



**HP ビジネスデスクトップ・ノートブック・シンクライアント・
ワークステーション・モバイルワークステーション・POS**

- サービスおよびサポートを受けるには -

目次

1. はじめにお読みください.....	4
保証書をご確認ください.....	4
お届け時の 欠品・不具合について	4
保証確認方法.....	5
2. 製品に関するお問い合わせ	7
HP LIVE サポートナビ	7
マイ HP アカウント	8
HP サポートアシスタント	9
HP カスタマーサポートページ	9
カスタマー・ケア・センター窓口	10
修理受付窓口 – ワークステーション	11
HP Elite Premium サポート.....	11
HP Web 修理申し込み	11
3. 製品の修理をご依頼の場合	12
サービスやサポートを受ける前に何か準備が必要ですか	12
製品の保証期間とサービス提供方法を教えてください.....	12
製品の保証にはどのような条件がありますか	12
保証期間終了後の修理にはどのような条件がありますか	12
修理サービスはどのような種類がありますか	13
引き取り修理サービスの提供方法はどのような形でしょうか.....	14
保証期間終了後、見積診断料が請求される条件を教えてください	14
4. 修理ご依頼時の注意事項.....	15
カスタマーセルフリペアサービス(部品交換)に関する注意事項	15
訪問修理(オンサイト修理)時の注意事項	16
引き取り修理時の注意事項	17
5. サービスやサポートに関する注意事項	18
サポート範囲について	18
ハードウェアオプション保証	19
リカバリーメディアについて	20
6. 日本でご購入いただいた製品を海外でご使用になる場合	21
グローバル保証サービス.....	21
HP 製品の輸出について	21
7. 保証規定	22
保証条件.....	22
保証制限	23
8. HP Care Pack(ケアパック)のご案内.....	24
9. HP なんでも相談サービス	26
10. 製品の買取および廃棄 (リサイクル).....	27

11.	安全に関するご注意	29
-----	-----------------	----

1. はじめにお読みください

サービスやサポートをご利用になる前に、必ずご確認ください。

保証書をご確認ください

保証書は、箱の中に同梱しています。

ご購入後必ず、保証書をご確認ください。

また、弊社オンラインストア、HP Directplus (HP ダイレクトプラス) からご購入いただいた場合は、購入日の記載はございませんが、保証開始日は弊社で管理いたしておりますのでご安心ください。

保証書は、大切に保管してください。

【 大切なお知らせ 】

2025 年 11 月から 保証書を廃止しペーパーレス化を進めることになりました。環境負荷の軽減と業務効率の向上をはかることを目的としております。サステナビリティの観点からも重要な取り組みであると考えております。ご負担をおかけしますが、ご協力いただけますと幸いです。

お届け時の 欠品・不具合について

製品ご購入後 7 日以内に、製品に不具合が発生した場合や、万が一欠品があった場合には、保証書をお手元にご用意の上、HP クイック・レスキュー・センターまでご連絡ください。弊社にて不具合状況を確認させていただき、修理対応や欠品補充などのサポートをいたします。

ご購入日から 8 日以降に不具合のご申告をいただいても承ることができません。あらかじめご了承ください。そのため、製品到着後すぐに、開梱および動作の確認をお勧めいたします。

保証書およびシリアル番号が記載されている付属ソフトウェアのユーザー登録カード類は紛失されても再発行はできません。欠品がないことを十分にご確認の上、大切に保管してください。



0120-572-589

営業時間

月～金： 9:00～17:00

※土日祝日、年末年始、HP 指定休日を除く

保証確認方法

保証期間をご確認ください

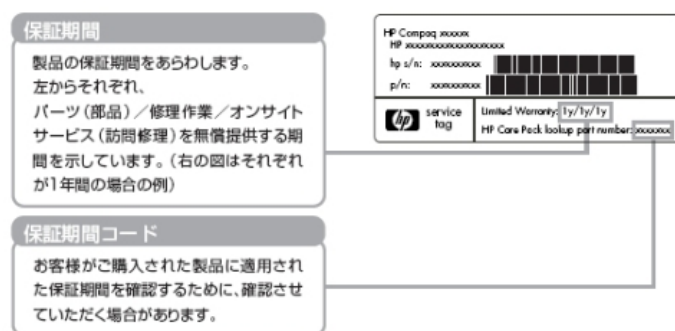
1. 下記の Web サイトにて保証期間が確認できます。

シリアル番号をご準備いただき、下記のサポートサイトからご確認ください。

保証期間確認サイト

<https://support.hp.com/jp-ja/checkwarranty/>

2. 製品の保証期間は本体に貼付されているサービスタグに記載されています。



保証書の記載内容をご確認ください

製品に関するお問い合わせの際、サポートスタッフが機種名とシリアルナンバーをお伺いします。対応を迅速にさせていただくためにも、保証書をお手元にご用意ください。製品保証期間内、および弊社保証規定範囲に準じる故障に対しては修理費用は無料となります。保証書記載のご購入日をご確認ください。

機種名
 製品名をあらわします。

シリアルナンバー
 10桁の数字とアルファベットの組み合わせです。
 例) 1A23BC45DE

ご購入日（保証期間）
 保証書または納品書に記載されているご購入日からサービスタグに記載されている期間までが保証期間です。

保証書
 Warranty Card

製品番号 Product Number	
機種名 Product	
シリアルナンバー Serial Number	
日本HP出荷日 HP Japan Ship Date YYYY/MM/DD	
保証期間/延長条件 Warranty Period Warranty Extension Conditions	ご購入の製品に同様の保証規定をご覧ください (See Warranty Terms and Conditions)
★ご購入日 Purchase Date	YYYY 年 MM 月 DD 日 () () ()
★お客様 Customer Name	様
★ご住所 Address	〒
★電話番号 Tel	() () () () () ()
★販売店 Reseller	

(お客様用) Customer 830619-29P11/09

保証を延長するサービスを有償で提供しております。

詳細は、21 ページの [HP CarePack\(ケアパック\)のご案内](#)をご覧ください。

2. 製品に関するお問い合わせ

HP では、PC 製品情報やサービス&サポートに関する情報をインターネットで提供しております。

HP LIVE サポートナビ

HP のサポートはまずここからチェック！



HP LIVE サポートナビは、サポート、サービスの全てに一カ所からアクセスできる Web サイトです。

お困りごとは、アプリ不要の簡単 Web ツール、「HP LIVE サポートナビ」にアクセス！

HP LIVE サポートナビ

<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/>

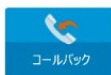
便利な機能が満載！

電話不要



- ・オンラインで保証の状態を確認し、修理の依頼ができます
- ・複数台をまとめて修理依頼することも可能です

コールバック
予約



- ・コールセンターと通話したい場合、ご都合の良い時間帯をご指定いただけます
- ・窓口が混雑している時も電話口でお待ち頂くことなく、ご予約の時間帯に担当が折り返しお電話します

電話番号
確認不要



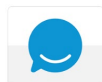
- ・ワンタップでお問い合わせ内容に応じたコールセンターにつながります
 - ・窓口の選択、音声ガイダンスの省略が可能です
- ※ワンタップ機能はスマートフォンのみ、PC では電話番号を表示

Web で
簡単確認



- ・Web から簡単に引き取り修理の依頼済の修理状況を確認できます

24 時間
対応



- ・24 時間、バーチャルアシスタントが疑問にお答えします

その他 よくあるお問い合わせやドライバーのダウンロード、保証の確認、消耗品、アクセサリ、保守サービスなどのご購入も可能です。

マイ HP アカウント

マイ HP アカウントはお客様がお持ちの HP 製品のシリアル番号をご登録いただくことで、保証の確認やドライバーなどその機種に合った情報を簡単に入手することが出来ます。マイサポートダッシュボードは登録していただいた製品の保証ステータス、ソフトウェア、ドライバー、トラブルシューティングなどを受けることが出来ます。マイダッシュボードには複数台登録が可能ですので、お客様がお持ちの HP 製品をひとつの HP アカウントで管理することができます。

The screenshot displays the HP My HP Account dashboard. At the top, there's a navigation bar with links for '製品' (Products), 'オンラインストア' (Online Store), and 'サポート' (Support). A search bar for 'HP サポートで検索' is also present. Below the navigation bar, the 'ダッシュボード' (Dashboard) section shows a laptop image and details for the 'マイデバイス' (My Device): HP EliteBook 835 13 inch G11 Notebook PC (8Q5U9AV). It lists the product as 'B49ZLPA' and provides a field for the 'シリアル' (Serial) number. To the right, there are buttons for 'HP にお問い合わせください。' (Contact HP), '+ 他のデバイスを追加' (Add other devices), and 'x このデバイスを削除' (Remove this device).

Below the device information, there's a grid of service tiles:

- ソフトウェアおよびドライバ** (Software and Drivers): Includes a download icon and a link to '新しいドライバを確認する' (Check for new drivers).
- ケース** (Cases): Includes a list icon and a link to 'Track your service orders and other support requests' (No support cases).
- 製品情報** (Product Information): Includes an information icon and a link to '出荷時のデバイスの仕様' (Device specifications at shipment) and '仕様を入手する' (Get specifications).
- 保証** (Warranty): Includes a circular progress indicator showing 'Months remaining: 10, Days remaining: 19' and a link to 'Active'.
- 修正と診断** (Fix and Diagnose): Includes a heart and wrench icon and a link to 'デバイスの迅速な修理と診断' (Rapid repair and diagnosis of the device) and 'リスト全体を表示する' (Show full list).
- 使用方法およびトラブルシューティング** (Usage and Troubleshooting): Includes a question mark icon and a link to 'サポートドキュメント' (Support documents).
- マニュアルおよびユーザーガイド** (Manual and User Guide): Includes a document icon and a link to '製品に関するダウンロード可能な PDF' (Downloadable PDFs related to the product) and 'マニュアルを入手する' (Get manual).
- お知らせ** (Announcements): Includes a megaphone icon and a link to '詳細を確認する' (Check details).

At the bottom of the dashboard, there's a section titled 'まとめて購入さらにお得に！' (Buy together and get even more value!) with a link to 'PCアクセサリの購入ならこちらがお得！' (If you're buying PC accessories, this is the best deal!) and a link to 'もっと詳しく知る' (Learn more).

Below the dashboard, there's a section titled '推奨サービスとリソース' (Recommended services and resources) with three tiles:

- HP Support Assistant**: Includes a question mark icon and a link to 'もっと読む' (Read more).
- Windows 10サポートセンター**: Includes a Windows logo icon and a link to 'もっと読む' (Read more).
- 障害コードの検索** (Search for error codes): Includes a magnifying glass icon and a link to 'すぐに検索する' (Search now).

HP マイ HP アカウント

<https://support.hp.com/jp-ja/help/hp-account>

HP サポートアシスタント

ワンクリックで問題を修正！

PC にプリインストールされている HP サポートアシスタント(HP Support Assistant)のアイコン[?]をクリックするか、検索バーに「HP Support Assistant」と入力して起動します。

HP Support Assistant には、お使いの製品固有の情報が表示されると共に、ワンクリックで問題を修正する機能も搭載されています。



対象製品：デスクトップ PC、ノートブック PC、タブレット

HP カスタマーサポートページ

HP サポートダッシュボードなど機能も満載

HP カスタマーサポートの公式ページです。製品ごとの情報や各種マニュアルなども確認できます。

HP アカウントにご登録いただくと、便利で様々な機能をご利用いただくことができます。

HP カスタマーサポート

<https://support.hp.com/jp-ja/>



HP の標準サポートおよび HP CarePack をご利用のお客様は、以下の番号にお電話をいただき、ご利用される種別をお選びください。

 0120-206-042

製品	音声ガイダンス	営業時間
製品の操作や技術的なお問い合わせ	1	月 ～ 金 : 9:00 ～ 19:00 土 : 9:00 ～ 17:00
HP CarePack 期間内および 標準保証期間内の 修理受付や修理状況のお問い合わせ	2	ノートブック製品 標準保証 月 ～ 金 : 9:00 ～ 19:00 土 : 9:00 ～ 17:00 ノートブック製品 CarePack デスクトップ製品 標準保証および CarePack 月 ～ 金 : 9:00 ～ 17:30
保証期間終了後の 修理受付や修理状況のお問い合わせ	3	月 ～ 金 : 9:00 ～ 17:30

- 音声ガイダンス 1：製品の操作や技術的なお問い合わせ窓口
 - PC に関する取扱い・インストール方法・ご使用に際しての技術的なサポートをする窓口です
 - HP が製品にインストールして出荷したオペレーティングシステム、および HP 製の付属ソフトウェアに関するお問い合わせ窓口です
 - 本製品の電話による無償テクニカルサポート期間は、本体の保証期間と同一となります。保証期間終了後は電話による有償テクニカルサポートにてご提供いたします
- 音声ガイダンス 2：製品保証期間内 または HP CarePack をご購入いただいている機器の修理窓口
- 音声ガイダンス 3：製品保証期間が終了した機器向けの修理窓口
 - 有償修理は、製造終了後の期間によっては修理を承れない場合がございます。
修理に必要な情報を事前に収集させていただき、修理担当部門へ連携させていただきます。

ワークステーション修理

ワークステーション 修理受付窓口

ワークステーションの修理をご希望のお客様は、以下の番号にお電話いただき「ワークステーション」をお選びください。

 0120-490-420

営業時間

ワークステーション 月～日： 8:00～21:00

※製品の操作や技術的なお問い合わせは、カスタマー・ケア・センター統合窓口の音声ガイダンス1をご利用ください

HP Elite Premium サポート

Elite シリーズ向け

HP Elite Premium (エリートプレミアム) サポートは HP Elite(エリート)シリーズをご購入いただいたお客様にご利用いただけるワンランク上のサポートサービスです。

HP Elite Premium サポートを受ける場合は下記のページをアクセスしてください。

HP Elite Premium サポートサイト

<https://jp.ext.hp.com/smb/totalcare/elitesupport/>

HP Web 修理申し込み

電話なしで簡単に修理依頼ができる！



専用の Web フォームから手軽に修理をお申し込みいただけます。お客様にて切り分けがお済みの場合は、HP からの電話なしで修理を手配することもできます。

HP Web 修理申し込みサイト

<https://cs-api-dse.ext.hp.com/cs-dse/jp-repair/jp/normal.html>

3. 製品の修理をご依頼の場合

サービスやサポートを受ける前に何か準備が必要ですか

HP のサービスを効率よくお受けいただくために、お電話の際には製品の保証書をお手元にご用意ください。修理受付やテクニカルサポートの際には以下の情報をお客様にお尋ねいたします。

- お客様のお名前とご連絡先 (修理の種類によっては ご住所)
- 製品のシリアル番号、機種名 および 製品番号、ハードウェア構成
- ご使用のソフトウェアの種類とバージョン
- 表示されたエラーメッセージ、お客様の行った操作など

製品の保証期間とサービス提供方法を教えてください

製品の保証期間は、製品ご購入日からサービスタグに記載されている期間までです。保証期間は製品ご購入日から開始します。製品が保証期間内に故障した場合には、HP または HP 正規保守代理店が保証規定に基づいて修理サービスを行います。

保証期間終了後の修理サービスの際には、修理作業料金、出張料金など、その修理形態に応じた料金を修理の都度お客様にご負担いただきます。尚、修理サービスで交換した修理交換部品の保証期間は、その修理交換作業日から90日間です。当該修理交換部品が製品に組み込まれている場合には、その製品の残余保証期間、または修理交換部品の保証期間のうち、いずれか長い方の保証期間が適用されます

製品の保証にはどのような条件がありますか

HP は、保証書をお客様からご提示いただいた場合に保証サービスを提供いたします。

製品の修理作業に際し、製品に記録されたデータやプログラムが破壊または消去される場合があります。弊社は、お客様のデータやプログラムの保存および復元についての責任を負いません。大切なデータが消失することを防ぐために、修理の前には必ずお客様の責任においてプログラムやデータのバックアップをお取りいただきますようお願いいたします。同様に修理後のバックアップデータの復元や、各種再設定はお客様にておこなっていただくようお願いいたします。

この他にも保証条件があります。詳しくは本書「[保証規定](#)」の保証条件の項目をご覧ください。

保証期間終了後の修理にはどのような条件がありますか

保証期間が終了しても、お客様のご希望により有償修理サービスを受けることができます。ただし、製品の製造終了から相応の期間が経過してしまうと保守部品を保有していない場合があります。修理をご希望の場合には製品お買い上げの販売店、または日本 HP 修理受付窓口にご相談ください。

有償修理料金は、製品価格に比べてかなり高額になります。保証期間の延長やサービスレベルを拡張できる HP Care Pack(ケアパック)をご購入いただきますと有償修理に比べて費用も抑えることができます。HP Care Pack

は、製品購入と同時あるいはご購入後 1 年以内にご購入できます。

修理サービスはどのような種類がありますか

カスタマーセルフリペアサービス(部品送付)、オンサイト修理サービス(訪問修理)、クーリエ修理サービス(引き取り修理)の 3 種類があります。

・カスタマーセルフリペアサービス (部品送付)

キーボードやマウスなど、お客様ご自身で交換いただくことの出来る部品を「顧客交換可能部品」としております。「顧客交換可能部品」が保証期間中に故障した場合、HP からお客様宛に送付いたします交換部品を使用してお客様ご自身にて良品に交換していただくものです。「顧客交換可能部品」の対象品目については、修理お申し込み時にご確認ください。

< ご注意 >

故障部品は、HP からの交換部品出荷後 7 日以内に HP が別途指定する送付先までご返送ください。

7 日以内にご返却いただけない場合には、その交換部品代金をお客様にご負担いただきます。

・訪問修理 (オンサイト修理)

専門の技術員をお客様のもとへ派遣し、修理作業を行います。オンサイトサービスの修理作業提供時間は月～金 9:00 ～ 17:00 (祝日、年末年始、5/1 を除く) です。この保証サービスでは、修理ご依頼日の翌営業日に訪問できるように手配します。ただし、この翌営業日対応は、修理受付窓口による故障診断が 15:00 までに完了した場合に提供いたします。

ワークステーションは、標準保証と合わせて、休日修理付翌日対応を提供している製品もあります。なお、ワークステーション向け Z シリーズモニターは、Z シリーズワークステーションに常時接続の場合には Z シリーズに準じた保証が適用されます。翌日修理対応の標準的な修理時間は 8:45 ～ 17:30 です。この保証サービスでは、修理ご依頼日の翌営業日に訪問できるように手配します。

< ご注意 >

故障内容、地域、交通事情、天候、要員手配、部品供給などの状況によっては翌営業日に対応できない場合があります。尚、離島などサービス拠点から遠隔地への出張となる場合にはオンサイトサービスを提供できない場合や、別途実費が必要となる場合があります。

・引き取り修理

HP の修理センター(リペアセンター)へ修理のご依頼品をお送りいただき、修理完了後にご返送するサービスです。送付先は、修理受付窓口にてご案内いたします。

< ご注意 >

HP または HP 正規保守代理店の故障診断・修理受付を経ずに直接修理拠点にご依頼品をご送付いただくことはできません。

引き取り修理サービスの提供方法はどのような形でしょうか

製品が保証期間内に故障した場合には、弊社はクーリエ修理サービス (引き取り修理サービス) またはセンドバック修理サービスを無償提供いたします。サービス形態は修理の都度ご指定いただくことができます。

ただし、製品に標準添付されているバッテリーパックの保証期間は、バッテリーの種類や取り外しの可否によって異なっております。取り外しのできるスタンダードバッテリーの保証期間は1年間ですが、取り外しのできないスタンダードバッテリーやロングライフバッテリーの保証期間は最大3年間です。また、修理の方法はクーリエ修理サービス、センドバック修理サービスのどちらも選択可能です。

クーリエ修理サービスは弊社の手配による運送業者が、お客様がご利用の製品を引き取りに伺い、弊社指定の修理センターにて修理後、ご返送する修理サービスです。通常は、修理ご依頼日の翌営業日までに運送業者が引き取りに伺います。ただし、17:00 以降に修理依頼された場合や引き取りにお伺いする地域により、翌営業日に引き取りに伺えないことがあります。尚、離島など運送業者の手配不可能な地域についてはクーリエ修理サービスを提供できない場合があります。

センドバック修理サービスは、お客様から 弊社指定の修理センターに製品をお送りいただき、修理後にお客様の製品をご返送する修理サービスです。保証期間内にセンドバックによる修理をおこなう場合には、弊社指定の修理センターからお客様へご返送する際の運送費は無償ですが、弊社指定の修理センターまでの運送費はお客様にご負担いただきます。弊社は、その責めによることなく運送中の製品が滅失した場合の責任を負いません。

※不具合の原因がソフトウェアの場合は修理をおこなうことができません。お客様ご自身で確実な判断が難しい場合は、HP カスタマー・ケア・センターへお問い合わせください。お客様の製品の状態を診断させていただき、修理が必要であると判断された場合は、修理サービスの手配をさせていただきます。

保証期間終了後、見積診断料が請求される条件を教えてください

保証期間終了後に引き取り修理をご希望される場合は、弊社修理部門にて製品をお預かりした後に診断を行い、修理費用の見積もりを行います。有償修理をご辞退された場合は、見積もり診断料をご請求させていただきます。

詳細条件は、修理ご依頼時に修理受付窓口にてご確認ください。

なお、製品お預かり前の弊社修理受付窓口による概算見積の時点で修理をご辞退されても、見積診断料は発生しません。ただし、預かり修理部門で製品をお預かりして見積を発行した後にその修理をお客様がご辞退された場合には、見積診断料のご請求が発生いたしますのでご注意ください。また、お客様の瑕疵(かし)による障害の場合には、製品保証期間内または HP Care Pack の有効期間内であったとしても、預かり修理部門で製品をお預かりして見積を発行した後にその修理をお客様がご辞退されても 見積診断料をご請求いたしますのでご注意ください。なお、見積診断料請求条件の詳細に関しては弊社修理受付窓口へご確認ください。

4. 修理ご依頼時の注意事項

カスタマーセルフリペアサービス(部品交換)に関する注意事項

カスタマーセルフリペアサービス(部品交換)作業におきましては、お客様の自己責任での作業となるため、万が一、交換作業の途中でその部品やほかの部品を破損させてしまった場合、破損箇所の修理につきましては、別途料金が発生いたします。

ご送付可能な部品に関する注意事項

下記は ご送付可能な主な部品です。それ以外の部品はご送付できない可能性があります。

詳細は修理お申し込み時に確認をお願いします。

デスクトップ PC： AC ケーブル、マウス、キーボード、ハードディスク、メモリ
ノートブック・タブレット： AC アダプター、取り外し可能なバッテリー、AC ケーブル

部品回収に関する注意事項

交換後の部品につきましては、返却が必要になるものがございます。

お届けする部品の箱に返却ラベルが貼付されています。そのラベルのチェックボックスの上の DVRMA No. (200B で終わる番号) のバーコードがある場合は『返却が必要』な部品です。ご返却が必要な部品は、「カスタマセルフリペア部品回収手配 Web フォーム」から回収のお申込みをお願いします。部品到着後 2 営業日以内に回収手配 Web フォームからのお申込みがない場合は、3 営業日以降に弊社からお電話で部品回収についてご連絡いたします。なお、部品のご返却は、部品到着後 7 日以内をお願いしております。



詳しくはお届けする部品に同梱のレター「修理用部品の返却処理に関して」を参考にしてください。

ハードディスク交換時の注意事項

手配する部品には、PC 本体に取り付け固定するためのネジは含まれておりません。新しくお届けした部品に付け替えていただきますよう、お願いいたします。手配する部品には Windows 等データが入っておりません。

交換後、(F11) リカバリー領域もなくなるため、リカバリーメディアもしくはクラウドイメージによって Windows や Microsoft Office などのソフトウェアをお客様にて再インストールする必要があります。

交換後の部品につきましては、別途回収させていただきますので、データのバックアップが必要な場合は事前をお願いいたします。不具合のあるハードディスクについて、お客様にて解体、磁気照射等の物理的ダメージを与えると保証対象外となります。

モニター交換時の注意事項

お送りするモニターは、新品ではなく整備済みの良品となります。機種によっては、スタンドを外して付け替えていただく必要がございます。シリアル番号は現在のものを引き継いでご使用いただけます。

お送りするモニターに、シリアル番号記載用のシールを同梱しております。そのシールにお客様にてシリアル番号を転記いただき、届いたモニターに貼ってご使用くださいますようお願いいたします。交換後の部品につきましては、別途回収させていただきます。

デスクトップ型シンククライアント交換時の注意事項

お送りする機器は、新品ではなく整備済みの良品となります。機種によっては、スタンドを外して付け替えていただく必要がございます。シリアル番号は現在のものを引き継いでご使用いただけます。お送りする機器に、シリアル番号記載用のシールを同梱しております。そのシールにお客様にてシリアル番号を転記いただき、届いたシンククライアントに貼ってご使用くださいますようお願いいたします。交換後の部品につきましては、別途回収させていただきます。

訪問修理(オンサイト修理)時の注意事項

システムボード交換時の注意事項

1. システムボードを交換した場合、MAC アドレス (物理アドレス) が変更されます。
2. HDD / SSD が BitLocker をはじめ、何らかのソフトウェアで暗号化されている場合は、暗号化の解除をお願いいたします。
3. 暗号化の解除ができない場合は、システムボード交換後、OS リカバリー (初期化) が必要となります。
4. システムボード交換後、BIOS を最新に更新させていただきます。
5. 交換したシステムボードは、回収させていただきます。

ハードディスク交換時の注意事項

1. 手配する部品には、PC 本体に取り付け固定するためのネジは含まれておりません。
2. 新しくお届けした部品に付け替えていただきますよう、お願いいたします。
3. 手配する部品には Windows 等データが入っておりません。
4. 交換後、(F11) リカバリー領域もなくなるため、リカバリーメディアもしくはクラウドイメージによって Windows や Microsoft Office などのソフトをお客様より再インストールする必要がございます。
5. 交換後の部品につきましては、別途回収させていただきますので、データのバックアップが必要な場合事前をお願いいたします。
6. 不具合ハードディスクについて解体、磁気照射等の物理的ダメージを与えると保証外となります。

引き取り修理時の注意事項

1. リペアセンターにおける修理では、OS リカバリー（初期化）を実施しご返却させていただきます。*a
 2. Chromebook では、修理に出す前に必ずデプロビジョニングの設定を行う必要があります。*b
 3. デプロビジョニングされていないデバイスは完全なテストおよび修復ができません。
 4. 修理品に保存されているファイル / データ / 各種設定等の補償や復元は実施していません。
 5. OS リカバリー及び、修理対応（障害確認、ハードウェア診断等）にあたって、以下に記載した内容について是非ご協力いただきますようお願い申し上げます。*c
 - ◆ ファイル / データ / 各種設定等: バックアップを実施
 - ◆ 個人情報、機密情報が含まれたものは削除
 - ◆ PC 起動時 パスワード:解除 もしくは、123123 に設定
 - ◆ BitLocker:[無効] に設定
 - ◆ BIOS 関連 パスワード:解除 もしくは、123123 に設定
- a. 上記作業に対しての障害内容およびお客様のご協力状況によっては、修理時の OS リカバリーを実施せずにご返却させていただきます場合もございます。
- b. 上記作業に対してのお客様のご協力状況に関わらず、Chromebook に関しては製品の仕様上、OS リカバリーを実施しご返却させていただきます。
- c. PC 起動不可等により上記パスワード設定ができない場合、HP からパスワード確認の為您ご連絡を差し上げる場合がございます。

5. サービスやサポートに関する注意事項

サポート範囲について

1. HP が販売した HP 製品 (コンピューター本体・モニター・各種オプション製品)、および HP 製品にプリインストールされている OS・各種ユーティリティソフトウェアに関する問題解決を支援します。これらのソフトウェアに関する無償テクニカルサポート提供期間は製品ご購入日から 90 日間です。ソフトウェア以外の技術的なご質問への無償テクニカルサポート提供期間は本体の保証期間と同一になります。無償テクニカルサポート提供期間後のご質問は有償サービスをご利用ください。
2. 他社製周辺機器、ソフトウェアの動作検証、動作保証は行っておりません。各製品の詳細については、各周辺機器メーカーへお問い合わせください。
3. プリインストールまたはバンドルされている各種アプリケーションソフトウェアのサポートについては、一部を除き、それぞれのソフトウェアメーカーより別途提供されます。
4. 製品の「無償保証」はハードウェア (コンピューター本体・モニター・各種オプション製品) に適用されます。プリインストールまたはバンドルされているソフトウェアについては対象外となります。
5. トラブルが発生している場合、問題の切り分けをおこなうために、増設された周辺機器を取り外していただく、OS の再インストールをおこなっていただく場合があります。また、ラックにマウントされたハードウェアにつきましては、修理を受ける前にラックから下ろしていただきますようお願いいたします。
6. HP は、保証書をお客様からご提示いただいた場合、保証サービスを提供いたします。保守サービスをご利用の際は、保証書を製品に添えてお預けください。保証書は再発行いたしませんので、本書と共に大切に保管してください。
7. HP は、お客様のデータやプログラムの保存および復元についての責任を負いません。修理作業、または輸送中の思わぬ事故などにより、製品に記録されたデータやプログラムが破損または消去される場合があります。大切なデータが消失することを防ぐために、お客様が作成されたデータ等は、必ずお客様の責任においてバックアップをお取りいただきますようお願いいたします。また、修理後のリカバリー、バックアップデータの復元や各種再設定は、お客様にておこなっていただくようお願いいたします。
8. 一般に、液晶ディスプレイパネル (画面) には作動しない画素 (ピクセル) があります。これは、画面上の特定の個所が常に暗点または輝点として視認されるもので、故障ではありません。HP は、作動しないピクセルの数が HP の規定範囲内であるものを、製品に搭載または修理部品に使用しています。お買い上げの製品または修理完了後の製品に、作動しないピクセルがある場合、それが HP の規定範囲内の場合には保証修理対象となりません。また、製品ご使用中に作動しないピクセルが増加した場合にも、それが HP の規定範囲内である場合には保証修理対象となりません。

9. 製品の販売終了から 5 年間(一部製品に関して 3 年間)を経過いたしますと、電話及び、オンラインによるテクニカルサポート、製品の修理などの製品サポートを終了いたします。サポート終了後は、弊社ホームページ上のサポート情報やドライバーのみの提供となります。

ハードウェアオプション保証

デスクトップ型 PC

ハードウェアオプションに保証書または保証規定が添付されている場合にはその内容をご確認ください。ハードウェアオプションの修理が必要な場合には、お買い上げの販売店または HP Elite(エリート) シリーズ向けカスタマーサポート窓口、HP カスタマー・ケア・センターの修理受付窓口にご相談ください。ハードウェアオプションをこの製品でご使用になる場合、保証修理適用についての条件は以下の通りです。

1. 本体に内蔵用標準オプション製品ディスクドライブ、メモリ、ネットワークカードなど本体に内蔵用標準オプション製品の保証内容は、ご購入日から 1 年間の部品保証です。ただし、本体と同時購入した保証期間中の本体に内蔵した標準オプション製品については、その本体の保証期間中に限り、その本体に準じる保証修理サービスが提供されます。本体の残余保証期間による保証が適用されるのは、そのオプションのご購入日から最長 3 年間です。本体に内蔵用標準オプション製品には HP の保証書が添付されていない場合があります。この場合には、本体の保証期間中はその本体の保証書により保証サービスを受けることができます。本体の保証期間終了後にオプション製品の保証サービスを受ける場合には、そのオプション製品をご購入の際の領収書または納品書など、ご購入日が証明される書類をご提示いただきます。
2. 外付け標準オプション製品が接続された本体の保証にかかわらず、ご購入日から 1 年間のパーツ保証です。

ノートブック型 PC

HP ハードウェアオプションの保証は製品ごとに異なります。製品に保証書または保証規定が添付されている場合にはその内容をご確認ください。ノートブック PC 用の主なハードウェアオプションの保証修理適用についての条件は以下の通りです。

1. 本体に内蔵用標準オプション製品、ノートブック PC 本体に内蔵されるオプション製品の保証期間は、そのオプション製品の保証期間、またはそのオプション製品が内蔵されているノートブック PC 本体の残余保証期間の内、いずれか長い方の保証期間が適用されます。
2. 外付け標準オプション製品および充電型バッテリーパック接続されたノートブック PC 本体の保証にかかわらずそのオプション製品の保証期間が適用されます。但しバッテリーは消耗品と見なされ容量および寿命は使用とともに、また時間の経過とともに自然に低下します。バッテリーの保証規定は、材質および製造上の欠陥を対象としており、容量および寿命は保証されません。バッテリーパックの交換が必要になった場合は、HP 宛てにご連絡をお願いします。

※ 本体に内蔵用標準オプション製品には HP の保証書が添付されていない場合があります。この場合には、本体

の保証期間中はその本体の保証書により保証サービスを受けることができます。本体の保証期間終了後にオプション製品の保証サービスを受ける場合には、そのオプション製品をご購入の際の領収書または納品書など、ご購入日が証明される書類をご提示いただきます。

リカバリーメディアについて

Windows の再インストールに必要なリカバリーメディアは、HP Cloud Recovery(クラウドリカバリー)から作成することが可能です。詳細につきましては 以下のサイトをご確認ください。

HP Cloud Recovery (クラウドリカバリー)サイト

https://support.hp.com/jp-ja/document/ish_4424628-4385040-16

6. 日本でご購入いただいた製品を海外でご使用になる場合

ノートブック PC に付属の AC アダプターは、100-240V に対応しています。ただし AC アダプターと壁のコンセントを接続する電源ケーブル部分に関しては、日本の AC100V での使用において認可された、耐圧 125V のケーブルが付属しておりますので、公称電圧がそれより高い地域では使用できません。その地域にあった電源ケーブルを別途購入する必要があります。

モデム / 無線 LAN を使用するには、その国の認可がとれているものでなければなりません。

グローバル保証サービス

下記の条件に当てはまる場合に HP 製品を持ち込んだ国でも持ち出した国と同様のハードウェア保証修理サービスを受けることが出来ます。

< 条件 >

- 保証期間内であること
- HP 製品を持ち込んだ国で HP または HP 認定修理サービス会社が同一製品モデルの販売及び保証修理サービスを提供している機種であること
- 保証修理サービスの提供方法は HP 製品を持ち込んだ国でのサービス方法が適用されますので、HP 製品を持ち出した国と同一とは限りません
- HP 製品を持ち込んだ国で販売している製品仕様と異なる場合は修理対応をお断りさせていただく場合があります

HP グローバル保証説明サイト

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c05117992>

HP 製品の輸出について

HP 製品の輸出については、以下の日本 HP ホームページをご参照ください。

該非判定書の入手方法サイト

http://jp.ext.hp.com/support/trade/trade_irai.html

7. 保証規定

保証条件

この保証規定は、HP、その全世界の子会社または関連会社（この保証規定では、これらを総称して「HP」という）が、この保証規定とともに販売した HP の商標が付されたハードウェア製品に適用されます。HP の商標を付されて販売されたソフトウェア（ハードウェア製品にあらかじめインストールされているプログラムを含む）に関する HP の義務は、HP 所定のエンドユーザー使用許諾契約書またはプログラム使用許諾契約書の規定に従います。HP 商標が付されていないハードウェアおよびソフトウェア製品については、現状有姿のままで提供されるものとしますが、その製品の製造元、供給元または発行元により独自の保証が提供されることがあります。充電型バッテリーパックを内蔵している HP ハードウェア製品に関しては、充電型バッテリーパックの取り付け、取り外しは HP 又は認定サービス業者のみがおこない、お客様による作業は許されていません。この保証規定は HP 又は HP 正規保守代理店がお客様購入製品と同一製品の保守サービスを提供している国でのみ適用されます。但し保証サービスの提供方法および対応時間はサービスが提供される国ごとに異なります。保証期間および保証サービスの提供方法は製品ごとに異なります。

HP は、お客様が HP、HP 正規販売代理店または HP 認定製品取扱店から購入された HP の製品について、保証期間中通常の使用条件のもとで、材質または製造上の欠陥がないことを保証します。保証期間は HP、HP 正規販売代理店または HP 認定製品取扱店から購入された日より開始します。保証サービスを受ける場合には、製品ご購入日および販売店印など所定事項の記入のある保証書をご提示いただきます。HP の製品は、新品または新品と同等の性能を有する再生品を使用して製造されています。交換用部品は、新品または新品と同等の再生品です。

保証期間内に HP のハードウェア製品の修理が必要になった場合に、お客様は保証規定の内容および条件にしたがって保証サービスを受ける権利があります。この権利は、当該 HP 製品の最初の購入者または最初のリース先のお客様のみに与えられます。最初の購入者または最初のリース先から HP 製品の所有権を取得する第三者にこの権利を譲渡することはできません。HP は、保証期間中に製品が故障した場合に、HP の選択によりその製品を修理するか同等製品との交換をおこないます。この保証に基づいて交換された故障部品および故障製品はすべて HP の所有となります。修理または交換が完了した製品には、修理または交換前にその製品に適用されていた保証が引き続き適用されます。万が一、HP 製品で繰り返し故障が発生する場合、HP は、HP の選択により、当該製品の代替製品への交換を選択することがあります。故障した製品に対してお客様が受けられる救済手段は上記に限られます。製品の修理サービスを受ける場合には、事前にお客様の責任において、データのバックアップをとり、機密情報、財産に関する情報、および個人情報を消去してください。HP は、いかなるプログラム、データ、記録装置および記録媒体に対する損傷または記録損失についての責任を負いません。

この保証規定は消耗部品には適用されません。また、この保証規定はシリアル番号が取り去られている製品および次に記載する事項が原因で損傷または故障した製品には適用されません。

1. 事故、製品の誤用、濫用
2. 火災、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧などの外部要因

3. 製品のユーザー マニュアルに記載されている動作条件の範囲外での使用
4. HP 以外の者が製造または販売した部品の使用
5. 製品の改造
6. HP または HP 正規保守代理店以外の者による修理、保守サービス、およびそれに類する行為（ただし、HP の顧客交換部品提供サービスのもとでのお客様による交換作業は除く）
7. 消耗品
8. 有寿命部品

有寿命部品は、通常の温度や湿度などの環境下、および 1 日に 8 時間以内、1 か月に 25 日以内の通常の動作条件下では、有寿命部品の平均寿命は 5 年です。

ただし、実際の寿命は環境、使用方法、手入れ、保守、その他の条件によって異なります。

詳細については以下 Web ページよりご確認ください。

<https://jp.ext.hp.com/notebooks/parts/>

9. ウィルス感染
10. 適切な設置環境が準備、維持されていない場合
11. 運搬中の損失または損傷

保証制限

HP は、製品自体または製品が機能しないことによって生じたいかなる損害（逸失利益、保存されていた情報の消失、付随的損害、派生的損害を含む）について責任を負いません。また、第三者からのまたは第三者のために成す、お客様からのいかなる請求についても責任を負いません。この制限は、損害賠償またはその他の請求がこの保証規定、不法行為（過失責任および厳格な製品責任を含む）、契約上の請求またはそれ以外の請求原因に基づくものであるかにかかわらず適用されるものとします。また、何人もこの制限を撤廃したり、変更したりすることはできません。この責任の制限は、HP または HP の代理人がそのような損害の可能性についてお客様より事前に知らされていた場合においても有効とします。ただし、人身障害に対する賠償請求にはこの制限が適用されません。HP は、この保証規定に明示された規定以外には、他のいかなる明示または黙示の保証（商品性または特定目的への適合性に関する黙示の保証を含む）を与えるものではありません。HP は、この保証規定に記載のない一切の保証を否認します。法的に課せられる可能性のあるいかなる黙示の保証も、この保証規定に明示されたものに限られます。この保証規定の準拠法は日本法とします。

8. HP Care Pack(ケアパック)のご案内

HP Care Pack(ケアパック)は、製品本体のハードウェア保証期間やサービスレベルを拡張する有償サービスです。

保証期間を延長できます

HP Care Pack をご購入いただくと、保証期間のハードウェア保証期間を延長できます。

例) 標準保証 1 年のビジネスノート PC に保証期間を延長した場合

	無償	HP Care Pack サービス保証期間延長			
サービス内容/年数	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目
標準保証 (引き取り修理、部品保証)					
標準保証 1 年 → 3 年まで延長					
標準保証 1 年 → 4 年まで延長					
標準保証 1 年 → 5 年まで延長					

電話および、インターネットによる無償テクニカルサポート期間を延長できます

HP Care Pack ハードウェアサービスをご購入いただくと、電話および、オンラインによる無償テクニカルサポート期間を延長できます。

サービスレベルを拡張できます

HP Care Pack をご購入いただくと、標準保証のクーリエ（引き取り修理）修理対応を、翌日訪問修理(オンサイト修理)対応にレベルアップすることができます。

サービス期間・レベルアップグレード一覧

2022 年 12 月現在

サービス期間	サービスレベル アップグレード		
保証期間	修理方法	応答時間	拡張サービス
3 年延長	訪問修理 (オンサイト)	翌日対応	アクシデントサポート トラベルサポート
4 年延長	引き取り修理 (オフサイトクーリエ)	当日対応	HD 返却不要 HD 返却不要データ消去付
5 年延長	引き取り交換 (エクスチェンジ)	休日修理	OS リストア POS ソリューション
1 年間延長 (ポストワランティ)			HP Active Care(アクティブケア) ワントタイム内蔵バッテリー交換

有償修理と比べて、コストパフォーマンスが高い

HP Care Pack をご購入いただくと一般的に高額とされる無償保証期間を超えた有償修理対応よりも低価格で修理サービスを受けることができます。有償修理と異なり、交換部品や交換回数に関わらず、定額にて修理を受けることができます。

※HP Care Pack お取引条件に合致しない場合は有償となります

修理を迅速におこなえます

HP Care Pack では、あらかじめお客様登録をしていただきますので、万一の故障の際に専用受付窓口が最小の時間で受付対応させていただきます。HP Care Pack のご購入・ご登録がない場合には、保証書確認や有償修理の場合のお手続きなど所定の受付対応後に修理を承ります。

HP Care Pack のご購入について

HP Care Pack は、ハードウェア製品と同時にあるいは 1 年以内にお買い求めください。HP Care Pack のご購入については、HP または製品お買い上げの販売店にお問い合わせください。

詳しくは HP カスタマー・インフォメーションセンター（電話番号: 0120-436-555 ）にお問い合わせください。

HP Care Pack の詳細は HP のホームページ

<https://jp.ext.hp.com/services/> で詳しくご案内しています。

9. HP なんでも相談サービス

HP なんでも相談サービスは、サービス期間中、年中無休で他社製を含むソフトウェアやインターネット、メール、周辺機器の設定や使い方、OS のアップグレードなど、HP の PC を使いこなすための幅広い範囲のご相談をしていただけるワンランク上の有償サービスです。

詳細は HP なんでも相談サービスサイトをご確認ください

<https://jp.ext.hp.com/services/business/nandemo/>

サービスのご利用にあたっては、以下の HP なんでも相談コールセンターにお問合せください。

電話番号：  0120-008-589

受付時間： 月 ～ 日： 9:00 ～ 21:00

サービス期間

購入パターン	サービス提供満了日
ハードウェア本体と同時に HP なんでも相談サービスを購入した場合	ハードウェア本体の購入日（＝保証開始日）から、 各サービスの定めた所定の期間（30 日、90 日、180 日、 365 日）を経過した日
HP なんでも相談サービスのみを継続 もしくは新規購入いただいた場合	サービスの購入日（＝納品日）から、 各サービスの定めた所定の期間（30 日、90 日、180 日、 365 日）を経過した日

※ サービス期間内であれば、日曜、祝日も休まず対応いたします

※ 本サービスは、ご契約期間中に限り何回でもご利用いただくことが可能です

10. 製品の買取および廃棄 (リサイクル)

製品の買取

HP デバイスリフレッシュは、不要になった法人のお客様のパソコンを HP が責任をもって買取させていただくサービスです。

データ消去、回収方法、価格等、詳細は HP のホームページ

https://jp.ext.hp.com/campaign/business/others/devise_refresh/ でご案内しています。

< 買取対象外 >

- ・テレビ、ゲーム機 など
- ・リース品、レンタル品など自己所有ではない機器
- ・買取対象には入っているが、保管状態が悪い、破損がひどいなど、買取価格がつけられない状態の機器

製品のリサイクル

HP は、安全かつ法と環境規制に準拠した形で廃棄を実行し、お客様の新たなパソコン導入を支援いたします。ご家庭でパソコンをご使用の方は、下記「家庭系 PC のリサイクル」を、事業所でパソコンをご使用の方は、「事業系 PC のリサイクル」をご覧ください。

回収、最終資源化の申し込み手続き、価格などの詳細は HP のホームページ

<https://www.hp.com/jp-ja/sustainable-impact.html> でもご案内しています。

家庭系 PC のリサイクル

日本 HP では、「資源有効利用促進法」に準拠して、お客様の使用済みハードウェア製品の回収を行っています（HP ブランドのほか、Compaq ブランドおよび DEC ブランドを含む）。

ご家庭でご不用になった弊社製パソコン/ディスプレイの回収・再資源化は、弊社が参加している（一社）パソコン 3R 推進協会の「家庭系 PC 業界共通回収スキーム」で行われます。

お問い合わせ先： 一般社団法人 パソコン 3R 推進協会内
パソコンリサイクル受付センター

URL： <http://www.pc3r.jp>

電話番号： 044-540-0576

受付時間： 月～金 10:00～17:00

※土日祝日、および当センター指定の休日

事業系 PC のリサイクル

法人のお客様が回収をご希望の HP 製パソコン・モニター等は、「一般社団法人 パソコン 3R 推進協会」による事業系回収サービスにて回収を承ります。日本 HP はパソコン 3R 推進協会の会員企業です。

【お問い合わせは】※できるだけ、お問い合わせフォームからの送信をお願いします。

お問い合わせ先： 一般社団法人 パソコン 3R 推進協会内
事業系パソコンリサイクル受付センター

URL： <http://www.pc3r.jp>

お問い合わせ
フォーム <https://www.pc3rsupport.jp/home/inquiry/t01.html?mcd=3>

電話番号： 03-3292-7518

受付時間： 月～金 9:00～12:00 / 13:00～17:00

※土日祝日、および当協会指定の休日

11. 安全に関するご注意

コンピューターを直接ひざの上に置いて使用したり、パームレスト部（手をのせる部分）に長時間触れたりしていると、低温やけどを起こすおそれがありますのでご注意願います。肌の弱い方などは、特にご注意ください。

コンピューターは机のようなしっかりとした水平なところに設置し、コンピューターの通気孔をふさいだりしないでください。内部に熱がこもり、発煙、発火の原因となることがあります。

通気を妨げるおそれがありますので、隣にプリンターなどの表面の硬いものを設置したり、毛布や衣類などの表面が柔らかいものを敷いたりしないでください。

また、AC アダプターを接続してコンピューターを使用しているときは、AC アダプターにできるだけ触れないようにしてください。やけどの原因となることがあります。

AC アダプターを毛布や衣類などの上や中など熱のこもる環境で使用したり、放置したりしないでください。内部に熱がこもり、発煙、発火の原因となることがあります。

コンピューターや AC アダプターから煙、異臭、異常な音、手で触れないほど熱いときは、ただちにコンピューターの電源を切り、電源コードのプラグをコンセントから抜いてください。また、バッテリーパックを装着しているときは、安全を確認してから取り外してください。

ノートブック PC で使用する、リチウムイオンバッテリーパックの寿命について

リチウムイオンバッテリーには、円筒型リチウムイオンバッテリーや、現在一般的に使用されているリチウムイオンポリマーバッテリーなどがあります。ここでは、特別な断わりがない限り、これらを総称してバッテリーパックと表現します。

バッテリーパックの寿命とは

バッテリーパックは消耗品です。バッテリーパックは、時間の経過や使用状況によりバッテリー容量※¹が低下します。バッテリー容量の低下に伴い PC の使用時間は短くなり、バッテリー容量の半減（新品のバッテリーの約 50%）をもってバッテリー寿命としています。したがって、バッテリーの駆動時間がカタログの記載時間の半分以下になったときは、寿命（交換時期）に達しているものと考えられます。

※ 1：蓄電能力の示すフル充電容量のこと

バッテリー容量は HP Support Assistant のバッテリーチェッカーで確認できます。

バッテリーパックが寿命に達すると

時間の経過や使用状況によるバッテリー容量の低下を、一般に劣化と表現します。劣化は、バッテリー本来の特性であり異常ではありません。

バッテリーパックのバッテリーセル内部では、劣化に伴い電解質が酸化しガスが発生します。そのため、バッテリーセルが寿命に近づくと、バッテリーパックが膨らむことがあります。これは、リチウムイオンポリマーバッテリーの特性で、安全上の問題はありません。また、バッテリーパックは、ラミネートされており、外部にガスが漏れることはありません。寿命に達したバッテリーパックを、継続して本体に装着し続けることは、本体の故障の原因

になる場合があります。

膨張したバッテリーパックは、使用を中止し、速やかに新品のバッテリーパックと交換してください

膨張したバッテリーパックを手で押さえつけたり、圧力を加えたりしないでください。思わぬ事故につながる可能性があります。

バッテリーパックの寿命を延ばす方法については、以下のウェブサイトで情報を提供しています。特に、常時 AC アダプターを接続したままノートブック PC をお使いのお客様は、バッテリーヘルスマネージャーを使用して、バッテリー充電を適切に管理することをお勧めします。

バッテリーのパフォーマンス向上：

https://support.hp.com/jp-ja/document/ish_4245819-4178539-16

新しいバッテリーヘルスマネージメント機能：

<https://support.hp.com/jp-ja/document/c06187873>

ノート PC バッテリーの膨張・変形：

https://support.hp.com/jp-ja/document/ish_11868828-11984518-16

本書の内容は予告なく変更されることがあります。

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

第二版 2024 年 4 月 Ver.C

© Copyright 2022 HP Development Company, L.P.

株式会社 日本 HP