

ヘルプが必要な場合

ご使用の LaCie 製品で問題が発生した場合は、下表のリソース一覧を参照してください。

番号	ソース	説明	場所
1	クイックインストールガイド	製品の使用開始までの簡単な手順	小冊子またはアクセサリ ボックス。製品パッケージに同梱または製品ページから PDF ファイルをダウンロード可能
2	サポート ページ	よくある問題をインタラクティブに解決できるトピックがあります	www.lacie.com/support/ 、ご使用の製品を選択してから [トラブルシューティング] タブをクリックしてください。
3	ユーザー マニュアル	よくある問題の解決に関するトピックがあります。	下のトラブルシューティングトピックを参照してください。
4	カスタマーサポート	lacie.com でアカウントを作成し、製品登録を行い、サポート チケットに記入してください。	アカウントはこちらで作成できます: www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff

注記: LaCie はお客様の生活を豊かにする高品質製品の提供に注力しています。LaCie が最高のお客様サポートを提供できるように、www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff。ご意見をお寄せ頂いたり、LaCie デバイスに関する最新情報を入手することが可能です。

トラブルシューティングのトピック

Thunderbolt 2 の接続 (Mac)

問題: Thunderbolt 2 ポートを使用するとき、LaCie d2 を参照できません。

Q: 同じポートに他の Thunderbolt テクノロジーのデバイスを接続していますか?

A: 他の Thunderbolt デバイスを取り外し、デスクトップにそのボリュームが表示されるかどうか確認してください。

Q: ボリュームのアイコンはデスクトップに表示されますか?

A: デスクトップにストレージのドライブアイコンが表示されるはずですが、**[Finder (ファインダ)] > [Preferences (環境設定)] > [General (一般)]** でアクセスできる [Finder] の環境設定で、デスクトップに外付けハードドライブを表示するように選択されていることを確認してください。

Q: 筐体に接続されているコンピュータは、Thunderbolt 2 テクノロジーまたは第一世代 Thunderbolt テクノロジーに対応していますか?

A: Mac での Thunderbolt テクノロジーの接続タイプは、Mini DisplayPort です。旧式の Macintosh コンピュータには Mini DisplayPort が搭載されていますが、モニタの接続のみに使用されています。旧式の Mac の Mini DisplayPort は、Thunderbolt テクノロジー周辺機器には対応していません。

Q: 正しい手順でインストールを行いましたか?

A: インストール手順を再度確認して ([接続](#))、Thunderbolt テクノロジー ケーブルの両端がポートにしっかりと接続されていて、付属の電源装置から電力がデバイスに供給されていることを確認してください。

Q: モニタで使用していた旧式の Mini DisplayPort ケーブルで、筐体をコンピュータに接続しました。ボリュームがデスクトップに表示されないのはなぜですか?

A: ストレージには、Thunderbolt テクノロジー専用構築されたケーブルが必要です。LaCie デバイスに同梱されている Thunderbolt ケーブルを使用してください。

Q: Thunderbolt テクノロジーに対応しているケーブルをコンピュータに接続しましたが、筐体の(a.) 電源が入りません、または (b.) 電力が不十分です。

A: Thunderbolt 筐体には、付属の電源装置からも電源を供給する必要があります。[接続](#) を参照してください。

Q: Thunderbolt テクノロジー ケーブルの両端がしっかりと接続されていますか?

A:

- 同梱の Thunderbolt ケーブルのみを使用してください。
- Thunderbolt テクノロジー ケーブルの両端を調べ、両端が各ポートにしっかりと接続されていることを確認して

ください。

- Thunderbolt テクノロジー ケーブルを取り外し、10 秒経ってから再度接続してください。
- それでもドライブが認識されない場合、コンピュータを再起動して、もう一度接続し直してください。

USB 3.0 (PC/Mac)

問題: ファイル転送速度が遅い。

Q: ハードドライブが USB 3.0 経由で、コンピュータやハブの USB 2.0 ポートに接続されていますか?

A: ハードドライブがコンピュータの USB 2.0 ポートまたはハブに接続されている場合、これは異常ではありません。SuperSpeed USB 3.0 デバイスは、USB 3.0 ポートまたはハブに直接接続されている場合のみ、USB 3.0 のパフォーマンスレベルで動作します。これ以外の場合、USB 3.0 デバイスは低速の USB の転送速度で動作します。

Q: USB 3.0 ハブ、ホストハブアダプタ、または周辺機器接続デバイスを使用していますか?

A: お使いの USB 3.0 デバイスに、SuperSpeed USB 3.0 ドライバが正しくインストールされていることを確認してください。不確かな場合は、ドライバをアンインストールして、再度インストールしてください。

Q: お使いのコンピュータまたはオペレーティングシステムで、SuperSpeed USB 3.0 がサポートされていますか?

A: 製品のパッケージを参照するか、www.lacie.com/support/ の製品サポートウェブページで、最小システム要件をご確認ください。

Q: コンピュータの内蔵ハードドライブが転送速度に制限を課していますか?

A: コンピュータの内蔵ハードドライブの性能が低い場合 (特にノートブックまたはネットブックコンピュータでこの状況がよく見られます)、内蔵ハードドライブの転送速度が LaCie ハードドライブよりも大幅に低いため、転送速度が制限されます。

全般

問題: ハードドライブが切断されたというエラーメッセージが表示されます。

Q: コンピュータがスリープモードから復帰するときに発生しましたか?

A: このメッセージは無視していただいて結構です。ハードドライブがデスクトップに再マウントされます。LaCieハードドライブは、コンピュータにスリープモードが設定されているとき、スピンドアウンによって消費電力を削減します。コンピュータがスリープから復帰するとき、スリープモードからスピンアップするために少し時間を要するため、コンピュータによってハードドライブが取り外されたと認識される場合があります。

問題: 表示されている利用可能な容量が正しくないと思われます。

Q: 大量のファイルをハード ドライブからごみ箱に移動したばかりです。なぜ、これは表示される利用可能な領域に反映されないのですか?

A: ファイルを完全に消去するまで、ディスク容量は再度使用可能になりません。ファイルを完全に削除するには、ごみ箱を空にしてください。

Q: 表示よりもボリューム容量が小さいのはなぜですか?

A: フォーマット後にハード ドライブで使用できる容量は、パッケージに表示されているものよりも少なくなります。この違いは、オペレーティングシステムが容量を計算する方法に起因しています。たとえば、500,000,000,000 バイトを保存できるハード ドライブは、1,000,000,000 で割って 500GB と表示されます。これが、メーカーの箱に記載された実際の容量です。オペレーティングシステムの計算方法は少し異なり、500,000,000,000 を 1,073,741,824 で割って 466GB と算出されます。

Mac

問題: ハード ドライブがコンピュータに表示されません。

Q: Finder が、デスクトップにハード ドライブを表示するように設定されていますか?

A: **[Finder (ファインダ)] > [Preferences (環境設定)] > [General tab (一般タブ)] > [Show these items on the desktop: (これらのアイテムをデスクトップに表示)]**を確認してください。**[Hard Disks (ハード ディスク)]**が選択されていることを確認します。

Q: 正しい手順でインストールを行いましたか?

A:

- インストール手順を再度確認してください ([接続](#))。
 - 電源が、機能しているコンセントまたは電源タップに接続されており、LaCie d2 と電源タップ (ある場合) の電源ボタンがオンになっていることを確認してください。
 - インタフェース ケーブルの両端を調べ、両端がそれぞれのポートにきちんと取り付けられていることを確認してください。
 - ケーブルを取り外し、10 秒経ってから再度接続してください。
 - それでもハード ドライブが認識されない場合、コンピュータを再起動して、もう一度接続し直してください。
-

問題: ファイル転送のエラー メッセージが出ます。また、Time Machine が動作しません。

Q: ストレージへのコピー中に "Error -50" (エラー-50) というメッセージが表示されましたか?

A: ファイルまたはフォルダをコンピュータから FAT 32 ボリュームにコピーする場合、コピーできない文字があります。コピーされない文字には次のようなものがありますが、これだけには限りません。

? < > / \ :

FAT 32 ファイル システムは最適なパフォーマンスを引き出せないため、本製品での使用はお勧めしません。ファイル システムの選択に関するヘルプについては、[フォーマットおよびパーティション \(オプション\)](#) を参照してください。さらに、Time Machine は、HFS+ または HFS+ (Journaled) でフォーマットされたハード ドライブのみに対応しています。Time Machine に対応させたい場合は、ハード ドライブを適切にフォーマットしてください。

Windows

問題: ハード ドライブがコンピュータに表示されません。

Q: USB 3.0 ケーブルの両端がしっかりと取り付けられていますか?

A:

- USB 3.0 ケーブルのみを使用してください。
- ケーブルの両端を調べ、両端がそれぞれのポートにきちんと取り付けられていることを確認してください。
- ケーブルを取り外し、10 秒経ってから再度接続してください。
- それでもハード ドライブが認識されない場合、コンピュータを再起動して、もう一度接続し直してください。

Q: 電源が接続されていますか?

A: 電源が、機能しているコンセントまたは電源タップに接続されており、LaCie d2 と電源タップ (ある場合) の電源ボタンがオンになっていることを確認してください。

Q: ハード ドライブが [デバイス マネージャ] に表示されていますか?

A: すべての LaCie ハード ドライブは、[デバイス マネージャ] の最低 1 箇所に表示されます。

[デバイス マネージャ] にアクセスするには、メニューで **[Start (スタート)]** をクリックし、**[Run (実行)]** を選択します。Windows Vista では、デフォルトでは [名前を指定して実行] のオプションが表示されません。そのため、[Windows ボタン] と [R] をキーボードで押します。

次のコマンドを入力します: **devmgmt.msc**

OK をクリックすると、デバイス マネージャ プログラムが開きます。トラブルシューティングについては、**ディスク ドライブ** のセクションを参照してください。左側の + をクリックすることが必要な場合があります。

ハード ドライブが表示されているかどうかははっきりしない場合は、ケーブルを取り外し、その後接続し直します。変更される項目が、LaCie ハード ドライブです。

Q: 通常と異なるアイコンの横にハード ドライブが表示されていますか?

A: Windows デバイス マネージャでは通常、アクセサリの故障について情報を提供できます。正確な原因や解決策は表示しませんが、ほとんどの問題のトラブルシューティングを支援できます。

問題のあるデバイスは、通常と異なるアイコンによって識別できる場合があります。デバイスのタイプに応じた通常のアイコンの代わりに、感嘆符、疑問符、または X が表示されます。

このアイコンを右クリックして **[プロパティ]** を選択します。[一般] タブに、デバイスが動作していない原因が表示されます。

それでも動作しない場合は、ハードウェアの欠陥などの問題があるかもしれません。 www.lacie.com/support/ までお問い合わせください。

