

お問い合わせの多いご質問

Windows 10 で、Windows Update 完了後、パソコンの電源を入れて弊社メーカーロゴ表示後に画面表示ができなくなる（2017年11月）

■不具合内容について

Windows 10 プリインストールの弊社製品にて、2017年11月のWindows Update の更新完了後に、パソコンの電源を入れると弊社製品ロゴ（eX.computer/G-GEAR）の表示後にWindowsが起動せず、画面表示しなくなる事象が発生しております。（画面上には「NO SIGNAL」「映像信号がありません」などと表示）

こちらの事象ですが、以下の条件の場合に発生しております。

- 映像出力がオンボードグラフィック（グラフィックボード非搭載の製品）
- HDMI出力を使用しモニター/テレビに接続してご利用の場合

HDMI以外の出力端子をご利用の場合は正常に画面出力してOSが起動します。また、上記の条件でも、セーフモードでの起動やUEFI起動の場合は正常に画面出力いたします。

■対応方法

モニターにHDMI以外の入力端子がある、またはHDMI以外で接続できるPC用のモニターを別途お持ちの

場合はなどは、接

続方法を替えて画面出力させて、以

下にご案内いたします

インテルHDグラフィックス・ドライバー

をダウンロードしてご利用のパソコンにインストールすることで本事象が改善いたします。

- intel：[15.60]Windows用インテルグラフィックス・ドライバー

<https://downloadcenter.intel.com/ja/download/27266/>

一意的なソリューション ID: #1257

製作者: k.kogawa

最終更新: 2017-12-02 18:46