

0. トラブル概要

■ ご入居後、インターネットに繋がらない



ご利用開始のお手続きを開始されましたか？
接続設定をされましたか？

利用設定ガイド

「接続・配線方法（フレッツ全戸加入プラン）」
をご確認ください。

■ （これまで接続できていたが）急にインターネットに繋がらなくなった場合、もしくはインターネットの接続が不安定な場合



各機器のランプは正常ですか？

➔ P.2 **「機器ランプ状況の確認」**をご確認ください。



各機器の再起動をお試してください

➔ P.3 **「機器の再起動」**をご確認ください。

1. ランプ状況の確認

以下の各機器のランプが正常であることをご確認ください。また、各機器が電源コンセントにゆるみなく接続されていることを事前にご確認ください。

<ONUの正常なランプ状態>

※NTT西日本提供

認証：点灯
UNI：点灯 もしくは 点滅
光回線：点灯
電源：点灯

<ホームゲートウェイの正常なランプ状態> (ある場合)

※NTT西日本提供

電源：緑点灯
アラーム：消灯
データ通信：青点灯
電話：ひかり電話契約されている場合は緑点灯。契約されていない場合は消灯
ACT：点灯 もしくは 点滅
登録：緑点灯
初期状態：橙点灯 ※お客様にてルーター機能の設定などされている場合は消灯
オプション：消灯

<無線ルータの正常なランプ状態> (ある場合)

※NTTメディアサプライ提供

POWER：点灯
無線接続の場合：2.4GHzもしくは5GHzのランプが点灯
有線接続の場合：LANポートのランプが点灯

ランプが正常でない場合、「2. 機器の再起動」で状況が改善するかお試しください。

2. 機器の再起動

下記の手順で機器の再起動をお願いします。

1. **ホームゲートウェイもしくは無線ルーターの電源ケーブルをコンセントから抜き、電源を切る**
2. **ONUの電源ケーブルをコンセントから抜き、電源を切る**
3. **1分程待ち、ONUの電源ケーブルをコンセントに接続し、電源を入れる**
4. **UNI以外のランプが点いたら、ホームゲートウェイもしくは無線ルーターの電源ケーブルをコンセントに接続し、電源を入れる**

■ ONUもしくはホームゲートウェイのランプが正常ではない場合

フレッツ回線の故障が疑われるため、NTT西日本もしくはNTT東日本へご連絡をお願いします。

<NTT西日本/東日本 故障連絡窓口>

NTT西日本管内のご利用者様：0120-248-995

NTT東日本管内のご利用者様：0120-000-113

■ 弊社提供のルーターのランプが正常ではない場合

「NTTメディアサプライ ヘルプデスク」へご連絡をお願いします。

<NTTメディアサプライ ヘルプデスク>

0120-795-444 (ガイダンス2番)

※平日9:00～17:00

■ お入居者様ご自身でご用意いただいたルーターのランプが正常ではない場合

ご購入いただいた販売店もしくはルーターの製造メーカーへご連絡をお願いします。

ランプが正常に復旧したが、それでも接続できない、もしくは接続が不安定な場合は「3. 接続状況の確認」をご確認ください。

3. 接続状況の確認

スマホ・タブレット・PCなどでWi-Fi接続中になっているか確認をお願いします。

■ Wi-Fiに接続できない、電波が飛んでいない、電波が弱い場合

ルーターやホームゲートウェイの近くに移動し、電波が安定するか確認をお願いします。

お住まいの環境により、Wi-Fiの発信元（ルータやホームゲートウェイ）からの壁等の障害物・遮蔽物の電波の回り込み状況によっては、電波が届きにくい場合があります。

※5GHzの場合は、2.4GHzに比べ、電波の届きにくい箇所があります。

また、Wi-Fiの2.4GHzに接続している場合、電子レンジ等他の無線機器や電波を発する機器をご利用になるタイミングで電波干渉が発生し、通信が不安定になる場合があります。

※また、5GHzの場合でもお住まいの環境により電波干渉が発生する可能性はございます。

（5GHz帯に電波干渉するケース： 気象用レーダーなど）

■ Wi-Fi電波が飛んでいない場合

ルーターもしくはホームゲートウェイの故障が考えられます。

・弊社提供のルーターの場合は「NTTメディアサプライ ヘルプデスク」へご連絡をお願いします。

<NTTメディアサプライ ヘルプデスク>

0120-795-444 （ガイダンス2番）

※平日9:00～17:00

・ホームゲートウェイの場合は、NTT西日本もしくはNTT東日本へご連絡をお願いします。

<NTT西日本/東日本 故障連絡窓口>

NTT西日本管内のご利用者様：0120-248-995

NTT東日本管内のご利用者様：0120-000-113

■ Wi-Fiに接続が出来ているが、通信が不安定な場合

・常に不安定な場合

弊社提供ルーターへ記載の「NTTメディアサプライ ヘルプデスク」へご連絡をお願いします。

・特定の時間帯のみ不安定な場合

インターネットの混雑が発生している可能性があります。

・特定のサイトのみ不安定な場合

ご覧になろうとしているサイトの混雑が発生している可能性があります。