GoPro

12

セットアップ + トラブルシューティングガイド

目次

はじめに
充電 4
適切な SD カードの選択 5
SD カードのフォーマット 5
カメラの電源が入らない 6
フリーズ 7

マウント + アクセサリー
シール + ハウジング 10
ハウジング + カメラのメンテナンス 10
マウントのヒント 11
アクセサリーのヒント 13
水による不具合 + カメラの紛失 15

画質
汚れ、水滴、曇り 17
写真の被写体ぶれ 18
写真とビデオのピクセル化 19
低光量撮影 20
焦点に関する問題 21

音質
ウィンドノイズ 23
こもった音声 24
音声干渉 25
ワイヤレス Bluetooth ヘッドフォン 26

HERO12 Black 用モジュラー
メディアモジュラー 28
外付けマイク 29
ディスプレイモジュラー 30
ライトモジュラー 31
Max レンズモジュラー 2.0 31

The Remote
The Remote の充電 34
The Remote とのペアリング 34
充電に関する問題 35

GoPro Quik アプリ
GoPro Quik アプリとのペアリング 37
ペアリングに関する問題 38
クラッシュに関する問題 39
クラウドへの自動アップロード 40

コンテンツの再生
デバイス再生時のカメラの互換性 42
再生時の途切れ 43

保証
GoProの保証について 44

その他のリソース
その他のGoProリソース 45

これはインタラクティブな PDF です。上記のトピックをクリックすると、該当するセクションに移動します。

はじめに

- 充電
- 適切な SD カードの選択
- SD カードのフォーマット
- カメラの電源が入らない
- フリーズ

充電

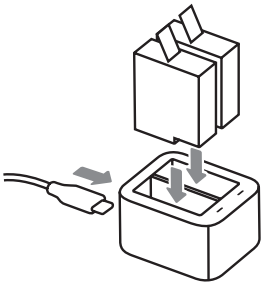
GoPro の充電方法

1. カメラの電源をオフにします。
2. 付属の USB ケーブルを使用して、カメラをコンピューターまたは 5V 2A 出力の USB AC チャージャーに接続します。
3. 充電中はカメラのステータスライトが点灯します。充電が完了するとライトが消灯します。

充電オプション

コンピューター + USB

Supercharger



デュアルバッテリーチャージャー
+ バッテリー

充電に関するヒント

- ほとんどのスマートフォンおよび小型タブレットの充電器の出力は 5V 2A です。お客様は、充電器がカメラに対応していることを確認する必要があります。
- バッテリーをフル充電するのにかかる時間は、AC チャージャー / オートチャージャーを使用する場合で約 3 時間、コンピューターの USB ポートを使用する場合で約 5 時間です。
- フロントディスプレイに USB とバッテリーのアイコンが表示されている場合、カメラの電源がオンになっているため効率的に充電できません。高速充電するには、カメラの電源をオフにしてください。
- AC チャージャー、デュアルバッテリーチャージャー、予備バッテリーはすべて GoPro から入手できます。

適切な SD カードの選択

カメラに microSD カードは付属していません。GoPro カメラで安定して最善のパフォーマンスを得るには、お使いのカメラで正常に動作することが確認されているカードを選択することが重要です。HERO12 Black の購入とあわせて、V30、UHS-3、またはそれ以上の規格の有名ブランドのカードも勧めてください。

- 推奨：SanDisk Extreme、Extreme Plus、Extreme Pro：32/64/128/256/512GB/1TB、Lexar Professional 1066x Silver シリーズ：64/128/256/512GB、Samsung EVO Plus、EVO Select、EVO PRO Plus：128/256/512GB、Gigastone A1 および A2：128/256GB/1TB
- お客様がお持ちのカードがカメラの性能に対応できない場合は、以下のリンクをご案内してください。

注：HERO9 Black およびそれ以前のカメラについては、Class 10 または UHS-1 規格のカードを推奨します。

互換性のある SD カードの最新リストについては、**gopro.com/microsdcards** を参照してください。

SD カードのフォーマット

SD カードは、GoPro カメラで使用する前にフォーマットする必要があります。カメラでカードのフォーマットを行うことをお勧めします。下にスワイプしてダッシュボードにアクセスします。左にスワイプして、「ユーザー設定」 > 「リセット」 > 「SD カードをフォーマット」 の順にタップします。

警告：SD カードをフォーマットすると、カードからすべてのファイルが削除されます。フォーマットする前にファイルを保存してください。

GoPro テク：定期的な再フォーマットによって SD カードを良好な状態に保てることをお客様に伝えます。必ずメディアを保存してから再フォーマットすることも伝えてください。

カメラの電源が入らない

問題：

カメラが起動しない。

考えられる原因：

通常は簡単に解決できます。一般的に、サードパーティ製品や不適切なワークフローが問題の原因です。

- 不適切な充電方法
- バッテリーの不具合
- SD カードの不具合
- 充電ケーブルの問題
- 不良 / 低電圧 USB ポート
- AC チャージャーの問題
- カメラ自体の問題

解決方法：

お客様にカメラの充電方法を確認します。

- カメラの充電に使用しているケーブルは何ですか？

  カメラに付属の GoPro ケーブルを使用する必要があります。
- どのような充電デバイスを使用していますか？

  キーボード、モニター、および USB ハブの USB ポートは使用しないようにします。
- サードパーティ製の充電器やバッテリーを使用していますか？

  このカメラがサードパーティのアドオンに対応していない可能性があります。5V 2A 充電器またはメインコンピューターの USB ポートを使用できます。

以下の手順に従って、再びカメラの電源が入るようにします。

1. カメラを外部電源から外して、SD カードを抜き取り、バッテリーを再び挿入します。
2. モードボタンを押して、カメラが反応するかどうかを確認します (ステータスライト、電子音、カメラのスクリーンの反応など)。
3. 反応がない場合は、モードボタンを 8 ～ 10 秒長押しして、カメラをリセットします。ボタンを放した後、カメラをそのまま約 5 秒間放置します。もう一度モードボタンを押して、反応があるかどうかを確認します。
4. 反応がなくカメラの電源をオンにできない場合、バッテリーを取り外し、GoPro USB-C ケーブルを使用して 5V 2A AC チャージャー (最小 5V 1A) に接続してみてください。5 秒ほど待って、(バッテリーを取り外した状態で) カメラの電源を入れてみます。万一の場合はコンピューターの USB ポートを使用できます (マルチポートの USB ハブを使用することはお勧めしていません)。バッテリーがなくても電源を入れられる場合は、カメラの電源をオフにするように伝えます。次に、カメラを充電器から外し、バッテリーを再び挿入してもらいます。
5. それでもカメラの電源が入らない場合は、ケーブルを取り替えてみてください。

次ページに続く

6. (バッテリーを装着しない状態で) プラグを接続するとカメラの電源が入るが、バッテリーを装着してプラグを外すと電源が入らない、という場合は、カメラを (バッテリーを装着した状態で) 電源に接続し直してください。15 分以上待ってから、カメラを電源から外します。カメラの電源が入らない場合は、バッテリー不良の可能性があります。別のバッテリーを試してください。
7. ステータスライトが点灯した場合は、カメラを数分間充電します。
8. カメラからプラグを抜いて、モードボタンを押します。
9. カメラの電源が入っている場合、電源を切って SD カードを挿入します。5 秒ほど待ってから、テストビデオを録画してみてください。

カメラに電力が供給されていることを確認します。

- カメラの前面 LED は、バッテリーを挿入するか、カメラを別の電源に接続すると、約 2 秒後に 1 回点滅します。

GoPro テク：バッテリーを挿入すると、前面 LED は 3 秒後に 1 回点滅します。

これらの手順で問題が解決しない場合は、お客様に GoPro サポートをご案内します。お客様が希望しない場合は、小売店 / 店舗のポリシーに従って、カメラを交換してください。新しいカメラでも同じ問題がある場合は、GoPro サポートをご案内します。

フリーズ

問題：

カメラの電源は入るが、ボタンを押したりタッチスクリーンを使用したりしても反応しない。または、撮影中にカメラがフリーズする。

考えられる原因：

通常は簡単に解決できます。一般的に、サードパーティ製品や不適切なワークフローが問題の原因です。

- SD カードがカメラの処理能力に対処できず、断続的にフリーズが発生している。
- デジタルビデオレコーダー、デジタルビデオコンバーター、外付けマイク、またはその他の接続周辺機器が原因で、断続的にフリーズが発生している。
- ソフトウェアの問題
- カメラの故障

解決方法：

お客様に、SD カードを他のデバイスで使用したことがあるかどうか、または SD カードを再フォーマットしたことがあるかどうかを確認します。

- SD カードの再フォーマットを推奨します。これによりカードが更新され、適切なファイル構造になります。

次ページに続く

警告：microSD カードをフォーマットすると、カードからすべてのファイルが削除されます。すべてのファイルを必ず保存しておいてください。

お客様に、使用している SD カードを尋ねます。

- お客様が使用している SD カードが推奨リストに載っていない場合は、有名ブランドの Class 30 または UHS-3 の microSD カードであることを確認してください。
- 代わりに使用できる別の SD カードを持っていないかお客様に確認します。これにより、問題がカードとカメラのどちらにあるのかを判断できます。
  - 推奨の microSD カードを新たに購入するか、Class 30 または UHS-3 の別の microSD カードを使用すれば、問題が解決する場合があることをお客様に伝えます。
  - 互換性のある SD カードの最新リストについては、**gopro.com/microsdcards** を参照してください。
- カメラが別のカードで動作する場合は、新しいカードの購入をお勧めします。
  - カメラが現在フリーズしている場合は、モードボタンを 10 秒間押して、カメラをリセットしてみます。フリーズが解除されない場合は、バッテリーを一旦取り外してから入れ直してみてください。

お客様にカメラをアップデートしたことがあるかどうかを確認します。

- アップデートしていない場合は、**gopro.com/update** でのアップデートを勧めます。カメラを選択してから「手動でカメラを更新」を選択し、手順に従うよう伝えます。

お客様に、カメラがフリーズした状況の説明を求めます。

- 録画開始の数秒後にカメラが常にフリーズする (ただしそれ以外の状況下ではフリーズしない) 場合は、SD カードに問題があることがほとんどです。お客様に推奨条件に合うカードを使用してもらってください。
- 一定のパターンがなく不定期にフリーズする場合、小売店 / 店舗の交換ポリシーに従ってカメラを交換します。
- 特定の状況、特定のカメラ設定でフリーズが常に発生する場合は、同じ状況で別の設定を試してみることをお勧めします。
- フリーズが定期的に発生する場合は、お客様に GoPro サポートをご案内します。カメラの交換では問題が解決できない可能性があります。GoPro サポートに最善策を決定してもらうことをお勧めします。

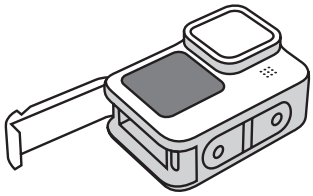
マウント + アクセサリー

- シール + ハウジング
- ハウジング + カメラのメンテナンス
- マウントのヒント
- アクセサリーのヒント
- 水による不具合 + カメラの紛失

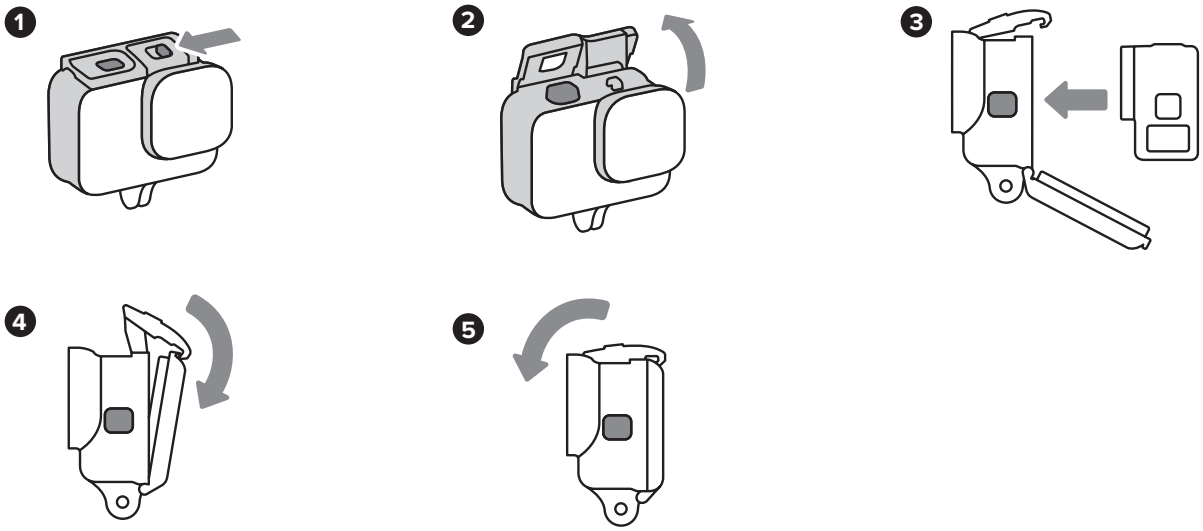
シール + ハウジング

カメラシール

HERO12 Black のドアには、水やゴミを遮断するためにゴム製シールが使用されています。



保護ハウジング (HERO12 BLACK)



ハウジング + カメラのメンテナンス

カメラの使用時に参考になる次のヒントをお客様に伝えます。

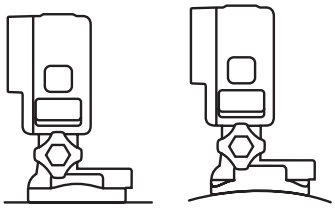
- ドアを固定する前に、シールに汚れやごみがついていないか点検します。
- 塩水、ほこり、または泥の中で使用した後は、きれいな水でカメラを洗い流します。その後、自然乾燥させます。
- ゴム製シールにオイルや潤滑油を使用しないでください。
- ゴム製シールをお手入れする場合は指に水をつけてそっと拭いてください。タオルは使用しないでください。細かい繊維が付着することでシールの防水性が損なわれるおそれがあります。
- バックドアを閉じてから、保護ハウジングのラッチを固定します。これによりラッチへの応力が軽減され、亀裂や破損を防止できます。

マウントのヒント

粘着性ベースマウント

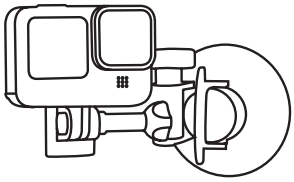
粘着性ベースマウント (曲面 + 平面)、Floaty (フローティー)、サーフボードマウント、流れ止めコード

- 汚れがなく滑らかな表面 *(凹凸やざらつきがない) に使用します。*
- 新しく取り付けたマウントは室温環境で 24 時間以上放置し、しっかりと固定します。
- マウントが外れる可能性があるため、スノーボード、スキー、ウェイクボードなどのたわみやすい面への取り付けはお勧めしません。



サクションカップマウント

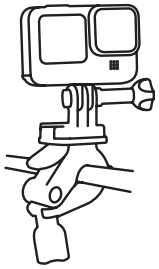
- 突起、ざらつき、ステッカーなどのない、清潔で滑らかな平面に取り付けてください。
- 使用する 30 分前に取り付けて、完全に固定されていることをテストします。



特定用途向けマウント

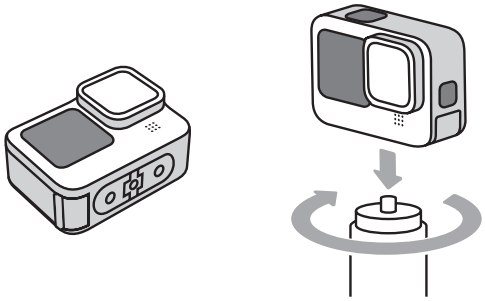
ハンドルバー / シートポスト / ポールマウント、チューブマウント大、ヘルメットフロント + サイドマウント

- GoPro マウントは非常に高い汎用性がありますが、対象のアクティビティに使用すると最適のパフォーマンスが得られます (**gopro.com** でマウントの製品ページを参照してください)。
- マウントを適していない環境で使用すると、保証が無効になる場合があります。



1/4-20 マウント

- お使いの GoPro には、マウント用 1/4-20 ネジ穴が付いており、ほとんどの標準的なカメラマウントやアクセサリーを使用できます。

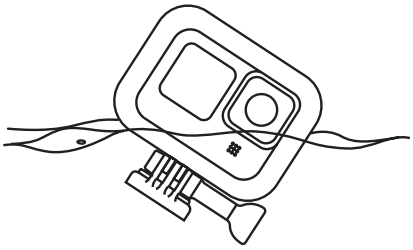


マウントの詳細については、マウントとアクセサリーについての GoPro Tips プレイリストをご覧ください。
https://www.youtube.com/playlist?list=PLXPbG7bw3k6MZS-1F4TtUm37gCGSFCi-p

アクセサリーのヒント

Floaty

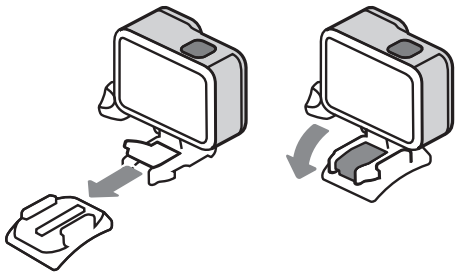
- Floaty (フローティー) はカメラと小型マウント (マウントバックルなど) を水に浮かせるテストのみを実施しています。
- The Handler (フローティングハンドグリップ)、Gooseneck (グースネック)、および 3-Way (3 ウェイ) のグリップ (延長アームおよび三脚なし) など、他のフローティングマウントとともに機能します。



マウント用バックル

(すべての HERO12 Black カメラに付属)

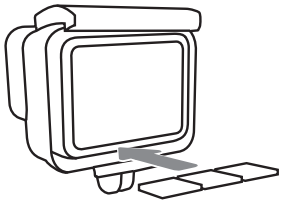
- 取り付けるときは、カチッと音がするまでバックルを所定の位置にスライドさせます。マウント用バックルプラグを使用してロックします。
- ヘルメットの取り付けには、ヘルメットフロント + サイドマウントを使用します。



曇り止めインサート

- 低温で湿度の高い条件下で曇りを防ぐために使用します。約 150°C で 5 分間加熱すると、再利用できます。

  注：曇り止めインサートは、保護ハウジングでのみ使用できます。



次ページに続く

The Tool (サムスクリューレンチ + ボトルオープナー)

- 手袋をはめた状態でサムスクリューが締めにくい場合に使用します。

警告：The Tool で締めすぎないように注意してください。時間の経過とともにマウントに亀裂が発生する可能性があります。

水による不具合 + カメラの紛失

よくある質問

水による不具合は保証の対象ですか？

いいえ。ユーザーによる過失の可能性が高いため、GoPro では水による不具合の場合、カメラの交換は保証対象としていません。

- 防水ハウジングとドアのシーリングを行う場合は、取扱説明書をよく読み、その手順に従うようお客様に伝えてください。
- 防水性を保つため、使用後は毎回ハウジングとシールを清掃するようお客様に伝えてください。
- 質問がある場合は、GoPro サポートに連絡するよう伝えてください。

カメラを紛失した場合は保証の対象になりますか？

いいえ。カメラの紛失は保証の対象外です。質問がある場合は、GoPro サポートに連絡するよう伝えてください。

画質

- 汚れ、水滴、曇り
- 写真の被写体ぶれ
- 写真とビデオのピクセル化
- 低光量撮影
- 焦点に関する問題

汚れ、水滴、曇り

問題：

写真やビデオに汚れ、水滴、曇りがある。

考えられる原因：

- 撮影環境
- カメラとレンズの清浄度

解決方法：

撮影する前に、お客様はカメラのレンズの汚れを取り除く必要があります。

- レンズに軽く息を吹きかけて曇らせ、柔らかい布で軽く拭きます。きれいになるまで繰り返してください。
- GoPro は、洗浄液の使用はお勧めしていません。

警告：洗浄液を使用すると、液体がレンズシステムに入り込む危険性があります。その場合、液体が蒸発するまで非常に長い時間がかかることがあります。

カメラハウジングのレンズカバーに水滴が付着しないようにしてください。

- 新しい疎水性レンズカバーにより、カメラを真水に浸けても水を落とせば撮影できます。

曇り止めインサートを使用します。

- 涼しく湿度が高くない場所で、カメラを装着したカメラハウジングにインサートを取り付けます。
- 湿度の高い環境では、曇りがフロント LCD に影響することがあります。カメラの温度が下がると曇りはなくなります。

写真の被写体ぶれ

問題：

カメラで撮影した写真がぼやけている。

考えられる原因：

- 撮影時に光量が不十分だとぼやけてしまうことがあります。
  - 光量が少ない場合、シャッター速度が自動的に遅くなり、画像が十分に明るくなるように調整されます。このため、動きのある写真の撮影やカメラを固定するものがない状態での撮影は難しくなります。
- 不適切なカメラ設定

解決方法：

静止画を撮影するときは、できるだけカメラを動かさないようにしてください。

- 三脚またはその他の非ハンドヘルドマウントを使用して撮影します。
- GoPro Quik (クイック) アプリ、The Remote (ザ リモート)、またはボイスコントロールを使用して、カメラに触れずに撮影します。

タイムラプスまたはバーストモードを使用する際は間隔を短くすることを推奨します。これによりシャッター速度が速くなり、鮮明な写真が撮影しやすくなります。

- 0.5 秒から 1 秒の間隔がセルフィーの撮影には最適です。

光量が多いほど、鮮明な写真になります。可能な場合は撮影時の光量を増やすか、光量が多い時間帯に撮影するようお客様に伝えます。シャッター速度が自動的に速くなり、動きをすばやく捕捉します。

HERO12 Black の上級ユーザーの場合、Protune (プロチューン) を使用してホワイトバランス、カラー、ISO、画質などを微調整できます (一部のカメラモデルのみで使用できます)。

- Protune の詳細については、次のビデオを参照してください。
  https://www.youtube.com/c/goprotutorial/videos

写真とビデオのピクセル化

問題：

編集後のエクスポート、表示、または再生中に、写真やビデオがピクセル化される。

考えられる原因：

- 撮影の設定
- 再生 / 表示方法
- 編集テクニック

解決方法：

解像度

- エクスポートされたファイルの解像度が、ビデオの元の解像度より高い可能性があります。
  - 撮影を開始する前に、すべてのショットの最小解像度を指定することをお勧めします。
  - 映像を編集する場合は、最終的なビデオの解像度を、撮影前に設定した最小解像度に合わせることをお勧めします。

エクスポート品質

- エクスポート時にお客様が低品質を選択した可能性があります。
  - お客様がエクスポート設定をカスタマイズしている場合は、より高品質の設定でエクスポートしてその結果を確認することをお勧めします。

デジタルレンズ

- SuperView、広角、リニア + 水平維持、狭角の間でデジタルレンズを切り替えると、ショットの視野角、クロップ、魚眼効果が変化します。
  - 画像を「ズーム」すると狭い視野角ではわずかにピクセル化されて表示されることがありますが、魚眼効果は小さくなります。
  - プロジェクトの視野角を決定する前に何回かテストショットを撮影して、満足のいく画像が撮影できるようにすることをお勧めします。テストショットは GoPro Quik アプリまたは内蔵のタッチディスプレイを使用して表示できます。

低光量撮影

問題：

お客様が低光量のショットに満足していない。

注：これは、特定の環境で撮影する場合に想定されます。

解決方法：

この問題の主な原因はカメラの設定です。

お客様がより明るいショットを希望している場合：

- Protune の設定
  - ISO に関する **GoPro の YouTube 動画**をご覧ください。
  - 画像を明るくするには、露出値の補正 (カメラの EV 値) を +0.5 〜 +2.0 に調整する必要があります。これは、写真とビデオの両方に適用されます。
  - 「ISO 最大」と「ISO 最小」を「自動」に設定すると、カメラが自動的に光感度を調整します。これは特に、光の強度が変動する環境での撮影で役立ちます。
- ビデオのフレームレート設定
  - フレームレートを下げると、シャッタースピードが遅くなり、コンテンツが明るくなります。たとえば、5.3K30 で撮影したコンテンツは、5.3K60 で撮影したコンテンツより明るくなります。

お客様がより鮮明で粗さのない写真を求めている場合：

- Protune の設定
  - 可能な限り画像を鮮明にするには、ISO 上限をできる限り低く設定します。これにより、画像が鮮明になりますが、暗くなります。これは、写真とビデオの両方に適用されます。
- HyperSmooth
  - 光の少ない環境で HyperSmooth (ハイパースムーズ) を使用してビデオを撮影すると、鮮明度とブレ補正効果が低下することがあります。照明条件に合わせて Protune の設定を調整すると、画質の向上が見込めます。

焦点に関する問題

問題：

ショットがぼやけたり、遠くの物体のピントがはずれたりする。

考えられる原因：

- カメラのレンズの汚れ
- カメラの故障

解決方法：

1. レンズが清潔で、汚れ、ごみ、傷がないことを確認します。詳細については、「*汚れ、水滴、曇り (17 ページ)*」を参照してください。
2. 問題が発生する状況を尋ねます。
   - お客様が明るく十分な光量のある環境で撮影しているか確認します。そうでない場合は、三脚や Jaws (ジョーズ)：フレックスクランプなどの安定化マウントを使用しているかどうか尋ねます。
     - 被写体ぶれが発生している可能性があります。「*写真の被写体ぶれ (18 ページ)*」をご参照ください。
     - お客様が撮影に使用しているモードと解像度、および撮影している状況をメモします。
3. 何らかの衝撃を受けた際、カメラがむき出しの状態ではなかったかをお客様に確認します。落としたり、ぶつけたりしていないか確認します。
   - ぶつけたときにレンズが損傷し、焦点が合わなくなることがあります。
4. 屋外の明るい場所で三脚などの安定性のあるマウントを使用してサンプル写真を撮影してもらい、店舗のコンピューターで高画質の画像を表示して確認します。
   - 必ず明るい環境で、安定性のあるマウントを使用してテストしてください。
   - スマートフォンまたは内蔵のタッチディスプレイでは、コンピューターと同じ品質では表示されません。

これらの手順で問題が解決されない場合は、さらに調査するために、お客様に GoPro サポートをご案内してください。お客様が希望しない場合は、小売店 / 店舗のポリシーに従って、カメラを交換してください。これが 2 回目の発生の場合は、お客様を GoPro サポートにご案内してください。

音質

- ウィンドノイズ
- こもった音声
- 音声干渉
- ワイヤレス Bluetooth ヘッドフォン

ウィンドノイズ

問題：

ビデオのウィンドノイズが大きすぎる。

解決方法：

- マイクがブロックされていないことを確認します。

  カメラを振るか、マイクの挿入口に息を吹きかけて、挿入部に入った水や泥を取り除きます。マイクの挿入口から圧縮した空気を吹き込まないでください。内部の防水メンブレンを破損させる可能性があります。

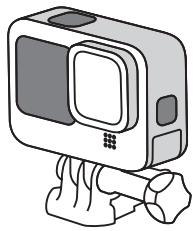
- ウィンドノイズを除去するようにマイクを設定します。

  ビデオ画面で設定をタップし、Protune の設定まで下にスクロールします。「ウィンド」をタップします。この設定では、ウィンドノイズ低減のオン / オフを切り替えたり、「自動」を選択したりできます。「自動」にすれば、必要に応じてウィンドノイズ低減が自動的に適用されます。

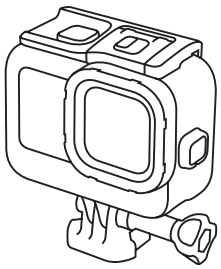
- カメラが強い風にさらされている。

  ウィンドノイズを軽減するために、保護ハウジング (HERO12 Black) の使用をお勧めします。ウィンドノイズの低減と良質なオーディオの間には、一定のトレードオフが生じます。保護ハウジングを使用していないカメラ本体では、よりクリアな音声で撮影することができますが、ウィンドノイズの影響を受けやすくなります。保護ハウジングを装着したカメラでの撮影では、ウィンドノイズを低減できますが、音質が低下する可能性があります。

  注：ウィンドノイズは、自転車や自動車にマウントして撮影したショットでも発生することがあります。



HERO12 Black



保護ハウジング

こもった音声

問題：

保護ハウジングの使用時にこもった音声になる。

注：カメラに保護ハウジングを装着している場合、装着していないときと比べて音声はこもって聞こえます。

解決方法：

保護ハウジングのスケルトンバックドアを試すようにお客様に勧めます。

警告：スケルトンバックドアによってカメラの防水性能が上がることはありません。

HERO12 Black のマイクは、人間の耳のように、水中にあるときは水が出たり入ったりするように設計されています。その結果、水中で自然に聞こえる音と同じような音声になります。

音声干渉

問題：

ビデオに原因不明の音声干渉がある。

考えられる原因：

- 環境ノイズ
- デジタルビデオレコーダーまたはコンバーター、外付けマイク、またはその他の外付けデバイス

解決方法：

干渉が発生する状況をお客様に確認します。

- 単体のメディアモジュラー、あるいは外付けマイク付きのメディアモジュラーなど、カメラに何かを接続していますか？
  - アダプターを使用している周辺機器をすべて取り外し、オーディオ機器が少ない部屋でテスト録音します。
- どこで録画していますか？録音に干渉する可能性のあるラジオやネットワーク機器がありますか？異なる環境でカメラをテストしたことがありますか？
  - カメラのテストに最適な場所は、静かな場所に停車しており、電子機器の電源がオフになっている車の中です。

すべての周辺機器を取り外して別の設定で音声がよく聞こえる場合は、アクセサリーを 1 つずつ接続し直して、問題の原因を特定するようお客様に提案します。

お客様がヘッドフォンを使用してオーディオを聴いているか確認します。

- カメラのマイクが、静かな撮影場所でバックグラウンドノイズを拾う場合があります。ヘッドフォンを使用すると、ノイズがより顕著に聞こえます。ヘッドフォンを使用しないでビデオを再生してみるようお客様にお願いします。

これらの手順で問題が解決しない場合は、さらに調査するためにお客様に GoPro サポートをご案内します。お客様が希望しない場合は、小売店 / 店舗のポリシーに従って、カメラを交換してください。これが 2 回目の発生の場合は、お客様を GoPro サポートにご案内してください。

ワイヤレス Bluetooth ヘッドフォン

問題：

HERO12 Black にワイヤレスヘッドフォンを接続できない。

考えられる原因：

ヘッドフォンがカメラに対応していない。

解決方法：

可能な場合、別の Bluetooth ヘッドフォンを使用してみます。HERO12 Black は、以下の Bluetooth 標準プロトコルに対応するデバイスに接続できます。

- ハンズフリープロファイル (HFP) v1.8
- ヘッドセットプロファイル (HSP) v1.2

Bluetooth オーディオについて詳しくは、GoPro の YouTube 動画をご覧ください。
https://www.youtube.com/watch?v=klrIWdl-5Tg

HERO12 Black 用 モジュラー

- メディアモジュラー
- 外付けマイク
- ディスプレイモジュラー
- ライトモジュラー
- Max レンズモジュラー 2.0

メディアモジュラー

問題：

メディアモジュラーまたはディスプレイモジュラーが機能しない。

考えられる原因：

- カメラに最新のソフトウェアがインストールされていない。
- カメラがメディアモジュラーに正しく取り付けられていない。

解決方法：

GoPro Quik アプリでソフトウェアをアップデートします。

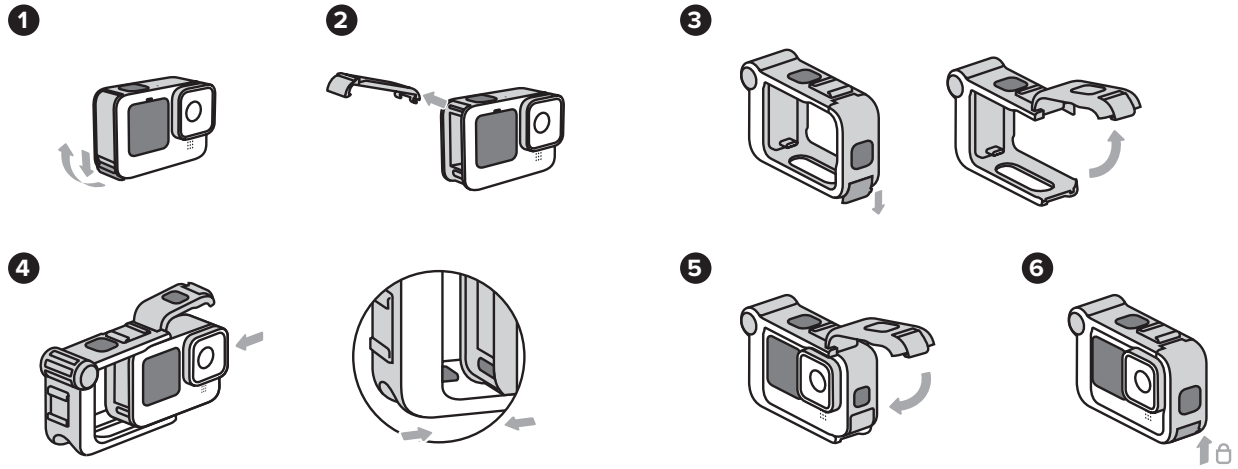
1. Apple App Store または Google Play からアプリをダウンロードします。
2. 画面上の指示に従い、カメラをモバイルデバイスに接続します。新しいカメラソフトウェアが利用可能な場合は、アプリにインストール方法が表示されます。

ソフトウェアを手動でアップデートする。

1. gopro.com/update を参照してください。
2. 画面上の指示に従い、カメラをモバイルデバイスに接続します。新しいカメラソフトウェアが利用可能な場合は、アプリにインストール方法が表示されます。
3. 「手動でカメラを更新」を選択し、指示に従います。

取り付け状況を確認する。

1. メディアモジュラーが正しく取り付けられていることを確認します。
2. メディアモジュラーの USB-C プラグがカメラの USB-C ポートに正しく接続されていることを確認します。
3. メディアモジュラーのドアが閉じられ、ロックされていることを確認します。



外付けマイク

問題：

外付けマイクが機能しない。

考えられる原因：

- マイクがメディアモジュラーに適切に取り付けられていない。
- マイクに不具合がある。

解決方法：

- マイクがメディアモジュラーの 3.5mm 外付けマイクポートに適切に接続されていることを確認します。
- メディアモジュラーで複数のマイクを試してみて、不具合があるマイクを特定します。

問題：

外付けマイクが Pro 3.5mm マイクアダプターで機能しない。

考えられる原因：

- アダプターがカメラに適切に取り付けられていない。
- マイクに不具合がある。

解決方法：

- アダプターを別のモデルのカメラに取り付けてみて、アダプターに不具合がないことを確認します。
- アダプターがカメラに適切に接続されていることを確かめます。
- アダプターで複数のマイクを試してみて、不具合があるマイクを特定します。

ディスプレイモジュラー

問題：

ディスプレイモジュラーの電源をオンにしても、カメラのプレビューが表示されない。

考えられる原因：

- ディスプレイモジュラーのプラグがメディアモジュラーに適切に取り付けられていない。
- ケーブルに不具合がある。

解決方法：

- ディスプレイモジュラーのケーブルが、メディアモジュラーのマイクロ HDMI ポートに適切に接続されていることを確認します。
- マイクロ HDMI プラグが破損していないか確認します。

問題：

HDMI ケーブルで接続しても、カメラのディスプレイが HDTV に表示されない。

マイクロ HDMI ケーブルを使用して HERO12 Black およびメディアモジュラーに接続すると、HDTV をプレビュー画面として、あるいはメディアの再生に使用できます。

考えられる原因：

- HDMI ケーブルに不具合がある。

解決方法：

- 複数のマイクロ HDMI ケーブルを試してみて、不具合のあるケーブルを特定します。
- その他のトラブルシューティングのヒントについては、GoPro サポートにお問い合わせください。

ライトモジュラー

問題：

ライトモジュラーがコールドシューマウントに引っかかって取り外せない。

考えられる原因：

- ライトモジュラーがコールドシューマウントに逆向きに挿入されている。

解決方法：

- コールドシューマウントに引っかかってしまったライトモジュラーを緩めて取り外すのに、標準的な方法はありません。小刻みに動かし、緩めるようにして慎重に外してください。

注：HERO12 Black 用モジュラーについて、その他不明な点については、GoPro サポートにお問い合わせください。

Max レンズモジュラー 2.0

問題：

Max レンズモジュラー 2.0 を取り付ける際に問題が発生している。

考えられる原因：

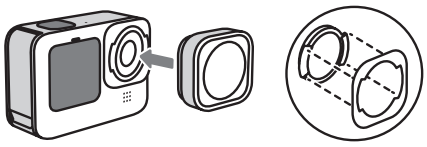
- 標準レンズをカメラからどう取り外せばよいかをお客様が知らない。
- Max レンズモジュラー 2.0 が、カメラに正しく取り付けられていない。

解決方法：

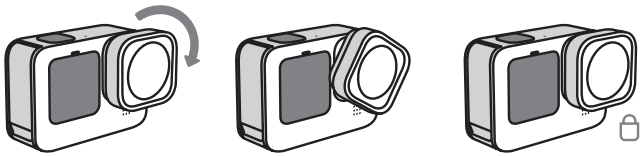
標準レンズを取り外し、Max レンズモジュラー 2.0 が正しく取り付けられていることを確認します。

1. 標準レンズをいずれかの方向に 1/4 回転させて取り外します。

2. Max レンズモジュラー 2.0 をカメラのレンズに合わせます。この際、「*Max Lens Mod 2.0*」の文字がカメラの正面から見て上に向くようにします。カメラのマウントプレートと、Max レンズモジュラー 2.0 のマウントプレートの裏にあるスロットが合っていることを確認します。



3. Max レンズモジュラー 2.0 を押し、時計回りに 1/4 回転させてロックします。ロックすると、「*Max Lens Mod 2.0*」の文字がカメラの側面に来ます。Max レンズモジュラー 2.0 が正しく取り付けられてしっかり固定されていることをもう一度確認します。



問題：

カメラを Max レンズモジュラー 2.0 モードにできない。

考えられる原因：

- カメラで実行されているソフトウェアが最新ではない。

解決方法：

カメラをアップデートしているかを確認します。

1. スマートフォンで GoPro Quik アプリを開き、カメラを接続するように指示します。
2. 画面に表示される指示に従いカメラをアップデートします。

注：GoPro Quik アプリを使用しなくてもカメラをアップデートできます。詳しい手順については、 gopro.com/update/hero12-black *を参照してください。*

問題：

Max レンズモジュラー 2.0 を使用して撮影した映像が歪んでいる。

考えられる原因：

- Max レンズモジュラー 2.0 モードにせずに撮影した。

解決方法：

撮影前にカメラを Max レンズモジュラー 2.0 モードに設定する必要があります。この設定をしないで撮影すると、コンテンツが歪みます。

1. リアタッチスクリーンを下にスワイプして、ダッシュボードにアクセスします。
2. Max レンズモジュラー 2.0 アイコンをタップします。

注：標準レンズに戻す場合は、Max レンズモジュラー 2.0 モードを忘れずに解除するように説明します。標準レンズを Max レンズモジュラー 2.0 モードで使用した場合も、コンテンツに歪みが生じます。

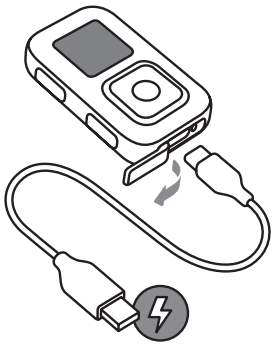
Max レンズモジュラー 2.0 の詳細については、GoPro Tips の動画をご覧ください。
https://www.youtube.com/watch?v=k-ykZTgrTwU

The Remote

- The Remote の充電
- The Remote とのペアリング
- 充電に関する問題

The Remote の充電

1. The Remote の電源を切り、USB-C ポートカバーを開きます。
2. The Remote に付属の USB ケーブルを使用して、The Remote を出力 5V 1A のコンピューター、AC チャージャー、またはオートチャージャーに接続します。
3. 接続すると、The Remote の赤い LED が点灯します。バッテリーが完全に充電されると、LED が消灯します。



The Remote とのペアリング

The Remote と HERO12 Black をペアリングする方法：

1. The Remote の電源をオフにします。
2. カメラで次の手順を実行します。
   a. リアスクリーンで、下にスワイプしてダッシュボードにアクセスします。
   b. 左にスワイプして「デバイスのペアリング」をタップします。カメラが自動的にペアリングを開始します。
3. The Remote の電源を入れます。
4. The Remote の画面上に「新規ペアリング」と表示されます。シャッターボタンを押してペアリングを開始します。

注：同じカメラと The Remote を再接続する場合は、カメラと The Remote の両方の電源を入れてカメラの Wi-Fi をオンにするだけで、自動的に接続されます。

その他のカメラとペアリングする方法：

1. The Remote の電源を入れた状態で、電源ボタンを押します。
2. 設定のリストの一番上に「新規ペアリング」と表示されます。シャッターボタンを押して選択します。
3. カメラの「デバイスのペアリング」メニューにアクセスします。カメラと The Remote が自動的にペアリングを開始します。

充電に関する問題

問題：

充電後も、The Remote の電源が入らない。

考えられる原因：

これはよくある問題で、通常は簡単に解決できます。サードパーティ製品を使用すると、通常次のような問題が発生します。

- 不適切な方法で充電している
- 充電ケーブルに欠陥がある
- コンピューターの USB ポートが不良または低電圧である

解決方法：

The Remote の充電方法をお客様に確認します。

- コンピューターで充電している場合は、別の USB ポートを試してもらいます。
  - 低電圧のため、充電デバイスに対応していないポートもあります。
- サードパーティ製の AC チャージャーを使用していますか？
  - 使用しているカメラのモデルに応じて、5V 1A から最大 5V 2A の AC チャージャー、またはメインコンピューターの USB ポートを使用できます。

充電しようとしたときの The Remote の状態についてお客様に確認します。

- 充電中、赤いライトが点滅しますか？ LCD スクリーンにバッテリー充電中のアニメーションが表示されますか？
- どのくらいの時間、充電していますか？
  - AC チャージャーを使用した場合は約 2 時間、コンピューターの USB ポートを使用した場合は約 4 時間かかります。十分な時間、充電を行ったか確認してください。

これらの手順で問題が解決しない場合は、GoPro サポートに連絡します。

注：お客様がサポートに直接連絡する意思がない場合は、小売店 / 店舗の交換ポリシーに従って The Remote を交換します。これが 2 回目の場合は、GoPro サポートにご案内してください。

GoPro Quik アプリ

- GoPro Quik アプリとのペアリング
- ペアリングに関する問題
- クラッシュに関する問題
- クラウドへの自動アップロード

GoPro Quik アプリとのペアリング

GoPro Quik アプリを開く：

右下の GoPro アイコンをタップして、画面左上のカメラの追加アイコンをタップします。

カメラの電源をオンにする：

1. タッチスクリーンを下にスワイプして、ダッシュボードにアクセスします。
2. 下方向にスワイプ > 左方向にスワイプ >「デバイスのペアリング」をタップします。

Quik アプリに戻る：

- 「GoPro が見つかりました」というメッセージとともに、黒い「カメラを接続」ボタンが表示されます。
- カメラの名前を変更するセクションが表示されます。下のボタンをタップして表示中の名前のままにすることもできます。
- 名前を設定すると、カメラのコントロールが表示されます。カメラでライブビューを表示するには、プレビューを有効にする必要があります。

ペアリングに関する問題

Bluetooth をリセットする

以前にペアリングしたことがあるカメラの再接続で問題が発生している場合は、スマートフォンを再起動してもらいます。これにより、スマートフォンの Bluetooth がリセットされます。カメラのソフトウェアをアップデートしたあと、ペアリングに問題が生じるケースは多く発生します。

ソフトウェアのアップデート後にカメラの接続に問題がある場合は、カメラからバッテリーを取り外し、30 秒たってから再挿入し、再度ペアリングします。

地域

それでも接続できないときは、お客様のスマートフォンと地域が 5GHz Wi-Fi 帯域に対応していることを確認します。対応していない場合は、カメラを 2.4GHz に切り替えます。

1. カメラのタッチスクリーンを下にスワイプして、ダッシュボードにアクセスします。
2. 左にスワイプして、「接続」>「Wi-Fi 帯域」の順にタップします。
3. 「2.4GHz」を選択します。
4. カメラを再接続します。

カメラの WI-FI をリセットする：

以上を試してもカメラと Quik アプリのペアリングに関する問題が解消されない場合は、カメラの Wi-Fi をリセットします。

1. カメラのタッチスクリーンを下にスワイプして、ダッシュボードにアクセスします。
2. 左にスワイプして「ユーザー設定」>「ワイヤレス接続」>「接続をリセット」の順にタップします。
3. 「すべてリセット」をタップします。
4. スマートフォンの設定で、カメラの Bluetooth および Wi-Fi の各項目を削除し、カメラとスマートフォンを再接続します。

クラッシュに関する問題

メディアのインポート中にクラッシュする

- 複数のファイルタイプをインポートして、特定のメディアタイプがクラッシュの原因かどうかを確認します。たとえば、ビデオをインポートするとアプリがクラッシュする場合は、タイムラプスビデオまたは写真をインポートします。
- インポートするメディアの解像度とフレームレートを確認します。
  - 5K30 ビデオをインポートするとアプリがクラッシュする場合は、1080p30 ビデオを試します。お客様のスマートフォンが、高解像度のビデオを処理できないという場合があります。
  - HEVC コンテンツ (5.3K60、4K120、1080p240) に対応しているのは、ハイエンドのスマートフォンに限られます。

ビデオの編集中にクラッシュする

- 編集しているメディアの解像度とフレームレートを確認します。HEVC ファイルの編集中にアプリがクラッシュするという場合は、HEVC 以外のファイルを編集して、クラッシュが再発するかどうかを確認します。お客様のスマートフォンが、HEVC ファイルを処理できないという場合があります。
- 設定またはテーマを選択したときに限りアプリがクラッシュするという場合は、アプリそのものに関係する問題と思われます。サポートが必要な場合は、GoPro サポートにご連絡ください。

ビデオのエクスポート中にクラッシュする

- この問題が発生するのは、HEVC ファイルをエクスポートするときにお客様のスマートフォンに過剰な負荷がかかる場合や、ファイルが壊れている場合です。
  - 1080p30 ビデオをエクスポートしてもらい、問題の原因がファイルなのか GoPro アプリなのかを切り分けます。
  - エクスポート中のクラッシュが毎回同じ時点で発生するという場合 (例：毎回 50% でエクスポートが失敗する)、処理の途中でファイルが壊れることが原因と思われます。

クラウドへの自動アップロード

GoPro サブスクリプションを使用すると、メディアをクラウドに自動的にアップロードし、任意のデバイスから表示、編集、共有できます。

1. **gopro.com/subscribe** または GoPro Quik アプリで、GoPro サブスクリプションに登録します。
2. カメラを GoPro Quik アプリに接続します。
3. カメラ選択画面で、をタップします。
4. カメラを電源に接続します。アップロードが自動的に開始されます。

一旦設定すると、自動アップロードを開始するためにカメラをアプリに接続する必要はありません。

*注意：*オリジナルファイルは、クラウドにバックアップされた後でも、カメラに残っています。

コンテンツの再生

- デバイス再生時のカメラの互換性
- 再生時の途切れ

デバイス再生時のカメラの互換性

テレビでの再生

GoPro メディアモジュラー (HERO12 Black) と HDMI ケーブル (いずれも別売) を使用して GoPro を HDTV に接続すると、大画面で写真やビデオを見ることができます。

コンピューター上での HD 再生

カメラの SD カードを使用してメディアをコンピューターに転送することができます。

- 解像度の低いビデオ (1080p 30fps 以下) の場合のシステム要件：
  - 2.4GHz の Core 2 Duo 以上のプロセッサー (少なくとも 2.4GHz の第 3 世代 Core ベースのプロセッサーを推奨)
  - 解像度の低いビデオ (1080p 30fps 以下) を再生する場合、4GB 以上の RAM
- 解像度の高いビデオ (1080p 60fps 以上) の場合のシステム要件：
  - 少なくとも 3.0 ～ 3.7GHz Ivy Bridge プロセッサーが必要です (第 3 世代 Core ベースのプロセッサーまたは同等の AMD)
  - 4GB RAM
  - NVIDIA GeForce GT 650M 相当のグラフィックカード

注：グラフィックカードとプロセッサーの速度は、4K および 2.7K 解像度のビデオの再生で特に重要となります。

再生時の途切れ

問題：

ビデオ再生がスキップする、途切れる、または、まったく再生されない。

考えられる原因：

- お客様のコンピューターで HD ビデオを処理できない。

解決方法：

ビデオの再生方法をお客様に確認します。

- ビデオは常にコンピューターにコピーする必要があります。SD カードから再生した場合、接続が強くないため、途切れの原因になることがあります。

所有しているコンピューターの種類と所有年数をお客様に確認します。

- お客様のコンピューターが HD 再生のシステム要件を満たしているかどうかを確認します。
- ビデオの再生には、GoPro Player を勧めてください。
  - GoPro Player は無料アプリで、**gopro.com/player** からダウンロードできます。

解像度とフレームレートの設定を確認します。

- コンピューターの OS が最新バージョンであることを確認してください。
- gopro.com/apps から Quik デスクトップアプリをダウンロードしてインストールするか、SD カードリーダーまたはアダプターを使用してファイルをコンピューターにコピーします。
- 1080p60 60fps などの低解像度で録画するように提案します。
- HDMI 接続を使用してカメラを TV に接続し、再生テストを実行するようにお客様に提案します。

適切なビデオ圧縮を選択します。

- タッチスクリーンを下にスワイプして、ダッシュボードにアクセスします。左にスワイプして、「ユーザー設定」>「一般」>「ビデオ圧縮」の順にタップします。
- HEVC：高効率ビデオコーディング (HEVC) では、ファイルを圧縮してストレージを最大限活用できるようになります。スムーズに再生するには、再生デバイスと HEVC との間に互換性が必要です。
- H.264 + HEVC：古い機種との互換性を最大化するために H.264 を使用し、詳細設定では HEVC を使用します。

お客様が TV に接続した後や VLC Media Player を使用してもビデオ再生の問題が解決しない場合は、再生の問題について、GoPro サポートに連絡することをお勧めします。また、お客様のデバイスで GoPro Quik アプリを使って再生してもらい、ビデオに問題がないかどうかも確認します。

GoPro の保証について

- GoPro の製品とアクセサリーは、製造上の欠陥に対して最初の購入日から 1 年間 (EU では 2 年間) 保証されます。
  - 補償期間中に発生した製造上の不具合に対して GoPro は、GoPro の単独裁量権により、不具合部品または製品を修理または交換します。
  - 例外：当該製品の販売、加工その他の取り扱いについては、保証、条件、その他の責任は存在せず、これは不良または損失が過失その他の落ち度で生じた場合でも同様です。
- 使用、事故、または通常の損耗の結果から生じた損害は、この保証を含むいかなる保証によっても保護されません。
- GoPro は、本製品の使用に関連または起因する事故、負傷、死亡、損失、またはその他の請求について一切責任を負いません。
  - 本製品またはその全部品の使用によって、あるいは使用の結果生じたいかなる偶発的な破損または派生的な破損についても、GoPro は一切の責任を負いかねます。
- 使用者が適切に密封しなかったことで防水ハウジングに浸水やその他の派生的な破損が生じた場合、本製品は保証の対象外となります。

  注：防水ハウジングのシーリングを行う場合は、取扱説明書をよく読み、これに従ってください。
- 部品や製品の返品または交換に際しては、送料、取扱手数料、交換手数料、返品手数料がかかることがあります。

  電話または電子メールを介した GoPro サポートによる保証は、小売店ではなくお客様を対象としています。お客様は GoPro に直接連絡し、保証交換のためにパッケージユニットとカメラの所有権を主張する必要があります。GoPro サポートを介した保証交換は、故障した個々の品目を交換することであり、パッケージユニット全体をお客様に提供するものではありません。

  お客様を GoPro サポートにご案内することなく、カメラの交換を選択する場合は、小売店の保証プロセスを参照してください。

  お客様の問題への解決策がこのトラブルシューティングガイドに記載されていない場合は、GoPro サポートにご案内してください。サポートチームが問題の解決にあたります。お客様が希望しない場合は、小売店 / 店舗のポリシーに従って、カメラを交換してください。2 回目の場合は、GoPro サポートにご案内してください。

その他の GoPro リソース

GoPro サポート

- gopro.com/help

YouTube チュートリアル

- youtube.com/@GoProTips

製品マニュアル

- gopro.com/support/product-manuals-support