
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
■インターネットの速度が遅い.....	4
◇回線速度を調べる	4
◇応答速度を調べる.....	6
◇WAN 側の問題と LAN 側の問題	7
◇WAN 側の問題	7
◇LAN 側の問題	10
1) パソコンの能力不足.....	10
2) ブラウザーの問題.....	11
3) 常駐プログラムの問題	13
4) ウイルスに感染している.....	14
5) 複数の端末を接続している	14
6) 周辺機器の規格が古い	15
7) ファームウェアとドライバー	17
8) 無線 LAN の問題	18
9) クラウドストレージが重い.....	25
■データの救出	26
◇保存したデータを取り出せなくなる理由	26
◇ハードディスクの確認.....	27
◇データが削除される仕組み	27
◇データの救出作業を行うときの注意点	28
◇ハードディスクの取り外し方の手順.....	29
1) ハードディスクの取り出し方を調べる	29
2) 体内の静電気を除去.....	29
3) 電源ケーブルとバッテリーの取り外し	30
4) パソコン本体のカバーを開ける	30

5) ハードディスクの取り外し.....	30
6) 作業用のパソコンと接続.....	32
◇データ救出が困難なケース.....	33
◇データ復旧ソフト.....	34

■Windows Update ができない..... 38

1) Cドライブの容量不足.....	38
2) パソコンの能力不足.....	39
3) 日付や時刻の設定を確認.....	41
4) 周辺機器を取り外す.....	41
5) セキュリティレベルの確認.....	41
6) 常駐ソフトを無効にする.....	42
7) ウイルス対策ソフトを一時的に無効にする.....	42
8) 1日待つ.....	42
9) トラブルシューティング.....	43
10) セーフモードで起動.....	44
11) システムクリーンアップの実行.....	46
12) エラーチェックの実行.....	47
13) 更新プログラムを手動でインストール.....	48
14) コマンドプロンプト(sfc /scannow)の実行.....	49
15) システムの復元.....	50

■ウイルスに感染した..... 51

◇ウイルスとは.....	51
◇ウイルス感染したときの症状.....	52
◇ウイルスの感染経路.....	53
◇感染した場合の対処法.....	54
1) ネットワークから隔離.....	54
2) ウイルス対策ソフトの状態を確認.....	54
3) ウイルスチェック.....	54
4) ウイルスの特定.....	55
5) ウイルスを駆除.....	55
6) 駆除できなかった場合.....	57
◇ウイルス感染の防止策.....	60
◇ファイルがウイルスに感染していないか確認する方法.....	61

■ランサムウェアとは..... 62