

よくある質問	回答（北九大生協パソコンサポートデスク）
パスワードについて	
ログインパスワードを忘れてしまい、ログインできない	パスワードを忘れた場合はパスワードの再発行手続きを行ってください。パスワード入力画面から「パスワードのリセット」を選択し、画面の指示にしたがってください。
PINを忘れてしまい、ログインできない	パスワードでのログインをお試しく下さい。サインインオプションにパスワードを設定していない場合は「PINを忘れた場合」をクリックし、画面の指示に従ってください。PINを変更するためにMicrosoftアカウントのパスワードが必要となります。
Microsoftアカウントのパスワードを忘れた。	Microsoftアカウントのパスワードがわからなくなった場合はパスワードのリセットを行う必要があります。手順につきましては以下のサイトをご確認ください。 https://x.gd/oFJLY
Microsoftアカウントのパスワードを忘れ、リセットができない。	Microsoftアカウントのパスワードのリセットがうまくいかない場合、回復フォームからアカウントを回復できる可能性があります。回復フォームからの返信には最大で24時間かかる可能性があります。手順につきましては以下のサイトをご確認ください。 https://x.gd/IDg62
パスワードを忘れてしまい、BitLocker回復キーも忘れた場合	OSを再インストールする必要があります。ただし、一部のPCはメーカー製ユーティリティの使用で初期化が可能な場合があります。詳しくは各メーカーのホームページを参照してください。
機器の不具合について	
ノートパソコンに関する質問や不具合（故障）が発生した時はどうしたらいいでしょうか？	ノートパソコンに関する質問等はサポートデスク公式LINEにお問合せください。
PCを修理に出したい	まずは具体的な症状を教えてください。 ※修理に出す場合は、データのバックアップをとったうえで、生協の営業時間内に生協ショップにパソコンを持ってお越しください。修理受付をお願いします。
画面に黒い線が出るようになった。	画面に線が出ている場合は液晶割れの可能性が高いです。データのバックアップをとり、生協ショップにお持ちください。
バッテリーの減りが急激に早くなった。ファンがかなり回転している。	バッテリーの急激な現象やファンの高速回転の原因は主に以下の通りです。 1.アップデートが溜まっている 2.バックグラウンドでアプリケーションが複数起動している 3.ブラウザのタブが複数開かれている 上記を確認した後、パソコンを充電器に繋いだ状態でしばらく放置してみてください。
起動時にロゴのみが出て、すぐに落ちる	完全放電をお試しく下さい。 完全放電とは、バッテリーを0%になるまで放置することです。この場合、電源ボタンを押してもロゴが表示されなくなるまで放置してください。この操作を行っても状況が変わらない場合、ハードウェアの不具合が強く疑われます。

<p>起動しても画面が点灯しない</p>	<p>起動しても画面がすぐに点灯しない場合、なんらかのプログラムが実行中である可能性があります。 しばらく電源をつけた状態で放置してください。 長時間そのような状態が続く場合はトラブルの可能性がありますので、北九大生協サポートデスクまでお問合せください</p>
<p>起動してもカーソル以外が表示されない。 (スクリーンが真っ黒)</p>	<p>完全放電をお試してください。 完全放電とは、バッテリーを0%になるまで放置することです。この場合、電源ボタンを押してもなにも反応がなくなるまで放置してください。 この操作を行っても状況が変わらない場合、ハードウェアの不具合が強く疑われます。</p>
<p>プリンターの修理を依頼したい</p>	<p>まずはブラザーコールセンターにお電話ください。解決できる可能性がございます。TEL0570-061-015 【プリンターの修理について】 ●修理費用としては、7,000～10,000円程かかります（送料は無料です） ●修理見積後、修理キャンセルの場合でも税抜2,750円かかります ●修理受付は生協窓口でさせていただきますが、プリンタのお引き取り・お届けはお客様のご自宅へヤマト運輸がうかがいます 上記、ご了承いただいたうえで修理をする場合は、プリンタ本体に記載の「製品シリアル番号」を控えて生協ショップレジカウ ンターにて 修理受付用紙の記入をお願いします。 生協ショップ営業時間は生協HPをご確認ください。</p>

データのバックアップについて

<p>データのバックアップを取りたい</p>	<p>データのバックアップはUSB等の記録媒体にデータをコピーするかOneDriveなどのクラウドサービスで保存することができます。</p>
<p>OneDriveに保存したファイルはPCを初期化しても消去されませんか？</p>	<p>onedriveなどのクラウド上に保存されたファイルは再度ログインすることで修理後もアクセス可能です。ただし、一部のファイルの同期が保留されている場合がありますので、重要なファイルはきちんと同期できているか確認することをおすすめします。</p>

パソコンのシステムについて

<p>Windowsのアップデートの方法がわかりません</p>	<p>「設定」から「Windows Update」へ移動してください。「最新の状態で す」と書かれてあるならWindowsアップデートの必要はありませんが、そうでなければその画面からアップデートを行うことができます。</p>
---------------------------------	--