

Yahoo! BB

BBフォン

トリオモデム12M

# トラブル シューティング ガイド



## 目次

<b>困っているのはどこ？</b>	<b>1</b>
モデムのランプを見てみよう	2
インターネットに接続できない！	3
速度が遅い！	8
BBフォンが利用できない！	11
電話中しかインターネット接続できない！	14
電話にノイズが入る！	15
その他トラブル	16
<b>確認しましょう</b>	<b>17</b>
通信機器の接続を確認する	18
電話機の回線種別設定を行う（プッシュ／ダイヤル）	20
モジュラーケーブルを交換する	21
モジュラージャックを変更する	22
各種電話付加サービスをご使用の場合は	23
パソコンを2階建て以上の建物でお使いになる場合	26
パソコン1台で接続する	27
ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる	28
モデム周辺の環境を調べる	29
<b>トラブル解決 Q&amp;A</b>	<b>33</b>
Yahoo! BB よくある質問	34
BBフォン よくある質問	54
ホームページ情報	62

# 困っているのはどこ？

ADSLのサービスをご利用中に何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。原因に導くための、いわばガイドブックです。

モデムのランプを見てみよう P2

インターネットに接続できない！ P3

速度が遅い！ P8

BBフォンが利用できない！ P11

電話中しかインターネット接続できない！ P14

電話にノイズが入る！ P15

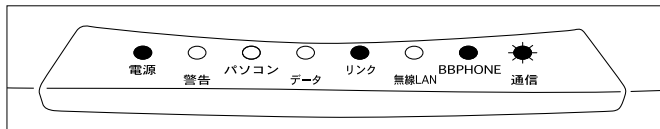
その他トラブル P16

# モデムのランプを見てみよう

まず初めに、トリオモデム12Mのランプが正常に点灯しているかどうか確認してください。各ランプの詳しい説明は、「セットアップガイド」の「モデムのランプを確認する」を参照してください。

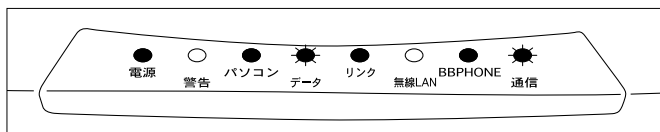
● …点灯    ○ …消灯    ●…点滅

## 通常時（モデムの電源が入っているとき）

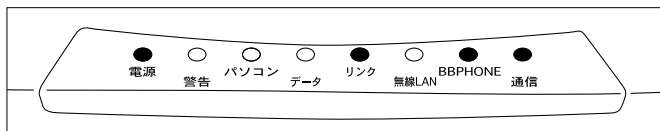


トリオモデム12MにLANケーブルで接続されたパソコンの電源が入っているときは、[パソコン] ランプも点灯します。

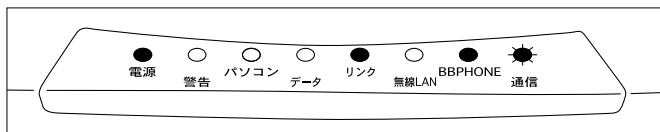
## インターネットを使用してデータの送受信を行っているとき



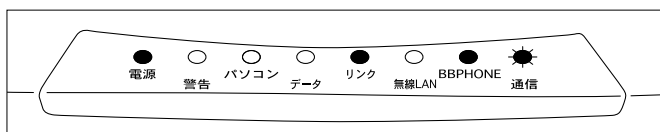
## BBフォンで発信／通話しているとき



## 呼び出し音が鳴っているとき



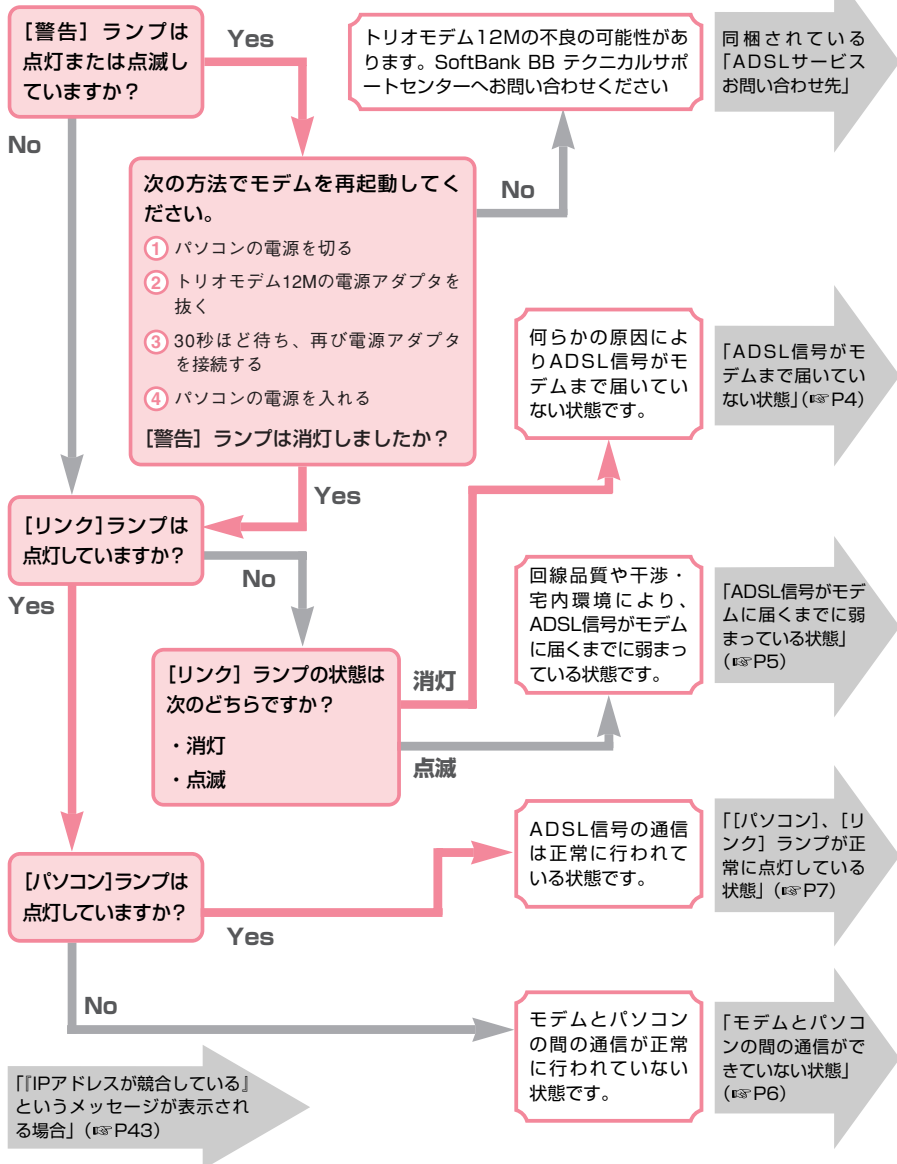
## BBフォン以外の一般電話サービスを使って発信／通話しているとき



# インターネットに接続できない！

インターネットへの接続ができない場合は、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合ったページに進んでください。

## スタート



モデムのランプを見てみよう／インターネットに接続できない！

## ADSL信号がモデムまで届いていない状態

電話局内工事は完了していますか？

「BB会員サービス」ページより、お客様の工事状況（ステータス）をご覧ください、「NTT局内工事完了」になっているか、ご確認ください。

「BB会員サービス」ページ

➔ <http://info.softbank.jp/member/>

No

工事完了までお待ちください。

※お申し込み状況（ステータス）については0120-981-488（通話料無料）でもご確認いただけます。また、メールでお問い合わせいただく際には、tech@sbb-support.jp宛てにお願いいたします。

Yes

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（☞ P18 「通信機器の接続を確認する」）。ランプは点灯しましたか？

Yes

No

モジュラーケーブルを交換してください（☞ P21 「モジュラーケーブルを交換する」）。ランプは点灯しましたか？

Yes

No

複数のモジュージャックがある場合は、別のモジュージャックに接続してください（☞ P22 「モジュージャックを変更する」）。ランプは点灯しましたか？

Yes

インターネットの接続をお試しください。

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が利用できない」あるいは「ADSLの通信が不安定になる」ことがあります。

- ・回線自動選択装置（ACR/LCR）
- ・ドアフォンに接続された電話機、ホームテレホン、ビジネスフォン（内線電話）、PBX
- ・スカイパーフェクTV!のPPV（ペイパービュー）
- ・その他電話回線を利用するサービス

Yes

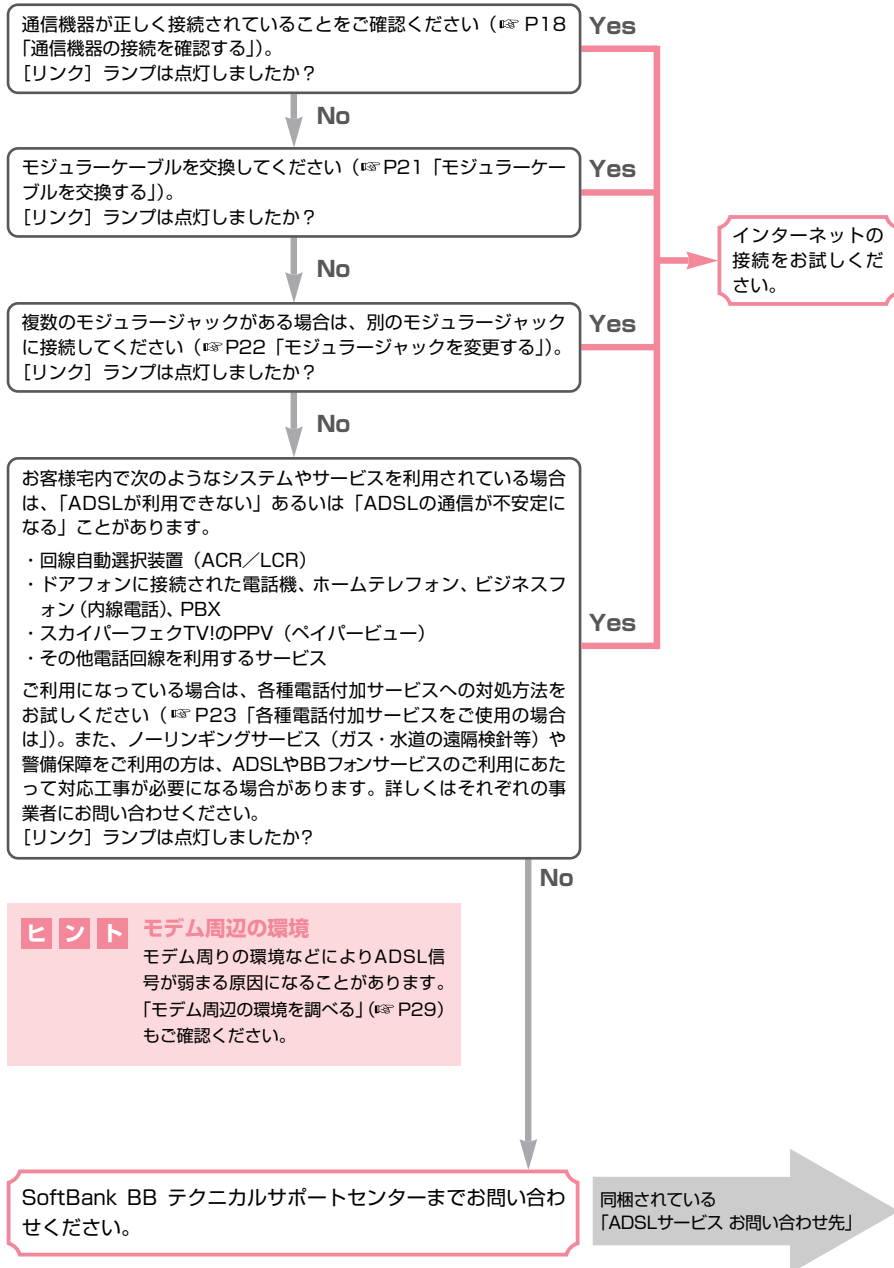
ご利用になっている場合は、各種電話付加サービスへの対処方法をお試しください（☞ P23 「各種電話付加サービスをご使用の場合は」）。また、ノーリングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備保障をご利用の方は、ADSLやBBフォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。ランプは点灯しましたか？

No

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。

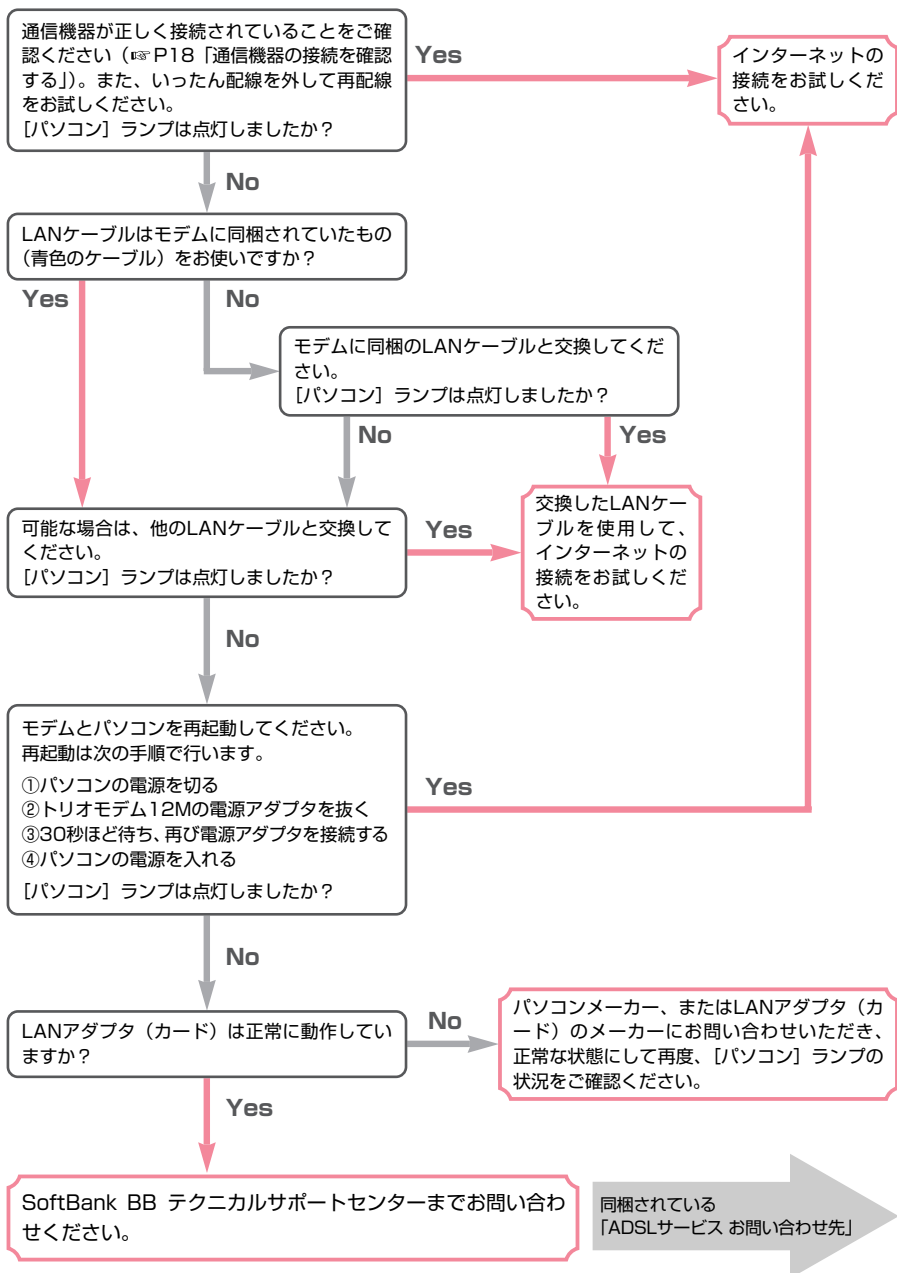
同梱されている「ADSLサービス お問い合わせ先」

## ADSL信号がモデムに届くまでに弱まっている状態



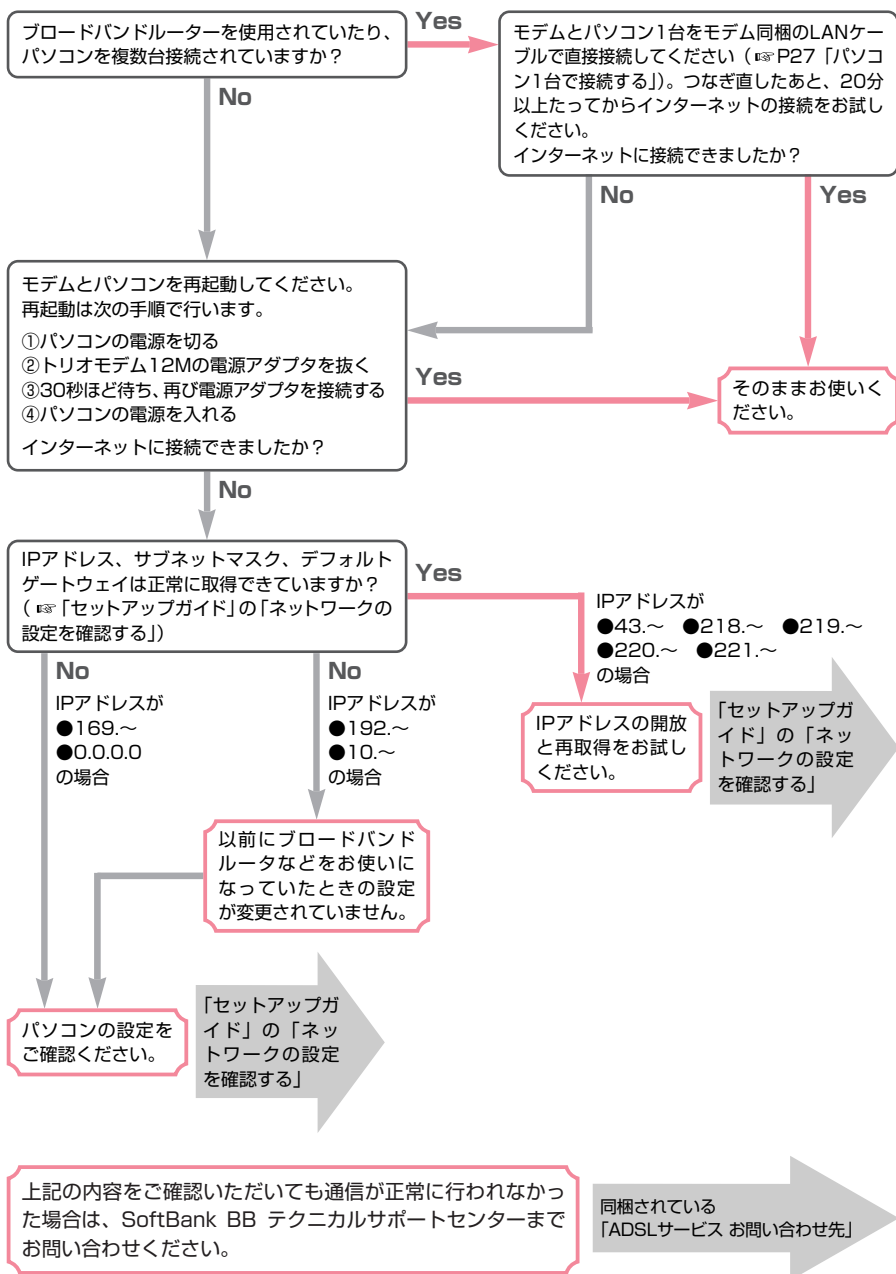
インターネットに接続できない！

## モデムとパソコンの間の通信ができていない状態





## 【パソコン】、【リンク】ランプが正常に点灯している状態



インターネットに接続できない！

# 速度が遅い！

通信速度が遅い原因は、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。まずは次のチェック項目からお客様の宅内環境をご確認ください。

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。

「通信機器の接続を確認する」  
(☎ P18)

モデムとパソコンを再起動してください。  
再起動は次の手順で行います。

- ①パソコンの電源を切る
- ②トリオモデム12M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

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

「モジュージャックを変更する」(☎ P22)

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が利用できない」あるいは「ADSLの通信が不安定になる」ことがあります。

- ・回線自動選択装置（ACR／LCR）
- ・ドアフォンに接続された電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン（内線電話）、PBX
- ・スカイパーフェクTV!のPPV（ペイパービュー）
- ・その他電話回線を利用するサービス

ご利用になっている場合は、各種電話付加サービスへの対処方法をお試しください。また、ノーリングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備保障をご利用の方は、ADSLやBBフォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。

「各種電話付加サービスをご使用の場合は」(☎ P23)

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

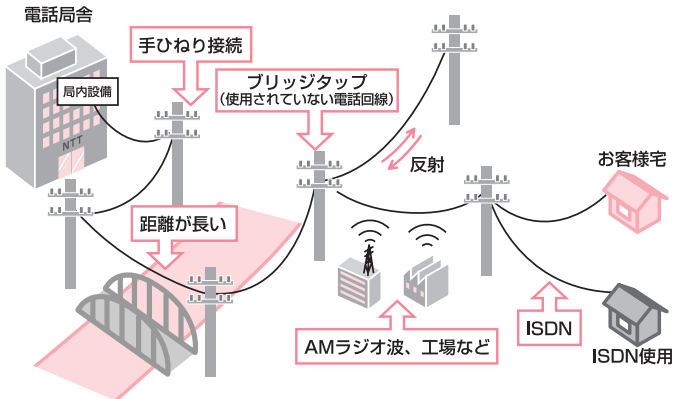
「モデム周辺の環境を調べる」  
(☎ P29)

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。

「ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる」(☎ P28)

## お客様宅外で発生する影響

トリオモデム12M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。



速度が遅い！

### 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持っています。このため、お客様宅と電話局舎の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。途中で幹線道路や河川、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はベストエ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。

### 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。

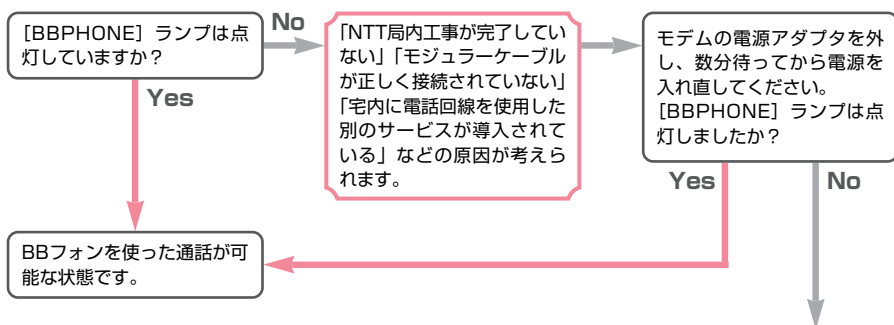


ただし、フィルタの効果を保証するものではありません。

# BBフォンが利用できない！

BBフォンが利用できない場合は、次の項目を確認してください。

呼出音の後に、一般加入電話、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」という接続音が鳴らない



! BBフォンがどうしても利用できない場合は、接続機器の電源を切ってください。  
トリオモデム12Mの電源が入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。  
※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。

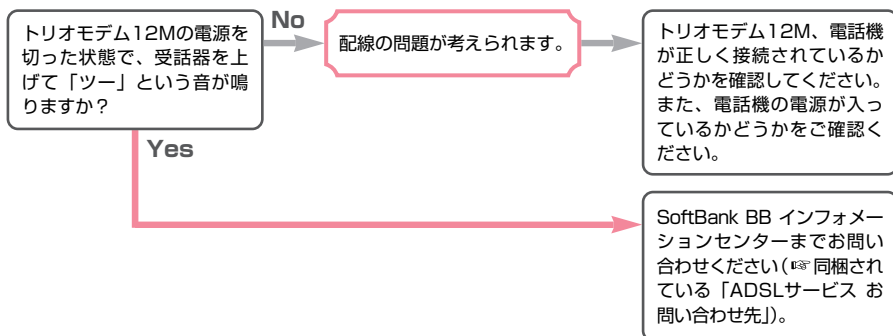
モデムの接続をもう一度ご確認ください。  
「インターネットに接続できない!」(P3)を参考に、工事状況(ステータス)や宅内の環境をチェックしてみてください。

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、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。

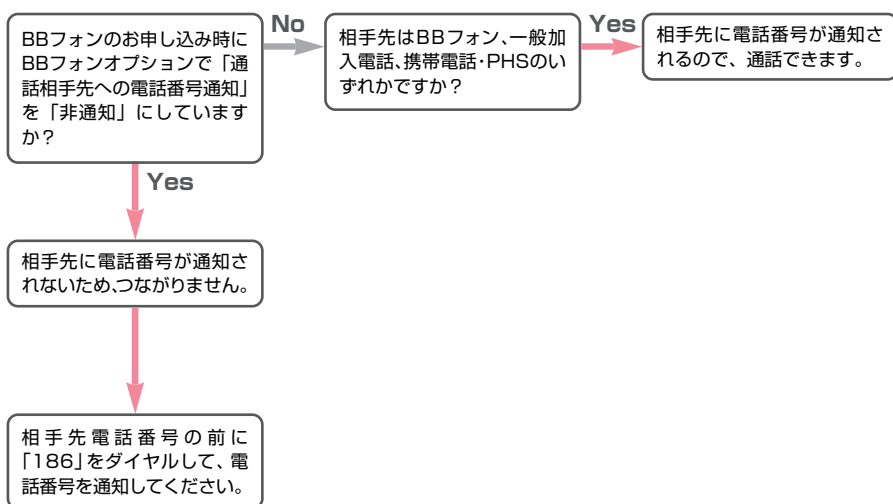
同梱されている  
「ADSLサービス お問い合わせ先」

速度が遅い! / BBフォンが利用できない!

## 外からの電話がつながらない



## 相手先がナンバー・リクエスト設定、非通知着信拒否設定をしている



！ BBフォンでは、相手先電話番号の前に「186」「184」をダイヤルすることで、BBフォン、一般加入電話、携帯電話・PHSへの通話毎に発信者番号の通知／非通知を選択できます（国際電話への発信は番号通知できません）。  
※通話相手先が番号表示の機能をご利用の場合に限ります。

## ナンバー・ディスプレイ対応の電話機（FAX機）で、BBフォン加入者からの電話番号が表示されない。

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。

### ヒント 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<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。

## BBフォンで電話をかけているとき、外から電話がかかったとたん電話が切れてしまう

※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。

## 「1」で始まる電話番号など、BBフォン以外から電話をかけたときに【電源】以外のランプが消えてしまう

宅外の保安器に問題がある可能性が考えられます。保安器の取り換え工事によって改善する場合があります。

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。

保安器の詳細についてはP16をご覧ください。

！ 保安器を交換される場合は、NTT工事費用がかかります。なお、工事の際、保安器が問題のあるもの以外であることが判明しても、工事は行われ、料金が発生いたします。また、保安器の交換を行っても問題が改善されない場合も料金が発生しますのであらかじめご了承ください。

### ヒント 保安器とは

屋外の電信柱などから電話線を家の中に引き込む部分に取り付けられる装置で、落雷などの際に電話機や回線そのものを過電圧から守るために設置されています。これはNTT所有のものとなり、資格のない方が交換したり分解することは法律で禁止されています。

## 電話中しかインターネット接続できない！

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、電話機の接続方法や宅内環境に原因がある可能性があります。

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が利用できない、あるいはADSLの通信が不安定になることがあります。

- ・回線自動選択装置（ACR／LCR）
- ・その他電話回線を利用するサービス

そのほか、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。このような場合にも、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確認ください。

また、ノーリングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備保障をご利用の方は、ADSLやBBフォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。

電話機の接続方法については「通信機器の接続を確認する」（☎ P18）、各種サービスへの対応については「各種付加サービスをご使用の場合は」（☎ P23）をご参照ください。



# 電話にノイズが入る！

電話にノイズが入ったり、ハウリングが起きる場合があります。  
原因として考えられる点を、次のチェック項目でご確認ください。

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。

「通信機器の接続を確認する」  
(☎ P18)

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

「モジュージャックを変更する」(☎ P22)

モデム周りの環境によって、影響を受ける場合があります。原因をできるだけ取り除いてください。

「モデム周辺の環境を調べる」  
(☎ P29)

モデムの電源アダプタを、逆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。

## ヒント

実際には、BBフォン以外の一般加入電話でノイズが発生している場合もあります。  
(ADSL 電話加入権不要タイプを除く)

### 《確認方法》

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での通話の際のノイズの状態を確認してみてください。

#### → ノイズが軽減される場合

上記のチェック項目をお試しの上、改善されない場合にはSoftBank BB テクニカルサポートセンターへお問い合わせください。

#### → ノイズが改善されない場合

ご利用の一般加入電話回線でノイズが発生している可能性があります。その場合には、ご利用になった電話会社にお問い合わせください。

## ！ 他のモジュージャックに電話機などをつながない！

宅内にモジュージャックが2箇所以上あり、その一方にトリオモデム、他方に電話機を接続するといった場合、電話機をスプリッタなしに直接モジュージャックに接続してしまうと、モジュージャックに直接接続した方の電話の音声にノイズが発生したり、モデムに接続した方の電話機の音質やADSLサービスの通信速度に影響が出たりする場合があります。

また、別途スプリッタを用意してモジュージャックに電話機を接続しても、ハウリングやエコーが発生して電話の音が聞こえにくくなる場合があります。

したがって、電話機を2台以上ご利用いただく場合は、無線タイプ等の親子電話をご利用いただくことをお勧めします。

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、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。

同梱されている  
「ADSLサービス お問い合わせ先」

## その他トラブル

### 電話がかかってくると回線が切断される

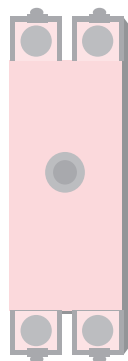
電話回線でADSLサービスをご利用の場合、電話機能とADSLサービスのインターネットへの接続は、通常同時に使えます。しかしADSL信号が弱いと、電話着信時にインターネットへの接続が切断および速度が低下する現象が発生する場合があります。

### 保安器の交換が必要になる場合

お客様の回線に利用されている保安器の形式が「6PT」というものの場合、保安器の取り換え工事によって状況が改善することもあります。

！ 保安器を交換される場合は、NTT工事費用がかかります。なお、工事の際、保安器が問題のあるもの以外であることが判明しましても、工事は行われ、料金が発生いたします。また、保安器の交換を行っても問題が改善されない場合も料金は発生しますのであらかじめご了承ください。

**ヒント** 保安器とは (P13)



保安器

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、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。

同梱されている  
「ADSLサービス お問い合わせ先」

# 確認しましょう

問題の発生箇所が特定できたら、ADSLサービスをご利用になっている環境を確認してみてください。大丈夫だと思っていた点をもう一度チェックするだけで解決する問題もたくさんあります。

通信機器の接続を確認する	P18
電話機の回線種別設定を行う（プッシュ／ダイヤル）	P20
モジュラーケーブルを交換する	P21
モジュラージャックを変更する	P22
各種電話付加サービスをご使用の場合は	P23
パソコンを2階建て以上の建物でお使いになる場合	P26
パソコン1台で接続する	P27
ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる	P28
モデム周辺環境を調べる	P29

# 通信機器の接続を確認する

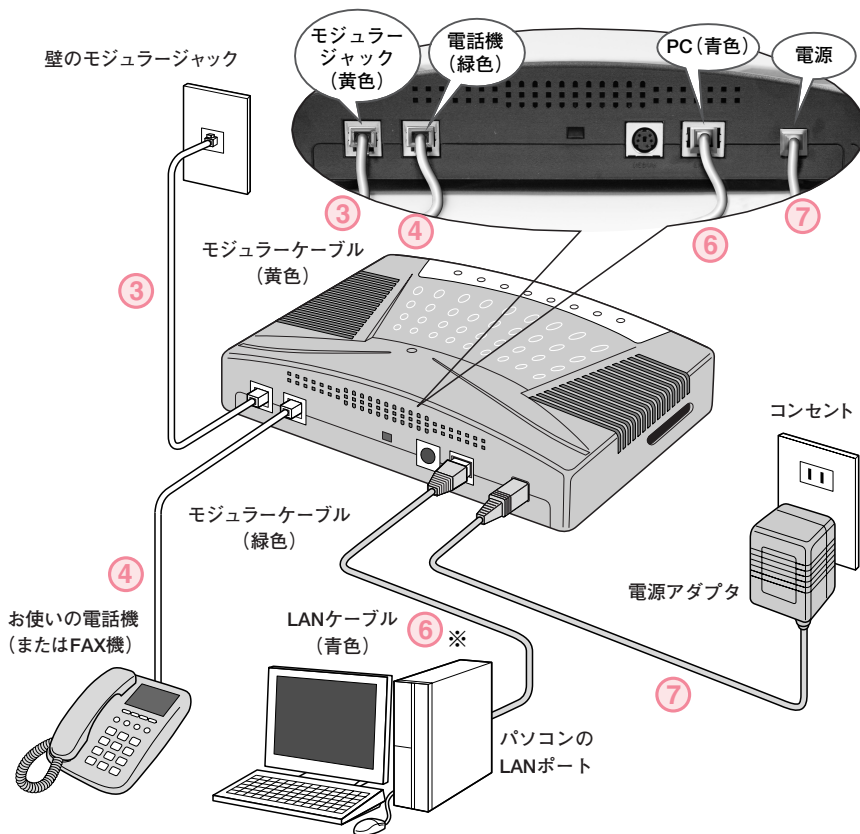
「電話にノイズが入る」、「ADSLの通信が不安定になる」、「ADSLでの接続ができない」などの問題は、配線が正しく接続されていないことが原因として考えられます。次の通信機器の接続図をご覧ください、配線を確認してください。

また、配線が正しくても、ケーブルがきちんと差し込まれていないと接続が不安定になる場合もあります。そうした場合も、いったん配線を外し、改めて機器を接続し直すことをお勧めします。

！ 最初に機器を接続したときだけでなく、配線し直した際にも、電話機の回線種別設定を必ず行ってください。

※トリオモデム12Mやケーブルなどの形状は、実際と異なる場合もあります。

## トリオモデム12Mとパソコン、電話機を接続する



※ケーブルは同じ色のポートに差し込んでください。

## ① 機器の電源を切る

接続する機器（パソコン、トリオモデム12M、電話機）の電源をすべて切ってください。

## ② 電話機（またはFAX機）の取り外し

ご使用中の電話機（またはFAX機）を接続している電話線を、壁のモジュージャックから取り外してください。

## ③ トリオモデムとモジュージャックの接続

トリオモデム12M同梱のモジュラーケーブル（黄色）を使用して、トリオモデム12Mの[モジュージャック] ポートと壁のモジュージャックを接続します。

## ④ トリオモデムと電話機（またはFAX機）の接続

トリオモデム12M同梱のモジュラーケーブル（緑色）を使用して、トリオモデム12Mの[電話機] ポートと電話機（またはFAX機）を接続します。

※モジュラーケーブル（緑色）の代わりに電話機（またはFAX機）に接続されていた電話線をご利用いただいてもかまいません。

## ⑤ 電話機（またはFAX機）の電源を入れる

電話機（またはFAX機）の電源を入れます。



トリオモデム12M、電話機、パソコンなどの電源アダプタは、それぞれの機器に正しく接続してください。電気製品の電源アダプタは、機器によって定格電流や定格電圧、入力端子の＋極／－極の形態、位置などが異なり、ほかの製品のことを接続すると機器の誤動作や故障、発熱の原因となって、たいへん危険です。

## ⑥ トリオモデムとパソコンの接続

付属のLANケーブル（青色）を使用して、モデムの[PC] ポートとパソコンのLANポート（LANアダプタまたはLANカードの差込口）を接続します。

## ⑦ トリオモデムの電源を入れる

付属の電源アダプタを使用して、トリオモデム12Mの[電源] ポートとコンセントを接続します。

## ⑧ パソコンの電源を入れる

トリオモデム12Mの[リンク] ランプが点灯してから、パソコンの電源を入れてください。



モジュージャックが複数ある場合に、トリオモデム12Mを接続しないほうのモジュージャックに電話機やFAXなどを接続すると、電話にノイズが入る、FAX通信ができないなどの影響が出る場合があります。トリオモデム12Mを接続しないモジュージャックには、これらの機器を接続しないでください。

# 電話機の回線種別設定を行う(プッシュ/ダイヤル)

## BBフォンをご利用の際は、必ず回線種別の設定を行ってください！

通信機器の接続が完了したら、必ずお使いの電話機（またはFAX機）で、回線種別設定を行ってください。回線種別設定が正しく行われていないと、次のようなBBフォン以外の電話サービスをご利用いただけないことがあります。

※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信はできません。

- ・「110」「118」「119」などの緊急通報および一部の3桁特番
- ・「0120」「0570」「0800」「0990」で始まるフリーダイヤルやナビダイヤル等の電話サービス
- ・相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを4回）を付けたBBフォン以外の電話サービスでの通話

BBフォン以外の電話サービスについて、詳しくは「BBフォン サービスご利用ガイド」でご確認ください。

### ① 電話機の回線種別を確認します。

NTT加入電話の回線種別（電話回線の種類）には、「プッシュ回線」と、「ダイヤル回線」の2種類があります。ご利用の電話回線がどちらか分からない場合は、下記の手順にてご確認くださいませ（トリオモデム12Mの電源を入れていない状態で行ってください）。

受話器を上げて、「ツー」という発信音を確認します。※「ツー」という発信音がでない場合は、配線を確認してください。

0～9のいずれか1つボタンを押してください。

「ピ・ポ・パ」という音が鳴り、「ツー」という発信音が  
消えればプッシュ回線です。

あるいは

ダイヤル音が鳴り、「ツー」という発信音が  
消えればダイヤル回線です。

・「ツー」という発信音が鳴り続けている場合 → ②へ

・「ツー」という発信音が消えた場合は、電話機と電話回線の種別が一致しております。 → ③へ

### ② 手順①で確認した回線種別に合わせて、電話機の回線種別設定<sup>(※)</sup>を行います。

(※)…回線種別の設定方法は、ご利用の電話機によって異なります。電話機に付属の取扱説明書をご確認いただくか、電話機メーカーまでお問い合わせください。



電話機の機種によっては、「自動」や「AUTO」など、自動的に回線種別を調べて設定する機能を持つものもありますが、こうした機種をご利用の場合も、必ず手動で回線種別を設定してください（お使いの環境によっては、自動設定の機能では回線種別が正しく設定できない場合もあります）。

### ③ 回線種別設定が完了したかご確認ください。電話がかかり、音声为正しく聴こえれば、BBフォン以外の電話サービスはこれまで通りご利用いただけます。

※たとえば、「177」などに電話をかけていただき、アナウンスが正しく聴こえるかお試しください。  
※通話料はお客様負担となります。あらかじめご了承ください。

## ヒント 音声が正しく聴こえない場合

上記の設定を行っても音声为正しく聴こえない場合は、サービスがご利用いただけません。こうした場合は、手順②の電話機の回線種別設定が間違っていることがまず考えられます。再度、電話機の回線種別設定をご確認ください。

手順②で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、電話機で次のような設定を行っている可能性が考えられます。

- ・ ACR (LCR) 機能を利用している
- ・ 電話機の解除番号が影響している
- ・ 短縮ダイヤルを利用している

これらの原因の対処方法については、P58をご覧ください。



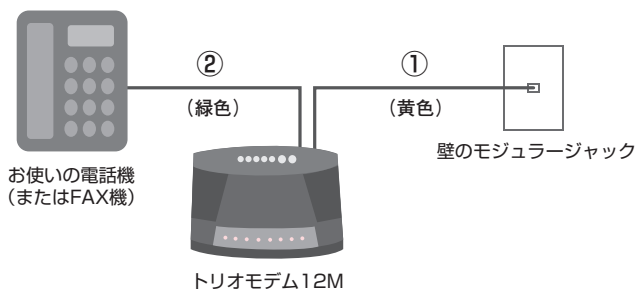
回線種別設定の操作は、電話機の電源を入れ直した場合や停電の発生後にも、必ず行ってください。

## モジュラーケーブルを交換する

トリオモデム12M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、トリオモデム12M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など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。

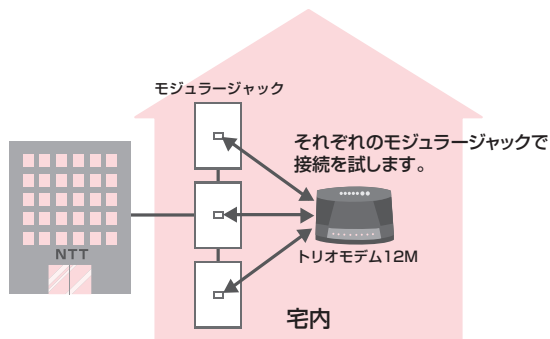
なお、トリオモデム12Mとモジュラージャックの間のケーブル（上図の①）を取り換える場合には、なるべく短いものをお勧めします。

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トリオモデム12Mの「リンク」ランプが点灯します。

# モジュージャックを変更する

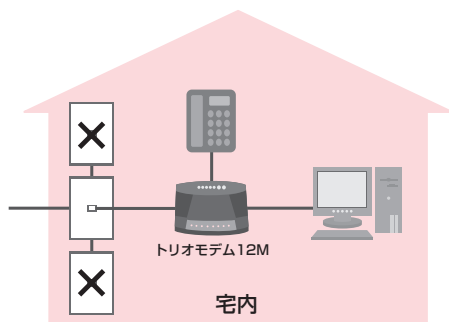
インターネットをご利用になる回線が分岐されていて、モジュージャックが宅内に2か所以上ある場合、宅内の構造によりADSL信号が届きやすいものと届きにくいものが存在することがあります。必ずすべてのモジュージャックで接続をお試しください。

## 宅内に2か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。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。





# 各種電話付加サービスをご使用の場合は

お客様のご自宅で電話回線を利用するサービスやシステムをご利用の場合は、お使いのサービスによって、対応工事などの対応をしていただくことがあります。

## 確認してください

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を導入されていませんか。
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。
スカイパーフェクTV!のPPV
スカイパーフェク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ませんか。

## 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。

どこに聞いたらいい？  
〈お問い合わせ先〉

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。

どこに聞いたらいい？  
〈お問い合わせ先〉

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。

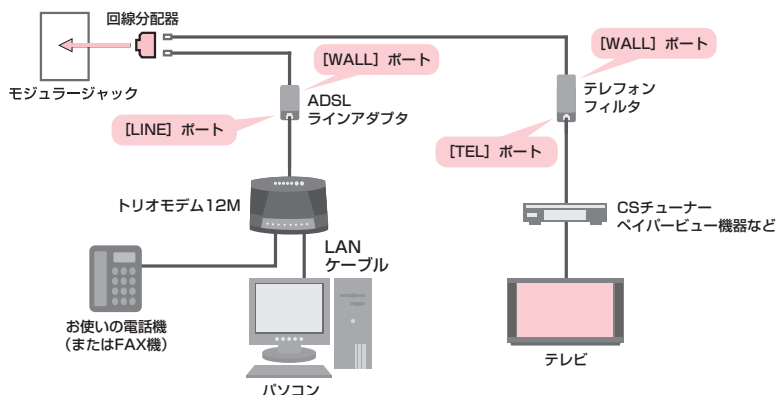
ご使用のシステムによっては、設定を変更することにより、障害を回避できる場合もあります。

どこに聞いたらいい？  
〈お問い合わせ先〉

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。

## スカパーフェクトTV!のPPVサービスを利用している

スカパーフェクト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（ペーパービュー）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/テレホ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/テレホンフィルタ、回線分配器は別途ご用意ください。

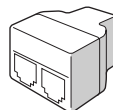
### ・回線分配器

#### 【取り付け位置】

モジュラージャックとトリオモデム12Mの間

#### 【入手方法】

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



### ・ADSLラインアダプタ/テレホンフィルタ

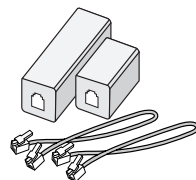
#### 【取り付け位置】

ADSLラインアダプタ — 回線分配器とトリオモデム12Mの間

テレホンフィルタ — 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。



## ヒント

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な対処が必要です。NEC TOKIN社製のADSLラインアダプタ/テレホ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。



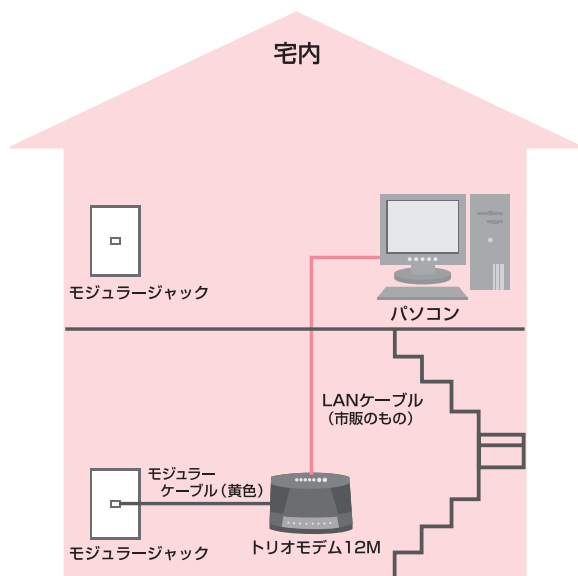
上記の接続方法をお試しいただいても問題が解決しない場合には、SoftBank BB テクニカルサポートセンターまでお問い合わせください。

## パソコンを2階建て以上の建物でお使いになる場合

パソコンを2階建て以上の建物でお使いになる場合は、1階のモジュージャックとトリオモデム12Mの間を同梱のモジュラーケーブル（黄色）で接続した上で、お使いになるパソコンとトリオモデム12M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。（ノイズの要因 ⑥ P30）



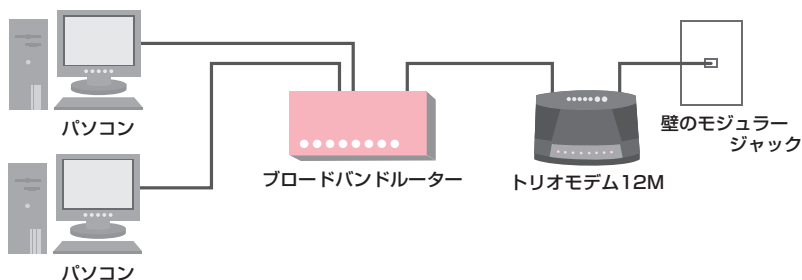
LANケーブルの最長使用距離は100m以内となります。  
LANケーブルで購入の際は、カテゴリ5以上の製品をお選びください。  
トリオモデム12Mに接続するLANケーブルには、ストレートケーブルをご利用ください。



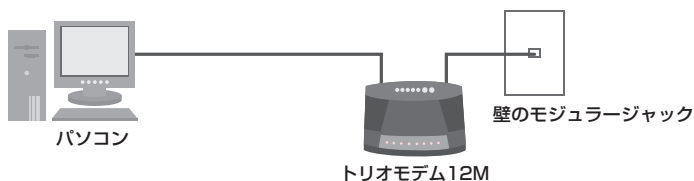
# パソコン1台で接続する

ブロードバンドルーターを利用して2台以上のパソコンを接続した場合に、インターネットにアクセスできないことがあります。こうした場合は、いったんパソコン1台だけで接続を試してみてください。

## パソコンを複数接続している状態の例



## パソコン1台を直接接続する



接続し直したあとは、パソコンの電源を切った状態で**20分以上お待ちいただいてから**、インターネットへの接続をお試しください。

※パソコン1台で問題なくインターネットにアクセスできた場合は、トリオモデム12M やご使用の環境に問題はありません。複数台の場合の接続方法やルーターの設定をもう一度ご確認くださいの上で、改めて複数台のパソコンを接続し直してみてください。

## 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常駐の設定を解除してみてください。

※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。

常駐設定の解除によって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。

# モデム周辺の環境を調べる

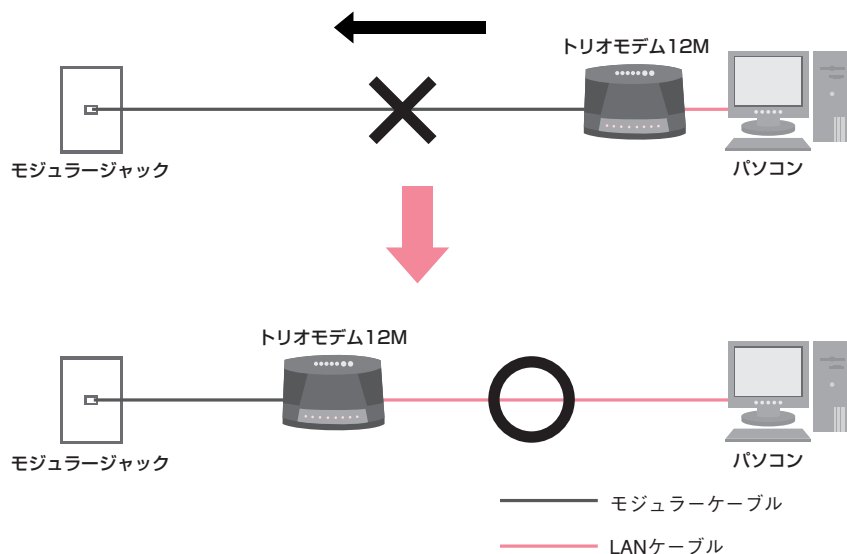
トリオモデム12Mに接続しているケーブルの長さ、ノイズを調べます。

## モジュラーケーブルが長い

モジュラージャックとトリオモデム12M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、トリオモデム12Mはなるべくモジュラージャックのそばに設置し、その分トリオモデム12M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。

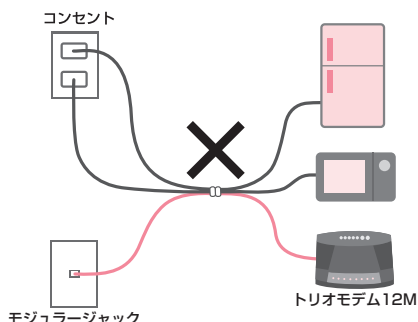


## ノイズの要因

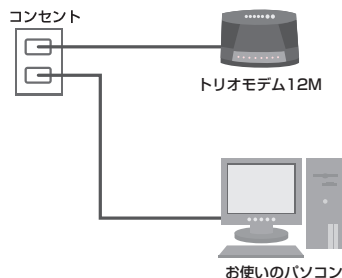
トリオモデム12Mの周りにノイズの要因があると、通信速度が遅くなる場合があります。次のようなことがないか、トリオモデム12Mの配線や設置場所を確認してください。

### ●配線の問題

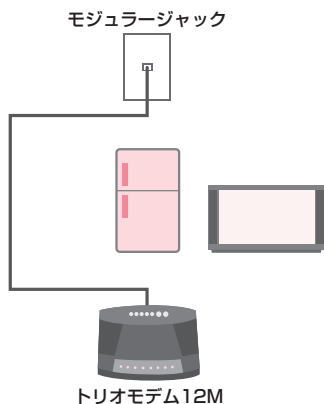
トリオモデム12Mに接続したケーブルは、家電製品の電源コードなど、他のケーブルと一緒に束ねないでください。ノイズの原因となることがあります。



トリオモデム12M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。トリオモデム12M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

トリオモデム12M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。



# トラブル解決 Q&A

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、まずこちらをご覧ください。また、問題解決に便利なホームページについてもご案内しています。

Yahoo! BB よくある質問 P34

BBフォン よくある質問 P54

ホームページ情報 P62

# Yahoo! BB よくある質問

## Yahoo! JAPAN IDを忘れてしまった。

**A** Yahoo! JAPAN IDを登録した際に自動送信された「登録確認メール」をご確認ください。登録確認メールには、Yahoo! JAPAN IDが記載されています。

紛失や未着などによって登録確認メールがない場合は、Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページでYahoo! JAPAN IDを検索できます。

Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページ

➔ [http://edit.yahoo.co.jp/config/eval\\_forgot\\_pw?](http://edit.yahoo.co.jp/config/eval_forgot_pw?)

！ ただし、登録後に登録メールアドレスを変更されたYahoo! JAPAN IDは検索できません。

### ヒント

Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページにアクセスするには、アドレスを直接入力するほか、Yahoo! JAPAN IDの入力画面で「パスワード再発行」をクリックする方法があります。

ここをクリック

## ■Yahoo! JAPAN IDを検索する

① Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページにアクセスします。

② [生年月日] と [郵便番号] を入力します。

Yahoo! JAPAN IDご登録時に入力した登録メールアドレスを入力し、[Yahoo! JAPAN IDを検索]をクリックします。

(※WEB画面のデザイン、設定の手順等は、予告なく変更される場合があります。)

入力した内容に間違いがなければ、  
[Yahoo! JAPAN ID検索結果] 画面  
が表示されます。検索結果は、登  
録メールアドレスへ送信されます。

#### Yahoo! JAPAN ID検索結果

あなたのメールアドレスと生年月日と郵便番号等にマッチしたYahoo! JAPAN IDは、1個です。  
検索結果は [info@yandex.jp](mailto:info@yandex.jp) へ送信されました。

! 登録メールアドレスを変更された場合は検索できません。

③ 受信メールでYahoo! JAPAN IDをご確認ください。

! 何度検索してもうまくいかない場合は、登録関連ヘルプをご覧ください。  
「登録関連ヘルプ」 <http://help.yahoo.co.jp/help/jp/edit/>

※ヘルプページから報告フォームを使ってお問い合わせいただくことも可能です。お問い合わせの方法は「サービスご利用ガイド」の「ヘルプページからのお問い合わせ」をご覧ください。

## パスワードを忘れてしまった。

**A** 次の手順でパスワードを再発行してください。

！ パスワード再発行の際には、次の情報が必要です。  
 ・ Yahoo! JAPAN ID ・ 生年月日\* ・ 郵便番号\* ・ 登録メールアドレス\*  
 ※はYahoo! JAPAN ID登録時に入力した情報

### ■パスワードを再発行する

Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページ

➔ [http://edit.yahoo.co.jp/config/eval\\_forgot\\_pw?](http://edit.yahoo.co.jp/config/eval_forgot_pw?)

① Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行ページにアクセスします。

② Yahoo! JAPAN ID登録時に入力した生年月日と郵便番号を半角英数字で正確に入力します。

！ 郵便番号はハイフンを入力しなくても、どちらでもかまいません。

ここに入力

Yahoo! JAPAN ID検索／パスワード再発行

パスワードかYahoo! JAPAN IDのどちらかを忘れてしまった場合は、このフォームに情報を指定して思い出すことができます。パスワードとIDを両方とも忘れてしまった場合は、まずYahoo! JAPAN IDを見つけから、新たにパスワードを取得してください。

1. ご本人であることを確認します。  
 Yahoo! JAPAN IDと共に現在登録されている誕生日、郵便番号を入力してください。

生年月日 (西暦) 年 月 日  
 郵便番号

2. パスワードをお忘れの場合  
 Yahoo! JAPAN IDを半角英数字で入力してください

パスワード再発行

2. IDをお忘れの場合  
 ID登録時に入力した登録メールアドレスを半角英数字で入力してください

Yahoo! JAPAN IDを検索

(※WEB画面のデザイン、設定の手順等は、予告なく変更される場合があります。)

- ③ [2. パスワードをお忘れの場合] の入力欄に、パスワードを再発行したいYahoo! JAPAN IDを半角英数字で入力します。

ここに入力

- ④ [パスワード再発行] をクリックします。

生年月日、郵便番号、Yahoo! JAPAN IDが一致していれば、次のページに進みます。入力内容に誤りがある場合には、ページの上の方に、メッセージが表示されますので確認してください。

ここをクリック

- ⑤ 次のいずれかの方法でパスワードを再発行できます。

(A) Yahoo! JAPAN ID登録時にご自分で設定した「秘密の質問」に対する答えを入力し、[新しいパスワードを表示] をクリックしてください。画面上に新しいパスワードが表示されます。

(B) [新しいパスワードをメールで送信] をクリックしてください。登録メールアドレスへ新しいパスワードが送信されます。

ここに入力

ここをクリック

ここをクリック



ここまでの手順でパスワードを再発行できない場合には、次のページを確認してみてください。  
<http://help.yahoo.co.jp/help/jp/wallet/wallet-24.html>



## 暗証番号（セキュリティーキー）を忘れてしまった。



次の手順に従って、暗証番号（セキュリティーキー）を再発行してください。



暗証番号（セキュリティーキー）再発行の際には、次の情報が必要です。

- ・ Yahoo! JAPAN ID ・ パスワード ・ 登録メールアドレス\*
- ・ 生年月日\* ・ 郵便番号\* ・ 秘密の質問\*
- ・ 秘密の質問に対する答え\* ※はYahoo! JAPAN ID登録時に入力した情報

これらの項目を忘れた場合や、ご登録いただいた情報に誤りがある場合には、オンライン上での暗証番号（セキュリティーキー）再発行手続きは行えません。「Q. 暗証番号（セキュリティーキー）を忘れてしまった（再発行ができない場合）」をご覧ください。

### 【1】 仮暗証番号（セキュリティーキー）を取得する

暗証番号（セキュリティーキー）再発行ページ



[https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet\\_forgot\\_secure](https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet_forgot_secure)

※「**http**」ではなく「**https**」です。

- ① 暗証番号（セキュリティーキー）再発行ページにアクセスします。  
ログイン画面が表示されます。



すでにログインしている場合は、「暗証番号（セキュリティーキー）の再発行」画面が直接表示されます(③へ)。

- ② Yahoo! BBにご登録のYahoo! JAPAN IDとパスワードを入力してログインします。

ここに入力

ここをクリック

(※WEB画面のデザイン、設定の手順等は、予告なく変更される場合があります。)



- ③ ご登録のメールアドレス、生年月日、郵便番号を入力し、[次へ進む]をクリックします。

ここに入力

Yahoo! JAPAN IDご登録時に設定した「秘密の質問」が表示されます。

ここをクリック

- ④ 答えを入力して[送信]をクリックします。

正しい答えを入力するとご登録のメールアドレス宛に仮暗証番号(セキュリティキー)が送信されます。

ここに入力

ここをクリック

! 登録メールアドレスが未設定の場合は、仮暗証番号(セキュリティキー)を受け取ることができません。「My Yahoo!」の「登録情報の確認」ページで登録/変更を行ってください。  
「登録情報の確認」  
[http://edit.yahoo.co.jp/cofig/eval\\_profile](http://edit.yahoo.co.jp/cofig/eval_profile)

! 暗証番号(セキュリティキー)の再発行ができない場合は、次の「暗証番号(セキュリティキー)を忘れてしまった(再発行ができない場合)」をご覧ください。

- ⑤ メールを受信して仮暗証番号(セキュリティキー)をご確認ください。  
「[2] 新しい暗証番号(セキュリティキー)に変更する」へ進みます。

! 仮暗証番号(セキュリティキー)の有効期限は、発行から72時間です。  
期限が切れる前に新しい暗証番号(セキュリティキー)への変更の作業を行ってください。

## [2] 新しい暗証番号（セキュリティキー）に変更する

暗証番号（セキュリティキー）変更URL



[https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet\\_change\\_secure](https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet_change_secure)

※「[http](#)」ではなく「[https](#)」です。

- ① 暗証番号（セキュリティキー）変更URLにアクセスします。  
ログイン画面が表示されます。



すでにログインしている場合は、「暗証番号（セキュリティキー）の変更」画面が直接表示されます（③へ）。

- ② Yahoo! BBにご登録のYahoo! JAPAN IDとパスワードを入力し、ログインします。

ここをクリック

ここに入力

- ③ 仮暗証番号（セキュリティキー）と新しい暗証番号を入力し、[暗証番号（セキュリティキー）を変更] をクリックします。

ここをクリック

ここに入力

- ④ 「新しい暗証番号（セキュリティキー）が登録されました」という画面が表示されたら、変更は完了です。

（※WEB画面のデザイン、設定の手順等は、予告なく変更される場合があります。）



## 暗証番号（セキュリティキー）を 忘れてしまった（再発行ができない場合）



暗証番号（セキュリティキー）登録時に入力した情報がわかっていれば、オンライン上で簡単に暗証番号（セキュリティキー）の再発行ができます（※P38「Q.暗証番号（セキュリティキー）を忘れてしまった」）。

しかし、これらの項目を忘れた場合や、ご登録の情報に誤りがある場合は、オンライン上で暗証番号再発行手続きは行えません。

暗証番号が発行できなかった場合は、オンラインまた郵送にて暗証番号の再発行申請を行ってください。その際、ご本人様の確認の取れる書類が必要となります。

### ■オンライン上からの申請は、パソコンから下記の申請フォームにアクセスし、お手続きください

暗証番号（セキュリティキー）再発行申請フォーム



[https://inquiry.ms.yahoo.co.jp/application\\_form/skey\\_reissue/input](https://inquiry.ms.yahoo.co.jp/application_form/skey_reissue/input)

※「http」ではなく「https」です。

### ■ご用意いただくご本人様書類

次の（１）、（２）の２種類の書類をご用意ください。

#### （１）ご本人様の確認がとれる書類

下記のうちいずれかの書類をご用意ください。

- ・運転免許証のコピー
- ・住民票写しの原本（発行後３か月以内のもの）

#### （２）必要事項を記載した書類

お手持ちの用紙に１から７までの項目をおわかりになる範囲でご記入ください。

1. Yahoo! JAPAN ID
2. メールアドレス
3. 生年月日
4. お名前
5. 郵便番号（７桁）
6. ご住所  
こちらのご住所へ再発行を郵送いたします。
7. 電話番号



・携帯電話のメールアドレスなど、１回で受信できる文字数に制限があるようなメールアドレスはご遠慮ください。暗証番号再発行のお知らせメールや、Yahoo! JAPANからお送りするメールが途中で切れてしまう可能性があります。

・ご登録時に記入した住所と異なる場合は、登録した住所が確認できる「公共料金領収証・請求書」を合わせてお送りください。

## ■書類の郵送先

(1) のご本人様の確認がとれる書類と、(2) の必要事項を記載した書類を、下記の住所までご郵送ください（お送りいただいた書類はご返却いたしませんのでご了承ください）。

〒107-6211

東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

ヤフー株式会社 108係 暗証番号 宛

お客様のご登録情報と照会し、ご連絡いただいたご住所に郵送にて仮暗証番号をお送りいたします。



お送りいただいた書類と、ご登録情報に相違がある場合は、暗証番号（セキュリティキー）の再発行ができません。あらかじめご了承ください。



仮暗証番号（セキュリティキー）の有効期限は、発行から72時間です。期限が切れる前に新しい暗証番号（セキュリティキー）への変更作業を行ってください。

（※P40「Q. 暗証番号（セキュリティキー）を忘れてしまった」の「[2] 新しい暗証番号（セキュリティキー）に変更する」）。



## 「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ない。



「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、次の手順に従って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 トリオモデム12Mから電源のケーブルを外し、トリオモデム12Mの電源アダプタも外します。
- ③ しばらく **(20分間以上)** 待ってから、トリオモデム12Mの電源を入れます。
- ④ トリオモデム12Mの[リンク] ランプが点灯後にパソコンを起動して、動作を確認してください。



## インターネットで新しいページが表示されない。



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、次の手順で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。

## メールを受信できるが、送信ができない。

**A** Yahoo!メールをOutlook Expressなどのメールソフトで利用する場合は、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）を行っています。Yahoo!メールのユーザー認証は、Yahoo!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い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。

ただし、「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。

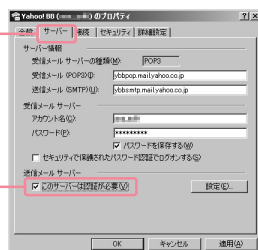
Outlook Expressでは、次の設定でSMTP-AUTH機能を利用できます。

- 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、Yahoo!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。

ここをクリック

ここをチェック

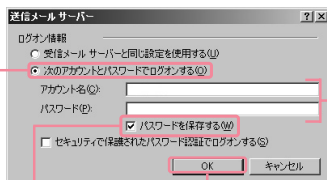


- ④ [設定] をクリックします。

- 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。入力が終わったら、[OK] をクリックします。

ここをチェック

ここを入力




ここをチェック ここをクリック

- 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（「ウイルスバスター」など）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。

## Yahoo! BB会員なのに「xxxx@ybb.ne.jp」で Yahoo!メールが使えない。

 Outlook Expressなどのメールソフトを使って「xxxx@ybb.ne.jp」のメールアドレスでメールの受信・送信をする場合は、メールソフトの設定を始める前に、必ずブラウザから <http://mail.yahoo.co.jp/> にアクセスし、Yahoo! JAPAN IDの横に、Yahoo! BB会員であることを示すマークが表示されていることをご確認ください（☞「セットアップガイド」の「Yahoo!メールの設定を確認する」）。マークが表示されていない場合は、メールソフトでybb.ne.jp用の設定をしていただいても、ybb.ne.jpのアドレスはご利用いただけません。お手数ですが tech@sbb-support.jp までお問い合わせください。また、Yahoo! BBをお申し込みいただいてから実際に「xxxx@ybb.ne.jp」の利用が可能になるまでには多少お時間がかかります。

## Outlook Express以外のメールソフトを利用したい。

 「xxx@ybb.ne.jp」でメールの受信・送信をする場合の基本的なサーバー設定は次の通りです。

メール受信 (POP3) サーバー: ybbpop.mail.yahoo.co.jp

メール送信 (SMTP) サーバー: ybbsmtp.mail.yahoo.co.jp

アカウント名/ログイン名: 「Yahoo!メール」のアカウント  
(Yahoo!メールアドレスから「@yahoo.co.jp」を除いた部分)

メールアドレス: xxx@ybb.ne.jp

パスワード: Yahoo!メールのパスワード  
(ブラウザでYahoo!メールにログインするときのパスワードと同じもの)

※「Yahoo!メール」のアカウント名/ログイン名はすべて小文字で入力してください。

(例: YahooBB→yahoobb)

※Yahoo!メールをOutlook Expressでお使いになる場合は、「おまかせセットアップCD-ROM」をご利用ください。詳しくは「セットアップガイド」の「おまかせセットアップCD-ROM」でパソコン設定 (Windows) をご参照ください。

※Yahoo!メールのご利用方法について、詳しくは「セットアップガイド」の「メールの設定」をご参照ください。



## 他のプロバイダのメールアドレスでメールを送信できない。



Yahoo! BB以外にご利用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、Yahoo! BBでもそのサービスを併用できます。しかし、プロバイダによってはアクセスポイント以外からの接続（この場合はYahoo! BBを利用しての接続）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。上記のいずれの設定方法に関しても、ご利用のプロバイダまでご相談ください。

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。その場合はメールを受信（実際に受信するメールはなくてもよい）してから一定時間内であればメールの送信が可能となります。Windowsで利用されているOutlook Expressでは、**「送受信」**をクリックすると送信→受信という順番で処理されるため送信時にエラーが発生しますが、プロバイダが「POP before SMTP」に対応している場合は、もう一度**「送受信」**をクリックすれば送信できるようになります。



## サービスの利用明細が見たい。

**A** ADSLサービス／BBフォンのご利用明細は、オンライン上でご確認いただけます。

「BB会員サービス」ページ



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



WEBページでご覧いただく際には、Yahoo! JAPAN IDとパスワード、および回線電話番号\*が必要です。

※ADSL 電話加入権不要タイプの場合は、「カスタマーID」

- 1 BBフォン利用明細URL（「BB会員サービス」ページ）にアクセスします。  
ログイン画面が表示されます。ログイン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。

## Q 申し込んでいる内容を確認したい。

A 弊社に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。

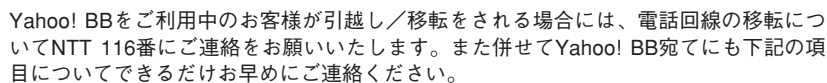
「BB会員サービス」ページ



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

- ① 確認したい情報の登録情報確認ページURL（「BB会員サービス」ページ）にアクセスします。  
ログイン画面が表示されます。ログイン画面に従って、ログインします。

- ② Yahoo! BB 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。



!

お手続きの際には、Yahoo! JAPAN IDとパスワード、および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



## ■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。
- ② ログイン画面の指示に従って、ログインします。
- ③ 画面の指示に従い、変更の手続きを行ってください。

# BB 会員サービス

Members Service

## 移転先の回線番号は？

移転

STAY 留守番電話 転入用番号 転入用番号 転入用番号 留守番電話 留守番電話

**お申し込み内容**

氏名	姓 名	回線電話番号	E-mail
Yahoo! JAPAN ID	パスワード	サービス	BB@COM BB@BB

※は必須入力項目です。


移転先用番号の登録情報・空室状況を確認しますので  
 移転先の新旧回線電話番号を入力してください。

移転先の新旧回線番号に番号・区画、お申し込み  
 番号は必ず番号のついで、お申し込み番号を必ず  
 区画・区画によりご注意ください。


新旧回線電話番号(転入用)

新旧回線電話番号(転入用)  -  -

## 動画・音声を楽しむには、何が必要ですか？

 モデムで設定すべき項目はありませんが、パソコンに動画試聴ソフトや音楽再生ソフトがインストールされている必要があります。詳しくは各ソフトウェア会社へお問い合わせください。

## コンテンツの利用は無料ですか？

 Yahoo! BBには、無料と有料の両方のコンテンツがあります。詳しくは各案内をご覧ください。またほかに、Yahoo! BBカテゴリ内で紹介しているサイトでは、コメント欄に「無料」、「無料会員登録制」、「有料」、「一部無料会員登録制」、「一部有料」と種別を記載してありますのでご参照ください。また、無料の場合でも会員登録などの手続きが必要な場合がありますので、それぞれのサイトの利用規約をよくご確認のうえ、ご利用ください。

## Q Yahoo!ウォレットって何？

A Yahoo!ウォレットは、Yahoo! JAPANで提供している有料サービスや有料コンテンツを安全、簡単にご利用いただくためのシステムです。Yahoo!ウォレットに登録されたお客様の情報（クレジットカード情報、請求先、送り先情報など）は安全に保管され、有料サービスのお支払いのたびに情報を入力する手間を省きます。  
Yahoo! JAPANの各サービスにも対応しています。

## Q Yahoo!ウォレットは安全なの？

A Yahoo!ウォレットを通じてお客様の個人情報は安全に送信されます。業界標準のSSL（セキュアソケットレイヤー）を採用し、お客様のクレジットカード情報やその他の個人情報（クレジットカード情報、請求先、送り先情報など）は安全に保管され、有料サービスのお支払いのたびに情報を入力する手間を省きます。  
この情報は弊社のセキュアサーバに安全に保管されます。保護ページについては鍵アイコンがブラウザの左下の隅に表示されます。

クレジットカード情報はYahoo! JAPANや提携各社から商品を購入する際の確認にのみ利用されます。SSL暗号をサポートしているブラウザをお使いください。

また、Yahoo!ウォレットは、2008年11月に「PCI DSS」（正式名称：Payment Card Industry Data Security Standard）の認定を取得しております。「PCI DSS」とは、世界的に展開するクレジットカード会社大手5社（VISA、MasterCard、JCB、American Express、Discover）が策定した、セキュリティの国際基準です。

この認定によりYahoo!ウォレットは、技術面、体制面ともに国際水準を満たす決済サービスとして、安全性が保証されています。

※Yahoo!ウォレットに登録されている情報の確認、変更を行う場合に、暗証番号（セキュリティキー）の入力が必要となります。これは、銀行口座の暗証番号のようなものです。

お客様のYahoo!ウォレットに登録されている情報へのアクセスを保護するために必要なステップです。通常のYahoo! JAPAN IDとパスワードによるログインに加えて、暗証番号を入力することで、安全性を高めています。

## Q Yahoo!ウォレットに登録されている情報を確認・変更する場合は？

A Yahoo!ウォレット「登録情報の確認」にアクセスしてください。  
ご利用のYahoo! JAPAN IDとパスワードでログイン後、暗証番号（セキュリティキー）を入力して、確認や変更手続きが行えます。

Yahoo!ウォレット 登録情報の確認



[https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet\\_confirm](https://edit.payment.yahoo.co.jp/config/wallet_confirm)

※「http」ではなく「https」です。



## Yahoo!ウォレットを通じて請求される金額を確認するには？



Yahoo!ウォレット「請求明細」にアクセスしてください。  
ご利用のYahoo! JAPAN IDとパスワードでログインして、ご確認ください。

Yahoo!ウォレット 請求明細



<https://web.invoice.yahoo.co.jp/invoice/web>

※「**http**」ではなく「**https**」です。



請求明細ページをご覧になるには、Yahoo! JAPAN IDとパスワードの入力が必要となります。



その他Yahoo!ウォレットについての疑問には、ウォレットヘルプをご覧ください。

Yahoo!ウォレット ヘルプ



<http://help.yahoo.co.jp/help/jp/wallet/index.html>



# BBフォン よくある質問

## Q BBフォンは一般の電話からも着信できますか？

**A** はい。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信はできません。

## Q BBフォンを利用した通話かどうかを確認する方法はありますか？

**A** 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フォンから一般加入電話、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) モデムのランプの点灯状況

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

## Q BBフォンで国際電話はかけられますか？

**A** BBフォンは海外230以上の国と地域への通話が可能です（2005年11月10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/>





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。



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フォンサービスはご利用いただくことはできませんが、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。




トリオモデム12Mの電源はOFFにしても大丈夫  
ですか？




トリオモデム12Mの電源は常にONにしておくことをお勧めします。トリオモデム12M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、お客様のトリオモデム12M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？

 一般加入電話への通話は、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、トリオモデム12M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、次項の「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フォン以外の電話サービスを 利用するにはどうしたらよいですか？






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。

 相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを4回）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。「電話機の回線種別設定を行う（プッシュ／ダイヤル）」（ P20）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。

- ❓ ナンバー・ディスプレイが表示されない。
- ❓ 最初の呼出時に受話器を取ると、電話が切れてしまう。
- ❓ 最初の着信音がBBフォンサービス開始前と違う。
- ❓ 留守番電話が作動しない（無音着信設定時）。
- ❓ FAX自動受信ができない（無音着信設定時）。

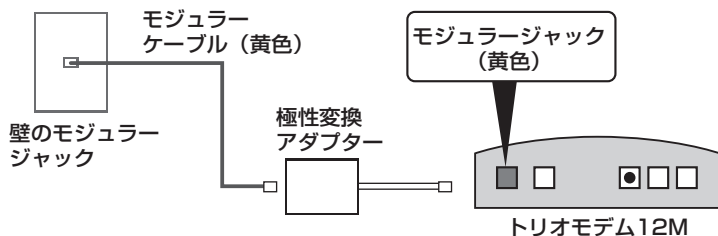


まず、お使いの電話機（またはFAX機）の電源アダプタが接続されていることをご確認ください。また、ISDNサービスから弊社の提供するADSLサービスに変更された場合には、ナンバー・ディスプレイ契約が解除されていることもありますので、NTT 116番にご確認ください。

※NTT 116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」）。

それでも解決しない場合には、電話信号上の問題<sup>(注)</sup>が発生している可能性が考えられます。トリオモデム12Mに同梱のBBフォン用極性変換アダプターを接続してみてください。

### 極性変換アダプターの取り付け方法



(注) NTTのナンバー・ディスプレイでは、NTT局側と電話機側の間で、電気信号を反転することを前提に設計がなされています。そのため、この電話信号の反転がなされない一部の電話機（またはFAX機）では、ナンバー・ディスプレイが正常に動作しないことがあります。トリオモデム12Mでは、BBフォンご利用の際、電話着信時に電話機側でこの反転がなされず、ナンバー・ディスプレイが正常に動作しない場合があります。その場合には、トリオモデム12Mに同梱の極性変換アダプターを利用すれば、ナンバー・ディスプレイが正常に利用できるようになります。



電話機の中には極性反転を検出して動作する機種もあります。このような機種の場合、極性反転アダプターをご利用になられても改善しない場合があります。極性反転検出機能の有無はご利用の電話機メーカーにご確認ください。

Q 通話相手先への電話番号通知の設定を変更したい。

Q 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。

「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・解約手続き など)
- ・サービス種別変更、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)

■電話で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。

SoftBank BB 自動応答サービスについて、詳しくは「ADSLサービス お問い合わせ先」をご覧ください。



## ホームページ情報

### ADSLサービス／BBフォンについて

ホームページに弊社の提供するADSLサービスやBBフォンに関する情報が掲載されています。「トラブルシューティング」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/>







インターネットやBBフォンの接続がうまくいかない場合は、トリオモデム12Mの電源アダプタをいったん抜き、再度電源を入れ直してください。  
各種お問い合わせについては、「ADSLサービスお問い合わせ先」を参照してください。

- ・「ソフトバンク」、「=SoftBank」は当社またはグループ会社の登録商標または商標です。
- ・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。
- ・記載内容は2011年3月25日現在のものです。
- ・サービス内容および提供条件は、改善等のため予告なく変更することがあります。
- ・記載されている会社名およびサービス名は、各社の登録商標および商標です。
- ・本冊子の本文中では<sup>TM</sup>、<sup>®</sup> マークは明記しておりません。

発行元 **ソフトバンクBB株式会社**

2011年3月25日発行

12MTSG021103

●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。