

インターネット接続サービス をご利用いただくにあたって

さあ！これでインターネットの準備は整いました。
趣味やレジャーなど、知りたいことの情報収集に、大切な人
とのメールのやりとりにと使い方は自由自在！
インターネットを通して、あなたの世界はグローバルに広が
ります。
どうぞ、あなただけの充実したインターネットライフをお楽
しみください。



トラブルシューティング

確認項目

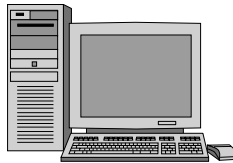
パソコンを確認する

STEP 1

OK

“電源は入ってますか？”

“アイコン、スタートメニューなど、起動した時の画面が正常に表示されていますか？”



LANカードを確認する

STEP 2

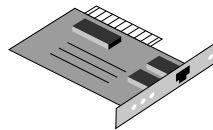
OK

“パソコンとLANは正しく接続できていますか？”

“LINKランプはついてますか？”

(詳しくはご購入のパソコンマニュアル等を参照願います。)

ランプがついていないものがある



→ デバイスマネージャのセットアップを確認してください。

LANカード～情報コンセント
又はアダプタ間を確認する

STEP 3

OK

“ケーブルコネクタは正しく接続されていますか？”



トラブルシューティング

(今ご覧いただいているご利用ガイドです)

STEP 4

ヘルプデスク

受付時間: 9:00-21:00

お問合せ先は、お申込み後に送付させて頂く、「お客様シート」に記載されております。

お問い合わせにはお客様IDが必要となります。

・故障の受付、インターネット接続サービスをご利用いただくためのパソコンの設定およびサービス内容のお問い合わせについてご利用になれます。(ワープロ、表計算ソフト等、ご利用になります各種ソフトウェアに関するお問い合わせはご遠慮ください。)

・メール及びFAXでヘルプデスクに問合せをいただいた際に、お急ぎの場合は、念のため電話にてご連絡ください。

トラブルシューティング

インターネットがつながりません

1. LANケーブルは正しく接続されていない可能性があります。

パソコン～情報コンセント又はアダプタ間のケーブルは電話用のケーブルではなく、LANケーブルをご利用になっているか確認してください。

2. LANボード、LANカードが正しく接続されていない可能性があります。

LANボード、LANカードに付属しているランプは点灯しているか確認してください。点灯していない場合は、再度LANボード、LANカードの接続をご確認ください。

機種によってはランプが付いていない場合がございます。LAN機器に付属のマニュアル等をご参照ください。

LANボード、LANカードに付属しているランプが点灯している場合は以下の内容を確認してください。

<WindowsXPの場合>

1)「スタートメニュー」から「コントロールパネル」ネットワークとインターネット接続」ネットワーク接続」ローカルエリア接続」を選択してください。

2)「ローカルエリア接続」に「x」印がついている場合は、再度LANケーブルの接続を確認してください。

3. LANボード、LANカードのドライバが正しく設定されていない可能性があります。

<Windows98/Meの場合>

1)マイコンピュータを右クリックして「プロパティ」を選択してください。

2)「デバイスマネージャ」タグを選択していただき、「ネットワークアダプタ」を選択して現在ご利用のアダプタに「x」印がついているか確認してください。

3)デバイスに「x」印がついている場合は、再度LANボード、LANカードのドライバをインストールしてください。

<WindowsXPの場合>

1)「スタートメニュー」から「コントロールパネル」システム」ハードウェア」を選択してください。

2)「デバイスマネージャ」ボタンを選択していただき、「ネットワークアダプタ」を選択してください。現在ご利用のLAN機器に「x」印がついている場合は、再度LANボード、LANカードのドライバが正しくインストールされているか確認してください。

4. ブラウザソフトが正しく設定できていない可能性があります。

お使いになっているパソコンのブラウザソフトの設定を再度確認してください。

5. ダイアルアップ等以前の設定が残っている可能性があります。

<InternetExplorerの場合>

「メニュー」ツール」インターネットオプション」を選択してください。「接続」タグを選択して「ダイヤルしない」が選択されているか確認してください。異なる設定等になっている場合は、「ダイヤルしない」を選択してください。

メールが送信できません

1. メールソフトの設定が正しく設定できていない可能性があります。

<メール送受信テスト>

メールが送信、受信ともに出来ていないか確認してください。

<メール送信テスト>

1)自分のメールアドレスに対してメール(テストメール)を送信してください。

2)他の方へメールを送信してください。

送信できない場合は、画面にでるエラーメッセージをメモして弊社ヘルプデスクへご連絡ください。

2. POP before SMTPの方式による事象と考えられます。

メールを送信する際、受信してから送信を行ってください。

(弊社のサービスはPOP before SMTPという方式をとっております)

3. 送信先のメールアドレスが正しくない可能性があります。

送信先のメールアドレスが正しく入力されているか再度ご確認ください。とくに携帯電話の場合、メールアドレスが変更されていないかご確認ください。

メールが受信できません

1. メールアカウント、パスワードが正しく設定されていない可能性があります。

メールアカウント、メールパスワードを再度ご確認ください、(大文字小文字の区別があります)ご利用ガイドにそって入力してください。

【参考】入力する際にパスワードは*印になりますので、一度テキストエディタ(メモ帳等)で記入して、コピー&ペーストで入力してください。

メールを自分のアドレス宛に送信して、受信できるか確認してください。送信だけができている場合は、再度お客様シートのメールアカウント、メールパスワードをご確認いただき、(大文字小文字の区別があります)ご利用ガイドにそって入力してください。

メールが送信できない場合は一度受信操作を行い、送信してください。メールの送信はできるが、受信できない場合はメールアカウント、パスワードが正しく入力されているか、再度ご確認ください。

2. メールサーバの容量を越えている可能性があります。

メールソフトの説明書を参考にいただき、メールを「サーバに残さない」設定にしてください。

Q&A よくある質問

最新の情報については、ホームページ
www.canvas.ne.jpを参照ください。

サービス全般について

Q セキュリティについての対策は？

A 建物内の他の入居者や、建物外部のインターネットユーザから、ご利用者の端末へのアクセスはできない構成になっております。

Q オプションサービスの申込みはどうすればいいのですか？

A 一部のサービスにつきましては、ホームページよりご利用いただくことができます。サービスご案内用のホームページ(<http://www.canvas.ne.jp>)をご覧ください。その他のオプションサービスにつきましては、弊社のカスタマバリュ担当(info@canvas.ne.jp)までご連絡ください。

Q 利用者ごとにグローバルアドレスを利用することはできるのですか？

A ご利用者ごとのグローバルアドレスはオプションサービスとして提供しております。
物件ごとのシステム構成により、ご利用いただけない場合があります。

接続について

Q 複数の端末を接続したいのですが、可能ですか？

A ご家庭内で複数端末のご利用を希望される場合は、ハブ、LANケーブルをご用意の上、接続していただくことにより、ご利用可能です。

メールサービスについて

Q 自宅以外の場所からメールの送受信をしたいのですが、できますか？

A 他社プロバイダのダイヤルアップ接続サービスなど、インターネットに直接接続可能な環境からは、弊社のメールサーバ経由でメールの送受信を行うことが可能です。会社などのネットワークからご利用の際は、Firewall等により、アクセスを制限されていることがあり、送受信を行えない場合がございます。詳しくは、ご利用環境のネットワーク管理者にお問合せください。

Q メールサーバの容量を越えた場合はどうなるのですか？

A 容量の超過以降のメールについては受信できなくなりますので、メールの受信時にはメールサーバにメッセージを残さないよう、メールソフトの設定をお願いいたします。なお、弊社で容量超過時などの受信メールを保管することはできませんので、ご了承ください。

スペースレンタルサービスについて

Q FTPができないのですか？

A パソコンがインターネットに接続されているかご確認ください。正しく接続されている場合は、FTPソフトの設定に問題があることが考えられます。FTPソフトの設定をご確認ください。FTPアカウントやFTPパスワード、ホスト名は、文字の半角/全角、大文字/小文字にもご注意ください。

Q スペースレンタルサービスでは、どんなホームページでも作っていいのですか？

A 利用規約をお守りいただいた上で、ご自由に作成していただけます。ホームページを商用利用することは禁止しております。

Q 独自ドメインは利用できますか？

A ご利用いただくことができません。

Q ホームページ内でCGIは利用できますか？

A 弊社でご用意するCGIはご利用いただけます。詳しくはホームページ(<http://www.canvas.ne.jp>)をご覧ください。他のご利用者へのご迷惑となるCGIのご利用はご遠慮ください。

用語集

Bフレッツ

NTT西/東日本の提供するベストエフォート型の光ファイバーサービス。

DNSサーバ

インターネット上で利用されるコンピュータの名前にあたるドメイン名を、住所にあたるIPアドレスと呼ばれる4つの数字の列に変換するコンピュータ(サーバ)の意味。自サーバの管理するネットワークに接続されたコンピュータのドメイン名とIPアドレスの対応表を持っており、外部からの問い合わせに答える。

FTP

File Transfer Protocolの略。インターネットやイントラネットなどのTCP/IPネットワークでファイルを転送するときに使われるプロトコルの意味。

IPアドレス

Internet Protocol Addressの略。インターネットに接続されたコンピュータの住所に当る。これにより、自宅のパソコンから地球の裏側までインターネットを通じてアクセスすることができる。

IPフィルタリング機能

特定のIPアドレスを通過させないセキュリティ機能。

ISP

Internet Service Providerの略。インターネットへの接続サービスを提供する組織。

LAN

Local Area Networkの略で、「ラン」と読む。「構内ネットワーク」と訳す。ビル内や事業所の構内など、限られた狭い空間でコンピュータや周辺機器などを接続し、ファイルやプリンタなどの資源を共有するネットワーク・システムの形態。

Mbps

「メガビーピーエス」と読む。メガは補助単位で100万倍を表す。bpsはデータ伝送の速度を表す単位。1秒間に通信できるビット数を示す。

NCU

Network Control Unitの略、公衆通信網へコンピュータを接続するときに必要な機器で、通信相手呼び出すためにダイヤル信号を送出するための機器。ONU、DSUを総称してNCUという。

ONU

Optical Network Unitの略。光ファイバー加入者通信網において、パソコンなどの端末機器をネットワークに接続するための装置。ISDNにおけるDSUのような役割を果たす。

VDSL【Very high-bit-rate Digital Subscriber Line】

電話線(2本の銅線)を利用して高速なデジタル通信を行う通信方式です。電話とは違う帯域を利用して通信を行うため、電話で通話中でもインターネットの通信が利用可能。ADSLよりも、より速い速度が期待できる。

VLAN機能

LANにおいて、仮想的なグループを設定する機能。この機能により住戸間の通信は遮断され、住戸間のセキュリティが保たれる。

VDSLアダプタ

電話配線を利用してインターネットをご利用いただくため、お客さま宅内に設置する装置。

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

インターネット上で標準的に利用されるプロトコルのことで、通信を会話とすると、英語や日本語のような言葉を意味し、通信手順、方式を指す。

アップロード

パソコン上にあるデータを特定の場所(例:インターネット上にあるDoCANVASホスティングサーバ)にデータを送信して、情報を転送すること。(対義語:ダウンロード)

グローバルアドレス

世界で唯一のIPアドレス。有限かつ国際的な付与機関による登録が必要なインターネット上のアドレス。

コンテンツ

本誌で記載している意味は、インターネット上での情報のうちで、文字、画像、サービス等を意味する。

情報コンセント

電話の差込口(RJ11)よりも横幅が大きい(差込口断面横幅:約11mm)LAN専用コンセントの差込口こと。

ご利用いただくにあたっての注意事項

スイッチングハブ(SW-HUB)

通常のハブはリピータとして働くため、ある端末から送られてきたデータをすべての端末に対して送信し、データの取捨選択は各端末が行う。これに対しスイッチングハブはブリッジとして働き、端末から送られてきたデータの解析してあて先を検出し、送り先の端末にしかデータを送信しない。このため、ネットワーク全体の負荷が軽減し、セキュリティが向上する。高機能なSW-HUBでは、VLAN機能を実現する機種もある。

ダウンロード

パソコン上にはないデータを特定の場所(例:インターネット上にあるDoCANVASホスティングサーバ)からデータを受信して、情報を転送すること。(対義語:アップロード)

ハブ(HUB)

複数の端末を接続する際に利用する集線装置のこと。各機器に接続されたケーブルはいったんハブに接続され、ハブを介して相互に通信する。

光ファイバー

光信号を伝達するために作られたガラスあるいはプラスチックを素材とする細い線のこと。光ファイバーを利用することにより、高速データを中継器なしで長距離伝送できる。

ファイヤーウォール

インターネットとLANとの間に置くことでデータ通信を管理し、外部からの攻撃や不正アクセスから内部ネットワークを守る仕組み、または機能的役割のこと。

プライベートアドレス

LAN内で使用するIPアドレス。定められた範囲内で自由に設定が可能なアドレス。インターネット上での使用はできない。ローカルアドレスともいう。

ブラウザ

インターネット上にある目的の情報を取り出すのに用いられるソフトウェアの総称。データの編集はできないが、内容を概観するために用いられる。代表的なものとして、米マイクロソフト社のInternet Explorerや米ネットスケープ・コミュニケーションズのNetscape Communicatorなどがある。

フリーウェア

無料で提供されるソフトウェアの意味、主に個人、ボランティア団体によって作成される場合が多く、便利なソフトウェアも非常に多い。フリーソフトともいう。

ブロードバンド

広帯域、高速な通信回線の普及によって実現されるコンピュータ・ネットワーク。光ファイバーやCATV(ケーブル・テレビ)、無線などを用いて実現する、一般には500kbps以上の通信回線で構成したネットワークを指す。ブロードバンドにより、動画などの大容量データを使った新しいサービスも登場し、既存のサービスも動画や音声を活用したものになると考えられている。

ベストエフォートサービス

利用者数に応じて回線速度が変動するサービス提供形態のこと。利用者数が少ない場合は最大速度に近い速度が得られる。

ホームページ

Webサイトのページのことを指す。世界中でただ一つのアドレスで(例 <http://www.canvas.ne.jp>)表現され、ホームページを見ることで世界中の情報を手に入れることができる。ホームページを見るには、ブラウザソフトが必要となる。

メールサーバ

お客様のメールを送信、受信するためのコンピュータ(サーバ)のこと。送り手から送られたメールは、メールサーバ同士で受け渡しされ、受け手が登録されているメールサーバまで送信される。

ルータ

LAN同士やLANとWAN(Wide Area Network)を相互に接続するための装置。