

ハードウェア障害 よくある質問

目次

1. 【パソコンの障害】.....	2
Q1-1. パソコン本体の電源が入らない.....	2
Q1-2. 電源は入るが、画面に何も表示されない.....	2
Q1-3. デスクトップの画面にならない。またはログイン画面にならない.....	3
Q1-4. キーボードまたはマウスが反応しない.....	4
2. プリンターの障害.....	4
Q2-1. プリンター本体の電源が入らない.....	4
Q2-2. 電源は入っているが、印刷ができない.....	4
Q2-3. 紙詰まりが頻発する.....	4
3. その他機器の障害.....	5
Q3-1. 急にインターネットができなくなった.....	5
Q3-2. バックアップをしたが、最後の「エンターキー」入力を聞いてこなかった.....	5

1. 【パソコンの障害】

Q1-1. パソコン本体の電源が入らない

- ・ PC 本体の電源ランプが付いていない。(電源投入時に電源ランプが一瞬付く)

A1-1. 電源ケーブル(PC 本体)が正常に接続されているか(抜けていないか)。

- ※ パソコン本体側及びコンセント側の両方の箇所では接触不良が無い確認する。
- ※ ノートパソコン等の場合、バッテリーパックと AC アダプターが繋がっているか。

Q1-2. 電源は入るが、画面に何も表示されない

- ・ ピープ音が鳴る。
- ・ ファンの音だけがする。
- ・ PC 本体の電源ランプが点滅している。
- ・ PC 本体の電源ランプがオレンジ。
- ・ その他正常起動時とは異なる現象・挙動 など

A1-2. 【対処法 1】ディスプレイを確認する(デスクトップ PC のみ)

- ・ 電源ケーブル(ディスプレイ)が正常に接続されているか。(抜けていないか)
- ・ ディスプレイケーブル(ディスプレイ)が正常に接続されているか。(抜けていないか)
- ・ ディスプレイの電源は ON になっているか。(ディスプレイの電源ランプが緑になっているか)

【対処法 2】放電する

- ・ 放電とは、パソコンの内部にたまった静電気を取り除く作業のことです。通常であれば余計な静電気は自然に抜けていくのですが、何らかの理由によりたまってしまいます。パソコンを起動できない原因が静電気であることは少なくないです。

放電の手順は、最初にパソコンの電源をオフにしましょう。ファンが止まり、電源ランプが消えたことを確認できたら電源ケーブルを抜きます。ノートパソコンの場合は AC アダプターを抜き、バッテリーパックを取り外します。この状態で数分ほど放置すれば放電完了です。

電源ケーブル(ノートパソコンの場合はバッテリーパックと AC アダプター)をもと通りにつなぎ、電源を入れて起動できるようになったかどうか確認してみましょう。

なお、バッテリーパックを着脱できない仕様のノートパソコンもあります。その場合は、無理に取り外す必要はありません。また、メーカーによっては放電の手順をサポートサイトなどで公開していることもあるので、念のため確認してみるとよいでしょう。

【対処法 3】メモリを抜き差しする

○ デスクトップパソコンの場合

まず、パソコンの電源をオフにして電源コードを抜き、キーボードやマウス、LAN ケーブルやそのほかの周辺機器をすべて取り外します。次に、パソコン本体の側面パネルを開け、メモリの位置を確認します。側面パネルの開け方は機種によって異なります。

メモリの基板は固定されていて、そのままでは取り外せません。通常はツメのようなものでロックされているので、

ロックを解除してからまっすぐ引き抜くようにします。取り外すことができれば、そのまま元の位置にしっかりと挿し込んで取り付けます。最後に本体の側面パネルを閉じて電源ケーブルをつなぎ、キーボードやマウスなど起動に必要なものを接続して電源を入れてみましょう。

○ ノートパソコンの場合

ノートパソコンの場合は、パソコンの電源をオフにして AC アダプターを抜き、外付けのキーボードやマウス、LAN ケーブルやそのほかの周辺機器をすべて取り外します。可能な場合は、バッテリーパックも取り外しておきましょう。次に、パソコンを裏返してメモリカバーを開きます。メモリカバーには手でスライドすれば開くものや、ドライバーでネジを緩めて開けるものなどがあり、機種によって異なります。

デスクトップパソコンと同様、メモリの基板は固定されています。基板の側面にあるツメのような部分を広げるようにしてロックを解除し、まっすぐ引き抜きましょう。メモリを取り外すことができれば、そのまま元の位置に取り付け直します。最後にメモリカバーを閉じ、バッテリーパックと AC アダプターを元どおりにして電源を入れてみましょう。

○ メモリの抜き差しをする際の注意点

パソコンが起動できない原因がメモリの接触不良の場合は、メモリ基板の挿し直しが効果的ですが、パソコンの内部は精密部品の集まりだという点には注意が必要です。メモリやそのほかの部分傷つけてしまうと故障の原因になるので、作業中は無理な力を加えないように気をつけましょう。

【対処法 4】パソコン内部をきれいにする

- ・ パソコンの内側には、意外にホコリがたまりやすくなります。長年使ったパソコンの本体を開けてみると、ファンの周辺や基板の上にホコリがたくさん積もっているのを目にして驚くことがあるかもしれません。このような状態も、パソコンが起動できなくなってしまう原因のひとつです。例えば、ファンや排気孔にホコリがたまると排熱の効率が下がり、パソコン内の温度が高くなりすぎて熱暴走してしまうことがあります。また、メモリの接触不良も、小さなホコリが隙間に入り込んだために発生するケースがあります。
- ・ パソコンの内部をきれいに掃除すると、起動できない問題が解消するかもしれません。デスクトップパソコンなら側面パネルを開ければ内部が見えるので、掃除もしやすいでしょう。このとき、直接拭き取るのは故障の原因になるので、エアダスターを使うのがおすすめです。ファンの部分と内側全体に、それぞれ 3 秒くらいずつ空気を吹きかけます。ノートパソコンの場合は、カバーを開けるのは簡単ではありません。無理に開けようとせず、外側からファンの部分に 3 秒ほどエアダスターを吹きかけるとよいでしょう。

Q1-3. デスクトップの画面にならない。またはログイン画面にならない

- ・ メーカーロゴ (EPSON や DELL など) が表示されたまま、そこから進まない。
- ・ メーカーロゴ (EPSON や DELL など) が表示された後、真っ暗になり、そこから何も表示されない。
- ・ メーカーロゴが表示された後、真っ暗な画面に白字で英文が表示されている。
- ・ OS ロゴ (Windows、ubuntu) が表示されたまま、そこから進まない。

A1-3. 以下の周辺機器やメディアが挿入したままになっていないか確認する。

- ・ フロッピー
- ・ CD
- ・ DVD
- ・ USB メモリ
- ・ 外付け HDD

→ 上記周辺機器やメディアの挿入を確認した場合は、パソコン本体の電源ボタンを長押しで強制終了し、完全に電源が落ちたのを確認してから、上記周辺機器やメディアを抜き取り、再度電源を投入し起動確認を行う。

Q1-4. キーボードまたはマウスが反応しない

A1-4. パソコンへの挿し直し → 改善しない場合パソコンの再起動 → それでも改善しない場合はパソコンへの挿し口(USB ポート)を変更して反応するか確認 → それでも改善しない場合はキーボードまたはマウスの故障が考えられます。

※ Bluetooth のキーボードまたはマウスを使用している場合、本体の電源が ON になっていること(電池切れになっていないこと)。及び、パソコン本体の Bluetooth 接続が ON になっていることを確認してください。

2. プリンターの障害

Q2-1. プリンター本体の電源が入らない

・ プリンター本体の電源ランプや液晶モニターが付いていない。

A2-1. 電源ケーブル(プリンター本体)が正常に接続されているか(抜けていないか)。

※ プリンター本体側及びコンセント側の両方の箇所接触不良が無い確認する。

Q2-2. 電源は入っているが、印刷ができない

・ パソコンから印刷を実行しても、プリンターに反応がない。

A2-2. LAN ケーブルまたは USB ケーブルが正常に接続されているか(抜けていないか)。

※ プリンター本体側及びパソコン側(ハブ側)の両方の箇所接触不良が無い確認する。

Q2-3. 紙詰まりが頻発する

A2-3. トレイにセットしている用紙が多過ぎたり少な過ぎたりすると、紙詰まりが発生しやすくなります。また、開封したばかりの用紙がくっついていることがあり、これが紙詰まりを助長する要因となり得るため、用紙をセットする際は予め用紙を

軽く捌いてからトレイにセットするようにすることをお勧めします。

3. その他機器の障害

Q3-1. 急にインターネットができなくなった

A3-1. インターネットを行うための通信機器が固まっている可能性があります。

NTTのネットワーク終端装置、ヤマハのルーター等を再起動してください。

Q3-2. バックアップをしたが、最後の「エンターキー」入力を聞いてこなかった

A3-2. バックアップの機械の電源が切れている場合があります。(停電後など)

バックアップ機器のランプを確認し、光っていないようであれば後方のスイッチを入れ再起動してください。