

## ヘルプが必要な場合

エレコム株式会社は、日本市場向けのLaCie製品を販売しています。本製品のテクニカルサポートおよび保証期間内の無償修理は、エレコムグループが対応いたします。

### テクニカルサポートへお問い合わせになる前に

1. このマニュアルをよくお読みになり、「トラブルシューティング」を再度ご確認ください。
2. 問題点を明確にしてください。可能であればCPU上の外付けデバイスを本製品だけにして、全てのケーブルが正しくしっかりと取り付けられていることを確認してください。

「トラブルシューティング」のチェックリストに全て目を通し、問題が該当しないかを確認願います。それでも本ドライブが正常に動作しない場合は、下記のURLより窓口をご確認ください。

ラシー テクニカルサポートセンター [www.lacie.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html)

情報	確認箇所
1. LaCie ハード ディスクのシリアル番号	デバイス背面のシール、または納品時の梱包箱にあります。
2. Macintosh/PC の機種	Mac をご使用の方：メニューバーの Apple アイコンをクリックし、[この Mac について] を選択します。 Windows をご使用の方：[マイ コンピュータ] を右クリックし、[プロパティ] > [全般] を選択します。
3. オペレーティング システムのバージョン番号	
4. プロセッサの速度	
5. コンピュータ メモリ	
6. コンピュータにインストールされている内蔵および外付け周辺機器のメーカー名とモデル名	
	Mac をご使用の方：Finderメニューバーのアップル アイコンをクリックし、[この Mac について] を選択します。[詳しい情報...] を選択します。Apple システムプロファイラが起動され、内蔵および外付け周辺機器がリストアップされます。 Windows をご使用の方：[マイ コンピュータ] を右クリックし、[プロパティ] > [ハードウェア]

## トラブルシューティングのトピック

注意: 製品の問題解決にもっとも便利なインタラクティブトラブルシューティングを [www.lacie.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) でご利用いただけます。製品を選択した後、「トラブルシューティング」のタブをクリックしてください。

### 全ユーザー

#### 問題: ファイル転送速度が遅い。

質問: 他の USB デバイスが同じポートまたはハブに接続されていませんか。

答え: 他の USB デバイスをすべて取り外し、ドライブのパフォーマンスが改善されるかどうかを確認してください。

質問: ドライブがコンピュータの USB 2.0 ポートに接続されていますか。

答え: ドライブをコンピュータの USB 2.0 ポートまたはハブに接続している場合は、この状態で正常です。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た場合にのみ、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。USB 3.0 PCI Express Card (デスクトップ コンピュータ用) または ExpressCard 34 (ラップトップ用) をご購入いただき、USB 3.0 の転送速度を実現することをご検討ください。

質問: ドライブは、コンピュータの SuperSpeed USB 3.0 ポートに接続されていますか。

答え: ホスト バス アダプタとデバイスの両方の SuperSpeed USB 3.0 ドライバが正しくインストールされているかどうか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。

質問: お使いのコンピュータまたは OS で、SuperSpeed USB 3.0 がサポートされていますか。

答え: 製品のパッケージをご覧ください。または製品サポート ウェブ ページ [www.lacie.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) をご覧ください。最小システム要件をご確認ください。

質問: 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。

答え: 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)、内蔵ドライブの転送速度が LaCie USB 3.0 ハード ディスクよりも大幅に低いため、転送速度に制限が課されます。

質問: USB 3.0 ケーブルを紛失したらどうしますか。

答え: 代品を [www.lacie.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) からお求めいただけます。または、USB 2.0 ケーブルもご使用いただけますが、この場合には転送速度が USB 2.0 の速度に制限されます。

---

## 問題: ファイル転送のエラー メッセージが出ます。

質問: FAT 32 ボリュームへのコピー中、"Error -50" というメッセージが表示されましたか。

答え: 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。

? < > \ / :

ファイルとフォルダを調べ、このような文字が使われていないことを確認してください。  
ファイル名に使用不可能な文字がないかどうかを確認し、変更した後でファイル転送を再開してください。

この問題が繰り返し生じる場合、または使用不可能な文字が見つからない場合は、ドライブを NTFS (Windows の場合) または HFS+ (Mac の場合) に再フォーマットすることを検討してください。「[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。

---

質問: スリープ モードからの復旧時に、ドライブが取り外されたことを伝えるエラー メッセージが表示されましたか。

答え: このメッセージは無視していただいて結構です。ドライブがデスクトップに再マウントされます。LaCie ドライブは、コンピュータにスリープモードの設定を行ったときにスピンドアウンによって電源を節約します。コンピュータがスリープから「立ち上がった」ときに、スリープ モードからスピンドアアップするために少し時間がかかる場合があります。

---

## Mac OS X をご使用の方

### 問題: ハード ディスクのアイコンがデスクトップに表示されない。

質問: USB ケーブルの両端がしっかりと取り付けられていますか。

答え: USB ケーブルの両端を調べ、両端がそれぞれのポートにしっかり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するか、別の USB ケーブルを試してください。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。それでも動作しない場合は、引き続き読んでください。

---

質問: ドライブに十分な電力が供給されていますか。

答え: USB 経由でドライブがコンピュータに接続されていて、Apple System Profiler に表示されない場合、コンピュータの USB バスから十分な電力が供給されていない可能性があります。「[USB Y ケーブル](#)」で説明している USB-Y 電源ケーブルを接続してみてください。

---

質問: ファインダがデスクトップにハード ドライブを表示しないように設定されていますか。

答え: ファインダで **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): Hard Disks (ハード ディスク)** が選択されているかどうかを確認してください。選択されていない場合は、次のトピックに進みます。

---

質問: ドライブは、オペレーティングシステムにマウントされていますか。

答え: Disk Utility (ディスクユーティリティ) (**Applications (アプリケーション) > Utilities (ユーティリティ) > Disk Utility (ディスクユーティリティ)**) を開きます。左側の欄にドライブがリストアップされている場合は、ファイルシステムの環境設定を確認し、デスクトップに表示されない理由を確認します。それでも問題が解決しない場合は、ドライブのフォーマットが必要な場合があります。「[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。

---

質問: お使いのコンピュータは、本製品を使用するための最小システム要件を満たしていますか。

答え: 製品のパッケージをご覧くださいか、または製品サポート ウェブ ページ [www.lacie.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) をご覧ください、最小システム要件をご確認ください。

---

質問: インタフェースとオペレーティングシステムに適した手順でインストールを行いましたか。

答え: [接続](#) のインストール手順を確認します。手順を間違えた場合、手順をミスした場合、または別の設定 (インタフェース、オペレーティングシステムなど) に対する指示に従ったかどうかを確認します。

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.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) にご連絡ください。

---

## Windows XP、2000、Vista および Windows 7 をご使用の方

**問題: ハードディスクのアイコンがマイコンピュータ/コンピュータに表示されない。**

質問: USB ケーブルの両端がしっかりと取り付けられていますか。

答え: USB ケーブルの両端を調べ、両端がそれぞれのポートにしっかり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するか、別の USB ケーブルを試してください。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。それでも動作しない場合は、引き続き読んでください。

---

質問: ドライブに十分な電力が供給されていますか。

答え: USB 経由でドライブがコンピュータに接続されていて、Apple System Profiler に表示されない場合、コンピュータの USB バスから十分な電力が供給されていない可能性があります。「[USB Y ケーブル](#)」で説明している USB-Y 電源ケーブルを接続してみてください。

---

質問: ドライブがデバイス マネージャに記載されていますか。

答え: すべての LaCie 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 (名前を指定して実行)**」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。

ドライバが記載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、その後接続しなおします。変更される項目が、LaCie ドライブとなっています。

---

質問: ディスクがまったく表示されない場合。

答え: 上記の物理的トラブルシューティングに進んでください。

---

質問: 変わったアイコンの横にドライブがリストアップされていますか。

答え: Windows Device Manager では、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支援できます。

問題のあるデバイスは、珍しいアイコンによって発見される場合があります。デバイスのタイプによる通常のアイコンの代わりに、感嘆符、疑問符、Xなどの記号になっています。

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** タブは、デバイスが動作していない原因を表示します。

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.jp/support/index.html](http://www.lacie.jp/support/index.html) にご連絡ください。

---