

User Support Tool

ー操作ガイドー

■ User Support Tool とは……？

User Support Toolは、プリンタのファームウェアを更新するためのユーティリティソフトウェアです。
本書では、User Support Toolを使用して、プリンタのファームウェアを更新する方法を解説しています。
ご使用前に必ず本書をお読みください。

1 準備する

- 1-1 必要なシステム環境 P. 1
- 1-2 ファームウェア更新前の確認 P. 2

2 更新／確認する

- 2-1 ファームウェアを更新する (Windows) P. 4
- 2-2 ファームウェアを更新する (Macintosh) P. 7
- 2-3 プリンタのファームウェアバージョンを確認する P. 10

3 困ったときには

- 3-1 ファームウェアの更新中に電源コードが抜けてしまった P. 12
- 3-2 「アップデート中です。しばらくお待ちください。」が表示され続ける (Macintosh をお使いの場合) P. 12
- 3-3 エラーメッセージが表示された P. 13

1 準備する

1-1 必要なシステム環境

User Support Toolを利用するには、次のシステム環境が必要です。

■ ソフトウェア

下記のいずれかのOSが必要です(2013年5月1日現在の対応OS)。

- Windows 2000 Server/Professional 日本語版
- Windows XP Professional/Home Edition 日本語版
- Windows XP Professional x64 Edition 日本語版
- Windows Vista 日本語版(32ビット版/64ビット版)
- Windows 7 日本語版(32ビット版/64ビット版)
- Windows 8 日本語版(32ビット版/64ビット版)
- Windows Server 2003 日本語版
- Windows Server 2003 x64 Editions 日本語版
- Windows Server 2008 日本語版(32ビット版/64ビット版)
- Mac OS X 10.4.11 以降



メモ

- Windows 8 で User Support Tool をお使いになる場合は、デスクトップモードでご使用ください。
- Rosetta と Mac OS X Server には対応しておりません。
- Macintosh 版の User Support Tool は、お使いのプリンタによって対応していない場合があります。

■ ハードウェア

- 上記に記載された OS が動作するコンピュータ
- USB ポートが装備されているか、または、100BASE-TX/10BASE-T のネットワーク接続に対応しているコンピュータ
- メモリ(RAM)*:
 - Windows の場合
128 MB 以上
 - Macintosh の場合
32 MB 以上
- ハードディスクの空き容量: 100 MB 以上*
- ディスプレイ
 - Windows の場合
解像度: 640 × 480 ピクセル以上
表示色: 256 色以上
 - Macintosh の場合
解像度: 800 × 600 ピクセル以上
表示色: 256 色以上

* Macintosh の場合、ファームウェアの大きさにより異なります。

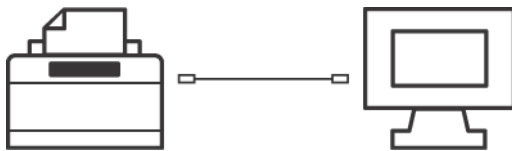
1-2 ファームウェア更新前の確認

ファームウェアを更新する前に、プリンタの状況確認および、準備をしてください。ファームウェアの更新は、USB接続または、LAN接続されているコンピュータから行います。

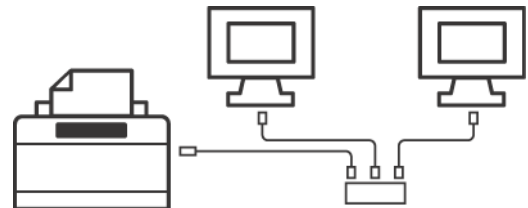
1 コンピュータとプリンタが接続されている

コンピュータとプリンタが USB ケーブルもしくは LAN ケーブルで正しく接続されていない場合は、正しく接続してください。

USB ケーブルで接続する場合



LAN ケーブルで接続する場合



重要

ファームウェアの更新中に以下の操作は行わないでください。重大なエラー（電源を入れてもプリンタが立ち上がらない状態など）が発生する場合があります。

- 他のコンピュータやアプリケーションからプリンタに対する通信（プリントなど）を行う
- プリンタの電源を切ったり、USB ケーブルや LAN ケーブルを抜く
- お使いのコンピュータのスリープ設定*

* スリープ状態になるとファームウェアの更新が正常に行われなかったりすることがあります。

重大なエラーが発生した場合は修理が必要となります。

▼エラーを防ぐために……

- USB ケーブルで接続する場合は、LAN ケーブルを取り外してください。
- LAN ケーブルで接続する場合は、USB ケーブルを取り外してください。
- **ファームウェアの更新は、他のコンピュータなどからの影響を受けない、USB 接続で行うことをお勧めします。**
- USB 接続の場合は、接続エラーの恐れがあるので、USB ハブを使って USB ケーブルを接続しないでください。
- LAN ケーブルで接続する場合は、ファームウェアの更新中にプリントなどを行わないでください。

メモ

接続方法の詳細については、プリンタに付属の CD-ROM に収められている「e-マニュアル」を参照してください。

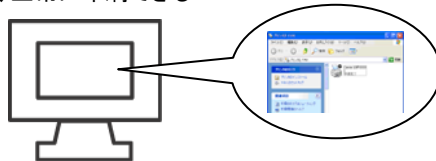
2 プリンタの電源が入っている

電源が入っていない場合は、電源を入れてください。



3 プリンタが印刷できる状態になっている

- プリンタの操作パネルの「印刷可」ランプが点灯している
- プリンタの操作パネルの「エラー」ランプが消灯している
- プリンタドライバが正しくインストールされていて、正常に印刷できる



ファームウェアを更新するプリンタが印刷できる状態に設定されていない場合は、印刷できる状態に設定してください。

メモ

プリンタの設定方法は、プリンタに付属の CD-ROM に収められている「e-マニュアル」を参照してください。

4 ファームウェアを更新します(→P.4)

2 更新／確認する

ファームウェアを更新するときは、User Support Toolを起動して、アップデート対象のプリンタを選択します。

ファームウェアの更新中に以下のことは行わないでください。重大なエラーが発生する場合があります。

- 電源を切る
- インタフェースケーブル(USB ケーブルまたは LAN ケーブル)を抜く
- 他のコンピュータやアプリケーションからのプリンタに対する通信(印刷など)*
 - * ネットワーク環境でファームウェアを更新する場合は、他のユーザから印刷などが行われないように注意してください。
- お使いのコンピュータのスリープ設定*
 - * スリープ状態になるとファームウェアの更新が正常に行われないことがあります。

2-1 ファームウェアを更新する(Windows)



ここでは、Windows XP Professional の画面例で手順を説明します。

1 User Support Tool([XXXXX.exe]*)を、ダブルクリックします。

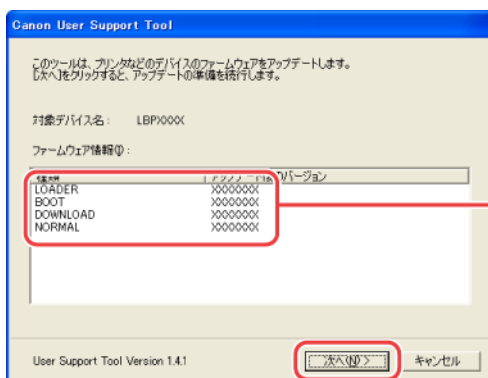
* XXXXX はファームウェアのバージョンにより異なります。



対応していない OS で User Support Tool を起動した場合、対応していない OS であることを示すエラーメッセージが表示されます。

User Support Tool に対応した OS で起動しなおしてください(対応 OS については、P.1 の「1-1 必要なシステム環境」を参照してください)。

2 更新するファームウェアのバージョンを確認し、種類とバージョンのメモをとってから[次へ]をクリックします。



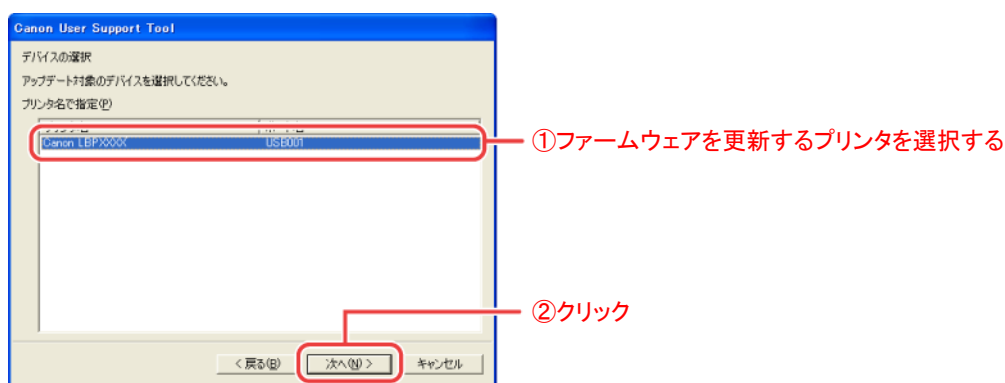
更新するファームウェア
(実際の表示内容はこの画面と異なる場合があります)

種類とバージョンを必ずメモしてから[次へ]をクリックしてください。
このメモはファームウェアの更新完了後にバージョンを確認するために使用します。

3 [次へ]をクリックします。



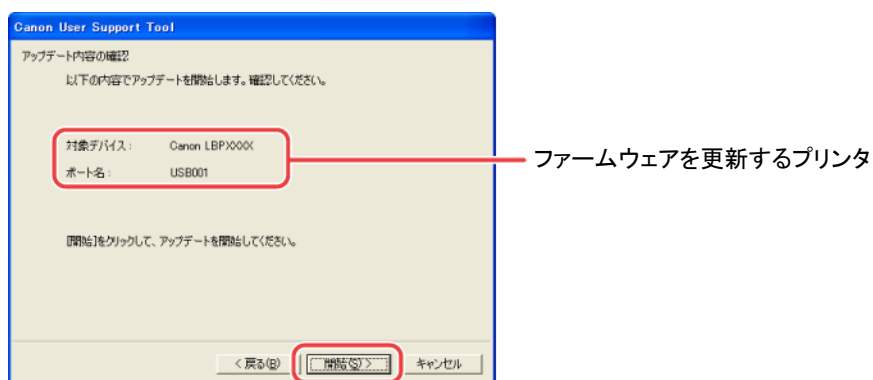
4 アップデート対象となるプリンタを選択します。



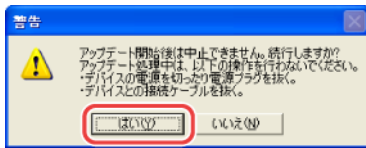
重要

- 同時に複数のプリンタのファームウェアを更新することはできません。複数のプリンタを更新する場合は、1台ずつ更新を行ってください。
- ファームウェアを更新するプリンタが表示されないときは、P.2 の「1-2 ファームウェア更新前の確認」の内容を再確認してください。

5 アップデート内容を確認し、[開始]をクリックします。

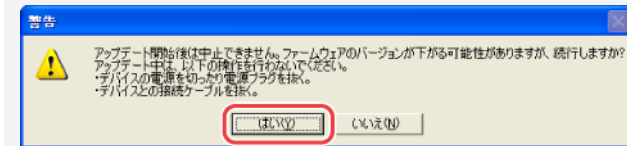


6 [はい]をクリックします。

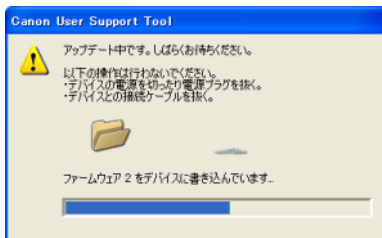


重要

次の画面が表示された場合は、更新が必要なときにのみ[はい]をクリックしてください。



7 アップデートが開始されます。



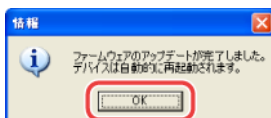
重要

- ファームウェアの更新中は、プリンタの操作パネルのすべてのランプが点滅します。(故障ではありません、ファームウェアの更新が完了すると、ランプは消灯します。)
- 次の場合は、P.12 の「3 困ったときには」を参照してください。
 - ファームウェアの更新中に電源コードが抜けてしまった
 - エラーメッセージが表示された

メモ

ファームウェアの更新中に「ファームウェア x のバージョンを確認しています」(x は数字)と表示されたあと、ファームウェアの書き込み画面に移行しないことがあります。(次のファームウェアの確認に移行したり、ファームウェアの更新終了画面が表示されます。)これは、更新の必要のないファームウェアをスキップしている動作ですので、動作上問題ありません。

8 [OK]をクリックします。



プリンタが再起動します。

ファームウェアの更新作業が完了しました。

P.10の「2-3 プリンタのファームウェアバージョンを確認する」を参照して、ファームウェアが更新されていることを確認してください。

2-2 ファームウェアを更新する(Macintosh)

重要

ファームウェアの更新を行うときは、必ずステータスマニタを閉じてから行ってください。
ステータスマニタを起動していると更新が正常に行われなかったことがあります。

メモ

ここでは、Mac OS X 10.5 の画面例で手順を説明します。

1 User Support Tool([XXXXX.app]*)を、ダブルクリックします。

* XXXXX はファームウェアのバージョンにより異なります。

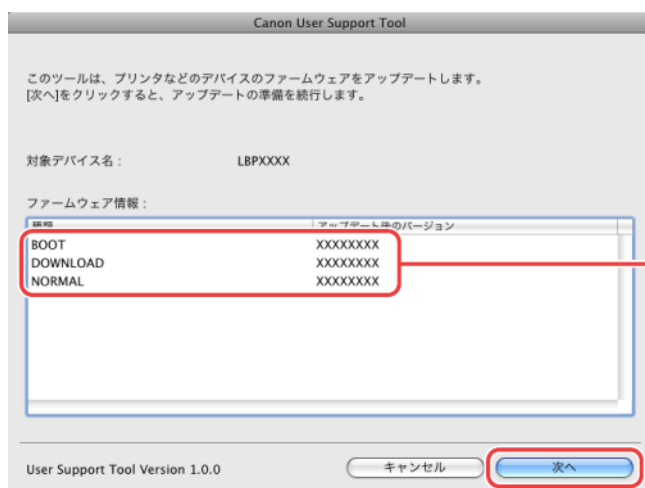


メモ

対応していない OS で User Support Tool を起動した場合、対応していない OS であることを示すエラーメッセージが表示されます。

User Support Tool に対応した OS で起動しなおしてください(対応 OS については、P.1 の「1-1 必要なシステム環境」を参照してください)。

2 更新するファームウェアのバージョンを確認し、種類とバージョンのメモをとってから[次へ]をクリックします。



更新するファームウェア

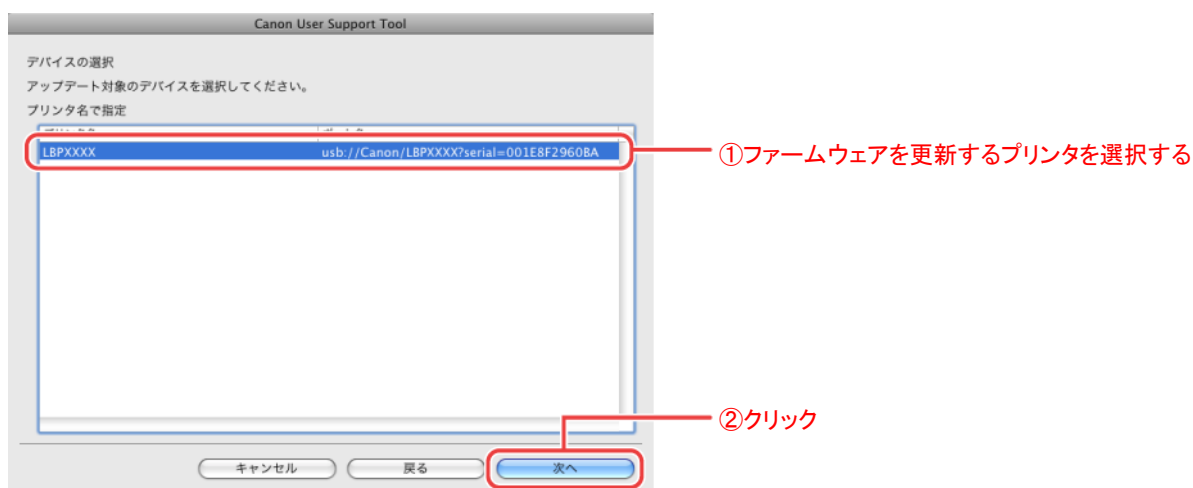
(実際の表示内容はこの画面と異なる場合があります)

種類とバージョンを必ずメモしてから[次へ]をクリックしてください。このメモはファームウェアの更新完了後にバージョンを確認するために使用します。

3 [次へ]をクリックします。



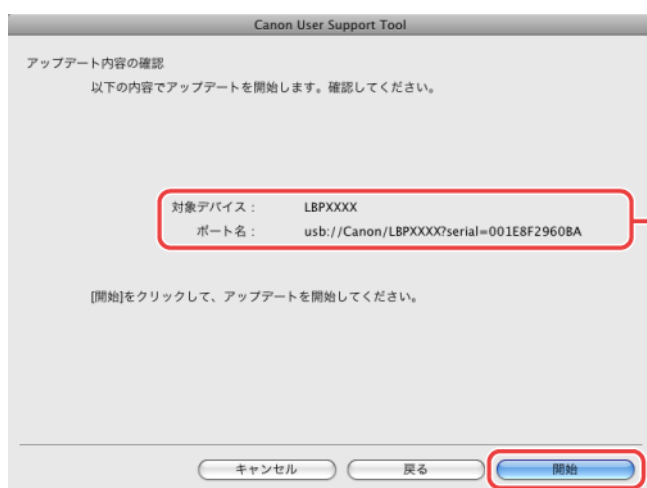
4 アップデート対象となるプリンタを選択します。



重要

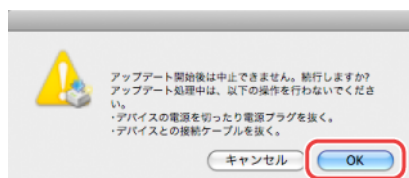
- 同時に複数台のファームウェアを更新することはできません。複数台を更新する場合は、1 台ずつ更新してください。
- ファームウェアを更新するプリンタが表示されないときは、P.2 の「1-2 ファームウェア更新前の確認」の内容を再確認してください。

5 アップデート内容を確認し、[開始]をクリックします。



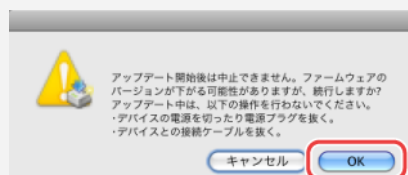
ファームウェアを更新するプリンタ

6 [OK]をクリックします。



重要

次の画面が表示された場合は、更新が必要なときにのみ[OK]をクリックしてください。



7 アップデートが開始されます。



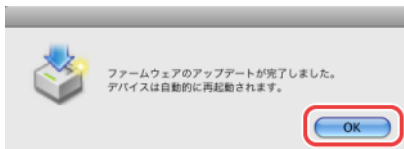
重要

- ファームウェアの更新中は、プリンタの操作パネルのすべてのランプが点滅します。(故障ではありません、ファームウェアの更新が完了すると、ランプは消灯します。)
- 次の場合は、P.12の「3 困ったときには」を参照してください。
 - ファームウェアの更新中に電源コードが抜けてしまった
 - エラーメッセージが表示された

メモ

ファームウェアの更新中に「ファームウェア x のバージョンを確認しています」(x は数字)と表示されたあと、ファームウェアの書き込み画面に移行しないことがあります。
(次のファームウェアの確認に移行したり、ファームウェアの更新終了画面が表示されます。)
これは、更新の必要のないファームウェアをスキップしている動作ですので、動作上問題ありません。

8 [OK]をクリックします。



プリンタが再起動します。

ファームウェアの更新作業が完了しました。

P.10の「2-3 プリンタのファームウェアバージョンを確認する」を参照して、ファームウェアが更新されていることを確認してください。

2-3 プリンタのファームウェアバージョンを確認する

お使いのプリンタのファームウェアバージョンは、プリンタステータスプリントで確認することができます。
プリンタステータスプリントは次の手順で印刷してください。

メモ

- ここでは、Windows XP Professional の画面例で手順を説明します。
- お使いの機種によっては、画面の表示が一部異なる場合があります。

1 プリンタフォルダを表示します。

- **Windows 2000 の場合**
[スタート]メニューから[設定]→[プリンタ]を選択します。
- **Windows XP Professional/Server 2003 の場合**
[スタート]メニューから[プリンタと FAX]を選択します。
- **Windows XP Home Edition の場合**
[スタート]メニューから[コントロールパネル]を選択し、[プリンタとその他のハードウェア]→[プリンタと FAX]の順にクリックします。
- **Windows Vista の場合**
[スタート]メニューから[コントロールパネル]を選択し、[プリンタ]をクリックします。
- **Windows 7/Server 2008 R2 の場合**
[スタート]メニューから[デバイスとプリンター]を選択します。
- **Windows Server 2008 の場合**
[スタート]メニューから[コントロールパネル]を選択し、[プリンタ]をダブルクリックします。

2 お使いのプリンタのアイコンを右クリックして、ポップアップメニューから[印刷設定]を選択します。

3 困ったときには

3-1 ファームウェアの更新中に電源コードが抜けてしまった

ファームウェアの更新中に電源コードが抜けてしまった場合、プリンタステータスウィンドウに通信エラーのメッセージが表示されます。

次の手順でファームウェアの更新をやり直してください。

- 1 プリンタの電源スイッチを OFF にして、電源コードを正しく接続し直します。
- 2 プリンタの電源スイッチを ON にします。
 - * プリンタのエラーランプが点灯し、プリンタステータスウィンドウにサービスエラーのメッセージが表示されます。
- 3 プリンタステータスウィンドウにサービスエラーが表示された状態のまま、User Support Tool から、再度ファームウェアの更新を行います。
 - * ファームウェアの更新が完了すると、正常な状態に復帰します。

重要

再度ファームウェアの更新を行う前に、他のユーザが印刷ジョブを送信しないように注意してください。
他のユーザが印刷ジョブを送信してしまうと、印刷状態が解消されるまで、User Support Tool からファームウェアの更新を行うことができません。

▼印刷ジョブを送信してしまったら……

印刷を中止(印刷ジョブを削除)してください。

印刷を中止する方法については、プリンタに付属の CD-ROM に収められている「e-マニュアル」を参照してください。

3-2 「アップデート中です。しばらくお待ちください。」が表示され続ける (Macintosh をお使いの場合)

操作パネルのランプが印刷可能な状態に戻ったが、「アップデート中です。しばらくお待ちください。」と表示され続けるようなときは、次の手順でファームウェアの更新をやり直してください。

- 1 いったん USB ケーブルを抜いて、接続し直します。
- 2 ステータスマニタを起動しているときは、閉じます。
- 3 User Support Tool から、再度ファームウェアの更新を行います。

3-3 エラーメッセージが表示された

次のようなエラーメッセージが表示された場合は、エラーメッセージに応じた処置を行ってください。

デバイスにファームウェアを書き込みできませんでした。アップデートしなおしてください。

原因 プリンタにファームウェアを正しく書き込むことができなかった。

処置 ファームウェアの更新をやりなおしてください。

アップデートするファームウェア内容を照合できませんでした。アップデートしなおしてください。

原因 プリンタと User Support Tool が正しく通信を行えなかった。

処置 ファームウェアの更新をやりなおしてください。

デバイスからの応答がないためアップデートが中止されました。デバイスが動作中か、他のユーザがアップデート操作をしています。デバイスの状態を確認し、アップデートしなおしてください。

原因 1 プリンタが印刷中などで動作中のため、ファームウェアの更新を行えなかった。

処置 プリンタが動作していないことを確認して、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

原因 2 他のユーザがファームウェアの更新中のため、ファームウェアの更新を行えなかった。

処置 複数のユーザが同時にファームウェアの更新を行うことはできません。ファームウェアの更新はプリンタ1台に対して1人のユーザで行ってください。

アップデートできませんでした。USB ケーブルまたはネットワークケーブルが抜けているか、デバイスの電源が切れている可能性があります。

原因 1 インタフェースケーブル(USB ケーブルまたはネットワークケーブル)が正しく接続されていない、または更新中に抜けてしまった。

処置 インタフェースケーブル(USB ケーブルまたはネットワークケーブル)を正しく接続し、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

原因 2 プリンタの電源が入っていない。

処置 プリンタの電源を入れて、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

原因 3 他のユーザがファームウェアの更新中のため、ファームウェアの更新を行えなかった。

処置 複数のユーザが同時にファームウェアの更新を行うことはできません。ファームウェアの更新はプリンタ1台に対して1人のユーザで行ってください。

原因 4 コンピュータとプリンタのサブネットが異なる。(LAN 接続の場合)
サブネットが異なる場合、書き込みタイムアウトが発生し、アップデートできない場合があります。

処置 コンピュータとプリンタが同じサブネット上にある環境で、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

アップデート対象以外のデバイスが選択されています。デバイスを選択しなおし、アップデートしなおしてください。

原因 ファームウェア更新の対象ではないプリンタを選択した。

処置 正しくファームウェア更新の対象プリンタを選択して、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

ファームウェアを正しく読み込めませんでした。アップデートしなおしてください。

原因 ファームウェアを正しく読み込むことができなかった。

処置 ファームウェアの更新をやりなおしてください。

このコンピュータでエラーが発生しました。コンピュータを再起動し、ファームウェアをアップデートしなおしてください。

原因 お使いのコンピュータでエラーが発生した。

処置 コンピュータを再起動し、ファームウェアの更新をやりなおしてください。

選択したデバイスのプリンタドライバは、最新ではありません。プリンタドライバを更新してから、ファームウェアをアップデートしてください。

原因 古いバージョンのプリンタドライバを使用している。

処置 最新のプリンタドライバをインストールしてからファームウェアの更新をやり直してください。
最新のプリンタドライバは、キヤノンホームページ (<http://canon.jp/>) からダウンロードし、インストールしてください。

Canon、Canonロゴは、キヤノン株式会社の商標です。

Apple、Mac OS、Macintoshは、米国およびその他の国で登録されているApple Inc.の商標です。

Microsoft、Windows、Windows VistaおよびWindows Serverは、米国Microsoft Corporationの、米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他、本書中の社名や商品名は、各社の登録商標または商標です。

本書に記載されている名称は、下記の略称を使用しています。

Microsoft Windows 2000 operating system:	Windows 2000
Microsoft Windows XP operating system:	Windows XP
Microsoft Windows Vista operating system:	Windows Vista
Microsoft Windows 7 operating system:	Windows 7
Microsoft Windows 8 operating system:	Windows 8
Microsoft Windows 2000 Server operating system:	Windows 2000 Server
Microsoft Windows Server 2003 operating system:	Windows Server 2003
Microsoft Windows Server 2008 operating system:	Windows Server 2008
Microsoft Windows operating system:	Windows