

## R5-10 パソコンのトラブル

日常的に使用しているパソコンが突然具合が悪くなったり、動かなくなる、初めて見る警告画面など困ったことが時々発生します。そのため皆さん PC 同好会で出来るだけスキル UP をとお考えになっていると思いますが、PC のトラブルは数限りなく初めての現象には手が出ないことが良くあります。そんな状況下どのような対処がベターかを考えたいと思います、

### 1 突然の困った現象

使用年限が長くなるにつれて不調が頻発することは余り慌てないが突発の異常現象では頭を抱えることになります。主な突発現象を考えますと大体次のようなものかと思えます、

#### 1 電源が入らない・起動しない

原因：HDD やメモリ・OS・システムファイルが何らかの原因で正常な起動が出来ない。

対処方法：電源をいったん落として（電源ボタンを押しても変化なしのようなこともあるので長押し（4秒程度）すると完全にダウンします。改めて再度起動します。これで復活するケースが約 7~8 割程度復帰します。

#### 2：使用中突然電源が落ちる

原因：CPU の高負荷・メモリ不足、HDD・OS 不具合等

対処方法：動画など非常に大きなファイルを操作しているときに負荷に堪えられなくなって起きることがありますが、ハードに起因することが多く専門家の診断が必用です。

#### 3：動作が遅い・重い

原因：HDD・メモリ故障や古い機器ではメインメモリが不足しており、OS・アプリケーションの不具合も考えられる

対処方法：5年以上使用した PC ではメインメモリが不足していることや HDD の経年劣化が懸念されるのでディスククリーンアップやデフラグを最初に試みます。自分の PC の状態を確認しておくことが必要で専門家への相談も必要です。

#### 4：頻繁にフリーズする

原因：古い OS やアプリケーション、PC のスペック不足

対処方法：前項同様ですがそのほか OS・アプリケーションのアップデートも検討に値します。

#### 5：意図しない画面が表示される

原因：ウイルス感染やハッキングのほか MS からのシステムアップデート通知など必要な警告もあるので、内容をよく確認しよう（英語ばかりで大変だが）

まれに MS を語った詐欺サイトからの偽警告があるので有料解決を促すものは特に注意。

対処方法：インターネットの切り離し・ウイルス駆除、場合によっては初期化が必用ながら初期化は過去のデータ（メールやアドレスを含め）が全て消滅するので最終手段と考えよう。強制終了を3回行うと自動修復またはセーフモード起動が出るのでこちらで対処。

## 2 困ったときの Web 相談

突然の PC トラブルは誰も困惑の度は最高ですが、同じような経験をしている人は沢山おりその状況や解決策を web に挙げております。もちろん初心者だけでなくプロの方が解決策を提供しているケースも多く、参考になるケースは非常に豊富です。

このような情報を参考にすることが大切でそのためには普段から使用の PC に加えてサブ機を持つことが重要です。もちろん web 検索はスマホでも可能ですが画面が小さいためある程度長文のサイトを見るのは不適當と言わざるを得ません。

さらに修理や相談窓口の中には有料のものも多いので回答者が誰かを確認することが重要です。気を付けて依頼や相談をするようにします。

### ① 相談先の事例

相談先の第一は購入販売店ですが最近は店内での修理は少なくメーカー送りが一般的なようで 1 週間から 10 日間も要することが多くなっております。そのため町中の信頼出来る修理屋さんを探しておくことも大切です。

しかし即座に復活を願う身としては Web に頼ることが多いと思いますが、検索すると次のサイトが目につきます。しかしこの 2 つは同系らしくまたアメリカが本部で対応に少々問題があります。最初の相談は 500 円と安いものの 1 週間を過ぎると本契約に自動で切り替わり 4,500~5,500 円のサブスクに移行します。1 件終了したときにすぐ解約手続きをすれば問題はないのですがうっかりすると支払い済みで気が付くことになります。

ジャストアンサー：<https://www.justanswer.jp/>

テック相談コム：<https://support.ocn.ne.jp/personal/>

これを避けるには Web 検索をするとき自分の症状を詳しく述べて回答を探すことです。

### ② 起動できない又はフリーズしてもすぐに復活できる便利技

**症状 1** 起動してもいつものトップ画面に到達しない

何らかの理由で OS が正常起動しないことがあるため「再起動」することで正常に戻る事がかなりの割合であります

**症状 2** 再起動でも治らない、またはスタートアイコンが無い場合再起動が出来ない

① キーボードの Ctrl+Atl+Del キーを押す

② 強制終了を 3 回繰り返す（電源ボタンを長押し）とセーフモード起動が可能  
5 個の画面が選択出来るので 1 度体験しておいて頂きたい





### 症状3 サポート詐欺

突然警告メッセージが出て（ブルーや赤色の画面になることが多い）「今すぐ対処」を通知するのが特徴です。画面のリンクサイトをクリックしない、指定先へ電話しないことが唯一の解決策です。画面が消せない特徴もあるので「キーボードの Ctrl+Atl+Del キーを押してシャットダウンする」ことをお勧めします。

ウイルスについて今一度確認しますと下記のようなものがあります。

**ウイルス** 自らは動くことなく、ファイルやメールに添付され、該当ファイルを開封すると感染する。人間の風邪と同じようにほかのファイルに感染して増殖し、予期しない動作を起こすことが目的とされている。

**ワーム** ウイルスとは違い、感染対象を挟むことなく自己増殖するマルウェア。感染力が高く、ネットワークからでも感染するリスクがある。パソコンの処理速度が急激に低下するのが感染のサイン。

**ランサムウェア** マルウェアの中で最も被害をもたらしているとされるもの。デバイスに勝手にインストールされ、ファイルを暗号化して復元できないようにし、復元の代償としてハッカーが身代金を要求してくる。

**スパイウェア** 外部からモニタリングができるようになってしまい、個人情報やネットの閲覧データをハッカーに送信する。悪用できる一方で警察の捜査や、個人が子どもや配偶者の監視目的で使用することもある。

**トロイの木馬** 個人情報の盗難やデバイスをクラッシュさせるなどの悪用のリスクを秘めたもの。無害なアプリケーションに成りすましているため、単体で見抜くことが難しい。

**バックドア** 勝手口や裏口を意味するソフトウェア。ほかのマルウェアが不正

に侵入できる裏口を作り出すのが役割で、バックドア自体が直接被害を与えることはあまり多くない。

**アドウェア** 悪意を持った広告が表示されることで感染するマルウェア。インストールや Web サイトへのアクセスで感染し、個人情報の収集や拡張機能の無断インストールを行う。

**キーロガー** デバイスやキーボードの操作内容を記録するもの。キーロガー自体はマルウェアではないものの、機能を悪用した情報の抜き取りが被害事例として扱われることがある。

**ボット** キーロガーと同じく悪用された場合にマルウェアと判断されるソフトウェア。感染した場合はハッカーが遠隔操作で感染対象を管理できるようになり、ほかのデバイスに対して攻撃を仕掛けることができる。

**ファイルレスマルウェア** 正規のプログラムを利用して感染するソフトウェア。ファイルレスマルウェアがレジストリ攻撃を行うことでほかのマルウェアを検知・除去できなくなることも珍しくない。ファイルレスマルウェア自体も発見しにくい。

(<https://www.gmo.jp/security/cybersecurity/malware/> から転載しました)

#### 症状4 正規 Microsoft の通知

MS からの UP デート通知が突然出て詐欺警告と勘違いすることがあります。

URL を確認すると <https://support.microsoft.com/> となっていることを確認できます。これは OS の基本データの UP デートの案内であることを示しておりますがすぐに処理する必要はなく、一連の作業が終わって時間のゆとりがあるときにスタート⇒設定⇒更新とセキュリティ⇒Windows Update を開くと用意された未処理 UP デートが示されるのでダウンロードとインストールを処理します（年に 2 回の大型アップデートでは時間が 1 時間以上かかることを承知して下さい）軽微な UP デートは自動的に PC 動作の裏側で処理されていますが、大きな UP デートは告知の上処理が必要となります。

#### ③ Web での相談や修理での信頼性

PC トラブルではその機器が使えない状態であることが多いため電話での相談が第一条件となります。広域対応であること料金を明示していることなどから次のようなサイトを紹介します（体験利用の経験はないのですが）。

PC ホスピタル <https://www.4900.co.jp/area/> TEL: 0120-094-021

パソコン修理緊急隊 <https://pc-aid24.com/lp/> TEL: 0120-194-985

ジャパンエイド PC <https://pc99.org/> TEL: 0120-859-910

ご自分の居住地で探して、試して、懇意にしておくことが一番大切なことですので正常な時に頼りになる先を探しておくことを是非とも心掛けるようお勧めします。