

# トラブル解決ガイド

USB接続 外付けグラフィックアダプター

USB-4K/DP



本商品を使用中、困ったときにご覧ください。

最新情報は弊社ホームページでご覧いただけます

<http://www.iodata.jp/r/4639>



▼本マニュアルの最新版

上記URLにアクセスし、[トラブル解決ガイド]をクリックします。

▼製品Q&A

上記URLにアクセスし、[この製品のQ&Aを検索する]をクリックします。

## もくじ

インストールでのトラブル ……おもて面

画面表示でのトラブル ……おもて面

画面表示でのトラブル(つづき) ……うら面

音声出力でのトラブル ……うら面

その他のトラブル ……うら面

## インストールでのトラブル

### サポートソフトをインストールできない

- ドメインユーザーではインストールできません。ローカルの管理者アカウントでログインし、インストールしてください。

### インストール/アンインストール時にウイルス対策ソフトで警告が出る

- ウイルス対策ソフトが対応していないことが考えられます。ウイルス対策ソフトによっては、本製品のドライバーのインストール/アンインストールする際に「悪質なスクリプトが検出されました」等の警告画面が表示される場合があります。
  - ・ウイルス対策ソフトを最新の状態にする
  - ・ウイルス対策ソフト側でインストール/ 削除を許可するのいずれかをおこなった上で、ドライバーをインストール/削除してください。

### ドライバーをインストールする前に本製品をつないでしまった

- デバイスが正しく認識されていないことが考えられます。デバイスマネージャーを確認してください。

1. デバイスマネージャーを開きます。

▼Windows 8の場合

画面左下で右クリック → 表示されたメニューから [デバイスマネージャー] をクリック

▼Windows 7の場合

[スタート] ボタンをクリック → [コンピューター] を右クリック → 表示されたメニューから [プロパティ] をクリック → [システム] 画面が表示されるので、[デバイス マネージャー] をクリック

2. 「USB DisplayAdapters」

「サウンド、ビデオおよびゲームのコントローラ」に I-O DATA USB-4K\_DP があるか確認します。



■?や!が付いている場合

?や!が付いている項目を削除し、USBポートから本製品を抜き差ししてみてください。

■「ほかのデバイス」「不明なデバイス」に製品名がある場合

「ほかのデバイス」「不明なデバイス」に製品名がある場合は、製品名を削除し、USBポートから本製品を抜き差ししてみてください。

## 画面表示でのトラブル

### 本製品をつないでも画面が表示されない

- 4K解像度(3840x2160)で出力している場合、ディスプレイ側の設定がマルチストリーム(MST)になっていることが考えられます。ディスプレイの設定をシングルストリーム(SST)にしてください。ディスプレイの設定方法は、ディスプレイの取扱説明書をご確認ください。

- 本製品はパソコン標準の画面と本製品を合わせた2画面状態まで利用できます。すでにマルチディスプレイとなっている環境ではご利用いただけません。本製品をつなぐ前に、パソコンを1画面(シングルディスプレイ)の状態にしてください。

- パソコンに正しくつないでいないことが考えられます。
  - ・USBポートの接続にゆりみがないか確認してください。
  - ・USBハブや延長ケーブルをご使用の場合は、直接接続してください。
  - ・USBポートを変更してお試しください。

- ディスプレイと正しくつないでいないことが考えられます。
  - ・DisplayPortポートの接続にゆりみがないか確認してください。

- ディスプレイの入力設定が正しくないことが考えられます。
  - ・ディスプレイの入力設定が[DisplayPort]に設定されているか確認してください。

- ドライバーが正しくインストールされていないことが考えられます。以下の手順で再インストールをお試しください。

1. パソコンに本製品をつないでいる場合は取り外します。
2. サポートソフトのメニューから「CDを参照する」をクリックします。
3. 「Driver」フォルダーを開きます。
4. 「EndUserCleaner.exe」をダブルクリックします。(このソフトウェアを実行しますか?という確認画面が出る場合は「実行」をクリックします)
5. "Press ENTER to Start cleaning"という文字が表示されるのでキーボードのEnterキーを押します。しばらくしたら、"Press Enter to end" という文字が表示されるので再度Enterキーを押します。

以上で削除は終了です。改めて、ドライバーのインストールからお試しください。

### デスクトップのアイコンが移動する

- マルチディスプレイモードの構成を変更したことが考えられます。本製品側にアイコンやアプリケーションを表示したまま本製品を取り外すと、プライマリディスプレイ側に寄せ集められます。その後本製品を接続しても、本製品側に並べ替えられません。

### 省電力機能からの復帰後、画面が表示されない

- お使いのパソコンの省電力機能に対応していないことが考えられます。省電力機能(スタンバイや休止など)を使わないようにしてください。

### 対応解像度が表示されない

- ディスプレイ側がその解像度に対応していないことが考えられます。本製品につないだディスプレイが対応していない解像度は、選択肢に表示されません。

### 画面が一瞬消えてから表示される

- 他のUSB機器を認識中であることが考えられます。新しく他のUSB機器を追加した場合、認識時に一瞬画面が消えることがあります。

### 詳細設定画面\*が表示されなくなった

\*Display Linkのメニューから開ける画面のことです。

ご使用のOSによって、画面名は異なります。

- 本製品を取り外したり、マルチディスプレイモードからミラーモードに設定を変えたりしたことが考えられます。表示されなくなった画面上に残っているため、以下の手順で表示させることができます。

- ①タスク切替を使い、画面のプロパティを選びます。  
[Alt]キーを押しながら[Tab]キーを押し、タスク切り替えを表示します。  
[Tab]キーを数回押し、詳細設定画面を選びます。
- ②詳細設定画面を移動できるようにします。  
[Alt]キーを押しながらスペースキーを押します。次に[M]キーを押します。
- ③詳細設定画面を移動します。  
[↓]キーを1度押し、その後マウスを動かします。画面のプロパティが画面上に表示されます。

それでも表示されない

別のウィンドウを選び、もう一度やり直してください。

### アプリケーションのウィンドウが表示されなくなった

- ウィンドウが画面外に飛び出していることが考えられます。
  - ①タスクバーで表示されないウィンドウをクリックします。
  - ②[Alt]キーを押しながら、スペースキーを押します。
  - ③[M]キーを押します。
  - ④[↓]キーを1度押し、その後マウスを動かします。
  - ⑤ウィンドウが画面上に表示されます。

## 画面表示でのトラブル(つづき)

### 高解像度表示をすると表示位置がずれる

- 画面の位置が正しくないことが考えられます。ディスプレイ側の設定(表示位置の調整)で画面の位置を設定してください。

### Windows起動まで画面が表示されない

- 本製品はWindows が起動してから動作します。BIOS 設定画面などの表示はおこなえませんので、本製品を「プライマリ ディスプレイ」(メインのモニタ)として使う場合はご注意ください。

### 壁紙が画面全体に表示できない/拡大される

- 壁紙がメインのディスプレイを基準にするため解像度などの設定にメインのディスプレイと違いがある場合、最適な表示にならないことがあります。これはWindows の仕様です。

### 壁紙しか映らない

- ディスプレイの設定がマルチディスプレイモードになっていることが考えられます。パソコン標準の画面で任意のアプリケーションを開き、アプリケーションのウィンドウを、つないだディスプレイへマウスでドラッグしてみてください。壁紙のみの画面にウィンドウが表示されるかご確認ください。(ドラッグするウィンドウが最大化されていると、ドラッグできません。最大化されている場合は、最大化を解除してからウィンドウをマウスでドラッグしてください)

### ウィンドウを別のディスプレイに移動できない

- ウィンドウが最大化されているためドラッグするウィンドウが最大化されていると、ドラッグできません。最大化されている場合は、最大化を解除してからウィンドウをマウスでドラッグしてください。

### 本製品でつないだディスプレイ上で、動画再生ができない

- 他のグラフィックデバイスの動画再生支援機能が有効になっていることが考えられます。本製品を「メイン」に設定することで解決できます。Display Link のメニューから「このモニタをメインにする」をクリックしてください。
- お使いのパソコンが再生できる動画ファイルでないことが考えられます。本製品を外して再生可能かご確認ください。
- 著作権保護された動画を再生していることが考えられます。本製品は著作権保護機能を必要とする動画の再生に対応しておりません。動画再生アプリケーションの画面が適切に表示されないか「著作権保護機能が有効でない」と警告が出る場合は、本製品以外から出力されているディスプレイで動画を再生してください。
- 画面の表示色数がハイカラーモードになっていることが考えられます。本製品で増設されたディスプレイの表示色数をフルカラーモードに設定してください。

### 画面が乱れたりノイズが表示された

- 本製品をUSBポートから一度取り外し、別のUSBポートにつなぎ直してください。お使いのパソコンにUSB 3.0ポートがある場合は、USB 3.0ポートにつなぎ直してください。

### コマンドプロンプトをフルスクリーンで表示できない

- コマンドプロンプトをフルスクリーン表示すると、内蔵のグラフィックの画面に表示されます。これは仕様となります。

## 音声出力でのトラブル

### 本製品でつないだディスプレイから音声がでない

- 音声の設定が必要です。「使用ガイド」(別紙)の【Step3 音声の設定をする】を参照し、設定してください。
- ディスプレイに音声出力機能があるか確認してください。

## その他のトラブル

### 動作が不安定になる

- パソコン側のグラフィックドライバーが古いことが考えられます。パソコン側のグラフィックドライバーを更新してください。
- パソコン側のUSBホストコントローラドライバーが古いことが考えられます。パソコン側のUSBホストコントローラドライバーを更新してください。
- 本製品をUSBポートから一度取り外し、別のUSBポートにつなぎ直してください。USBハブや延長ケーブルにつないでいる場合は、パソコンのUSBポートにつないでみてください。
- ドライバーが正しくインストールされていないことが考えられます。本紙オモテ「本製品をつないでも画面が表示されない」の手順でドライバーの再インストールをお試しください。

### 動作が遅い

- 本製品をUSBポートから一度取り外し、別のUSBポートにつなぎ直してください。お使いのパソコンにUSB 3.0ポートがある場合は、USB 3.0ポートにつなぎ直してください。

### アプリケーションが正しく動作しない

- 本製品が未対応の機能を使用していることが考えられます。本製品は、ハードウェア機能を利用した、Direct3D、DirectDrawおよびOpenGL 等のAPI には対応していません。
- アプリケーションの動作中に本製品をつないだ/取り外したアプリケーションによっては、動作中に画面構成が変更されるとエラーが発生するものがあります。この場合はアプリケーションを一度終了し、本製品をつないだ/取り外した後に、アプリケーションを起動してください。