

接続トラブルシューティング

ホームページは見れますか？

何を持って接続出来ているのか？

「ホームページが問題なく表示できる」という事を判断基準にしてトラブルシューティングをしていきます。稀に相手のホームページのあるサーバがメンテナンス中や障害などという場合もありますので偶然にも表示されない事があるかも知れませんが、そんな時でも少し時間をあけてチャレンジしてみると表示されると思います。「エラーが表示されて全く表示されなかった」、もしくは何も反応が無かった」などの場合にはどこかに原因があります。ここからはFAQ形式で解説いたします。

できなかった時にまず確認する事

エラーの状況を把握しましょう

1. いつ出来ないのか？

「出来る場合と出来ない場合がある」「ある時間帯だけ出来ない」「常に出来ない」「昨日まで出来ていた」など

2. 何が出来ないのか？

例えば「ホームページが見れない」という事だけでは、何もわかりません。「何を」「どうすると」「どうなる」という具体的な情報を把握しなければ原因の追求は出来ません。

3. 何が出来ているのか？

「接続ができているが、ホームページが見れない」など出来ている事と出来ていない事を把握すると問題の切り分けが出来て、よりスムーズに解決できるようになります。

4. 「急に出来なくなった」という場合、何かコンピュータに変更を加えませんでしたか？

「何かをインストールをした」「何かをゴミ箱に捨てた」など、コンピュータに手を加えませんでしたか？場合によっては移動しただけでも、コンピュータが正常に動作しなくなる場合もあります。覚えている事は少ないのですが、もし、正常に動作しなくなってしまった場合は、「何かきっかけはなかったか？」思い出してみてください。

5. エラーメッセージは？

表示されたエラーメッセージは必ずメモを取りましょう。エラーメッセージはコンピュータの中にある定型文ですので、必ずしも当てはまるとは限りませんが、ある程度の目安になります。わからないなりに、エラーメッセージの内容を把握しておけば問題解決の糸口になるかもしれません。

以上5点（症状によってはすべて確認する必要も無い場合があります）を把握することによって、問題となっている箇所がだいたい絞れていくと思います。そうする事によって、整理して考えることが出来るはずで、すぐには解決出来ないかも知れませんが、慣れてしまえば、今後何かあっても自分で解決出来るようになると思います。

トラブルシューティング項目

設定に関するトラブルシューティング

接続に関するトラブルシューティング

ブラウジング（ホームページを見る）に関するトラブルシューティング

インターネット接続に関するまめ知識

エラーの状況を把握しつつ、以上の項目のFAQをご参照ください。

このFAQはサポートセンターでよくあるお問い合わせのものです。コンピュータの環境により必ずしも当てはまるとは限りませんので、参考程度にご参照していただくよう、あらかじめご了承ください。

設定に関するトラブルシューティング

Q.FreePPP など、どこに入っているのかわからない

A. 検索をしてください。

メニューバーの「ファイル」から「検索」を選択すると検索画面が出てきます。(OS8以降はSherlockという検索画面になりますので、「ファイル検索」をクリックしてください。)

選択範囲：ローカルディスク(もしくはすべてのディスク)

名前が：検索したい文字列(例.FreePPP):を含む項目

これで「検索」というボタンをクリックすると指定した文字列のファイル名を探してくれます。

もし、これでも見つからないという場合は「入っていない」ということになると思います。

「検索」の詳細に関しましてはODNサポートセンターでは一切サポートを行っておりません。

Q.入力する文字が大文字になってしまう

A.caps lockが入っていませんか？

キーボード左下にある「caps lock」というキーを一回押すとその後どんなキーを押しても大文字になり、その状態でもう一度押すと小文字にもどります。

Q.どうしても全角文字で入力されてしまう

A.入力モードを切り替えましょう。

文字には「全角」と「半角」という種類があります。同じ英数字でも、

a b c d e f g 1 2 3 4 5 全角

abcdefghijklmnop12345 半角

文字の大きさが違いますし、コンピュータは全く違う文字として認識してしまいます。

コンピュータの設定は半角英数文字を使用します。

入力モード(全角入力、半角入力)の切り替え方法

方法その1

1.画面右上(メニューバーの右側)にMacintoshに標準でインストールされている日本語入力システム「ことえり」のマークが出ています。(鉛筆マークの右隣です。)

2.そのマークをクリックすると、プルダウンメニューが表示され、星条旗のU.S.というマークがありますのでそれを選択します。

3.すると「ことえり」のマークが「星条旗」に変わり、入力モードも半角英数に変わります。

方法その2.

キーボードのコマンドキー(左下の方にあるりんごのマークのキー)を押しながら、

スペースキー(キーボード下にある横長のキー)を押すと、「ことえり」マークが「星条旗」に変わり、

もう一度押すと「ことえり」に戻ります。

Q.文字入力が出来なくなり、マウスも動かない

A.マウスとキーボードのケーブルが抜けかけていないか確かめましょう。

念のために差し直してみるのも良いでしょう。

A.それでもだめな場合は強制終了をするしかありません。

強制終了は文字通り強制的にコンピュータを終了させるコマンドです。

あまりお勧めは出来ませんが、動かなくなってしまった場合はこの方法しかありません。

強制終了のコマンドはお持ちのMacintoshの取り扱い説明書をご覧ください。

強制終了は自己の責任の上、行って下さい。

強制終了についてはODNサポートセンターでは一切サポートを行いません。

詳しくはアップルコンピュータへお問い合わせください。

A.強制終了も効かない場合。

アップルコンピュータへご相談ください。

接続に関するトラブルシューティング

Q. モデム / TA がダイヤルしている様子が無い

A. モデム / TA の電源は間違い無く入っていますか？

A. ケーブル類の接続を再度確認してください。(間違い無い場合は、一度差し直してみてください。)

A. ポートの設定を確認してください。

モデムポート、プリンタポート、内臓モデム、PC カードスロット等、お使いのポートが設定されていますか？

A. モデム / TA のドライバ (CCL ファイル) は間違っていないですか？ (リモートアクセス、PPP の場合のみ)

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

A. AT コマンドは間違っていないですか？ (ConfigPPP、FreePPP の場合のみ)

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

Q. ダイヤルすると話し中になる、もしくはトーキが聞こえてくる

A. アクセスポイントの電話番号を再度確認してください。

携帯電話などで市内アクセスポイントへ接続する際には必ず市外局番が必要です。

A. 一度電話器でアクセスポイントへ普通に電話を試して下さい。

ODN アクセスポイントへダイヤルすると、FAX の音 (「ピーガー」という雑音) が聞こえるはずですが。

A. 全国共通アクセスポイントに接続の際は、ご利用回線が 0088 市外電話サービスに加入済みか確認してください。

A. 0 発信の電話回線ですか？

0 発信の回線 (電話をするときに電話番号の頭に 0 をつけてからダイヤルする回線) の場合はアクセスポイントの電話番号の頭に 0 を付け足して下さい。

A. ビジネスフォンやホームテレフォンなどの特殊な回線ですか？

設置した業者にインターネットが出来る回線なのかを確認なさってください。

Q. パスワードが違うという様なメッセージが出る

A. ODN より「サービスご利用のご案内」をお手元にお持ちの場合

用紙の一番下に「英数字サンプル」があります。文字が間違っていないか確認してください。

A. サインアップ時にとったメモしか無い場合 (まだ「サービスご利用のご案内」が届いていない場合)

サインアップ (コンピュータを使って画面上での契約) をした場合はお客様の設定が画面に表示され、メモをとっていただく形になっていますが、メモをとる段階で間違ってしまうケースがあります。

そのような場合は、

1. ODN からの「サービスご利用のご案内」をお待ちいただく

2. 間違えそうな文字を色々変えて接続してみる

この2つの方法以外はありません。

間違えそうな文字

1 (イチ) と l (エル) o (オー) と 0 (ゼロ) i (アイ) と j (ジェイ) 2 (ニ) と z (ゼット)

p (ピー) と q (キュー) と g (ジー) b (ビー) と d (ディー) h (エッチ) と n (エヌ)、など

いろいろ試していただいて、それでも接続出来ない場合は「サービスご利用のご案内」をお待ちください。

一番最初に発行されるパスワードは "半角英数小文字のみ" 8 桁 "規則性無くランダムに" 構成されています。

(接続 ID は、頭 3 文字が英語で、下 5 文字が数字です。例 .zaa12340)

ODN サポートセンターではお客様のパスワードに関してお問い合わせいただいても一切わかりません。

接続に関するトラブルシューティング

Q. 接続する途中で回線が切れてしまう

A. 電話線が長過ぎませんか？ モデムのみ（TA はさほど気にしなくて結構です）

A. 二股ソケットなど、壁とモデム / TA の間に何か挟んでいませんか？

A. 電話線の周りに電気製品はありませんか？

電話線は周りの電気製品等からの影響でノイズを拾ってしまう事があります。

ノイズを拾ってしまうとそれが原因で接続できなかつたり途中で切断されてしまいます。

A. モデム / TA のドライバ（CCL ファイル）は間違っていないですか？

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

リモートアクセス（もしくは PPP ）を使っている場合のみ。

A. AT コマンドは間違っていないですか？

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

ConfigPPP、FreePPP を使っている場合のみ。

A. モデム / TA のファームウェアのアップデート

モデム / TA にはファームウェアというものがあります。

ファームウェアがバージョンアップすると、新しい機能が加わったり、不具合が解消されたりすることが非常に多いです。ファームウェアはメーカーのホームページなどから設定ファイルを手に入れ、コンピュータからモデム / TA へ書き込む形で、モデム / TA のバージョンアップをします。

基本的にファームは新しいに越したことはございません。

新しいバージョンのファームの有無をお使いのモデム / TA メーカーにお問い合わせください。

A. 速度を落としてみる（56k のモデムの場合のみ）

56000bps（56k）の通信速度の速いのモデムは非常に不安定です。電話線（アナログ回線）を使った通信では出ないスピードです。接続スピードはどんなに速くても56000bps 出る事はありません。逆に速度が遅ければ遅い程通信は安定します。

速度を落とす方法

< リモートアクセス（もしくは PPP ）の場合 >

コントロールパネルのモデムでお使いのモデムのドライバ（CCL ファイル）を選択しますが、ドライバには「特定の速度で接続しなさい」という命令が入っています。モデムによってはいろいろな速度に対応したドライバがインストールした時に同時に入るものもありますので、速度を押さえられるものを選択して下さい。詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧いただくか、モデムメーカーにお問い合わせ下さい。

また、モデムのドライバをインストールしてもそのようなものが無い場合でも、メーカーによっては用意してあるところもあるようですので、一度メーカーへお問い合わせ下さい。

< FreePPP、ConfigPPP の場合 >

設定のところで、「AT コマンド」を入力したと思います。「AT コマンド」には「特定の速度で接続しなさい」という命令が含まれています。このコマンドを変える事によっていろいろな速度で接続することができます。

詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧いただくか、モデムメーカーにお問い合わせ下さい。

ブラウジングに関するトラブルシューティング

Q. ブラウザが起動しない

A. お使いのコンピュータの環境は整っていますか？

メモリの容量、ハードディスクの容量など、ブラウザを使用するにはそれぞれ推奨環境があります。それらを満たしていなければ正常に動作しない場合があります。

お使いのブラウザの推奨環境をお調べ下さい。

A. 他のブラウザで試してください。

何が原因で起動しないのかは、コンピュータの環境等により原因がわかりません。

原因のわからない時には別の環境で試す事が問題解決への一番の近道です。

Macintosh では Internet Explorer と Netscape Communicator という 2 種類のブラウザがメジャーです。

もし、両方のブラウザ共起動しないとすると、別のところに原因があるかもしれません。

「ブラウザが起動しない」「コンピュータの様子がおかしい」「インストールのやり方がわからない」などマシントラブルやインターネット接続以外の設定等に関するお問い合わせは ODN サポートセンターではわかりかねます。コンピュータのメーカー等へお問い合わせ下さい。

Q. エラーが表示されてホームページが見れない

A. 接続は出来ていますか？

お使いの PPP アプリケーションを開いて、接続出来ているか確認をしてください。

A. TCP/IP の設定で DNS アドレスを間違いなく入力していますか？

TCP/IP のネームサーバアドレスというところに ODN より送られている（もしくはメモを取られた）DNS アドレスというものを入力するのですが、正常に設定されていない場合、アドレスを入力しても画面が出てきません。

ODN より発行する DNS アドレスは、

143.90.130.21 143.90.130.22 143.90.130.37 143.90.130.38

以上 4 つの中から割り当てられます。

試しにブラウザのアドレス入力欄に次のアドレスを入力してください。

<http://www.odn.ne.jp/>（「http://」は省略しても結構です）

<http://143.90.131.6/>（「http://」は省略しても結構です）

もし、「<http://www.odn.ne.jp/>」では表示されなくて、「<http://143.90.131.6/>」では ODN のホームページが表示されるという事であれば、DNS アドレスの設定に誤りがあるかもしれません。

A. アドレスに間違い、入力ミスはありませんか？

ホームページのアドレスは「<http://>」というものから始まる場合がほとんどです。

この「<http://>」は省いても構いません。（例：www.odn.ne.jp www.odn.ne.jp）

ちなみに「<http://>」の「（コロン）」はキーボードの「け」の位置、「/（スラッシュ）」はキーボードの「め」の位置が間違いは少ないと思われます。

ある特定のアドレスのみ表示されないという場合、相手側のサーバに原因がある可能性が高いと思われます。

メンテナンス中、障害、もしくは存在しないサーバかもしれません。

A. アドレスを全角文字で入力していませんか？

画面右上のことえりのマークを星条旗のマークに変えると半角入力になります。

A. 大文字になっていませんか？

アドレスは大文字小文字を区別します。ご覧になるうとしているアドレスの通りに大文字小文字を区別して入力してください。

A. 速度を落としてみる（56k のモデムの場合のみ）

56000bps（56k）の通信速度の速いモデムは非常に不安定です。電話線（アナログ回線）を使った通信では出ないスピードです。接続スピードはどんなに速くても 56000bps 出る事はありません。逆に速度が遅ければ遅い程通信は安定します。

速度を落とす方法

< リモートアクセス（もしくは PPP）の場合 >

コントロールパネルのモデムでお使いのモデムのドライバ（CCL ファイル）を選択しますが、ドライバには「特定の速度で接続しなさい」という命令が入っています。モデムによってはいろいろな速度に対応したドライバがインストールした時に同時に入るものもありますので、速度を押さえられるものを選択して下さい。詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧ください。また、モデムのドライバをインストールしてもそのようなものが無い場合でも、メーカーによっては用意してあるところもあるようですので、一度メーカーへお問い合わせ下さい。

< FreePPP、ConfigPPP の場合 >

設定のところで、「AT コマンド」を入力したと思います。「AT コマンド」には「特定の速度で接続しなさい」という命令が含まれています。このコマンドを変える事によっていろいろな速度で接続することができます。

詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧ください。また、モデムメーカーにお問い合わせ下さい。

ブラウジングに関するトラブルシューティング

Q. ブラウジングしている途中で回線が切れてしまう

A. 電話線が長過ぎませんか？ モデムのみ（TA はさほど気にしなくて結構です）

A. 二股ソケットなど、壁とモデム / TA の間に何か挟んでいませんか？

A. 電話線は外部より影響の少ないところを這わせていますか？

A. モデム / TA のドライバ（CCL ファイル）は間違っていますか？

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

リモートアクセス（もしくは PPP ）を使っている場合のみ。

A. AT コマンドは間違っていますか？

モデム / TA の取り扱い説明書をご覧になって再度確認なさってください。

ConfigPPP、FreePPP を使っている場合のみ。

A. モデム / TA のファームウェアのアップデート

モデム / TA にはファームウェアというものがあります。

ファームウェアがバージョンアップすると、新しい機能が加わったり、不具合が解消されたりすることが非常に多いです。ファームウェアはメーカーのホームページなどから設定ファイルを手に入れ、コンピュータからモデム / TA へ書き込む形で、モデム / TA のバージョンアップをします。

基本的にファームは新しいに越したことはございません。

新しいバージョンのファームの有無をお使いのモデム / TA メーカーにお問い合わせください。

A. 速度を落としてみる（56k のモデムの場合のみ）

56000bps（56k）の通信速度の速いモデムは非常に不安定です。電話線（アナログ回線）を使った通信では出ないスピードです。接続スピードはどんなに速くても56000bps 出る事はありません。逆に速度が遅ければ遅い程通信は安定します。

速度を落とす方法

< リモートアクセス（もしくは PPP ）の場合 >

コントロールパネルのモデムでお使いのモデムのドライバ（CCL ファイル）を選択しますが、ドライバには「特定の速度で接続しなさい」という命令が入っています。モデムによってはいろいろな速度に対応したドライバがインストールした時に同時に入るものもありますので、速度を押さえられるものを選択して下さい。詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧いただくか、モデムメーカーにお問い合わせ下さい。

また、モデムのドライバをインストールしてもそのようなものが無い場合でも、メーカーによっては用意してあるところもあるようですので、一度メーカーへお問い合わせ下さい。

< FreePPP、ConfigPPP の場合 >

設定のところで、「AT コマンド」を入力したと思います。「AT コマンド」には「特定の速度で接続しなさい」という命令が含まれています。このコマンドを変える事によっていろいろな速度で接続することができます。

詳しくはモデムの取り扱い説明書をご覧いただくか、モデムメーカーにお問い合わせ下さい。

インターネット接続に関するまめ知識

パスワードは非常に大事

ODN から送られてくる「ODN サービスご利用のご案内」には大切な情報が記載されています。非常に大切な個人情報ですので、責任を持って管理していただく必要があります。自宅の鍵、クレジットカードの番号などと同じものだという事をご理解下さい。

56k モデムは不安定

トラブルシューティングの中でも触れていますが、56k モデムは不安定です。電話回線の状況によっては通信が出来ない場合があります。ケーブルの長さや、二股ソケットなどはできるだけ使用しないで下さい。配線に気を付けてもせまだ不安定な場合もございます。屋内配線もしくは家までのNTT 回線の状況が悪いという場合もございます。回線まわりを改善したにも関わらず、電話で普通に会話していてもノイズが聞こえるなどの症状がある場合はNTT 側で電話回線のチェックをお願いしてください。
NTT113 サービスセンター 電話番号：113 受付時間：AM9:00 ~ PM9:00

夜中はスピードが遅くなる

NTT のサービスで「テレホーダイ」というものがあります。詳しくはNTT へお問い合わせ下さい。その関係上、23 時から2 ~ 3 時ころまでは、日本中のインターネットが混雑しています。昼の空いている時間帯とくらべるとスピードはやはり遅くなります。また、空いている時間帯でも、相手先のサーバが混雑していれば、そのサーバをに関しては遅くなります。

メンテナンスや障害

どんなに優秀なコンピュータでもメンテナンスが必要ですし、障害（あまり頻繁に起きると考えものですが）も起こり得ます。相手先までの情報は把握出来ませんが、常日頃からメンテナンス情報を把握しておきましょう。

アクセスポイントの利用状況

アクセスポイントの利用状況は日々更新されています。お使いのアクセスポイントの混雑状況や、新設・増設の情報などの定期的な確認をお勧めいたします。

OnYourOwnRisk（自己の責任において）

コンピュータの世界、特にインターネットの世界では暗黙の了解になっています。コンピュータの設定を変えたり、何かインストールしたりなど、例え誰かからのアドバイスに従って作業したとしても、コンピュータの持ち主はあなたです。もし、何かを変えた事によって障害が発生したとしても、誰にも文句を言う事は出来ません。「自分のコンピュータは自分で管理する」当たり前の事ですね。また、インターネットでは特にシビアです。公共の場所であるインターネットにおいて、メールの内容、チャットでの発言、掲示板への書き込み、ホームページの内容など、すべての行為には責任が必要です。著しく特定の相手を誹謗中傷する内容や、一般的に見て明らかに非常識なものなど、相手の見えないインターネットでは起こりがちです。インターネットに接続している一人一人が気を付けるしかありません。

最後に。。。



うまく出来ましたか？

ホームページがきちんと表示されましたか？

問題なければ接続の設定は問題なしです。

あとはいろいろなホームページをご覧になったり、メールの設定を行ってみてください。

メールの設定に関してはFAXBOX ご用意させていただいている資料をご参照ください。

FAXBOX に無いソフトについてはサポートさせていただいておりません。ご了承ください。

もし、どうしても接続が出来ない場合

このマニュアル通りに試してみてもどうしてもうまくいかないという事があるかもしれません。

その様な場合はODN サポートセンターへご連絡ください。

エラーが出た時の確認事項5項目もご連絡いただくとよりスムーズなサポートが可能です。

1. いつ出来ないのか？
2. 何が出来ないのか？
3. 何が出来ているのか？
4. 「急に出来なくなった」という場合、何かコンピュータに変更を加えませんでしたか？
5. エラーメッセージは？

これに併せてお客さまのコンピュータの環境もお教え下さい。

1. 使っている Macintosh の機種名
2. お使いのモデム / TA (出来ればファームのバージョンも)
3. 入っている OS のバージョン (漢字 Talk7.6 や MacOS8 など)

ODN サポートセンターでは、全ての OS に対してサポートは行っておりません。

漢字 Talk7.5.5 以上をサポート範囲とさせて頂いております。ご了承ください。

お手数ですが、上記の情報を出来るだけ揃えて下さい。

ODN お問い合わせ先およびご案内一覧

お電話でのお問い合わせ

ODN サービス案内 0088-86 (無料)

03 5634 3951 (有料) 携帯電話からの場合

ODN 接続サポート 0088-85 (無料)

03 5634 3950 (有料) 携帯電話からの場合

平日 9:00 ~ 21:00、土曜 9:00 ~ 18:00 (日曜、祝日除く)

FAX でのお問い合わせ

FAX チーム 0088-22-8850 (無料)

ODN FAX BOX 0088-22-8586 (無料)

電子メールでのお問い合わせ

接続サポート / 一般案内 <http://www.odn.ne.jp/counter/mail/index.html>

ODN サポートセンター障害情報

<http://www.odn.ne.jp/counter/shougai.html>

ODN サポートセンターメンテナンス情報

<http://www.odn.ne.jp/counter/maint.html>

各アクセスポイントの利用状況

<http://www.odn.ne.jp/newterm/apinfo/index.html>

アクセスポイントのご案内 (新設・増設情報)

<http://www.odn.ne.jp/newterm/index.html>