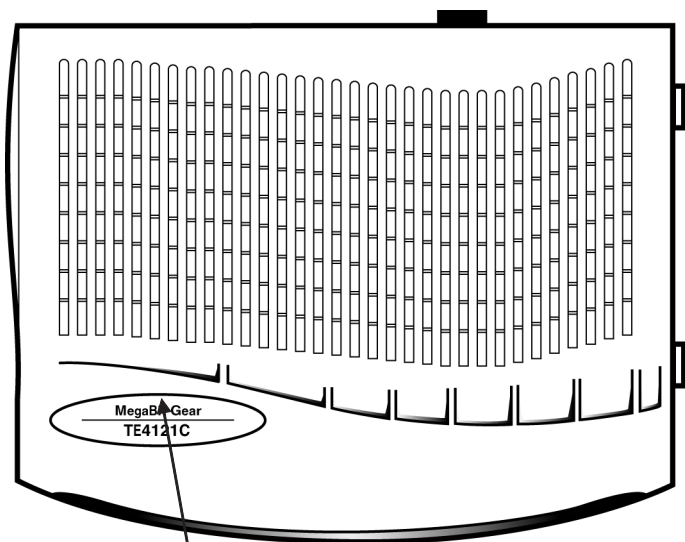
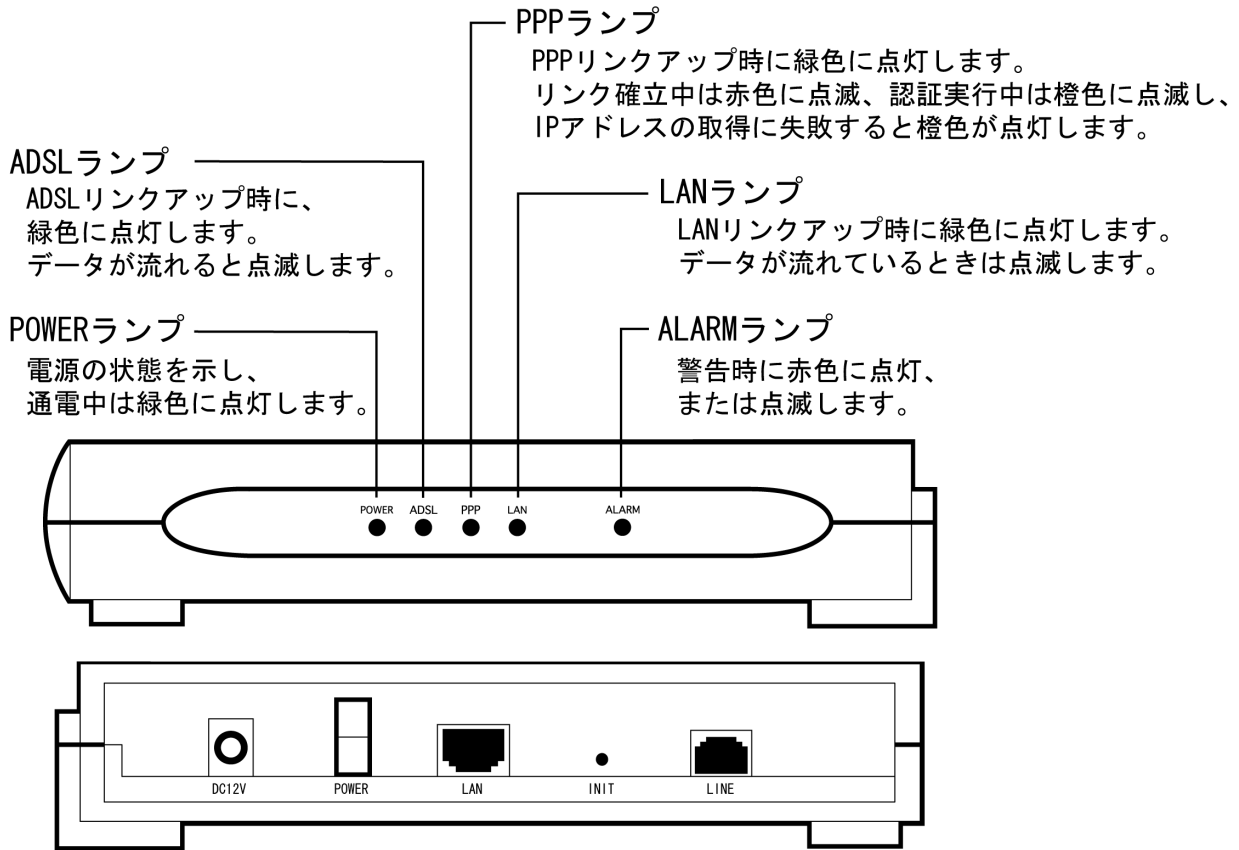


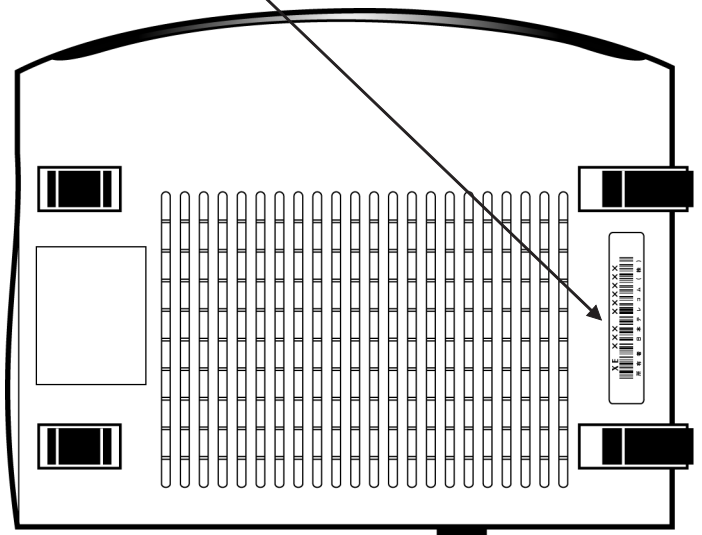
# J-DSL トラブルお助けシート

この「トラブルお助けシート」は、弊社サポートセンターに数多く寄せられる質問を簡潔にまとめたものです。弊社サポートセンターにご連絡頂く前に必ず確認してください。




TE4000 : 下り 1.5Mbps 対応モデム  
TE4121 : 下り 1.5/8Mbps 対応モデム

XC x x x : 下り 1.5Mbps 対応モデム  
XE x x x : 下り 1.5/8Mbps 対応モデム



## モデムのランプ状態別トラブルシューティング

[ランプの状態]	[原因]	[理由・対策]
 <p>ADSLが消灯</p>	<p>配線ミス</p> <p>他社申し込み済み</p>	<p>・再度マニュアル通りの配線になっているかどうかを確認してください。</p> <p>・平行して他DSL事業者に申し込んでいる場合はすぐに解約し、弊社サポートセンターまでご連絡ください。</p>
 <p>ADSLが点滅</p>	<p>電話回線の分岐</p> <p>回線上のサービス</p>	<p>・モジュージャックが複数ある場合は一箇所のみを利用してください。</p> <p>・電話回線上に「ガス自動検針器/ホームセキュリティ/ホームテレフォン/ACRアダプタ」などがある場合は、保守業者に連絡してADSLが利用できるようにしてください。</p>
 <p>PPPが消灯</p>	<p>ADSL 消灯 / 点滅</p> <p>ADSL 点灯</p>	<p>・ADSLランプが点灯していない場合は、モデムの設定を行ってもPPPランプは点灯しません。必ずADSLランプが点灯する必要があります。</p> <p>・モデムの設定をスタートアップガイドに沿って行ってください。</p>
 <p>PPPが赤点滅</p>	<p>ATM 設定間違い</p>	<p>・モデムの設定画面中にATMコネクションIDの数値を、パーソナルプランの場合は32、オフィスプランの場合は33に設定する必要があります。また、解決しない場合はモデムの再起動を行ってみてください。</p>
 <p>PPPが 赤点滅 橙点滅</p>	<p>サービス開始日前</p> <p>ID/パスワード の入力ミス</p>	<p>・「ODNサービスご利用のご案内」のサービス開始日を確認してください。サービス開始日前に設定してもこの症状になります。</p> <p>・設定画面の「ユーザーID」の欄には、「接続ID@odn」を入力してください。なお、パスワードには@odnをつける必要はありません。</p> <p>注:ランプ確認する際、橙点滅だけしているように見える場合もあります。</p>
 <p>LANが消灯</p>	<p>ケーブル間違い</p> <p>HUBを利用中</p> <p>NIC 未認識</p>	<p>・モデムとパソコンを繋ぐ線はストレートタイプのLANケーブルです。</p> <p>・HUBを利用して複数台で接続しようとしている場合は一旦HUBを外し、モデムとパソコンだけの環境にし、LANランプが点灯するかを確認してください。点灯した場合は配線かケーブルに問題があります。</p> <p>・パソコン本体にNIC(LANボード/カード)を追加した際には、必ずNICのドライバーをインストールし、パソコンに認識させてください。設定方法が分からない場合は、各NICメーカー様にお問い合わせください。</p> <p>注:物理的にパソコンとNICが接続できていても、パソコンがNICを認識しないとインターネットやモデムの設定画面を見ることができません。</p>

## ALARM ランプ以外が緑で点灯している状態でのトラブルシューティング

### Q . ホームページ、またはモデムの設定画面が表示されない。

A . Windows 版 InternetExplorer の場合：ブラウザの接続先の設定が間違っている可能性があります。接続先を必ず LAN（ローカルエリアネットワーク）経由にしてください。詳細についてはスタートアップガイドを確認してください。また、モデムの設定で「配送 DNS サーバアドレス」が自動になっていないとこのような症状がでえます。

Macintosh の場合：TCP/IP の設定方法で[経由先]が「Ethernet」、[設定]が「DHCP サーバを参照」に選択されているかどうかを確認してください。詳細についてはスタートアップガイドを確認してください。

### Q . ホームページは表示されるのに、メールの送受信でエラーがでる。

A . OutlookExpress のメールアカウントのアカウント名には「@odn」は必要ありません。メーラーに設定するパスワードは接続パスワードではなくメールパスワードである点にご注意ください。また、他のメーラーでも一部のメーラーを除き上記と同様です。

### Q . WWW ブラウザを起動したり、メールの送受信を行おうとすると接続の画面がでてくる。

A . Windows 版 InternetExplorer ( WWW ブラウザ ) : ブラウザの接続先の設定が間違っています。スタートアップガイドを参考にして、再度ブラウザの設定を確認してください。

Windows 版 OutlookExpress ( メーラー ) : WWW ブラウザと同様です。スタートアップガイドを参考にして、再度メーラーの設定を確認してください。

### Q . ADSL 開通後、電話機での通話に雑音が入るようになった。

A . 別の電話線がある場合は、繋ぎ変えて確認してください。また、スプリッタを外して電話機だけの状態にして雑音が聞こえるかどうかを確認したり、モデムの電源を OFF にした場合にどうなるかを確認し、サポートセンターまでご連絡ください。

### Q . 電話が着信すると、必ず ADSL 回線が切断される。

A . NTT の保安器が ADSL 回線に影響を与えている可能性がありますので、サポートセンターまでご相談ください。

### Q . 現在の通信速度を確認したい。

A . モデムの設定画面のメニューから「機器状態・ログ」を確認してください。そこに現在の通信速度が表示されていますので、そちらを参考にしてください。

## その他

**Q . NIC(LAN ボード / カード)はどのようなものを購入すればいいのですか？**

A . 現在ご利用中のパソコンの「メーカー / シリーズ / 型番」を確認の上、パソコンメーカー、家電量販店、パソコンショップなどでご相談の上、お買い求めください。すでに搭載されている機種もありますので、ご注意ください。

Macintosh に関しては、現行発売されている新機種全てに搭載されています。

注：なお、通信機器類等の質問にはお答えできませんので、各製品のメーカー様へお問い合わせください。

**Q . LAN ケーブルについて。**

A . パソコン一台でのご利用であれば、ストレートタイプの LAN ケーブル ( カテゴリ 5 対応 ) をお買い求めください。HUB を利用して複数台のパソコンを接続する場合は、クロスケーブルが必要になる場合があります。

**Q . 室内の配線に関して。**

A . ADSL は非常にデリケートな技術であり、電話線に干渉する電磁波等により速度が大きく低下することがあります。室内の電話線を長く取るよりも、LAN ケーブルを長めに取る方が比較的干渉を抑えることができます。

**Q . 送付された「ODN サービスご利用のご案内」に接続 ID しか記載されていない。**

A . プラン変更のお客様に関しては、初回契約時にご送付致しました「ODN サービスご利用のご案内」で、接続 ID 以外の項目をご確認ください。

**Q . 途中から市販モデムを利用したい。**

A . レンタルモデムから市販モデムへの変更は可能です。詳細については弊社ホームページをご参考頂くか、サポートセンターまでご連絡ください。なお、市販モデムからレンタルモデムへの変更については承っておりません。

**Q . J-DSL の仕様について。**

A . 下り 1.5Mbps サービスは G.lite の AnnexC、下り 8Mbps サービスでは G.dmt の AnnexC に準拠しています。接続形態に関しては「PPPoA」を採用しています。

速度に関してはベストエフォート型になっており、必ずしも速度が保証されるわけではありません。

**上記の問題が解決しない場合は、弊社サポートセンターまでご連絡ください。**

ODN サポートセンター  
J-DSL 担当デスク

E-Mail でのお問い合わせ  
info-adsl@odn.ad.jp (24 時間受付)  
サービスに関してのお問い合わせ 9:00-18:00(年中無休)  
0088-222-375(無料) 03-5606-5676(有料)  
接続に関してのお問い合わせ 9:00-18:00(年中無休)  
0088-228-325(無料) 03-3640-6461(有料)  
ODN ホームページ  
<http://www.odn.ne.jp/infoodn/j-dsl/index.html>