



ユーザーガイド

概要

このガイドでは、コンポーネント、ネットワーク接続、電源管理、セキュリティ、およびバックアップなどについて説明します。

法的情報

© Copyright 2018, 2021 HP Development Company, L.P.

Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。USB Type-C および USB-C は、USB Implementers Forum の登録商標です。DisplayPort™ および DisplayPort™ ロゴは、米国 Video Electronics Standards Association (VESA) が所有する米国およびその他の国における商標です。

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。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、省略に対して責任を負いかねますのでご了承ください。

改訂第 1 版：2021 年 12 月

初版：2018 年 7 月

製品番号：L28950-292

製品についての注意事項

このガイドでは、ほとんどの製品に共通の機能について説明します。一部の機能は、お使いのコンピューターでは使用できない場合があります。

Windows のエディションやバージョンによっては、一部の機能を使用できない場合があります。システムで Windows の機能を最大限に活用するには、アップグレードされた、または別売りのハードウェア、ドライバー、ソフトウェア、または BIOS アップデートが必要になる場合があります。Windows は自動的に更新され、自動更新は常に有効になっています。高速インターネット接続および Microsoft のアカウントが必要です。更新中にプロバイダー料金がかかったり追加要件が適用されたりすることがあります。<http://www.windows.com> を参照してください。**製品に S モードの Windows が搭載されている場合**、S モードの Windows は、Windows 内の [Microsoft Store] のアプリのみを実行します。初期設定、機能、およびアプリの中には変更できないものがあります。Windows と互換性のある一部の付属品やアプリの中には実行できないもの（一部のアンチウイルスソフトウェア、PDF ライター、ドライバーユーティリティ、およびアクセシビリティアプリを含みます）があり、S モードを解除した場合でもパフォーマンスが異なることがあります。一度 Windows に切り替えると、S モードに戻ることはできません。詳細は Windows.com/SmodeFAQ でご確認ください。

最新版のユーザーガイドを確認するには、<http://www.hp.com/support> にアクセスし、説明に沿ってお使いの製品を探します。[ユーザーガイド] を選択します。

ソフトウェア条項

このコンピューターにプリインストールされている任意のソフトウェア製品をインストール、複製、ダウンロード、またはその他の方法で使用するによって、お客様は HP 使用許諾契約 (EULA) の条件に従うことに同意したものとみなされます。これらのライセンス条件に同意されない場合、未使用の完全な製品（付属品を含むハードウェアおよびソフトウェア）を 14 日以内に返品し、販売店の返金方針に従って返金を受けてください。

より詳しい情報が必要な場合またはコンピューターの代金の返金を要求する場合は、販売店に問い合わせてください。

このガイドについて

このガイドでは、この製品の使用およびアップグレードの基本的な手順などについて説明します。

-
- ⚠ **警告！** 回避しなければ重傷または死亡に至る**可能性のある危険な状況**を示します。
 - ⚠ **注意：** 回避しなければ軽度または中度の傷害に至る**可能性のある危険な状況**を示します。
 - 📌 **重要：** 重要と考えられるものの、危険性に関わるとは見なされない情報を示します（本体の損傷に関する記載など）。説明に沿って正しく操作しなければ、データの損失やハードウェアまたはソフトウェアの破損を引き起こす可能性があることをユーザーに警告します。また、概念を説明したり、タスクを完了したりするための重要な情報を示します。
 - 📌 **注記：** 本文の重要なポイントを強調または補足する追加情報を示します。
 - 💡 **ヒント：** タスクを完了させるために役立つヒントを示します。
-

目次

1 HP リソースの参照場所	1
製品情報.....	1
サポート.....	1
製品ドキュメント.....	2
製品の診断.....	3
製品の更新プログラム.....	3
2 コンピューターの機能	4
標準構成の機能.....	4
HP Engage Flex Pro	4
フロントパネルの各部.....	5
背面の各部.....	5
シリアル番号の記載位置.....	7
HP Engage Flex Pro-C	7
フロントパネルの各部.....	7
背面の各部.....	8
シリアル番号の記載位置.....	10
横置きから縦置きへの変更.....	10
別売のセキュリティロックケーブルの使用	11
セキュリティロックケーブル.....	11
南京錠.....	11
3 バックアップおよび復元	12
情報のバックアップおよびリカバリ メディアの作成.....	12
Windows ツールを使用したバックアップの作成.....	12
[HP Cloud Recovery Download Tool]を使用したリカバリ メディアの作成（一部の製品のみ）	12
システムの回復および復元.....	13
システムの復元の作成.....	13
回復および復元方法.....	13
[HP Recovery]（HP リカバリ）メディアを使用した復元.....	13
コンピューターのブート順序の変更.....	14
[HP Sure Recover]の使用（一部の製品のみ）	14
4 [HP PC Hardware Diagnostics]の使用	16
Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の使用（一部の製品のみ）	16
Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のハードウェア障害 ID コードの使用.....	16
Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス.....	16
[HP Help and Support]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス（一部の製品のみ）.....	17

[HP Support Assistant]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス.....	17
[スタート]メニューからの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス（一部の製品のみ）.....	17
Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード.....	17
HP からの最新バージョンの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード.....	18
[Microsoft Store]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード.....	18
製品名または製品番号を使用した Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード（一部の製品のみ）.....	18
Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のインストール.....	18
UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の使用.....	19
UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のハードウェア障害 ID コードの使用.....	19
UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の起動.....	19
UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の USB フラッシュドライブへのダウンロード.....	20
最新バージョンの UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード.....	20
製品名または製品番号を使用した UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード（一部の製品のみ）.....	20
[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]設定の使用（一部の製品のみ）.....	20
[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード.....	21
最新バージョンの[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード.....	21
製品名または製品番号による[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード.....	21
[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]設定のカスタマイズ.....	21
5 コンピューター操作のガイドラインおよび手入れと運搬時の注意.....	23
操作のガイドラインおよび手入れに関する注意.....	23
コンピューターの清掃.....	24
コンピューターからの汚れやごみの除去.....	24
消毒液を使用したコンピューターの清掃.....	24
運搬時の注意.....	25
6 静電気対策.....	27
7 ユーザー サポート.....	28
HP とユーザー サポート.....	28
必要なテクノロジーツールの確認.....	28
HP の取り組み.....	28
IAAP（International Association of Accessibility Professionals）.....	29
最適な支援技術の確認.....	29
ご自身のニーズの評価.....	29
HP 製品のユーザー サポート.....	29
標準および法令.....	30
標準.....	30
Mandate 376 – EN 301 549（欧州連合向け）.....	30
WCAG（Web Content Accessibility Guidelines）.....	30
法令および規制.....	31
ユーザー サポートに関する役立つリソースおよびリンク.....	31
組織（英語のみ）.....	31

教育機関（英語のみ）	31
障がいに関するその他のリソース（英語のみ）	32
HP のリンク	32
サポート窓口へのお問い合わせ	32
索引	33

1 HP リソースの参照場所

この章では、HP が提供するさまざまな情報の入手方法などについて説明しています。

製品情報

製品の詳細情報、各種の手順などを確認するには、下の表を参照してください。

表 1-1 製品情報の確認場所

トピック	場所
技術仕様	お使いの製品の『QuickSpecs』を確認するには、 http://www.hp.com/go/quickspecs にアクセスしてリンクを選択します。[Search all QuickSpecs] (すべての QuickSpecs の検索) を選択し、お使いのモデル名を入力して[Go] (実行) を選択します。
『規定、安全、および環境に関するご注意』	製品の規定に関する情報については、『規定、安全、および環境に関するご注意』を参照してください。また、認定/認証ラベルにも規定情報が記載されています。 このガイドを表示するには、以下の操作を行います。 ▲ タスクバーの検索アイコン (一部の製品のみ) を選択し、検索ボックスに「HP Documentation」と入力して[HP Documentation]を選択します。
システム ボード	システム ボードの図は、シャーシ内部にあります。追加情報は、 http://www.hp.com/support からお使いのコンピューターの『メンテナンスおよびサービスガイド』を選択して参照できます。説明に沿ってお使いの製品を探し、[ユーザー ガイド]を選択します。
シリアル番号、認定/認証、およびオペレーティングシステムの各ラベル	シリアル番号、認定/認証、およびオペレーティングシステムの各ラベルは、コンピューターの底面、コンピューターの背面、または底面カバーの裏面に添付されていることがあります。

サポート

サポートおよび保証情報を提供するリソースを検索するには、下の表を参照してください。

表 1-2 サポート情報の確認場所

トピック	場所
製品サポート	HP のサポートについては、 http://www.hp.com/support を参照してください。 ここからは、以下の種類のサポートにアクセスできます。 <ul style="list-style-type: none">● HP のサービス担当者とオンラインでチャットする● HP のサポート窓口の電話番号を調べる● HP のサービスセンターを探す

表 1-2 サポート情報の確認場所 (続き)

トピック	場所
保証に関する情報	<p>このガイドを表示するには、以下の操作を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ タスクバーの検索アイコン（一部の製品のみ）を選択し、検索ボックスに「HP Documentation」と入力して[HP Documentation]を選択します。 <p>または</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ http://www.hp.com/go/orderdocuments にアクセスします。 <p>重要：最新バージョンの保証規定を参照するには、インターネットに接続する必要があります。</p> <p>HP 限定保証規定は、国や地域によっては、お使いの製品に収録されているドキュメントに示されています。保証規定は付属の CD または DVD に収録されている場合があります。国や地域によっては、印刷物の保証規定が製品に付属している場合があります。保証規定が印刷物として提供されていない国または地域では、コピーを入手できます。http://www.hp.com/go/orderdocuments でオンラインで申し込みます。アジア太平洋地域で購入された製品につきましては、HP, P.O.D, P.O Box 161, Kitchener Road Post Office, Singapore 912006 宛てに郵送でも申し込みます。その場合は、お客様の氏名、お電話番号、ご住所、製品名をご明記ください。</p>

製品ドキュメント

製品ドキュメントの入手先を確認するには、下の表を参照してください。

表 1-3 製品ドキュメントの確認場所

トピック	場所
HP のユーザー マニュアル、ホワイトペーパー、および他社製の説明書	<p>ユーザー マニュアルはハードディスク ドライブ上にあります。タスクバーの検索アイコン（一部の製品のみ）を選択し、検索ボックスに「HP Documentation」と入力して[HP Documentation]を選択します。最新のオンライン マニュアルを確認するには、http://www.hp.com/support にアクセスし、説明に沿ってお使いの製品を探します。[ユーザー ガイド]を選択します。マニュアルには、このユーザー ガイドおよび『メンテナンスおよびサービス ガイド』が含まれています。</p>
製品に関する通知	<p>Subscriber's Choice は、HP プログラムの 1 つで、ドライバーおよびソフトウェアに関する警告、障害予測通知 (PCN)、HP ニュース レター、顧客アドバイスなどを受け取るための登録ができます。https://h41369.www4.hp.com/ で登録してください。</p>
技術仕様	<p>[Product Bulletin]アプリケーションには、HP 製コンピューターの『QuickSpecs』が含まれています。『QuickSpecs』には、オペレーティングシステム、電源、メモリ、プロセッサ、およびその他多くのシステム コンポーネントに関する情報が含まれます。『QuickSpecs』を確認するには、http://www.hp.com/go/quickspecs/ を参照してください。</p>
告示および特記事項	<p>アドバイザー (技術情報) または告示および特記事項を検索するには、以下の操作を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.hp.com/support にアクセスします。 2. 説明に沿ってお使いの製品を探します。 3. [アドバイザー]または[告示および特記事項]を選択します。

製品の診断

製品診断ツールを提供するリソースを検索するには、下の表を参照してください。

表 1-4 診断ツールの確認場所

トピック	場所
診断ツール	詳しくは、 http://www.hp.com/support でお使いのワークステーションの『メンテナンスおよびサービスガイド』を参照してください。説明に沿ってお使いの製品を探し、[ユーザーガイド]を選択します。
ビープ音およびランプのコードの定義	http://www.hp.com/support でお使いのワークステーションの『メンテナンスおよびサービスガイド』を参照してください。説明に沿ってお使いの製品を探し、[ユーザーガイド]を選択します。
POST 時のエラー コード	http://www.hp.com/support でお使いのワークステーションの『メンテナンスおよびサービスガイド』を参照してください。説明に沿ってお使いの製品を探し、[ユーザーガイド]を選択します。

製品の更新プログラム

製品の更新プログラムを提供するリソースを検索するには、下の表を参照してください。

表 1-5 製品の更新プログラムの確認場所

トピック	場所
ドライバーおよび BIOS の更新	http://www.hp.com/support にアクセスして[ソフトウェアとドライバー]または[ソフトウェア/ドライバー]を選択して、ワークステーションに最新のドライバーがインストールされていることを確認してください。
オペレーティング システム	Windows®オペレーティング システムについて詳しくは、 http://www.support.microsoft.com を参照してください。

2 コンピューターの機能

この章では、ワークステーションの機能の概要について説明します。

標準構成の機能

コンピューターの機能は、モデルによって異なります。お使いのモデルのコンピューターに関するサポートが必要な場合や取り付けられているハードウェアおよびインストールされているソフトウェアの詳細を確認する場合は、[HP Support Assistant]ユーティリティを実行してください。

 **注記**：このモデルのコンピューターは、縦置きおよび横置きのどちらでも使用できます。

[10 ページの「横置きから縦置きへの変更」](#)を参照してください。

HP Engage Flex Pro Retail System



HP Engage Flex Pro-C Retail System




HP Engage Flex Pro

この章では、コンピューターの機能の概要について説明します。

フロントパネルの各部

以下の図と表でフロントパネルの各部の位置と名称を確認してください。

 **注記:** ドライブの構成はモデルによって異なります。1つまたは複数のドライブベイを覆う、ドライブベイカバーが装着されているモデルもあります。

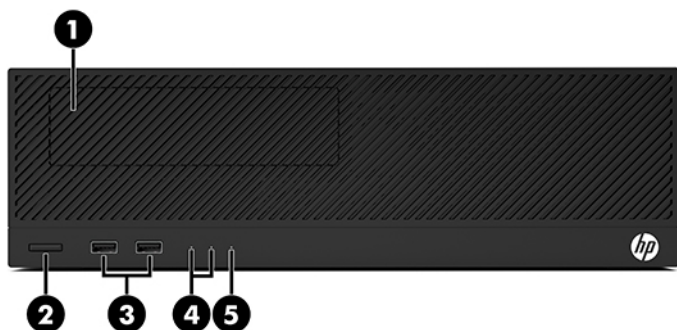







表 2-1 フロントパネルの各部の位置と名称

フロントパネルの各部			
1	 オプティカルドライブ (オプション)	4	 ネットワーク インターフェイス カード ランプ (×2)
2	 電源ボタン	5	 ドライブ ランプ
3	 USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (×2)		

注記: 電源が入っていると、通常、電源ボタンの所にある電源ランプは白色に点灯します。電源ランプが赤色で点滅する場合は、コンピューターに問題が発生していることを示す診断コードが表示されます。コードについて詳しくは、『メンテナンスおよびサービスガイド』を参照してください。

背面の各部

以下の図と表で背面の各部の位置と名称を確認してください。

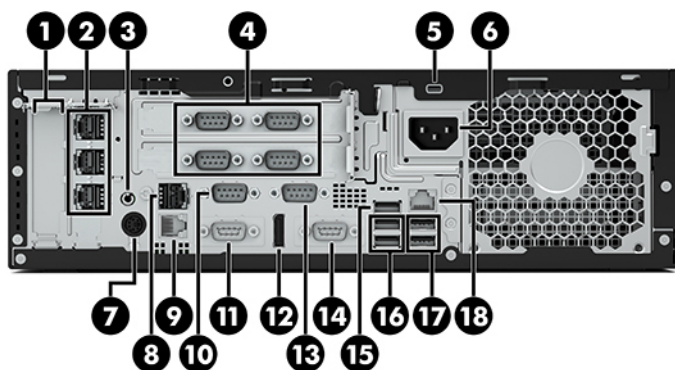


表 2-2 背面の各部の位置と名称

背面の各部			
1	PCIe x16 拡張スロット (オプション)	10	IOIOI A シリアルポート (オプション)
2	PCIe x4 拡張スロット (オプション)	11	オプションのポート <ul style="list-style-type: none"> ● シリアルポート (図のもの) ● USB Type-C®ポート ● DisplayPort ● HDMI ポート ● 2 番目のネットワーク ポート ● VGA コネクタ
3	 オーディオ出力 (ヘッドフォン) /オーディオ 12 入力 (マイク) コンボ コネクタ		DisplayPort™
4	PCIe x1 拡張スロット (*2) (オプション)	13	IOIOI A シリアルポート (オプション)
5	 セキュリティ ロック ケーブル用スロット	14	オプションのポート <ul style="list-style-type: none"> ● シリアルポート (図のもの) ● DisplayPort ● HDMI ポート ● 2 番目のネットワーク ポート ● VGA コネクタ
6	 電源コネクタ	15	SS USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (HP Sleep and Charge 付き)
7	PS/2 キーボード/マウス コンボ コネクタ	16	SS USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (*2)

表 2-2 背面の各部の位置と名称 (続き)

背面の各部			
8	USB ポート、24 V (オプション)	17	USB ポート (×2)
9	RJ-12 (キャッシュドローアー) ポート (オプション)	18	RJ-45 (ネットワーク) コネクタ

注記： コンボ コネクタは、ヘッドフォン、ライン出力デバイス、マイク、ライン入力デバイス、または CTIA 規格準拠のヘッドセットに対応しています。

注記： 追加のコネクタをオプションとして HP から入手できる場合があります。

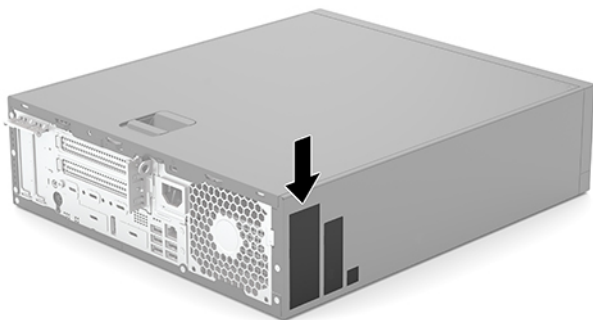
システム ボード スロットのどれかにグラフィックスカードが取り付けられている場合、グラフィックスカードのビデオ コネクタやシステム ボードの内蔵グラフィックスを使用することも可能です。取り付けられているグラフィックスカードおよびソフトウェア構成によって動作が決まります。

システム ボードのグラフィックスは、[HP Computer Setup] (F10) ユーティリティで設定を変更することによって無効にできます。

注記： [HP Computer Setup]にアクセスするには、コンピューターを再起動し、HP ログ画面が表示されたらすぐに (オペレーティング システムが起動する前に) F10 キーを押します。

シリアル番号の記載位置

各コンピューターの外側には、固有のシリアル番号ラベルおよび製品識別番号ラベルが貼付されています。HP のサポート窓口にお問い合わせになる場合は、これらの番号をお手元に用意しておいてください。




HP Engage Flex Pro-C

この章では、コンピューターの機能の概要について説明します。

フロント パネルの各部

以下の図と表でフロント パネルの各部の位置と名称を確認してください。

 **注記：** ドライブの構成はモデルによって異なります。1 つまたは複数のドライブ ベイを覆う、ドライブ ベイ カバーが装着されているモデルもあります。

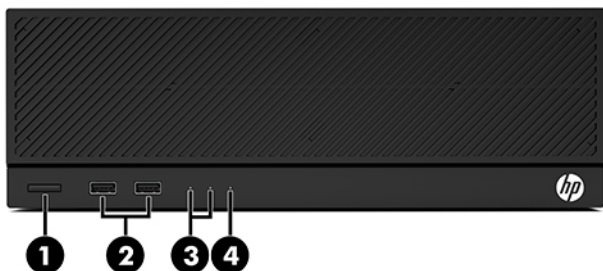






表 2-3 フロントパネルの各部の位置と名称

フロントパネルの各部			
1	 電源ボタン	3	 ネットワーク インターフェイスカードランプ (×2)
2	 USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (×2)	4	 ドライブランプ

注記：電源が入っていると、通常、電源ボタンの所にある電源ランプは白色に点灯します。電源ランプが赤色で点滅する場合は、コンピューターに問題が発生していることを示す診断コードが表示されます。コードについて詳しくは、『メンテナンスおよびサービスガイド』を参照してください。

背面の各部

以下の図と表で背面の各部の位置と名称を確認してください。

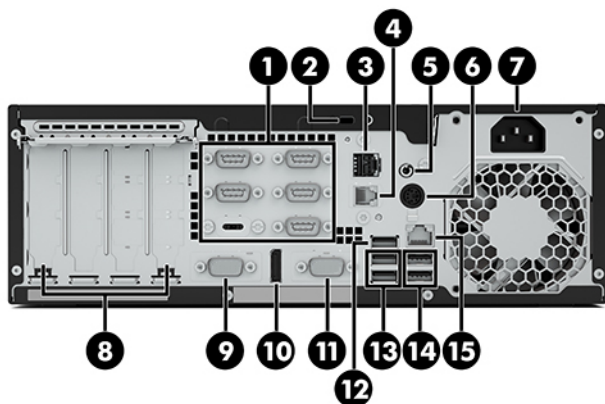












表 2-4 背面の各部の位置と名称

背面の各部				
1	 IOIOIA	シリアルポート (オプション)	9	オプションのポート <ul style="list-style-type: none"> ● シリアルポート (図のもの) ● USB Type-C®ポート ● DisplayPort ● HDMI ポート ● 2 番目のネットワーク ポート ● VGA コネクタ
2		セキュリティ ロック ケーブル用スロット	10	 DisplayPort
3		USB ポート、24 V (オプション)	11	オプションのポート <ul style="list-style-type: none"> ● シリアルポート (図のもの) ● DisplayPort ● HDMI ポート ● 2 番目のネットワーク ポート ● VGA コネクタ
4		キャッシュ ドロアー ポート (オプション)	12	 USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (HP Sleep and Charge 付き)
5		オーディオ出力 (ヘッドフォン) /オーディオ 入力 (マイク) コンボ コネクタ	13	 USB SuperSpeed 5 Gbps ポート (×2)
6		PS/2 キーボード/マウス コンボ コネクタ	14	 USB ポート (×2)
7		電源コネクタ	15	 RJ-45 (ネットワーク) コネクタ
8		PCIe 拡張スロット (×4)		

注記：コンボ コネクタは、ヘッドフォン、ライン出力デバイス、マイク、ライン入力デバイス、または CTIA 規格準拠のヘッドセットに対応しています。

注記：追加のコネクタをオプションとして HP から入手できる場合があります。

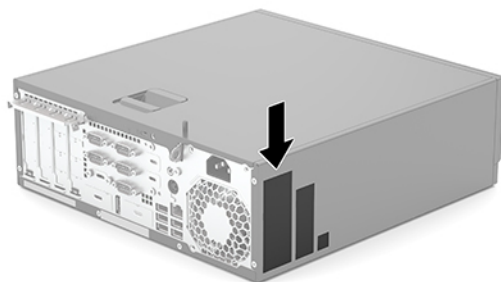
システム ボード スロットのどこかにグラフィックスカードが取り付けられている場合、グラフィックスカードのビデオ コネクタやシステム ボードの内蔵グラフィックスを使用することも可能です。取り付けられているグラフィックスカードおよびソフトウェア構成によって動作が決まります。

システム ボードのグラフィックスは、[HP Computer Setup] (F10) ユーティリティで設定を変更することによって無効にできます。

注記：[HP Computer Setup]にアクセスするには、コンピューターを再起動し、HP ログ画面が表示されたらすぐに (オペレーティング システムが起動する前に) F10 キーを押します。


シリアル番号の記載位置

各コンピューターの外側には、固有のシリアル番号ラベルおよび製品識別番号ラベルが貼付されています。HP のサポート窓口にお問い合わせになる場合は、これらの番号をお手元に用意しておいてください。

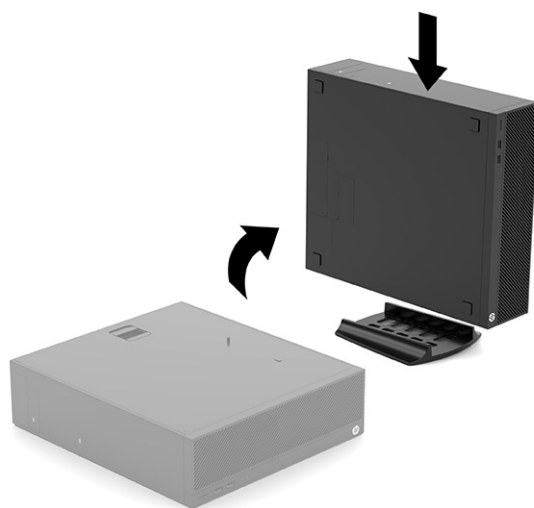


横置きから縦置きへの変更


HP から購入できるオプションの縦置き用スタンドを利用すれば、コンピューターを縦置き構成でも使用できます。

 **注記:** 縦置きでのコンピューターの安定性を高めるために、付属の縦置き用スタンドを使用することをおすすめします。

1. コンピューターが開かれないように保護しているセキュリティ デバイスをすべて取り外します。
2. ディスクや USB フラッシュ ドライブなどのすべてのリムーバブル メディアをコンピューターから取り出します。
3. オペレーティング システムを適切な手順でシャットダウンしてコンピューターの電源を切ってから、外付けデバイスの電源もすべて切ります。
4. 電源コードを電源コンセントから抜き、コンピューターからすべての外付けデバイスを取り外します。
5. コンピューターを右側面が上になるように立て、オプションのスタンドに取り付けます。



6. 電源コードおよびすべての外付けデバイスを接続しなおして、コンピューターの電源を入れます。

 **注記:** 通気を確保するため、コンピューターの周囲 10.2 cm (4 インチ) 以内に障害物がないようにしてください。

7. コンピューターを移動する前に外したセキュリティ デバイスをすべて取り付けなおします。

別売のセキュリティ ロック ケーブルの使用

さまざまなロック (別売り) を使用してコンピューターを固定できます。

セキュリティ ロック ケーブル

セキュリティ ロック ケーブルによりコンピューターを固定できます。



南京錠

南京錠でコンピューターを固定できます。



3 バックアップおよび復元

Windows のツールや HP 製のソフトウェアを使用して、情報のバックアップ、復元ポイントの作成、コンピューターの再設定、リカバリ メディアの作成、またはコンピューターの工場出荷時状態への復元を行うことができます。以下の標準的な手順を実行すると、より迅速にコンピューターを通常の動作状態に戻すことができます。

- 📌 **重要** : タブレットで復元操作を実行する場合、復元プロセスを開始するには、タブレットのバッテリーが最低 70% 充電されている必要があります。
- 📌 **重要** : 着脱可能なキーボードが付属しているタブレットの場合は、復元プロセスを開始する前にタブレットをキーボードドックに接続してください。

情報のバックアップおよびリカバリ メディアの作成

リカバリ メディアおよびバックアップを作成するためのこれらの方法は、一部の製品でのみ使用可能です。お使いのコンピューターのモデルに最適な方法を選択してください。

Windows ツールを使用したバックアップの作成

初期セットアップ後すぐに情報をバックアップすることをおすすめします。このタスクは、外付け USB ドライブを使用したローカルでの Windows バックアップまたはオンライン ツールで実行できます。

- 📌 **重要** : Windows のみが個人データをバックアップできるオプションです。情報の損失を防ぐために、定期的なバックアップのスケジュールを設定します。
- 📌 **注記** : コンピューターのストレージが 32 GB 以下の場合、Microsoft® の [システムの復元] は、初期設定で無効に設定されている場合があります。


[HP Cloud Recovery Download Tool]を使用したリカバリ メディアの作成 (一部の製品のみ)

[HP Cloud Recovery Download Tool]を使用して、起動可能な USB フラッシュ ドライブ上に [HP Recovery] (HP リカバリ) メディアを作成できます。

詳しくは、以下の情報を参照してください。

- ▲ <http://www.hp.com> にアクセスし、[HP Cloud Recovery]を検索して、お使いのコンピューターの種類と一致する結果を選択します。

- 📌 **注記** : リカバリ メディアを自分で作成できない場合は、サポート窓口にお問い合わせのうえ、リカバリ ディスクを入手してください。<http://www.hp.com/support> にアクセスして、該当する国や地域を選択し、画面の説明に沿って操作します。

 **重要**：HP リカバリ ディスクを入手して使用する前に、[13 ページの「回復および復元方法」](#)に記載の操作を実行して、コンピューターを復元することをおすすめします。HP リカバリ ディスクよりも、最近のバックアップを使用したほうが、コンピューターを通常の動作状態により早く戻すことができます。システムの復元後、最初の購入後にリリースされたすべてのオペレーティングシステムソフトウェアを再インストールすると、時間がかかることがあります。

システムの回復および復元

デスクトップがロードされない場合に、Windows の内部と外部の両方でシステムを復元するために利用できる複数のツールが用意されています。

[13 ページの「回復および復元方法」](#)を使用してシステムの復元を試行することをおすすめします。

システムの復元の作成


Windows では、システムの復元を利用できます。システムの復元ソフトウェアは、特定の時点でのコンピューターのシステム ファイルおよび設定の復元ポイント、またはスナップショットを自動的にまたは手動で作成できます。

システムの復元を使用すると、復元ポイントを作成した時点の状態にコンピューターを戻します。個人用ファイルとドキュメントが、影響を受けないようにする必要があります。

回復および復元方法

1 番目の方法の実行後、問題がまだ発生するかどうかをテストしてから、次の方法に進んでください。今は実行する必要がない可能性があります。


1. Microsoft の[システムの復元]を実行します。
2. [この PC を初期状態に戻す]を実行します。

 **注記**：[すべてを削除する]およびその次の[ドライブを完全にクリーンアップする]が完了するには数時間かかることがあります。お使いのコンピューターに情報は一切残されません。コンピューターをリサイクルする前に、コンピューターをリセットしておくとも最も安全です。

3. [HP Recovery] (HP リカバリ) メディアを使用してリカバリします。詳しくは、[13 ページの「\[HP Recovery\] \(HP リカバリ\) メディアを使用した復元」](#)を参照してください。

最初の 2 つの方法について詳しくは、[問い合わせ]アプリを参照してください。

[スタート]ボタン→[すべてのアプリ] (一部の製品のみ) →[ヘルプの表示]アプリの順に選択し、実行したいタスクを入力します。

 **注記**：[問い合わせ]アプリにアクセスするには、インターネットに接続する必要があります。

[HP Recovery] (HP リカバリ) メディアを使用した復元


[HP Recovery] (HP リカバリ) メディアを使用すると、工場出荷時にインストールされていた元のオペレーティングシステムおよびソフトウェアプログラムを復元できます。一部の製品では、[HP Cloud Recovery Download Tool]を使用して、起動可能な USB フラッシュドライブ上に作成できます。

詳しくは、[12 ページの「\[HP Cloud Recovery Download Tool\]を使用したリカバリメディアの作成（一部の製品のみ）」](#)を参照してください。

 **注記：**リカバリメディアを自分で作成できない場合は、サポート窓口にお問い合わせのうえ、リカバリディスクを入手してください。<http://www.hp.com/support> にアクセスして、該当する国や地域を選択し、画面の説明に沿って操作します。


システムを復元するには、以下の操作を行います。

▲ [HP Recovery]メディアを挿入し、コンピューターを再起動します。

 **注記：**HP リカバリディスクを入手して使用する前に、[13 ページの「回復および復元方法」](#)に記載の操作を実行して、コンピューターを復元することをおすすめします。HP リカバリディスクよりも、最近のバックアップを使用したほうが、コンピューターを通常の動作状態により早く戻すことができます。システムの復元後、最初の購入後にリリースされたすべてのオペレーティングシステムソフトウェアを再インストールすると、時間がかかることがあります。

コンピューターのブート順序の変更

お使いのコンピューターが[HP Recovery] (HP リカバリ) メディアを使用して再起動しない場合は、コンピューターのブート順序を変更できます。これは起動情報を参照する BIOS にあり、デバイスの順番がリストになっています。[HP Recovery]メディアの場所に応じて、オプティカルドライブまたは USB フラッシュドライブを選択します。

 **重要：**着脱可能なキーボードが付属しているタブレットの場合は、以下の手順を開始する前にタブレットをキーボードドックに接続してください。

ブート順序を変更するには、以下の操作を行います。

1. [HP Recovery]メディアを挿入します。
2. システムの[スタートアップ]メニューにアクセスします。
 - キーボードが取り付けられているコンピューターまたはタブレットの場合は、コンピューターまたはタブレットの電源を入れるか再起動してすぐに **esc** キーを押し、次に **f9** キーを押してブートオプションを表示します。
 - キーボードが取り付けられていないタブレットの場合は、タブレットの電源を入れるか再起動してすぐに音量上げボタンを押したままにして、**[f9]**を選択します。または
タブレットの電源を入れるか再起動してすぐに音量下げボタンを押したままにして、**[f9]**を選択します。
3. 起動したいオプティカルドライブまたは USB フラッシュドライブを選択し、画面の説明に沿って操作します。

[HP Sure Recover]の使用（一部の製品のみ）

一部のコンピューターモデルでは、[HP Sure Recover]が構成されています。[HP Sure Recover]は、ハードウェアおよびソフトウェアに組み込まれた、コンピューターのオペレーティングシステム (OS) の復旧ソリューションです。[HP Sure Recover]を使用すると、インストールされているリカバリソフトウェアなしで HP 製品の OS イメージを完全に復元できます。

[HP Sure Recover]を使用すると、管理者またはユーザーはシステムを復元して、以下をインストールできます。

- オペレーティングシステムの最新のバージョン
- プラットフォーム固有のデバイスドライバー
- ソフトウェアアプリケーション（カスタムイメージの場合）

[HP Sure Recover]の最新のドキュメントについては、<http://www.hp.com/support> にアクセスして画面の説明に沿って操作し、製品を検索してドキュメントを見つけます。

4 [HP PC Hardware Diagnostics]の使用

お使いのコンピューターのハードウェアが正常に動作しているかどうかを確認するには、[HP PC Hardware Diagnostics]のユーティリティを使用できます。Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]、UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) 版の[HP PC Hardware Diagnostics]、および一部の製品のみ [Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]というファームウェア機能の3つのバージョンがあります。

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の使用 (一部の製品のみ)

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]は、診断テストを実行して、コンピューターのハードウェアが正常に動作しているかどうかを確認できる Windows ベースのユーティリティです。このツールは、ハードウェア障害を診断するために、Windows オペレーティングシステム内で動作します。

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]がお使いのコンピューターにインストールされていない場合は、まず、ダウンロードしてインストールする必要があります。Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をダウンロードする場合は、[17 ページの「Windows 版の\[HP PC Hardware Diagnostics\]のダウンロード」](#)を参照してください。

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のハードウェア障害 ID コードの使用

ハードウェアの交換が必要な障害が Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]で検出された場合、一部のコンポーネントテストのために 24 桁の障害 ID コードが生成されます。キーボード、マウス、オーディオおよびビデオパレットなどのインタラクティブテストを行う場合は、障害 ID を受け取る前にトラブルシューティングの手順を実行する必要があります。

▲ 障害 ID を受け取った後のオプションは複数あります。

- [次へ]を選択して、[イベント自動化サービス (EAS)]ページを開きます。このページでは、ケースをログに記録できます。

または

- モバイルデバイスで QR コードをスキャンすると、[EAS]ページに移動し、ケースをログに記録できます。

または

- 24 桁の障害 ID の横にあるボックスを選択して障害コードをコピーし、サポートに送信します。


Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をインストールした後は、[HP Support Assistant]、または[スタート]メニューからアクセスできます。

[HP Help and Support]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス (一部の製品のみ)

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をインストールした後は、以下の手順に沿って[HP Help and Support] (HP ヘルプとサポート) からアクセスします。

1. [スタート]ボタン→[HP Help and Support]の順に選択します。
2. [HP PC Hardware Diagnostics Windows]を選択します。
3. ツールが開いたら、実行する診断テストの種類を選択し、画面に表示される説明に沿って操作します。

 **注記**：診断テストを停止するには、[Cancel] (キャンセル) を選択します。

[HP Support Assistant]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をインストールした後、[HP Support Assistant]からアクセスするには以下の手順で操作します。

1. タスクバーの[検索]アイコン (一部の製品のみ) を選択し、検索ボックスに「support」と入力して[HP Support Assistant]を選択します。
または
タスクバーにある疑問符のアイコン (一部の製品のみ) を選択します。
2. [トラブルシューティングと修復] (一部の製品のみ) または[修復と診断]を選択します。
3. [診断]→[HP PC Hardware Diagnostics Windows]の順に選択します。
4. ツールが開いたら、実行する診断テストの種類を選択し、画面に表示される説明に沿って操作します。

 **注記**：診断テストを停止するには、[Cancel] (キャンセル) を選択します。

[スタート]メニューからの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]へのアクセス (一部の製品のみ)

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をインストールした後、[スタート]メニューからアクセスするには以下の手順で操作します。

1. [スタート]ボタンを選択して、[すべてのアプリ] (一部の製品のみ) を選択します。
2. [HP PC Hardware Diagnostics Windows]を選択します。
3. ツールが開いたら、実行する診断テストの種類を選択し、画面に表示される説明に沿って操作します。

 **注記**：診断テストを停止するには、[Cancel] (キャンセル) を選択します。

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロードの説明は、英語でのみ提供されています。 .exe ファイルのみが提供されているため、このツールのダウンロードには Windows コンピューターを使用する必要があります。

HP からの最新バージョンの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード

HP から Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をダウンロードするには、以下の操作を行います。

1. <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> にアクセスします。[HP PC Hardware Diagnostics]のホームページが表示されます。
2. [お使いの Windows に適したバージョンのダウンロード用のボタン]を選択し、お使いのコンピューター上の場所または USB フラッシュドライブにダウンロードするお使いの Windows に適した特定のバージョンを選択します。

選択した場所にツールがダウンロードされます。

[Microsoft Store]からの Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード


[Microsoft Store]から Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をダウンロードできます。

1. デスクトップの[Microsoft Store]アプリを選択します。
または
タスクバーの[検索]アイコン（一部の製品のみ）を選択し、「Microsoft Store」と入力します。
2. [Microsoft Store]の検索ボックスに、「HP PC Hardware Diagnostics Windows」と入力します。
3. 画面の説明に沿って操作します。

選択した場所にツールがダウンロードされます。

製品名または製品番号を使用した Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード（一部の製品のみ）

製品名または製品番号で Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をダウンロードできます。

 **注記：**一部の製品では、製品名または製品番号を使用してこのソフトウェアを USB フラッシュドライブにダウンロードすることが必要な場合があります。

1. <http://www.hp.com/support> にアクセスします。
2. [ソフトウェアとドライバー]または[ソフトウェア/ドライバー]を選択して、製品の種類を選択します。表示された検索ボックスに製品名または製品番号を入力します。
3. [診断]セクションで、[ダウンロード]を選択し、画面の説明に沿って、お使いのコンピューターまたは USB フラッシュドライブにダウンロードする Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のバージョンを選択します。


選択した場所にツールがダウンロードされます。

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のインストール

Windows 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をインストールするには、お使いのコンピューターまたは USB フラッシュドライブ上の.exe ファイルをダウンロードしたフォルダーに移動し、.exe ファイルをダブルクリックして、画面の説明に沿って操作します。

UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の使用

UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) 版の[HP PC Hardware Diagnostics]は、診断テストを実行して、コンピューターのハードウェアが正常に動作しているかどうかを確認できるユーティリティです。このツールはオペレーティングシステムの外で実行されるため、オペレーティングシステムまたはその他のソフトウェアコンポーネントが原因で発生する可能性のある問題からハードウェア障害を分離できます。

 **注記**：一部の製品の場合は、.exe ファイルのみが提供されているため、Windows コンピューターおよび USB フラッシュドライブを使用して、[HP UEFI Support Environment] (HP UEFI サポート環境) をダウンロードおよび構築する必要があります。詳しくは、[20 ページの「UEFI 版の\[HP PC Hardware Diagnostics\]の USB フラッシュドライブへのダウンロード」](#)を参照してください。

お使いのコンピューターで Windows が起動しない場合は、UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]を使用してハードウェアの問題を診断できます。

UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のハードウェア障害 ID コードの使用


ハードウェアの交換が必要な障害が UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]で検出された場合、24 桁の障害 ID コードが生成されます。


問題解決のサポートを受けるには、以下の操作を行います。

- ▲ [HP へのお問い合わせ]を選択して、HP のプライバシーに関する免責事項に同意し、モバイルデバイスを使用してその次の画面に表示される障害 ID コードをスキャンします。HP カスタマーサポートのサービス関連のページが表示され、障害 ID および製品番号が自動的に入力されます。画面の説明に沿って操作します。

または

HP のサポート窓口にお問い合わせで、障害 ID コードを知らせます。

 **注記**：モードの変更が可能なコンピューターで診断を開始するには、お使いのコンピューターをノートブックモードにして、コンピューターに取り付けられているキーボードを使用する必要があります。

 **注記**：診断テストを停止する必要がある場合は、`esc` キーを押します。


UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の起動

UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]を起動するには、以下の操作を行います。

1. コンピューターの電源を入れるかコンピューターを再起動してすぐに `esc` キーを押します。
2. `f2` キーを押します。

BIOS は、以下の順序で 3 か所から診断ツールを検索します。

- a. 接続されている USB フラッシュドライブ

 **注記**：UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]ツールを USB フラッシュドライブにダウンロードするには、[20 ページの「最新バージョンの UEFI 版の\[HP PC Hardware Diagnostics\]のダウンロード」](#)を参照してください。

- b. ハードディスクドライブ


c. BIOS

3. 診断ツールが開いたら、言語を選択し、実行する診断テストの種類を選択してから、画面に表示される説明に沿って操作します。

UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]の USB フラッシュ ドライブへのダウンロード

以下のような場合には、UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]を USB フラッシュ ドライブにダウンロードすると便利です。

- UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]がブリーンストール イメージに含まれていない。
- UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]が HP TOOLS パーティションに含まれていない。
- ハードディスク ドライブが故障している。

 **注記:** UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロードの説明は、英語でのみ提供されています。また、.exe ファイルのみが提供されているため、Windows コンピューターを使用して、[HP UEFI Support Environment] (HP UEFI サポート環境) をダウンロードおよび構築する必要があります。


最新バージョンの UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード

最新バージョンの UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]を USB フラッシュ ドライブにダウンロードするには、以下の操作を行います。

1. <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> にアクセスします。[HP PC Hardware Diagnostics]のホームページが表示されます。
2. [HP DIAGNOSTICS UEFI をダウンロード]→[実行]の順に選択します。

製品名または製品番号を使用した UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のダウンロード (一部の製品のみ)

製品名または製品番号で UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]を USB フラッシュ ドライブにダウンロードできます (一部の製品のみ)。

 **注記:** 一部の製品では、製品名または製品番号を使用してこのソフトウェアを USB フラッシュ ドライブにダウンロードすることが必要な場合があります。

1. <http://www.hp.com/support> にアクセスします。
2. 製品名または製品番号を入力し、お使いのコンピューターを選択して、オペレーティング システムを選択します。
3. [診断]セクションで、画面の説明に沿って、お使いのコンピューターに合った UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]のバージョンを選択してダウンロードします。

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]設定の使用 (一部の製品のみ)

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]は、UEFI 版の[HP PC Hardware Diagnostics]をコンピューターにダウンロードするファームウェア (BIOS) の機能です。ダウンロード後にコンピューターの診断を実行でき、事前に設定されたサーバーに結果をアップロードすることも可能です。

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]について詳しく確認するには、
<http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> にアクセスして、[REMOTE DIAGNOSTICS]セクションの[もっと詳しく知る]を選択します。

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]は、サーバーにダウンロード可能な SoftPaq としても提供されています。


最新バージョンの[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード

最新バージョンの[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]を USB フラッシュ ドライブにダウンロードできます。

1. <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> にアクセスします。[HP PC Hardware Diagnostics]のホームページが表示されます。
2. [REMOTE DIAGNOSTICS をダウンロード]→[実行]の順に選択します。

製品名または製品番号による[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のダウンロード

製品名または製品番号で[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]をダウンロードできます。

 **注記:** 一部の製品では、製品名または製品番号を使用してこのソフトウェアをダウンロードすることが必要な場合があります。

1. <http://www.hp.com/support> にアクセスします。
2. [ソフトウェアとドライバー]または[ソフトウェア/ドライバー]を選択して、製品の種類を選択します。表示された検索ボックスに製品名または製品番号を入力して、オペレーティング システムを選択します。
3. [診断]セクションで、画面の説明に沿って、製品に合った[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]のバージョンを選択してダウンロードします。

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]設定のカスタマイズ

[HP Computer Setup] (BIOS) の[Remote HP PC Hardware Diagnostics]設定を使用して、以下のカスタマイズを実行できます。

- 自動診断の実行スケジュールを設定する。[Execute Remote HP PC Hardware Diagnostics] (Remote HP PC Hardware Diagnostics の実行) を選択して、対話モードで診断をすぐに開始することもできます。
- 診断ツールをダウンロードする場所を設定する。この機能により、HP の Web サイトから、または事前に設定されたサーバーを使用して、ツールにアクセスできます。リモート診断を実行するために、従来のローカルストレージ (ディスク ドライブや USB フラッシュ ドライブなど) がコンピューターに装備されている必要はありません。
- テスト結果を保存する場所を設定する。アップロードに使用するユーザー名およびパスワードを設定することもできます。
- 以前に実行された診断の状態に関する情報を表示する。

[Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI]設定をカスタマイズするには、以下の操作を行います。

1. コンピューターの電源を入れるか再起動し、HP のロゴが表示されたら **f10** キーを押して[HP Computer Setup]を起動します。
2. **[Advanced]**（詳細設定）→**[Settings]**（設定）の順に選択します。
3. カスタマイズの内容に応じて選択します。
4. **[Main]**（メイン）を選択し、**[Save Changes and Exit]**（変更を保存して終了）を選択して設定内容を保存します。

変更、保存した内容は、次回コンピューターを再起動したときに有効になります。

5 コンピューター操作のガイドラインおよび手入れと運搬時の注意

以下のガイドラインに沿って、お使いのコンピューターのパフォーマンスおよび寿命を最大限に高めてください。

操作のガイドラインおよび手入れに関する注意

コンピューターおよびモニターの設置や手入れを適切に行えるよう、ガイドラインを作成しました。

- 湿度の高い所や、直射日光の当たる場所、または極端に温度が高い場所や低い場所には置かないでください。
- コンピューターは、安定した平らな場所に設置してください。また、通気が確保されるよう、コンピューターの通気孔のある面およびモニターの上部に、少なくとも 10.2 cm (4 インチ) の空間を確保してください。
- 内部への通気が悪くなりますので、絶対にコンピューターの通気孔をふさがないでください。キーボードを横置き構成の本体のフロントパネルに立てかけることもおやめください。
- コンピューターのアクセスパネルまたは拡張カードスロットのカバーのどれかを取り外したまま使用しないでください。
- コンピューターを積み重ねたり、互いの排気や熱にさらされるほどコンピューターどうしを近くに置いたりしないでください。
- コンピューターを別のエンクロージャに入れて操作する場合、吸気孔および排気孔がエンクロージャに装備されている必要があります。また、この場合にも上記のガイドラインを守ってください。
- コンピューター本体やキーボードに液体をこぼさないでください。
- モニター上部の通気孔は、絶対にふさがないでください。
- スリープ状態を含む、オペレーティングシステムやその他のソフトウェアの電源管理機能をインストールまたは有効にしてください。
- 以下の作業については、必ずコンピューターの電源を切り、電源コードを電源コンセントから抜いてから行ってください。
 - コンピューターやモニターの外側、およびキーボードの表面が汚れたら、水で軽く湿らせた柔らかい布で汚れを落とした後、糸くずの出ない柔らかい布で拭いて乾かしてください。洗剤などを使用すると、変色や変質の原因となります。お使いのコンピューターの頻繁に触れる面を清掃するための推奨される手順については、[24 ページの「コンピューターからの汚れやごみの除去」](#)を参照してください。汚れやごみを取り除いた後、消毒液で表面を清掃することもできます。有害なバクテリアやウィルスが蔓延しないようにするためのガイドラインについては詳しくは、[24 ページの「消毒液を使用したコンピューターの清掃」](#)を参照してください。

- コンピューターの通気孔やモニター上部の通気孔は、ときどき掃除してください。糸くずやほこりなどの異物によって通気孔がふさがれると、内部への通気が悪くなり、故障の原因となります。

コンピューターの清掃

お使いのデバイスが最適な状態で動作し続けるようにするために、コンピューターを定期的に清掃することで汚れやごみを取り除いてください。コンピューターの外面を安全に清掃するには、以下の情報を参照してください。

コンピューターからの汚れやごみの除去

以下に、お使いのコンピューターの汚れやごみを取り除くための推奨される手順を示します。

1. 表面の清掃や消毒を行うときは、使い捨てのゴム手袋（または、ゴムアレルギーがある場合はニトリル手袋）を着用してください。
2. お使いのデバイスの電源をオフにし、他の接続されている外付け機器とともにコンセントを抜きます。ワイヤレスキーボードなどの機器から、取り付けられたバッテリーを外します。

⚠ 注意：感電や部品の損傷を防ぐため、製品の電源が入っているときや接続されているときには絶対に清掃しないでください。

3. マイクロファイバーの布を水で湿らせます。布はあまり濡らさず、軽く湿らせた状態で使用してください。

📌 重要：表面を傷付けないようにするために、布、タオル、ペーパータオルの使用を避けてください。

4. 湿らせた布で、製品の外面をそっと拭きます。

📌 重要：液体が製品内に入らないようご注意ください。どの開口部からも湿気が入り込まないようにしてください。お使いの HP 製品の内部に液体が入り込んだ場合、製品の損傷の原因となる可能性があります。製品に洗浄液を直接吹き付けしないでください。エアゾールスプレー、溶剤、研磨剤、または表面を傷付ける過酸化水素または漂白剤を含む洗浄液を使用しないでください。

5. ディスプレイから清掃を始めます（該当する場合）。1 方向に慎重に拭き、ディスプレイの上部から下部に移動します。最後に電源コード、キーボードケーブル、USB ケーブルなどのケーブル類を拭いて終了します。
6. 掃除した後で、デバイスの電源をオンにする前に、表面を完全に自然乾燥させます。
7. 清掃後は、その都度手袋を破棄してください。手袋を取り外したら、すぐに手を洗ってください。

お使いのコンピューターの頻繁に触れる面を清掃して有害な細菌やウイルスが蔓延しないようにするための推奨される手順については、[24 ページの「消毒液を使用したコンピューターの清掃」](#)を参照してください。

消毒液を使用したコンピューターの清掃

世界保健機関（WHO）では、ウイルス性呼吸器疾患および有害な細菌の蔓延を防止するための最良の方法として、表面の清掃の後に消毒を行うことを推奨しています。

24 ページの「[コンピューターからの汚れやごみの除去](#)」の手順を使用してコンピューターの外面を清掃した後に、消毒液で外面を清掃することもできます。HP のクリーニングガイドラインで取り上げられている消毒薬は、イソプロピルアルコール 70%、水 30% のアルコール溶液です。この溶液は、消毒用アルコールとも呼ばれ、ほとんどの店舗で販売されています。イソプロピルアルコールは保管および使用上の注意を守ってお使いください。

お使いのコンピューターの頻繁に触れる面を消毒するときには、以下の操作を行います。

1. 表面の清掃や消毒を行うときは、使い捨てのゴム手袋（または、ゴムアレルギーがある場合はニトリル手袋）を着用してください。
2. お使いのデバイスの電源をオフにし、他の接続されている外付け機器とともにコンセントを抜きます。ワイヤレスキーボードなどの機器から、取り付けられたバッテリーを外します。

⚠ 注意：感電や部品の損傷を防ぐため、製品の電源が入っているときや接続されているときには絶対に清掃しないでください。

3. 70% のイソプロピルアルコールと 30% の水の混合液で、マイクロファイバー布を湿らせます。布はあまり濡らさず、軽く湿らせた状態で使用してください。

⚠ 注意：漂白剤、過酸化物質（過酸化水素を含む）、アセトン、アンモニア、エチルアルコール、塩化メチレン、またはガソリン、シンナー、ベンゼン、トルエンなどの石油系成分を使用した化学製品またはこれらの成分を含む溶液は、スプレータイプのクリーナーを含めて、一切使用しないでください。

📌 重要：表面を傷付けないようにするために、布、タオル、ペーパータオルの使用を避けてください。

4. 湿らせた布で、製品の外面をそっと拭きます。

📌 重要：液体が製品内に入らないようご注意ください。どの開口部からも湿気が入り込まないようにしてください。お使いの HP 製品の内部に液体が入り込んだ場合、製品の損傷の原因となる可能性があります。製品に洗浄液を直接吹き付けしないでください。エアゾールスプレー、溶剤、研磨剤、または表面を傷付ける過酸化水素または漂白剤を含む洗浄液を使用しないでください。

5. ディスプレイから清掃を始めます（該当する場合）。1 方向に慎重に拭き、ディスプレイの上部から下部に移動します。最後に電源コード、キーボードケーブル、USB ケーブルなどのケーブル類を拭いて終了します。
6. 掃除した後で、デバイスの電源をオンにする前に、表面を完全に自然乾燥させます。
7. 清掃後は、その都度手袋を破棄してください。手袋を取り外したら、すぐに手を洗ってください。

運搬時の注意


コンピューターを発送する必要がある場合は、装置を安全に保持するために以下の点に注意してください。

1. ハードディスクドライブのファイルを外付け記憶装置にバックアップします。バックアップをとったメディアは、保管中または運搬中に、電気や磁気の影響を受けないように注意します。

📌 注記：ハードディスクドライブは、システムの電源が切れると自動的にロックされます。

2. すべてのリムーバブルメディアを取り出して保管します。

3. コンピューターと外部装置の電源を切ります。
4. 電源コンセントから電源コードを抜き取り、次にコンピューターからも抜き取ります。
5. 外付けデバイスの電源コードを電源コンセントから抜いてから、外付けデバイスからも抜き取ります。


 **注記** : コンピューター内部のボードについては、それぞれのスロットにしっかりとはめ込まれていることを確認します。

6. お買い上げのときにコンピューターが入っていた箱か、同等の箱に保護材を十分に詰め、コンピューターとキーボードやマウスなどの外部システム装置を入れて梱包します。

6 静電気対策

静電気の放電は、じゅうたんの上を歩いてから金属製のドアノブに触れたときなど、2つのものが接触したときに発生します。

人間の指など、導電体からの静電気の放電によって、システムボードなどのデバイスが損傷したり、耐用年数が短くなったりすることがあります。

 **重要：**静電気に弱い部品を取り扱う前に、以下で説明する方法のどれかで身体にたまった静電気を放電してください。

- 部品などの取り外しまたは取り付けの手順で、コンピューターから電源コードを取り外すように指示されている場合は、まず正しくアース（接地）されていることを確認してください。
 - 部品は、コンピューターに取り付ける直前まで静電気防止用のケースに入れておきます。
 - ピン、リード線、および回路には触れないようにします。電子部品に触れる回数をなるべく少なくします。
 - 磁気を帯びていない道具を使用します。
 - 部品を取り扱う前に、塗装されていない金属面に触れるなどして、静電気を放電します。
 - 取り外した部品は、静電気防止用のケースに入れておきます。
-

7 ユーザーサポート

HP は、単体でも、または適切な他社製支援技術（AT）デバイスやアプリケーションと組み合わせることで、誰もがどこからでも使用できる製品、サービス、および情報を設計して製造し、お客様に提供することを目標にしています。

HP とユーザーサポート

HP はダイバーシティ（人材の多様性）、インクルージョン（受容）、およびワークライフバランスを会社を構成する基本と考えており、HP のあらゆる業務にこの考えが反映されています。HP は、世界中で人と技術力を結び付けることを重視した、すべての人が活躍できる環境作りを目指しています。

必要なテクノロジーツールの確認

テクノロジーは、人間の潜在能力を引き出すことができます。支援技術は、障壁を取り除き、自宅、職場、およびコミュニティでの自立を後押しするためのものです。支援技術によって電子技術や情報技術の機能を向上、維持、および改善できます。

詳しくは、[29 ページの「最適な支援技術の確認」](#)を参照してください。

HP の取り組み

HP は、お身体の不自由な方にもご利用いただける製品やサービスを提供できるよう取り組んでいます。こうした取り組みは、会社の目標であるダイバーシティを実現し、あらゆる人が確実にテクノロジーを活用できるようにするために役立ちます。

ユーザーサポートにおける HP の目標は、単体で、または適切な補助ツールや支援技術と組み合わせることにより、お身体の不自由な方にも効果的にお使いいただけるような製品やサービスを設計、製造、販売することです。

目標達成のために、この HP ユーザーサポートポリシーでは、HP の取り組みの指針となる 7 つの主要な目標が設定されています。HP のすべてのマネージャーおよび従業員は、自分の役割や責任に従ってこれらの目標とその実現をサポートするよう期待されます。

- 社内においてユーザーサポート問題への認識を高めて、お身体の不自由な方にもご利用いただける製品やサービスの設計、製造、販売、および配送に必要なトレーニングを従業員に提供します。
- 製品やサービスに関するユーザーサポートのガイドラインを作成し、製品開発グループに対しては、競争力、技術、および経済性の観点から実現可能な範囲でガイドラインに従う責任を課します。
- お身体の不自由な方に、ユーザーサポートのガイドラインの作成、および製品やサービスの設計およびテストに参加していただきます。
- ユーザーサポート機能を文書化し、HP の製品やサービスに関する情報を、お身体の不自由な方にもご利用いただける形で一般に公開します。
- 最先端の支援技術および支援ソリューションのプロバイダーとの関係を築きます。

- HP の製品やサービスに関連する支援技術を向上させる社内および社外での研究開発をサポートします。
- ユーザー サポートに関する業界の標準やガイドラインを支持し、それらに貢献します。

IAAP (International Association of Accessibility Professionals)

IAAP は、人の交流、教育、および認定を通じてユーザー サポートに関する専門職の発展を目指す非営利団体です。ユーザー サポートの専門家のキャリア形成やキャリアアップを支援したり、企業がユーザー サポートを自社の製品やインフラストラクチャに組み込めるようにすることを目標としています。

設立メンバーとして、HP は他の企業と協力してユーザー サポートの分野を発展させるために加わりました。この取り組みは、お身体の不自由な方にも効果的にお使いいただける製品やサービスを設計、製造、販売するという HP のユーザー サポートの目標の達成を後押しします。

IAAP は、世界中の個人、学生、および組織を結び付け、お互いに学び合えるようにすることで、ユーザー サポート業務自体をも強めることにつながります。詳しい情報をお知りになりたい場合は、<http://www.accessibilityassociation.org> にアクセスして、オンライン コミュニティに参加したり、ニュースレターにサインアップしたり、メンバーシップの種類を確認したりしてください。

最適な支援技術の確認

お身体の不自由な方やご年配の方も含め、すべての人がテクノロジーを用いてコミュニケーションをとり、自己表現し、世界とつながりを持てるようになるべきだと HP は考えます。HP は、社内だけでなく、お客様やパートナーとともに、ユーザー サポートに関する意識の向上に努めています。

目にやさしい大きいフォント、両手を休ませることができる音声認識、特定の状況で役立つその他の支援技術など、さまざまな支援技術が HP 製品の操作性を向上させるために利用されています。以下のセクションでは、支援技術や製品を選択する方法を説明します。

ご自身のニーズの評価

テクノロジーは、お客様の能力を引き出すことができます。支援技術は、障壁を取り除き、自宅、職場、およびコミュニティでの自立を後押しするためのものです。支援技術 (AT) によって電子技術や情報技術の機能を向上、維持、および改善できます。

お客様は多数の AT 製品から選択できます。AT の評価では、いくつかの製品を評価し、疑問点を解決し、状況に合った最善のソリューションを選択できるようにする必要があります。AT を評価する資格を持つ専門家の専門分野は多岐にわたり、理学療法、作業療法、音声言語病理学、およびその他の専門分野で免許や認定を取得した人が含まれます。ただし、認定や免許がなくても評価情報を提供できます。個人の経験、専門知識、および料金について尋ね、ご自身のニーズに合っているかを判断してください。

HP 製品のユーザー サポート

以下のリンクでは、各種の HP 製品に組み込まれているユーザー サポート機能および支援技術 (該当する場合およびお住まいの国/地域でご利用いただける場合) について説明しています。状況に最も適した支援技術の機能や製品を選択するために役立つリソースです。

- HP Aging & Accessibility : <http://www.hp.com> にアクセスし、検索ボックスに「アクセシビリティ」と入力します。[高齢化およびアクセシビリティ オフィス]を選択します。
- HP 製コンピューター : Windows 製品の場合は、<http://www.hp.com/support> にアクセスして、[ナレッジライブラリーを検索]の検索ボックスに「Windows アクセシビリティ オプション」と入力します。検索結果で該当するオペレーティング システムを選択します。

- HP のショップ、HP 製品の周辺機器：<http://store.hp.com> にアクセスし、[Shop]（ショッピング）→[Monitors]（モニター）または[Accessories]（アクセサリ）の順に選択します。

HP 製品のユーザー サポート機能の他に追加のサポートも必要な場合は、[32 ページの「サポート窓口へのお問い合わせ」](#)を参照してください。

追加の支援を提供できる外部のパートナーやサプライヤーへのリンクは以下のとおりです。

- [Microsoft アクセシビリティ（Windows および Microsoft Office）](#)
- [Google ユーザー補助機能（Android、Chrome、Google アプリ）](#)

標準および法令

世界各国では、お身体の不自由な方向けの製品やサービスを利用しやすくするための規則が制定されています。これらの規制は歴史的に、通信関連製品およびサービス、特定の通信や動画再生機能を備えたコンピューターおよびプリンター、またそれらに関連する取扱説明書やカスタマー サポートに適用されています。

標準

FAR（Federal Acquisition Regulation：連邦調達規則）に言及されている Rehabilitation Act の 508 条は、US Access Board によって、身体、知覚、または認知の障がいがある方が情報通信技術（ICT）にアクセスできることを明記するために策定されました。

この標準には、対象製品の機能に重点を置いた性能ベースの要件に加えて、各種テクノロジーに固有の技術基準が含まれています。固有の基準は、ソフトウェアアプリケーションおよびオペレーティングシステム、Web ベースの情報およびアプリケーション、コンピューター、電気通信関連の製品、動画やマルチメディア、および独立式の閉鎖型製品を対象とします。

Mandate 376 – EN 301 549（欧州連合向け）

The European Union created the EN 301 549 standard within Mandate 376 as an online toolkit for public procurement of ICT products. The standard specifies the accessibility requirements applicable to ICT products and services, with a description of the test procedures and evaluation methodology for each requirement.

WCAG（Web Content Accessibility Guidelines）

W3C の WAI（Web Accessibility Initiative）によって公開された WCAG（Web Content Accessibility Guidelines）は、Web の設計者や開発者が、お身体の不自由な方やご年配の方のニーズに合ったサイトを作成するために役立ちます。

WCAG は、さまざまな Web コンテンツ（テキスト、画像、オーディオ、動画）および Web アプリケーションによってユーザー サポートを向上させるガイドラインです。WCAG は厳密にテストでき、理解や使用が容易で、Web 開発者が新しい発想を取り入れられるように柔軟性を持たせています。WCAG 2.0 は、[ISO/IEC 40500:2012](#) としても承認されました。

WCAG では特に、視覚、聴覚、身体、認知、神経の障がいがある方やサポートを必要とするご年配の Web ユーザーが Web 利用時に直面する障壁に対応しています。WCAG 2.0 にはお身体の不自由な方でも利用しやすいコンテンツの特徴が明記されています。

- **知覚可能**（画像のテキストによる代替、オーディオのキャプション、提供方法への適応性、色のコントラストなど）

- **操作可能**（キーボード操作、色のコントラスト、タイミング調整、発作の防止、ナビゲーション可能）
- **理解可能**（読みやすさ、予測可能性、入力支援など）
- **堅牢性**（支援技術との互換性など）


法令および規制

IT および情報のユーザーサポートは、法的な重要性が高まりつつある分野になってきました。これらのリンクから、主要な法令、規制、および標準に関する情報を確認できます（英語のみ）。

- [United States](#)（米国向け）
- [Canada](#)（カナダ向け）
- [Europe](#)（欧州向け）
- [Australia](#)（オーストラリア向け）

ユーザーサポートに関する役立つリソースおよびリンク

以下の組織から、障がいや年齢による身体的制限に関する適切な情報を得られる場合があります。

 **注記:** この一覧に記載されている組織がすべてではありません。これらの組織は、情報提供のみを目的として記載されています。インターネットで確認された情報または連絡先について HP は一切の責任を負わないものとします。このページの一覧は、HP による推奨を示すものではありません。

組織（英語のみ）

これらの組織は、障がいや年齢による身体的制限に関する情報を提供する多くの組織の一部です。

- AAPD（American Association of People with Disabilities）
- ATAP（Association of Assistive Technology Act Programs）
- HLAA（Hearing Loss Association of America）
- ITTATC（Information Technology Technical Assistance and Training Center）
- Lighthouse International
- National Association of the Deaf
- National Federation of the Blind
- RESNA（Rehabilitation Engineering & Assistive Technology Society of North America）
- TDI（Telecommunications for the Deaf and Hard of Hearing, Inc.）
- W3C WAI（Web Accessibility Initiative）

教育機関（英語のみ）

これらの例を含む多くの教育機関が、障がいや年齢による身体的制限に関する情報を提供しています。

- カリフォルニア州立大学ノースリッジ校、Center on Disabilities

- ウィスコンシン大学マディソン校、Trace Center
- ミネソタ大学、Computer Accommodations Program

障がいに関するその他のリソース（英語のみ）

これらの例を含む多くのリソースが、障がいや年齢による身体的制限に関する情報を提供しています。

- ADA（Americans with Disabilities Act）Technical Assistance Program
- ILO Global Business and Disability Network
- EnableMart
- European Disability Forum（欧州障害フォーラム）
- Job Accommodation Network
- Microsoft Enable

HP のリンク

これらの HP 固有のリンクでは、障がいや年齢による身体的制限に関する情報が提供されます。

[HP の『快適に使用していただくために』（言語を選択してください）](#)

[HP の公的機関への販売（米国向け）](#)

サポート窓口へのお問い合わせ

HP では、お身体の不自由なお客様向けにテクニカルサポートおよびユーザーサポートオプションを提供しています。

 **注記：**サポートは英語でのみ提供されます。

- HP 製品のテクニカルサポートまたはユーザーサポートに関するご質問のある、耳の不自由なお客様は以下の操作を行ってください。
 - TRS/VRS/WebCapTel を使用して、(877) 656-7058 までお問い合わせください（月曜～金曜の 6:00～21:00、山岳標準時）。
- HP 製品のテクニカルサポートまたはユーザーサポートに関するご質問のある、その他のお身体の不自由なお客様、または年齢による身体的制限のあるお客様は以下の操作を行ってください。
 - (888) 259-5707 までお問い合わせください（月曜～金曜の 6:00～21:00、山岳標準時）。

索引

記号/数字

508 条のユーザー サポートに関する標準 30

A

AT (支援技術)

確認 29

目的 28

H

HP Recovery メディア
リカバリ 13

HP Sure Recover 14

HP 支援ポリシー 28

HP リソース 1

I

International Association of
Accessibility Professionals 29

R

[Remote HP PC Hardware
Diagnostics UEFI]設定
カスタマイズ 21
使用 20

U

UEFI 版の[HP PC Hardware
Diagnostics]
起動 19
使用 19
障害 ID コード 19
ダウンロード 20

W

Windows

システムの復元ポイント 12

バックアップ 12

リカバリ メディア 12

Windows ツール、使用 12

Windows 版の[HP PC Hardware
Diagnostics]

アクセス 16,17

インストール 18

使用 16

障害 ID コード 16

ダウンロード 17,18

う

運搬時の注意 25

か

回復および復元方法 13

カスタマー サポート、ユーザー サ
ポート 32

こ

更新プログラム 3

コンピューター操作のガイドライ
ン 23

コンピューターのお手入れ 24

コンピューターの清掃 24

消毒 24

汚れやごみの除去 24

さ

サポート

HP リソース 1

全般リソース 1

し

支援技術 (AT)

確認 29

目的 28

システムの復元 13

システムの復元ポイント、作
成 12

シリアル番号の記載位置 7,10

診断 3

せ

静電気対策 27

製品識別番号の記載位置 7,10

製品情報 1

セキュリティ

南京錠 11

ロックケーブル 11

た

縦置きへの変更 10

つ

通気のガイドライン 23

と

ドキュメント 2

は

背面の各部 5,8

バックアップ 12

バックアップ、作成 12

ひ

標準および法令、ユーザー サポー
ト 30

ふ

ブート順序、変更 14

復元 12

フロントパネルの各部 5,7

ゆ

ユーザー サポート 28,29,31,32

ユーザー サポートに必要な評
価 29

り

リカバリ 12,13

USB フラッシュドライブ 13

ディスク 13

メディア 13

リカバリ メディア 12

[HP Cloud Recovery Download

Tool]を使用した作成 12

Windows ツールを使用した作
成 12

リソース、ユーザー サポート 31

ろ

ロック

南京錠 11

ロックケーブル 11