



トラブルシューティング ガイド

Business PC

製品番号 : 361204-292

2005年7月

このガイドでは、各製品のトラブルシューティングに役立つヒントと解決方法について説明します。また、ハードウェアとソフトウェアで発生する可能性のあるトラブルについても説明します。

© Copyright 2004, 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

Microsoft、MS-DOS、Windows、およびWindows NTは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

その他、本書に掲載されている会社名、製品名はそれぞれ各社の商標または登録商標です。

HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては、責任を負いかねますのでご了承ください。

本書には、著作権によって保護された所有権に関する情報が掲載されています。本書のいかなる部分も、Hewlett-Packard Companyの書面による承諾なしに複写、複製、あるいは他言語へ翻訳することはできません。

本製品は、日本国内で使用するための仕様になっており、日本国外で使用される場合は、仕様の変更を必要とすることがあります。

本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。

以下の記号は、本文中で安全上重要な注意事項を示します。



警告：その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こす恐れがあるという警告事項を表します。



注意：その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こす恐れがあるという注意事項を表します。

トラブルシューティング ガイド

Business PC

初版 2004年5月

改訂第1版2005年7月

製品番号：361204-292

日本ヒューレット・パッカード株式会社

目次

1 コンピュータの診断機能

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ	1-1
[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認	1-2
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール	1-3
[Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用	1-4
[Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行	1-6
[Configuration Record]ユーティリティ	1-9
[Configuration Record]ユーティリティのインストール	1-10
[Configuration Record]ユーティリティの実行	1-10
ソフトウェアの保護	1-11
ソフトウェアの復元	1-11

2 診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

快適に使用していただくために	2-1
お問い合わせになる前に	2-2
問題解決のヒント	2-4
一般的なトラブルの解決方法	2-6
電源に関するトラブルの解決方法	2-10
ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-12
ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法	2-15
マルチベイに関するトラブルの解決方法	2-18
モニタに関するトラブルの解決方法	2-19
オーディオに関するトラブルの解決方法	2-23
プリンタに関するトラブルの解決方法	2-26
キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法	2-27
ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法	2-29
ネットワークに関するトラブルの解決方法	2-31
メモリに関するトラブルの解決方法	2-34
プロセッサに関するトラブルの解決方法	2-35
CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法	2-36
USBメモリに関するトラブルの解決方法	2-37
インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法	2-38
ソフトウェアに関するトラブルの解決方法	2-40
カスタマ サポートのご利用について	2-41

A POSTエラー メッセージ

POST時の数値コードおよびテキストメッセージ A-2
POST時のフロントパネルのランプおよびビープ音の診断 A-12

B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

パスワードジャンパの再設定 B-2
CMOSの消去と再設定 B-3
 CMOSボタンの使用 B-3
 コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティを使用したCMOSのリセット B-6

C ドライブ保護システム (DPS)

[Diagnostics for Windows]ユーティリティからのDPSへのアクセス C-2
コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティからのDPSへのアクセス C-3

D アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

索引

コンピュータの診断機能

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ

Microsoft® Windows® XPの実行中に[Diagnostics for Windows]ユーティリティを使用すると、お使いのコンピュータのハードウェアおよびソフトウェアのコンフィギュレーション情報を表示することができます。また、コンピュータのサブシステムにハードウェアおよびソフトウェアのテストを実行することができます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティを実行すると、コンピュータの現在のコンフィギュレーションを示す[概要]画面が表示されます。この[概要]画面から、コンピュータについてのいくつかの情報カテゴリと、[テスト]タブにアクセスすることができます。各画面に表示された情報は、ファイルに保存したり、印刷したりすることができます。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、[テスト]ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラーメッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェックボックスが表示されます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティを使用すると、コンピュータに取り付けられているデバイスがすべて、システムに認識されており、正常に機能しているかどうかを判断できます。テストの実行は任意ですが、新しいデバイスを取り付けたり接続したりした後には実行することをおすすめします。

HPがサポートしていない他社製のデバイスは、[Diagnostics for Windows]ユーティリティでは検出されない場合があります。ユーティリティから生成された情報は、保存、印刷、または表示します。サポート窓口にお問い合わせの際は、事前にテストを実行し、結果を印刷して手元に用意しておいてください。

[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかの確認

一部のコンピュータには、出荷時に[Diagnostics for Windows]がプリロードされていますが、インストールはされていません。ユーザ自身が[Diagnostics for Windows]を他のユーティリティとともにインストールしたか、または他のユーザがインストールしている場合があります。

[Diagnostics for Windows]がインストールされているかどうかを確認するには、以下の手順で操作します。

1. [Diagnostics for Windows]アイコンにアクセスします。Windows XP Home またはWindows XP Professionalで[スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します。
2. [コントロール パネル]に表示されたアイコンを確認します。
 - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されている場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはインストールされています。
 - ❑ [Configuration Record]アイコンと[Diagnostics for Windows]アイコンが表示されていない場合は、[Diagnostics for Windows]ユーティリティはロードされている可能性がありますインストールはされていません。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストール

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがプリロードされていない場合は、[Diagnostics for Windows]のSoftPakを次のWebサイトからダウンロードできます。

<http://www.hp.com/support/>

[Diagnostics for Windows]ユーティリティがハードディスクドライブにロードされていてもまだインストールされていない場合にのみ、以下の手順で操作します。

1. すべてのWindowsアプリケーションを終了します。
2. 以下の手順で[Diagnostics for Windows]ユーティリティをインストールします。
 - ❑ Windows XPで、[スタート]→[Software Setup] (ソフトウェアのセットアップ) アイコンの順に選択します。[Diagnostics for Windows]→[次へ]ボタンの順に選択し、画面の指示に従います。
 - ❑ [Software Setup]アイコンがデスクトップまたは[スタート]メニューに表示されない場合は、**C:¥CPQAPPS¥DIAGS**ディレクトリからセットアッププログラムを実行するか、または[スタート]→[ファイル名を指定して実行]の順に選択してコマンドラインに「**C:¥CPQAPPS ¥DIAGS¥SETUP**」と入力します。
3. [次へ]をクリックして[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを開始します。
4. インストールが終了すると、システムの再起動を促すメッセージが表示されるか、システムが自動的に再起動されます。メッセージが表示されたら、[終了]または[完了]をクリックしてシステムを再起動するか、[キャンセル]をクリックしてインストールプログラムを終了します。[Diagnostics for Windows]ユーティリティのインストールを完了するには、システムを再起動する必要があります。



お使いのコンピュータにインストール済みの[Diagnostics for Windows]ユーティリティをアップグレードする場合は、<http://www.hp.com/support/>にアクセスして、最新の[Diagnostics for Windows]のSoftPakを確認しダウンロードします。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティのカテゴリの使用

以下の手順で、カテゴリを使用します。

1. [スタート]→[HPインフォメーションセンター]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。または、[スタート]→[コントロール パネル]→[Diagnostics for Windows]アイコンの順に選択することもできます。
ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。
2. 特定のハードウェアまたはソフトウェアに関する情報を調べる場合は、[カテゴリ]プルダウンメニューから目的のカテゴリを選択するか、ツールバー上の該当するアイコンをクリックします。



ツールバーのアイコン上にポインタを合わせると、そのアイコンのカテゴリ名が表示されます。

3. 選択したカテゴリに関してさらに詳しい情報を調べる場合は、ウィンドウの左下隅にある[インフォメーション レベル]ボックスの[詳細]をクリックします。または、画面の一番上にある[レベル]をクリックし、[詳細]を選択します。
4. この情報を確認し、必要に応じて印刷したり保存したりします。



表示されている情報を印刷する場合は、[ファイル]メニューから[印刷]を選択します。[詳細情報レポート (全カテゴリ)]、[基本情報レポート (全カテゴリ)]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択し、[OK]をクリックして、目的のレポートを印刷します。



表示されている情報を保存する場合は、[ファイル]メニューから[名前を付けて保存]を選択します。[詳細情報レポート (全カテゴリ)]、[基本情報レポート (全カテゴリ)]、または[現在のカテゴリ]の中から1つを選択し、[OK]をクリックして、目的のレポートを保存します。

5. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Diagnostics for Windows]ユーティリティを終了します。

メニュー バー：ファイル、カテゴリ、ナビゲーション、レベル、タブ、ヘルプ

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ画面の一番上には、次の6つのプルダウンメニューから成るメニューバーが表示されます。

- [ファイル]：[名前を付けて保存]、[印刷]、[プリンタの設定]、[終了]
- [カテゴリ]：次のセクションのカテゴリの一覧を参照
- [ナビゲーション]：[前のカテゴリ (F5)]、[次のカテゴリ (F6)]
- [レベル] (画面上の情報量)：[基本 (F7)]、[詳細 (F8)]
- [タブ]：[概要]、[テスト]、[ステータス]、[ログ]、[エラー]
- [ヘルプ]：[目次]、[ヘルプの使い方]、[バージョン情報]

ツール バー：各情報カテゴリを示すアイコン

メニューバーの下にあるツールバーに、コンピュータの以下の情報カテゴリに対応するアイコンの列が表示されます。

- [システム]：システムボード、ROM、日付および時刻の情報
- [資産管理]：資産タグ、システムのシリアル番号、およびプロセッサの情報
- [入力装置]：キーボード、マウス、およびジョイスティックの情報
- [通信]：システム内のポートと各ポートの情報
- [記憶装置]：システム内の記憶装置と各装置の情報
- [ビデオ]：グラフィックスシステムの情報
- [メモリ]：システムボードおよびWindowsのメモリ情報
- [マルチメディア]：オプティカル記憶装置 (CD、DVDなど) およびオーディオ装置の情報
- [Windows]：Windowsの情報
- [システムアーキテクチャ]：PCIデバイスの情報
- [リソース]：IRQ、I/O、およびメモリマップの情報
- [システムヘルス]：システムの温度とハードディスクドライブのステータス
- [その他]：CMOS、DMI、BIOS、システム、製品名、およびシリアル番号

タブ：概要、テスト、ステータス、ログ、エラー

ツールバーの下に、次の5つのタブが表示されます。

- **[概要]**: **[概要]**ウィンドウに、コンピュータについての全般的な情報が表示されます。ユーティリティを開始したときに、このウィンドウが最初に表示されます。ウィンドウの左側にはハードウェア情報、右側にはソフトウェア情報が表示されます。
- **[テスト]**: **[テスト]**ウィンドウを使用して、システム内のテストする部分を選択することができます。また、テストのタイプとテストモードも選択できます。
- **[ステータス]**: **[ステータス]**ウィンドウに、現在進行中のテストのステータスが表示されます。**[テスト キャンセル]**ボタンをクリックしてテストを中止することもできます。
- **[ログ]**: **[ログ]**ウィンドウに、各デバイスのテストのログが表示されます。
- **[エラー]**: **[エラー]**ウィンドウに、デバイスのテスト中に発生したエラーが表示されます。テストされたデバイス、エラーの種類と数、およびエラーコードが一覧表示されます。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティでの診断テストの実行

以下の手順で、診断テストを実行します。

1. **[スタート]**→**[HPインフォメーションセンター]**→**[Diagnostics for Windows]**の順に選択します。または、**[スタート]**→**[コントロール パネル]**→**[Diagnostics for Windows]**アイコンの順に選択することもできます。
ハードウェアとソフトウェアの概要が画面に表示されます。アイコンの列の下に、**[概要]**、**[テスト]**、**[ステータス]**、**[ログ]**、および**[エラー]**の5つのタブが表示されます。
2. **[テスト]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックして、**[テスト]**を選択します。
3. 次のオプションのうち1つを選択します。
 - **[クイック テスト]**: 各デバイスに対して一般的なテストをすばやく実行します。**[自動実行]**モードが選択されていれば、ユーザの操作は必要ありません。
 - **[完全テスト]**: 各デバイスに対して詳細なテストを実行します。**[対話形式]**モードまたは**[自動実行]**モードを選択できます。

- **[カスタム テスト]**: ユーザが選択したテストだけを実行します。各デバイスの一覧が表示されるので、テストしたいデバイスのチェックボックスを選択します。選択すると、赤いチェックマークがボックス内に表示されます。選択したテストによっては、ユーザの操作が必要なものもあります。



すべてのサブシステムをテストする場合は、管理者としてログインする必要があります。管理者としてログインしなかった場合は、テストできないサブシステムがあります。サブシステムをテストできない場合は、**[テスト]**ウィンドウ内で該当のサブシステム名の下にエラーメッセージが表示されるか、選択できない影付きのチェックボックスが表示されます。

4. **[対話形式]**または**[自動実行]**モードを選択します。**[対話形式]**を選択すると、テストを行っている間にダイアログボックスが表示されるので、メッセージに従って入力する必要があります。テストによっては対話が必須なため、**[自動実行]**を選択するとエラーメッセージが表示されたり、テストが中断されたりします。
 - **[対話形式]**では、デバイスの診断テストの手順を最大限に制御できます。テストにパスしているかどうかはユーザ自身で判断します。また、デバイスの取り付けまたは取り外しを求める画面が表示されることがあります。
 - **[自動実行]**では、入力画面は表示されません。エラーが発見された場合、診断テストの完了時に表示されます。
5. ウィンドウの下部にある**[テスト開始]**ボタンをクリックします。テストの進行状況とテスト結果を示すテストステータスが表示されます。テストの内容をさらに詳しく表示するには、**[ログ]**タブをクリックします。または、画面の一番上の**[タブ]**をクリックし、**[ログ]**を選択します。
6. テストレポートを表示するには、以下のタブを選択します。
 - **[ステータス]**タブには、現在の診断セッションの間に実行、合格、および失敗した診断テストの要約が表示されます。
 - **[ログ]**タブには、コンピュータで実行する診断テスト、各診断テストの実行済回数、各診断テストで発見されたエラーの数、および各診断テストの実行時間の合計の一覧が表示されます。
 - **[エラー]**タブには、コンピュータで見つかったすべてのエラーおよびエラーコードの一覧が表示されます。

7. テストレポートを保存するには、以下の操作を行います。
 - ❑ [ログ]タブのレポートを保存するには、[ログ]タブで[保存]ボタンを選択します。
 - ❑ [エラー]タブのレポートを保存するには、[エラー]タブで[保存]ボタンを選択します。
8. テストレポートを印刷するには、以下の操作を行います。
 - ❑ レポートが[ログ]タブに表示されている場合は、[ファイル]→[保存]の順に選択して保存してから、選択したフォルダ内のファイルを印刷します。
 - ❑ レポートが[エラー]タブに表示されている場合は、[エラー]タブの[印刷]ボタンをクリックします。
9. エラーが発見された場合、[エラー]タブをクリックすると、エラーの詳細な情報と対処方法が表示されます。この対処方法に従って操作し、ユーザ自身で問題を解決できる場合があります。
10. [印刷]をクリックするか、またはエラーの情報をファイルに保存しておいてください。サポート窓口にお問い合わせの際に、必要となる場合があります。
11. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Diagnosics for Windows]ユーティリティを終了します。

[Configuration Record]ユーティリティ

[Configuration Record]ユーティリティは、他のマネジメントツールと同様の、Windowsベースの情報収集ツールです。このユーティリティでは、コンピュータのさまざまなサブシステムからソフトウェアとハードウェアの重要な情報を集めて、コンピュータの全体像を表示できます。また、自動的にコンフィギュレーションの変更を検出し、比較を行って、コンピュータのコンフィギュレーション情報の履歴を保持する機能もあります。この情報は、複数のセッションの履歴として保存されます。

このユーティリティは、コンピュータをオフラインにすることなく問題を解決するため、またコンピュータの可用性を最大限に高めるために開発されました。このユーティリティで収集された情報はシステムの問題を解決する際に役立ち、この情報によって、問題解決の第一段階であるシステムのコンフィギュレーション情報の確認をすばやく簡単にできるため、問題解決のプロセスが簡素化されます。

[Configuration Record]ユーティリティでは、ハードウェアとオペレーティングシステムソフトウェアについての情報が自動的に収集され、システムの全体像が表示されます。このユーティリティで、ROM、資産タグ、プロセッサ、物理ドライブ、PCIデバイス、メモリ、ビデオグラフィックス、オペレーティングシステムのバージョン番号、オペレーティングシステムのパラメータ、およびオペレーティングシステムの起動ファイルについての情報が収集され、表示されます。元のBase.logファイルがcpqdiagsディレクトリ内にある場合は、分割ウィンドウ内でNow.logファイルの隣にこのBase.logファイルが表示され、2つのログの違いが赤色で表示されます。

[Configuration Record]ユーティリティのインストール

[Configuration Record]は[Diagnostics for Windows]に含まれています。

[Diagnostics for Windows]をインストールすると、同時に[Configuration Record]もインストールされます。

[Configuration Record]ユーティリティの実行

以下の手順で、このユーティリティを実行します。

1. [スタート]→[HPインフォメーション センター]→[Configuration Record]の順に選択します。または、[スタート]→[コントロール パネル]→[Configuration Record]アイコンの順に選択することもできます。



[Configuration Record]ユーティリティには、[差分のみ表示]と[全てを表示]の2つの表示オプションがあります。デフォルトで設定されている[差分のみ表示]では違いのみが表示されるため、すべてのテキストは赤色で表示されます。[全てを表示]に切り替えると、システムの全体像が表示されます。

2. デフォルトの表示は、[差分のみ表示]です。[Configuration Record]ユーティリティによって収集されたすべての情報を表示する場合は、ウィンドウの一番上の[表示]をクリックし、[全てを表示]を選択します。または、[全て表示]アイコンをクリックします。
3. 左または右のウィンドウの情報を保存するには、[ファイル]→[保存]の順に選択した後、[左側のファイル]または[右側のファイル]を選択します。



コンピュータのコンフィギュレーションを定期的に保存しておく、コンフィギュレーションの履歴を維持できるようになります。デバッグが必要なシステムの問題が発生したときには、カスタマ センターでサポートを受ける場合にこの履歴が役に立つことがあります。

4. [ファイル]メニューから[終了]を選択して[Configuration Record]ユーティリティを終了します。

ソフトウェアの保護

ソフトウェアを損失したり破損したときのために、すべてのシステム ソフトウェア、アプリケーション、およびハードディスク ドライブに保存されている関連ファイルのバックアップをとっておいてください。ファイルをバックアップする方法については、オペレーティング システムに付属のマニュアルまたはバックアップ ユーティリティのマニュアルを参照してください。

ソフトウェアの復元

Restore Plus! CD を使用して、Windows オペレーティング システムとソフトウェアを購入時の初期状態に復元することができます。この機能の使用方法については、Restore Plus! CD に付属の説明を参照してください。

診断ユーティリティを使用しない トラブルシューティング

この章では、ディスク ドライブ、ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、グラフィックス、オーディオ、メモリ、およびソフトウェアなどの一般的なトラブルについて、原因と解決方法を説明します。コンピュータの使用中にトラブルが発生した場合は、この章に示す表で原因と解決方法を参照してください。



起動時のPOST (Power-On Self Test、電源投入時のセルフテスト) 実行中に表示されるメッセージ (POSTメッセージ) については、「[付録A POSTエラーメッセージ](#)」を参照してください。

快適に使用していただくために



警告：コンピュータの使用方法を誤ったり、安全で快適な環境で使用されていない場合には、操作する人の健康を損なうおそれがあります。作業場所を選択したり、快適な作業環境を整えたりする方法については、Documentation CD (ドキュメンテーションCD) に収録されており、弊社のWebサイト <http://www.hp.com/ergo/> から入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。

お問い合わせになる前に

コンピュータにトラブルが発生した場合は、テクニカルサポートにお問い合わせになる前に次の解決方法から適切なものを実行して、トラブルの解決を試みてください。

- [Diagnostics for Windows]ユーティリティを実行します。詳しくは、「[第1章 コンピュータの診断機能](#)」を参照してください。
- コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して[IDE DPS セルフテスト](IDE DPS Self-Test)を実行します。詳しくは、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「[付録A POSTエラー メッセージ](#)」を参照してください。
- 画面に何も表示されない場合は、モニタのケーブルを他のビデオポートに接続します (使用できる場合)。または、正しく機能するモニタと交換します。
- ネットワークに接続しているときにトラブルが発生した場合は、別のネットワーク ケーブルでネットワーク接続するか、正常に動作している別のコンピュータでトラブルの発生したコンピュータのネットワーク ケーブルを使用してネットワーク接続し、元のコンピュータのネットワーク コネクタまたはケーブルに問題がないか確認します。
- 新しいハードウェアを取り付けてから問題が発生した場合は、そのハードウェアを取り外して、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- 新しいソフトウェアをインストールしてから問題が発生した場合は、そのソフトウェアをアンインストールして、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- コンピュータをSafeモードで起動してみて、すべてのドライバがロードされなくても起動するか確認します。前回正常に起動したときの状態でオペレーティング システムを起動する場合は、前回正常起動時の構成を使用します。
- <http://www.hp.com/support/>にある、オンライン テクニカル サポートを参照します。
- このガイドの「[問題解決のヒント](#)」を参照します。

- ハードディスク ドライブの内容を工場出荷時の状態に戻すには、Restore Plus! CDを使用します。



注意: Restore Plus! CDを使用すると、ハードディスク ドライブ上のすべてのデータが消去されます。

HPのWebサイトにあるHPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションでは、ユーザ自身によるトラブル解決に役立つツールが提供されています。HPのサポート担当者にお問い合わせの場合は、HPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションのオンラインチャット機能を使用します。HPインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションには<http://www.hp.com/go/ispe/>からアクセスできます。

最新のオンライン サポート情報、ソフトウェアおよびドライバ、Proactive Notification (製品変更通知)、および各国のユーザや専門家からの情報については、<http://www.hp.com/go/bizsupport/>にあるBusiness Support Center (BSC、英語版) にアクセスしてください。

テクニカル サポートにお問い合わせになる際は、問題をより早く解決するために以下のことをすぐに行えるようにしておいてください。

- コンピュータの近くから電話ができるようにします。
- お問い合わせになる前に、コンピュータのシリアル番号と製品識別番号およびモニタのシリアル番号を書き留めておきます。
- お電話をいただいてから、原因を特定して問題が解決できるまでに時間がかかることもありますので、あらかじめご了承くださいませ、お願いいたします。
- 新しく取り付けたハードウェアを取り外せるようにしておきます。
- 新しくインストールしたソフトウェアをアンインストールできるようにしておきます。
- Restore Plus! CDを用意しておきます。



注意: Restore Plus! CDを使用すると、ハードディスク ドライブ上のすべてのデータが消去されます。



販売情報および最新の保証規定のお問い合わせ先については、製品に付属の『保証規定 (サービスおよびサポートを受けるには)』をご覧ください。

問題解決のヒント

コンピュータ本体、モニタ、またはソフトウェアにトラブルが発生した場合は、まず次のことを確認してください。

- コンピュータ本体とモニタの電源コードが、ACコンセントに正しく差し込まれていますか。
- 電圧選択スイッチのあるモデルをお使いの場合は、スイッチがお住まいの地域に合った設定（115 Vまたは230 V）になっていますか。（日本国内では、通常、115 Vに設定します。）
- コンピュータ本体の電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- モニタの電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅しているか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「[付録A POSTエラーメッセージ](#)」を参照してください。
- モニタ画面の表示がぼやけているときには、モニタの調節つまみで輝度とコントラストを調整してください。
- 何かキーを押し続けるとピープ音が鳴りますか。ピープ音が鳴れば、キーボードは正しく機能しています。
- すべてのケーブルを正しく接続していますか。ゆるんでいたり、間違ったコネクタに接続したりしていませんか。
- キーボードの任意のキーまたは電源ボタンを押して、コンピュータを再起動します。システムがサスペンドモードから復帰しない場合は、電源ボタンを4秒以上押し続けてコンピュータの電源を切り、もう一度電源ボタンを押して電源を入れなおします。システムがシャットダウンしない場合は、電源コードを抜いて数秒待ち、コードを接続しなおします。電源が切れてしまったときに自動的に再起動するようにコンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで設定しておくと、コンピュータが再起動します。再起動しない場合は、電源ボタンを押してコンピュータを起動する必要があります。
- プラグ アンド プレイに対応していない拡張ボードやオプションを取り付けた後にコンピュータを再設定しましたか。詳しくは、「[ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法](#)」を参照してください。

- 必要なデバイス ドライバが正しくインストールされていますか (プリンタを使用する場合は、そのモデル用のプリンタ ドライバが必要です)。
- システムから起動可能メディア (ディスク、CD、またはUSBデバイス) をすべて取り出してからシステムを起動していますか。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システム (OS) をインストールしている場合は、ご自身で用意されたOSがお使いのシステムでサポートされているか確認してください。
- お使いのコンピュータに内蔵のVGAポート以外のPCIまたはPCI-Expressのグラフィックス ボードが追加された状態で、コンピュータに接続するモニタが1台の場合、通常は内蔵のVGAポートが無効になるため、追加されたグラフィックス ボードのコネクタにモニタを接続する必要があります。なお、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用すると、どのポート (コネクタ) を有効にするかを設定できます。





注意：コンピュータがACコンセントに接続されていると、電源が入っていてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電やシステムの損傷を防ぐため、コンピュータのカバーを開ける場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

一般的なトラブルの解決方法

この章で説明するような一般的なトラブルは、ご自身で簡単に解決できる場合があります。トラブルをご自身で解決できない場合、または解決方法の実行に不安がある場合は、サポート窓口にご相談ください。

一般的なトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがロックされ、電源ボタンを押しても電源が切れない	電源スイッチのソフトウェアによる制御機能が働いていない	コンピュータの電源が切れるまで4秒以上電源ボタンを押し続けます
コンピュータがUSBキーボードやマウスに反応しない	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押してスタンバイモードから復帰します
	システムがロックされている	コンピュータを再起動します
 注意： スタンバイモードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。		
日付と時刻が正しく表示されない	RTC (リアルタイムクロック) 用バッテリーが寿命に達している  コンピュータを有効なAC電源に接続すると、RTCバッテリーの寿命が延びます	最初に、Windowsの[コントロールパネル]にあるユーティリティを使って日付と時刻を設定しなおします。RTCの日付と時刻はコンピュータセットアップ(F10)ユーティリティで設定しなおすこともできます。それでも問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。RTC用バッテリーの交換方法については、Documentation CDに収録されている『ハードウェアリファレンスガイド』を参照してください。バッテリーの交換をサポート窓口依頼することもできます
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	[Num Lock] キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lockランプが消えている必要があります。 [Num Lock] キーはコンピュータセットアップ(F10)ユーティリティで無効(または有効)に設定できません
本体のカバーまたはアクセスパネルが取り外せない	一部のモデルのコンピュータで、スマートカバーロック(Smart Cover Lock)がかかけられている	コンピュータセットアップ(F10)ユーティリティを使用して、スマートカバーロックを解除(Unlock)します パスワードを忘れてしまった、電源が切れた、コンピュータが故障したなどの理由でロックを解除できない場合は、FailSafeキーを使用してロックを解除してください。FailSafeキーの入手については、HPのサポート窓口にお問い合わせください

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合のみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
	ハードディスクドライブに十分な空き領域がない	ハードディスクドライブからデータを移動して空き領域を増やします
	メモリが足りない	メモリを増設します
	ハードディスクドライブ上のデータが断片化している	ハードディスクドライブのデフラグを行います
	以前起動したプログラムで使用されたメモリがシステムに返されていない	コンピュータを再起動します
	ハードディスクドライブがウイルスに感染している	ウイルス対策プログラムを実行します
	実行しているアプリケーションの数が多すぎる	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用していないアプリケーションを終了して、メモリを開放します 2. メモリを増設します
	原因がわからない	コンピュータを再起動します

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅すると同時にビーブ音が2回鳴り、その後2秒間休止する	<p>本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた</p> <p>ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない</p> <p>または</p> <p>ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. システムを再起動し、1つ以上のファンが検出されないというPOSTメッセージが表示されるかどうか確認します。POST実行中にファンが検出されなければ、コンピュータ本体の電源を切って電源コードをコンセントから抜き、シャーシを開けてすべてのファンが正しく取り付けられているか確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていてもPOSTメッセージがまだ表示されている場合は、プロセッサ ファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します。ヒートシンクを取り付けなおす方法については適切な『Service Reference Guide』を参照してください。ヒートシンクが正しく取り付けられていないとシステムが正しく動作しない場合があります <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>

一般的なトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
システムの電源が入らず、コンピュータ前面のランプが点滅していない	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） システム ボードの5 V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します システム ボードを交換します <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します システム ボードの5 V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します システム ボードの5 V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します システム ボードを交換します

電源に関するトラブルの解決方法

ここでは、電源に関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。

電源に関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
電源装置がすぐにシャットダウンする	一部のモデルのコンピュータ本体の背面にある電圧選択スイッチが正しい電圧 (115 Vまたは230 V) に設定されていない	スライド スイッチを正しいAC電圧側に切り替えます (日本国内では、通常115 Vを選択します)
	電源内部の故障により電源が入らない	電源装置を交換します (修理受付窓口にご連絡ください)
コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅すると同時にビーブ音が2回鳴り、その後2秒間休止する	<p>本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた</p> <p>ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない</p> <p>または</p> <p>ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼働していることを確認します 2. システムを再起動し、1つ以上のファンが検出されないというPOSTメッセージが表示されるかどうか確認します。POST実行中にファンが検出されなければ、コンピュータ本体の電源を切って電源コードをコンセントから抜き、シャーシを開けてすべてのファンが正しく取り付けられているか確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていてもPOSTメッセージがまだ表示されている場合は、プロセッサファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します。ヒートシンクを取り付けなおす方法については適切な『Service Reference Guide』を参照してください。ヒートシンクが正しく取り付けられていないとシステムが正しく動作しない場合があります <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>

電源に関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅すると同時にピーブ音が4回鳴り、その後2秒間休止する	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） カバーを開けて、4線の電源ケーブルがシステムボードのコネクタに接続されていることを確認します トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスクドライブ、ディスクレットドライブ、オプティカルドライブ、拡張カードなど）を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください） システムボードを交換します

ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ここでは、ディスクやディスク ドライブに関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。



ディスク ドライブを増設するなどの新しいハードウェアを取り付ける場合、コンピュータの再設定が必要となることがあります。詳しくは、「[ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法](#)」を参照してください。


ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ドライブ ランプが点灯したままになる	ディスクが壊れている	Microsoft Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
	ディスクが正しく挿入されていない	ディスクを取り出し、再び挿入します
	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	本体のカバーを開けて、ドライブ ケーブルを正しく接続します。ディスク ドライブの電源ケーブルにある4本のピンがすべてドライブに接続されていることを確認します
ドライブが認識されない	ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ディスク ドライブのデータ ケーブルと電源ケーブルを正しく接続します
	リムーバブルドライブが正しく接続されていない	ドライブを正しく接続します
ディスクに書き込めない	ディスクがフォーマットされていない	ディスクをフォーマットします 1. Windowsエクスプローラで、ディスク (A) ドライブを選択します 2. ドライブ名を右クリックし、[フォーマット]を選択します 3. 希望のオプションを選択し、[開始]をクリックしてディスクのフォーマットを開始します
	ディスクが書き込み禁止になっている	別のディスクを使用するか、書き込み禁止を解除します
	間違ったドライブに書き込もうとしている	書き込み先のドライブ名を確認します

ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

トラブル	原因	解決方法
ディスクに書き込めない (続き)	ディスクに十分な空き領域がない	1. 別のディスクを使用します 2. ディスクから不要なファイルを削除します
	レガシー ディスクへの書き込みがコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して[ストレージ] (Storage) → [ストレージ オプション] (Storage Options) の順に選択し、[レガシー ディスク書き込み] (Legacy Diskette Write) を有効に設定します
	ディスクが壊れている	新しいディスクに交換します
ディスクをフォーマットできない	ディスクの指定が誤っている	MS-DOS [®] でディスクをフォーマットする際には、ディスクの容量を指定しなければならないことがあります。例えば、Aドライブの1.44MBのディスクをフォーマットするには、MS-DOSプロンプトで次のように入力します FORMAT A: /F:1.44
	ディスクの書き込み禁止ロックが有効になっている	ディスクのロックを解除します
	ディスクへの書き込み禁止が設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して[ストレージ]→[ストレージ オプション]の順に選択し、[レガシー ディスク書き込み]を有効に設定します
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Windows XPで[スタート]→[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ディスクから読み込めない	ドライブの種類とディスクの種類が合っていない	ディスクの種類を調べ、ドライブに合ったディスクを使用します
	間違ったドライブから読み込もうとしている	読み込み元のドライブ名を確認します
	ディスクが壊れている	新しいディスクに交換します

ディスク ドライブに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
「Invalid system disk」というメッセージが表示された	コンピュータの起動に必要なシステム ファイルが含まれていないディスクがドライブに挿入されている	ドライブの動作が停止したら、ディスクを取り出し、スペースバーを押します。コンピュータが起動します
	ディスクにエラーが発生した	電源ボタンを押してコンピュータを再起動します
ディスクから起動できない	ディスクがブート可能でない	ブート可能なディスクと交換します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでディスクからの起動が無効に設定されている	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) →[起動順序] (Boot Order) の順に選択して、ディスクからの起動を有効に設定します 2. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ]→[ストレージ オプション] (Storage Options) →[リムーバブル メディア起動] (Removable Media Boot) の順に選択して、ディスクからの起動を有効に設定します <p> [リムーバブル メディア起動] 機能を使用するには、[起動順序]でディスクからの起動を有効に設定しておく必要があるため、両方の手順を実行してください</p>
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[セキュリティ] (Security) →[パスワード オプション] (Password Options) の順に選択して、[ネットワーク サーバ モード] (Network Server Mode) を無効に設定します
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ]→[ストレージ オプション]→[リムーバブル メディア起動]の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します	

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ハードディスク ドライブ エラーが発生した	ハードディスク ドライブに不良セクタまたは障害がある	<ol style="list-style-type: none"> Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします ユーティリティを使用して不良セクタを特定し、使用しないように設定します。必要に応じて、ハードディスクをフォーマットしなおします
ディスク操作でエラーが発生した	ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Windows XPで[スタート]メニューから[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[エクスプローラ]の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから[プロパティ]を選択して、[ツール]タブの[チェックする]をクリックします
ドライブが認識（識別）されない	<p>ドライブ ケーブルが正しく接続されていない</p> <p>システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない</p> <p>ドライブ ジャンパの設定が間違っている</p>	<p>ドライブ ケーブルを正しく接続します</p> <p>「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライブに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります</p> <p>新しく取り付けられたドライブが認識されない場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] (Advanced) → [電源投入時オプション] (Power-On Options) → [POST遅延時間 (秒単位)] (POST Delay) の順に選択して、POST遅延の値を追加します</p> <p>マスタドライブの場合は、ドライブの背面にあるジャンパをマスタまたはケーブル セレクトに設定します。スレーブドライブの場合は、ジャンパをスレーブまたはケーブル セレクトに設定します</p>

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

トラブル	原因	解決方法
ドライブが認識 (識別) されない (続き)	ドライブのコントローラがコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) → [ストレージ オプション] (Storage Options) の順に選択して、すべてのIDEおよびSATAコントローラを有効に設定します
	電源投入直後のドライブの応答が遅い	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] (Advanced) → [電源投入時オプション] (Power-On Options) → [POST遅延時間 (秒単位)] (POST Delay) の順に選択して、POST遅延の値を増やします
「Nonsystem disk/NTLDR missing」というメッセージが表示された	起動可能ディスク以外 のディスクから起動しようとした	ディスクをドライブから取り出します
	ハードディスクドライブから起動しようとしたが、ハードディスクが壊れていた	<ol style="list-style-type: none"> 1. 起動可能なディスクをディスク ドライブに挿入してコンピュータを再起動します 2. fdiskを使用してハードディスク ドライブのフォーマットを確認します NTFSフォーマットの場合は、他社製のリーダを使用してドライブを評価します FAT32フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません
	システム ファイルが存在しないか正しくインストールされていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 起動可能なディスクをディスク ドライブに挿入してコンピュータを再起動します 2. fdiskを使用してハードディスク ドライブのフォーマットを確認します NTFSフォーマットの場合は、他社製のリーダを使用してドライブを評価します FAT32フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでハードディスクからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して[ストレージ] (Storage) の [起動順序] (Boot Order) リストでハードディスクからの起動を有効に設定します	

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

トラブル	原因	解決方法
「Nonsystem disk/NTLDR missing」 というメッセージが表示された (続き)	起動可能なハードディスク ドライブが、マルチハード ディスクドライブ構成の1番 目に接続されていない	IDEハードディスク ドライブから起動する 場合は、そのドライブがプライマリ デバイ ス0として接続されていることを確認しま す。SATAハードディスクドライブから起 動する場合は、そのドライブがSATA 0に接続 されていることを確認します
	起動可能なハードディスク ドライブのコントローラが、 [起動順序]の1番目にリスト されていない	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティ リティを実行して[ストレージ]→[起動順序] の順に選択し、起動可能なハードディスク ドライブのコントローラが[ハードディスク ドライブ] (Hard Drive) のすぐ下にリストさ れていることを確認します
パラレルATA (PATA) ハードディ スク ドライブで最適なパフォー マンスが得られない	使用しているケーブルの種 類が適切でない	80芯Ultra ATAケーブルを使用してUltra ATA ハードディスク ドライブを接続しなしま す
コンピュータが起動しない	ハードディスク ドライブが 壊れている	フロント パネルの電源ランプが点滅してい るか、またビーブ音が聞こえるか確認しま す。これらが発生した場合、考えられる原因 については「 付録A POST エラー メッセージ 」 を参照してください 詳しくは、サポート窓口にお問い合わせくだ さい
コンピュータがロックされた	使用中のプログラムがコマ ンドに応答しなくなった	通常のWindowsのシャットダウン手順を実 行してみます。実行できない場合は、コン ピュータの電源が切れるまで4秒以上電源 ボタンを押し続けます。コンピュータを起 動しなおすには、電源ボタンをもう一度押し ます

マルチベイに関するトラブルの解決方法

マルチベイに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
ドライブが認識されない	ドライブロック セキュリティ (DriveLock Security) が有効のときに、システムを稼働させたままリムーバブルハードディスクドライブを接続しようとした (一部のモデルのみ)	Windows を終了してコンピュータの電源を切ります。マルチベイにドライブをしっかりと挿入します。コンピュータの電源を入れます
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで、マルチベイが無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行して[セキュリティ] (Security) →[デバイス セキュリティ] (Device Security) の順に選択し、マルチベイを有効なデバイスに設定します

モニタに関するトラブルの解決方法

モニタにトラブルが生じたときには、モニタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

モニタに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない	モニタの電源が入っていない(モニタ ランプが点灯していない)	モニタの電源を入れます(モニタ ランプが点灯することを確認します)
	モニタに障害がある	別のモニタを使用してみてください
	モニタ ケーブルが正しく接続されていない	モニタと本体の間のケーブル、およびモニタとACコンセントの間のケーブルの接続を確認します
	画面表示を消すユーティリティがインストールされているか、または省電力モード(Energy Saver Mode)に入っている	どれかキーを押すかマウス ボタンをクリックし、パスワードが設定されている場合はパスワードを入力します
	システムROMの障害。システムがブート ブロックROM モードで稼働している(ビーブ音が8回鳴ることで通知される)	ROMPaqディスクセットを使用してROMを再フラッシュします。詳しくは、Documentation CDIに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』のブート ブロックROMの説明を参照してください
	固定同期モニタを使っているのに、選択した解像度で同調しない	選択した解像度と同じ水平走査速度でモニタに表示可能かどうか確認します
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します



注意: スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。

モニタ ケーブルが間違っ
たコネクタに接続されている

コンピュータに、統合グラフィックス コネクタとアドインのグラフィックス カード コネクタの両方がある場合は、モニタ ケーブルをコンピュータ背面のグラフィックス カード コネクタに接続します



グラフィックス カードが標準のPCI拡張カードの場合は、内蔵グラフィックスをコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで有効に設定できます。PCI-Expressグラフィックス カードが取り付けられている場合、内蔵グラフィックスは有効に設定できません

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
モニタ画面に何も表示されない (続き)	コンピュータのモニタ設定 にモニタが対応していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータを再起動します。起動時の画面の右下隅に「Press F8」と表示されたら[F8]キーを押します 2. キーボードの矢印キーを使用して [Enable VGA Mode] を選択し、[Enter] キーを押します 3. Windowsの[コントロール パネル]で、[画面]アイコンをダブルクリックして [設定]タブを選択します 4. スライダを使用して解像度を設定しなおします
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にピープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する	プレビデオのメモリ エラー	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にピープ音が6回鳴り、その後2秒間休止する	プレビデオのグラフィックス エラー	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下のように操作します</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを挿しなおしてシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
画面に何も表示されず、電源ランプが1秒間隔で7回赤色に点滅すると同時にピープ音が7回鳴り、その後2秒間休止する	システム ボードの障害 (ROM がビデオに優先して検出した障害)	システム ボードを交換します
省電力機能を有効にすると、モニタが正しく動作しない	省電力機能がないモニタで、省電力機能が有効に設定されている	省電力機能を無効 (Disable) に設定します
文字がぼやける	輝度とコントラストが正しく調節されていない	モニタの輝度とコントラストを調節します
	ケーブルを正しく接続していない	グラフィックス ケーブルの一方の端をモニタ コネクタに、もう一方の端をモニタにしっかりと接続します

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
画像がぼやける、または必要な解像度に設定できない	グラフィックス コントローラをアップグレードした際に、正しいグラフィックスドライバをインストールしていない	アップグレード キットに付属のビデオ ドライバをインストールします(アップグレード キットは一部のモデルに付属)
	モニタが設定された解像度をサポートしていない	解像度を変更します
	グラフィックス カードに障害がある	グラフィックス カードを交換します
画像が壊れたり、うねり、乱れ、ちらつきがある	モニタ ケーブルが正しく接続されていない。またはモニタが正しく調整されていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. モニタ ケーブルを正しく接続します 2. モニタを2つ接続している場合、またはすぐ近くに別のモニタがある場合は、電波障害を起こさないようにモニタを離します 3. 蛍光灯やファンの位置がモニタに近すぎる可能性があります
	モニタを消磁する必要がある	モニタを消磁します。手順については、モニタに付属のマニュアルを参照してください
CRT モニタの電源を入れると、振動音またはガタガタという音がする	モニタを消磁するコイルが作動した	不具合ではありません。モニタの電源を入れると消磁用のコイルが作動することは正常な状態です
CRT モニタの内部からカチッという音がする	モニタの内部で継電器が作動した	不具合ではありません。一部のモニタでは、電源のオン/オフ、スタンバイ モード の起動/終了、および解像度の変更を行ったときにカチッという音がします
フラット パネル モニタの内部から高ピッチの音がする	輝度またはコントラストの設定値が高すぎる	輝度またはコントラストの設定値を下げます

モニタに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
焦点がぼやける、線、ゴースト、または影が表示される、画面上を上下に移動する横線が表示される、薄い縦線が表示される、または画像を画面の中央に表示できない (アナログVGA入力のフラットパネル モニタのみ)	フラット パネル モニタの内蔵デジタル変換回線がグラフィックス カードの出力の同期を正しく解釈できない可能性がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. モニタのオンスクリーン ディスプレイメニューで、モニタの[Auto-Adjustment] (自動調整) オプションを選択します 2. [Clock] (クロック) および[Clock Phase] (クロック フェーズ) オンスクリーン ディスプレイ機能を手動で同期させます。同期を補助するSoftPaqをダウンロードするには、次のWebサイトにアクセスして該当するモニタを選択し、SP20930またはSP22333をダウンロードします http://www.hp.com/support/
	グラフィックス カードが正しく接続されていない、またはカードに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを正しく接続します 2. グラフィックス カードを交換します
一部の記号が正しく表示されない	使用しているフォントではその記号を表示できない	文字コード表を使用して該当する記号を選択します。[スタート]→[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[システムツール]→[文字コード表]の順に選択します。記号を文字コード表から文書にコピーできます

オーディオに関するトラブルの解決方法

お使いのコンピュータにオーディオ機能が装備されており、オーディオやサウンドに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

オーディオに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
音が途切れる	起動している他のアプリケーションによってプロセッサリソースが使用されている	プロセッサに負荷がかかるアプリケーションをすべて終了します
	Direct Soundの待ち時間。これは多くのメディアプレーヤアプリケーションで発生します	Windows XPで、以下の操作を行います <ol style="list-style-type: none"> [コントロール パネル]から[サウンドとオーディオ デバイス]を選択します [オーディオ]タブで、[音の再生]のリストからデバイスを選択します [詳細設定]ボタン→[パフォーマンス]タブの順に選択します [ハードウェア アクセラレータ]スライダを[なし]に、[サンプル レート変換の質]スライダを[標準]に設定して、オーディオを再度確認します [ハードウェア アクセラレータ]スライダを[最大]に、[サンプル レート変換の質]スライダを[最高]に設定して、オーディオを再度確認します
スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない	ソフトウェアで設定するスピーカのボリュームが低い	タスクバーの[スピーカ] (音量) アイコンをダブルクリックし、[ミュート]がオンになっていないことを確認してから、スライダを使用して音量を調節します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでオーディオが無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで[セキュリティ] (Security) → [デバイス セキュリティ] (Device Security) → [オーディオ] (Audio) の順に選択して、オーディオを有効に設定します
	外付けのスピーカがオフになっている	外付けのスピーカをオンにします
	外付けのスピーカが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータ本体およびスピーカに付属のマニュアルを参照して正しい接続方法を確認します


オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない（続き）	デジタルCDオーディオが無効に設定されている	以下の手順で、デジタルCDオーディオを有効に設定します <ol style="list-style-type: none"> [コントロール パネル]から[システム]を選択します [ハードウェア]タブで[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします CDまたはDVDデバイスを右クリックして[プロパティ]を選択します [プロパティ]タブで、[このCD-ROMデバイスでデジタル音楽CDを使用可能にする]がオンになっていることを確認します
	ラインアウト コネクタに接続しているヘッドフォンまたはデバイスにより、内蔵スピーカが消音（ミュート）されている	ヘッドフォンまたは外部スピーカの電源を入れるか、ラインアウト コネクタとの接続を取り外します
	音量が消音（ミュート）されている	<ol style="list-style-type: none"> [コントロール パネル]から、[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]の順に選択します または [コントロール パネル]から、[サウンドとマルチメディア]→[オーディオ]タブ→[音の再生]項目の[音量]ボタンの順に選択します [ミュート]チェック ボックスをクリックしてオフにします
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します



注意：スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。

オーディオに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
スピーカまたはヘッドフォンから雑音が聞こえる、または何も聞こえない	コンピュータが適切なスピーカ/ヘッドフォンの種類または出力を検出していない可能性がある。または、アナログ/デジタルの自動認識機能が作動していない	<ol style="list-style-type: none"> ステレオコネクタ付きのデジタルスピーカを使用中に、システムが自動的にデジタル方式に切り換わるようにしたい場合は、自動認識機能が正しく作動するように、ステレオ/モノラルアダプタを使用します ステレオ/モノラルアダプタが使用できない場合は、マルチメディアデバイスのプロパティを使用して、手動でオーディオ信号をアナログからデジタルに切り換えます ヘッドフォンにモノラルアダプタが付いている場合は、マルチメディアデバイスのプロパティを使用して、システムをアナログ出力に切り換えます <p>オーディオ出力モードを変更する方法について詳しくは、「付録D アナログ/デジタルオーディオ出力の設定」を参照してください</p>
 出力モードをデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログモードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログスピーカはオーディオを出力しません。 <p>出力モードをアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタルモードに戻すまで、外部デジタルスピーカは機能しません。</p> <p>詳しくは、「付録D アナログ/デジタルオーディオ出力の設定」を参照してください。</p>		
オーディオの録音中にコンピュータがロックされる	ハードディスクに十分な空き領域がない	録音する前に、ハードディスクに十分な空き領域があることを確認します。オーディオファイルを圧縮形式で録音することもできます

プリンタに関するトラブルの解決方法

プリンタにトラブルが生じたときには、プリンタに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。


プリンタに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
プリンタから印字されない	プリンタの電源が入っておらず、オンラインの状態になっていない	プリンタの電源を入れ、オンラインにします
	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします 2. 次のMS-DOSコマンドを実行して印字を試みます DIR C:¥>[プリンタポート] [プリンタポート]にはお使いのプリンタのアドレスを指定してください。プリンタが動作するようであれば、プリンタドライバをロードしなおします
	ネットワーク上でのプリンタの場合、プリンタをネットワークに接続していない	プリンタをネットワークに正しく接続します
	プリンタが故障している	プリンタのセルフテストを実行します
印刷メニューでの設定が正しくない	印刷メニューでの設定が正しくない	複数のプリンタが選択できる場合は、出力先のプリンタが正しく選択されていることを確認します
		[ファイルへ出力]オプションがチェックされていないことを確認します
プリンタの電源が入らない	コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおし、電源コードとACコンセントをチェックします
文字化けして印字される	実行中のアプリケーションに合ったプリンタドライバがインストールされていない	アプリケーションに合ったプリンタドライバをインストールします
	コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおします
	プリンタのメモリに負荷がかかった	プリンタの電源を切ってから、電源を入れなおします
プリンタのオンラインのランプが消えた	プリンタが用紙切れになった	用紙トレイに紙を補充し、オンラインにします


キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法

キーボードまたはマウスにトラブルが生じたときには、キーボードまたはマウスに付属のマニュアルと、以下の解決方法を参照してください。

キーボードに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
キーボードからのコマンドおよび入力がコンピュータで認識されない	キーボード コネクタが正しく接続されていない	<ol style="list-style-type: none"> Windowsデスクトップで、[スタート]をクリックします [シャットダウン]をクリックします。 [Windowsのシャットダウン]ダイアログ ボックスが表示されます [シャットダウン]を選択します シャットダウンが完了したら、キーボード コネクタをコンピュータの背面に接続しなおしてからコンピュータを再起動します
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	マウスを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	キーボードを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	近くの無線キーボードから入力している	<ol style="list-style-type: none"> キーボードのバッテリーが新しいものであることを確認します レシーバを、電話機、電源、変圧器、コンピュータ、他の電気機器、電源コードまたは電源ケーブルなどから30 cm以上離して置きます レシーバを金属面の上や金属面に囲まれた場所に置いてはなりません
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
<p> 注意：スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。</p>		
テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない	数字入力モードになっている	[Num Lock] キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lockランプが消えている必要があります。 [Num Lock] キーはコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで無効 (または有効) に設定できます

マウスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である	マウス コネクタが、コンピュータの背面に正しく接続されていない	キーボードを使用してコンピュータをシャットダウンします <ol style="list-style-type: none"> 1. [Ctrl] キーと [Esc] キーを同時に押すか、Windowsロゴ キーを押して、[スタート] メニューを表示します 2. 上下矢印キーを使って[シャットダウン]を選択し、[Enter]キーを押します 3. 上下矢印キーを使って[シャットダウン]を選択し、[Enter]キーを押します 4. シャットダウンが完了したら、マウス コネクタをコンピュータの背面(またはキーボード)に接続してからコンピュータを再起動します
	使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	キーボードを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
	マウスを清掃する必要がある	マウスのローラー ボール カバーを取り外し、内部部品を清掃します
	マウスを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
	近くの無線マウスから入力している	<ol style="list-style-type: none"> 1. マウスのバッテリーが新しいものであることを確認します 2. レシーバを、電話機、電源、変圧器、コンピュータ、他の電気機器、電源コードまたは電源ケーブルなどから30 cm以上離して置きます 3. レシーバを金属面の上や金属面に囲まれた場所に置いてはなりません
	コンピュータがスタンバイモードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します
<p> 注意: スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを4秒以上押さないでください。4秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、データが損失します。</p>		
マウスが垂直方向または水平方向にしか動かない、または動きがぎこちない	マウスのローラー ボールが汚れている	マウスの底面のローラー ボール カバーを取り外し、市販のマウス クリーニング キットでボールを清掃します

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

ドライブや拡張カードを増設するなど新しいハードウェアの取り付けや取り外しを行う場合、コンピュータを再設定する必要があることがあります。プラグアンドプレイ対応の装置を取り付けた場合、Windows XPは自動的に装置を認識しコンピュータを再設定します。プラグアンドプレイに対応していない装置を取り付けた場合は、新しいハードウェアを取り付けた後でコンピュータを再設定する必要があります。Windows XPでは[ハードウェアの追加]ウィザードを使用し、画面の指示に従って操作してください。

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
取り付けしたハードウェアが認識されない	デバイスが正しく取り付けられていないか、接続されていない	デバイスが正しく取り付けられ、確実に接続されていること、およびコネクタ内でピンが折れ曲がっていないことを確認します
	取り付けしたハードウェアのケーブルが正しく接続されていないか、電源コードが外れている	すべてのケーブルと電源コードが正しく接続されていること、およびケーブルやコネクタのピンが折れ曲がっていないことを確認します
	取り付けした外部装置の電源が入っていない	本体の電源を切ってから、外部装置の電源を入れ、次に本体の電源を再度入れます
	コンピュータの設定情報を変更しようメッセージが表示されたが、実行しなかった	コンピュータを再起動し、画面の指示に従って設定情報を変更します
	プラグアンドプレイ対応ボードを追加した際にデフォルトのコンフィギュレーションが他の装置と競合したため、自動的に設定されなかった	Windows XPの[デバイス マネージャ]を使用してボードの自動設定の選択を解除し、リソースの競合を発生させない基本コンフィギュレーションを選択します。コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティを使用して、リソースの競合の原因となっている装置を設定しなおしたり、無効に設定したりすることもできます


ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
コンピュータが起動しない	アップグレード時に正しいメモリ モジュールが使用されなかった。または、メモリ モジュールが正しい場所に取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. システムに付属のマニュアルを参照して、正しいメモリ モジュールを使用しているか、および正しく取り付けられているかを確認します 2. ビープ音とコンピュータ前面のランプを確認します。考えられる原因については、「付録A POSTエラー メッセージ」を参照してください 3. 問題が解決しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にビープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅すると同時にビープ音が6回鳴り、その後2秒間休止する	ビデオ カードが正しく挿入されていないか、ビデオ カードまたはシステム ボードに障害がある	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. グラフィックス カードを挿しなおしてシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
電源ランプが1秒間隔で10回赤色に点滅すると同時にビープ音が10回鳴り、その後2秒間休止する	オプション カードに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. オプション カードを一度に1枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 2. 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します 3. システム ボードを交換します


ネットワークに関するトラブルの解決方法

ネットワークにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

ネットワークに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Wake-on-LAN 機能が動作しない	Wake-on-LAN 機能が有効に設定されていない	<p>以下の手順で、Wake-on-LAN 機能を有効に設定します</p> <ol style="list-style-type: none"> [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します [ネットワークとインターネット接続]→[ネットワーク接続]の順に選択します [ローカル エリア接続]をダブルクリックします [プロパティ]をクリックします [構成]をクリックします [電源の管理]タブをクリックし、[このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を解除できるようにする]チェックボックスをオンにします
ネットワーク ドライバがネットワーク コントローラを認識しない	ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	<ol style="list-style-type: none"> コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行してネットワーク コントローラを有効に設定します オペレーティング システムの[デバイス マネージャ]からネットワーク コントローラを有効に設定します
	ネットワーク ドライバが正しくない	ネットワーク コントローラに付属のマニュアルを参照して正しいドライバを確認するか、ネットワーク コントローラの製造元のWebサイトなどから最新版のドライバを入手してインストールします
ネットワーク 接続状態ランプが点滅しない	アクティブなネットワークを検出できない	ネットワーク ケーブル（および変換アダプタ）を正しく接続します
 ネットワーク 通信中は、ネットワーク 状態ランプが点滅します	ネットワーク コントローラが正しく設定されていない	Windows でのデバイスのステータスを確認します。たとえば、ロードされているドライバを[デバイス マネージャ]で、またリンク ステータスをWindowsの[ネットワーク 接続]アプレットで確認します

ネットワークに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
ネットワーク接続状態ランプが点滅しない（続き）  ネットワーク通信中は、ネットワーク状態ランプが点滅します	ネットワークコントローラが有効に設定されていない	1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行してネットワークコントローラを有効に設定します 2. オペレーティング システムの[デバイス マネージャ]からネットワークコントローラを有効に設定します
	ネットワークドライバが正しくロードされていない	ネットワークドライバをインストールしなおします。詳しくは、Documentation CDに収録されている『ネットワークおよびインターネット通信ガイド』を参照してください
	オートセンス機能が正常に動作していない	オートセンス機能が有効になっている場合は、オートセンス機能を無効に設定し、適切な通信モードに設定します。オートセンス機能が無効に設定されている場合は、オートセンス機能を有効にします。詳しくは、Documentation CDに収録されている『ネットワークおよびインターネット通信ガイド』を参照してください
[Diagnostics for Windows] でエラーが報告される	ケーブルがしっかりと接続されていない	ケーブルがネットワークコネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
	ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	ケーブルが適切なコネクタに接続されていることを確認します
	ケーブルまたは接続されているデバイスに障害がある	ケーブルおよび接続されているデバイスが正しく動作していることを確認します
	ネットワークコントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[カスタム] (Advanced) メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
	ネットワークコントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

トラブル	原因	解決方法
[Diagnostics for Windows] でエラーは報告されないが、コンピュータがネットワークと通信できない	ネットワーク ドライバがロードされていないか、ドライバのパラメータが現在の設定と一致していない	ネットワーク ドライバがロードされていることと、ドライバのパラメータがネットワーク コントローラの設定と一致していることを確認します 適切なネットワーク クライアントおよびプロトコルがインストールされていることを確認します
	ネットワーク コントローラがこのコンピュータでの使用に設定されていない	[コントロール パネル]の[ネットワーク接続]アイコンを選択して、ネットワーク コントローラを設定します
拡張ボードを取り付けると、ネットワーク コントローラが動かなくなる	ネットワーク コントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[カスタム] (Advanced) メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
	ネットワーク ドライバがない	拡張ボード用のドライバのインストール時に、誤ってネットワーク ドライバを消していないか確認します
	取り付けられた拡張ボードがネットワーク カード (NIC) で、内蔵NICと競合する	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティの[カスタム]メニューで、拡張ボードのリソース設定を変更します
明確な原因がないのに、ネットワーク コントローラが動かなくなる	ネットワーク ドライバが破損している	Restore Plus! CDからネットワーク ドライバを再インストールします。最新版のドライバは、弊社のインターネット Web サイト (http://www.hp.com/support/) で随時公開しています
	ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルの一方の端をネットワーク コネクタに、もう一方の端を正しい機器にしっかりと接続します
	ネットワーク コントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください
新しいネットワーク カードが起動しない	新しいネットワーク カードに障害があるか、業界標準の仕様を満たしていない	正常に動作する、業界標準のNICを挿入するか、起動順序を変えて別のソースから起動するようにします
リモート システム インストール時にネットワーク サーバに接続できない	ネットワーク コントローラの構成が正しく設定されていない	ネットワークへの接続状況を確認します。DHCP サーバに接続されており、リモート システム インストール サーバにお使いのNIC用のNICドライバが含まれていることを確認します
コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティが書き込みのないEPROMを検出した	書き込みのないEPROMがある	修理受付窓口にご連絡ください


メモリに関するトラブルの解決方法

メモリに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。



注意：ECCメモリをサポートするシステムの場合は、ECCメモリと非ECCメモリを混在させないでください。2種類のメモリを混在させると、オペレーティングシステムが起動しません。

メモリに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
メモリの増設後、コンピュータが起動しない、または、コンピュータが正常に動作しない	メモリ モジュールの種類や動作速度などの仕様が適切でない。または、新しいメモリ モジュールが正しく装着されていない	お使いのコンピュータに対応する業界標準のメモリ モジュールに交換します 一部のモデルのコンピュータでは、ECCメモリと非ECCメモリを混在させないでください
「Out of Memory」というメッセージが表示された	メモリが正しく設定されていない	[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]→[詳細設定]タブ→[パフォーマンス]領域の[設定]ボタンの順に選択して、メモリの操作を確認します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに付属のマニュアルを参照して、必要なメモリ容量を調べ、必要な容量を確保します
POST（電源投入時のセルフ テスト）で表示されるメモリ容量が正しくない	メモリ モジュールが正しく取り付けられていない	メモリ モジュールが正しく取り付けられ、適切なモジュールが使用されていることを確認します  4GBシステムの場合、実際のメモリ容量より若干少ない容量が表示されます
	内蔵グラフィックスがシステム メモリを使用している可能性がある	操作は必要ありません
操作中にメモリ不足のエラーが発生した	メモリ常駐プログラム（TSR）の数が多過ぎる	不必要なメモリ常駐プログラムを終了します
	アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに必要なメモリ容量を確認し、必要な容量を確保します

メモリに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅すると同時にピープ音が5回鳴り、その後2秒間休止する	メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます 2. DIMMを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリを HP 製のメモリに交換します 4. システム ボードを交換します

プロセッサに関するトラブルの解決方法

プロセッサに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

プロセッサに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
十分なパフォーマンスが得られない	プロセッサが高温に達している	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合のみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅した後に、2秒間休止する	プロセッサが取り付けられていない、または正しく取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

CDおよびDVDドライブにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータがCDまたはDVDドライブから起動しない	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) → [ストレージ オプション] (Storage Options) の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します。[ストレージ] → [起動順序] (Boot Order) の順に選択して、IDE CD-ROM が有効に設定されていることを確認します
	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[セキュリティ] (Security) → [パスワード オプション] (Password Options) の順に選択して、[ネットワーク サーバ モード] (Network Server Mode) を無効に設定します
	起動できないCDがドライブ内にある	起動できるCDをドライブに挿入してみます
CDまたはDVDドライブが検出されない、またはドライブがロードされない	起動順序が間違っている	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] → [起動順序] の順に選択して起動順序を変更します
	ドライブを正しく接続していない。SCSIドライブの場合は、接続が正しくないか、ターミネーションが正しくない	『ハードウェア リファレンス ガイド』および別途購入した場合はCDまたはDVDドライブに付属のマニュアルも参照してください
DVDドライブで映像が再生されない	映像がお使いの地域の規格外の可能性がある	DVDドライブに付属のマニュアルを参照してください
	デコーダ ソフトウェアがインストールされていない	デコーダ ソフトウェアをインストールします
	メディアが破損している	メディアを交換します
	映像がパレンタルロック (視聴年齢制限) の制限対象になっている	DVDソフトウェアを使用して、パレンタルロックを解除します
	メディアが裏返しに挿入されている	メディアを正しく挿入しなおします

CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法（続き）

トラブル	原因	解決方法
メディアを取り出せない（トレイ式のドライブ）	メディアがドライブに正しく挿入されなかった	コンピュータの電源を切り、細い金属製の棒を非常用取り出しホールに差し込んで強く押します。トレイをゆっくり完全に引き出して、メディアを取り出します
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RWドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる	メディアが裏返しになっている	メディアのラベル面を上にして挿入しなおします
	再生するメディアの種類（オーディオ、ビデオなど）を判別する必要があるため、DVD-ROMドライブの起動に時間がかかる	再生するメディアの種類が判別されるまで30秒間以上待機します。ディスクが起動されない場合は、他の解決方法を参照してください
	メディアが汚れている	市販のCDクリーニングキットで、メディアを掃除します
オーディオCDの録音が困難または不可能である	システムがCDまたはDVDドライブを検出できない	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスマネージャを使用して、目的のデバイスをアンインストールします 2. コンピュータを再起動し、システムがCDまたはDVDドライブを検出するかどうかを確認します
	メディアの種類が間違っているか低品質である	<ol style="list-style-type: none"> 1. 低速で録音してみます 2. ドライブに対して正しいメディアを使用していることを確認します 3. 別の種類のメディアを使用してみます。メディアの品質は、メーカーによって大きく異なります

USBメモリに関するトラブルの解決方法

USBメモリに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

USBメモリに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
Windows XPで、USBメモリがドライブ名として認識されない	最後の物理ドライブの次にあたるドライブ名は使用できない	Windows XPでUSBメモリのデフォルトのドライブ名を変更します
起動可能なUSBメモリを作った後で、コンピュータがDOSから起動する	USBメモリが起動可能になっている	オペレーティングシステムが起動してからUSBメモリを取り付けます

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネット アクセスに関するトラブルが発生した場合は、インターネット サービス プロバイダ (ISP) に問い合わせるか、または以下の解決方法を参照してください。

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
インターネットに接続できない	インターネット サービス プロバイダ (ISP) のアカウントが正しく設定されていない	インターネットの設定を確認するか、ISPに問い合わせます
	モデムが正しくセットアップされていない	モデムを接続しなおします。クイック セットアップに関するマニュアルを参照して、正しく接続されているか確認します
	Web ブラウザが正しくセットアップされていない	Web ブラウザがインストールされており、ISPへのセットアップが完了しているか確認します
	ケーブル/DSL モデムが接続されていない	ケーブル/DSL モデムを接続します。ケーブル/DSL モデムの前面の電源ランプが点灯します
	ケーブル/DSL サービスが使用できない、または悪天候のため中断している	後でインターネットに接続しなおすか、ISPに問い合わせます (ケーブル/DSL サービスに接続すると、ケーブル/DSL モデムの前面のケーブル ランプが点灯します)
	CAT5 UTPケーブル (LANケーブル) が接続されていない	CAT5 UTPケーブルで、ケーブル モデムをコンピュータのRJ-45 コネクタに接続します (正しく接続されると、ケーブル/DSL モデムの前面のPCランプが点灯します)
	IPアドレスが正しく構成されていない	ISPに正しいIPアドレスを問い合わせます
	Cookieが壊れている (「Cookie」はWebサーバがWebブラウザに一時的に格納する情報です。Webサーバが後で取得する特定の情報をWebブラウザに記憶させるときに役立ちます)	Windows XPで次の操作を行います <ol style="list-style-type: none"> 1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [ネットワークとインターネット接続]→[インターネット オプション]の順に選択します 3. [全般]タブで、[Cookieの削除]ボタンをクリックします
インターネット プログラムを自動的に起動できない	プログラムによっては、起動する前にISPにログオンする必要があります	ISPにログオンしてから、目的のプログラムを起動します

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法 (続き)

トラブル	原因	解決方法
インターネットでのWebサイトのダウンロードに時間がかかる	大きなサイズのファイルをダウンロードしている	エラーではありません 通常、ファイルのサイズが大きくなるとダウンロードにかかる時間が長くなります
	接続しようとしているサイトのサーバへのアクセスが混んでいる	いったんダウンロードを中断し、しばらくたってからもう一度ダウンロードしてみてください
	インターネット回線が混んでいる	いったんダウンロードを中断し、しばらくたってからもう一度ダウンロードしてみてください
	モデムが正しくセットアップされていない	<p>モデム速度およびCOMポートが正しく選択されているか確認します</p> <p>Windows XPで次の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. [スタート]→[コントロール パネル]の順に選択します 2. [パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]の順に選択します 3. [ハードウェア]タブをクリックします 4. [デバイス マネージャ]領域にある[デバイス マネージャ]ボタンをクリックします 5. [ポート (COMとLPT)]をダブルクリックします 6. モデムが使用しているCOMポートを右クリックして、[プロパティ]をクリックします 7. [デバイスの状態]領域で、モデムが正しく動作しているか確認します 8. [デバイスの使用状況]領域で、モデムが有効に設定されているか確認します 9. 他にも問題がある場合は、[トラブルシューティング]ボタンをクリックし、画面の指示に従って操作します

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

ソフトウェアのトラブルは多くの場合、以下のようなことが原因で発生します。

- アプリケーションが正しくインストールまたは設定されていない
- アプリケーションを実行するための十分なメモリの空き容量がない
- アプリケーション間でリソースの競合が発生している
- 必要なデバイス ドライバがインストールされていない
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合に、そのシステムがお使いのシステムでサポートされていない

必要に応じて[Configuration Record]ユーティリティを実行し、トラブルの原因となっている可能性のあるソフトウェアの変更点を確認します。詳しくは、[「\[Configuration Record\]ユーティリティ」](#)を参照してください。

ソフトウェアに関するトラブルが発生した場合は、以下の表にある解決方法を参照してください。

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
コンピュータの起動が進まず、HP ロゴ画面が表示されない	POSTエラーが発生した	ビープ音とキーボードのランプを確認しま す。考えられる原因については、「 付録A POSTエラー メッセージ 」を参照してくださ い 詳しくは、リストア キットを参照するか、 またはサポート窓口にお問い合わせくださ い
HPロゴ画面が表示された後、コン ピュータの起動が進まない	システム ファイルが壊れて いる	リカバリ ディスケットを使用して、ハード ディスク上のエラーをスキャンします
「Illegal Operation has Occurred」 というエラー メッセージが表示 される	使用中のソフトウェアが、お 使いのバージョンのWindows でMicrosoft社の認可を得てい ない コンフィギュレーション ファイルが壊れている	ソフトウェアがお使いのバージョンの Windowsでマイクロソフトの認可を得てい るかどうかを確認します（詳しくは、ソフト ウェアのパッケージを参照してください） 可能な場合は、データをすべて保存し、プロ グラムをすべて終了してからコンピュータ を再起動します

カスタマ サポートのご利用について

カスタマ サポートをご利用になるには、HP 製品販売店またはサポート窓口
にお問い合わせください。詳しくは、製品に同梱されている『保証規定（サー
ビスおよびサポートを受けるには）』を参照してください。



保守などのためにコンピュータ本体をお預けになる際には、セットアップパ
スワード（Setup Password）や電源投入時パスワード（Power-On Password）な
どのパスワードを消去しておいてください。



テクニカルサポートの電話番号については、製品に同梱されている『保証規
定』を参照してください。日本以外の国や地域については、Documentation CD
に収録されている『Worldwide Telephone Numbers』を参照してください。

POSTエラー メッセージ

この付録では、POST（電源投入時のセルフテスト）実行中またはコンピュータの起動時に表示されるエラー コード、エラーメッセージ、およびさまざまなインジケータ ランプや音声コードについてまとめます。各エラーについて、考えられる原因や対処方法も示します。

POSTメッセージが無効になっていると、POST実行中のシステム メッセージ（メモリ カウント、エラーではないテキスト メッセージなど）が画面に表示されません。POSTエラーが発生した場合はエラー メッセージが表示されます。POSTメッセージが有効になっていると、POST中のすべてのメッセージが画面に表示されるので、コンピュータの起動処理に多少時間がかかります。POST実行中にPOSTメッセージを無効から有効に手動で切り替えるには、**[F10]**キーおよび**[F12]**キー以外のキーを押してください。POSTメッセージの有効/無効の設定はコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで行います。デフォルトではPOSTメッセージが無効に設定されています。

オペレーティング システムのロードにかかる時間と、テストされるシステムの範囲は、選択するPOSTモードによって異なります。

クイック ブート (Quick Boot) を設定すると短時間で起動することができますが、すべてのシステム レベルのテストを実行するわけではなく、メモリ テストなどは実行されません。フルブート (Full Boot) を設定するとすべてのROMベースのシステム テストを実行するので、完了するまでに時間がかかります。

[x日毎にフル ブート] (Full Boot Every x days) を設定すると1~30日に1回、定期的にフルブートを実行することができます。このスケジュールを設定するには、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで**[x日毎にフル ブート]**に再設定します。



コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについて詳しくは、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

POST時の数値コードおよびテキスト メッセージ

ここでは、数値コードが関連付けられているPOSTエラーについて説明します。また、POSTの実行中に表示されるテキスト メッセージについても説明します。



POSTテキスト メッセージが表示されると、ビープ音が1回鳴ります。

数値コードおよびテキスト メッセージ

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
101-Option ROM Checksum Error	システムROMまたは拡張ボードのオプションROMのチェックサム	<ol style="list-style-type: none"> ROMが正しいかどうか確認します 必要に応じてROMをフラッシュします 最近拡張ボードを追加した場合は、その拡張ボードを取り外して見て問題が解決するかどうか確認します CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照） これでエラー メッセージが表示されなくなった場合は、拡張ボードの不具合と考えられますので、拡張ボードを交換します 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
103-System Board Failure	DMAまたはタイマの障害	<ol style="list-style-type: none"> CMOSメモリをクリアします（「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照） 拡張カードを取り外します 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
110-Out of Memory Space for Option ROMs	取り付けられたPCI拡張カードに含まれるオプションROMが、POST実行時にダウンロードするには大きすぎる	<ol style="list-style-type: none"> 1. PCI 拡張カードを取り付けている場合は取り外して見て、トラブルが解決するか確認します 2. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで[カスタム] (Advanced) →[デバイス オプション] (Device Options) の順に選択し、NIC PXE オプションROMのダウンロード (NIC PXE Option ROM Download) を無効 (Disable) に設定します。これにより、内蔵NICのPXEオプションROMがPOST実行時にダウンロードされなくなるため、拡張カードのオプションROM用のメモリを確保できます。内蔵PXEオプションROMは、NICからPXEサーバに接続するために使用します 3. メモリの先頭のACPI/USBバッファ (ACPI/USB Buffer @ Top of Memory) を有効に設定します
150-SafePost Active	PCI拡張カードから応答がない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータを再起動します 2. SafePostを無効にします 3. 拡張カードが応答しない場合は、拡張カードを交換します
162-System Options Not Set	コンピュータの設定 (コンフィギュレーション) が不適切 RTC (リアル タイム クロック) 用バッテリーが寿命に達している	<p>コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] →[オンボード デバイス] (Onboard Devices) の順に選択してコンフィギュレーションを確認します</p> <p>Windows XPの[コントロール パネル]にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定しなおします。問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。新しいバッテリーの装着方法について詳しくは、Documentation CDに収録されている『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください</p>
163-Time & Date Not Set	コンフィギュレーション メモリの日付と時刻が無効 RTC (リアル タイム クロック) 用バッテリーが寿命に達している	<p>Windows XPの[コントロール パネル]にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでも設定できます。問題が解決しない場合は、RTC用バッテリーを交換します。新しいバッテリーの装着方法について詳しくは、Documentation CDに収録されている『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください</p>
	CMOSジャンパが正しく取り付けられていない	CMOSジャンパが正しく取り付けられていることを確認します

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
164-Memory Size Error	<p>前回の起動以降、メモリ容量が変更された (メモリが追加されたか取り外された)</p> <p>メモリに関するコンピュータの設定 (コンフィギュレーション) が不適切</p>	<p>[F1]キーを押して変更を保存します</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します 2. メモリ モジュールが装着されている場合は、正しく装着されていることを確認します 3. 他社製のメモリを追加している場合は、HP製のメモリだけを使ってテストします 4. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します
201-Memory Error	システム メモリの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します 2. メモリ モジュールが正しく装着されていることを確認します 3. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します 4. メモリ モジュールを一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 5. 必要であれば、故障したメモリ モジュールを交換します 6. 必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
202-Memory Type Mismatch	メモリ モジュールの間に互換性がない	互換性のあるメモリ モジュールに交換します
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	エラー メッセージに示されたメモリ ソケットに装着されているメモリ モジュールに重要なSPD情報が設定されていない。またはメモリ モジュールがチップセットに対応していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します 2. 別のメモリ ソケットを使用してみます 3. SPD準拠のメモリ モジュールと交換します
214-DIMM Configuration Warning	取り付けられているDIMMが最適な構成になっていない	DIMMを取り付けなおして、各チャネルごとのメモリ容量が同じになるようにします

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform	ECCメモリをサポートしていないプラットフォーム上にECCメモリが装着されている	<ol style="list-style-type: none"> 1. メモリを追加している場合は取り外して見て、トラブルが解決するか確認します 2. コンピュータのマニュアルを参照して、サポートされるメモリを確認します
301-Keyboard Error	キーボードの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します 3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 4. 必要であれば、キーボードを交換します
303-Keyboard Controller Error	I/O キーボード コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. 必要であれば、システム ボードを交換します
304-Keyboard or System Unit Error	キーボードの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 3. 必要であれば、キーボードを交換します 4. 必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
404-Parallel Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にパラレルポートXに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> 1. すべてのパラレルポート拡張カードを取り外します 2. CMOSメモリをクリアします (「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します
410-Audio Interrupt Conflict	IRQアドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] (Advanced) → [オンボードデバイス] (Onboard Devices) の順に選択してIRQを再設定します
411-Network Interface Card Interrupt Conflict	IRQアドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] → [オンボード デバイス] の順に選択してIRQを再設定します

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
501-Display Adapter Failure	グラフィックス コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必要であれば、グラフィックス カードを挿入しなおします 2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 3. モニタが接続されていて、電源が入っていることを確認します 4. 可能であれば、グラフィックス カードを交換します
510-Splash Screen Image Corrupted	スプラッシュ スクリーン イメージのエラー	最新のRomPaqをインストールします
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected	CPU ファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. CPUファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、CPUファンを交換します
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected	シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを交換します
514-CPU or Chassis Fan not Detected	CPUファンまたはシャーシファンが接続されていないか、障害がある	<ol style="list-style-type: none"> 1. CPUファンまたはシャーシ ファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、CPUファンまたはシャーシ ファンを交換します
601-Diskette Controller Error	ディスク ドライブ コントローラの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します 2. ケーブルの接続を確認し、必要であれば交換します 3. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 4. 必要であれば、ディスク ドライブを交換します 5. 必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
605-Diskette Drive Type Error	コンフィギュレーション メモリの内容とディスク ドライブの種類が一致しない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します 2. 他のディスク ドライブ (テープ ドライブ) を取り外します 3. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照)
610-External Storage Device Failure	外付テープ ドライブが接続されていない	テープ ドライブを接続するか、 [F1] キーを押してテープ ドライブなしの設定にします
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict	ディスク ドライブに関するコンフィギュレーションが不適切	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] (Advanced) → [オンボードデバイス] (Onboard Devices) の順に選択してコンフィギュレーションを確認します
660-Display cache is detected unreliable	内蔵グラフィックス コントローラ ディスプレイ キャッシュが正しく動作せず、無効になる	必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup	前回システムを起動した後にコンピュータのカバーを取り外した	不具合ではありません
917-Front Audio Not Connected	前面オーディオ ハーネスとマザーボードとの接続が外れている	前面オーディオ ハーネスを取り付けなおします
918-Front USB Not Connected	前面USBハーネスとマザーボードとの接続が外れている	前面USBハーネスを取り付けなおします
919-Multi-Bay Riser not Connected	ライザ カードが取り外されたか、正しく挿入されていない	ライザ カードを挿入しなおします
921-Device in PCI Express slot failed to initialize	システムがデバイスに対応していない。または、PCI Express リンクをx1に戻すことができない	システムを再起動してみます。それでもエラーが発生する場合は、お使いのシステムでは機能しないデバイスである可能性があります
1151-Serial Port A Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にCOM1ポートに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> 1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します 2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にCOM2ポートに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> 1. シリアルポートの拡張カードを取り外します 2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します
1155-Serial Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが同じIRQに割り当てられている	<ol style="list-style-type: none"> 1. シリアルポートの拡張カードを取り外します 2. CMOSメモリをクリアします(「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照) 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティまたはWindowsのユーティリティを実行します
1201-System Audio Address Conflict Detected	オーディオ デバイスのIRQアドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] (Advanced) → [オンボード デバイス] (Onboard Devices) の順に選択してIRQを再設定します
1202-MIDI Port Address Conflict Detected	MIDIデバイスのIRQアドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] → [オンボード デバイス] の順に選択してIRQを再設定します
1203-Game Port Address Conflict Detected	ゲーム用デバイスのIRQアドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[カスタム] → [オンボード デバイス] の順に選択してIRQを再設定します
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure	ハードディスクドライブの障害 (一部のハードディスクドライブには、間違ったエラーメッセージを修正する、ハードディスクドライブ ファームウェアのパッチがあります)	<ol style="list-style-type: none"> 1. エラーメッセージが正しいか確認します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[ストレージ] (Storage) → [DPSセルフテスト] (DPS Self-test) の順に選択してドライブ保護システム (DPS) テストを実行します 2. 必要であれば、ハードディスクドライブ ファームウェアのパッチを利用します (http://www.hp.com/support/ から入手できます) 3. ハードディスクドライブのデータのバックアップを作成した後、ハードディスクドライブを交換します

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
1785-Multibay incorrectly installed	<p>(US モデル以外のシステムのマルチベイ オプションの場合)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. マルチベイ オプションのリボン ケーブルが正しく接続されていない 2. マルチベイ デバイスが正しく取り付けられていない 3. マルチベイにディスクレットが挿入されている <p>(内蔵マルチベイ/USモデルのシステムの場合)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. マルチベイ デバイスが正しく取り付けられていない 2. マルチベイ ライザが正しく取り付けられていない 	<ol style="list-style-type: none"> 1. マルチベイ オプションがデバイス0としてIDE ケーブルに接続されていることを確認します 2. 同じIDEケーブルに他のデバイスが接続されていないことを確認します 3. IDEケーブルおよびマルチベイのリボン ケーブルの両端が正しく接続されていることを確認します 4. マルチベイ デバイスがしっかりと挿入されていることを確認します 5. マルチベイにディスクレットが挿入されていないことを確認します (マルチベイ ディスクレットドライブは、マルチベイ オプションではサポートされません) <ol style="list-style-type: none"> 1. マルチベイ デバイスがしっかりと挿入されていることを確認します 2. マルチベイ ライザが正しく取り付けられていることを確認します
1794-Inaccessible devices attached to SATA 1 and/or SATA 3	<p>SATA 1またはSATA 3ポートにデバイスが接続されている。接続されているデバイスは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで[SATA Emulation] (シリアルATAエミュレーション) が[Combined IDE Controller] (複合IDEコントローラ)に設定されているとアクセスできなくなる</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Windows 2000またはWindows XPを使用している場合は、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで[SATA Emulation]を[Separate IDE Controller] (個別のIDEコントローラ)に変更します 2. Windows 2000またはWindows XPを使用していない場合は、影響を受けているデバイスをSATA 0またはSATA 2ポートに移動します (使用できる場合) 3. 影響を受けているデバイスをSATA 1およびSATA 3ポートから取り外します
1796-SATA Cabling Error	<p>1つ以上のSATA デバイスが正しく接続されていない。最適なパフォーマンスを得るには、SATA 0およびSATA 1コネクタをSATA 2およびSATA 3コネクタの前に使用する必要がある</p>	<p>SATAコネクタが昇順に使用されていることを確認します。1つのデバイスを接続する場合はSATA 0ポートを使用します。2つのデバイスの場合はSATA 0およびSATA 1ポート、3つのデバイスの場合はSATA 0、SATA 1、およびSATA 2ポートを使用します</p>

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
1800-Temperature Alert	コンピュータ内部の設定温度が限界値を超えた	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないこと、およびプロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. プロセッサの処理速度の設定を確認します 3. 必要であれば、プロセッサを交換します (修理受付窓口へご連絡ください) 4. 必要であれば、システム ボードを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOSがプロセッサをサポートしていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. ROM BIOSを適切なバージョンにアップグレードします 2. 必要であれば、プロセッサを交換します (修理受付窓口へご連絡ください)
Invalid Electronic Serial Number	シリアル番号が不正	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行します。ユーティリティのフィールドにデータがある場合、またはシリアル番号が入力できない場合は、SP5572.EXE (SNZERO.EXE) をhttp://www.hp.com/またはhttp://www.hp.com/jp/からダウンロードして実行します 2. コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[セキュリティ] (Security) メニューにある[システムID] (System ID) で、[アセット タグ] (Asset tag) にシリアル番号を入力し、変更を保存します
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached	ネットワーク サーバ モードが有効なときのキーボードの障害	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します 3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 4. 必要であれば、キーボードを交換します
Parity Check 2	パリティ RAMの障害	コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティおよび診断用ユーティリティを実行します

数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コード / メッセージ	考えられる原因	対処方法
System will not boot without fan	CPU ファンが取り付けられていないか、SFモデルのシャーシ内で取り外された	<ol style="list-style-type: none">1. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサファンが回転するか確認します。プロセッサファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します。また、ファンが正しく取り付けられていることを確認します2. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていても回転しない場合は、プロセッサファンを交換します

POST時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

ここでは、フロント パネルのランプおよびPOST (Power-On Self Test) 実行前またはPOST実行中に発生するビープ音について説明します。ビープ音には、エラー コードやテキスト メッセージが関連付けられていないものもあります。



PS/2キーボードのランプが点滅している場合は、コンピュータのフロント パネルのランプが点滅しているか確認し、フロント パネルのランプの動作を基に以下の解決方法を参照してください。



以下の表の解決方法は、実行する順に示されています。

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが緑色に点灯	なし	コンピュータの電源が入っている	不具合ではありません
電源ランプが2秒間隔で緑色に点滅	なし	RAMのサスペンドモード (一部のモデルのみ) か、正常なサスペンドモード	不具合ではありません。サスペンドモードから復帰するには、任意のキーを押すかマウスを移動します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後に、2秒間休止	2	本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンク/ファンアセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼働していることを確認します 2. システムを再起動し、1つ以上のファンが検出されないというPOSTメッセージが表示されるかどうか確認します。POST実行中にファンが検出されなければ、コンピュータ本体の電源を切って電源コードをコンセントから抜き、シャーシを開けてすべてのファンが正しく取り付けられているか確認します 3. ファンおよびケーブルが正しく取り付けられていてもPOSTメッセージがまだ表示されている場合は、プロセッサ ファンを交換します 4. プロセッサ ヒートシンクを取り付けなおして、ファン アセンブリが正しく取り付けられていることを確認します。ヒートシンクを取り付けなおす方法については適切な『Service Reference Guide』を参照してください。ヒートシンクが正しく取り付けられていないとシステムが正しく動作しない場合があります <p>上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口にお問い合わせます</p>
電源ランプが1秒間隔で3回赤色に点滅した後に、2秒間休止	3	プロセッサが取り付けられていない（プロセッサの不具合という意味ではありません）	<ol style="list-style-type: none"> 1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅した後に、2秒間休止	4	電源の障害が発生した (電源装置の過負荷)	<ol style="list-style-type: none"> カバーを開けて、4線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されているか確認します トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス (ハードディスクドライブ、ディスク ケット ドライブ、オプティカルドライブ、拡張カードなど) を取り外してコンピュータの電源を入れます。POSTが起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを1つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを1つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 電源装置を交換します システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で5回赤色に点滅した後に、2秒間休止	5	プレビデオのメモリエラー	<ol style="list-style-type: none"> DIMMを取り付けなおして、システムの電源を入れます DIMM を一度に1つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 他社製のメモリをHP製のメモリに交換します システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅した後に、2秒間休止	6	プレビデオのグラフィックス エラー	<p>グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> グラフィックス カードを挿入しなおしてシステムの電源を入れます グラフィックス カードを交換します システム ボードを交換します <p>内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します</p>
電源ランプが1秒間隔で7回赤色に点滅した後に、2秒間休止	7	システム ボードの障害 (ROMがビデオに優先して検出した障害)	システム ボードを交換します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが1秒間隔で8回赤色に点滅した後に、2秒間休止	8	チェックサムの不良によるROMの障害	<ol style="list-style-type: none"> ROMPaq ディスケットを使用してROMを再フラッシュします。Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』の「ROMフラッシュ機能」を参照してください システム ボードを交換します
電源ランプが1秒間隔で9回赤色に点滅した後に、2秒間休止	9	システムの電源は入るが、起動されない	<ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります (日本国内では、通常、115 Vに設定します) システム ボードを交換します プロセッサを交換します
電源ランプが1秒間隔で10回赤色に点滅した後に、2秒間休止	10	オプション カードの障害	<ol style="list-style-type: none"> オプション カードを一度に1枚ずつ取り外し (カードが複数ある場合)、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します システム ボードを交換します

キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断（続き）

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
システムの電源が入らず、ランプが点滅していない	なし	システムの電源を入れることができない	<p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 Vに設定します） システム ボードの5 V auxランプが点灯するまで、拡張カードを1枚ずつ取り外します システム ボードを交換します <p>または</p> <p>電源ボタンを3秒間程度押し続けます。ハードディスクドライブランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います</p> <ol style="list-style-type: none"> コンピュータ本体が、電力が供給されているACコンセントに接続されていることを確認します カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します システム ボードの5 V auxランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します システム ボードの5 V auxランプが点灯していない場合は、電源装置を交換します システム ボードを交換します

パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定

お使いのコンピュータには、パスワードのセキュリティ機能が搭載されています。パスワードの設定は[コンピュータ セットアップ ユーティリティ] (Computer Setup Utilities) メニューから行います。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューで設定できるセキュリティ用のパスワードには、セットアップパスワード (Setup Password) と電源投入時パスワード (Power-On Password) の2つがあります。セットアップパスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで設定した情報以外のすべての情報に、他のユーザがアクセスすることができます。電源投入時パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティによる設定情報のほか、コンピュータ上のすべての情報にアクセスするときに、電源投入時パスワードの入力が必要となります。セットアップパスワードと電源投入時パスワードの両方を設定した場合、セットアップパスワードの入力によってのみコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティにアクセスできます。

両方のパスワードが設定されている場合、コンピュータへログインをする際に電源投入時パスワードの代わりにセットアップパスワードを使用することもできます。これはネットワーク管理者には便利な機能です。

パスワードを忘れてしまった場合、パスワード ジャンパを再設定することにより、パスワードを解除してコンピュータの情報にアクセスすることができます。

パスワード ジャンパの再設定

電源投入時パスワードまたはセットアップパスワードの有効/無効の設定および消去を行うには、以下の手順で操作します。

1. 適切な手順でオペレーティング システムを終了してから、コンピュータ本体と外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを抜き取ります。
2. 電源コードを抜いた状態で電源ボタンを再び押して、コンピュータに残っている電力を放電します。



警告：感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。



注意：本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。



注意：静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、Documentation CDに収録されている『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。
4. ヘッドとジャンパを確認します。



他の部品と簡単に区別できるよう、パスワード ジャンパは緑色になっています。製品番号144393-101（スベア製品番号136339-001）のシステム ボードでは、ヘッドにJ7H1のラベルがあります。

5. 製品番号144393-101のシステム ボードの場合、ジャンパをピン1とピン2からピン2とピン3に移し、約60秒間待って、元のピン1とピン2に戻します。
他のシステム ボードの場合、ピン1とピン2からジャンパを取り外します。紛失しないように、取り外したジャンパをピン1またはピン2のどちらかに戻します。

6. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
7. 外部装置を接続します。
8. 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。オペレーティング システムが起動します。これで、パスワードは消去され、パスワード機能が無効になります。
9. 新しいパスワードを設定するには、手順1から手順4を繰り返し、パスワードジャンパをピン1とピン2に戻した後、手順6から手順8を繰り返します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティで新しいパスワードを設定します。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティでの操作方法については、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOSの消去と再設定

コンピュータのコンフィギュレーションメモリ (CMOS) には、パスワードとコンピュータの構成に関する情報が保存されています。

CMOSボタンの使用

1. コンピュータ本体および外部装置の電源を切り、ACコンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピュータ本体からキーボードやモニタなどの外部装置を取り外します。



警告：感電や火傷の危険がありますので、電源コードがACコンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。



注意：本体をACコンセントに接続したままにすると、本体の電源を切ってもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。



注意：静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、Documentation CDに収録されている『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。

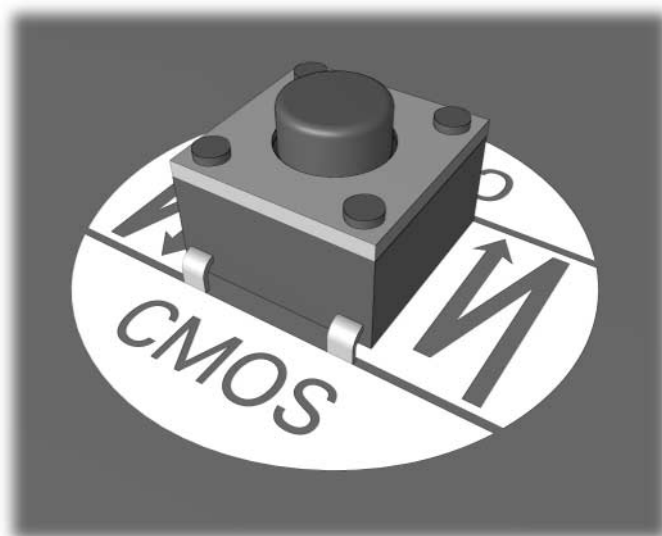


注意：CMOSボタンを押すとCMOSの値が工場出荷時の値に再設定され、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS設定のバックアップについて詳しくは、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

4. CMOSボタンを押します。



ACコンセントから電源コードが抜かれていることを確認してください。電源コードが接続されていると、CMOSボタンを押してもCMOSが再設定されません。



CMOSボタン

5. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
6. 外部装置を接続します。
7. 電源コードをACコンセントに差し込み、電源を入れます。



CMOSを消去してコンピュータを再起動すると、コンフィギュレーションが変更されたことを通知するPOSTエラーメッセージが表示されます。コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティでパスワードや日時、およびその他の特別な設定を再設定します。

パスワードの再設定の方法については、Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください。コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティについては、Documentation CDに収録されている『コンピュータセットアップ (F10) ユーティリティガイド』を参照してください。

コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用した CMOSのリセット

コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用してCMOSをリセットするには、まず、[コンピュータ セットアップ ユーティリティ] (Computer Setup Utilities) メニューを開きます。

「F10=Setup」メッセージが画面の右下に表示されたら、**[F10]**キーを押します。必要であれば、**[Enter]**キーを押すと、タイトル画面をスキップできます。



画面右下に「F10=Setup」と表示されている間に**[F10]**キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して操作をやりなおしてください。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューから、5つのボタン ([ファイル] (File)、[ストレージ] (Storage)、[セキュリティ] (Security)、[電源] (Power)、[カスタム] (Advanced)) が選択できます。

CMOSを工場出荷時の値に戻すには、日時を設定し、矢印キーまたは**[Tab]**キーを使用して[ファイル] (File) → [デフォルト値に設定して終了] (Set Defaults and Exit) の順に選択します。この操作で、ブートシーケンスやその他の工場出荷時の設定を含むソフトウェアの設定値がリセットされます。ただし、ハードウェアの再検出は強制されません。

パスワードの再設定の方法については、Documentation CDに収録されている『デスクトップ マネジメントについて』を参照してください。コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティについては、Documentation CDに収録されている『コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティ ガイド』を参照してください。

ドライブ保護システム (DPS)

ドライブ保護システム (DPS) は、一部のモデルに搭載されたハードディスクドライブに組み込まれている診断ツールです。DPSを使用して、保証規定が適用されない、ハードディスクドライブの交換に至るような問題を診断します。

コンピュータの組み立て時に各ハードディスクドライブに対してDPSテストが実行され、主要な情報がハードディスクドライブに書き込まれます。この情報は半永久的に記録されます。DPSが実行されるたびに、テストの結果がハードディスクドライブに書き込まれます。

DPSを実行しても、ハードディスクドライブに保存されているプログラムやデータには影響を与えません。DPSはハードディスクドライブのファームウェアに含まれているので、オペレーティングシステムが起動できない場合でも診断が可能です。テストに要する時間は、ハードディスクドライブのメーカーや容量によって異なりますが、ほとんどの場合1ギガバイト当たり約2分かかります。

ハードディスクドライブに問題があると判断したときに、DPSを実行してください。ただし、「SMART Hard Drive Detect Imminent Failure」というメッセージが表示された場合、これは重大な障害があるという意味なので、DPSを実行する必要はありません。この場合は、ハードディスクの情報をバックアップし、ハードディスクの交換についてサポート窓口へお問い合わせください。

[Diagnostics for Windows]ユーティリティからの DPSへのアクセス

以下の手順に従って、[Diagnostics for Windows]ユーティリティからDPSにアクセスします。

1. コンピュータの電源を入れ、[スタート]→[コントロール パネル]→[Diagnostics for Windows]の順に選択します。
[Diagnostics for Windows]ユーティリティには[概要]、[テスト]、[ステータス]、[ログ]、[エラー]の5つのタブがあります。
2. [テスト]→[テスト タイプ]の順に選択します。
テストタイプには3つのオプション ([クイック テスト]、[完全テスト]、[カスタム テスト]) があります。
3. [カスタム テスト]を選択します。
テストモードには、[対話形式]と[自動実行]モードがあります。
4. [対話形式]→[記憶装置]→[ハードディスク]の順に選択します。
5. テスト対象のドライブ→[ドライブ保護システム テスト]→[テスト開始]の順に選択します。

テストが終了すると、次の3つのテスト結果のうち1つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは0。
- テストは中断されました。完了コードは1か2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは3から14までのどれか。

テストに失敗した場合は、問題の対処方法についてサポート窓口にお問い合わせください。その際、テストの完了コードをお知らせください。

コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティからの DPSへのアクセス

コンピュータが正常に起動できなかった場合、以下の手順に従って、コンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを使用してDPSプログラムにアクセスします。

1. コンピュータの電源を入れるか再起動します。
2. 画面の右下に「F10=Setup」と表示されたら、**[F10]**キーを押します。



画面右下に「F10=Setup」と表示されている間に**[F10]**キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して操作をやりなおしてください。

[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューから、5つのボタン ([ファイル] (File)、[ストレージ] (Storage)、[セキュリティ] (Security)、[電源] (Power)、[カスタム] (Advanced)) が選択できます。

3. [ストレージ] (Storage) → [DPSセルフテスト] (DPS Self-Test) の順に選択します。

取り付けられているDPS対応のハードディスク ドライブの一覧が画面に表示されます。



DPS対応のハードディスク ドライブがコンピュータに取り付けられていない場合、[DPSセルフテスト]オプションは画面に表示されません。

4. テスト対象のハードディスク ドライブを選択し、画面に表示される指示に従ってテストを進めます。

テストが終了すると、次の3つのテスト結果のうちの1つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは0。
- テストは中断されました。完了コードは1または2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは3から14までのどれか。

テストに失敗した場合は、問題の対処方法についてサポート窓口にお問い合わせください。その際、テストの完了コードをお知らせください。

アナログ/デジタル オーディオ出力の設定

一部のモデルのコンピュータでは、アナログまたはデジタルの外部スピーカをサポートする統合オーディオ ソリューションが提供されます。このようなシステムでは、スピーカの種類を自動的に認識し、適切な信号を出力することができます。アナログとデジタル間の切り換え、および自動認識機能の変更を手動で行うには、お使いのオペレーティング システムに対応する以下の手順で操作してください。



[出力モード]をデジタルに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはアナログ モードに戻すまで、内蔵スピーカと外部アナログ スピーカは機能しなくなります。[出力モード]をアナログに設定すると、出力モードを自動認識モードまたはデジタル モードに戻すまで、外部デジタル スピーカは機能しなくなります。

Microsoft Windows XPでは、以下の手順で操作します。

1. [スタート]→[コントロール パネル]→[サウンド、音声、およびオーディオ デバイス]→[サウンドとオーディオ デバイス]アイコンの順に選択します。
2. [ハードウェア]タブをクリックします。
3. 目的のオーディオ デバイスをハイライト表示します。
4. [プロパティ]をクリックしてデバイスのプロパティ パネルを開きます。
5. [プロパティ]タブをクリックします。
6. [オーディオ デバイス]の左の「+」記号をクリックして展開します。
7. 目的のドライバをクリックしてハイライト表示します。
8. [プロパティ]をクリックします。
9. [設定]をクリックします。
10. [出力モード]を希望の設定値に変更します。
11. [OK]ボタンをクリックしてプロパティのパネルを閉じます。
12. [コントロール パネル]を閉じます。

索引

C

CDおよびDVDに関するトラブル 2-36

CMOS

消去と再設定 B-3
ボタン B-3

[Configuration Record]ユーティリティ

インストール 1-10
概要 1-9
実行 1-10

D

[Diagnostics for Windows]ユーティリティ

インストール 1-3
概要 1-1
検出 1-2
診断テストの実行 1-6
ツール バー 1-5
メニュー バー 1-5

P

POST

エラー メッセージ A-1
エラー メッセージの有効化 A-1

R

RTC用バッテリー A-3

U

USBメモリに関するトラブル 2-37

W

Wake-on-LAN機能 2-31

あ

アクセス パネル、取り外し 2-6
一般的なトラブル 2-6
インターネット アクセスに関するトラブル 2-38
エラー コード A-1
オーディオ出力 D-1
オーディオに関するトラブル 2-23
オプティカル ドライブに関するトラブル 2-36

か

カスタマ サポート 2-2, 2-41

キーボード

エラー コード A-5
テスト 2-4
トラブルの解決方法 2-27
クイック ブート A-1

さ

再設定

パスワード ジャンパ B-1
システム ボード、エラー コード A-2
ジャンパの設定 2-15
数値コード A-2
セキュリティ パスワード B-1
セットアップ パスワード B-1
ソフトウェア
復元 1-11
保護 1-11
ソフトウェアに関するトラブル 2-40

た

ディスク ドライブに関するトラブル 2-12
電源投入時パスワード B-1
電源に関するトラブル 2-10
ドライブ保護システム (DPS)
アクセス C-2
概要 C-1
トラブル 2-4
CDおよびDVD 2-36
USBメモリ 2-37
一般 2-6
インターネット アクセス 2-38
オーディオ 2-23
オプティカル ドライブ 2-36
キーボード 2-27
ソフトウェア 2-40
ディスク ドライブ 2-12
電源 2-10
ネットワーク 2-31
ハードウェアの取り付け 2-29
ハードディスク ドライブ 2-15
プリンタ 2-26

プロセッサ	2-35	フルブート	A-1
マウス	2-28	プリンタに関するトラブル	2-26
マルチベイ	2-18, A-9	フルブート	A-1
メモリ	2-34	プロセッサに関するトラブル	2-35
モニタ	2-19	ま	
な		マウスに関するトラブル	2-27
何も表示されない画面	2-19	マルチベイに関するトラブル	2-18, A-9
ネットワークに関するトラブル	2-31	メモリ	
は		エラーコード	A-4
ハードウェアの取り付けに関するトラブル	2-29	トラブルの解決方法	2-34
ハードディスク ドライブに関するトラブル	2-15	モニタ	
パスワード		画像がぼやける	2-21
解除	B-1	接続の確認	2-5
機能	B-1	何も表示されない	2-19
ジャンパの再設定	B-2	文字がぼやける	2-20
セットアップ	B-1	モニタに関するトラブル	2-19
電源投入時	B-1	問題解決のヒント	2-4
バッテリー、交換	2-6	ら	
ビープ音	A-12	ランプ	
日付と時刻の表示	2-6	PS/2キーボード ランプの点滅	A-12
ブートの選択		電源ランプの点滅	A-12
クイックブート	A-1	ランプの点滅	A-12