

# 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: 製品の問題解決に非常に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.com/support/](http://www.lacie.com/support/) でご利用いただけます。製品を選択して “Troubleshooting” ([トラブルシューティング]) 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。

Q: USB 3.0 接続: 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: 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、より低速な USB 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。

Q: USB 3.0 接続: USB 3.0 ドライバをコンピュータにインストールしましたか?

A: ホスト バス アダプタとデバイスの両方に、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: USB 3.0 接続: 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、または製品サポート ウェブ ページ ([www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/)) 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 ドライブにより転送速度が制限されている可能性があります。

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。

#### 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 システムの選択のヘルプについては、[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ディスクのみに対応しています。Time Machine に対応させたい場合は、ドライブを適切にフォーマットしてください。

---

## 問題: 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。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 モードが設定されているとき、スピンド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 モードからスピンドライブ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 Thunderbolt 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: Thunderbolt ストレージの表示よりもボリューム容量が小さいのはなぜですか (ハード ドライブのみ)？

A: フォーマット後にドライブで利用できる容量は、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。例えば、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ている実際の容量です。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 と表示されます。

---

## Mac

### 問題: 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 ドライブを表示しないように設定されていますか?

A: Finderへ移動し、**[設定] > [一般] タブ > [これらのアイテムをデスクトップに表示する]**を開いて、**[ハード ディスク]**が**選択されていることを確認**します。選択されていない場合は、次のトピックに進みます。

---

Q: Thunderbolt テクノロジーをサポートする Mac に接続していますか?

A: Mac の Thunderbolt コネクタは、Mini DisplayPort コネクタと同じように見えます。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、LaCie Thunderbolt ストレージなどの Thunderbolt テクノロジー周辺機器には対応していないことにご注意ください。

---

Q: 新しい Mac に、モニタで使用していた旧式の Mini DisplayPort ケーブルで Thunderbolt 製品を接続しました。Thunderbolt 製品がコンピュータにマウントされません。

A: Thunderbolt ストレージ デバイスには、Thunderbolt テクノロジー用に開発された専用ケーブルが必要です。Thunderbolt テクノロジーに対応しているケーブルについては、[www.lacie.com/jp](http://www.lacie.com/jp) を参照してください。

---

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確認してください ([接続](#).)。
  - Mac で Thunderbolt テクノロジーに対応している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。
-

## Windows

### 問題: ドライブがコンピュータに表示されません。

Q: Thunderbolt インタフェース経由で製品をホストコンピュータに接続している場合、Thunderbolt ドライバがインストールされていますか？

A: Thunderbolt インタフェースにはドライバが必要です。Thunderbolt ケーブルを外し、USB ケーブルを接続します。ドライバをインストールするには、[ドライバのインストール \(Windows のみ\)](#) の手順に従ってください。それから、USB ケーブルを取り外して Thunderbolt ケーブルを接続します。

---

Q: インタフェース 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:

- 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。

---

Q: 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 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] へアクセスするには、**[スタート]** ボタンをクリックし、メニューから **[ファイル名を指定して実行]** を選択します。Windows Vista では、デフォルトで [ファイル名を指定して実行] が表示されていないため、キーボードの [Windows-button] と [R] を押します。

#### 「devmgmt.msc

」とコマンドを入力し、**[OK]** をクリックすると、デバイス マネージャの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てから、再接続します。変更される項目が、LaCie ドライブです。

---

Q: ディスクがまったく表示されない場合。

A: 上記の物理的トラブルシューティングのトピックに進んでください。

---

Q: 通常と異なるアイコンの横に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他の問題が考えられます。 [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/) をご覧ください。

---