ESET Full Disk Encryption
オンラインヘルプ補足資料

第 1.16 版

■改訂履歴

版数	改訂日	改訂内容
1.1	2022/2/22	「ESET Full Disk Encryption（以降、EFDE）for Mac」及び「ESET Encryption Recovery Media Creator」の非サポートとオフラインライセンスに関して ESET Business Account（以降、EBA）に関する内容を追記
1.2	2022/3/17	ESET License Administrator(以降、ELA)終了に伴い、オフラインライセンスに関して ELA に関する内容を削除。注意事項の「サービスを購入する方法」で EBA を使用しない旨の記載を削除
1.3	2023/7/1	管理コンソールの要件に ESET PROTECT（以降、EP）10.0 を追加、EP8.0 の削除
1.4	2023/11/17	管理コンソールの要件に EP10.1 を追加、EP8.1 の削除
1.5	2024/2/2	管理コンソールの要件に EP11.0 を追加、サポート OS の windows8.1 以下は EFDE v1.3 のみに修正。 EP の名称を ESET PROTECT on-prem（以降、EPO）に変更
1.6	2024/4/19	EFDE v1.4 の GUI 変更に伴い 「2.EFDE クライアントの画面構成」を修正
1.7	2024/10/22	EFDE v2.0 からの 32bit 版の非サポートに伴い、サポートしている旧バージョンとの区別、オフラインライセンスの記載の個所で ESET PROTECT Hub（以降、EPH）を追加。 シングルサインオンに関する記述を追加、およびオンラインヘルプの内容変更に伴い、参照する項目名の変更。
1.8	2024/12/24	管理コンソールの要件から EPO9.1 の削除、サポート OS から Windows8.1 の削除、ESET Encryption Recovery Media Creator のサポートに伴い、「ESET Encryption Recovery Media Creator」の非サポートの削除および「3.トラブルシューティング」を修正
1.9	2025/1/6	改訂履歴の挿入
1.10	2025/2/19	管理コンソールの要件に EPO12.0 を追加。オールインワンインストーラーの作成方法を EPO12.0 での手順に修正。プリブート認証画面の旧画像を差し替え

1.11	2025/6/18	管理コンソールの要件から EPO10.0 を削除
1.12	2025/7/10	管理コンソールの要件に EPO12.1 を追加
1.13	2026/1/6	管理コンソールの要件に EPO13.0 を追加、EPO10.1 の削除
1.14	2026/3/10	クラウドの管理コンソールである ESET PROTECT（以降、EP）のプラットフォームモジュール画面からの導入方法の追加。EP に関する内容の追加に伴い固有の内容については明記するように既存の文章を修正。 オフラインライセンスに関する付録の内容については、Web サイトの利用手順を参照する形にして削除。
1.15	2026/9/4	管理コンソールの要件から EPO11.0 を削除
1.16	2026/10/6	管理コンソールの要件に EPO13.1 を追加

■本書について

○ 本資料は、EFDE のオンラインヘルプの内容を補完する位置づけの資料です。EFDE を使用する際には、下記オンラインヘルプも併せて参照ください。

https://help.eset.com/efde/ja-JP/

○ 本資料には、EFDE の管理製品である EP や EPO（以降、管理コンソール）の基本的な機能や用語に関する説明はありません。管理コンソールの基本的な機能や用語については、管理コンソールのマニュアルやオンラインヘルプを参照ください。

○ 本資料は、本資料作成時のソフトウェア及びハードウェアの情報に基づき作成されています。ソフトウェアのバージョンアップなどにより、記載内容とソフトウェアに搭載されている機能及び名称が異なっている場合があります。また本資料の内容は、改訂などにより予告なく変更することがあります。

○ 本資料の著作権は、キヤノンマーケティングジャパン株式会社に帰属します。本資料の一部または全部を無断で複写、複製、改変することはその形態を問わず、禁じます。

○ ESET、ESET Endpoint Security、ESET Full Disk Encryption、ESET PROTECT は ESET,spol. s. r. o.の商標です。

○ Microsoft、Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。

○ Mac は、米国及びその他の国で登録されている Apple Inc.の商標です。

■注意事項

オンラインヘルプの注意事項を以下に記載します。
オンラインヘルプに記載されている内容と異なる場合、本資料に記載された内容を正とします。

[要件とサポート対象の製品]

○ 日本では以下のオペレーティングシステムがサポートされます。

OS
Windows 10（※）
Windows 11

※32bit 版の OS は EFDE2.0 以降ではサポートされません

○ 管理コンソールの要件は、以下になります。

管理コンソール
ESET PROTECT on-prem 11.1
ESET PROTECT on-prem 12.0
ESET PROTECT on-prem 12.1
ESET PROTECT on-prem 13.0
ESET PROTECT on-prem 13.1
ESET PROTECT

○ サポートされている言語は、日本語(日本)になります。

○ スクリーンキーボードはサポートしていません。

[EFDE for Mac]

○ EFDE for Mac はサポートしていません。

[シングルサインオン]

○ Microsoft Azure ドメインはサポートしていません。
○ 標準の Windows ログインパスワードのみをサポートしています（Windows Hello、PIN、または Microsoft アカウントはサポートしていません）。

[サービスを購入する方法]

○ サポートへ問い合わせをする場合、「お問い合わせ」に記載のリンクページではなくユーザーズサイトの「サポート情報」の欄を参照してください。

目次

1　導入手順 7
1.1 ライセンスの登録 7
1.2 ポリシーの設定 9
1.3 EFDE クライアントのインストール 12
1.3.1 インストーラーを使用したインストール 12
1.3.2 暗号化の有効化ウィザードを使用したインストール 25
1.3.3 プラットフォームモジュール画面からの暗号化を使用する 27
2　EFDE クライアントの画面構成 31
3　トラブルシューティング 34
3.1 プリブート認証パスワードを忘れたときは？ 34
3.1.1 クライアント PC でパスワードの回復に必要な情報を取得する 34
3.1.2 管理コンソールでリカバリーパスワードを確認する 36
3.1.3 クライアント PC でパスワードを再設定する 38
3.2 Windows が起動できない場合の対処方法 41
3.2.1 クライアント PC でリカバリーデータの作成に必要な情報を取得する 42
3.2.2 管理コンソールでリカバリーデータを作成する 42
3.2.3 回復ドライブの作成を行う 45
3.2.4 クライアント PC で回復ドライブを使用して復号を行う 51

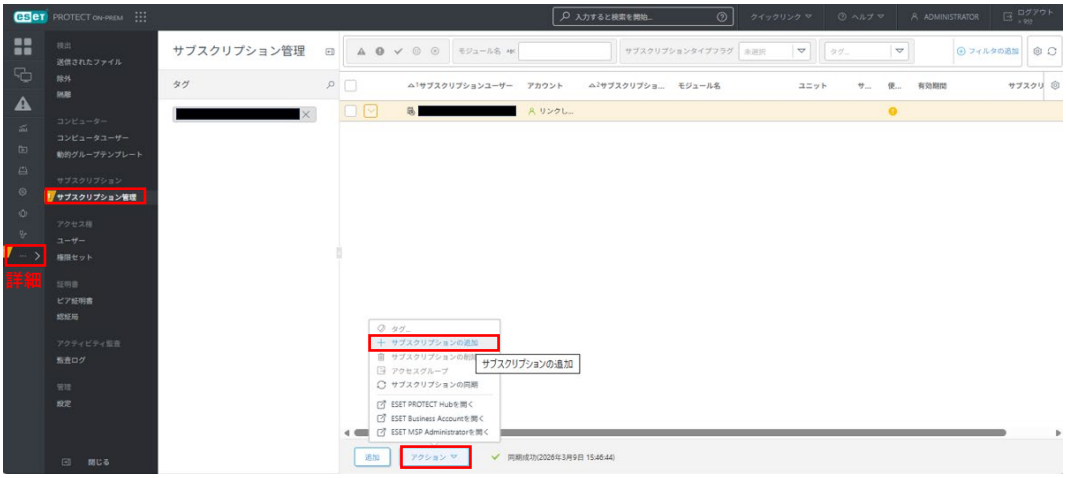
1　導入手順

導入の流れは、オンラインヘルプの「始めましょう」の項目を参照してください。ここでは、主に導入手順の中の EPO でのライセンスの登録方法や製品のインストール方法について記載します。EFDE の導入に必要なライセンスが登録されている EP を利用している場合は、「1.2 ポリシーの設定」へ進んでください。また、ポリシーなどをカスタマイズせずに利用を開始する場合は、「1.3 EFDE クライアントのインストール」へ進んでください。

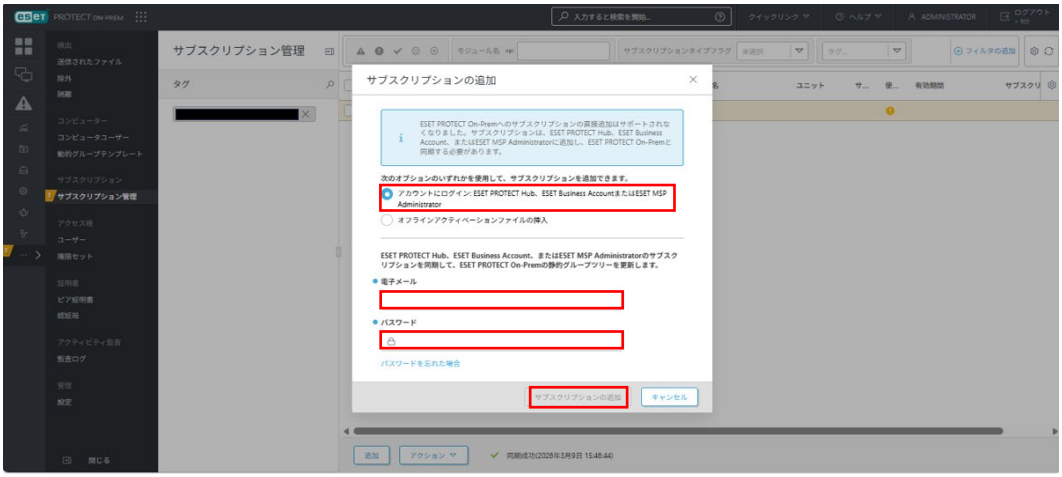
1.1 ライセンスの登録

ライセンスを登録すると EFDE のインストールや設定が行えるようになります。ここでは ESET PROTECT Hub などで管理しているライセンス情報を登録する方法について説明します。

① EPO で、[詳細]-[サブスクリプション管理]-[アクション]-[サブスクリプションの追加]をクリックします。



② [ESET PROTECT Hub、ESET Business Account または ESET MSP Administrator]にチェックを入れ、必要な情報を入力して[サブスクリプションの追加]をクリックします。

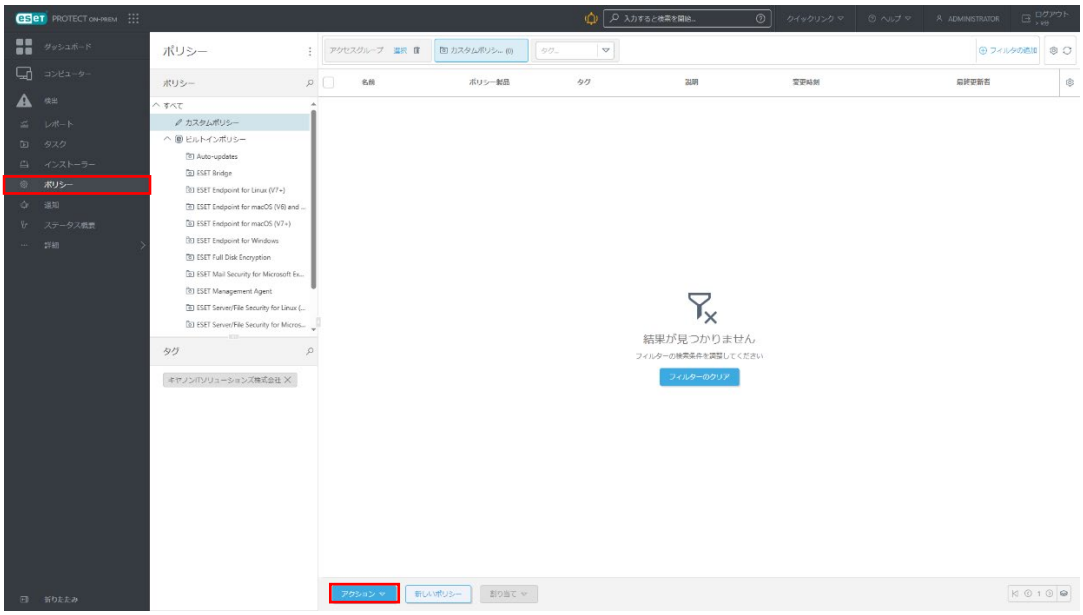


③ EFDE のライセンスを登録後、管理コンソールのメニューやリポジトリ上に EFDE に関連する選択肢が表示されるようになります（ライセンス登録後、表示されるようになるまで少し時間がかかります）。

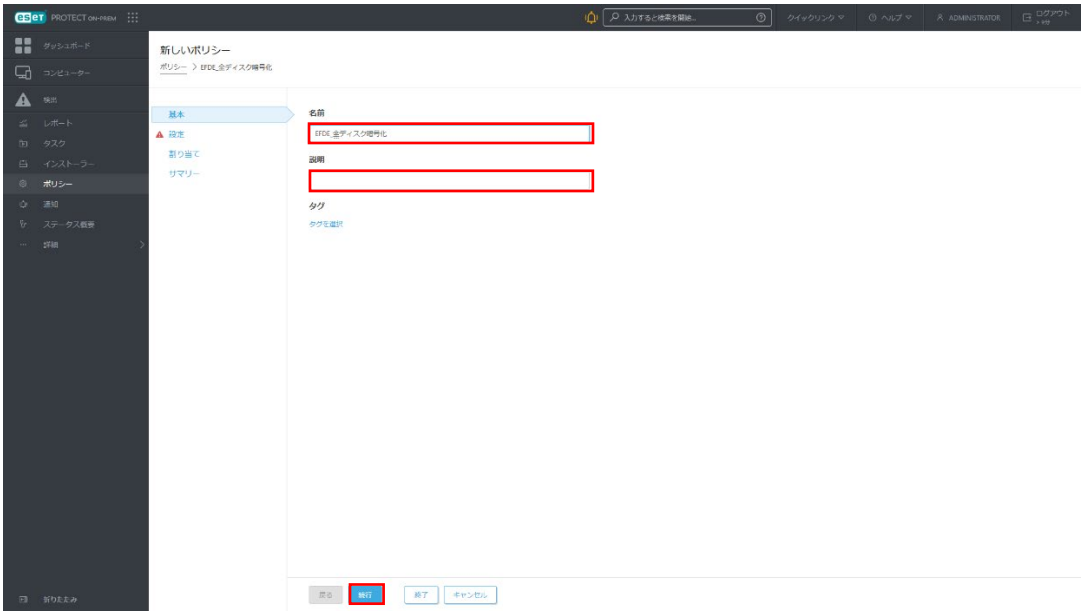
1.2 ポリシーの設定

ポリシーを使用してクライアント PC に導入されている EFDE の設定を行うことができます。設定内容の詳細についてはオンラインヘルプの「ESET Full Disk Encryption を有効化および設定する方法」の項目を参照してください。

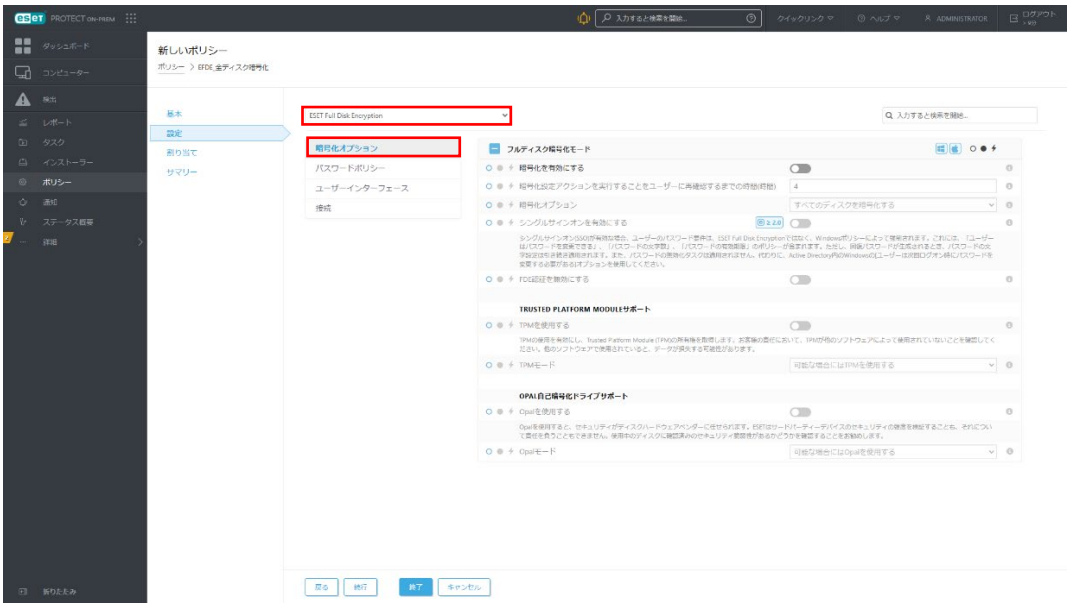
① 管理コンソールで、[ポリシー]-[新しいポリシー]をクリックします。



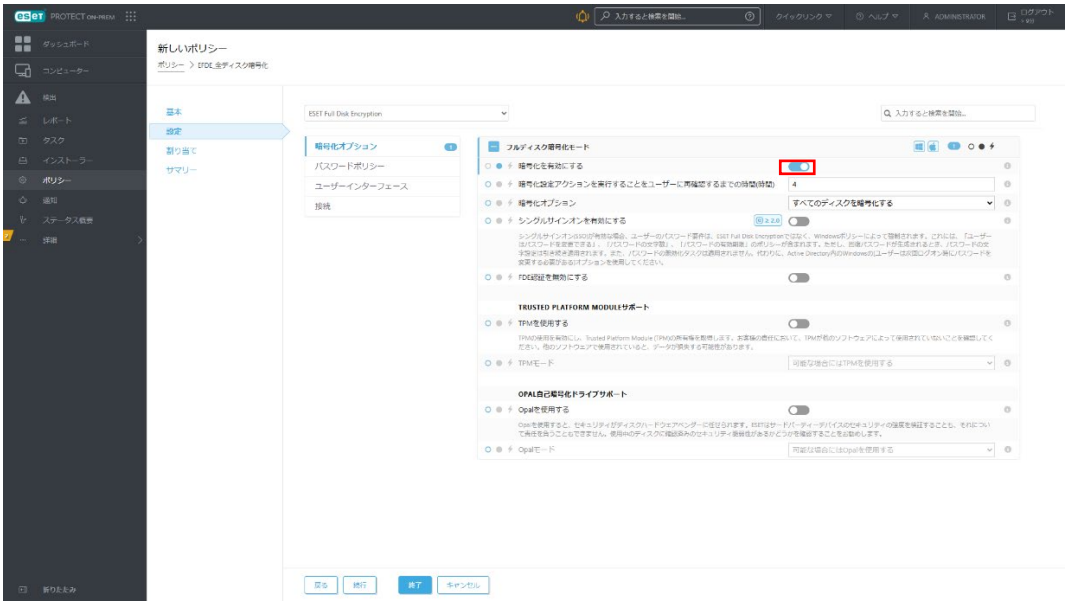
② 作成するポリシー名を入力し、必要に応じて説明を入力して[続行]をクリックします。



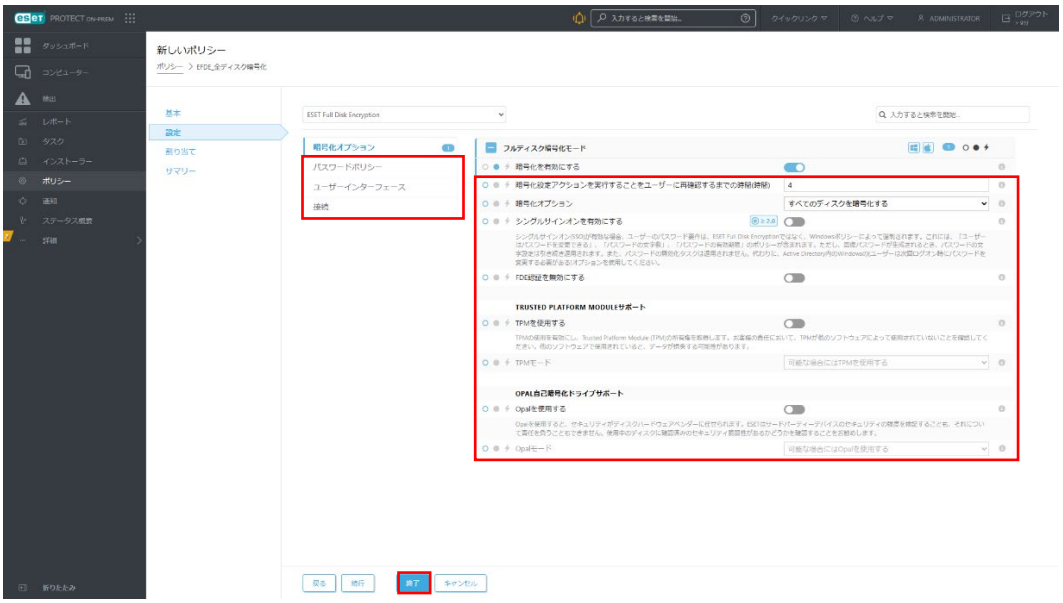
③　製品選択画面で「ESET Full Disk Encryption」を選択して、EFDE のポリシー設定画面を表示して暗号化オプションを選択します。



④　暗号化を開始する設定を行う場合は、「暗号化を有効にする」の項目を有効にします。



⑤　その他の暗号化オプションや、パスワードポリシーなどは必要に応じて設定してください。必要な設定が完了したら、「終了」をクリックします（ここでは、割り当ては行いません）。



1.3 EFDE クライアントのインストール

EFDE のクライアントをインストールする方法は以下の 4 つです。

- インストーラーを使用する
- ソフトウェアインストールタスクを使用する
- 暗号化の有効化ウィザードを使用する
- プラットフォームモジュール画面からの暗号化を使用する（EP 利用時のみ可能）

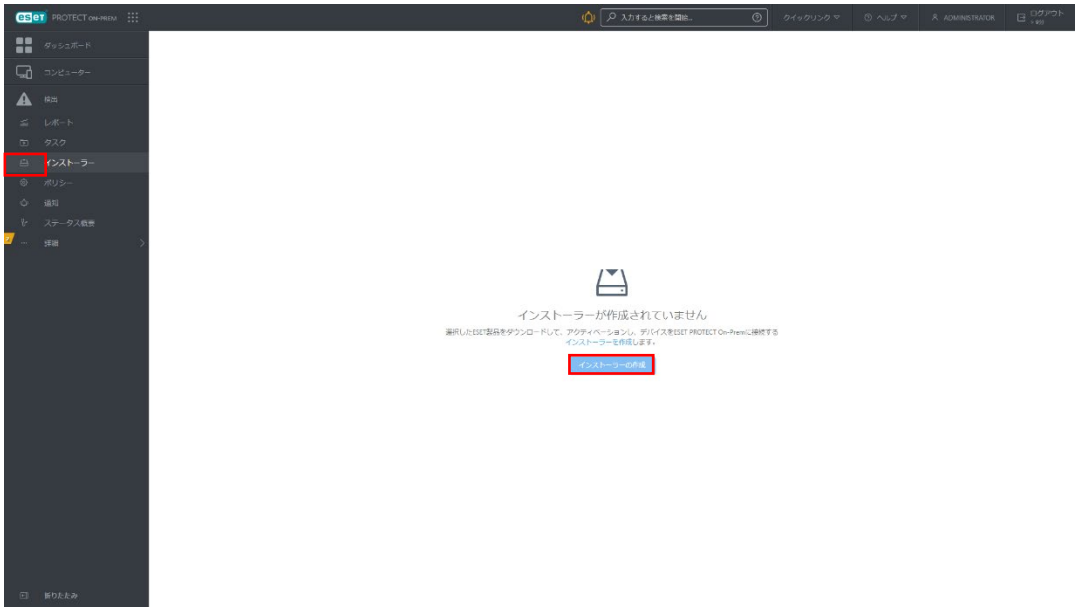
ここでは、インストーラーを使用する方法、暗号化の有効化ウィザードを使用する方法およびプラットフォームモジュール画面からの暗号化を使用する方法について説明します。

1.3.1 インストーラーを使用したインストール

インストーラーを使用したインストール方法は、管理コンソールで管理していないクライアント PC に ESET 製品をまとめて導入する場合に向いています。ここでは、EPO の画面を使用して ESET Management エージェント(以降、エージェント)と EFDE をパッケージングしたインストーラーの作成と実行の手順を説明します。なお、EPO にはサーバーホスト名など EP にはない設定項目がいくつかありますが、それらの点を除けば EPO と EP で設定できる内容に大きな違いはありません。

■インストーラーの作成手順
メニューの[インストーラー]から、インストーラーを作成します。

① EPO で、[インストーラー]-[インストーラーの作成]をクリックします。
※EP の場合、②インストーラーの基本項目の設定画面を表示するには続けて画面右下にある[インストーラーのカスタマイズ]をクリックします。



② インストーラーの基本項目を設定します。

(1) OS タイプは「Windows」を設定します。

(2) 「配布」項目は「インストーラーのダウンロードまたは ESET Remote Deployment Tool の使用」を選択します。

(3) 「コンポーネント」項目で「フルディスク暗号化」を選択します。セキュリティ製品も内包する場合は「セキュリティ製品」も選択します。

(4) 「製品改善プログラムに参加する」にチェックすると ESET 社にクラッシュレポートとテレメトリーデータが送信されます。

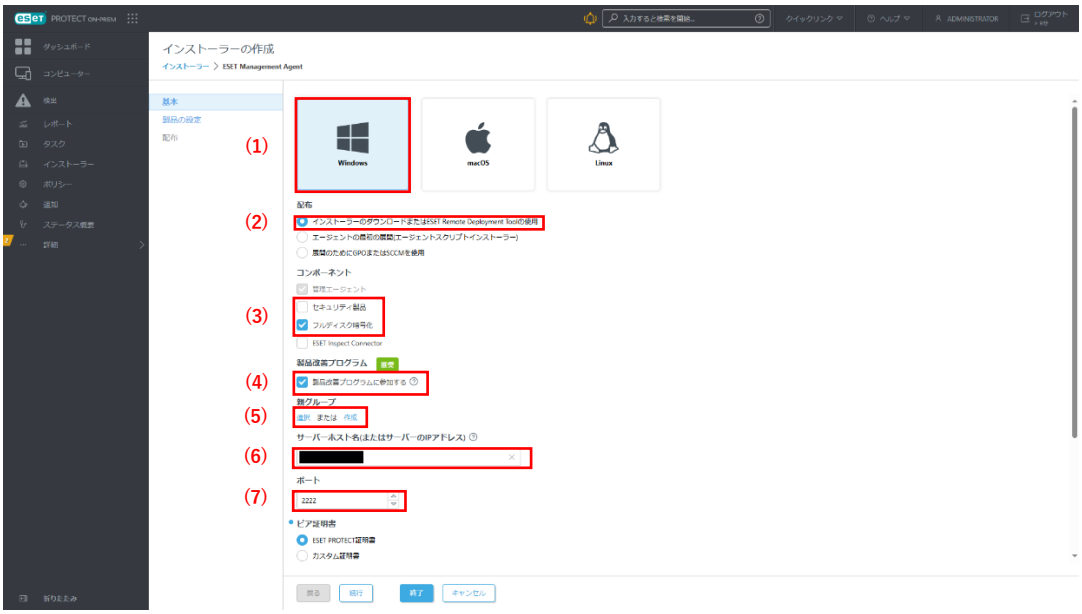
ワンポイント

[製品改善プログラムに参加する]は、クラッシュレポートとテレメトリーデータを ESET に送信するかどうかの設定です。同意しない場合は、「製品改善プログラムに参加する」のチェックボックスを「オフ」にします。チェックボックスが「オン」の場合、クラッシュレポートとテレメトリーデータが ESET に送信されます。

(5) インストーラーを使用するクライアントコンピューターが所属する静的グループを設定する場合は、必要に応じて「選択」又は「作成」を選択します。

ワンポイント

すでに作成済みの静的グループから選択するときは、[選択]をクリックすると、グループの選択画面が表示されます。また、新しい静的グループを作成する場合は、[新規グループの作成]をクリックして、画面の指示に従って操作します。新しいグループを作成すると、そのグループが自動的に選択されます。



(6)「サーバーホスト名」に、接続先 EPO サーバーの FQDN 又は IP アドレスを入力します。

(7)「ポート」は、特に指定が無い場合は「2222」のままにします。

(8)「ピア証明書」「ESET PROTECT 証明書」項目も、特に指定が無い場合はそのままにします。

(9)「証明書パスフレーズ」は、(8)について指定がある場合のみ入力します。

(10)「その他の設定をカスタマイズ」を展開して出現する各項目は以下を設定します。

(10)-1「インストーラー名」に任意の名前を入力します。「説明」欄の入力は任意です。

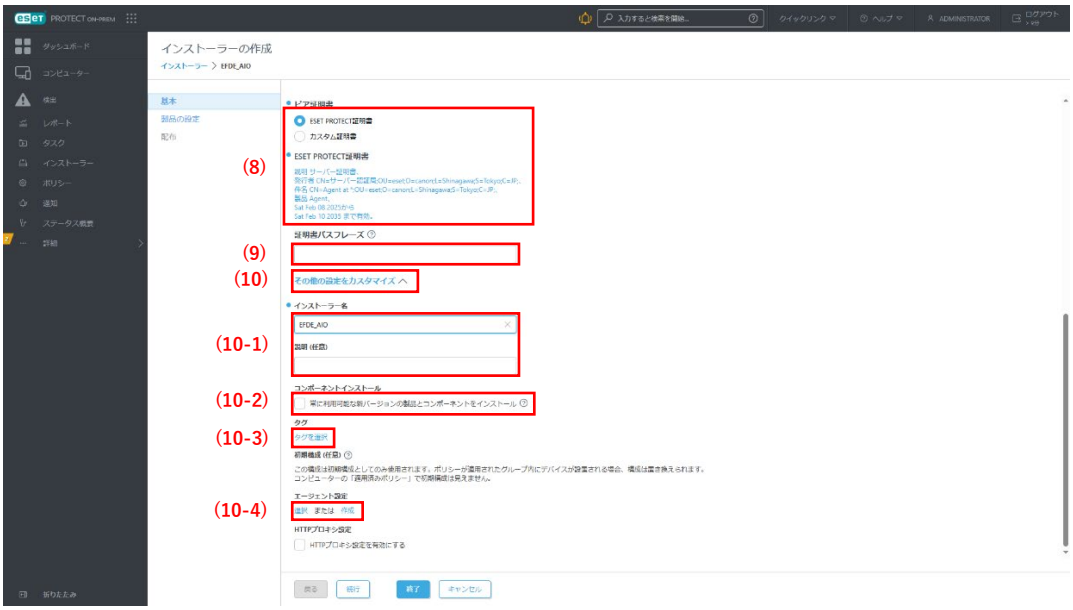
(10)-2 「常に利用可能な新バージョンの製品とコンポーネントをインストール」にチェックすると、次項「製品の設定」で指定したバージョンに関係無く最新の製品がインストールされます。

(10)-3 「タグ」の設定は任意です。

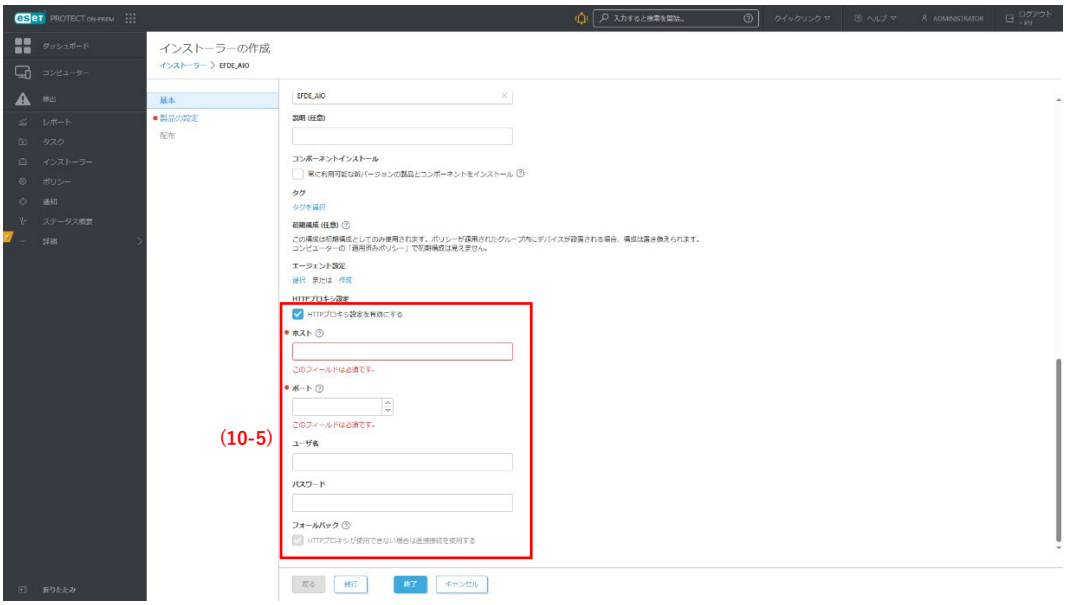
(10)-4 「初期構成(任意)」では EM エージェントの初期設定を内包させます。必要な場合は、ポリシーを適宜選択します。

ワンポイント

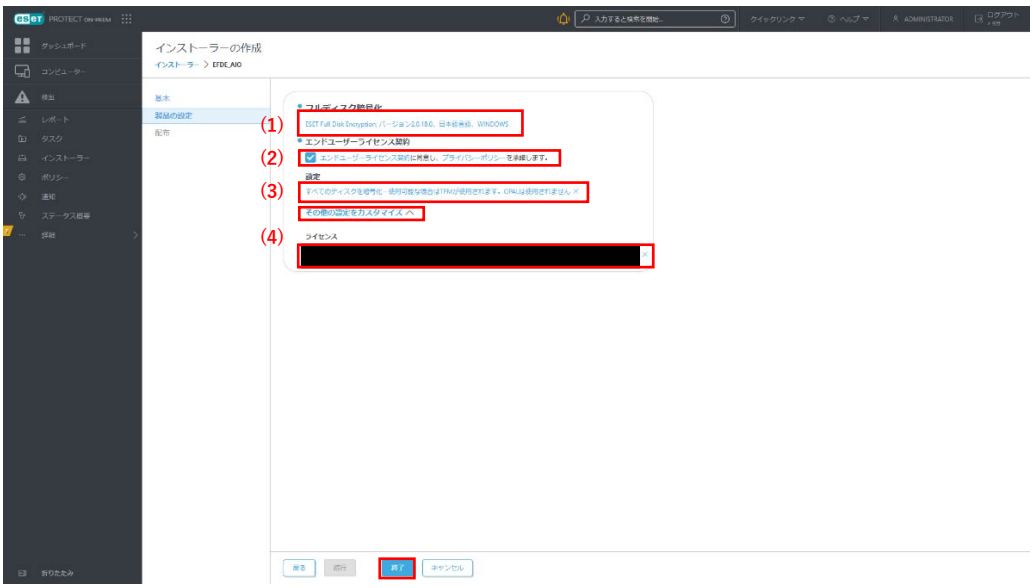
初期構成は、インストーラーでインストールを行うエージェントの設定を行います。「設定しない」を選択すると、所属する静的グループにマージされたポリシーのみが適用されます。「ポリシーのリストから設定を選択」を選択すると、エージェントに適用する設定を既存のポリシーのリストから選択できます。選択を行う場合は、[選択]をクリックし、使用可能なポリシーのリストから設定するポリシーを選択します。定義済みのポリシーの中に適した設定がない場合は新しいポリシーを作成するか、既存のポリシーをカスタマイズしておき、最初の手順からインストーラーの作成をやり直します。



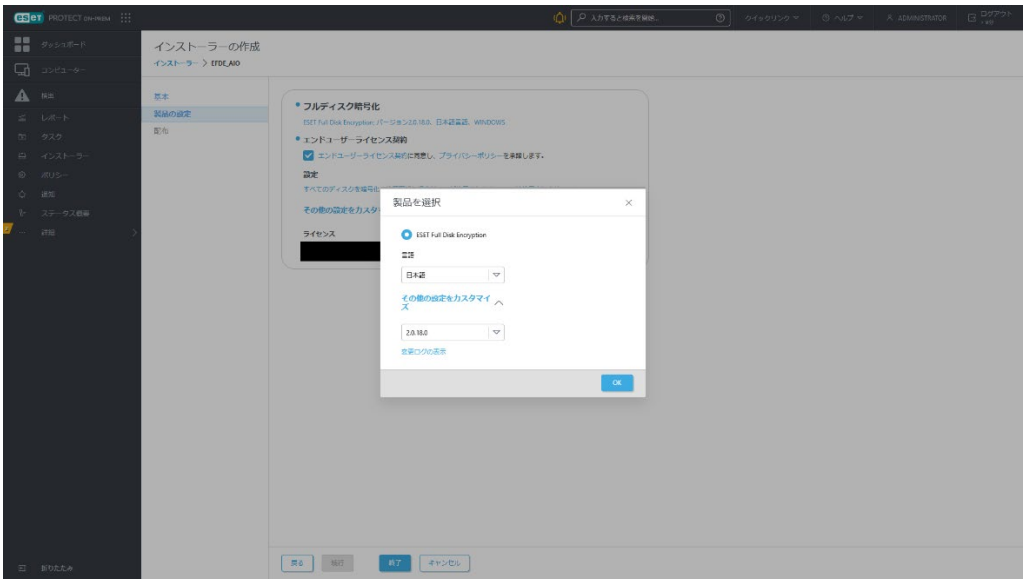
(10-5)「HTTP プロキシ設定を有効にする」のチェックをオンにすると、エージェントのプロキシ設定を内包できます。必要に応じて、本項目を設定します。



③ 手順②で[フルディスク暗号化]にチェックボックスを「オン」にしていた場合は、[フルディスク暗号化]セクションが表示されます。以下の項目を設定し、「終了」を押します。



(1) 「フルディスク暗号化」では、自動で最新バージョンの製品が選択されています。製品名部分を押すと、製品名ラジオボタン(EFDE のみ)、言語のプルダウン(日本語を選択)、バージョンのプルダウン(利用可能なバージョンが全て出現します)が表示されます。必要な設定に変更して「OK」を押し画面を閉じます。



(2) 「エンドユーザーライセンス契約に同意し、プライバシーポリシーを承諾します。」をチェックします。

(3) 「設定」項目では、EFDE のポリシーを設定します。初期設定では、自動でビルトインポリシーの「すべてのディスクを暗号化-使用可能な場合は TPM が使用されます。OPAL は使用されません」が選択されています。ビルトインポリシー又は、手順 1.2「ポリシー設定」で作成したポリシーを選択した状態にします。

(4) 「その他の設定をカスタマイズ」を押して表示される「ライセンス」項目では EFDE で使用するライセンスを選択します。初期設定では「ライセンス管理」画面で登録済みのライセンスが自動選択されています。複数のライセンスが登録されている場合は、選択中のライセンスをクリックすると、ライセンスの選択画面が表示され、使用するライセンスを選択できます。

ワンポイント

EPO では、ここでオフラインライセンスを指定することもできます。オフラインライセンスを使用することで、インターネットに接続できないクライアント PC に EFDE のインストールが行えます。EPO にオフラインライセンスを登録する方法は、オフラインライセンスファイルの利用手順について（https://eset-support.canon-its.jp/faq/show/4327?site_domain=business）を参照してください。

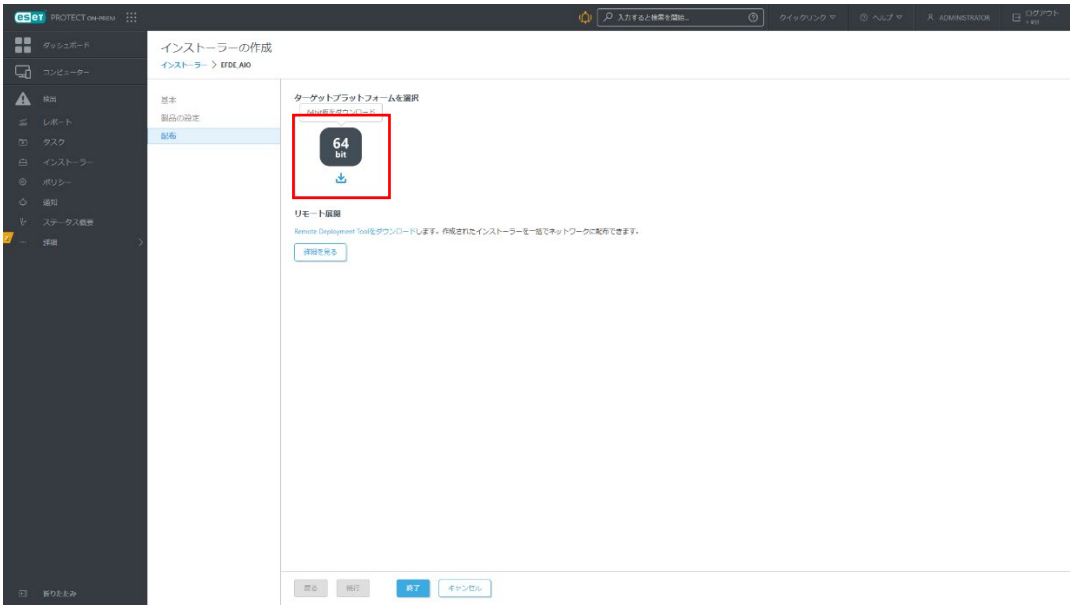
ワンポイント

手順②で[セキュリティ製品]のチェックボックスを「オン」にしていた場合は、[完全ディスク暗号化]セクションより先に[セキュリティ製品]セクションが表示されます。

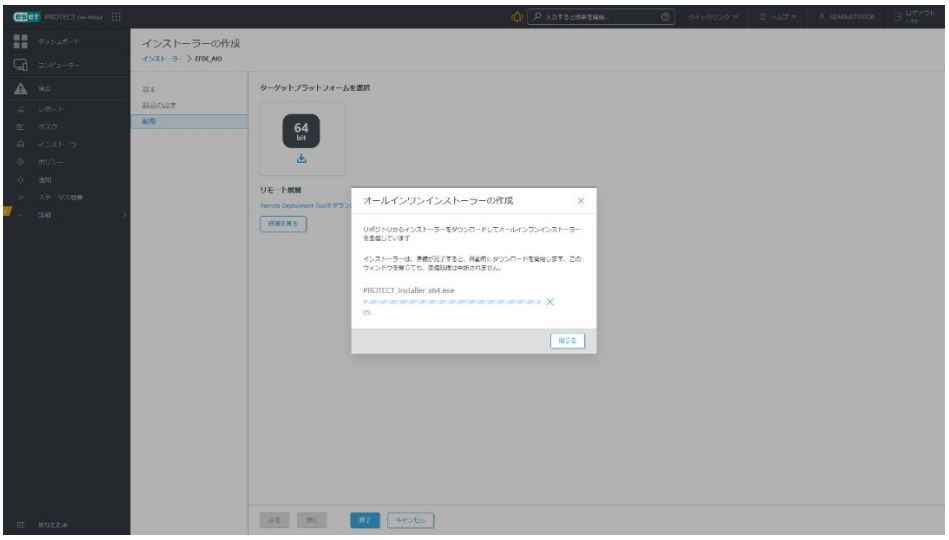
！重要

[ESET AV REMOVER を有効にする]をオンにしないでください。ESET AV REMOVER の利用はサポート対象外となります。

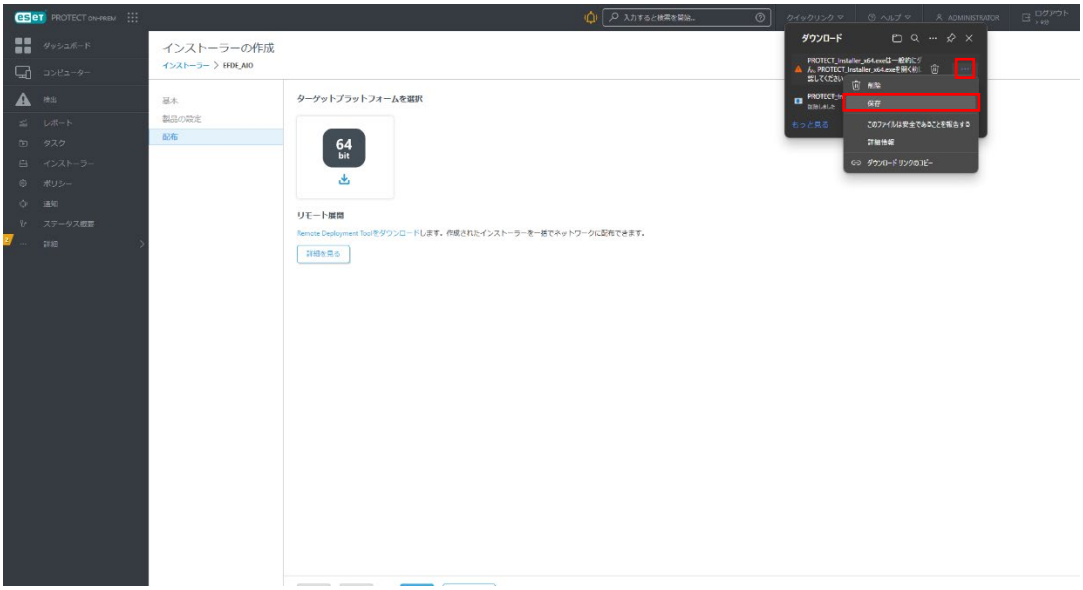
④　[配布]セクションが表示されます。ターゲットプラットフォームを選択します。



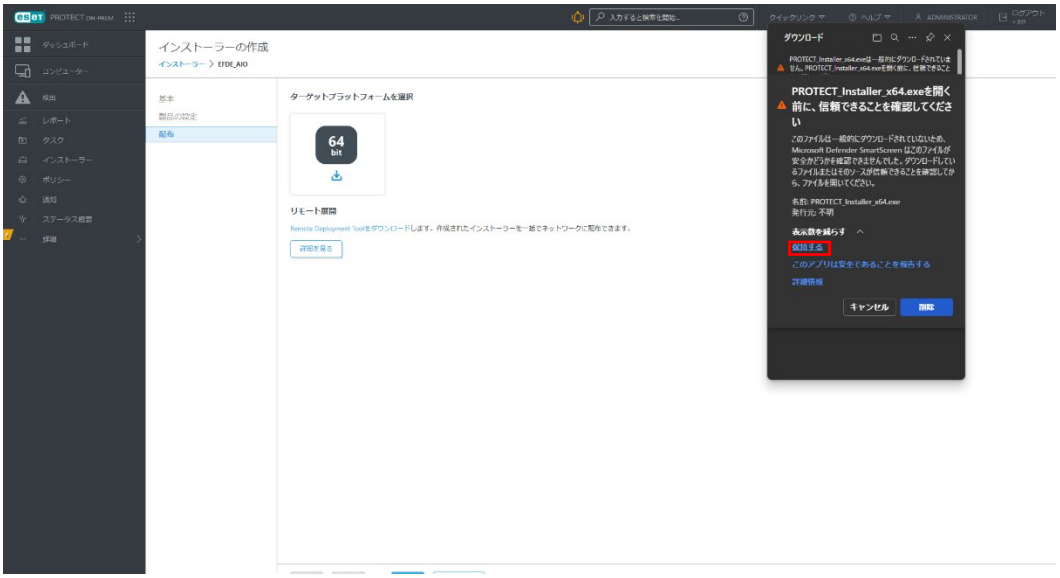
⑤　リポジトリからインストーラーのダウンロードが実行されます。



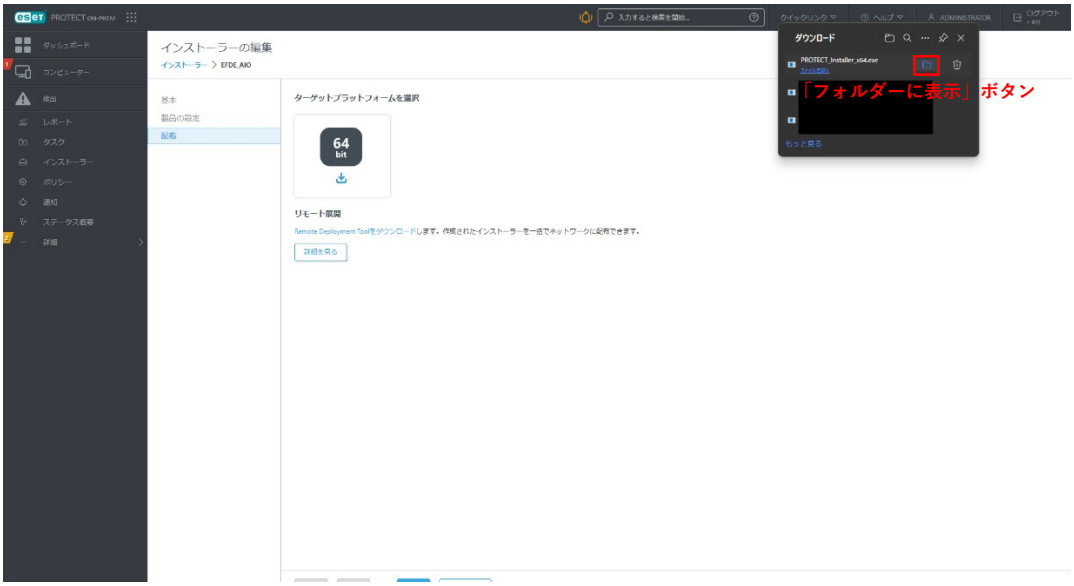
⑥　ダウンロードが終了したら、上部の「…」をクリックして、保存を選択します。



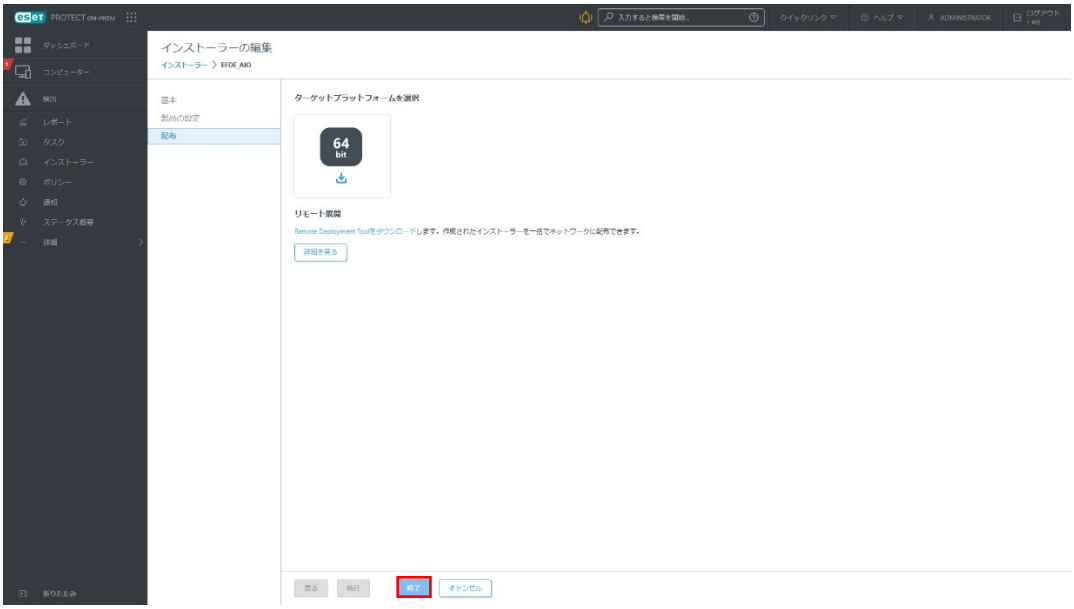
⑦　ダイアログが開いたら、[詳細表示]をクリックした後、[保持する]をクリックします。



⑧ [フォルダーに表示]をクリックするとダウンロードしたインストーラーを確認できます。



⑨ 管理コンソールの[配布]セクションの画面（手順④の画面）で、[終了]をクリックします。これで、インストーラーの作成は完了です。



■インストーラーの実行

EFDE を導入したいクライアント PC でインストーラーを実行します。インストーラーを使用すると、エージェントと EFDE の両方を一緒にインストールできます（パッケージに、ESET セキュリティ製品も含めている場合は、ESET セキュリティ製品も一緒にインストールできます)。

① インストーラーをダブルクリックして起動します。

② インストーラーが起動します。[続行]をクリックすると、インストールが開始します。

③ インストールが完了したら、[完了]をクリックします。

④ ライセンスのアクティベーションの処理が完了して再起動を促す画面が表示されるまで待ちます。画面が表示されたら[今すぐ再起動]をクリックして、OS を再起動します。

⑤ Windows にログイン後、暗号化開始の画面が表示されます。暗号化を開始する場合は[再起動]をクリックして、OS を再起動します。

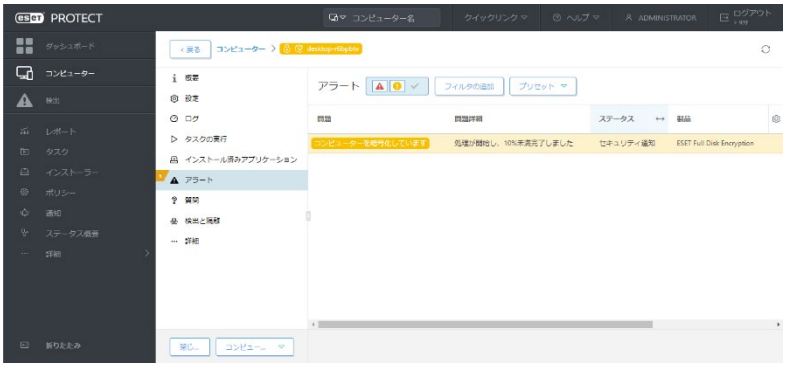
⑥ 再起動中に、EFDE Safe Start モード画面が表示されて 1 分後に自動的に OS が起動します。任意のキーを押してすぐに OS を起動することもできます

⑦ Windows にログイン後、EFDE プリブート認証パスワードの設定画面が表示されるので、パスワードを入力して[OK]をクリックします。

⑧ パスワードが作成されるとディスクの暗号化が開始します。EFDE クライアントの画面もしくは、管理コンソールで暗号化の進捗状況を確認できます。

■EFDE クライアントの画面

■管理コンソール



⑨ 暗号化が完了するまで待ちます。暗号化の完了は、EFDE クライアントの画面で以下の表示になること、もしくは管理コンソールで暗号化進行中のアラート（前述）が表示されなくなることで確認できます。

■EFDE クライアントの画面

ワンポイント

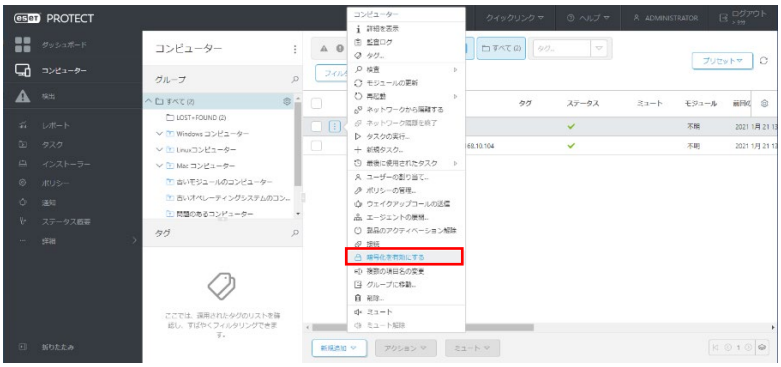
暗号化が完了するまでに要する時間は、HDD/SSD の性能や容量によって異なり、場合によっては数時間かかる場合があります。また暗号化中の処理中に Windows のシャットダウンや、再起動、スリープ、休止モードへの移行を行った場合、作業は自動的に中断され、Windows 起動後に暗号化が再開されます。ノート PC などバッテリー駆動を行っている場合は、安全のため暗号化の処理が中断されます。ノート PC を AC 電源に接続すると暗号化の処理が再開されます。また、暗号化処理は開始すると途中でキャンセルできません。復号を行う場合は暗号化の処理が完了してから実施してください。

1.3.2 暗号化の有効化ウィザードを使用したインストール

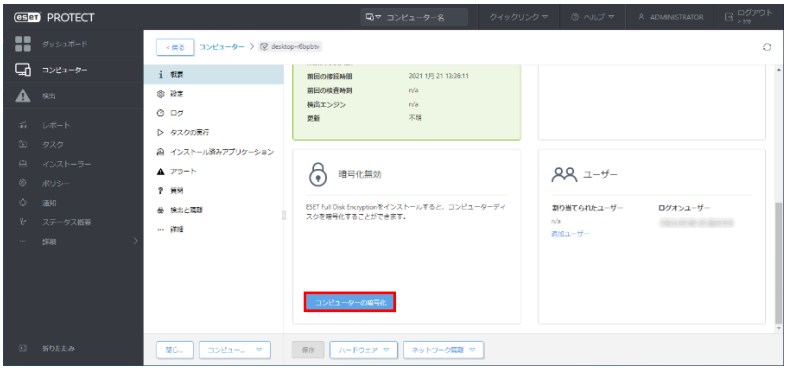
暗号化の有効化ウィザードを使用したインストール方法は、既に管理コンソールでクライアント PC を管理している場合に向いています。エージェントの導入については、管理コンソールのオンラインヘルプを参照してください。

① 管理コンソールで、選択したクライアント PC のコンテキストメニューから[暗号化を有効にする]をクリックします。または、[詳細を表示]の[概要]-[暗号化タイル]で[コンピューターの暗号化]をクリックします。

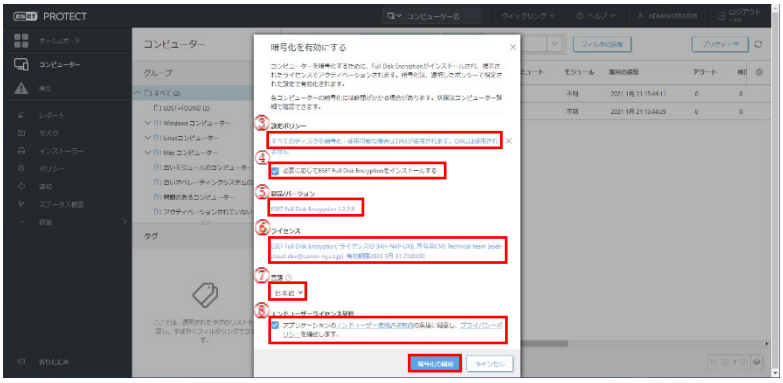
■[暗号化を有効にする]



■[詳細の表示]-[概要]-[暗号化タイル]-[コンピューターの暗号化]



② [暗号化を有効にする]の画面が表示されます。各設定項目（③~⑧）の説明は、後続の対応する番号の手順（③~⑧）に記載します。



③ [構成ポリシー]で EFDE の初期設定に使用するポリシーを選択します。当初、自動でビルトインポリシーの「すべてのディスクを暗号化-使用可能な場合は TPM が使用されます。OPAL は使用されません」が選択されています。異なるポリシーを使用したい場合は、ポリシー名をクリックすると、ポリシーの選択画面が表示され、使用するポリシーを選択できます（手順「1.2 ポリシー設定」で作成したポリシーも選択できます）。

④ 「必要に応じて ESET Full Disk Encryption をインストールする」のチェックボックスを「オン」にします。このチェックボックスを「オフ」にした場合は、製品のインストールは行われずポリシーの割り当てのみ実施します（インストールタスクで製品のみ導入して、暗号化を有効にするポリシーのみを後で割り当てるときなどに使用できます）。

⑤ [製品/バージョン]には、自動で最新バージョンの製品が選択されています。異なるバージョンを選択できる場合は、選択中の製品名をクリックすると、製品の選択画面が表示され、使用するバージョンを選択できます。

⑥ [ライセンス]には、ライセンス管理に登録済みのライセンスが自動選択されます。複数のライセンスが登録されている場合は、選択中のライセンスをクリックすると、ライセンスの選択画面が表示され、使用するライセンスを選択できます。

⑦ [言語]が日本語に選択されていることを確認します。

⑧ 「アプリケーションのエンドユーザー使用許諾契約の条項に同意し、プライバシーポリシーを確認します。」のチェックボックスを「オン」にして、[暗号化の開始]をクリックします。

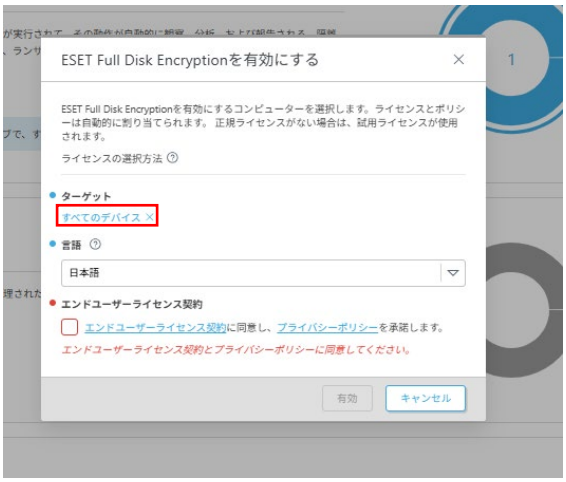
以降の手順はクライアント PC 側で行います。手順は、「1.3.1 インストーラーを使用したインストール」の「■インストーラーの実行」の④以降の手順と同じです。

1.3.3 プラットフォームモジュール画面からの暗号化を使用する

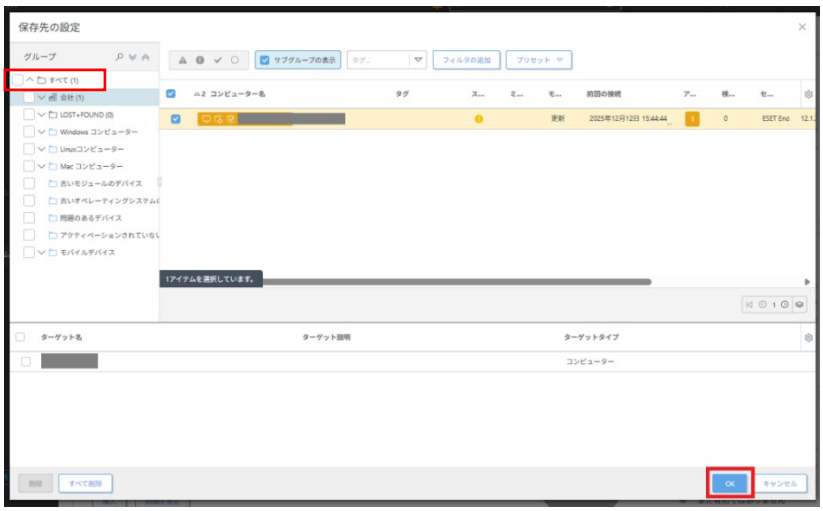
EFDE の導入に必要なライセンスが登録されている EP を利用している場合は、プラットフォームモジュール画面から暗号化することができます。プラットフォームモジュール画面からの暗号化を使用したインストール方法は、既に EP でクライアント PC を管理している場合の簡易展開に向いています。この方法ではビルトインポリシーの「すべてのディスクを暗号化-使用可能な場合は TPM が使用されます。OPAL は使用されません」が使用されます。インストール時にポリシーをカスタマイズしたい場合は、他のインストール方法をご利用ください。

① EP で、[プラットフォームモジュール]をクリックし、「ESET Full Disk Encryption」画面の[有効]をクリックします。

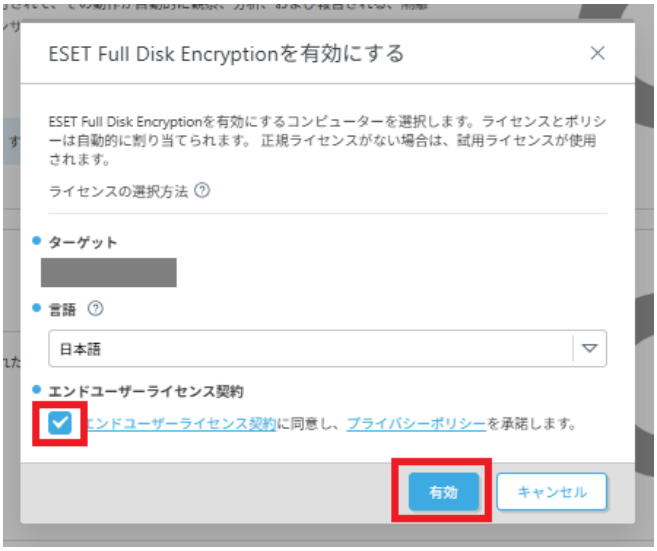
② 「ESET Full Disk Encryption を有効にする」画面では、「ターゲット」項目に既定では「すべてのデバイス」が選択されています。特定の PC で ESET Full Disk Encryption を有効にする場合は「すべてのデバイス」をクリックします。



③ 特定の PC のみを対象とする場合は、「保存先の設定」画面で、「すべて」のチェックが外れていることを確認して、EFDE を有効にする PC を選択し、[OK]ボタンをクリックします。



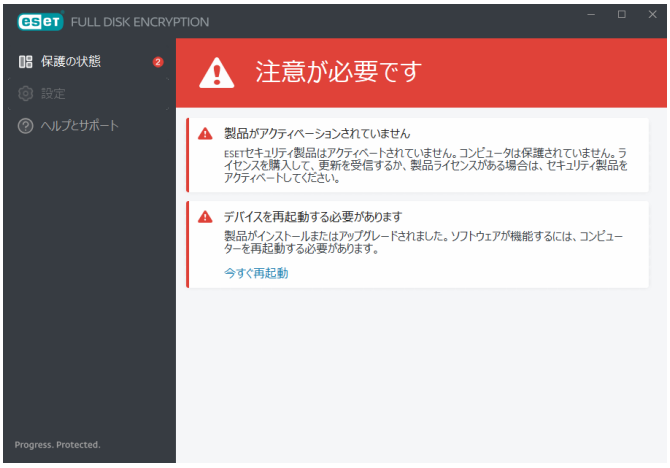
④ 「エンドユーザーライセンス契約」の項目にチェックが入っている状態で[有効]ボタンをクリックします。



⑤ 「ESET Full Disk Encryption を有効にしています。これには数分かかる場合があります。」というメッセージが表示され有効化されます。

⑥ 画面右上に「ESET Full Disk Encryption が有効にされました。」のメッセージが表示されれば有効化は完了となります。

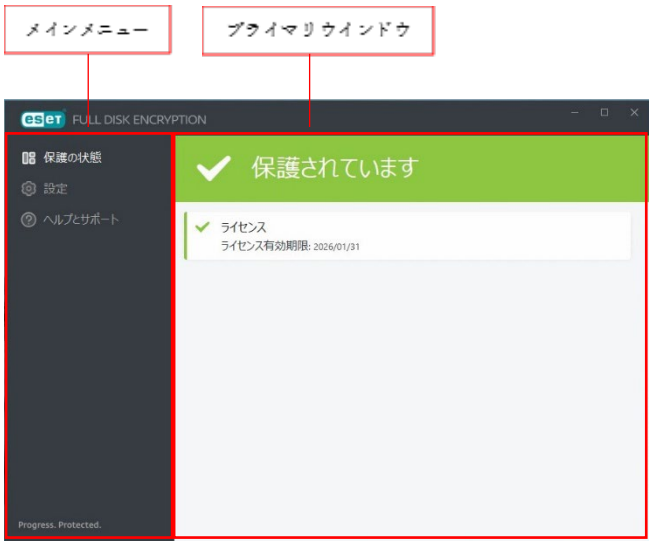
⑦ 有効化後の手順はクライアント PC 側で行います。有効化後クライアント PC 側で再起動を求めるアラートが表示されるので PC の再起動を実施します。再起動後の手順は、「1.3.1 インストーラーを使用したインストール」の「■インストーラーの実行」の⑤以降の手順と同じです。



2　EFDE クライアントの画面構成

EFDE は、Windows が起動するとデスクトップの通知領域にアイコンを表示します。アイコンを右クリックして「ESET full Disk Encryption を開く」クリックするとユーザーインターフェースが起動します。

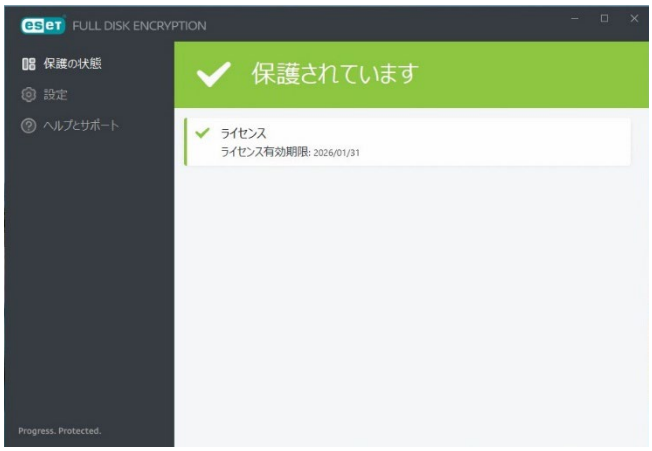
EFDE のメインウィンドウは、2 つのセクションに分かれています。右のプライマリウインドウには左のメインメニューで選択したオプションに対応する情報が表示されています。



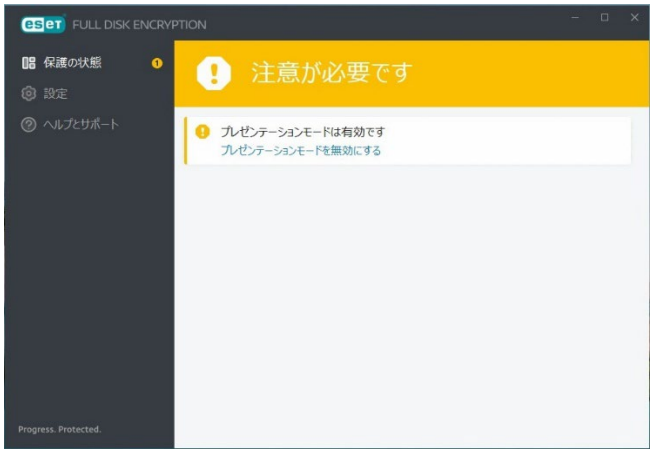
次に、メインメニューにあるオプションについて説明します。

保護の状態：EFDE の状態に関する情報が表示されます。暗号化が完了していて正常な状態の場合は緑色の表示になります。暗号化されていない場合や、その他注意が必要な場合は、その内容に応じて赤色もしくは黄色の表示になり、問題や注意の内容が表示されます。

■正常な状態



■注意が必要な状態



設定：このオプションを選択すると、暗号化や復号している時の進捗状況の確認、暗号化パスワードの変更およびプレゼンテーションモードの設定ができます。

ヘルプとサポート：ヘルプファイルや製品ホームページの FAQ、製品のバージョン情報を確認できます。

■ヘルプとサポート

ESET Full Disk Encryption のバージョン情報	製品のバージョンやクライアント PC の情報を確認できます。
製品のトラブルシューティング	ブラウザで ESET Full Disk Encryption のヘルプページを開きます。
ヘルプページ	ブラウザで ESET Full Disk Encryption のヘルプページを開きます。
ナレッジベース	ブラウザでサポートページを開きます。
テクニカルサポート	製品のバージョンやクライアント PC の情報を確認できます。

3　トラブルシューティング

ここでは、EFDE のプリブート認証パスワードを忘れてしまったり、フルディスク暗号化を行った PC が起動しなくなったりしたときの対処方法を説明します。

3.1 プリブート認証パスワードを忘れたときは？

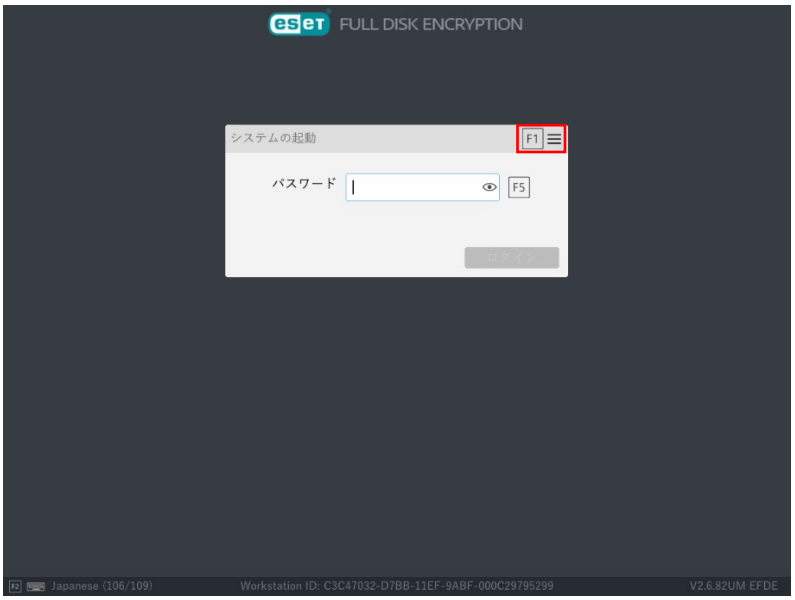
プリブート認証パスワードを忘れてしまったときは、管理コンソールを使用することで、パスワードの回復を行えます。管理コンソールを使用してプリブート認証のパスワードを回復する方法は、以下の流れで行います。

① パスワードの回復に必要な情報（「Workstation ID」と「リカバリーインデックス」）をユーザーが管理者に連絡する
② 受け取った情報を元に、管理者が必要なリカバリーパスワードを確認してユーザーに伝える
③ ユーザーが、リカバリーパスワードを使用して新しいパスワードを設定する

3.1.1 クライアント PC でパスワードの回復に必要な情報を取得する

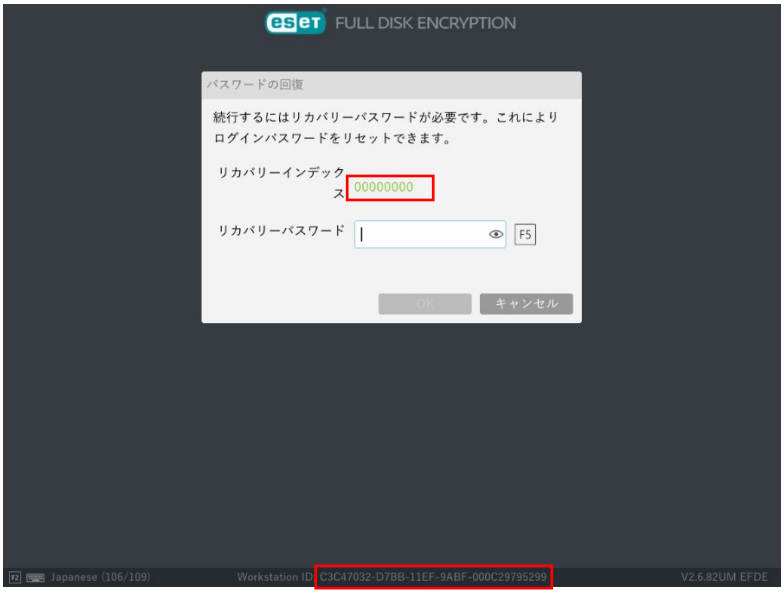
クライアント PC 上で「Workstation ID」と「リカバリーインデックス」の取得は、以下の手順で行います。

① プリブート認証画面で、「F1」を押して、メニューを表示します。



② 「パスワードの回復」を選択して「Enter」キーを押して「パスワードの回復」画面を表示します。

③ 「Workstation ID」と「リカバリーインデックス」を確認できます。

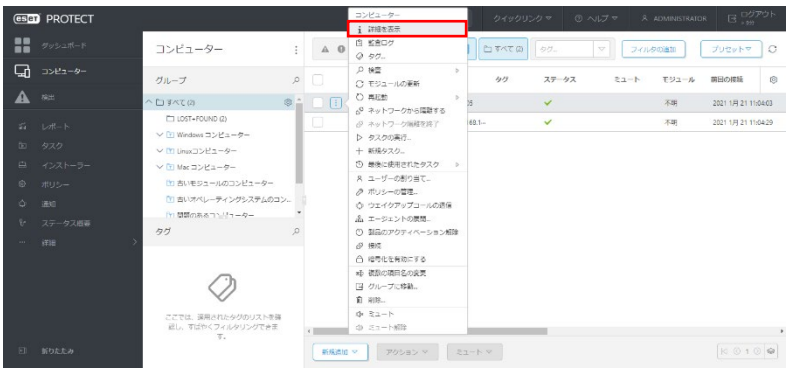


3.1.2 管理コンソールでリカバリーパスワードを確認する

リカバリーパスワードは、ユーザーから受け取った「Workstation ID」と「リカバリーインデックス」を使用して管理者が管理コンソールで確認します。管理者がリカバリーパスワードを確認する方法は 2 つあり、以下の手順で行います。

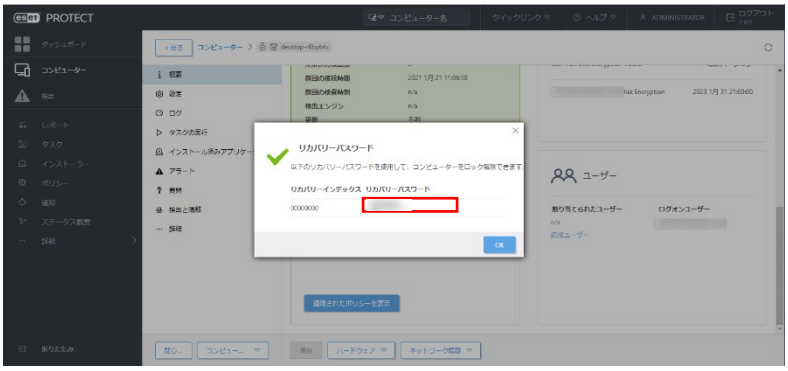
■管理者が管理コンソールで影響を受けるクライアント PC を特定できる場合

① 管理コンソールのクライアント PC のコンピューター詳細に移動します。



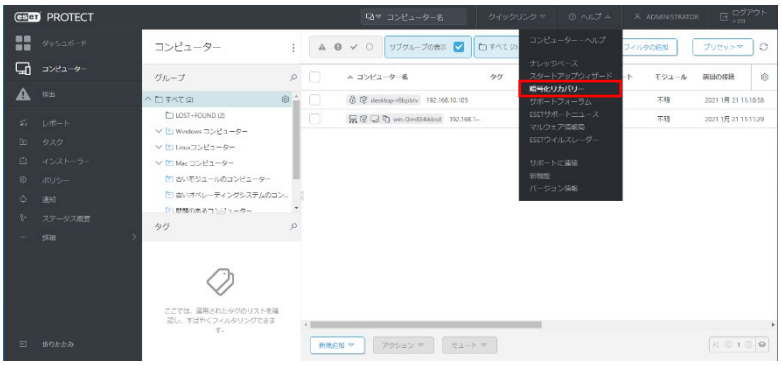
② [概要]-[暗号化タイル]で、[管理]-[アクセスの復元]-[リカバリーパスワード]を選択します。

③ リカバリーインデックスに対応するリカバリーパスワードをユーザーに伝えます。

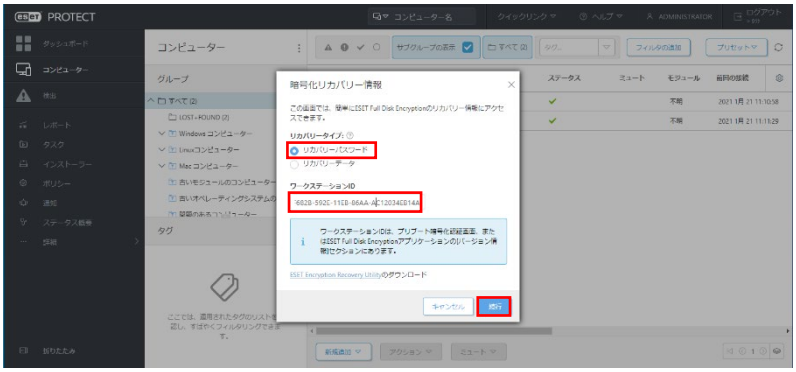


■管理者が管理コンソールで影響を受けるクライアント PC を特定できない場合

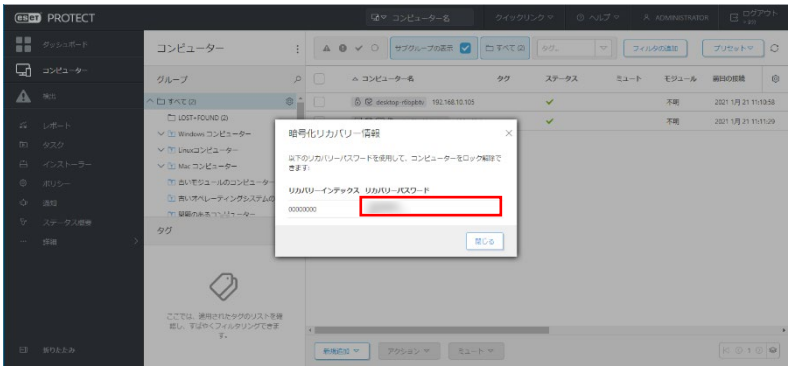
① 管理コンソールの[ヘルプ]-[暗号化リカバリー]を選択します。



② [リカバリーパスワード]が選択された状態で、「Workstation ID」を入力して[続行]を選択します。



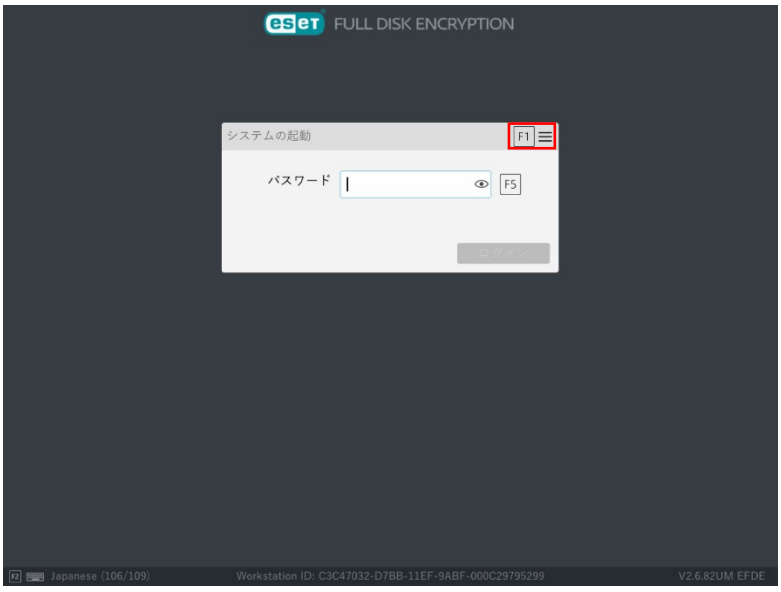
③ リカバリーインデックスに対応するリカバリーパスワードをユーザーに伝えます。



3.1.3 クライアント PC でパスワードを再設定する

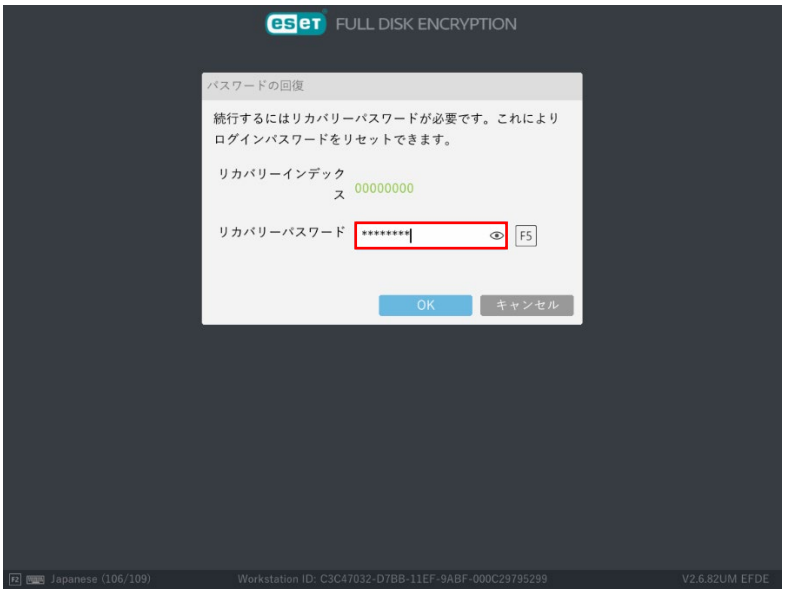
管理者からリカバリーパスワードを受け取ったら、プリブート認証画面で新しいパスワードの設定を行います。

① プリブート認証画面で、「F1」を押して、メニューを表示します。

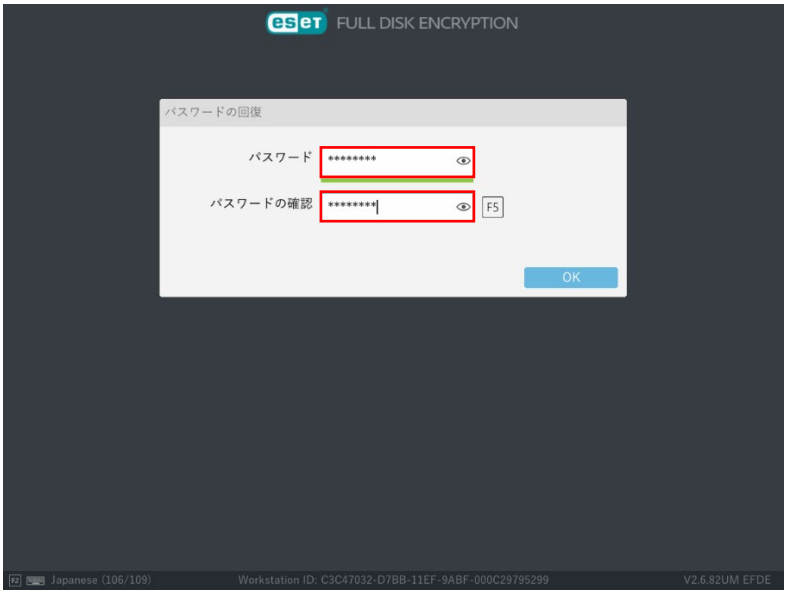


② 「パスワードの回復」を選択して「Enter」キーを押して「パスワードの回復」画面を表示します。

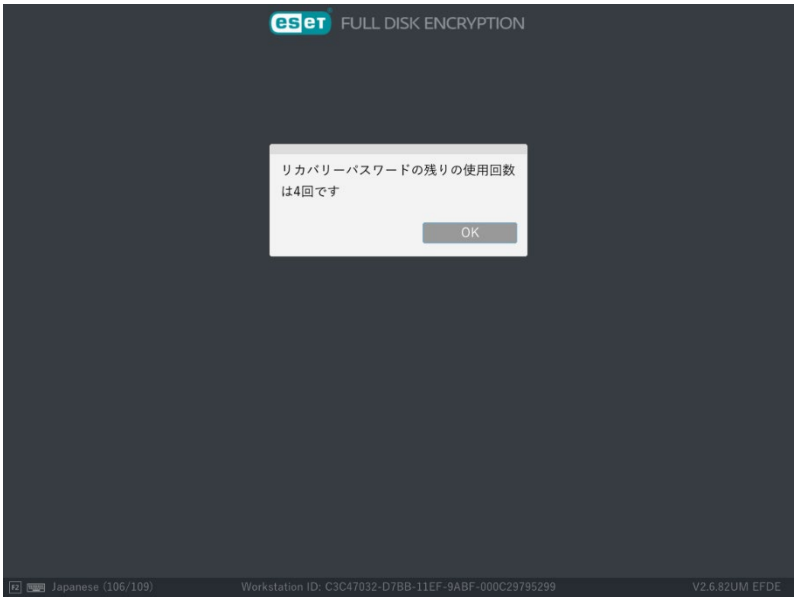
③ 「リカバリーパスワード」を入力して「Enter」キーを押します。



④ パスワードのリセット画面が表示されます。新しいパスワードと確認用のパスワードを入力して「Enter」キーを押すと新しいパスワードが設定されます。



⑤ リカバリーパスワードの使用回数が設定されている場合は残りの回数が表示されます。「Enter」キーを押すと Windows が起動します。



3.2 Windows が起動できない場合の対処方法

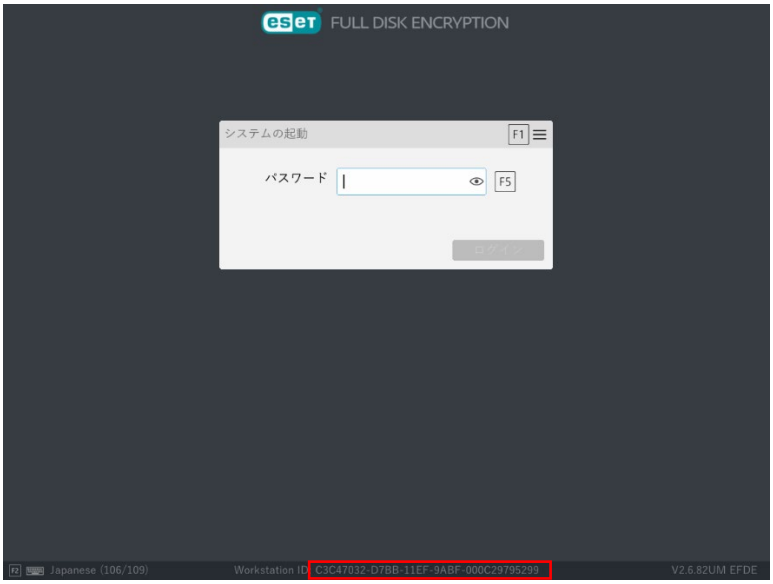
フルディスク暗号化が施された後に、Windows が起動しなくなると Windows の修復や暗号化された HDD/SSD 内のデータを読み出すことができなくなります。このような状況に陥ったときは、管理コンソールと ESET Encryption Recovery Media Creator を使用して HDD/SSD の復号とプリブート認証の削除を行います。詳細な手順は、オンラインヘルプの「リカバリーデータ」の項目を参照してください。ここでは、オンラインヘルプに記載されている「Win RE USB」の回復ドライブの作成ができない場合に、「EFI USB」の回復ドライブを作成して対処する方法を説明します。管理コンソールと ESET Encryption Recovery Media Creator を使用して HDD/SSD の復号とプリブート認証の削除を行う方法は、以下の流れで行います。

① リカバリーデータの作成に必要な情報（「Workstation ID」）をユーザーが管理者に連絡する
② 受け取った情報を元に、管理者が必要なリカバリーデータを作成する
③ 生成したリカバリーデータと別途ダウンロードした ESET Encryption Recovery Media Creator を使用して USB の回復ドライブを作成する
④ 作成した USB の回復ドライブを使用して、ユーザーがクライアント PC を起動して、HDD/SSD の復号とプリブート認証の削除を行う。

3.2.1 クライアント PC でリカバリーデータの作成に必要な情報を取得する

クライアント PC 上で「Workstation ID」の取得は、以下の手順で行います。

① プリブート認証画面を表示します。画面の下部に「Workstation ID」が表示されます。

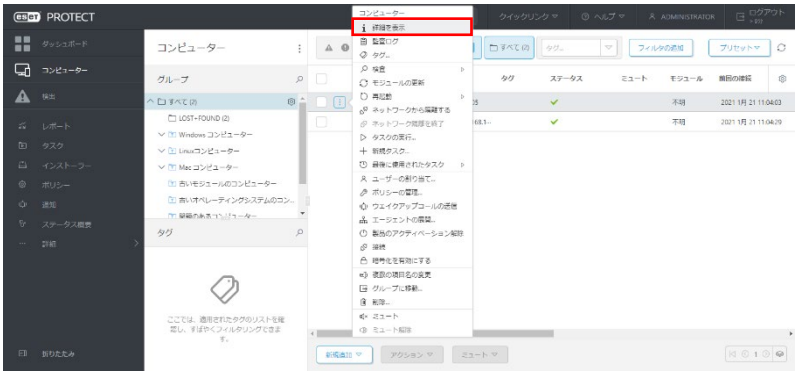


3.2.2 管理コンソールでリカバリーデータを作成する

リカバリーデータは、ユーザーから受け取った「Workstation ID」を使用して管理者が管理コンソールで作成します。管理者がリカバリーデータを作成する方法は 2 つあり、以下の手順で行います。

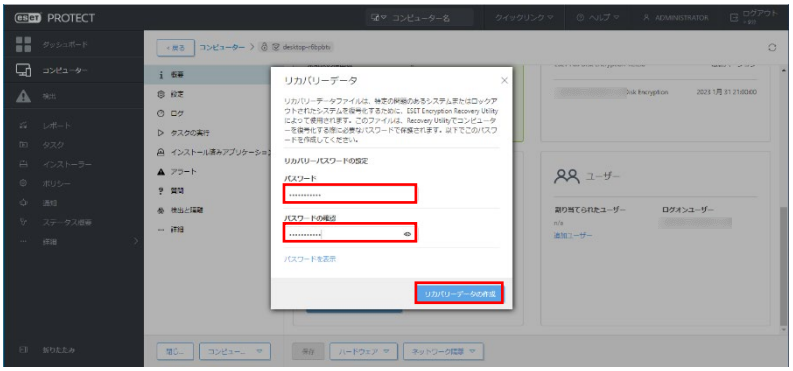
■管理者が管理コンソールで影響を受けるクライアント PC を特定できる場合

① 管理コンソールのクライアント PC のコンピューター詳細に移動します。

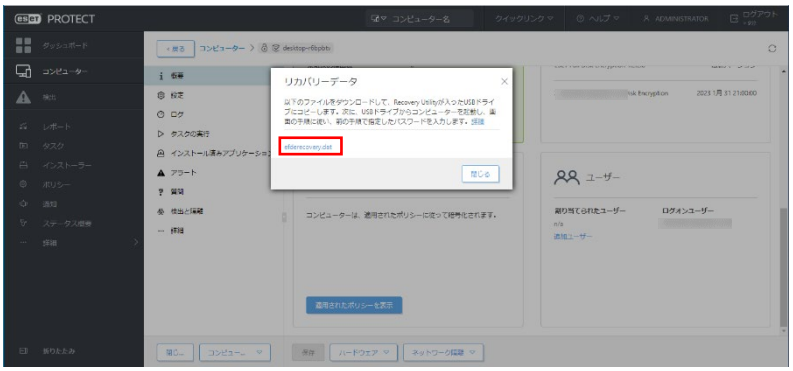


② [概要]-[暗号化タイル]で、[管理]-[アクセスの復元]-[リカバリーデータ]を選択します。

③ 「リカバリーパスワード」を入力の上[リカバリーデータの作成]をクリックします。



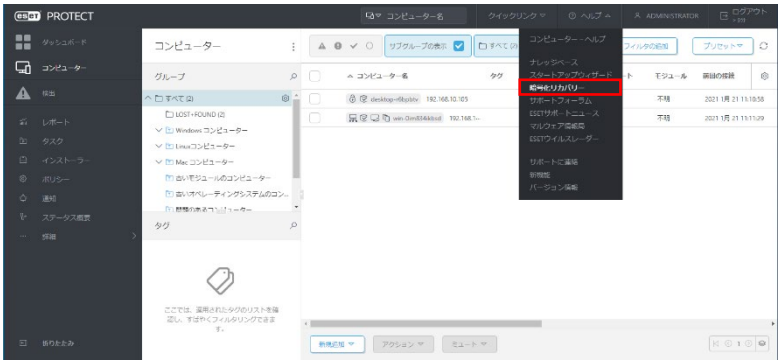
④ [efderecovery.dat]をクリックしてリカバリーデータをダウンロードします。



⑤ ダウンロードが完了したら、[閉じる]をクリックして画面を閉じます。

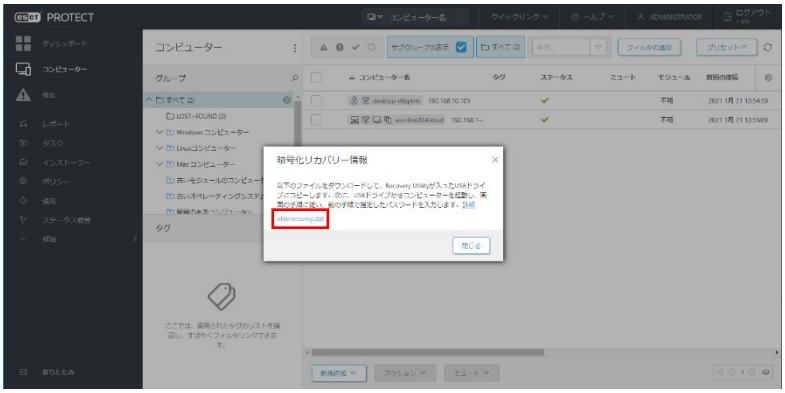
■管理者が管理コンソールで影響を受けるクライアント PC を特定できない場合

① 管理コンソールの[ヘルプ]-[暗号化リカバリー]を選択します。

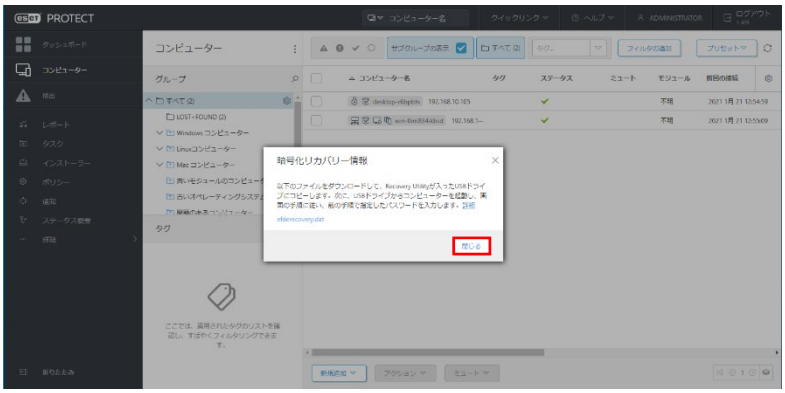


② [リカバリーデータ]が選択された状態で、「リカバリーパスワード」と「Workstation ID」を入力の上[続行]をクリックします。

③ [efderecovery.dat]をクリックしてリカバリーデータをダウンロードします。



④ ダウンロードが完了したら、[閉じる]をクリックして画面を閉じます。



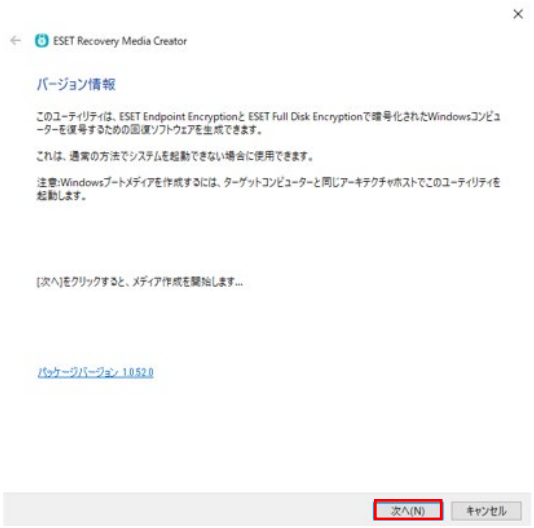
3.2.3 回復ドライブの作成を行う

ここでは、ESET Encryption Recovery Media Creator をダウンロードして、「3.2.2 管理コンソールでリカバリーデータを作成する」で取得したリカバリーデータを用いて USB の回復ドライブの作成を行う手順を説明します。

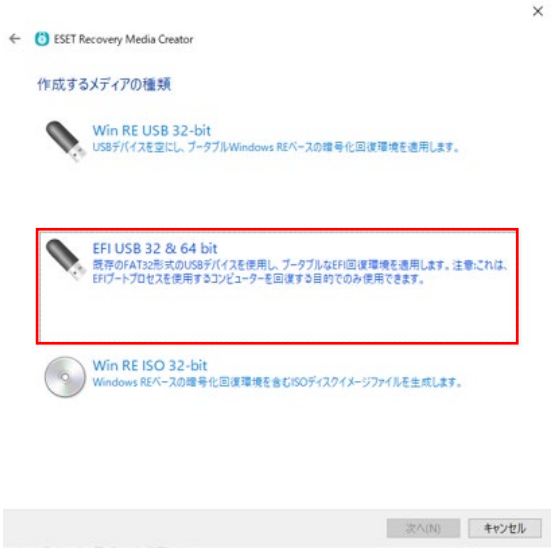
① FAT32 ファイル形式でフォーマットされた 32GB 以下の空の USB ドライブをコンピューターに挿入します。

② EFDE のオンラインヘルプの「リカバリーデータ」の項目の[ESET Encryption Recovery Media Creator をダウンロードします]のリンクをクリックして ESET Encryption Recovery Media Creator をダウンロードします。

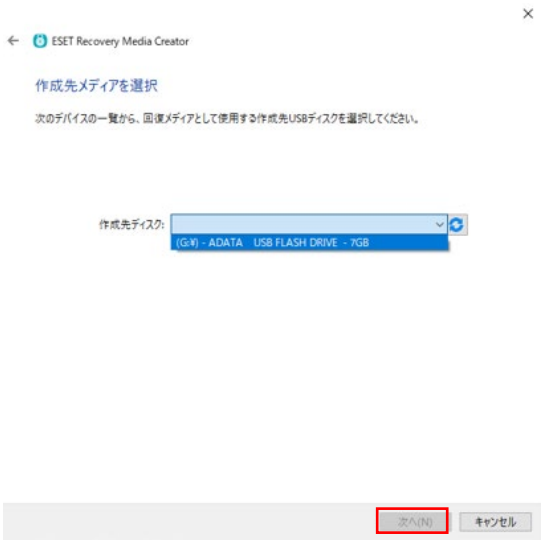
③ ダウンロードした ESET Encryption Recovery Media Creator を実行して、「次へ」をクリックします。



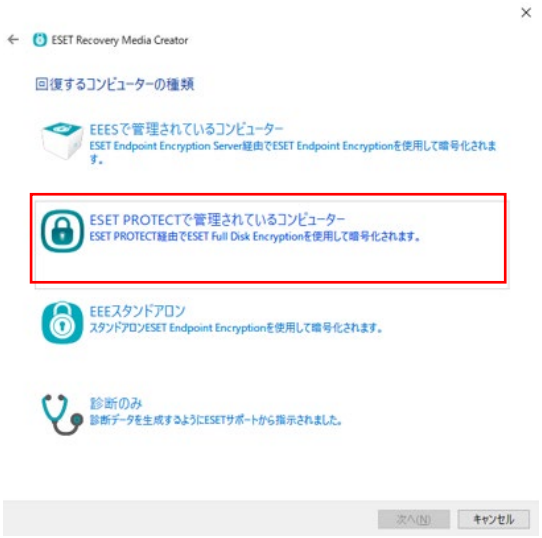
④ 「EFI USB 32 & 64 bit」を選択します



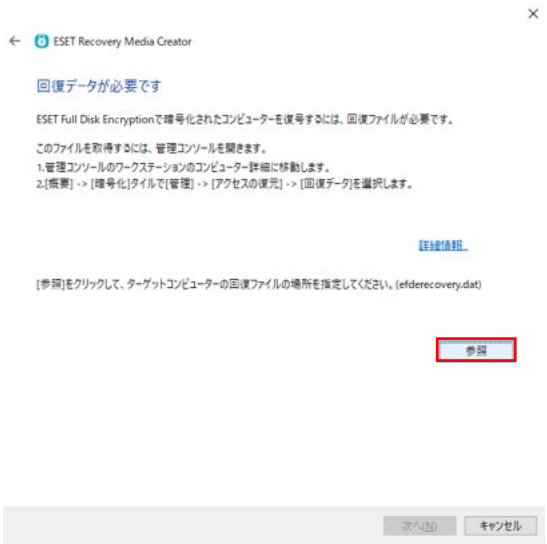
⑤ 回復ドライブの作成先として①で挿入された空の USB ドライブを選択します。



⑥ 回復するコンピューターの種類で「ESET PROTECT で管理されているコンピューター」を選択します。

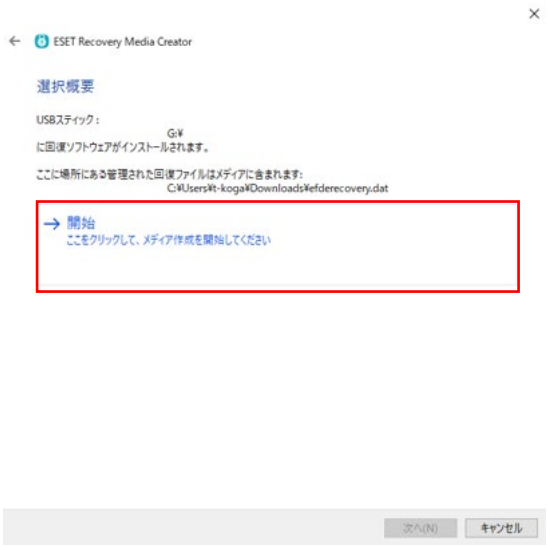


⑦ 参照をクリックして、「3.2.2 管理コンソールでリカバリーデータを作成する」で取得したリカバリーデータ「efderecovery.dat」を選択します。

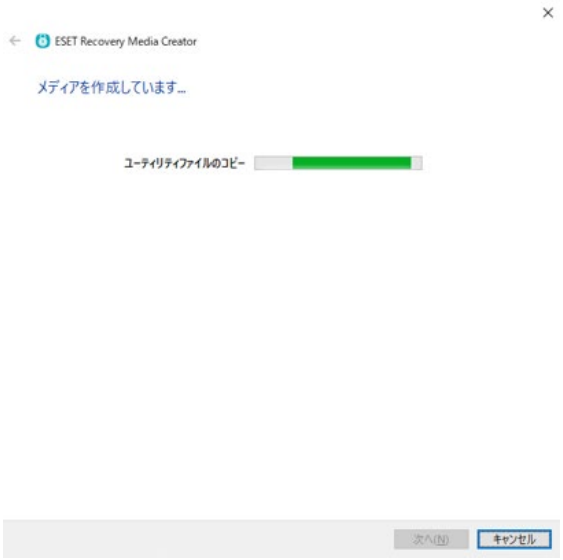


⑧ サポートから指示がある場合のみ、参照をクリックして、その他のサポートファイルを選択します（任意）。

⑨ 設定を確認して、開始をクリックして USB の回復ドライブを作成します。



⑩ ESET Encryption Recovery Media Creator が作成処理を完了するまで待機します。



⑪ 回復ドライブの作成処理が完了した後、完了をクリックします。

⑫ 作成された USB の回復ドライブを安全に取り外します。

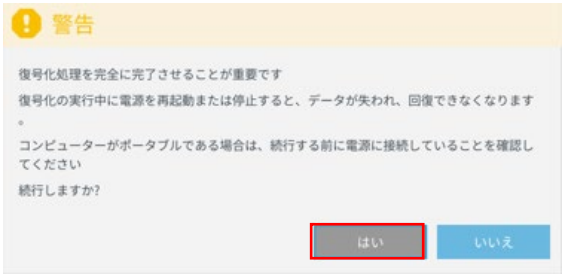
3.2.4 クライアント PC で回復ドライブを使用して復号を行う

ここでは、クライアント PC で「3.2.3 回復ドライブの作成を行う」で作成した回復ドライブを使用して HDD/SSD の復号とプリブート認証を削除する手順を説明します。

① クライアント PC でブートマネージャーを開き、最初のブートオプションとして[USB]を選択します。
② [セキュリティ]で[セキュアブート]設定が[有効]の場合は、[無効]に変更します。 この設定は、「EFI USB」の回復ドライブが正しく機能するために必要なものであり一時的に変更したものなので、リカバリーが完了したらセキュアブートの設定を元の設定に戻すことを推奨します。
③ 「3.2.3 回復ドライブの作成を行う」で作成した USB の回復ドライブをクライアント PC に挿入して再起動します。
④ 回復ドライブが起動してメニューが表示されるまで待機します。表示されたメニューで「すべての暗号化されたディスクを復号化する（EFDE で管理された回復ファイル)」を選択します。

⑤ パスワードの入力画面が表示されるので、「3.2.2 管理コンソールでリカバリーデータを作成する」で入力したパスワードを入力します。

⑥ 警告画面が表示されます。警告画面の情報を確認し、続行するには「はい」選択します。

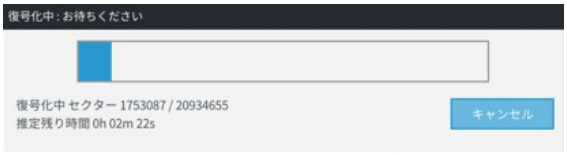


⑦ 復号モードの内容を確認し、復号モードを選択して復号処理を開始します。

！重要

復号処理中にクライアント PC はシャットダウンしたり、電源をオフにしたりしないでください。

⑧ 復号処理が完了するまで待機します。



⑨ 復号処理が完了したら「OK」を押してからクライアント PC をシャットダウンして USB の回復ドライブを取り外します。

⑩ ブートマネージャーを起動して、ブート順序を元の状態に変更してクライアント PC を再起動します。

⑪ この時点で、プリブート認証画面が表示されなくなります。