下記の FAQ をご確認いただいても問題が解決しない場合は、弊社オンラインカスタマーサポートまでお問い合わせください。

本 FAQ は、本シリーズ製品に共通するお問い合わせをまとめたものです。モデルによってインターフェース構成が異なる場合があり、例えばネットワークポートが 1Gbps 仕様のモデルと 2.5Gbps 仕様のモデル、SD カードスロットを搭載しないモデルなどがございます。
お手元の製品に実際に搭載されているポート・機能に該当するご質問のみをご参照ください。搭載されていないポートに関する Q&A については、お使いの製品には該当いたしません。
その他、ご不明な点や接続・設定でお困りのことがございましたら、商品ページ内の「出品者に連絡する」よりお気軽にお問い合わせください。技術サポートが日本語で対応させていただきます。

出品者へのお問い合わせ方法
下記リンクより、注文履歴をご確認ください。
amazon.co.jp/gp/css/order-history
1. 該当する注文の「注文に関する問題」を選択します。
2. お困りの内容に最も近い項目を選択します。
3. 「出品者に問い合わせる」を選択します。
4. お問い合わせ理由を選択し、テキストボックスに内容を入力します。
5. 「送信」を選択します。

※以上の手順で、Amazon 公式カスタマーサービスではなく、弊社へ直接お問い合わせいただけます。

A.映像出力・マルチモニター（售前最高频）

1.2 枚のモニターを同時に接続しても片方しか映らないのですが、仕様ですか?

お使いのパソコンがサポートする外部モニターの枚数を超えている可能性があります。本製品自体は最大 3 画面の映像出力ポートを備えていますが、パソコン側がサポーする枚数には制限があります。

＜ご確認いただきたい点＞

① お使いのパソコンが Thunderbolt 4 / Thunderbolt 5、またはビデオ出力対応の USB4 ポートを搭載しているかご確認ください。Thunderbolt 非対応の普通の USB-C ポートの場合、マルチモニター出力はできません。

② Windows の Thunderbolt 4 搭載パソコンの場合、外部モニターは最大 2 枚までが本製品の仕様です。3 枚目を接続しても映りません。

③ 既に 2 枚接続している場合、片方のモニターが高解像度・高リフレッシュレート（例：4K@144Hz など）で帯域を占有し、もう片方の出力に必要な帯域が不足して映らなくなることがあります。両方のモニターの解像度・リフレッシュレートを一度下げて（例：4K@60Hz）、同時に映るかお試しください。

④ Windows の場合は、Windows 11 バージョン 23H2（ビルド 22631.3235）以降にアップデートされているかご確認ください。古い Windows バージョンではマルチモニターが正常に動作しません。

2. DP ポートと Thunderbolt ダウンストリームポートを同時に使うと片方しか映像が出ません。仕様ですか?

パソコン側の Thunderbolt ポートがサポートする映像出力の最大枚数をご確認ください。

・Thunderbolt 4 搭載パソコンの場合、本製経由で出力できる外部モニターは最大 2 枚までです。DP ポートと Thunderbolt ダウンストリームポートの 2 系統を使い切ると、3 枚目は映りません。

・3 枚目の映像出力が可能なのは、一部の Windows Thunderbolt 5 搭載パソコン、および MacBook Pro（M5 Pro / M5 Max）のみです。

また、後面の Thunderbolt ダウンストリームポート（雷のロゴが付いたポート）は映像出力に対応していますが、前面の USB-C ポートは映像非対応（充電・データ通信専用）ですのでご注意ください。

3. MacBook（M1/M2/M4/M5Pro・Max）で、ドック経由で外部モニターを 2 枚拡張表示できますか?

はい、Apple Silicon Mac でも本製品経由で外部モニターを拡張表示（ミラーリングではなく、それぞれ別画面）でご使用いただけます。ただし、拡張できる台数はお使いの Mac のチップ・モデルによって Apple が定めた上限があります。

＜参考＞

・M1 Pro / M2 Pro / M3 Pro / M4 Pro：外部モニター最大 2 枚まで

・M1 Max / M2 Max / M3 Max / M4 Max：外部モニター最大 4 枚まで

・M5 Pro / M5 Max：本製経由で 3 枚の拡張表示に対応

・M1 / M2 / M4 Air (Pro/Max でないモデル)：外部モニター 1 枚まで (M4 Air のみ 2 枚対応)

＜ご注意＞

・macOS 15 以降にアップデートしてご使用ください。

・本製品と Mac は付属の Thunderbolt 5 ケーブル 1 本で接続します。

4. MacBook 本体の画面＋外部モニター 2 枚の計 3 画面を、それぞれ別々の画面で使えますか?

お使いの Mac のチップによって異なります。

・M1 Pro / M2 Pro / M3 Pro / M4 Pro：本体画面＋外部モニター 2 枚＝計 3 画面をそれぞれ別画面でご使用いただけます（外部 2 枚が Apple のサポート上限です）。

・M1 Max / M2 Max / M3 Max / M4 Max：外部モニター最大 4 枚までサポートされるため、本体画面＋外部 2 枚はもちろん、さらに多くの外部モニターを拡張できます。

・M5 Pro / M5 Max：本製品経由で最大 3 枚の外部モニターを拡張表示できます。

・M1 / M2 / M4 Air（非 Pro/Max）：外部モニター 1 枚までのため、本体画面＋外部 1 枚の計 2 画面までです。

詳しい対応台数は Apple 公式サイトの各 Mac モデルの仕様をご確認くだ

さい。

5. Thunderbolt ダウンストリームポートは映像出力に対応していますか?

本製品の後面（背面）にある Thunderbolt ダウンストリームポート（雷のロゴが付いた USB-C ポート）は映像出力に対応しており、モニターや Thunderbolt ドック、Thunderbolt ストレージなどを接続できます。

＜ご注意＞

･前面 (天板側) の USB-C ポートは映像出力非対応です。充電および USB データ通信（スマートフォン・SSD・Web カメラなど）専用です。うっかり前面の USB-C にモニターを接続しても映像は出力されませんのでご注意ください。

･前面の USB-C ポートは、パソコンを接続していない状態でもスマートフォンへの充電が可能です（オフホスト充電）。

6. HDMI/DP に接続してもモニターが認識されない・映らないのですが、どうすればいいですか?

以下を順にご確認ください。

① パソコンが Thunderbolt 4 / 5、または USB4 ビデオ出力対応ポートを搭載しているかご確認ください。

② Windows の場合は Windows 11 バージョン 23H2 以降、Mac の場合は macOS 15 以降にアップデートされているかご確認ください。

③ パソコンと本製品をつなぐケーブルは、本製品に付属する Thunderbolt 5

認証ケーブルをご使用ください。普通の USB-C ケーブルや Thunderbolt 3/4 ケーブルでは映像が出力されないことがあります。

④ モニター側の入力ソース（DP / Thunderbolt）が正しく選択されているかご確認ください。

⑤ Windows の Thunderbolt 4 搭載パソコンで映像が出ない場合、パソコンの BIOS および Thunderbolt ファームウェアが古い可能性があります。

7. モニターが一瞬映って消える・映ったり消えたりを繰り返すのですが、仕様ですか?

本製品の仕様ではなく、ケーブルの品質・接触不良、または帯域不足が主な原因です。

＜対処方法＞

・本製品付属の Thunderbolt 5 ケーブル、およびモニターとの間の DP ケーブルを、より短く高品質な認証品に交換してください。

・モニター側の設定で入力ソースを手動で固定し、自動切替をオフにしてください。

・両方のモニターの解像度・リフレッシュレートを一度下げて (例: 4K@60Hz)、安定するかご確認ください。高リフレッシュレート設定で帯域が不足している可能性があります。

・パソコンのグラフィックドライバ・Thunderbolt ドライバを最新版に更新してください。

・本製品とパソコンをつなぐ USB-C ケーブルを挿し直し、パソコンを再起動

してください。

8.4K@60Hz で出力できない・リフレッシュレートが上がらないのですが、なぜですか?

主な原因は以下のとおりです。

① パソコンと本製品をつなぐ Thunderbolt ケーブルが、Thunderbolt 5 認証のものでない。普通の USB-C ケーブルや Thunderbolt 3 ケーブルでは帯域が不足し、4K@60Hz 以上の映像が出ません。

② 既に複数のモニターを接続しており、1 枚が高解像度・高リフレッシュレートで帯域を占有している。モニターの解像度設定を下げて、帯域の配分をご確認ください。

③ パソコン自体が Thunderbolt 非対応の普通の USB-C ポートの場合、本製品の性能を引き出せません。

④ モニター側の DP ポートが 4K@60Hz に対応していない (DP1.2 以前など) 、または DP ケーブルの規格不足。

⑤ Windows の場合は、グラフィックドライバを最新版に更新し、「ディスプレイ設定」で希望の解像度・リフレッシュレートが選択できるかご確認ください。

9.AppleThunderboltDisplay に接続できますか?

Apple Thunderbolt Display (27 インチ、2011～2016 年製) は、Thunderbolt 2 (Mini DisplayPort 端子) 規格のモニターです。本製品の映像出力ポートは

DP（Standard DP）と Thunderbolt 5/4（USB-C 端子）ですので、そのままでは接続できません。

ご利用には、Apple 純正の「Thunderbolt 3（USB-C）→Thunderbolt 2 変換アダプタ」が別途必要です。

＜ご注意＞

・Apple は 2016 年以降 Thunderbolt Display の製造を終了しており、最新の Apple Silicon Mac（M1 以降）での動作を Apple が公式に保証しておりません。

・変換アダプタを介しても映像が出ない場合、MacOS のアップデートにより古い Thunderbolt Display がサポートされなくなった可能性があります。あらかじめご了承ください。

10. WindowsPC で使う場合、DisplayLink ドライバーのインストールは必要ですか? どこからダウンロードできますか?

いいえ、本製品には DisplayLink ドライバーは不要です。

本製品は Thunderbolt 5 / USB4 の専用帯域を使って映像を出力する Thunderbolt ドックで、DisplayLink 方式 (USB パケットで映像を送る方式) ではありません。Windows 11 23H2 以降の標準ドライバ + 最新の Thunderbolt ドライバでそのまま動作します。

万が一モニターが認識されない場合は、パソコンメーカー公式サイトから最新の BIOS、Thunderbolt ドライバ、グラフィックドライバを更新してください。

11. ディスプレイ設定で複製と拡張の切り替えはどこでできますか?

＜Windows の場合＞

・キーボードの「Windows ロゴキー ＋ P」を同時に押すと、画面右側にメニューが表示されます。「複製」または「拡張」を選択してください。

・または、「スタート」→「設定」→「システム」→「ディスプレイ」の「マルチスクリーン」プルダウンからも変更できます。

＜Mac の場合＞

・「アップルメニュー」→「システム設定」→「ディスプレイ」を開き、拡張したいモニターを選択し、「このディスプレイをミラーリング」のチェックのオン / オフで切り替えます。チェックを外すと拡張表示になります。

12.スリープから復帰するとモニターが映らなくなります。仕様ですか?

Thunderbolt ドック経由でマルチモニターをご使用の際、スリープ復帰後に映像が出なくなる現象は、Windows / macOS 共通で発生しうる既知の現象で、本製品特有の仕様ではありません。

＜復旧方法＞

・本製品とパソコンをつなぐ Thunderbolt ケーブルを一度抜き、数秒待ってから挿し直す。

・モニターの電源を入れ直す。

・それでも映らない場合はパソコンを再起動する。

＜予防策＞

・Windows の場合は、グラフィックドライバ・Thunderbolt ドライバを最新版に更新する。

・可能であればパソコンのスリープ機能自体をオフにする。

B.電源・本体・ファン

13.電源ランプが緑→青→緑と点滅して起動しないのですが、故障ですか？ リセット方法はありますか?

電源ランプが緑→青→緑と繰り返す状態は、ドック本体が起動と初期化をループしている状態で、多くは電源の接触不良・PC との Thunderbolt リンクの不成立・過電流保護のいずれかが原因です。すぐに故障と断定せず、以下の手順で完全放電リセットをお試しください。

＜リセット手順＞

① ドックに接続されているすべての機器を外す: パソコンとの Thunderbolt ケーブル、モニター、USB 機器、LAN ケーブル、SD カード、M.2 SSD など。

② DC アダプターを壁コンセントとドック本体の両方から抜く。

③ 30 秒〜1 分ほど放置し、基板に残った電荷を放電させる。

④ DC アダプターだけを壁コンセントとドック本体に接続し、電源ランプが安定して点灯するかご確認ください。

⑤ ランプが安定したら、Thunderbolt ケーブルでパソコンに接続し、モニター・USB 機器を順に接続する。

上記をお試しいただいてもランプがループし続ける場合は、DC アダプターま

たはドック本体の不具合が考えられます。

14. 使用中に突然ドックの電源が落ちる・再起動を繰り返すのですが、なぜですか?

主な原因は以下のとおりです。

① DC アダプターが壁コンセントまたは本体 DC-IN にしっかり接続されていない、あるいは付属の純正 240W アダプターをご使用でない。

② USB ポートに外付け HDD など消費電力の大きい機器を複数接続し、過電流保護が働いている。

③ ドック本体の通気口がふさがれ、内部温度が上昇して温度保護回路が働いた。

④ パソコン側の Thunderbolt ファームウェア・BIOS が古く、ドックとの通信が不安定。

＜対処方法＞

① すべての USB 機器・モニターを一度外し、パソコンだけを純正 Thunderbolt ケーブルで接続した状態で安定するかご確認ください。

② Q13 の手順で完全放電リセットをお試しください。

③ Windows の場合は、パソコンメーカー公式サイトから最新の BIOS・Thunderbolt ドライバ・グラフィックドライバを更新してください。

15. 本体からファンの「カタカタ」「チリチリ」という異音がするのですが、仕様ですか?

本製品は M.2 NVMe SSD を冷却するための静音ファンを内蔵しており、SSD への高負荷時（大容量ファイルの転送など）にファンが回転します。軽い回転音がするのは正常な動作です。

ただし、「カタカタ」「チリチリ」といった不快な異音は、以下の理由で発生している可能性があります。

・ファンの通気口にホコリ・糸くず・異物が挟まっている。

・設置場所が不安定で、本体が傾いたり振動したりしている。

・ファンの軸や内部コイルの初期不良による音（いわゆるコイル鳴き）。

＜対処方法＞

① 本体を平らで安定した場所に置き、通気口をふさがないでください。

② 柔らかいブラシやエアダスターで通気口のホコリを取り除いてください。

③ 1〜2 日ご使用いただいても異音が変わらない、または音が大きくなる場合は、ファンの初期不良として対応させていただきます。

16. 本体が異常に熱くなるのですが、仕様ですか?

本製品は Thunderbolt 5 (80Gbps)・M.2 SSD・Gbps LAN・複数の USB3.2・DP 映像・240W 給電と多くの機能を 1 台に集約しており、ご使用中にアルミ筐体が温かくなるのは正常な動作範囲です。

＜安全な目安＞

・手で触れて「温かい」と感じる程度であれば問題ありません。

・以下の場合は使用を中止してください。

- 手で数秒も触れられないほど熱い

- 表面に蒸気が出る・変色・変形がある

- 異臭がする

＜熱をこもらせないために＞

・布団・ソファ・毛布の上など柔らかい場所に置かず、平らで風通しの良い場所に設置してください。

・本体側面の通気スリットを、書類・壁・ケーブルでふさがないでください。

・M.2 SSD を装着する際は、必ず付属の熱伝導パッドを SSD に貼って、熱が筐体に正しく逃げるようにしてください。

17. AC アダプターが膨らんでいる・変な音がする・焦げ臭いのですが、使い続けて大丈夫ですか?

ただちにご使用を中止し、壁コンセントからプラグを抜いてください。

AC アダプターの膨らみ・異音・焦げ臭さは、内部部品の劣化・破損のサインであり、発熱・発煙・火災の原因になります。絶対に使い続けないでください。

＜緊急手順＞

① 壁コンセントからアダプターのプラグを抜く。

② お子様やペットが触れない涼しい場所に、燃えやすいものから離して置く。

③ 絶対に分解したり、ぬれた手で触ったりしないでください。

④ 注文番号と、アダプターの状態が分かる写真・動画を添えてカスタマーサービスまでご連絡ください。

＜今後のお願い＞

・本製品には必ず付属の 240W AC アダプターをご使用ください。他社製ア

ダプターや電圧・電力の異なるものを使用すると、故障・発火の原因となります。

18. 電源ケーブルがすぐ抜ける・接触が不安定なのですが、仕様ですか?

DC プラグが奥までしっかり挿さっていない場合によく発生します。以下をご確認ください。

① DC プラグを、本体の DC-IN ジャックに「カチッ」と音がするまで奥まで差し込んでください。

② ケーブルの重みでプラグが引っ張られないよう、ケーブルを床に沿わせて配置し、プラグに負荷がかからないようにしてください。

③ 壁コンセント側で電源ケーブルが抜けかけていないか、あわせてご確認ください。

④ プラグを何度か抜き差しして、ジャック内にゴミ・ホコリが入っていないかご確認ください。エアダスターで軽く吹き飛ばしてください。

上記をお試しいただいてもプラグがすぐ抜ける・明らかにゆるい・変な角度でしか接触しない場合は、DC ジャックの初期不良の可能性があります。注文番号とあわせてお問い合わせください。

19.AC アダプターをなくした/破損したのですが、別途購入できますか? 何 W のものが必要ですか?

C.Thunderbolt ダウンストリーム・カスケード

20.Thunderbolt ダウンストリームポートに ThunderboltSSD や PCIe デバイ

ス（10GbENIC など）を繋いでも認識されません。仕様ですか?

本製品の Thunderbolt ダウンストリームポート（背面の雷マーク付き USB-C）は、Thunderbolt SSD・Thunderbolt ドック・Thunderbolt 外付け GPU・10GbE 対応 Thunderbolt アダプタなどの PCIe デバイスに対応しています。認識されない場合は、以下を順にご確認ください。

① パソコン本体が Thunderbolt 4 / Thunderbolt 5、または USB4 データ出力対応のポートを搭載しているかご確認ください。普通の USB-C ポート（充電専用・データのみ）では PCIe デバイスは認識されません。

② Windows の Thunderbolt 3 搭載パソコンには本製品は非対応です（資料に明記）。デバイスが認識されないどころか、そもそも本製品が正常動作しません。

③ Windows の場合は、スタートメニューの「Thunderbolt（雷）コントロールセンター」を開き、セキュリティレベルが「SL0（セキュリティなし）」または「SL1」になっているかご確認ください。「SL3（最高セキュリティ）」になっていると、ユーザーが手動で承認しない限りデバイスがブロックされます。

④ 接続には Thunderbolt 認証ケーブル（Thunderbolt 3/4/5）をご使用ください。普通の USB-C ケーブルでは PCIe データが流れません。

⑤ Windows の場合は、パソコンメーカー公式サイトから最新の Thunderbolt ドライバと BIOS を更新してください。古いファームウェアでは PCIe デバイスが正しくバインドされないことがあります。

⑥ お使いの Thunderbolt SSD や PCIe デバイス自体が、お使いの

Windows バージョン・macOS バージョンに対応しているか、デバイス添付の対応情報をご確認ください。

21.2 つの Thunderbolt ダウンストリームポートは、Mac と Windows を切り替えて使えますか？帯域は共有ですか?

本製品には Mac / Windows を切り替える KVM 機能は搭載されておりません。拡張ドックは、上部の Thunderbolt アップストリームポート（小さなパソコンマーク付き）に接続された 1 台のパソコンだけを制御対象とします。

＜ダウンストリームポートの正しい使い方＞

2 つの Thunderbolt ダウンストリームポートは、デイジーチェーン（数珠つなぎ）でさらに周辺機器を追加するためのポートです。Thunderbolt SSD・別の Thunderbolt ドック・Thunderbolt モニターなどを追加接続し、すべての機器をアップストリームに接続中の 1 台のパソコンでまとめて使用するためのもので、2 台のパソコンをつないでワンクリックで切り替える用途には使えません。

＜帯域について＞

2 つの Thunderbolt ダウンストリームポートの帯域は、アップストリーム側の Thunderbolt 5（合計 80Gbps）の中で他の機能と共有です。

・既に DP 映像出力や M.2 SSD、複数の USB3.2 デバイスが使用中の場合、ダウンストリームポートに使える残り帯域が少なくなり、Thunderbolt SSD の転送速度が低下することがあります。

・2 つのダウンストリームポート同士も帯域を共有します。片方に高帯域デバ

イス（4K@144Hz モニターや Thunderbolt SSD など）を接続すると、もう片方の速度・解像度が制限されます。

＜2 台のパソコンで本製品を使いたい場合＞

毎回 Thunderbolt ケーブルを挿し替えてご使用ください。挿し替えるとパソコン側でデバイスが再認識されます。なお、同時に 2 台のパソコンを接続しても、データが混ざる・電源が逆流するといったことはありませんが、どちらのパソコンからも機器が使えない状態になります。

D.M.2SSD 内蔵モデル専用（85590JP/85883 等)

22.ドックに内蔵した M.2SSD が認識されません。対応している SSD の規格（NVMe/SATA、Gen4、2280）を教えてください。

本製品の M.2 スロットが対応している SSD の仕様は以下のとおりです。

＜対応しているもの＞

・NVMe PCIe SSD（M Key）： M.2 2230 / 2242 / 2260 / 2280 サイズに対応（最大 2280 まで装着可能)

・PCIe Gen4 x4（レーン当たり約 16Gbps、合計約 64Gbps、本製品の公称 80Gbps)

・M Key（キー形状がスロットルに合うもの)

＜対応していないもの＞

・SATA M.2 SSD（B+M Key）は非対応です。雷电ドックの M.2 スロットは PCIe 信号しか配線されていないため、SATA SSD を装着しても認識されません。

・SSD 自体に市販のヒートシンク（放熱板）が付属・装着されているモデルは、サイズ的に本製品に収まりません。本製品は本体にスマートファンと熱伝導パッドが付属しており、SSD は裸の状態（ヒートシンクなし）で装着してください。

＜認識されない場合の確認＞

① Windows の場合: 「スタート」右クリック→「ディスクの管理」を開き、SSD が一覧に表示されているかご確認ください。表示されているのにエクスプローラーに出てこない場合は、未初期化・未割り当て状態です。右クリック→「新しいシンボリックボリューム」から初期化してください。

② Mac の場合: 「アップルメニュー」→「システム設定」→「一般」→「情報」→「システムレポート」→「NVMe」で SSD が表示されるかご確認ください。表示されるのにデスクトップに出てこない場合は、「ディスクユーティリティ」でフォーマット（APFS 推奨）してください。

③ SSD の装着方向とネジ止めを再度ご確認ください。M Key の切り欠きがスロットの仕切りに合っているか、斜めに差し込んでからネジで固定してください。

23. 内蔵 SSD を装着すると SD カードスロットが使えなくなるのですが、仕様ですか?

本製品の仕様では、M.2 SSD と SD カードスロットを同時にご使用いただけます。どちらかが使えなくなる場合は、以下の原因が考えられます。

＜考えられる原因＞

① M.2 SSD と SD カードリーダーは内部のハブ / コントローラを共有しているため、SSD への大ファイル連続転送中は SD カードの読み書きが一時的に遅くなる・応答しなくなることがあります。これは帯域共有による一時的な現象で、SSD の転送が落ち着けば復帰します。

② SSD が消費電力の大きいハイパフォーマンスモデル（例：1TB 以上の Gen4 SSD でフルロード時 10W を超えるもの）の場合、DC アダプターからの給電が間に合わず、SD カードスロットの電圧が一時的に下がって認識が外れることがあります。

③ SSD 装着時の接触不良（ネジの締めが甘い・斜め挿し）が原因で、コントローラがリセットを繰り返し、SD カードスロットも巻き込まれている可能性があります。

＜対処方法＞

① まず SSD を取り外した状態で SD カードスロットだけで正常に読み書きできるかご確認ください。

② SSD を再度正しく装着し直し、ネジをしっかり締めてください。

③ Windows / macOS を最新版に更新し、Thunderbolt ドライバも最新版に更新してください。

④ DC アダプターが付属の 240W 純正品かご確認ください。他社製アダプターでは電力が不足することがあります。

上記をお試しいただいても SSD 装着時に必ず SD カードスロットが認識されなくなる場合は、初期不良として交換対応させていただきます。

24.スリープ復帰後に内蔵 SSD がマウント解除される ·Finder に表示されなくなります。再起動しないと認識しません。仕様ですか?

Thunderbolt ドック経由の NVMe SSD が、スリープ復帰後にマウントされなくなる現象は、macOS / Windows 共通で発生しうる既知の動作で、本製品特有の仕様ではありません。OS の省電力設定によって PCIe デバイスがスリープ中に遮断されることが主な原因です。

＜Mac での設定＞

① 「アップルメニュー」→「システム設定」→「ロック画面」で、「アクティブにしていない場合はスクリーンとサウンドをオフにする時間」を長めに設定する。

② 「システム設定」→「省エネルギー」を開き、「ハードディスク（またはストレージ）を可能な限りスリープさせる」のチェックをオフにする。

③ macOS を 15 以降の最新版にアップデートする。

④ 復帰後は一度 Thunderbolt ケーブルを抜き差しすると SSD が再マウントされます。

＜Windows での設定＞

① 「スタート」→「設定」→「システム」→「電源とバッテリー」→「画面とスリープ」で、スリープに入るまでの時間を長めに設定する。

② コントロールパネル→「電源オプション」→「プラン設定の変更」→「詳細な電源設定の変更」を開き、「USB 設定」→「USB セレクティブサスペンド」を無効にする。

③ 「Thunderbolt コントロールセンター」を起動し、電源設定で

「Thunderbolt ドックのスリープを許可しない」を有効にする（メニュー名は PC メーカーにより異なります）。

④ パソコンメーカー公式サイトから最新の Thunderbolt ドライバと NVMe ドライバを更新する。

上記をお試しいただいても毎回スリープ復帰後に SSD が認識されない場合は、ファームウェアの不具合の可能性がありますので、注文番号とあわせてお問い合わせください。

E.USB・周辺機器

25.USB-A/C ポートが認識されない・特定のポートだけ反応しません。なぜですか?

ポートごとに役割と仕様が異なりますので、まずどのポートに何を挿しているかご確認ください。

＜本製品のポートの役割＞

・前面（天板側）USB-C ポート：充電および USB データ専用。モニターを繋いでも映像は出ませんが、USB メモリ・SSD・Web カメラ・スマホ充電は動作します。

・背面の Thunderbolt ダウンストリーム USB-C ポート（雷マーク付き）：映像出力にも USB データにも対応します。

・USB-A 3.2 ポート ×3：すべて USB3.2 Gen 規格のデータ通信専用です。

＜認識されない場合の切り分け＞

① その機器を別のポートに挿し替えて、動作するかご確認ください。

② 別のパソコンで同じ機器が動くかご確認ください（機器本体の故障切り分け）。

③ Windows の場合、スタートメニューの「Thunderbolt コントロールセンター」でセキュリティレベルが「SL0」または「SL1」になっているかご確認ください。「SL3」ではデバイスが手動承認なしにブロックされます。

④ ケーブルが USB3.2 規格に対応しているかご確認ください。充電専用ケーブルではデータ通信できません。

⑤ Windows の場合は、デバイスマネージャーを開き、「USB ホストコントローラー」に「! 」マークが出ていないかご確認ください。出ている場合はドライバを更新してください。

26. USB 機器が頻繁に切断・再接続されるのですが、なぜですか?

な原因は以下のとおりです。

① USB ケーブルの品質・接触不良。USB3.2 対応と明記された短いケーブル（1m 以内）に交換してください。

② 外付け HDD など消費電力の大きい機器をバスパワーで使っており、電力不足でポートの保護回路が働いている。HDD には別途 AC アダプター付きのセルフパワー USB ハブをご使用ください。

③ USB3.2 ポートを 2.4GHz 帯の Wi-Fi ルーター ·Bluetooth レシーバー・ワイヤレスマウスレシーバーと近づけすぎて電波干渉している。USB3.2 は高周波ノイズが出やすいため、Bluetooth 機器は USB2.0 相当のポート（または本製品から 50cm 以上離す）に接続してください。

④ パソコンと本製品をつなぐ Thunderbolt ケーブルが、付属の認証品でない。非認証ケーブルでは USB データが間欠的に途切れることがあります。

⑤ Windows の場合、「USB セレクティブサスペンド」が有効になっている。コントロールパネル→電源オプション→詳細設定→USB 設定から無効にしてください。

27. 外付け HDD/SSD がモニターの電源 OFF や Mac のスリープ復帰時にマウント解除されます。仕様ですか?

macOS をお使いの場合、モニターの電源を切ったりスリープから復帰したタイミングで、ディスプレイ構成の再認識が走り、その影響で一時的に外付けドライブがマウント解除される現象が知られています。本製品特有の仕様ではありません。

＜対処方法＞

① 復帰後に「ディスクユーティリティ」を開き、外付けドライブを選択して「マウント」ボタンを押してください。

② もしくは一度 Thunderbolt ケーブルを抜き差しすると再マウントされます。

③ macOS を 15 以降の最新版にアップデートしてください。Apple がディスプレイ切り替え時の周辺機器リセットを段階的に修正しています。

④ 外付け HDD の「省電力モード」を HDD 付属ユーティリティでオフにしてください。

＜ご注意＞

マウント解除された状態で HDD の接続を物理的に抜くとファイルを破損する恐れがあります。デスクトップからアイコンが消えた状態でケーブルを抜かず、必ず一度「取り出し」を行ってからケーブルを外してください。

28. USB-DAC やオーディオインターフェースを認識しない・音が途切れるのですが、なぜですか?

USB-DAC やオーディオインターフェースは、音声データを安定して連続転送する必要があるため、一般の USB 機器よりも相性・設定の影響を受けやすい機器です。

＜よくある原因＞

① USB3.2 ポートとの電波干渉。USB3.2 は高周波ノイズが出やすく、オーディオ機器に「プツプツ」という音切れを発生させることがあります。DAC を USB2.0 相当のポート(または本製品から 50cm 以上離した USB-A ポート)に接続してください。

② Windows / Mac のサンプリングレート設定と DAC 側の設定が一致していない。Windows の場合は「サウンド」設定、Mac の場合は「Audio MIDI 設定」で、DAC が対応する最大のサンプリングレート・ビット深度に統一してください。

③ DAC 専用のドライバ（ASIO ドライバなど）が必要なモデルがあります。DAC メーカー公式サイトから最新ドライバをインストールしてください。

④ USB ケーブルが短く高品質なものかご確認ください。長い USB ケーブルは音声データのジッター増加につながります。

＜ご注意＞

本製品に搭載されている 3.5mm オーディオジャックは、一般的なイヤホン・ヘッドホン用です。プロ仕様の USB-DAC とは音質の傾向が異なりますので、本格的な音声制作をされる場合は DAC を直接パソコンの USB ポートに接続することをおすすめします。

29. SD カード/microSD カードが認識されません。どうすればいいですか?

本製品は SD4.0（UHS-II）規格の SD カード / microSD カードに対応しています。以下を順にご確認ください。

① カードの挿入向きをご確認ください。SD カードは金属端子が下、microSD カードは金属端子が下 (ラベルが上) になる向きで、カチッと奥まで挿し込んでください。逆向きに無理に押し込むとスロットやカードが破損します。

② Windows の場合は「ディスクの管理」、Mac の場合は「ディスクユーティリティ」を開き、カードが一覧に表示されるかご確認ください。表示されるのにエクスプローラー / Finder に出てこない場合は、カードが未フォーマットか、exFAT / FAT32 以外の形式でフォーマットされています。

③ SDXC カード (64GB 以上) は exFAT、microSDHC カード (32GB 以下) は FAT32 でフォーマットすると Windows / Mac 両方で読み書きできます。

④ カードをカメラ・スマホなど他の機器で読み込めるかご確認ください。読めない場合はカード自体の破損です。

⑤ Windows の場合、カードリーダードライバは Windows 標準ドライバで動作しますが、「! 」マークが出ている場合はパソコンメーカーの公式サイト

から最新ドライバを更新してください。

上記をお試しいただいても複数のカード ･他のパソコンで一切認識しない場合は、スロットの初期不良として交換対応させていただきます。

30. USB ハブを追加すると認識されない機器が出ます。相性ですか?

本製品の USB ポート 1 ポートあたりの供給電力には制限があります。USB ハブを追加する場合は、必ず AC アダプター付きのセルフパワーハブ（自己給電型 USB ハブ）をご使用ください。

＜バスパワーハブ（給電なし）の場合＞

･本製品の USB ポートからハブ経由で複数の機器に給電すると、合計の電力が不足し、HDD・Web カメラ・USB-DAC などが認識されなくなります。

・USB メモリ・マウス・キーボードだけの少数接続であればバスパワーハブでも動作します。

＜セルフパワーハブの場合でも認識されないとき＞

① ハブに接続する機器の合計消費電力が、ハブの AC アダプターの容量を超えていないかご確認ください。

② USB3.2 対応ハブかご確認ください。USB2.0 ハブを使うと、USB3.2 機器を繋いでも速度が USB2.0（480Mbps）まで低下します。

③ 本製品とパソコンをつなぐ Thunderbolt ケーブルが付属の認証品かご確認ください。非認証ケーブルでは USB データ帯域が不安定になります。

31.スリープ復帰後にマウス ･キーボードが反応しなくなります。仕様ですか?

Windows をお使いの場合、スリープ中に省電力のため USB ポートへの給電が切られ、復帰後にマウス・キーボードが再認識されない現象がよく発生します。本製品特有の仕様ではありません。

＜設定方法（Windows）＞

① デスクトップ左下のスタートを右クリック→「デバイスマネージャー」を開く。

②「キーボード」「マウスとその他のポインティングデバイス」「USB コントローラー」の配下にある、お使いのマウス・キーボード・USB ルートハブをそれぞれダブルクリックする。

③「電源の管理」タブを開き、「コンピューターがこのデバイスの電源をオフにして節約できるようにする」のチェックをオフにする。

④「OK」を押してすべてのデバイスに同様の設定を行う。

＜Mac の場合＞

①「アップルメニュー」→「システム設定」→「Bluetooth」で、マウス・キーボードの右側の「i」をクリックし、「接続を切る」→再度接続する。

② USB 接続のマウス・キーボードの場合は、一度 USB ポートから抜き差しすると復帰します。

それでも復帰しない場合は、Thunderbolt ドライバを最新版に更新してください。

F.PD 給電・LAN

32.PD ポートで PC が充電されない・充電が不安定（ついたり消えたり）なの

ですが、なぜですか?

主な原因は以下のとおりです。

① お使いのパソコンが USB PD 充電に対応していない、または対応する最大電力が不足している。本製品は Thunderbolt 経由で最大 140W（PD3.1）をパソコンに供給できますが、パソコン側が PD3.1 に対応していない場合は、そのパソコンがサポートする最大 W 数までしか供給されません。例えば PD3.0（最大 100W）対応のパソコンでは 100W まで、PD2.0（最大 60W）対応のパソコンでは 60W までの供給となります。

② パソコンと本製品をつなぐ Thunderbolt ケーブルが、付属の Thunderbolt 5 認証ケーブルでない。ケーブルの電流容量が不足していると、充電が不安定になったり「低速充電ケーブルです」「電力が不足しています」といったメッセージが表示されます。

③ パソコンの USB-C ポートが「充電非対応（データ専用ポート）」の場合、本製品を接続しても充電されません。お使いのパソコンの仕様書で、Thunderbolt / USB-C ポートが充電に対応しているかご確認ください。

④ 本製品に多数の USB 機器（外付け HDD・Web カメラ・モバイルモニターなど）を同時接続して消費電力が大きくなると、一時的にパソコンへの供給電力が変動し、充電ランプがついたり消えたりすることがあります。

⑤ AC アダプターが付属の 240W 純正品かご確認ください。他社製アダプターでは電力が足りず充電が不安定になります。

＜対処方法＞

まずは付属の Thunderbolt 5 ケーブルと 240W AC アダプターをご使用い

ただき、他の USB 機器をすべて外した状態でパソコンだけを接続し、安定して充電されるかご確認ください。

33.2.5Gbps イーサネット対応とありますが、速度が出ません。なぜですか?

本製品の 2.5Gbps 有線 LAN ポートは、Thunderbolt コントローラと LAN チップ（Realtek RTL8156）の間の転送方式に起因し、Windows / Mac の両方で実測 1.7〜1.9Gbps 程度までの速度となります。これはチップの仕様によるもので、本製品特有の故障ではありません。

＜より高速を引き出すためのご確認事項＞

① Windows をお使いの場合、パソコンメーカー公式サイト、または Realtek 公式サイトから最新のネットワークアダプタドライバをインストールすると、多少速度が改善することがあります。

② Mac をお使いの場合は、macOS を最新版（15 以降）にアップデートしてください。Apple の OS アップデートにより Thunderbolt 経由の LAN 性能が段階的に改善されています。

③ LAN ケーブルが Cat5e（カテゴリー 5e）以上、できれば Cat6 をご使用ください。Cat5 以下のケーブルでは 2.5Gbps で通信できません。

④ 接続先のルーター・スイッチングハブ側が 2.5Gbps ポート対応かご確認ください。1Gbps ポートに繋ぐと 1Gbps までの速度に制限されます。

＜ご注意＞

ベンチマークソフトで 2.5Gbps フル（約 2.8Gbps）が出ないことは初期不良ではありません。上記のとおり、RTL8156 チップと Thunderbolt バスの

組み合わせ上の制約です。

34.LAN ケーブルを繋いでも認識されない・通信が切れます。ドライバは必要ですか?

認識されない・通信が切れる場合は以下をご確認ください。

① LAN ケーブルが Cat5e 以上か、RJ45 コネクタが奥まで挿さっているかご確認ください。

② ルーター・スイッチ側で、LAN ポートのリンク LED（緑・黄）が点灯・点滅しているかご確認ください。光らない場合はポート不良・ルーター側の問題が考えられます。

③ Windows の場合、「コントロールパネル」→「ネットワーク接続」を開き、本製品の LAN アダプタに「！」マークや「ネットワークアクセスなし」と表示されていないかご確認ください。表示されている場合は右クリック→「診断」を実行してください。

④ IP アドレスが取得できない場合は、ネットワーク設定で「IP アドレスを自動取得」「DNS サーバーアドレスを自動取得」になっているかご確認ください。

⑤ Windows の Thunderbolt 4 パソコンで認識されない場合は、Thunderbolt コントロールセンターでセキュリティレベルが「SL0」または「SL1」になっているかご確認ください。「SL3」ではネットワークアダプタがブロックされることがあります。

⑥ 通信が頻繁に切れる場合は、本製品を 2.4GHz Wi-Fi ルーター・Bluetooth

レシーバーから 50cm 以上離してください。USB3.2・Thunderbolt の高周波ノイズが Wi-Fi と干渉することがあります。

＜ドライバについて＞

標準ドライバで動作しますが、万が一デバイスマネージャーで「!」マークが出ている場合は、パソコンメーカー公式サイトから最新の Thunderbolt ドライバとチップセットドライバを更新してください。

G.対応機種・仕様・同梱物

35.WindowsPC(Thunderbolt カード増設、SnapdragonX 等)で使えますか?

USB4 / Thunderbolt 4 ポートを搭載した Snapdragon X 搭載ノート PC であれば、本製品の基本機能（マルチモニター出力・USB 機器・PD 充電）をご使用いただけます。ただし、Windows on ARM 環境では一部の周辺機器（特定の USB-DAC・ネットワークアダプタ等）がドライバ未対応で動作しない場合があります。ご利用をご検討の際は、あらかじめ接続予定の周辺機器が Snapdragon X / Windows on ARM に対応しているかご確認ください。

＜デスクトップ PC に Thunderbolt カードを増設する場合＞

マザーボードの PCIe スロットに別売りの Thunderbolt 増設カードを取り付けてご使用いただくことは可能ですが、以下の理由から動作保証外となります。

① Thunderbolt 増設カードはマザーボード BIOS の設定（Thunderbolt ヘッダーの有効化、セキュリティレベルの設定など）が必要で、マザーボードによって設定方法が異なります。

② 増設カードのチップ（Intel JHL7540 / JHL8540 など）によって、本製品との相性が発生する場合があります。

③ 本製品は Windows Thunderbolt 3 環境では動作しません (資料に明記) 。Thunderbolt 4 または USB4 以降の増設カードをご使用ください。

いずれの場合も、Windows 11 バージョン 23H2（ビルド 22631.3235）以降にアップデートしてご使用ください。

36. .iPadPro・Android 端末で使えますか?

＜iPad Pro（USB-C / M1 以降）の場合＞

iPadOS 16 以降の iPad Pro（M1 / M2 / M3 / M4 モデル）であれば、本製品経由で以下のことがご使用いただけます。

・USB-C ポート経由での外部モニター出力（一部の解像度・リフレッシュレートに制限あり）

・USB-A ポートへのマウス・キーボード・USB メモリの接続

・PD 充電

ただし、iPad は Thunderbolt の全機能をサポートしていないため、内蔵 M.2 SSD スロット ·2.5Gbps 有線 LAN ·複数モニターの拡張表示は iPadOS の仕様上ご使用いただけません。

＜Android スマートフォン・タブレットの場合＞

USB-C 端子が「DisplayPort Alt Mode（DP オルトモード）」に対応している端末であれば、外部モニター出力・USB 機器・PD 充電が可能です。ただし、端末側の USB-C ポートの仕様によって動作が大きく異なり、以下の機能

はほとんどの Android 端末でご使用いただけません。

・内蔵 M.2 SSD スロット

・2.5Gbps 有線 LAN

・3 画面同時拡張表示

＜ご注意＞

iPhone 15 以降・Android 端末で本製品をご使用の際は、お使いの端末の USB-C ポートが「充電＋データ＋映像出力」に対応しているか、端末メーカー公式サイトで事前にご確認ください。非対応の端末ではモニターが映りません。

37. 保証期間は何年ですか？保証書をなくした場合、注文番号だけで保証を受けられますか?

本製品の保証期間はお買い上げ日より 2 年間です。

保証書を紛失された場合でも、Amazon のご注文番号だけで保証をお受けいただけます。Amazon の注文履歴が購入日の証明となりますので、レシートや保証書を別途保管いただく必要はありません。

＜保証を受ける手順＞

① 商品ページ内の「出品者に連絡する」をクリックしてください。

② 以下の情報をご記入ください。

・Amazon のご注文番号

・購入日

・発生している症状（できれば写真か動画を添付）

・お使いのパソコンのメーカー名・型番・OS バージョン

弊社カスタマーサポートが内容を確認のうえ、初期不良・自然故障の場合は無償で対応させていただきます。

＜保証対象外となる場合＞

・お客様の誤った使用方法・落下・水没による故障

・分解・改造による故障

・純正以外の AC アダプター・ケーブルの使用による故障

38. 取扱説明書・ドライバー・ファームウェアはどこからダウンロードできますか？（説明書の URL が切れています）

大変申し訳ございません。本製品の取扱説明書・ドライバー・ファームウェアにつきましては、**公開ダウンロードページを設けておりません**。お手数ですが、商品ページ内の「出品者に連絡する」よりご連絡ください。ご登録のメールアドレス宛に、日本語版の取扱説明書 PDF、必要なドライバー・ファームウェアを添付してお送りいたします。

＜ご連絡の際にお伝えいただきたい情報＞

・Amazon のご注文番号

・必要なファイル（取扱説明書 / Windows 用ドライバー / Mac 用ドライバー / ファームウェアアップデーターなど）

・お使いの OS のバージョン

なお、万が一 URL が切れている・リンク先が見つからない場合も同様に、そのままご連絡ください。こちらから正しいファイルを直接お送りします。

39. 海外（100-240V）で使えますか?

はい、本製品に付属する AC アダプターは**100V〜240V のワイドボルト設計**ですので、日本国内（100V）だけでなく、海外の一般的なコンセント電圧（120V・230V など）でもそのままご使用いただけます。

＜海外でご使用になる場合のご注意＞

① 電源プラグの形状が現地のコンセントと合わない場合は、変換プラグ（A タイプ / C タイプ / BF タイプ / G タイプなど、現地規格に合ったもの）を別途ご用意ください。AC アダプター本体の電圧対応はワイドボルトですが、プラグ形状までは自動で変換されません。

② 渡航先の国・地域によっては、電波法・VCCI 認証などの関係で、日本仕様の電子製品を商業利用することが法律で制限されている場合があります。個人使用の範囲であれば問題ありませんが、業務利用される場合は事前に現地の法令をご確認ください。

③ 本製品は日本国内向けの電波認証・安全認証を取得したモデルです。海外でご使用になり、万が一故障した場合でも、現地でのサポートには対応できかねます。あらかじめご了承ください。

40. 法人・まとめ買いは可能ですか?

はい、法人・大口のご購入に対応しております。

＜ご購入数量が 200 台未満の場合＞

あらかじめ Amazon ビジネス（法人アカウント）向けに数量別の割引価格を設定しております。法人アカウントでログインのうえ商品ページをご覧いただ

くと、ご希望の数量に応じた法人特別価格が自動的に表示されます。そのまま通常の Amazon ビジネスのお手続きでご注文ください。

＜ご購入数量が 200 台以上の場合＞

大ロットでのご注文につきましては、別途お見積りを作成させていただきます。お手数ですが、商品ページ内の「出品者に連絡する」より、ご希望数量・納品先・お支払い条件をご記載のうえお問い合わせください。

＜領収書・請求書について＞

Amazon ビジネスをご利用の場合は、注文履歴から適格請求書 (インボイス) をダウンロードいただけます。その他のご希望があればあわせてお問い合わせください。