

# パソコンのセルフサポートを上手に行うポイント

(Ver.1.0)

2021年3月

一般社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)

情報・産業システム部会

PC・タブレットユーザサポート専門委員会

パソコンのセルフサポートを上手に行うポイント(Ver.1.0)

# 目次

|   |   |
|---|---|
| はじめに.....   | 3 |
| <b>1. 購入直後に確認すること</b> .....                               | 3 |
| (1) お客様登録をする.....   | 3 |
| (2) 付属品がすべてそろっているか確認.....                                 | 3 |
| (3) リカバリーメディアの作成.....                                     | 4 |
| (4) 各サポート窓口の内容、契約サービスの確認.....                             | 4 |
| (5) 複数のパスワードの管理.....                                      | 4 |
| (6) 情報をまとめたリストやパソコンのトラブルに関するノートを作成.....                   | 5 |
| <b>2. 日頃心がけたい点</b> .....                                  | 5 |
| (1) パソコンについて相談できるネットワークをつくる.....                          | 5 |
| (2) 目標を決め、定期的に自主学習をする.....                                | 5 |
| (3) パソコンの基本的な特性を知る.....                                   | 5 |
| (4) パソコンを常に最適の状態にするよう心がける（ウイルス対策、アップデート、セキュリティ上の注意等）..... | 5 |
| (5) パソコンの使用環境、使用状況に注意する（液体、衝撃等）.....                      | 6 |
| (6) 大切なデータはこまめにバックアップをとる.....                             | 6 |
| <b>3. 技術的な問題やトラブルが発生した場合の対応</b> .....                     | 6 |
| (1) パソコンのマニュアル類を確認し、解決策がないかを確認する.....                     | 6 |
| (2) パソコンメーカーの Web 上の Q&A コーナー等で同一モデルに同様の事例がないか確認する.....   | 6 |
| (3) 検索サイトでエラーや同様の現象を打ち込み検索する.....                         | 7 |
| (4) Web のコミュニティサイトで質問してみる.....                            | 7 |
| (5) サポート窓口で電話を試してみる.....                                  | 7 |
| (6) 有料の出張サポートを依頼する.....                                   | 8 |
| <b>4. セルフサポートについて（まとめ）</b> .....                          | 8 |

## はじめに

最近、初心者層を中心に、パソコンを購入して利用を始めても、うまく使いこなせないとか、利用目的を果たせないとか、トラブルに遭ってもなかなか解決策を見いだせないなどで、とても困っているというケースをよく耳にします。

しかしそのような状況でも、誰もが、詳しい人が身近にいたり、無償の電話サポートですぐに解決できたりなど、うまくいくとはかぎりません。ここでは、人に頼るだけでなく、自らどのような解決策が取れるのか、いくつかの方法をご説明していきます。

### 1. 購入直後に確認すること

**セルフサポートをうまく実行するにあたり、購入直後にすること、確認することをご提案いたします。**

**パソコンのトラブル防止、上手なサポートの利用に関して最初が肝心という部分です。**

#### (1) お客様登録をする

どのパソコンメーカーでも、お客様のサポートを的確に継続的に行うため、購入後すぐのお客様登録、機種登録をお願いしています。(メーカーにより「ユーザー登録」とも言います)お客様登録をしないと、サポートのいくつかを受けられない場合やサポートを受けるのに大変時間がかかる場合があります。お客様登録の方法はメーカーにより異なりますが、最近では Web 上で登録するケースがほとんどです。パソコンのインターネット接続ができ次第、すぐに登録しましょう。中には、メーカーのダイレクト販売等の機種では、メーカーが自動でお客様登録をしてくれる場合もあります。

登録の方法は初回セットアップ時に使用するマニュアルなどに書いてあります。最低限、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、メールによる情報提供の可否、利用装置の型名や製造番号等を登録する必要があります。

登録後、パソコンメーカーによっては、Web 上に自分のマイページが作成されますので、情報が正しく登録されているか、最初に確認することが必要です。

気を付けるべき点として、お客様登録の情報が正しく記載されていない場合、電話相談が受けられなかったり、メーカーから必要なメールが届かなかったりする場合がありますので注意しましょう。延長保証サービスについても、必要な登録手続きをしないと保証が有効にならないケースもあります。

お客様登録に関して、個人情報の関係で登録をためらう方もまれにいますが、パソコンメーカーでは個人情報の扱いに関して、万全の対策を取っていますので、通常そのような心配は不要です。しかしご心配なら、各社の Web サイトで個人情報のポリシーを確認されることをお勧めします。(個人情報のポリシーは概ねメーカー Web サイトのトップページにリンクが貼ってあります)

#### (2) 付属品がすべてそろっているか確認

購入直後、必ず確認していただきたいのは、パソコンの付属品(添付物、マニュアル等)に欠品や不備がないかどうかです。パソコンメーカーでは、購入直後に必ず確認するよう記載しています。一定の時間が経つと対応してもらえないこととなりますので、注意が必要です。特に、Office 搭載モデルの場合のプロダクトキーは、とても大切なものですので、購入直後に確実に確認し、Office のライセンス認証をした後、再度使用する場合もあるので確実に保管しましょう。

最近パソコンメーカーでは環境問題への対応のために、以前は添付していた紙マニュアルをなくし、Web マニュアルにしたり、本体にインストールされたアプリケーションソフトにしたり、電子マニュアル化するケースが多くなっています。予め、電子マニュアルの参照方法をよく確認しておきましょう。

パソコンのセルフサポートを上手に行うポイント(Ver.1.0)

### (3) リカバリーメディアの作成

購入直後に必ずおこなうべきなのは、リカバリーメディアの作成です。リカバリー（再セットアップ、初期化、とも呼びます）とは、パソコンを購入時の状態に戻す作業ですが、ソフトウェアや OS の障害が発生してソフトウェアが正常に動作しない際に必要となる場合があります。パソコンメーカーのサポート窓口でも最終的な復旧作業としては、リカバリーをご案内することが多くなります。Windows 10 の機能として、リカバリーすることもできますが、ハードディスクのリカバリー領域が壊れている場合は、予め作成したメディア（USB メモリや DVD）からリカバリーしないとリカバリーができない場合があります。リカバリーメディアを作成し、万一のトラブル時に備えるべきことはパソコンメーカーのマニュアルにも記載されています。また、自分でリカバリーできず、パソコンメーカーに依頼する場合、当該サービスは有料となる場合がほとんどですので予め注意が必要です。

### (4) 各サポート窓口の内容、契約サービスの確認

購入されたパソコンのサポート窓口の電話番号や利用の仕方は予め確認しておくべきです。最近の電話サポート窓口は、窓口によっては、対応員が電話に出る前に自動音声による案内がある場合や、番号入力が必要な場合があります。慣れていないと戸惑う場合があります。また、利用料、電話代等が発生するケース、利用できる時間、対象サポートの範囲等が予め決まっている場合もあるため、前もって確認しておく必要があります。

例えばオプションのサービスとして契約されていない限り、基本的には、自社のパソコンのみのサポートとなります。プリンタやルーターなど周辺機器のサポートは対象外であるケースがほとんどです。さらに、初めからパソコンにインストールされているアプリケーションソフトでも、ソフトによっては当該ソフトメーカーのサポート窓口を紹介する場合があります。

さらに、パソコン以外にも、自分がよく利用する周辺機器、プロバイダーサービス、アプリケーションソフト等、様々なサポート窓口の連絡先やサービス対象範囲を予め確認し一覧にしておくといでしょう。

また、ご自身がメーカー、量販店、ネットショップ等とパソコンのオプションサービス（延長保証や様々なタイプのサポート等）の契約をした場合には、契約内容について、あとでトラブルにならないよう予め十分に確認することも重要です。

### (5) 複数のパスワードの管理

ユーザーが戸惑うことが多いことの一つにパスワードの管理の問題があります。パソコンにおいては、利用者の登録（アカウント作成など）の際に識別名（ユーザーID/アカウント名）とセットでパスワードを登録します。OS、ブラウザー、アプリケーションソフト、Web サイト、等様々なレベルや利用側面で一旦パスワードを設定するとその管理が必須となってきます。パスワードを忘れて、盗まれたりした場合には大変なリスクや面倒な事態が生じます。忘れることがなく、かつ盗まれないように自己の責任と工夫で厳重に管理をする必要があります。

#### ・パソコンにおけるパスワードの例

Windows のユーザーアカウント：Windows 10 へサインインするには、お使いのパソコンでのみ使用可能なローカルアカウントと、複数のパソコンで使用可能な Microsoft アカウントがあります。Windows 10 では Microsoft アカウントの使用が推奨されています。

ブラウザーのユーザーアカウント：例えば Edge や Chrome などのブラウザーでもそれぞれアカウントを作成し、利用することができますが、当然パスワード管理が必要となります。

アプリケーションソフトのパスワード：Office などは Microsoft アカウントで使用できますが、他のアプリケーションソフトではアカウントやパスワードが必要になる場合があります。

BIOS パスワード：各装置の BIOS のメニューで設定することにより、起動時にパスワードをかけたり、HDD にパスワードをかけたり、等の設定をすることができます。(機種により異なります)

#### (6) 情報をまとめたリストやパソコンのトラブルに関するノートを作成

パソコンを購入直後に上記(1)から(5)の情報を記載したリストやパソコン関連の収納コーナーを用意しておく、必要な時やいざというトラブル時には慌てないで済みます。

パソコンを使用するうえで、様々なエラーや現象、トラブルの発生は不可避です。そのような場合に、どのような内容だったのかを都度メモしたり、スクリーンショットを撮ったりして、いつ、どのような症状だったか、どのような対策をしたのか、あるいはどのように収まったかななどを、日頃メモ(ノート)しておく、以降の解決に役に立つことがあります。

## 2. 日頃心がけたい点

**パソコンを快適に上手にご利用されるうえで、日常心がけるべき点を挙げてみます。**

#### (1) パソコンについて相談できるネットワークをつくる

家族や知人、自主サークルなどパソコンに関して、わからないことを聞ける存在は、とても重要です。勿論自分で調べることが大切ですが、自分で調べてもどうしてもわからないことが、経験が豊富な人に聞くとすぐに教えてくれることがあります。

#### (2) 目標を決め、定期的に自主学習をする

Web 教育のコースや地元自治体などのパソコン教室、評判のよい参考本、アプリケーションソフト等で定期的、計画的に自主学習をするのはとても有効です。Office 関連のソフトや、写真関連、ブログ作成、メールの使いこなし方など、自分の興味ややりたいことから、目的をもって進めると良いでしょう。また、何らかの資格取得を目標にすると、よりやりがいを感じることでしょう。

#### (3) パソコンの基本的な特性を知る

パソコンは車と同じで、持っているだけではただの箱です。基本的なルールを学び、操作して経験値を多く積むことで、段々と慣れていきます。初めからうまく操作できるわけではなく、初めから何でもできるわけではありません。自分で努めて学習し知識や経験を積まないとうまく操作することはできません。そのような特性の製品であることを理解し、使っていくことが重要です。

#### (4) パソコンを常に最適の状態にするよう心がける(ウイルス対策、アップデート、セキュリティ上の注意等)

パソコンのセキュリティ対策は必須の事項になります。Windows 自体にもセキュリティのための機能がありますが、それを適切に利用するためには、一般に OS には最新の更新プログラムが適用された状態にしておくことが有効です。

OS の更新プログラムの適用中は、パソコンの動作が遅くなる場合がありますが故障ではありません。また、更新プログラムの適用中は絶対に電源を切らないようにしましょう。「Windows キー」「設定」「更新とセキュリティ」の順に押し、「Windows Update」の画面で最新の状態かどうかを確認できます。

併せて、アプリケーションソフトのアップデートも常に最新にしておくことを推奨します。

市販のセキュリティ対策ソフトをご利用いただくことで、より安心してご使用いただくことができます。また、日々のご使用においても、不審な Web サイトは見に行かない、怪しいメールは開かない、日頃からセキュリティに対する最新の情報を収集する、などの対策が重要です。

パソコンのセルフサポートを上手に行うポイント(Ver.1.0)

### (5) パソコンの使用環境、使用状況に注意する（液体、衝撃等）

パソコンは電気製品であるとともに精密機器です。日頃、慎重に取り扱う必要があります。とりわけ注意していただきたいのが、液体の混入と装置への衝撃です。新型コロナウイルスの影響で、テレランチやテレミーティング等をする機会が増えていますが、飲み物をパソコンにこぼすと、中の回路に液体が侵入し、多くの部品にダメージを与え、高額な修理代になる場合があります。

衝撃に関しては、落下や物理的な衝撃をパソコンに与えることによって、部品が破損するケースがあります。特に液晶が割れると、高額な修理代が発生するので注意が必要です。衝撃による修理代については、自損事故に対応した保証に入っていれば、限度額までは修理代が保証されます。

パソコンの内部に液体が侵入した場合や、落下等の強い衝撃を与えた場合には、そのまま使用すると火災・やけど・感電のおそれがあります。パソコンメーカーの修理窓口にて点検や修理などをご相談ください。

### (6) 大切なデータはこまめにバックアップをとる

パソコンに保存していたデータを間違って削除してしまったり、OS の起動トラブル、物理的衝撃によるハードディスクの破損によりデータが使えなくなってしまうことがあります。

データの消失等について、パソコンメーカーでは、その損害の責任を一切負ってくれません。万が一のトラブルに備えて、大切なデータは、USB メモリや外付けの HDD、DVD-R などの記録メディアに、こまめにバックアップすることを強くおすすめします。

困みに、失ったデータについては、どうにもならない場合もあり注意が必要です。(データ復旧会社に HDD のデータ復旧を依頼できる場合がありますが、一部の復旧に止まる場合や、復旧できても、技術的な困難さから、高額な費用が発生する場合があります)

## 3. 技術的な問題やトラブルが発生した場合の対応

**トラブルが発生したときにどのような対応が取れるのか列記します。すぐにメーカーのサポート窓口で電話しても、なかなか繋がりにくい等で、かえって解決に時間がかかる場合が見られます。落ち着いて以下の順などで対応を検討してみると良いでしょう。**

### (1) パソコンのマニュアル類を確認し、解決策がないかを確認する

パソコンメーカーのマニュアルには、概ね Q & A 形式で、よくありがちなトラブルとその対策が書かれています。まずは、該当するトラブルがないか確認し、該当しているようであれば、その対策をお試しいただくようお勧めします。日頃から、記載場所や記載内容に目を通しておくと、スムーズに確認いただけると思います。また、市販されている著名な Q & A 形式の解決本等を予め購入し、参考にするのも有効です。ユーザー視点で様々な局面から、書かれていることが多く、非常に参考になります。

### (2) パソコンメーカーの Web 上の Q & A コーナー等で同一モデルに同様の事例がないか確認する

各パソコンメーカーは自社 Web サイトの情報提供量を年々充実させております。特に最新の修正モジュール(プログラム)の提供や最新のトラブル情報の提供などに注力しています。また、初めからインストールされたアプリケーションソフトで自動もしくは簡単に最新のその機種のもジュールがインストールされる機能が用意されている場合もあります。さらに、

パソコンメーカーの Web サイトでは、近年特に Windows 10 のアップデートの影響に関するアプリケーションソフト・機能の対応情報や解決方法の提供にも力を入れています。

### (3) 検索サイトでエラーや同様の現象を打ち込み検索する

上記のパソコンメーカーのマニュアル類や Web 上の Q&A でも分からない場合、Google 等 Web の検索サイトの検索欄に例えば、自分のパソコンに表示されたエラーを入力したり、アプリケーションソフトの機能に関して「〇〇で〇〇する方法」など打ち込むと、意外にあっさり Web 上で解決策がでてくる場合があります。検索サイトには膨大な情報量があるので、何かしら情報は出てくるものです。また 2 語、3 語と複数の言葉にスペースを入れて複合的に検索すると、正確な情報が入手できる可能性が高まります。なお、Web 上の情報の正確性や適合性等は、自己の責任で判断する必要があります。

#### 【気を付けたい点】

「〇〇〇〇(パソコンのメーカー名) サポート」などと検索すると実際のパソコンメーカーの Web サイトの他に、そのパソコンメーカーとは無関係のサポート事業者の Web サイトが出てくる場合があります。

誤解する点として、そのサポート事業者の Web サイトのトップページに「〇〇〇(パソコンメーカー名)のサポート」等とあっても、多くの場合、「〇〇〇社のパソコンの有料サポートをその事業者がしている」、という意味であって、パソコンメーカーとは関係がありません。このような事業者のサポートは、パソコンメーカーと異なるやり方で、かつ独自の課金システムで運営されていることが多く、後でトラブルとなる場合があります。検索サイトなどで、サポート先を探す場合には本当に自分が求めているサポート先なのか、注意が必要です。万一パソコンメーカー以外の事業者とサポートに関してトラブルになった場合、パソコンメーカーでは対応できません。その事業者のユーザー相談窓口か、消費者センター等に相談していただくこととなります。

### (4) Web のコミュニティサイトで質問してみる

パソコンのトラブルや使い方で疑問をもった場合、Web 上のコミュニティサイト（ナレッジサイトともいいます）を利用する方法もあります。Web 上には、様々なジャンルに対応した同様のサイトがあり、質問と回答を投稿することができます。即ち質問者が感じている疑問・悩みなどに対して、そのことに知識や経験のある他の誰かが答えるという形です。回答に対して、お礼や補足質問も可能です。また、閲覧だけでも、自分と同様の質問を探し、あれば参考になります。自分で質問をするには、多くの場合登録作業が必要になりますが、一旦登録すれば、ほとんどは無料で、専用のフォームから質問が可能です。特にパソコンの場合は、他のジャンルより項目が多く、パソコンに関する比較的細かな質問でも、知見を持つ回答者が丁寧に回答してくれるケースも多いので、非常に助かります。注意すべきは、そのサイトのルールやマナーを守り、正確に具体的に分かり易く質問することが必要です。また、人により回答が異なる場合が多々あるので、それぞれの回答の正確性や適合性等は、自己の責任で判断する必要があります。

### (5) サポート窓口で電話を試してみる

上記の(1)～(4)でも分からない場合、聞ける人がいない場合などは、サポート窓口で電話を試みましょう。注意すべきは、パソコンメーカーの無償のサポート窓口で電話をする場合は、多くの人が利用しているため、なかなかつなぐりにくい場合があることです。(一方パソコンメーカーや量販店等のサポート窓口でも、月額制等のオプションのサポートとして、別途契約するタイプのサポート窓口は繋がりがやすい傾向があります)

つながり易くする工夫として、当該パソコンメーカーが予めつながりやすい時間帯を Web 上で通知しているケースがあるので、その時間帯にかけ直すか、また予め電話予約サービスを用意している場合があるので、そのサービスを利用する

パソコンのセルフサポートを上手に行うポイント(Ver.1.0)

方法があります。また、メーカーによっては電話ではなく、メールやチャットを利用して、技術的な質問ができる場合があります。多くの場合、電話より繋がりがやすいので併せて利用を検討するとよいでしょう。

#### 【電話サポートを上手に使うコツ】

- ① 事前に質問内容を整理する・・・パソコンに添付されている修理に出す際のチェックシート等にパソコンの機種、トラブルの内容、直前の作業内容等、項目を埋めておくこと相談がスムーズに進みます。
- ② パソコンのそばで電話する・・・技術スタッフが電話で誘導し、操作してもらう場合が多いため、パソコンを操作できる場所から電話をしてください。
- ③ マニュアルを手元に置く・・・マニュアル類を手元に置いてから電話すると技術スタッフとのやりとりに役立ちます。
- ④ 快適なやりとりを心がける・・・パソコンメーカーの技術スタッフと快適にやりとりをするために「落ち着いて受け答えする」「自分のパソコンの習熟度を伝える」「根気よく正確にトラブルの説明をする」「原因を決めつけたり、故障と決めつけない」等を心がけると快適にやりとりが進むようになります。

#### (6) 有料の出張サポートを依頼する

電話サポートでもなかなか解決しない場合には、有償になりますが、出張のサポートを依頼するという方法があります。専門の技術を有する出張者が、直接ユーザーのパソコンを操作し、トラブル等の解決に当たるので、的確にスピーディーに解決する可能性が高まります。その反面、スキルの高い専門の技術者を行き帰りの時間を含め、一定の時間拘束し、車などで派遣させるとなると、有償の電話サポートに比べても高額な費用がかかります。依頼する場合には、本当に必要かどうかを慎重に検討する必要があります。有償の出張サポートメニューを用意しているメーカーもありますし、出張サポート専門の会社もありますので、インターネットで調べておくと、いざというときに、安心です。

## 4. セルフサポートについて (まとめ)

パソコンは、個人用ユースでも業務用ユースでも現代社会になくてはならない必須のツール、デバイスとなっています。一方一般的な家電製品等に比べて誰でもすぐに手軽に使えるとは限りません。

パソコンの具体的な使い方やトラブルで不明な点があった場合、技術的に詳しい人を除き、全て自分の知識や経験だけで行うのは困難であり、何らかのサポートが欠かせません。しかし、パソコンメーカー等におけるサポートには限界があるのも事実です。電話等で直ちに確認できればよいのですが、すぐに確認できるとはかぎりません。

よって、既にこの資料でご説明してきたように、電話等をされる前に、パソコンメーカーにより様々に提供されている情報やコンテンツを確認したり、第三者が提供している情報を確認したり、自らのネットワーク中で確認したり、自ら能動的に情報収集を図り、確認する行動が、今後ますます必要になってくると思われます。その為の一助として、当該コンテンツを参考にいただければ幸いです。

以上

|           |         |           |
|-----------|---------|-----------|
| 改訂履歴      |         |           |
| 2021/3/31 | Ver.1.0 | 初期バージョン掲載 |