
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).....	6
◇基本 3 無線 LAN の状態を確認	7
◇基本 4 セキュリティソフトを無効	11
◇基本 5 契約期限の確認	11
◇基本 6 ISP 側の不具合の確認	11
◇応用 1 ネットワークの状態の確認	12
◇応用 2 ネットワークの設定の確認	14
◇応用 3 ドライバーの確認.....	15
◇応用 4 ONU のランプの状態を確認	16
◇応用 5 ONU の設定を確認.....	20
◇応用 6 ルーターの誤作動を確認	22
■ブラウザ(IE)を起動すると固まる	24
◇セキュリティレベルのチェック	24
◇アドオンなしで起動	24
◇キャッシュを全てクリア	26
◇詳細設定のリセット	27
■周辺機器が動かない	28
◇キーボードの接続ケーブルの接触不良	28
◇パソコン内部の帯電による不具合.....	28
◇キーボードの電池不足(ワイヤレスの場合)	28
◇テンキー(数字キー)だけが反応しない.....	28
◇キーを押し続けないと文字を入力できない	29
■アイコンをクリックすると勝手に閉じてしまう	30

■タッチ操作ができない	31
■ファイル共有の相手や NAS が見えない	32
■シャットダウンできない	37
◇アクセスランプの確認.....	37
◇高速スタートアップを無効にする.....	37
◇OS を強制終了する	40
◇セーフモードで起動	42
◇シャットダウンできない原因を取り除く	44
1) 周辺機器を取り外す	44
2) パソコンで放電処置を行う	44
3) BIOS の設定を初期化する	45
4) プログラムのアンインストール	46
5) ウイルス感染していないか確認する	46
6) ウイルス対策ソフトを確認する	46
7) エラーチェックを実行する	47
8) コマンドプロンプト(sfc /scannow).....	48
9) システムの復元.....	49
■パソコンの動きが遅い	52
◇パソコンのスペック不足.....	52
◇CPU の遅延が原因の場合	56
◇メモリ不足が遅延の原因の場合	60
◇ディスクの遅延が原因の場合	62
◇常駐プログラムが多い.....	67
◇プログラムのアンインストール	69
◇バックグラウンドアプリの無効	70
■パソコンが起動しない	72
◇電源ボタンを確認	72
◇各種ケーブルの接続状態を確認	72
◇媒体が挿入されていないか確認	72
◇増設機器を取り外す	72
◇放電を行う.....	72
◇BIOS の初期化.....	72
◇スタートアップ修復を行う	73
◇起動用 USB メモリを作成する方法	74
◇起動用 USB メモリから回復環境を開く方法	77
◇ドライブから回復する方法.....	78

■悪質なポップアップ広告が表示される.....80

◇アドウェアを削除する方法..... 80

■画面にへんな画像が表示される82

◇スタートアップからあやしいプログラムを無効にする 82

◇タスクスケジューラからあやしいプログラムを削除..... 83

◇ブラウザの状態を確認..... 84

◇レジストリから削除 84

◇悪質な hao123 85