご覧ください。

□フラッシュメモリデータを消去する　（→P.51）

新規インストール手順

新規インストールは、パソコンの電源を完全に切った状態から行ってください。

1 Windowsのインストールディスクを起動します。

1. 本パソコンの電源を完全に切ります。
   電源の切り方は、『製品ガイド（機種別編）』の「2章 取り扱い」―「電源を切る」をご覧ください。
2. 【F12】キーを押したまま、本パソコンの電源を入れます。
3. 「起動メニュー」が表示されたら、【F12】キーを離します。
4. インストールディスクをセットします。
5. CD/DVD Driveを選択して【Enter】キーを押します。
   ・「選択したデバイスから起動できませんでした。」と表示された場合
   BIOSの設定が誤っている可能性があります。設定を確認してください。
   「Press any key to boot from CD or DVD…」と表示されたら、何かキーを押してください。

2 画面の指示に従って、Windowsのインストールとセットアップを行います。

操作の途中で次の画面が表示されます。画面が表示されたら、次の操作を行ってください。

POINT

- フラットポイントが動作しない場合は、USBマウスを接続して操作してください。

●「インストールの種類を選んでください」が表示されたら

1. 「カスタム：Windowsのみをインストールする」をクリックします。
   新規インストールはこちらを選択してください。

●「Windowsのインストール場所を選択してください」が表示されたら

Windowsをインストールするパーティションを作成します。

1. 「新規」をクリックし、「適用」をクリックします。
   複数のパーティションが作成されます。
2. 「プライマリ」と書かれたパーティションを選択し、「フォーマット」をクリックします。
   選択したパーティションがフォーマットされます。

POINT

- Windowsのインストールの前にドライバーをインストールする場合は、「ドライバーの読み込み」をクリックし、画面の指示に従って進めてください。

3. 「プライマリ」と書かれたパーティションを選択し、「次へ」をクリックします。
   Windowsのインストール場所を設定します。

Windowsのインストールが始まります。途中何度か再起動しますが、そのままお待ちください。
設定画面が表示されたら、画面に従って進めてください。
しばらくするとデスクトップ画面が表示され、インストールとセットアップが完了します。

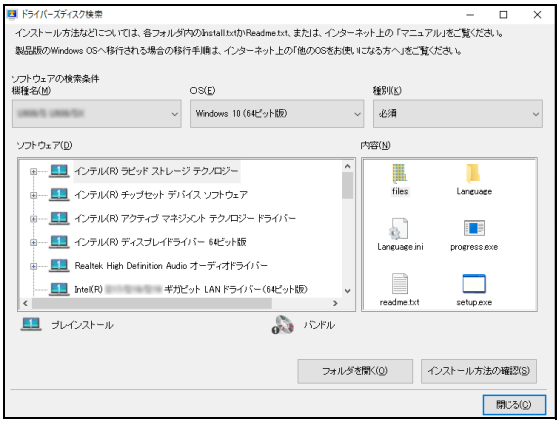
3 ドライバー、アプリ、ユーティリティをインストールします。

1. 「ドライバーズディスク」をセットします。
   「ドライバーズディスク検索（DRVCDSRC.exe）」が起動します。

POINT

- 「ドライバーズディスク検索」が起動しない場合は、次のように操作してください。
  1. 「スタート」ボタンを右クリックし、「エクスプローラー」をクリックします。
  2. ウィンドウ左の「PC」をクリックします。
  3. ディスクをセットしたドライブのアイコンを右クリックし、表示されたメニューから「自動再生を開く」をクリックします。
  4. 「DRVCDSRC.exeの実行」をクリックします。
- フラットポイントが動作しない場合は、USBマウスを接続して操作してください。

2. 「ソフトウェアの検索条件」の「機種名」からお使いの機種を、「OS」からお使いのOSをそれぞれ選択します。
3. 「種別」から「必須」を選択し、「ソフトウェア」に表示されたドライバーを上から順にすべてインストールします。
   必ず上から順に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「Readme.txt」をお読みください。



（表示内容は機種や状況により異なります）

4. 「種別」から「任意」を選択し、「ソフトウェア」から必要なドライバー、アプリ、ユーティリティをインストールします。
   - ご購入時に選択したカスタムメイドにあわせてインストールしてください。
   - プレインストールと記載されているソフトウェアは、インストールすることをお勧めします。
   - インストール方法については「Readme.txt」をお読みください。

この後は、お使いの状況によって操作してください。

●ボリュームライセンス用OSでお客様専用マスタを作成する場合
「お客様専用マスタを作成する場合の注意事項」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/support/os/master/）をご覧になり、お客様専用マスタを作成してください。

■ 最新の状態に更新する

Windowsおよび、ドライバーやユーティリティは常に最新の状態にしておく必要があります。

□ Windows Updateを実行する

Windowsを最新の状態に更新します。詳しくはWindowsのヘルプをご覧ください。

重 要

- ご利用中のWindowsのバージョンに対応した最新の更新プログラムをインストールしてください。
  なお、問題が発生してWindowsの操作ができなくなった場合は、再度Windowsを新規インストールしてから、最新の更新プログラムをインストールしてください。
  - Windows 11 更新履歴
    https://support.microsoft.com/ja-jp/topic/windows-11-version-25h2-update-history-99c7f493-df2a-4832-bd2d-6706baa0dec0
  - ダウンロードURL（このURLは変更されることがあります）
    https://www.catalog.update.microsoft.com/Home.aspx
  - インストール方法
    1. 管理者アカウントでサインインします。
    2. ダウンロードしたファイルを格納したフォルダーを開きます。
    3. ダウンロードしたファイルをダブルクリックします。
       修正プログラムが実行されます。
       この後は、表示された画面に従って操作してください。

□ ドライバーおよびユーティリティを更新する

「サポート」のページ（https://www.fmworld.net/biz/fmv/index_support.html）にて、最新版のドライバーやユーティリティが提供されている場合があります。
システムの安定稼働のため、常に最新版のドライバーやユーティリティを適用することをお勧めします。

LIFEBOOK

製品ガイド（共通編）
B5FL-4511-01 Z0-01

発 行 日　2026年10月
発行責任　富士通株式会社

〒211-8588　神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1

●このマニュアルの内容は、改善のため事前連絡なしに変更することがあります。
●このマニュアルに記載されたデータの使用に起因する第三者の特許権およびその他の権利の侵害については、当社はその責を負いません。
●無断転載を禁じます。