

トラブルシューティングガイド — 目次 —



サービスをご利用中になんらかの問題が発生したら、まずその原因を調べる必要があります。ここではよくある問題を具体的にリストアップして、それぞれ原因として考えられる要素をまとめています。

解決させたい問題に該当するページを見てみよう！



インターネット

ケース1 ▶ インターネットに接続できない！…………… P.80

ケース2 ▶ 時々インターネットに接続できない！…………… P.83
▶ 速度が遅い！……………

ケース3 ▶ 電話中しかインターネットできない！…………… P.84
▶ 電話がかかってくると回線が切断される…

BBフォン

ケース4 ▶ 電話中にノイズが入る！…………… P.85

ケース5 ▶ BBフォンが利用できない！…………… P.86

付録

その他のトラブル・よくあるお問い合わせ…………… P.96



まずはじめに…

ADSLモデムのランプが正常に点灯しているかどうかをご確認ください。

4-G/3-G Plus ▶ P.14
3-G ▶ P.18
26M ▶ P.22



〔対処方法／解説／確認〕

- モジュラーケーブルを交換する…………… P.87
- 別のモジュラージャックに接続する…………… P.88
- 各種電話付加サービスをご利用の場合…………… P.89
- ADSLモデム周辺の環境を調べる…………… P.91
- LANアダプタ(カード)の作動を確認する…………… P.93
- お客様宅外で発生する影響…………… P.94
- ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる…………… P.95

ケース1 インターネットに接続できない！



インターネットに接続できない場合は、ランプの状態から原因を診断できます。
次の質問に答えてお客様の状況にあったページに進んでください。

スタート

次の方法でADSLモデムを再起動してください。

- ①パソコンの電源を切る
- ②ADSLモデムの電源アダプタを抜く
- ③30秒ほど待ち、再び電源アダプタを接続する
- ④通信機器が正しく接続されていることを確認し、パソコンの電源を入れる

〔電源〕ランプ状態は
どちらですか？
点灯／消灯

消灯

ADSLモデムが正しく接続されている
ことをご確認ください。
接続後〔電源〕ランプの状態に変化はありましたか？

点灯

点灯

消灯のまま

〔警告〕ランプ状態は
どちらですか？
消灯／点灯・点滅

点灯・点滅

同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」
をご覧くださいのうえ、お電話ください。

消灯

〔リンク〕ランプ状態は
次のどちらですか？
点灯／点滅／消灯

点灯

消灯

点滅

診断
1

ADSLモデムとパソコン
の間の通信が正常に
行われていない状態です。

▶P.81

診断
2

何らかの原因により、
ADSLモデムまで通信が
届いていない状態です。

▶P.82

診断
3

回線品質や干渉・宅内
環境により、ADSLモデム
へ通信が届くまでに弱まっ
ている状態です。

▶P.82



同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」に記載されている「ホームページ」もあわせてご覧ください。

スタート

まずは通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。【対処方法▶P.11】
また、いったん配線を外して再配線をお試しください。



〔パソコン〕ランプは点灯しましたか？

No

Yes

LANケーブルはADSLモデムに同梱されていたもの（青色）をお使いですか？

Yes

No

ADSLモデムに同梱のLANケーブルと交換してください。
〔パソコン〕ランプは点灯しましたか？

No

Yes

可能な場合は、他のLANケーブルと交換してください。
〔パソコン〕ランプは点灯しましたか？

No

Yes

ADSLモデムとパソコンを下記の手順で再起動してください。

- ①パソコンの電源を切る
 - ②ADSLモデムの電源アダプタを抜く
 - ③30秒ほど待ち、再び電源アダプタを接続する
 - ④パソコンの電源を入れる
- 〔パソコン〕ランプは点灯しましたか？

No

LANアダプタ（カード）が
正常に作動しているかを
ご確認ください。
正常に作動していますか？

【対処方法▶P.93】



No

パソコンメーカー、または
LANアダプタ
（カード）の
メーカーに
お問い合わせ
いただき、正常
な状態にして
再度、〔パソ
コン〕ランプ状
態をご確認く
ださい。

Yes

インターネットの接続をお試しください。

それでも解決に至らない場合…

同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」をご覧ください。お電話ください。

ケース1 インターネットに接続できない！

診断
2

診断
3

通信がADSLモデムに届くまでに弱まっている、または届いていない状態

診断2の方はここから **スタート**

開通工事は完了していますか？

※開通工事日は、別途お届けの書面にてご確認ください。

No

開通工事完了
まで
お待ちください。

Yes

診断3の方はここから **スタート**

通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。
〔リンク〕ランプは点灯しましたか？

対処方法 ▶ P.11

Yes

No

他にモジュラーケーブルをお持ちの場合、別の物へ交換してください。
〔リンク〕ランプは点灯しましたか？

対処方法 ▶ P.87

Yes

No

複数のモジュラージャックがある場合、別のモジュラージャックに接続してください。
〔リンク〕ランプは点灯しましたか？

対処方法 ▶ P.88

Yes

No

お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用されている場合はADSLサービスと互いに干渉し、通信に影響する場合や対応工事が必要となる場合があります。

詳細は対処方法をご覧ください。

- ・回線自動選択装置 (ACR/LCR)
- ・スカイパーフェクTV!のPPV(ペーパービュー)
- ・ノーリングサービス (ガス・水道の遠隔検針等)
- ・警備会社のホームセキュリティ など

対処方法 ▶ P.89

〔リンク〕ランプは点灯しましたか？

Yes

No

インターネットの接続をお試しください。

それでも解決に至らない場合…

同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」をご覧ください。お電話ください。

ケース2 時タイインターネットに接続できない／速度が遅い！



お客様のご自宅から電話局舎までの間の距離や品質によるものと、
お客様宅内での環境によるものの2つが考えられます。
まずは次の項目からお客様の宅内環境をご確認ください。

時タイインターネットに接続できない

Check!



通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。

対処方法 ▶ P.11



ADSLモデムとパソコンを下記の手順で再起動してください。

Check!



- ①パソコンの電源を切る
- ②ADSLモデムの電源アダプタを抜く
- ③30秒ほど待ち、再び電源アダプタを接続する
- ④パソコンの電源を入れる

Check!



複数のモジュージャックがある場合、
別のモジュージャックに接続してください。

対処方法 ▶ P.88



Check!



お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用
されている場合はADSLサービスと互いに干渉し、
通信に影響する場合や対応工事が必要となる場合
があります。詳細は対処方法をご覧ください。

- ・回線自動選択装置 (ACR/LCR)
- ・スカイパーフェクTV!のPPV(ペーパービュー)
- ・ノーリングサービス(ガス・水道の遠隔検針等)
- ・警備会社のホームセキュリティ など

対処方法 ▶ P.89



Check!



ウイルス対策ソフトや
セキュリティソフトを
ご使用の場合に、通信
速度が低下することが
あります。

対処方法 ▶ P.95



Check!



ADSLモデム周辺の環境などによって、
速度に影響が出る場合があります。
通信が弱まる原因をできるだけ取り除いてください。

対処方法 ▶ P.91



Check!



それでも解決に至らない場合・・・
お客様宅外のさまざまな要因によって、
接続速度に影響が発生したり、接続できなくなる場合があります。
原因となる主な要因をご確認ください。

解説 ▶ P.94



ケース3

電話中しかインターネットできない！ 電話がかかってくると回線が切断される

電話中しかインターネットできない！



電話の通話中しかインターネットに接続できない場合は、
電話機の設定方法や宅内環境に原因がある可能性があります。

Check!

☐

通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。

対処方法 ▶ P.11



Check!

☐

お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用されている場合は、ADSLサービスと互いに干渉し、通信に影響する場合や対応工事が必要となる場合があります。詳細は対処方法をご覧ください。

- ・回線自動選択装置 (ACR/LCR)
- ・スカイパーフェクTV!のPPV(ペーパービュー)
- ・ノーリングサービス (ガス・水道の遠隔検針など)
- ・警備会社のホームセキュリティ など

対処方法 ▶ P.89



Check!

☐

お客様のお住まいがマンションなどの集合住宅の場合は、マンション全体の電話線の引き込み口にLCR用のアダプタなど何らかの機器が接続されていることがあります。これにより、電話中のみ接続できるというような不安定な状態になる可能性があります。
このような場合は、マンションの管理事業者などにご相談ください。

以上の内容をご確認いただいても解決に至らない場合・・・
同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」をご覧ください、お電話ください。

電話がかかってくると回線が切断される



電話回線でADSLサービスをご利用の場合、電話機能とADSLサービスのインターネットへの接続は、通常同時に利用できます。
ただし、通信が弱いと電話着信時にインターネットへの接続が切断および速度が低下する場合があります。

ケース4 電話中にノイズが入る!



電話中にノイズが入ったり、ハウリングが起きる場合の原因として、下記の原因が考えられます。
まずは次の項目からお客様の宅内環境をご確認ください。

Check!



通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。

対処方法 ▶ P.11



Check!



複数のモジュージャックがある場合、別のモジュージャックに接続してください。

対処方法 ▶ P.88



Check!



ADSLモデム周辺の環境などによって、通話に影響が出る場合があります。原因をできるだけ取り除いてください。

対処方法 ▶ P.91



Check!



ADSLモデムの電源アダプタを、逆さにして差し直してみてください。電源アダプタの向きを変更することでノイズが軽減される場合があります。

Check!



BBフォン以外の一般固定電話でノイズが発生している場合もあります。発信の際、相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを4回）をダイヤルして、BBフォン以外の電話サービスを使用した通話の、ノイズ状態を確認してみてください。ノイズが改善されない場合は、ご利用の一般固定電話回線でノイズが発生している可能性があります。その場合は、ご利用になった電話会社へ直接お問い合わせください。

Check!



宅内にモジュージャックが2箇所以上あり、電話機を複数台ご使用される場合、ADSLモデムと接続しない電話機（直接モジュージャックに接続した電話機）の音声にノイズが発生したり、ADSLモデムと接続した電話機の音声やインターネットの通信速度に影響がでる場合があります。電話機を2台以上ご使用される場合は、無線タイプなどの親子電話をご利用いただくことをお勧めいたします。

以上の内容をご確認いただいても解決に至らない場合・・・
同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」をご覧ください、お電話ください。

ケース5 BBフォンが利用できない!



呼出音の後に、一般固定電話、携帯電話、PHSへの発信時には「プププ」、BBフォン加入者への発信時には「プププ・プププ」という接続音がならず、BBフォンでの通話ができない、または外からの電話がつかない場合、次の項目をご確認ください。

スタート

〔リンク〕ランプは点灯していますか？

No

ケース1「インターネットに接続できない」を参考に、対処方法をご確認ください。

▶ P.80



Yes

〔BBフォン〕ランプは点灯していますか？

Yes

お客様がお使いの電話会社の回線に異常がないかどうか確認します。
ADSLモデムと電話機をつなぐモジュラーケーブルを外し、電話機をモジュラージャックと直接つないで電話が着信できるかどうかご確認ください。
直接つないでも電話が使えない場合、電話会社の回線に異常がある可能性があります。ご利用の電話会社までお問い合わせください。

No

ADSLモデムの電源アダプタを外し、数分待ってから電源を入れ直してください。
〔BBフォン〕ランプは点灯しましたか？

No

・通信機器の接続をもう一度ご確認ください。

対処方法 ▶ P.11



・ケース1「インターネットに接続できない」を参考に、対処方法をご確認ください。

対処方法 ▶ P.80



点灯してもBBフォンが利用できない場合は…

BBフォンがどうしても利用できない場合は、ADSLモデムの電源を切ってください。
ADSLモデムの電源を切っていない状態では、BBフォン以外の電話サービスを利用しての発信・受信となります。
なお、その場合の通話料金は、ご使用になった電話会社からの請求となります。



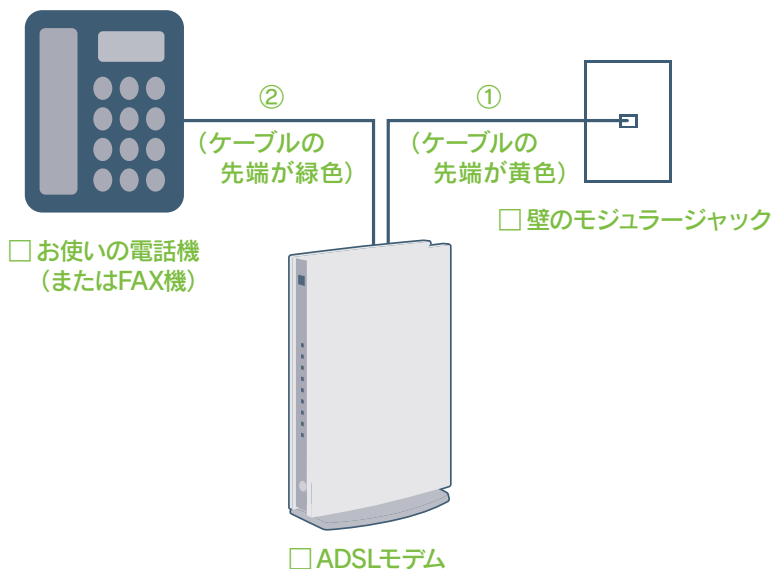
それでも解決に至らない場合…
同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」をご覧ください。お電話ください。

「ADSL サービス お問い合わせ先」に記載されている「ホームページ」もあわせてご覧ください。

〔対処方法〕モジュラーケーブルを交換する

ADSLモデムと壁のモジュラージャックを接続しているモジュラーケーブル(下の図の①)の不具合が原因で、接続がうまくいかない場合もあります。たとえば、ADSLモデムの[リンク]ランプが正常に点灯しない場合には、断線などの可能性があります。また、ドアのすき間を通すために用いられるフラットタイプのモジュラーケーブルはノイズに弱いこともあるようです。こうした場合には、別のモジュラーケーブルに交換してみてください。

通常接続している状態の例



上図の①と②のモジュラーケーブルを取り換えたり、お持ちであれば別のモジュラーケーブルやもともと電話機に接続されていた電話線などを①と取り換えるなどの方法で、接続状態を確認してみてください。

なお、ADSLモデムとモジュラージャックの間のケーブル(上図の①)を取り換える場合には、なるべく短いものをお勧めします。

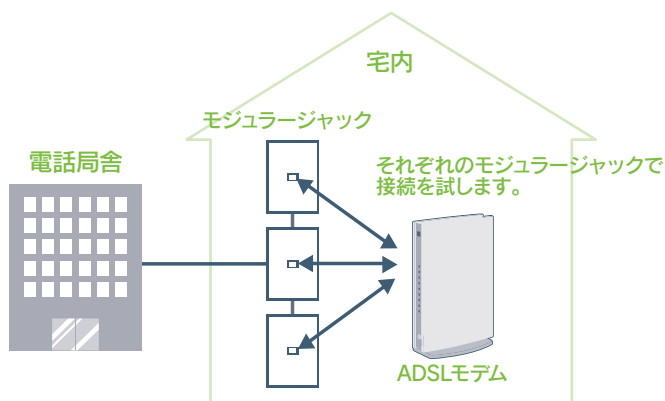
正常に接続された場合には、モジュラーケーブルの交換後にADSLモデムの[リンク]ランプが点灯します。

〔対処方法〕別のモジュージャックに接続する

モジュージャックが宅内に2カ所以上ある場合、宅内の構造によりADSL信号が届きやすいものと届きにくいものが存在することがあります。

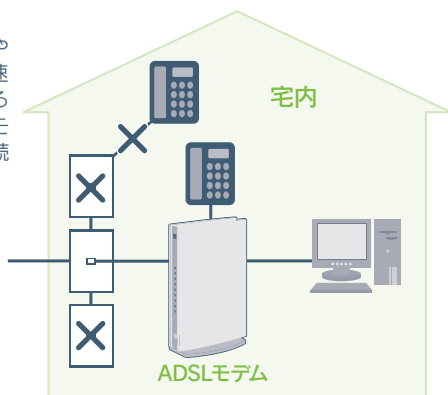
必ずすべてのモジュージャックで接続をお試しください。

宅内に2カ所以上モジュージャックがある場合



他のモジュージャックに電話機などをつながない！

複数のモジュージャックにそれぞれ電話機やFAX機、パソコンを接続すると、ADSLの通信速度が遅くなる、接続できないなどの影響がある場合があります。ADSLモデムを接続しないモジュージャックには電話機などの機器を接続しないでください。



〔対処方法〕各種電話付加サービスをご利用の場合

ご確認ください

まず、ご自宅で次のサービス、システムをご利用になっているかどうかをご確認ください。
ご利用のサービス、システムがあった場合には、次ページからの対処方法をお読みください。

ノーリングサービス(遠隔検針)

電話回線を使って電気、ガス、水道などのメーターを検針するサービスです。電気、ガス、水道の明細書で、ご自宅にノーリングサービスが導入されているかどうかをご確認ください。

ホームセキュリティシステム

ご自宅に警備会社のホームセキュリティシステムを導入されているかどうかをご確認ください。

ドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン(内線電話)、PBX

モジュラージャックに電話機が接続されていない場合は、これらのシステムをご利用になっていることがあります。電話の工事会社、電話機のメーカーにご確認ください。

スカパーフェクTV!のPPV

スカパーフェクTV!のチューナーに電話回線を接続して、PPV(ペイパービュー)をご利用になっているかどうかをご確認ください。

ノーリングサービス(遠隔検針)を使用している

ノーリングサービス(遠隔検針)は、自動的にメーターの検針を行うサービスです。既設の電話回線を利用していますが、検針時に電話機のベルは鳴りません。このサービスをご利用の場合は、対応工事が必要になります。ノーリングサービス(遠隔検針)を提供されている事業者にご相談ください。

ホームセキュリティシステムを導入している

ご自宅に電話回線を利用した警備会社のホームセキュリティシステムを導入されている場合、ADSLサービスと互いに干渉し、通信に影響する場合があります。詳しくはホームセキュリティシステムを契約している警備会社にご相談ください。

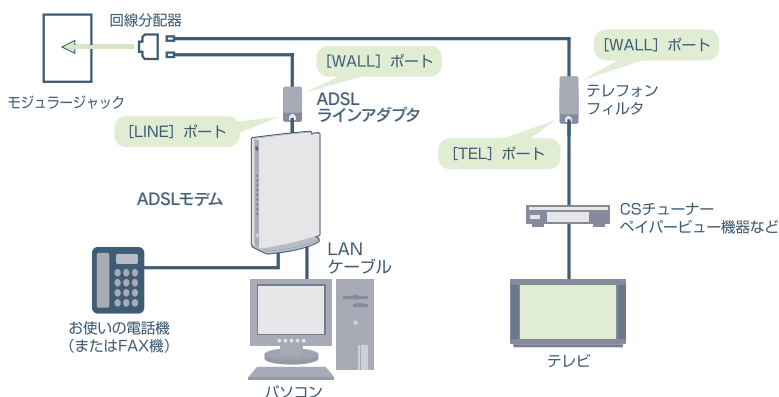
ドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン、PBXを接続している

ご自宅に電話のシステムを導入されている場合、同じ回線にADSLモデムを接続すると、他の通信機器からの影響で通信ができなかったり、通信速度が遅くなることがあります。
またドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォンなどの機器が故障する可能性もあります。
ご使用のシステムによっては、設定を変更することにより、障害を回避できる場合もあります。
電話の工事会社、通信機器のメーカーに、設定の変更が可能かどうかをご確認ください。また、マンションの場合は管理会社などにお問い合わせ先をご確認ください。

スカイパーフェクTV!のPPVサービスを利用している

スカイパーフェクTV!では、チューナーやチューナー内蔵のテレビに電話回線を接続して、PPV(ペイパービュー)サービスをご利用になれます。しかし、通常の接続方法では、ADSLの通信ができなかったり、PPVが正しく機能しない場合もあります。

PPVをご利用される場合は、外付けの回線分配器、ADSLラインアダプタ/テレフォンフィルタを取り付け、次の図のように接続してください。



ADSLラインアダプタ/テレフォンフィルタ、回線分配器は別途ご用意ください。

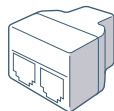
・回線分配器

【取り付け位置】

モジュラージャックとADSLラインアダプタ/テレフォンフィルタの間

【入手方法】

電器店などで販売されています。また、「ValuMore! (バリュモア)」(<http://valumore.jp/>)でもご購入いただけます。



・ADSLラインアダプタ/テレフォンフィルタ

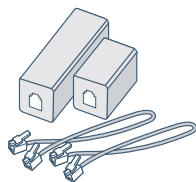
【取り付け位置】

ADSLラインアダプタ — 回線分配器とADSLモデムの間

テレフォンフィルタ — 回線分配器とCSチューナー・PPVなどの機器の間

【入手方法】

電器店などで販売されています。



ADSLの通信やBBフォンサービスをご利用の際には、ADSLモデム以外の機器にADSL信号が流れないように対処が必要です。NEC TOKIN社製のADSLラインアダプタ/テレフォンフィルタを使用すれば、通信信号の品質を悪化させることなく複数の通信機器を接続できます。



上記の接続方法をお試しいただいても問題が解決しない場合には、同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」に記載されている「SoftBank BB テクニカルサポートセンター」までお問い合わせください。

〔対処方法〕ADSLモデム周辺の環境を調べる

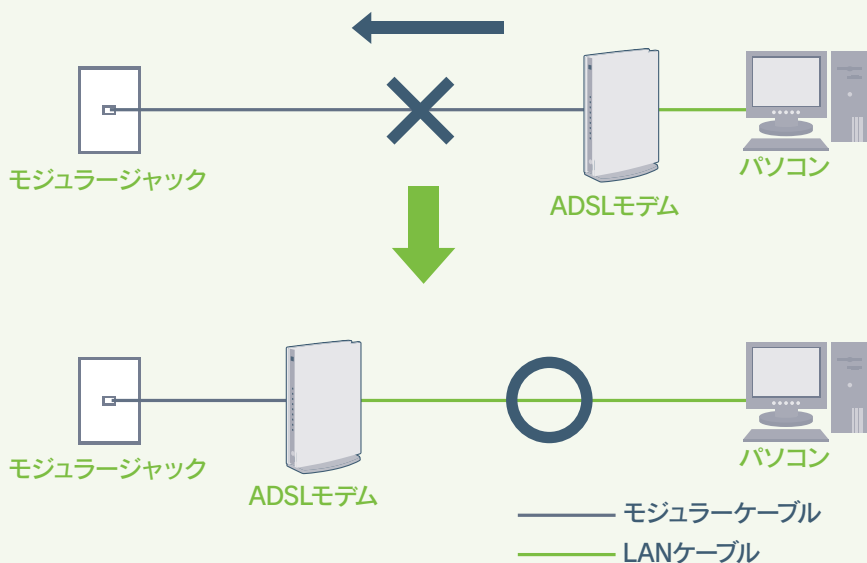
ADSLモデムに接続しているケーブルの長さ、ノイズを調べます。

モジュラーケーブルが長い

モジュラージャックとADSLモデム間は、同梱のモジュラーケーブル(黄色)で接続してください。

モジュラーケーブルが長くなればなるほど、ノイズが増加します。長いモジュラーケーブルを束ねてお使いの場合も同様です。市販のモジュラーケーブルをご利用の際も、できるだけ短いものをお使いください。

もし、お使いになるパソコンがモジュラージャックから離れていて、同梱のケーブル類では届かない場合は、ADSLモデムはなるべくモジュラージャックのそばに設置し、その分ADSLモデムとパソコンの間のLANケーブルを市販の長いものに取り替えるなどの方法でご対応ください。

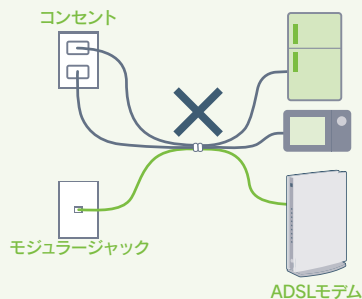


ノイズの要因

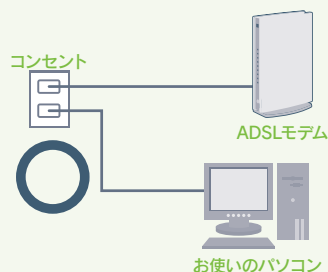
ADSLモデムの周りにノイズの要因があると、通信速度が遅くなる場合があります。次のようなことがないか、ADSLモデムの配線や設置場所をご確認ください。

●配線の問題

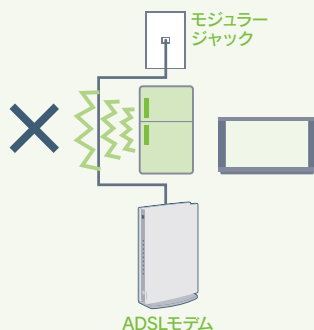
ADSLモデムに接続したケーブルは、家電製品の電源コードなど、他のケーブルと一緒に束ねないでください。ノイズの原因となることがあります。



ADSLモデムの電源ケーブルは、直接、電源コンセントに接続してください。OAタップなどに他の機器と一緒に接続すると、ノイズの影響を受ける可能性があります。

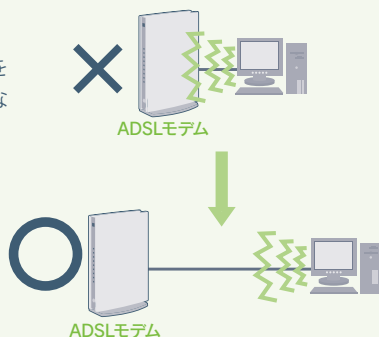


テレビ、電子レンジ、冷蔵庫などの家電製品からノイズを受けることがあります。ADSLモデムのケーブルは、これらの機器に近づけないように配線してください。



● 設置場所の問題

ADSLモデムは、パソコンのディスプレイからノイズを受けることがあります。ディスプレイの近くには置かないようにしてください。



お客様の環境によっては、AMラジオの放送局やアマチュア無線などの電波から影響を受けることがあります。

〔対応方法〕LANアダプタ(カード)の作動を確認する

LANアダプタ(カード)が正常に作動していないと、インターネットに接続できないことがあります。下記の手順で正常に作動しているかご確認ください。

Windows Vista の場合

1

〔スタート〕メニュー→〔コントロールパネル〕→〔ハードウェアとサウンド〕→〔ハードウェアとデバイス表示〕の順にクリックします。

2

〔ネットワークアダプタ〕の項目にある〔+〕をクリックします。そのパソコンにインストールされている、ネットワーク接続に用いるための機器の一覧が表示されます。LANアダプタの先頭に〔↓〕や〔!〕が表示されている場合は、正常に動作していません。

Windows XP の場合

1

〔スタート〕メニュー→〔コントロールパネル〕→〔パフォーマンスとメンテナンス〕→〔システム〕の順にクリックし、〔ハードウェア〕タブで〔デバイススマネージャ〕をクリックします。

2

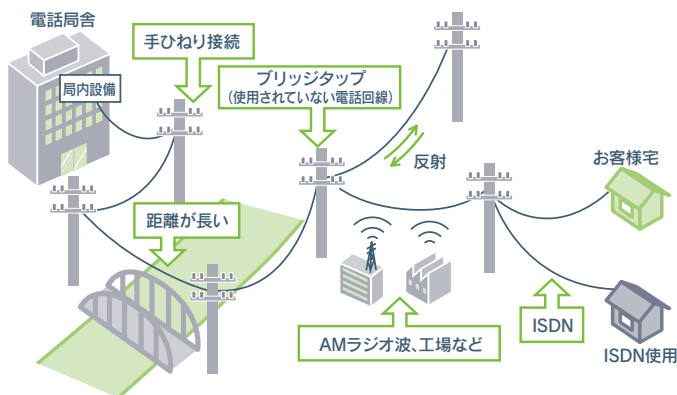
〔ネットワークアダプタ〕の項目にある〔+〕をクリックします。そのパソコンにインストールされている、ネットワーク接続に用いるための機器の一覧が表示されます。LANアダプタの先頭に〔×〕や〔!〕や〔?〕が表示されている場合は、正常に動作していません。

〔↓〕〔×〕が表示されている場合は、LANアダプタを右クリックし〔有効〕を選択してください。
〔!〕〔?〕が表示されている場合は、ドライバが正常にインストールされていない可能性があります。
パソコンメーカー、またはLANアダプタ(カード)のメーカーにお問い合わせください。

※有線LANアダプタの名称はご利用中のパソコンによって異なります。項目が複数表示され、どれが有線LANアダプタの名称か不明な場合はメーカーにお問い合わせください。

〔解説〕お客様宅外で発生する影響

ADSLモデムが正常に動作し、パソコンの設定が正しく行われているにも関わらず、お客様宅外のさまざまな要因によって、接続速度に影響が発生したり、接続が不可能になる場合があります。原因となる主な要因を次に挙げてみます。



●電話局舎からお客様宅までの距離

一般的にADSLの信号は、伝送される距離が長くなればなるほど弱くなるという性質をもっています。このため、お客様宅と電話局舎間の距離が長くなると、速度が低下したり、インターネットに接続できないケースが発生します。また、伝送される距離は、電話局舎からお客様宅までの直線距離ではなく、敷設されている電話線の長さです。途中に幹線道路や河川、鉄道線路などがある場合には、これらを迂回することもあります。この場合には、電話局舎との直線距離以上に大きな減衰が発生する場合があります。

●近隣のISDN回線

ADSL信号の周波数帯域とISDN信号の周波数帯域には一部重なる部分があります。このため、ご利用になる回線の近くにISDN回線があると、干渉を受ける場合があります。ISDN回線からの干渉によって通信速度が極端に低下したり、接続できない場合は、リーチDSLの導入により改善する可能性があります。

リーチDSLとは？

ADSLと同様に通常の電話回線（銅線）を利用した高速通信の方式です。従来のADSLサービスに比べ、使用する周波数帯域を低く設定しているため、伝送速度は最大960kbps（上り下り対称型）に抑えられます。しかし、9km以上（理論値）の長距離回線やノイズの多い回線、さらにISDNの干渉などに強いので、安定した通信品質を確保できるという利点があります。

※リーチDSLはベストフォート型のサービスであり、通信速度を保証するものではありません。

※リーチDSLサービスの詳細に関しては、次のサイトをご覧ください。

<http://info.softbank.jp/>

※ご利用のサービスによっては、リーチDSLをお使いいただけない場合があります。詳しくは、ホームページをご確認いただくか、SoftBank BBインフォメーションセンターまでお問い合わせください。

●ブリッジタップの存在

電話局舎からお客様宅までの電話線の経路上には、ブリッジタップと呼ばれる分岐点が設けられている場合があります。このブリッジタップの終端には何も接続されていません。そのため、ADSL信号は反射して戻り、ノイズとなって干渉します。ブリッジタップの数が多いほど、この影響は強くなります。

●手ひねり接続

電話局舎からお客様宅までの電話線の経路上で、銅線をハンダ付けや圧着などではなく、手でひねって結線する(手ひねり接続)ことがあります。これはADSL信号が弱まる原因になり、手ひねりの箇所が多いほど、この影響は強くなります。

●近隣のAMラジオ波などの干渉

AMラジオの一部は、ADSL信号と同じ周波数帯域を使用しています。お客様宅の近くにAMラジオの電波塔や放送局があると、これらのノイズがADSL信号に干渉することがあります。また、工場なども特定の周波数帯域に影響を及ぼす場合があります。こうした障害は、市販のノイズフィルタを利用することで改善する可能性があります。



ただし、フィルタの効果を保証するものではありません。

〔対処方法〕ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる

パソコンにウイルス対策ソフト(セキュリティーソフト)が常駐している(パソコンのご利用中、常に起動している)ことが原因で、速度が低下する場合があります。

試しにいったんウイルス対策ソフトの設定を無効にしてみてください。

※ウイルス対策ソフトなどを常駐から外す方法は、お使いのソフトによって異なります。詳細は、ウイルス対策ソフトのマニュアルをご確認ください。なお、速度の確認が終わったら、ウイルス対策ソフトの設定を有効にして、ウイルスに感染していないかご確認ください。

設定を無効にすることで速度が改善した場合は、ウイルス対策ソフトの影響で速度が低下している可能性があります。ソフトの設定を変更することで対処できる場合がありますので、ソフトウェアメーカーのホームページなどでご確認ください。

その他のトラブル・よくあるお問い合わせ

インターネットとBBフォンのサービスをご利用になるうえで、よくお問い合わせのある質問とその答えをまとめました。サービスについてわからないことがあった場合には、こちらのQ&Aを参考にしてください。



パソコンに関するQ&A

- スタートページの設定方法を知りたいのですが。…………… P.98
- インターネットで新しいページが表示されません。…………… P.98
- 「IPアドレスが競合している」というメッセージが表示され、インターネットに接続できません。… P.98
- パソコンのリカバリやOSの再インストールを行った場合、新たにパソコンの設定を行う必要はありますか？…………… P.98
- 複数台のパソコンで同時にインターネットに接続することができない。…………… P.99
- 階をまたいでパソコンを使用したいのですが。…………… P.100

メールに関するQ&A

- メールを受信できるのに送信ができません。…………… P.101
- 他のプロバイダのメールアドレスで、メールを送信できません。…………… P.102

ADSLモデムに関するQ&A

- 電源はOFFにしても大丈夫ですか？…………… P.102

BBフォンに関するQ&A

- BBフォンの電話の受け方(着信方法)は？…………… P.103
- BBフォンは一般の電話からも着信できますか？…………… P.103
- BBフォンのかけ方(発信方法)は通常のダイヤル方法と違うのですか？…………… P.103
- BBフォンを利用した通話かどうかを確認したいのですが。…………… P.104
- BBフォンサービスを利用できない電話番号はありますか？…………… P.104
- BBフォンで国際電話はかけられますか？…………… P.105
- ナンバー・ディスプレイ対応の電話機で、050番号で電話を受けた場合およびBBフォン加入者からかかってきた場合に電話番号が表示されません。…………… P.106
- 相手先電話番号の前に「0000」(ゼロ4つ)をつけてBBフォン以外の電話サービスを利用しようとする、電話がつながりません。…………… P.107

- BBフォンから「0120」、「0800」、「0570」、「0990」などで始まるフリーダイヤルやナビダイヤルに電話がかけられません。……………P.107
- ADSLサービスが利用できないときや停電のとき、BBフォンは利用できますか？ ……………P.108
- BBフォン以外の電話サービスを利用するには？ ……………P.108
- 他社の割引サービスを受けることはできますか？ ……………P.108
- ナンバーディスプレイが表示されません。……………P.109
- BBフォンサービスの明細が見たいのですが。……………P.109
- 通話相手先へ電話番号通知の設定を変更したいのですが。……………P.110
- 通話料金明細書の扱いを変更したいのですが。……………P.110

サービスに関するQ&A

- 申し込んでいる内容を確認したいのですが。……………P.111
- 引越しをするのですが、どんな手続きが必要ですか？ ……………P.112
- ADSLサービス／BBフォンの最新情報が知りたいのですが。……………P.112

パソコンに関するQ&A

—— スタートページの設定方法を知りたいのですが。 ——

Internet Explorer画面上部のメニューバーから設定を行います。スタートページに設定したいページをあらかじめInternet Explorerに表示した状態で、メニューバー内の「ツール」→「インターネットオプション」をクリックします。「インターネットオプション」画面が表示されたら、「全般」タブ内の「ホームページ」項目の「現在のページを使用」をクリックし、下部の「OK」をクリックします。以上で設定は完了となります。スタートページを変更したい場合も同様の手順にて変更できます。



—— インターネットで新しいページが表示されません。 ——

以前表示したことのあるページは、インターネット一時ファイルとしてパソコンに保存されています。最新のページが表示されない場合はインターネット一時ファイルを読み込んでいる可能性があります。Internet Explorer をお使いの場合は、下記の手順に従ってインターネット一時ファイルを削除してみてください。

- ① 「ツール」メニューの「インターネットオプション」をクリックします。
- ② 「全般」タブの「ファイルの削除」をクリックします。
- ③ 「すべてのオフラインコンテンツを削除する」をチェックし、「OK」をクリックします。



「IPアドレスが競合している」というメッセージが表示され、インターネットに接続できません。

「IPアドレスxxx.xxx.xxx.xxxはハードウェアのアドレスがXX:XX:XX:XX:XX:XXに設定してあるシステムと競合していることが検出されました」というメッセージが表示される場合は、下記の手順に従ってADSLモデムを再起動後にパソコンを起動してください。

- ① 「スタート」メニュー→「Windowsの終了」→「電源を切れる状態にする」(Windows XPでは、「スタート」メニュー→「終了オプション」→「電源を切る」)を選択して、Windowsを終了し、パソコンの電源を切ってください。
- ② ADSLモデムの電源アダプタを外します。
- ③ しばらく(20分以上)待ってから、ADSLモデムの電源を入れます。
- ④ ADSLモデムの「リンク」ランプが点灯後にパソコンを起動します。



—— パソコンのリカバリやOSの再インストールを行った場合、新たにパソコンの設定を行う必要はありますか？ ——

パソコンのリカバリやOSの再インストールを行った場合、改めてネットワークの接続確認を行う必要があります。本冊子P.26をご参照のうえ、ネットワークの接続確認を行ってください。



複数台のパソコンで同時にインターネット接続することができない。

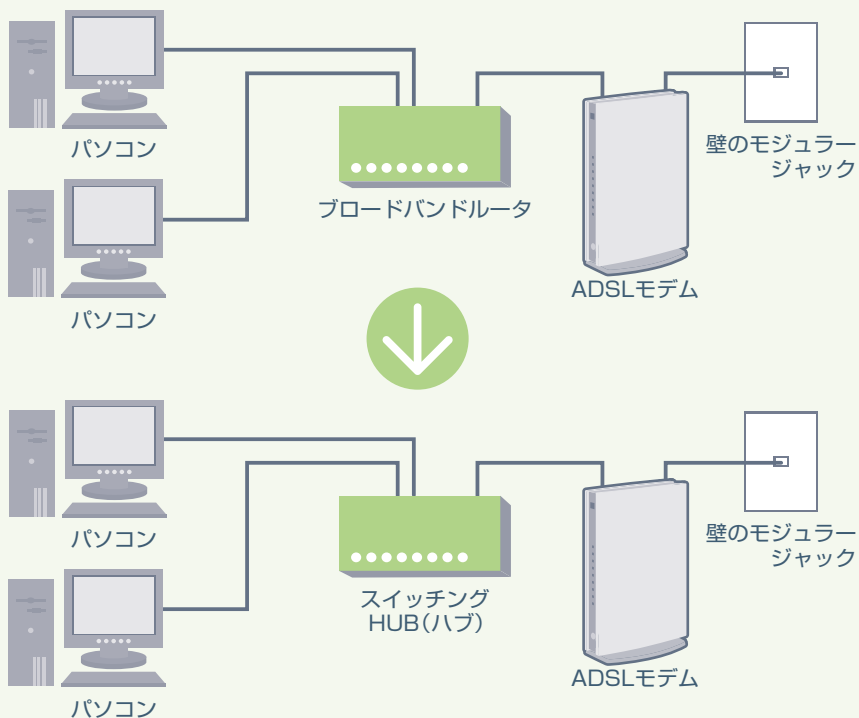
※トリオモデム 3-G / トリオモデム 26M の場合

ブロードバンドルータを使用して接続した場合、インターネットに接続できないことがあります。こうした場合は、ブロードバンドルータではなく、スイッチングHUB(ハブ)をご利用ください。

※どうしてもブロードバンドルータを利用したい場合は、まずはブロードバンドルータを外した状態でインターネット接続ができることを確認し、ブロードバンドルータの設定が正しいかどうかをご確認ください。



●パソコンを複数接続している状態の例

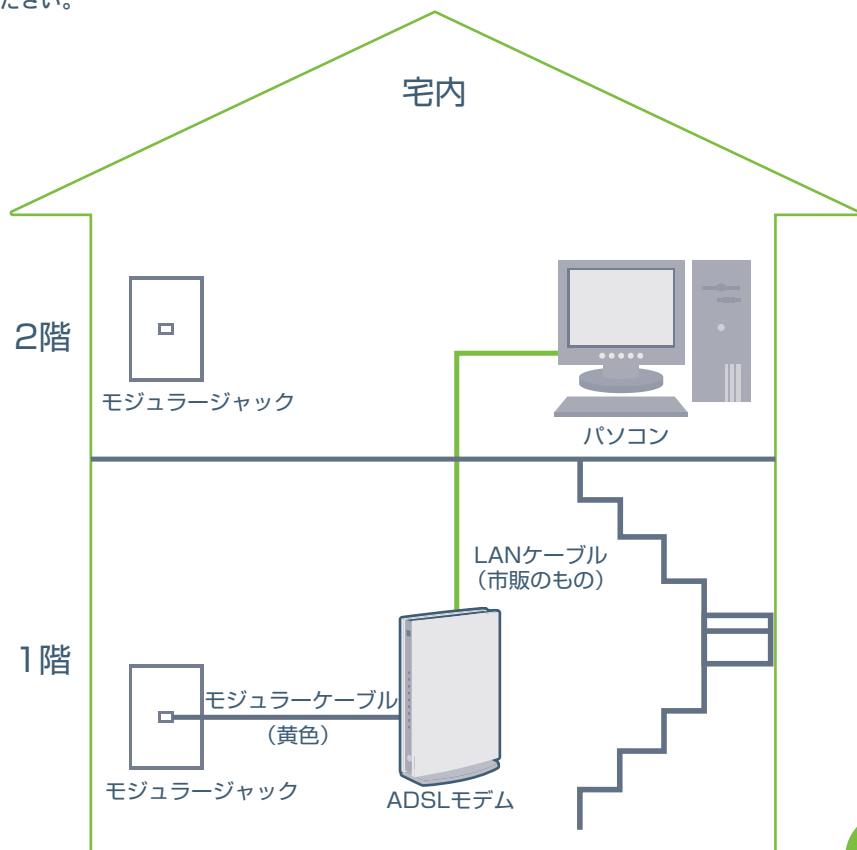


電器店などで販売されているスイッチングHUBをご購入ください。合わせて、「NAT機能を設定する」(P.58)をご参照のうえ、NAT機能の設定が有効になっているかどうかを確認してください。

パソコンに関するQ&A

階をまたいでパソコンを使用したいのですが。

パソコンを階をまたいでお使いになる場合は、1階のモジュージャックとADSLモデムの間を同梱のモジュラーケーブル(黄色)で接続したうえで、お使いになるパソコンとADSLモデムの間を市販のLANケーブルで接続してください。ほとんどの場合は1階のモジュージャックにより状態のADSL信号が届きやすいため、複数のモジュージャックがある場合にも、この方法をお試しいただくことをお勧めします。なお、配線の際にはノイズが発生しやすいものの周辺はなるべく避けてください。



LANケーブルの最長使用距離は100m以内となります。
LANケーブルご購入の際は、カテゴリ5以上の製品をお選びください。
ADSLモデムに接続するLANケーブルには、ストレートケーブルをご利用ください。

メールに関するQ&A

メールを受信できるのに送信できません。

プロバイダによっては、メールをOutlook Expressなどのメールソフトで利用する際に、迷惑メールの送信や第三者の中継による悪質ないたずらなどを防ぐために、ユーザー認証（ユーザーが本人であることの確認）を行っている場合があります。そうしたメールサービスでは、メールのユーザー認証を、メールアカウント/パスワードを利用してのメール受信で行っているため、受信してからでないとメール送信はできない仕組みになっています。先にメール受信を行ってから、5分程度の間にメールを送信してください。

なお、メール設定の詳細についてはご利用のプロバイダまでお問い合わせください。



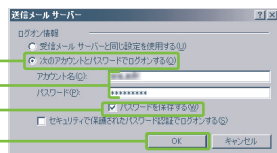
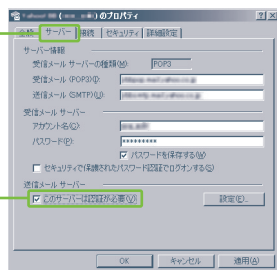
SMTP-AUTH機能

「SMTP-AUTH」※方式対応のメールソフトをご利用の場合には、「受信」→「送信」といった順番を気にすることなくメールの送受信が行えます。この場合は、メールソフトをあらかじめSMTP-AUTHを利用可能な設定にしておいてください。

※ SMTP-AUTH：メール送信時にユーザー認証することによりメールの送信許可を行う方法。

Outlook Expressでは、次の設定でSMTP-AUTH機能を利用できます。

- ① Outlook Expressを起動して、[ツール]メニューの[アカウント]をクリックします。
- ② [インターネット アカウント]画面の[メール]タブをクリックし、メールのメールアカウントの設定を選択して[プロパティ]をクリックします。
- ③ [プロパティ]画面の[サーバー]タブをクリックして、[送信メールサーバー]の[このサーバーは認証が必要]をチェックします。
- ④ [設定]をクリックします。
- ⑤ [送信メールサーバー]画面で、[次のアカウントとパスワードでログインする]をチェックします。次にメールアカウントとパスワードを入力し、[パスワードを保存する]をチェックします。入力し終わったら、[OK]をクリックします。
- ⑥ [プロパティ]画面の[OK]をクリックして、[プロパティ]の設定を終了します。
- ⑦ [インターネット アカウント]画面の[閉じる]をクリックしてください。



※④、⑤は、市販のウイルス対策ソフトをインストール済みのお客様の場合に必要な場合がある設定です。④、⑤の設定を行ってもSMTP-AUTHがうまく機能しない場合は、お使いのウイルス対策ソフトメーカーにお問い合わせください。

メールに関するQ&A

他のプロバイダのメールアドレスで、メールを送信できません。

他のプロバイダのサービスが、アクセスポイントやアクセスの仕方を問わず通常のインターネット上から利用できるのであれば、そのサービスを併用できます。それらのサービスを解約されていないか、ご確認ください。

なお、プロバイダによっては自社のアクセスポイント以外からの接続時には、メールサービスやホームページのアップロードに制限を設けている場合があります。また、インターネット上からのアクセスが可能な場合でも、各プロバイダの提供するサービスにより設定方法が異なります。詳細については、ご利用のプロバイダまでお問い合わせください。



「POP before SMTP」について

プロバイダによっては「POP before SMTP」と呼ばれる仕組みによって自社のアクセスポイント以外からのメールの送信・受信に対応している場合があります。詳細については、ご利用のプロバイダまでお問い合わせください。

ADSLモデムに関するQ&A

電源はOFFにしても大丈夫ですか？

ADSLモデムの電源は常にONにしておくことをお勧めします。ADSLモデムの電源がOFFの状態の場合、BBフォンから発信ができないため、BBフォン以外の電話サービスを利用した発信となります。また着信時も、お客様のADSLモデムの電源がOFFとなっている場合は、BBフォン「050番号」どうしの通話料無料が適用されなかったり、BBフォンの「050番号」を利用した着信ができなくなります。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発着信はできません。



BBフォンに関するQ&A

BBフォンの電話の受け方(着信方法)は？

通常の電話の受け方(着信方法)と同じです。



BBフォンは一般の電話からも着信できますか？

できます。BBフォンは、BBフォンどうしだけでなく、その他の電話会社をご利用の方や携帯電話でも、発信／着信が可能です。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発着信はできません。



BBフォンのかけ方(発信方法)は通常のダイヤル方法と違うのですか？

一般固定電話への通話は、通常の電話のかけ方(発信方法)とまったく同じです。市外局番から、あるいは市外局番を除いてダイヤルしてください。

ただし、通常のかけ方(発信方法)で、BBフォンをご利用いただけない電話番号に発信した場合や、ADSLモデムの電源が入っていない場合は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話となります。

BBフォンをご利用いただけない電話番号については、次ページ(P.104)の「Q. BBフォンサービスを利用できない電話番号はありますか？」をご参照ください。

BBフォン以外の電話サービスで発信された場合は、通話料はご利用の電話会社から請求されます。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発信はできません。



BBフォンに関するQ&A

BBフォンを利用した通話かどうかを確認したいのですが。

BBフォンを利用した通話かどうかの確認方法は2種類あります。

(A) 呼び出し音の前の「ブブブ」音

- ・BBフォンから一般固定電話、携帯電話・PHSに発信の場合
呼び出し音の前に「ブブブ」と1回鳴ります。
- ・BBフォン加入者どうしの場合
呼び出し音の前に「ブブブ、ブブブ」と2回鳴ります。
- ・BBフォン以外の電話サービスを利用した場合
特別な音は鳴りません。

(B) ADSLモデムのランプの点灯状況※

- ・[通信]ランプが点灯または点滅 → BBフォンで通話中
- ・[通信]ランプが消灯 → BBフォン以外

※BBモデム4-G/トリオモデム3-G plusには[通信]ランプがありません。

(A)の方法でご確認ください。



BBフォンサービスを 利用できない電話番号はありますか？

「110」、「119」の緊急電話に代表される3桁特番や、「0120」、「0990」などの番号は、BBフォンサービス提供外となります。ただし、これらの電話番号への通話も、通常の発信方法で自動的にBBフォン以外の電話サービスを利用して接続します。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発信はできません。

<BBフォン回線ではなく、NTTなど各通信事業者回線による通話となる主な電話番号>

・「110」「119」「177」など「1」で始まる番号のサービス

※ただし「116」「184」「186」はBBフォンを利用した通話となります。

・「0120」「0570」「0800」「0990」で始まるフリーダイヤルやナビダイヤル

※一部の弊社お問い合わせ受付番号を除きます。



この場合の通話料はご利用の電話会社から請求されます。



BBフォンで国際電話はかけられますか？

BBフォンは海外230以上の国と地域への通話が可能です(2008年5月1日現在)。海外への通話の場合は、相手先国番号の前に「010」をダイヤルしてください。また、相手先電話番号(市外局番を含む)の最初の数字が「0」の場合は、この「0」は除いておかけください。

「010」+相手先国番号+相手先電話番号※

※「0」で始まる場合は、最初の「0」を除いた電話番号

通話料金および相手先国番号は、「BBフォンサービスご利用ガイド」、またはホームページでご参照ください。

ホームページ → <http://info.softbank.jp/>



BBフォンに関するQ&A

ナンバー・ディスプレイ対応の電話機で、
050番号で電話を受けた場合およびBBフォン加入者から
かかってきた場合に電話番号が表示されません。

BBフォンでは、標準でナンバー・ディスプレイ相当のサービスを提供していないため、BBフォンの「050番号」に電話がかかってきた場合は、相手の電話番号は通知されません。

BBフォンの有料オプションサービス「番号表示サービス」をご利用になると、BBフォン「050番号」にかかってきた電話番号の表示が可能になります。



BBフォン番号表示サービス

BBフォンの有料オプション「番号表示サービス」をご利用の場合には、BBフォン加入者からの電話の場合も番号表示が可能です。番号表示サービスについて、詳しくはホームページ (<http://info.softbank.jp/>) をご覧ください。BBフォン番号表示サービスのお申し込みは「BB会員サービス」ページ (<http://info.softbank.jp/member/>) から行えます。

※本サービスのご利用にあたっては、ナンバー・ディスプレイ対応の電話機(またはFAX機)が必要です。

相手先電話番号の前に「0000」(ゼロ4つ)をつけてBBフォン以外の電話サービスを利用しようとすると、電話がつながりません。

BBフォンから「0120」、「0800」、「0570」、「0990」などで始まるフリーダイヤルやナビダイヤルに電話がかけられません。

お使いの電話機で、回線種別(電話回線の種類)の設定が間違っている可能性があります。「電話機の回線種別を設定しましょう」(P.24)をご参考に、ご利用の回線種別と電話機の設定を合わせてください。

電話機の回線種別が正しく設定されているにも関わらず、BBフォン以外の電話サービスがご利用いただけない場合は、お使いの電話機の機能や設定の影響を受けている可能性があります。いくつかの原因が考えられますので、次の点をご確認ください。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発信はできません。



電話機の機能や設定方法は、ご使用の電話機の機種によって異なります。(★)印が付いた箇所は、電話機に付属の取扱説明書をご確認いただくか、それぞれの電話機メーカーまでお問い合わせください。

・ACR(LCR)機能を利用している

ACR(LCR)機能を内蔵する電話機には、初期設定としてACR(LCR)機能が「有効」になっている機種(★)があります。

そのような場合は、ACR(LCR)機能を「無効」にしてください。

また、外付けのACR(LCR)アダプタ装置をご利用の場合は、そのACR(LCR)アダプタ装置を必ず取り外してください。

・電話機の解除番号が影響している

電話機には、ACR(LCR)機能などを解除する番号に「0」を使用している機種(★)があります。そのような電話機では、「0000」(ゼロを4回)を付けて相手先の電話番号をダイヤルしても、BBフォン以外の電話サービスで発信できない場合があります。BBフォン以外の電話サービスで発信できない場合は、最初に解除番号を付けてダイヤルしてください。

解除番号の「0」の数(★) + 「0000」 + 相手先の電話番号

・短縮ダイヤルを利用している

BBフォン以外の電話サービスで発信したい電話番号を短縮ダイヤルに登録する場合は、先頭に「0000」(ゼロを4回)、ポーズ(★)を1回付けた後、相手先電話番号を登録してください。

「0000」+ポーズ(★)+相手先の電話番号

※ポーズとは、ダイヤルする際に少し間を空けること(待ち時間)を指します。ポーズの操作は、電話機によって異なります(例:電話機の[ポーズ]ボタンを押す など)。

※登録した短縮ダイヤルで電話がかからない場合は、ポーズの数をさらに1つ増やして再度登録してお試しください。

BBフォンに関するQ&A

ADSLサービスが利用できないときや停電のとき、 BBフォンは利用できますか？

BBフォンはご利用いただけませんが、自動的にNTTの一般加入電話を利用して従来どおりの通話が可能です。その際の通話料金は、各電話会社からの請求となります。

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発着信はできません。



BBフォン以外の電話サービスを利用するには？

NTTなど、マイライン、マイラインプラスに登録されている電話会社のサービスを利用するには、相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを4回）をダイヤルしてください。

この場合の通話料は、ご利用の電話会社からの請求となります。

「0000」（ゼロを4回）＋相手先電話番号

※ADSL 電話加入権不要タイプをご利用のお客様は、BBフォン以外の電話サービスを利用した通話の発信はできません。



他社の割引サービスを受けることはできますか？

BBフォンでの通話に、他社の割引サービスを適用させることはできません。



ナンバー・ディスプレイが表示されません。

まず、お使いの電話機がナンバーディスプレイサービス対応で電源アダプタが接続されていることをご確認ください。また、ISDNサービスから提供のADSLサービスに変更された場合には、ナンバー・ディスプレイ契約が解除されていることもありますので、NTT 116番にご確認ください。



BBフォンサービスの明細が見たいのですが。

BBフォンのご利用明細は、オンライン上でご確認ください。

「BB会員サービス」ページ



<http://info.softbank.jp/member/>

① 「BB会員サービス」ページにアクセスします。画面の指示に従ってログインします。

② ご利用明細を確認します。



BBフォンをお申し込み時に希望された場合は、別途郵送で通話料金明細書をお送りしています。



BBフォンに関するQ&A

- 通話相手先へ電話番号通知の設定を変更したいのですが。
- 通話料金明細書の扱いを変更したいのですが。

■オンラインでのサービス内容変更

「BB会員サービス」ページからサービス内容の変更が可能です。面倒な手続きなしで、お客様ご自身で選択していただけます。

「BB会員サービス」ページ



<http://info.softbank.jp/member/>

変更可能なサービス

- ・お客様情報のご確認と変更
(BBフォン通話明細、登録情報の確認、BBフォン「050番号」の確認、連絡先の変更、キャンセル・解約お手続きなど)
- ・ADSLサービスの種別変更、オプションサービスの追加／利用停止
- ・BBフォンサービスのオプション変更
(通話相手先への電話番号通知／非通知、通話明細書(紙)の必要／不必要、相手先電話番号の下4桁表示／非表示など)
- ・引越し、移転のお手続き

(2010年4月1日現在)

■電話のサービス内容確認

SoftBank BB 自動応答サービスからサービス内容を確認することもできます。お電話いただきますと、まずメインメニューご案内のアナウンスが流れますので、ご希望のサービスに該当する番号を押し、音声の案内に従って操作してください。

SoftBank BB 自動応答サービス



0120-655-820(通話料無料／24時間確認可能)

※携帯電話・PHSからはご利用いただけません。



サービスに関するQ&A

申し込んでいる内容を確認したいのですが。

ご登録いただいた内容は、「BB会員サービス」ページで確認することができます。

「BB会員サービス」ページ



<http://info.softbank.jp/member/>

■ 登録情報を確認する

- 1 「BB会員サービス」ページにアクセスします。画面の指示に従って、ログインします。
- 2 BB会員 サービス 登録情報確認ページが表示されます。ここで各項目について確認してください。

※画面は予告なく変更される場合があります。

■ 登録情報を変更する

日中の連絡先とFAX番号のみ変更できます。

- 1 「BB会員サービス」ページにアクセスします。画面の指示に従って、ログインしてください。
- 2 画面の指示に従い、日中の連絡先やFAX番号の変更の手続きを行ってください。



サービスに関するQ&A

引越しをするのですが、どんな手続きが必要ですか？

引越し／移転をされる場合には、電話回線の移転についてNTT 116番にご連絡をお願いいたします。また併せて「ADSLサービスお問い合わせ先」に記載の連絡先、または下記手順にて手続きを行ってください。

※BBフォンでNTT116番に発信される場合は、電話番号の前に「0000」（ゼロを4回）をダイヤルします（「0000」（ゼロを4回）+「116番」）。



お手続きの際には、現在お使いのものと移転先の両方の回線電話番号が必要です。
※ADSL 電話加入権不要タイプの場合は、「BB会員サービス」ページからのお手続きはできません。

「BB会員サービス」ページ



<http://info.softbank.jp/member/>

■ 移転の手続きをする

- 1 「BB会員サービス」ページにアクセスします。画面の指示に従って、ログインしてください。
- 2 ページに記載された説明に従い、必要事項を入力して手続きを行ってください。



ADSLサービス／BBフォンの最新情報が知りたいのですが。

ADSLサービス／BBフォンの最新情報について

ホームページ(<http://info.softbank.jp/>)では、ADSLサービスやBBフォンに関する最新の情報が掲載されています。「トラブルシューティングガイド」と併せて、こちらも活用してください。

ホームページ



<http://info.softbank.jp/>



— お問い合わせ時必携！ —

お申し込みの際の登録情報を、まとめてご記入ください。必要な情報がひと目でわかるので、電話やメールでお問い合わせいただく際にご参照いただくととても便利です。また、ご自身が登録情報をお忘れになった場合の備えとしても、ぜひご利用ください。

お申し込みの際の登録情報	お申し込みの際に申込書やWEBページからご登録いただいた情報をお書きください。
お申し込み者名	
お申し込み電話番号	() -
お申し込み住所	

ご利用開始時の登録情報	ご利用開始時に弊社よりお知らせした情報をお書きください。 ご利用開始日は「ご利用開始のご案内」(メール)※、カスタマーIDは「スターターバック」(封書)で ご確認ください。
ご利用開始日	
カスタマーID	

メールの情報	メールの設定についての情報をお書きください。
メールアドレス	
アカウント	
メール受信(POP3)サーバー	
メール送信(SMTP)サーバー	

ADSLモデムの製品情報		ADSLモデム本体の裏面に貼付のシール記載の情報をお書きください。 MACアドレスは12桁の英数字、シリアルナンバーは「S/N」につづく15桁の英数字です。 ※シリアルナンバーの桁数は変わる場合もあります。														
MACアドレス																
シリアルナンバー		S/N														
その他の情報 (自由記入欄)		上記のほか、メモしておきたい情報などがありましたら、ご自由にご記入ください。 例) 無線LANバック(ご利用の方のみ)のSSID、WEPキー など														

●その他、お問い合わせの際にご用意いただくと便利なもの

- ・「スターターパック」(封書)
- ・(弊社よりお送りした封書・ハガキ、メールの内容に関するご質問の場合) 該当の封書・ハガキ、メール
- ・(キャンペーンに関するご質問の場合) そのキャンペーンをお知りになったチラシなど
- ・「セットアップガイド」(本冊子)、「サービスご利用ガイド」
- ・お使いのパソコンの取扱説明書

など

インターネットの接続がうまくいかない場合は、ADSLモデムの電源アダプタをいったん抜き、30秒以上経過後、再度電源を入れ直してください。BBモデム4-G／トリオモデム3-G plusの場合は、リセットボタンを押してください。各種お問い合わせについては、同梱されている「ADSL サービス お問い合わせ先」を参照してください。

発行元 **ソフトバンクBB株式会社**

Tsg041106

2011年6月1日発行

- 本冊子の一部または全部を無断複写・転載することを禁じます。
- 本冊子の製品に対する記述は情報を提供とする目的で書かれたもので、保証するものではありません。