
目次

■IT サポーターが必要な時代.....	1
■トラブルシューティングを始める前に.....	2
◇トラブルの症状をはっきりと把握する.....	2
◇Windows とアプリケーションの環境を調べる.....	2
◇どこまでトラブルを解消できるかをイメージする.....	3
◇よくあるトラブル.....	3
■インターネットに接続できない.....	4
◇基本 1 電源の入れ直し.....	4
◇基本 2 配線や周辺機器の状態を確認(有線 LAN 接続の場合).....	5
◇基本 3 無線 LAN の状態を確認.....	6
◇基本 4 セキュリティソフトを無効.....	8
◇基本 5 契約期限の確認.....	8
◇基本 6 ISP 側の不具合の確認.....	8
◇応用 1 ネットワークの状態の確認.....	9
◇応用 2 ネットワークの設定の確認.....	11
◇応用 3 ドライバーの確認.....	12
◇応用 4 ネットワーク全体の確認.....	13
◇応用 5 ルーターのランプを確認.....	14
■ブラウザ (IE) を起動すると固まる.....	15
◇セキュリティレベルのチェック.....	15
◇アドオンなしで起動.....	15
◇キャッシュを全てクリア.....	17
◇詳細設定のリセット.....	18
■周辺機器が動かない.....	19
◇キーボードの接続ケーブルの接触不良.....	19
◇パソコン内部の帯電による不具合.....	19
◇キーボードの電池不足(ワイヤレスの場合).....	19
◇テンキー(数字キー)だけが反応しない.....	19
◇キーを押し続けないと文字を入力できない.....	20
■タッチ操作ができない.....	21
■シャットダウンできない.....	22

◇アクセスランプの確認.....	22
◇高速スタートアップを無効にする.....	22
◇OS を強制終了する.....	25
◇セーフモードで起動.....	27
◇シャットダウンできない原因を取り除く.....	29
1) 周辺機器を取り外す.....	29
2) パソコンで放電処置を行う.....	29
3) BIOS の設定を初期化する.....	30
4) プログラムのアンインストール.....	31
5) ウイルス感染していないか確認する.....	31
6) ウイルス対策ソフトを確認する.....	31
7) エラーチェックを実行する.....	32
8) コマンドプロンプト(sfc /scannow).....	33
9) システムの復元.....	34

■パソコンの動きが遅い..... 37

◇パソコンのスペックが低い.....	37
◇常駐プログラムが多い.....	37
◇プログラムのアンインストール.....	39
◇パソコンの不具合.....	40

■パソコンが起動しない..... 52

◇電源ボタンを確認.....	52
◇各種ケーブルの接続状態を確認.....	52
◇媒体が挿入されていないか確認.....	52
◇増設機器を取り外す.....	52
◇放電を行う.....	52
◇BIOS の初期化.....	52
◇セーフモードで起動.....	52
◇スタートアップ修復を行う.....	53
◇システムの復元.....	56
◇再セットアップ.....	56

■悪質なポップアップ広告が表示される..... 57

◇アドウェアを削除する方法.....	57
--------------------	----

■画面にへんな画像が表示される..... 59

◇スタートアップからあやしいプログラムを無効にする.....	59
◇タスクスケジューラからあやしいプログラムを削除.....	60
◇ブラウザーの状態を確認.....	61
◇レジストリから削除.....	61
◇悪質な hao123.....	62

