



トラブルシューティング ガイド

Business PC

製品番号 : 384569-291

2005年5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 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、およびWindows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 2005年5月

製品番号：384569-291

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

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティ	1-1
[HP Insight Diagnostics]ユーティリティへのアクセス	1-2
[Survey] (調査) タブ	1-3
[Test] (テスト) タブ	1-4
[Status] (ステータス) タブ	1-5
[Log] (ログ) タブ	1-6
[Help] (ヘルプ) タブ	1-7
[HP Insight Diagnostics]ユーティリティでの情報の保存と印刷	1-7
[HP Insight Diagnostics]ユーティリティの最新バージョンのダウンロード	1-8
ソフトウェアの保護	1-8
ソフトウェアの復元	1-8

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	2-17
モニタに関するトラブルの解決方法	2-18
オーディオに関するトラブルの解決方法	2-22
プリンタに関するトラブルの解決方法	2-24
キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法	2-25
ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法	2-27
ネットワークに関するトラブルの解決方法	2-29
メモリに関するトラブルの解決方法	2-32
プロセッサに関するトラブルの解決方法	2-33
CDおよびDVDに関するトラブルの解決方法	2-34
USBメモリに関するトラブルの解決方法	2-35
コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法	2-36
インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法	2-37
ソフトウェアに関するトラブルの解決方法	2-39
カスタマ サポートのご利用について	2-40

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-11

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の消去とリセット B-4
 CMOSボタンの使用 B-4
 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)

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-2

索引

コンピュータの診断機能

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティ



[HP Insight Diagnostics]ユーティリティは、一部のコンピュータ モデルのみに付属しているCDに収録されています。

[HP Insight Diagnostics]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のコンフィギュレーション情報を表示し、コンピュータのサブシステムにハードウェア診断テストを実行することができます。このユーティリティは、ハードウェア問題を効率的に特定、診断、および分離する作業を簡素化します。

[HP Insight Diagnostics]を実行すると、[Survey]（調査）タブが表示されます。このタブには、コンピュータの現在のコンフィギュレーションが表示されます。[Survey]タブから、コンピュータについてのいくつかの情報カテゴリにアクセスすることができます。その他のタブには、診断テストのオプションやテスト結果などの追加情報が表示されます。各画面に表示された情報は、htmlファイルとして保存し、ディスクまたはUSBメモリに格納することができます。

[HP Insight Diagnostics]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は実行することをおすすめします。

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、テスト結果を保存し、その結果を印刷して手元に用意しておいてください。



他社製のデバイスは、[HP Insight Diagnostics]では検出されない場合があります。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティへのアクセス

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティを使用するには、以下の手順に従ってDocumentation and Diagnostics CD（ドキュメンテーションおよび診断ユーティリティ CD）から起動します。

1. コンピュータの電源が入っているときに、Documentation and Diagnostics CDをコンピュータのオプティカルドライブに挿入します。
2. オペレーティングシステムをシャットダウンし、コンピュータの電源を切ります。
3. コンピュータの電源を入れます。システムがCDから起動します。



システムがオプティカルドライブのCDから起動しない場合は、コンピュータセットアップ（F10）ユーティリティで起動順序を変更して、ハードディスクドライブより前にオプティカルドライブから起動されるようにする必要があります。詳しくは、Documentation and Diagnostics 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. メッセージが表示されたら、Safeモードで操作する場合は[Y]キーを、通常モードで操作する場合にはその他のキーを押します。



指定された時間内にどのキーも押さなかった場合、デフォルトで通常モードが選択されます。[Y]以外のキーを押した後に画面に何も表示されない場合は、コンピュータを再起動して、メッセージが表示されたらSafeモードを選択します。

5. 該当する言語を選択して、[Continue]（続行）をクリックします。



特定のキーボードをテストする場合を除き、使用する言語に対して割り当てられているデフォルトのキーボードを使用することをおすすめします。

6. [End User License Agreement]（使用許諾契約書）ページで、条項に同意する場合には[Agree]（同意する）をクリックします。[HP Insight Diagnostics]ユーティリティが、[Survey]（調査）タブを表示した状態で起動します。

[Survey] (調査) タブ

[Survey] タブには、システムの重要なコンフィギュレーション情報が表示されます。画面の左側にある[View] (ビュー) セクションでは、一部のコンフィギュレーションデータを表示する[Summary] (要約) ビュー、または選択したカテゴリのすべてのデータを表示する[Advanced] (詳細) ビューを選択できます。[Summary] または [Advanced] のどちらを選択した場合でも、[Survey] タブでは次の情報カテゴリが使用できます。

[All] (すべて) : コンピュータに関するすべての情報カテゴリを一覧表示します。

[Overview] (概要) : コンピュータに関する一般的な情報を一覧表示します。

[Architecture] (アーキテクチャ) : システムBIOSおよびPCIデバイスの情報を表示します。

[Asset Control] (資産管理) : アセットタグ、システムのシリアル番号、およびプロセッサの情報を表示します。

[Communication] (通信) : コンピュータの平行 (LPT) ポートとシリアル (COM) ポートの設定に関する情報、およびUSBとネットワークコントローラの情報を表示します。

[Graphics] (グラフィックス) : コンピュータのグラフィックコントローラに関する情報を表示します。

[Input Devices] (入力装置) : キーボード、マウス、およびコンピュータに接続されているその他の入力装置に関する情報を表示します。

[Memory] (メモリ) : コンピュータ内のすべてのメモリに関する情報を表示します。これには、システムボードのメモリスロットと、取り付けられているすべてのメモリモジュールが含まれます。

[Miscellaneous] (その他) : コンピュータのコンフィギュレーションメモリ (CMOS) から取得した情報、システム管理BIOSデータ、システムボードデータ、および診断コンポーネント情報を表示します。

[Storage] (記憶装置) : コンピュータに接続されている記憶メディアに関する情報を表示します。この一覧には、固定ディスク、ディスクレット ドライブ、およびオプティカル ドライブが含まれます。

[System] (システム) : システム ボード、プロセッサ、シャーシ、およびBIOSに関する情報と、内部スピーカおよびPCIバスの情報を表示します。

[Test] (テスト) タブ

[Test]タブを使用して、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、テストの種類とテストモードも選択できます。

選択できるテストのモードは次の2つです。

- **[Interactive Mode]** (対話モード) : 診断テストの手順を最大限に制御できます。テストを行っている間に、画面のメッセージに従って入力する必要があります。また、テストが成功したか失敗したかについてはユーザ自身が判断できます。
- **[Unattended Mode]** (自動実行モード) : 入力画面は表示されず、テスト中は操作する必要がありません。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。

選択できるテストの種類は次の3つです。

- **[Quick Test]** (クイック テスト) : あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントの一部がテストされます。**[Unattended Mode]**または**[Interactive Mode]**のどちらでもユーザによる操作を必要としません。
- **[Complete Test]** (完全テスト) : あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントが完全にテストされます。**[Interactive Mode]**ではより多くのテストを実行できますが、ユーザによる操作が必要となります。
- **[Custom Test]** (カスタム テスト) : システムのテストの制御を最も柔軟に行えます。**[Custom Test]**モードを使用して、実行するデバイス、テスト、およびテスト パラメータを特定できます。

以下の手順でテストを開始します。

1. **[Test]** (テスト) タブを選択します。
2. タブの左側の**[Type of Test]** (テストの種類) から、実行するテストの種類 (**[Quick Test]** (クイック テスト)、**[Complete Test]** (完全テスト)、または**[Custom Test]** (カスタム テスト)) を選択します。
3. タブの左側の**[Test Mode]**(テスト モード)からテスト モード(**[Interactive Mode]** (対話モード) または**[Unattended Mode]** (自動実行モード)) を選択します。
4. ドロップダウン リストからテスト対象となるデバイスを選択します。
5. テストの実行方法として**[Number of Loops]** (ループ数) または**[Total Test Time]** (合計テスト時間) を選択します。指定したループ数でテストを実行する場合は、実行するループ数を入力します。指定した期間にわたって診断テストを行う場合は、時間の長さを分単位で入力します。
6. **[Begin Testing]** (テスト開始) をクリックして、テストを開始します。テスト中は**[Status]** (ステータス) タブが自動的に表示され、テストの進捗状況を監視できます。テストが完了したら、**[Status]** タブにデバイスが合格したかどうかが表示されます。
7. エラーが発見された場合、**[Log]** (ログ) タブに移動して**[Error Log]** (エラー ログ) をクリックすると、詳しい情報と対処方法が表示されます。

[Status] (ステータス) タブ

[Status] タブには、選択したテストのステータスが表示されます。また、実行するテストの種類 (**[Quick Test]** (クイック テスト)、**[Complete Test]** (完全テスト)、または**[Custom Test]** (カスタム テスト)) も表示されます。メインの進捗状況バーには、現在のテストセットの達成率が表示されます。テスト進行中は、テストを中止する場合に使用する**[Cancel Testing]** (テストの中止) ボタンが表示されます。

テストの完了後、**[Cancel Testing]** ボタンは**[Retest]** (再テスト) ボタンに置き換わります。**[Retest]** ボタンを使用すると、直前に実行されたテストセットが再テストされます。これにより、**[Test]** (テスト) タブにデータを再入力せずに、テストセットを再実行できます。

また、[Status] (ステータス) タブには次の情報も表示されます。

- テストされているデバイス
- 実行されているテスト
- 合計経過時間
- 個々のテスト経過時間
- 各テストの状態を示すステータス

[Log] (ログ) タブ

[Log]タブには、[Test Log] (テスト ログ) と [Error Log] (エラー ログ) という2つのログが含まれます。どちらも[Log]タブの左側から選択できます。

[Test Log]には、これまでに実行されたすべてのテスト、テスト実行回数、テストが失敗した回数、およびテストの完了にかかった時間が表示されます。
[Clear Test Log] (テスト ログのクリア) ボタンを使用すると、[Test Log]の内容がクリアされます。

[Error Log]には、診断テスト中に失敗したデバイスのテストと、次の情報列が表示されます。

- [Description] (説明) セクションでは、診断テストで発見されたエラーについて説明します。
- [Recommended Repair] (推奨修復方法) では、不合格となったハードウェアの問題を解決するために必要な、推奨される対処方法について説明します。
- [Failed Count] (失敗回数) では、テストが失敗した回数を示します。
- [Error Code] (エラー コード) では、エラーの数字コードを示します。エラー コードは、[Help] (ヘルプ) タブで定義されます。
- [Clear Error Log] (エラー ログのクリア) ボタンを使用すると、[Error Log]の内容がクリアされます。

[Help] (ヘルプ) タブ

[Help]タブでは、左側から[Error Codes] (エラー コード) または[Test Components] (コンポーネントのテスト) が選択できます。

[Error Codes]ビューでは、数字で示された各エラー コードの説明と、それぞれのコードの対処方法が表示されます。エラー コードの説明をすばやく見つけるには、ウィンドウの上部にあるボックスにコードを入力し、[Find Error Codes] (エラー コードの検索) ボタンをクリックします。

[Test Components] (コンポーネントのテスト) ビューでは、実行されているテストに関する基本的な情報が表示されます。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティでの情報の保存と印刷

[HP Insight Diagnostics]の[Status] (ステータス) タブおよび[Log] (ログ) タブに表示されている情報を、ディスクまたはUSB 2.0対応USBメモリ (64 MB以上) に保存することができます。ハードディスク ドライブに保存することはできません。画面に表示されている情報と同じ体裁のhtmlファイルが自動的に作成されます。

1. ディスクまたはUSB 2.0対応USBメモリ (容量が64 MB以上) を挿入します。USB 1.0対応USBメモリはサポートされていません。
2. タブの右上隅にある[Save] (保存) をクリックします。
3. [Save to the floppy] (フロッピーに保存) または[Save to USB key] (USBメモリに保存) を選択します。
4. [File Name] (ファイル名) ボックスにファイル名を入力し、[Save]ボタンをクリックします。挿入したディスクまたはUSBメモリにhtmlファイルが保存されます。
5. ファイルの保存に使用した記憶デバイスから情報を印刷します。



[HP Insight Diagnostics]を終了するには、画面の右上隅ある[Exit] (終了) をクリックし、オプティカル ドライブからDocumentation and Diagnostics CDを取り出します。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティの最新バージョンのダウンロード

1. HPのWeb サイト (<http://www.hp.com/jp>) にアクセスします。
2. [サポート&ドライバ]リンクをクリックします。
3. [ドライバ&ソフトウェアをダウンロードする]ラジオ ボタンをクリックします。
4. テキスト ボックスに製品番号 (dc7600など) を入力し、**[Enter]**キーを押します。
5. お使いのOSを選択します。
6. [Diagnostic]リンクをクリックします。
7. [HP Insight Diagnostics]を捜し、[Download]をクリックします。



ダウンロードファイルには、ブート可能なCDの作成手順が含まれます。

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詳しくは、Documentation and Diagnostics CDに収録されており、弊社のWebサイト <http://www.hp.com/ergo>からも入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会 (VCCI) の基準に基づくクラスB情報技術装置です。詳しくは、Documentation and Diagnostics 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。

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。

- 診断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 and Diagnostics 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、別のケーブルを使用してコンピュータをネットワークに接続してみるか、問題が発生したコンピュータのLANケーブルを正常に動作している別のコンピュータで使用してネットワークに接続してみて、元のネットワーク 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、電源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ビープ音が鳴りますか。ビープ音が鳴れば、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、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ことを確認してください。
- 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：コンピュータが電源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	1. 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 2. 電源コードを電源コンセントから抜きます
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、保存されていないデータが失われます。		
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外部電源に接続すると、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 and Diagnostics 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) に設定できます
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（必要な場合に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
	一部のソフトウェアアプリケーション（特にゲームなど）が、グラフィックスサブシステムに負荷をかけている	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用中のアプリケーションの解像度を下げるか、アプリケーションに付属のマニュアルを参照して、パフォーマンスが改善されるようにアプリケーションのパラメータを設定します 2. メモリを増設します 3. グラフィックスシステムをアップグレードします
	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ピーブ音が2回鳴り、その後2秒間休止する（一連のピーブ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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. 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回転しない場合は、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 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

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電源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ランプが消灯している場合は、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ピーブ音が2回鳴り、その後2秒間休止する（一連のピーブ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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動していることを確認します 2. 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 ヘッド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 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回転しない場合は、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 <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プ音が4回鳴り、その後2秒間休止する（一連のピープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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） 2. カバーを開けて、4線または6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 3. 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 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 4. 電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください） 5. 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 <ol style="list-style-type: none"> Windowsエクスプローラで、ディスク (A) ドライブを選択します ドライブ名を右クリックし、[フォーマット]を選択します 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 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、ドライバに問題があります。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>
	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]→[電源投入時オプション]→[POST遅延時間 (秒単位)]の順に選択して、POST遅延の値を増やします

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	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 3. 適切なオペレーティング システムのシステ ム ファイルをインストールします
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
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		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、システム ボード上でP60 SATA 0と書かれているコネクタ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

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
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、またビープ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ます
	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、およびモニタと電源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の破損。システムがブート ブロック緊急回復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)	最新のBIOSイメージを使用してシステムROMを再フラッシュします。詳しくは、Documentation and Diagnostics 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「ブート ブロック緊急回復モード」の項目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、保存されていないデータが損失します。

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
モニタ画面に何も表示されない (続き)	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
	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. スライダー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 ると同時にビーブ音が5回鳴り、 その後2秒間休止する（一連の ビーブ音は5回繰り返し返された後停 止するが、電源ランプは問題が解 決するまで点滅し続ける）	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 ると同時にビーブ音が6回鳴り、 その後2秒間休止する（一連の ビーブ音は5回繰り返し返された後停 止するが、電源ランプは問題が解 決するまで点滅し続ける）	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 カードを挿入しな 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>

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ブ音が7回鳴り、その後2秒間休止する（一連のピーブ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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接続します
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
画像が中央に表示されない	位置を調整する必要がある	メニュー ボタンを押してOSDメニューを表示します。[Image Control] (イメージ コントロール) の[Horizontal Position] (水平表示位置) または[Vertical Position] (垂直表示位置) を選択して、画像の水平位置または垂直位置を調整します

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
[No Connection, Check Signal Cable]と画面に表示される	モニタのビデオ ケーブルが外れている	ビデオ ケーブルをモニタおよびコンピュータに接続します  注意:ビデオ ケーブルを接続するときにコンピュータの電源がオフになっていることを確認してください
[Out of Range] と画面に表示される	ビデオ 解像度およびリフレッシュ レートが、モニタがサポートするレベルを超えるレベルに設定されている	コンピュータを再起動し、Safeモードに入ります。設定値をサポートされている設定値に変更してから、コンピュータを再起動して新しい設定値を有効にします
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
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ー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、保存されていないデータが失われます。		
ヘッドフォンからの音がかきり聞こえない、またはこもった音がする	ヘッドフォンが背面のオーディオ出力コネクタに接続されている。背面のオーディオ出力コネクタは電源付きのオーディオ機器を接続するためのコネクタで、ヘッドフォン用には設計されていない	ヘッドフォンを、コンピュータ正面にあるヘッドフォン コネクタに接続します
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してみます 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	<p>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</p> <p>[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</p>
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、電源コードと電源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
	無線デバイスのエラー	<ol style="list-style-type: none"> デバイスの状態に関するソフトウェアがある場合は、ソフトウェアの設定を確認します デバイスのバッテリーを確認または交換します レシーバおよびキーボードをリセットします
	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
<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、保存されていないデータが失われます。</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	<p>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</p> <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
	無線デバイスのエラー	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスの状態に関するソフトウェアがある場合は、ソフトウェアの設定を確認します 2. デバイスのバッテリーを確認または交換します 3. レシーバおよびマウスをリセットします
	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
<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、保存されていないデータが失われます。</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（一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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（一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	グラフィックス 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（一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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 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
 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 ドライバが正しくロードされていない	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
	オートセンス機能が正常に動作していない	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 and Diagnostics 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 and Diagnostics 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
[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 (続き)	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]メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
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
	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（一連のピープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける）	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（必要な場合に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、その後2秒間休止する。電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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
	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
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	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の録音が可能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

コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

コンピュータ前面に接続したデバイス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。

コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

トラブル	原因	解決方法
USBデバイス、ヘッドフォン、またはマイクがコンピュータに認識されない	デバイスが正しく接続されていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. コンピュータの電源を切ります 2. デバイスをコンピュータ前面に接続しなおしてから、コンピュータを再起動します
	デバイスに電力が供給されていない	外部電力を必要とするUSBデバイスを使用している場合は、電源コードの一方の端がコンピュータに接続されており、もう一方の端が使用可能な電源コンセントに接続されていることを確認します
	正しいデバイスドライバがインストールされていない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正しいデバイスドライバをインストールします 2. コンピュータの再起動が必要になる場合もあります
	デバイスとコンピュータをつなぐケーブルが機能していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可能な場合は、ケーブルを交換します 2. コンピュータを再起動します
	デバイスが機能していない	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスを交換します 2. コンピュータを再起動します

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

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	
インターネット プログラムを自動的に起動できない	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 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
	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せん。

- 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

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	ブ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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可能であればコンピュータ セットアップ (F10) ユーティリティを実行し、[File] (ファイル) → [Apply Defaults and Exit] (デフォルト値に設定して終了)の順に選択してBIOSの設定を工場出荷時の初期値に戻します 2. BIOSの設定を戻しても改善しない場合は、このガイドの「付録B パスワードのセキュリティおよびCMOSの再設定」を参照してCMOSメモリをクリアします 3. 上記どちらの方法でも改善しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください

ソフトウェア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
「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	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）
	コンフィギュレーションファイルが壊れている	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 and Diagnostics 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 and Diagnostics 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み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) が有効になっていることを確認します
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] (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</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は、Documentation and Diagnostics 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は詳しくは、Documentation and Diagnostics 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. 故障したメモリ モジュールを取り外して交換します 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)
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てください 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
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

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
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-Flash Screen Image Corrupted	フラッシュ スクリーン イメージのエラー	最新のBIOS イメージを使用してシステムROMを再フラッシュします
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	ディスケット 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、ディスケット 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"> シリアル ポートの拡張カードを取り外します 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) 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"> シリアル ポートの拡張カードを取り外します 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) 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"> 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 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) 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	(内蔵マルチベイ/USモデルのシステムの場合) 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	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	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	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	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	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、SATA1、およびSATA 2ポートを使用します
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS がプロセッサをサポートしていない	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	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

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
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
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 ヘッドに接続されていることを確認します。また、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2. ファンおよびヒートシンクが正しく取り付けられていてもファンが回転しない場合は、ヒートシンクおよび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ブ音の診断

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ブ音について説明します。ビーブ音には、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ブ音の診断

動作	ビーブ音	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する	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
電源ランプが1秒間隔で2回赤色に点滅した後、2秒間休止する。一連のビーブ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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. 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 ヘッド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 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回転しない場合は、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 <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>

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3回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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
電源ランプが1秒間隔で4回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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"> 1. カバーを開けて、4線または6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 2. 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 3. 電源装置を交換します 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5回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	5	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
電源ランプが1秒間隔で6回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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"> 1. 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 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>

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7回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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
電源ランプが1秒間隔で8回赤色に点滅した後に、2秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	8	チェックサムの不良によるROMの障害	<ol style="list-style-type: none"> 最新のBIOSイメージを使用してシステムROMを再フラッシュします。詳しくは、Documentation and Diagnostics 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「ブート ブロック緊急回復モード」の項目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秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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秒間休止する。一連のビープ音は5回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	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電源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、パスワードを解除することにより、コンピュータの情報にアクセスすることができます。パスワードを解除するには、次の2つの方法があります。

- パスワードジャンパを再設定する
- CMOSボタンを使用する



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、パスワード、資産番号、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は、Documentation and Diagnostics 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。

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、電源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、電源コードが電源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：本体を電源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 and Diagnostics 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. ヘッダ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（スペア製品番号136339-001）のシステム ボードでは、ヘッダに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. 電源コードを電源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 and Diagnostics 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の消去とリセット

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、電源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、電源コードが電源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：本体を電源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 and Diagnostics 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。

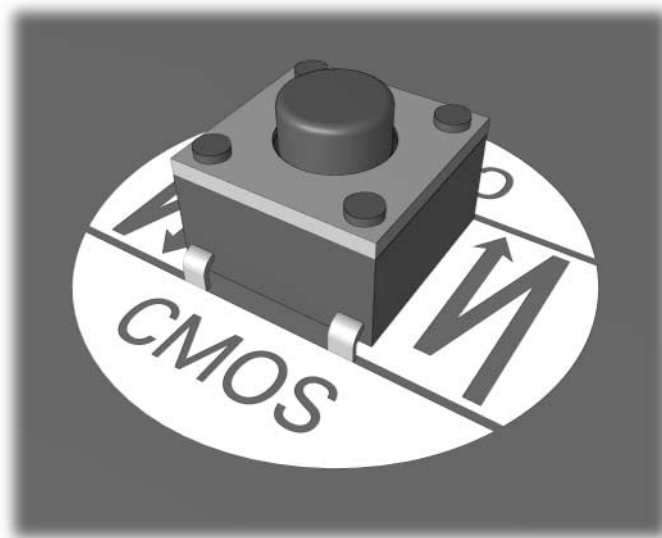


注意：CMOSボタンを押すとCMOSの値が工場出荷時の値に再設定され、パスワード、資産番号、ユーザによる設定情報などがすべて消去されます。後で必要になったときのために、コンピュータのCMOS設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータセットアップ（F10）ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS設定のバックアップについては、Documentation and Diagnostics CDに収録されている『コンピュータセットアップ（F10）ユーティリティガイド』を参照してください。

- CMOSボタンを5秒間押し続けます。



電源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がリセットされません。



CMOSボタン

- 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。
- 外部装置を接続します。
- 電源コードを電源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 and Diagnostics 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 and Diagnostics 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再設定するには、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 and Diagnostics 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 and Diagnostics 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。

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。
- テストは異常終了しました。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、修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。

索引

C			
CDおよびDVDに関するトラブル	2-34	コンピュータ前面のデバイスに関するトラブル	2-36
CMOS			
消去とリセット	B-4	さ	
バックアップ	B-2	再設定	
ボタン	B-1, B-4	CMOS	B-1
I		パスワード ジャンパ	B-1
Insight Diagnostics	1-1	システム ボード、エラー コード	A-2
P		診断ユーティリティ	1-1
POST		数値コード	A-2
エラー メッセージ	A-1	セキュリティ パスワード	B-1
エラー メッセージの有効化	A-1	セットアップ パスワード	B-1
R		ソフトウェア	
RTC用バッテリー	A-3	復元	1-8
U		保護	1-8
USBメモリに関するトラブル	2-35	ソフトウェアに関するトラブル	2-39
W		た	
Wake-on-LAN機能	2-29	ディスクレット ドライブに関するトラブル	2-12
あ		電源投入時パスワード	B-1
アクセス パネル、取り外し	2-6	電源に関するトラブル	2-10
一般的なトラブル	2-6	ドライブ保護システム (DPS)	C-1
インターネット アクセスに関するトラブル	2-37	トラブル	2-4
エラー コード	A-1	CDおよびDVD	2-34
オーディオに関するトラブル	2-22	USBメモリ	2-35
オプティカル ドライブに関するトラブル	2-34	一般	2-6
音声コード	A-11	インターネット アクセス	2-37
か		オーディオ	2-22
カスタマ サポート	2-2, 2-40	オプティカル ドライブ	2-34
キーボード		キーボード	2-25
エラー コード	A-5	コンピュータ前面のデバイス	2-36
テスト	2-4	ソフトウェア	2-39
トラブルの解決方法	2-25	ディスクレット ドライブ	2-12
クイック ブート	A-1	電源	2-10
		ネットワーク	2-29
		ハードウェアの取り付け	2-27
		ハードディスク ドライブ	2-15
		プリンタ	2-24

プロセッサ	2-33	フル ブート	A-1
マウス	2-26	プリンタに関するトラブル	2-24
マルチベイ	2-17, A-9	フル ブート	A-1
メモリ	2-32	プロセッサに関するトラブル	2-33
モニタ	2-18	ま	
な		マウスに関するトラブル	2-25
何も表示されない画面	2-18	マルチベイに関するトラブル	2-17, A-9
ネットワークに関するトラブル	2-29	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	2-27	トラブルの解決方法	2-32
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	2-20
解除	B-1	接続の確認	2-5
機能	B-1	何も表示されない	2-18
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	2-18
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-11	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-11
ブートの選択		電源ランプの点滅	A-11
クイック ブート	A-1	ランプの点滅	A-11