

NVR700W NVR510

ルーター



困ったときは

ヤマハ製品をお買い上げいただきありがとうございます。
本書では、本製品のトラブル発生時の原因や対策について説明しています。困ったときは、本書をご覧ください。
本書はなくさないように、大切に保管してください。

はじめにお読みください

お買い上げいただき、ありがとうございます。

本書は本製品のトラブル発生時にお読みいただき、原因や対策を確認してください。

本書の 主な内容

本体の表示やボタン、端子に関する問題解決

- ・ランプが点灯しない.....6
- ・DOWNLOAD ボタンが機能しない.....13
- ・外部メモリが使用できない.....15

音声通話に関する問題解決

- ・IP 電話による通話ができない.....20
- ・カスケード接続機能で通話できない.....25

通信に関する問題解決

- ・インターネットに接続できない.....28
- ・VPN 通信できない.....34
- ・通信料金に異常がある.....47

Web GUI に関する問題解決

- ・Web GUI で設定できない.....25
- ・LAN マップに関する問題.....41

その他の問題解決

- ・パスワードを忘れてしまった場合は.....52
- ・その他の問題.....53

他の説明書も ご覧ください

本書は本製品使用時の問題解決に関する情報のみを記載しています

用途に合わせて、以下の説明書をご覧ください。

- ・取扱説明書 (冊子) : 本製品の接続、設置、ボタン操作など、本製品の基本的な機能を使用するための情報が記載されています。
- ・操作マニュアル (付属の CD-ROM に収録) : 電話操作や外部メモリの操作など、本製品の詳細な使用方法が記載されています。
- ・Web GUI マニュアル (付属の CD-ROM に収録) : Web GUI の操作全般の情報が記載されています。
- ・コマンドリファレンス (付属の CD-ROM に収録) : 本製品を設定するためのコマンドの形式と、使用例を説明します。

本書の表記 について

本書では、NVR700W または NVR510 のみに関わる情報は以下のアイコンで表します

- ・ **NVR700W** : NVR700W のみに関わる記載を表します。
- ・ **NVR510** : NVR510 のみに関わる記載を表します。

目次

はじめにお読みください	2
目次	3
Q1 ランプが点灯しない.....	6
• 電源スイッチを ON 側にしたが、前面の ON ランプが点灯しない.....	6
• LAN ポートにパソコンやハブを接続しているが、前面の LAN ランプ、 背面の LINK ランプが点灯しない.....	7
• ONU ポートに小型 ONU を接続しているが、前面の WAN/ONU ランプが点灯しない.....	8
• WAN ポートに回線側機器を接続しているが、前面の WAN/ONU ランプ、 背面の LINK ランプが点灯しない.....	9
• 前面の WWAN のランプがすべて点灯しない (NVR700W)	9
• 前面の 3G/LTE ランプが点灯しない (アンテナランプは点灯) (NVR700W)	11
• SIM カードスロットに SIM カードを挿入しているが、前面のアンテナランプの 左端が点滅している (NVR700W)	11
Q2 STATUS ランプが点灯している	12
• 前面の STATUS ランプが点灯している.....	12
• リビジョンアップのため DOWNLOAD ボタンを 3 秒間押したら、 STATUS ランプが点灯した.....	12
Q3 DOWNLOAD ボタンが機能しない	13
• 前面の DOWNLOAD ボタンを押してもリビジョンアップされない.....	13
• 前面のランプが順番に点灯し始めた.....	14
Q4 外部メモリが使用できない	15
• 前面の USB ランプが点灯しない.....	15
• 前面の USB ランプが点滅したままの状態、USB メモリを使用できない.....	16
• 前面の USB ボタンと DOWNLOAD ボタンを同時に 3 秒間押しても USB メモリからファイルがコピーされない.....	16
• USB メモリに保存された SYSLOG に記録漏れがある.....	17
• 前面の microSD ランプが点灯しない.....	17
• 前面の microSD ボタンと DOWNLOAD ボタンを同時に 3 秒間押しても microSD カードからファイルがコピーされない.....	18
• microSD カードに保存された SYSLOG に記録漏れがある.....	18
• コマンドで microSD カードに保存されているファームウェアファイルを 本製品にコピーしたが、ファームウェアが反映されない.....	19

<ul style="list-style-type: none"> • コマンドで microSD カードに保存されている設定ファイルを本製品にコピーしたが、設定が反映されない..... 	19
Q5 IP 電話による通話ができない.....	20
<ul style="list-style-type: none"> • 電話がかかけられない..... • 電話番号をダイヤルしても話中音になってしまう（発信できない）..... • 電話番号をダイヤルしても何も音がしない（無音）..... • 電話に着信しない..... • 通話中に音声途切れる、または雑音が多い..... • 電話番号をダイヤルしている途中で発信してしまう..... 	20 20 22 22 23 24
Q6 カスケード接続機能で通話できない.....	25
<ul style="list-style-type: none"> • カスケード接続機能で通話できない..... 	25
Q7 Web GUI で設定できない.....	25
<ul style="list-style-type: none"> • Web GUI を表示できない..... • パスワードを入力しても Web GUI が表示されない..... • Web GUI を開く際に、Web ブラウザーにパスワードを保存できない..... 	25 27 27
Q8 インターネットに接続できない.....	28
<ul style="list-style-type: none"> • USB ポートに USB 接続型データ通信端末を挿入しているが、インターネット接続（WAN 接続）できない..... • 内蔵無線 WAN モジュールでインターネット接続（WAN 接続）できない（NVR700W）..... • フレッツ光やフレッツ・ADSL で接続できない..... • インターネット上の Web サイトが表示されない / 表示が遅い..... • インターネット上のサーバーから PING の応答が返ってこない..... 	28 29 32 32 34
Q9 VPN 通信できない.....	34
<ul style="list-style-type: none"> • IPsec を用いた拠点間接続が確立しない（NVR700W）..... • 拠点間接続（IPsec）経由の VPN 通信ができない（NVR700W）..... • 拠点間接続（IPsec）経由の VPN 通信が遅い（NVR700W）..... • L2TP/IPsec を用いたリモートアクセスができない..... • L2TP/IPsec 接続がすぐに切断される..... • PPTP を用いた拠点間接続が確立しない..... • 拠点間接続（PPTP）経由の VPN 通信ができない..... • PPTP を用いたリモートアクセスができない..... 	34 35 35 36 38 38 39 39

Q10 LAN マップに関する問題	41
• 「LAN マップ」画面が表示されない / インターフェース選択プルダウンメニューに LAN インターフェースが表示されない	41
• スレーブが検出されない	41
• スレーブが現れたり消えたりする	42
• 端末が検出されない	42
• 端末の経路が異なる	43
• スナップショット機能による警告メッセージが表示されない	44
• タグ VLAN 間での通信を制限できない	44
• Web ブラウザーの動作が重い / 反応しない	45
• メール通知されない	45
 Q11 通信料金に異常がある	 47
• 利用した覚えのない通信料金、通話料金の請求がある	47
 Q12 パスワードを忘れてしまった場合は	 52
 Q13 その他の問題	 53
• 本製品やパソコンで、NTP サーバーを使った時刻合わせができない	53
• ネットボランチ DNS サービスでホストアドレスを取得できない	53
 索引	 54

Q1 ランプが点灯しない

本製品前面のランプが点灯しない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■電源スイッチを ON 側にしたが、前面の ON ランプが点灯しない

原因

- 付属の電源アダプターを使用していない。

対策

- 本製品に付属の電源アダプター（P12V2.0A-HT）を使用してください。
-

原因

- 本製品の電源コネクタに電源アダプターのプラグが接続されていない。

対策

- 電源コネクタに電源アダプターのプラグを正しく接続してください。
-

原因

- 電源アダプターが電源コンセントに接続されていない。

対策

- 電源アダプターを電源コンセントに正しく接続してください。
-

原因

- 主ブレーカーや配線別ブレーカーが切れている。

対策

- ブレーカーが「切」になっている場合は、「入」にしてください。
-

原因

- 停電している。

対策

- 停電中は、復旧するまでお待ちください。
-

原因

- 電源コンセントに電気がきていない。（別の電気製品も使えない）

対策

- 別の製品も動かないときは、電源コンセントや電気配線の修理を依頼してください。

Q1 ランプが点灯しない (つづき)

状態

■ LAN ポートにパソコンやハブを接続しているが、前面の LAN ランプ、背面の LINK ランプが点灯しない

原因

- 本製品の電源が入っていない。

対策

- 本製品の電源を入れてください。

原因

- ハブやパソコンの電源が入っていない。

対策

- 本製品および本製品に接続した機器の電源が入っていることを確認してください。
LAN ポートに機器を正しく接続しても、接続した機器の電源が入っていないときは、本製品の LAN ランプは点灯しません。

原因

- LAN ケーブルが正しく接続されていない。

対策

- 本製品とパソコンおよびハブ側のコネクタからケーブルをいったん外して、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。

原因

- LAN ケーブルを使用していない。または、通信速度に合った規格の LAN ケーブルを使用していない。

対策

- ISDN ケーブルを使用していないかを確認してください。コネクタ形状が全く同じなので注意が必要です。
- 1000BASE-T で使用する場合は、エンハンスドカテゴリー 5 (CAT5e) 以上の LAN ケーブルを使用してください。
- 別の LAN ケーブルに交換してみてください。

原因

- LAN ケーブルが断線している。

対策

- 別の LAN ケーブルに交換してみてください。

Q1 ランプが点灯しない (つづき)

原因

- パソコンの LAN ボード (カード) が正しく動作していない、または接続モードが本製品と合っていない。

対策

- パソコンの LAN ボード (カード) が正しくインストールされ、正しく動作していることを確認してください。
- パソコンの LAN ボード (カード) と本製品の通信速度および接続 (二重) モードが合っているかを確認してください。

状態

■ ONU ポートに小型 ONU を接続しているが、前面の WAN/ONU ランプが点灯しない

原因

- 本製品の電源が入っていない。

対策

- 本製品の電源を入れてください。

原因

- 本製品の ONU ポートに指定の小型 ONU が接続されていない。

対策

- 本製品でご利用できる小型 ONU については、以下の URL をご覧ください。
<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/docs/onu/index.html>

原因

- 本製品の ONU ポートに小型 ONU が正しく接続されていない。

対策

- 本製品の電源を切り、小型 ONU に付属の取扱説明書に従い、光ケーブルを外します。ONU ポートから小型 ONU をいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込み直します。小型 ONU に付属の取扱説明書に従い、光ケーブルを正しく接続して本製品の電源を入れ直します。

原因

- 本製品の電源が入った状態で ONU ポートに小型 ONU を接続した。

対策

- 本製品の電源を切り、小型 ONU に付属の取扱説明書に従い、光ケーブルを外します。ONU ポートから小型 ONU をいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込み直します。小型 ONU に付属の取扱説明書に従い、光ケーブルを正しく接続して本製品の電源を入れ直します。

Q1 ランプが点灯しない (つづき)

状態

■ WAN ポートに回線側機器を接続しているが、前面の WAN/ONU ランプ、背面の LINK ランプが点灯しない

原因

- 本製品の電源が入っていない。

対策

- 本製品の電源を入れてください。
-

原因

- 回線側機器（光回線終端装置（ONU）や ADSL モデムなど）の電源が入っていない。

対策

- 本製品および本製品に接続した機器の電源が入っていることを確認してください。
WAN ポートに回線側機器を正しく接続しても、回線側機器の電源が入っていないときは、本製品の WAN ランプは点灯しません。
-

原因

- 回線側機器（光回線終端装置（ONU）や ADSL モデムなど）と正しく接続されていない。

対策

- 本製品と回線側機器のコネクターからケーブルをいったん外して、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。
-

原因

- 正しいケーブルを使用していない。または、ケーブルが断線している。

対策

- 本製品と回線側機器を接続するケーブルを確認してください。
-

状態 **NVR700W**

■ 前面の WWAN のランプがすべて点灯しない

原因

- SIM カードが挿入されていない。

対策

- SIM カードを挿入して、内蔵無線 WAN の設定を行ってください。
無線 WAN の設定を行わないと使用できません。
-

Q1 ランプが点灯しない (つづき)

原因

- 内蔵無線 WAN の設定がされていない。

対策

- 内蔵無線 WAN の設定を行ってください。
SIM カードが挿入されていても、無線 WAN の設定を行わないと使用できません。

原因

- 内蔵無線 WAN の設定が間違っている。

対策

- 内蔵無線 WAN の設定を見直し、正しく設定を行ってください。

原因

- 本製品が対応していない通信事業者の SIM カードが挿入されている。

対策

- SIM カードは、本製品が対応している通信事業者のものを使用してください。本製品が対応している通信事業者については、以下の URL をご覧ください。
<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/docs/wwan/index.html>
本製品が対応していない通信事業者の SIM カードを使用した場合は正しく動作しません。

原因

- SIM カードが正しく挿入されていない。

対策

- 本製品の電源を切り、SIM カードをいったん外して SIM カードスロットの位置、SIM カードの切り欠きの方向を確認してください。
SIM カードを正しい向きで差し込み、本製品の電源を入れてください。

原因

- SIM 変換用アダプターを使用して標準 SIM (mini-SIM) 以外の SIM カードを挿入している。

対策

- 本製品は、標準 SIM (mini-SIM) カードのみ対応しています。
microSIM や nanoSIM には対応していません。
また、SIM 変換用アダプターは使用しないでください。

Q1 ランプが点灯しない (つづき)

原因

- 本製品の電源が入っていない。

対策

- 本製品の電源を入れてください。

状態 **NVR700W**

■ 前面の 3G/LTE ランプが点灯しない (アンテナランプは点灯)

原因

- 内蔵無線 WAN の設定が間違っているか、必要な設定が抜けている。

対策

- 内蔵無線 WAN の設定を見直し、正しく設定を行ってください。

原因

- 3G/LTE 携帯電話通信網と IP 接続されていない。

対策

- Web GUI またはコンソールコマンドで接続してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「内蔵無線 WAN でインターネットへ接続する」または、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「発信」をご覧ください。

状態 **NVR700W**

■ SIM カードスロットに SIM カードを挿入しているが、前面のアンテナランプの左端が点滅している

原因

- 電波を受信できていない。または、サービスエリア外。(圏外)

対策

- アンテナランプが点灯する場所に移動して設置してください。
- 弊社別売の延長アンテナを使用してください。

Q2 STATUS ランプが点灯している

本製品前面の STATUS ランプが点灯している場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

📖 状態

■ 前面の STATUS ランプが点灯している

🔍 原因

- 回線の異常を検出した。

💡 対策

- 以下の URL を参照して、回線の異常状態を解消してください。

STATUS LED とは

<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/FAQ/STATUS-LED/status-led.html>

監視内容

<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/FAQ/STATUS-LED/watch.html>

STATUS ランプの点灯原因は、Web GUI の「ダッシュボード」タブ → 「インターフェース情報」ガジェットで確認できます。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「インターフェース情報」をご覧ください。

📖 状態

■ リビジョンアップのため DOWNLOAD ボタンを 3 秒間押したら、STATUS ランプが点灯した

🔍 原因

- リビジョンアップに失敗した。

💡 対策

- 「前面の DOWNLOAD ボタンを押してもリビジョンアップされない」（13 ページ）に従い、問題を解決してください。
STATUS ランプの点灯を解除する場合は、DOWNLOAD ボタンを 1 秒間押してください。

Q3 DOWNLOAD ボタンが機能しない

本製品前面の DOWNLOAD ボタンを押しても機能しない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■ 前面の DOWNLOAD ボタンを押してもリビジョンアップされない

原因

- 最新リビジョンのファームウェアを使用している。

対策

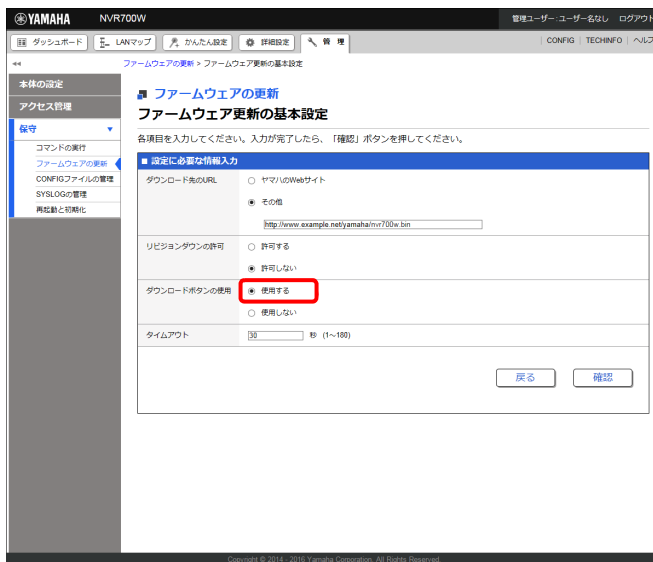
- 使用しているファームウェアは最新ですので、更新はされません。

原因

- DOWNLOAD ボタンを使用する設定になっていない。

対策

- Web GUI の「管理」タブ - 「保守」 - 「ファームウェアの更新」 - 「ファームウェア更新の基本設定」画面で「ダウンロードボタンの使用」を「使用する」に設定してください。



原因

- DOWNLOAD ボタンを押したときに実行する機能が「HTTP リビジョンアップ」の設定になっていない。

対策

- DOWNLOAD ボタンを押したときに実行する機能を「HTTP リビジョンアップ」に設定してください。



詳しくは、「コマンドリファレンス」（付属の CD-ROM に収録）の「DOWNLOAD ボタンを押した時に実行する機能の設定」をご覧ください。

Q3 DOWNLOAD ボタンが機能しない (つづき)

原因

- インターネットに接続していない。

対策

- インターネットに接続する設定がされているかを確認してください。



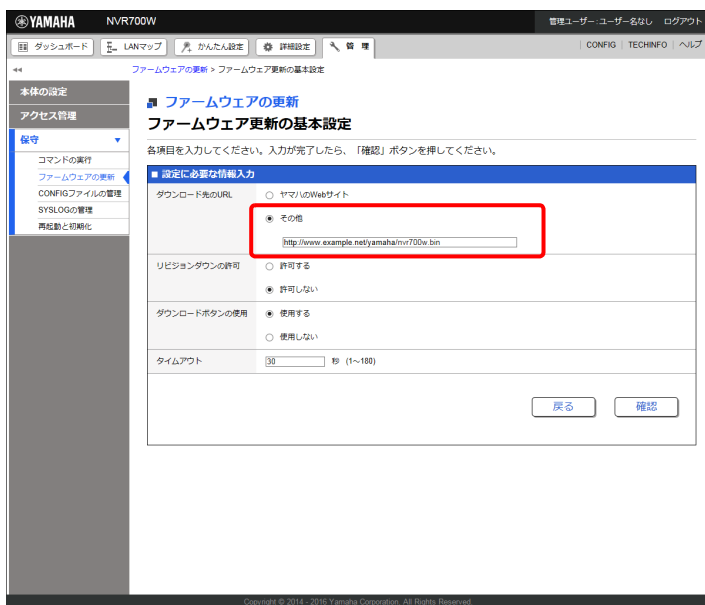
詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「インターネットに接続する」をご覧ください。

原因

- ファームウェアのダウンロード先 URL の設定が間違っている。

対策

- Web GUI の「管理」タブ - 「保守」 - 「ファームウェアの更新」 - 「ファームウェア更新の基本設定」画面で「ダウンロード先の URL」が「その他」を選択している場合は、正しい URL を設定してください。



状態

■ 前面のランプが順番に点灯し始めた

原因

- ファームウェアを不揮発性メモリに書き込んでいる。(正常な状態)

対策

- そのままお待ちください。ケーブルを抜いたり、電源を切ったりしないでください。

Q4 外部メモリが使用できない

USB ポートに差した外部メモリが使用できない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■ 前面の USB ランプが点灯しない

原因

- 本製品の USB ホスト機能を「使用しない」設定になっている。

対策

- USB ホスト機能を「使用する」に設定してください。



詳しくは、「コマンドリファレンス」（付属の CD-ROM に収録）の「USB ホスト機能を使うか否かの設定」をご覧ください。

原因

- 本製品でサポートしていない USB メモリを使用している。

対策

- 本製品でサポートしている USB メモリを使用してください。
動作確認済みの USB メモリは以下の URL に記載しています。
<http://www.rtpo.yamaha.co.jp/RT/FAQ/USB-MEMORY/examined-memory.html>
-

原因

- USB メモリが壊れている。

対策

- パソコンなどで USB メモリが使用できるかを確認してください。
-

原因

- USB 延長ケーブルを使用している。

対策

- 本製品の USB ポートに USB メモリを直接接続してください。

Q4 外部メモリが使用できない (つづき)

状態

■ 前面の USB ランプが点滅したままの状態、USB メモリを使用できない

原因

- ・ 過電流保護機能により、USB メモリの使用が中断されている。

対策

- ・ 本製品でサポートしている USB メモリを使用してください。
動作確認済みの USB メモリは以下の URL に記載しています。
<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/FAQ/USB-MEMORY/examined-memory.html>
- ・ USB メモリを取り外した状態で、USB ボタンを 1 秒以上押し続けることで、保護機能が働いている状態から復旧します。

状態

■ 前面の USB ボタンと DOWNLOAD ボタンを同時に 3 秒間押ししても USB メモリからファイルがコピーされない

原因

- ・ ボタン操作によるファイルのコピー操作が許可されていない。

対策

- ・ ボタン操作によるファイルのコピー操作を「許可する」に設定してください。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタンの同時押下による設定ファイル、ファームウェアファイルのコピー操作を許可するか否かの設定」をご覧ください。

原因

- ・ 指定した設定ファイルまたはファームウェアファイルが USB メモリに存在しない。

対策

- ・ パソコンなどを使用して指定した設定ファイルまたはファームウェアファイルを USB メモリに保存してください。
デフォルトでは、設定ファイルは config.rtfg と config.txt が指定されています。
ファームウェアファイルは、NVR700W は、nvr700w.bin が指定されています。
NVR510 は、nvr510.bin が指定されています。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「起動時、あるいは外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタン同時押下により読み込まれる、ファームウェアファイル名の指定」、「起動時、あるいは外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタン同時押下により読み込まれる、設定ファイル名の指定」をご覧ください。

Q4 外部メモリが使用できない (つづき)

状態

■ USB メモリに保存された SYSLOG に記録漏れがある

原因

- 起動直後や USB メモリを接続した直後、USB メモリを取り外す直前のログは記録されない。

原因

- SYSLOG の量が多すぎて、USB メモリへの書き込みが間に合わない。

対策

- ログの保存モードを変更するなどして、SYSLOG の量を減らしてください。
- USB1.1 対応の USB メモリを使用している場合は、より高速な USB2.0 対応の USB メモリを使用することで状況が改善することがあります。

状態

■ 前面の microSD ランプが点灯しない

原因

- microSD カードが正しく挿入されていない。

対策

- microSD カードを本製品の microSD スロットからいったん取り外し、挿し込み口の位置、microSD カードの切り欠きの方向を確認して、もう一度差し込んでください。
microSD ランプが点灯している場合は、本製品の microSD ボタンを 2 秒以上押して、microSD ランプが消えてから microSD カードを取り外してください。

原因

- microSD カード以外のメディアを挿入している。

対策

- 本製品でサポートしている microSD カードを挿入してください。
- 本製品は、microSDXC はサポートしていません。

原因

- microSD カードが壊れている。

対策

- パソコンなどで microSD カードが使用できるかを確認してください。

Q4 外部メモリが使用できない (つづき)

状態

■ 前面の microSD ボタンと DOWNLOAD ボタンを同時に 3 秒間押ししても microSD カードからファイルがコピーされない

原因

- ボタン操作によるファイルのコピー操作が許可されていない。

対策

- ボタン操作によるファイルのコピー操作を「許可する」に設定してください。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタンの同時押下による設定ファイル、ファームウェアファイルのコピー操作を許可するか否かの設定」をご覧ください。

原因

- 指定した設定ファイルまたはファームウェアファイルが、microSD カードに存在しない。

対策

- パソコンなどを使用して指定した設定ファイルまたはファームウェアファイルを microSD カードに保存してください。

デフォルトでは、設定ファイルは config.rtfp と config.txt が指定されています。ファームウェアファイルは、NVR700W は、nvr700w.bin が指定されています。NVR510 は、nvr510.bin が指定されています。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「起動時、あるいは外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタン同時押下により読み込まれる、ファームウェアファイル名の指定」、「起動時、あるいは外部メモリボタンと DOWNLOAD ボタン同時押下により読み込まれる、設定ファイル名の指定」をご覧ください。

状態

■ microSD カードに保存された SYSLOG に記録漏れがある

原因

- 起動直後や microSD カードを挿入した直後、microSD カードを取り外す直前のログは記録されない。

原因

- SYSLOG の量が多すぎて、microSD カードへの書き込みが間に合わない。

対策

- ログの保存モードを変更するなどして、SYSLOG の量を減らしてください。

Q4 外部メモリが使用できない (つづき)

状態

■ コマンドで microSD カードに保存されているファームウェアファイルを本製品にコピーしたが、ファームウェアが反映されない

原因

- ファームウェアファイルをコピーしただけでは、実動作に反映されない。

対策

- ファームウェアファイルをコピーした後、本製品を再起動してください。

状態

■ コマンドで microSD カードに保存されている設定ファイルを本製品にコピーしたが、設定が反映されない

原因

- 設定ファイルをコピーしただけでは、実動作に反映されない。

対策

- 設定ファイルをコピーした後、本製品を再起動してください。

Q5 IP 電話による通話ができない

本製品の TEL ポートに接続した電話機から通話ができない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■電話がかけられない

原因

- 本製品の電源が入っていない。

対策

- 本製品の電源を入れてください。本製品の電源が切れていると、電話は使用できません。

原因

- TEL ポートに接続しているアナログ機器（電話機や FAX など）の電源が入っていない。

対策

- TEL ポートに接続しているアナログ機器（電話機や FAX など）に電源が必要な場合は、電源コードや、電源アダプターがコンセントから抜けていないかを確認してください。

状態

■電話番号をダイヤルしても話中音になってしまう（発信できない）

原因

- 電話機が接続されている TEL ポートが「使用しない」または、「使用する（着信のみ）」に設定されている。

対策

- Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「IP 電話」 → 「基本設定」 → 「TEL ポートの設定」画面で、使用する TEL ポートを「使用する」または、「使用する（発信のみ）」に設定してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「IP 電話を利用する」をご覧ください。

原因

- 必要な識別番号（プレフィックス）をダイヤルしていない。

対策

- 設定したプレフィックスをダイヤルしてから、電話番号をダイヤルしてください。
- Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「IP 電話」 → 使用する電話サービス画面（「ひかり電話」、「SIP サーバー接続」、「ネットボランチ電話」）で、プレフィックスの番号を適切な番号に変更してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「IP 電話を利用する」をご覧ください。

Q5 IP 電話による通話ができない (つづき)

原因

- ダイヤルした番号が間違っている。

対策

- 相手の正しい電話番号をダイヤルしてください。
-

原因

- 通話相手（発信先）が IP 電話の場合、相手がネットワークに繋がっていない。

対策

- 相手がネットワークに繋がっていることを確認してから電話してください。
-

原因

- 電話番号が SIP 電話帳に登録されていない。

対策

- 電話番号を登録してください。
 - 登録されている電話番号をダイヤルしてください。
-

原因

- SIP 電話帳に登録されている相手の電話番号が間違っている。

対策

- SIP 電話帳に正しい電話番号を登録してください。
-

原因

- 相手が着信を拒否している。

対策

- SIP 電話帳に登録されているユーザー名が正しいかを確認して、正しいユーザー名で登録してください。
-

原因

- 相手が別の回線で通話をしている。

対策

- しばらく時間を空けてから、かけ直してください。

Q5 IP 電話による通話ができない (つづき)

■ 状態

■ 電話番号をダイヤルしても何も音がしない (無音)

🔍 原因

- インターネットに接続していない。

💡 対策

- インターネットに接続する設定がされているかを確認してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「インターネットに接続する」をご覧ください。

■ 状態

■ 電話に着信しない

🔍 原因

- 本製品の電源が入っていない。

💡 対策

- 本製品の電源を入れてください。本製品の電源が切れていると、電話は使用できません。

🔍 原因

- TEL ポートに接続しているアナログ機器 (電話機や FAX など) の電源が入っていない。

💡 対策

- TEL ポートに接続しているアナログ機器 (電話機や FAX など) に電源が必要な場合は、電源コードや、電源アダプターがコンセントから抜けていないかを確認してください。

🔍 原因

- 電話機が接続されている TEL ポートが「使用しない」または、「使用する (発信のみ)」に設定されている。

💡 対策

- Web GUI の「かんたん設定」タブ - 「IP 電話」 - 「基本設定」 - 「TEL ポートの設定」画面で、使用する TEL ポートを「使用する」または、「使用する (着信のみ)」に設定してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「IP 電話を利用する」をご覧ください。

Q5 IP 電話による通話ができない (つづき)

原因

- IP 電話着信時の宛先ユーザー名が、着信拒否に設定されている。または、着信できないユーザー名になっている。

対策

- Web GUI の「詳細設定」タブ → 「IP 電話」 → 「TEL ポート」 → 使用する TEL ポートの設定画面で、「着信の許可」を「全ての着信を許可する」に設定してください。
- 通信相手に自分が設定しているユーザー名を知らせ、そのユーザー名宛に発信してもらうようにしてください。

原因

- 電話をかけている側（発信者）が発信している SIP アドレスが正しくない。

対策

- 発信者にご確認ください。

状態

■ 通話中に音声途切れる、または雑音が多い

原因

- 大きなファイルのダウンロードや、ストリーミング配信など、他に帯域を大幅に使用する通信を行っている。

対策

- 他の通信で回線を占有されると音声途切れます。通信を終了してから電話をかけてください。
- 他の通信で使用するアプリケーションが、使用する帯域を少なくできる場合は、使用する帯域を少なくしてください。

原因

- 相手との間に帯域の狭い経路が存在する。

対策

- 時間帯を変えて、通話を試してください。

Q5 IP 電話による通話ができない (つづき)

状態

■ 電話番号をダイヤルしている途中で発信してしまう

原因

- 先にダイヤル途中で発信してしまった番号が、今ダイヤルしている番号の最初に含まれている（その番号までを入力した時点で発信してしまう）。

対策

- Web GUI の「詳細設定」タブ → 「IP 電話」 → 「TEL ポート」 → 使用する TEL ポートの設定画面で、「即時発信」を「発信しない」に設定する。
-

原因

- 桁間タイマーが短い。

対策

- 桁間タイマーを長く設定してください。
Web GUI の「詳細設定」タブ → 「IP 電話」 → 「TEL ポート」 → 使用する TEL ポートの設定画面で、「ダイヤル終了から発信までの時間」を長くします。

Q6 カスケード接続機能で通話できない

カスケード接続機能を使って通話できない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■カスケード接続機能で通話できない

原因

- ・接続されている機器が、接続されていない設定になっている。

対策

- ・アナログ親機側と子機側のルーターを、それぞれ正しい設定に変更する。



詳しくは、「操作マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「複数のルーター間で通話する（カスケード接続）」をご覧ください。

Q7 Web GUI で設定できない

Web GUI を使った設定ができない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■Web GUI を表示できない

原因

- ・本製品がパソコンを認識していない。（LAN ポートの LINK ランプが点灯していない）

対策

- ・本製品および本製品に接続した機器の電源が入っていることを確認してください。
LAN ポートに機器を正しく接続しても、接続した機器の電源が入っていないときは、本製品の LAN ランプ、LINK ランプは点灯しません。
 - ・本製品側、パソコンおよびハブ側共に、LAN ケーブルをコネクタからいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。
 - ・ISDN ケーブルを使用していないかどうか確認してください（コネクタ形状が全く同じなので注意が必要です）。
 - ・他の LAN ケーブルと取り替えてください。
 - ・パソコンの LAN ボード（カード）が正しくインストールされ、正しく動作していることを確認してください。
 - ・パソコンの LAN ボード（カード）と本製品の通信速度および接続（二重）モードが合っているか確認してください。
-

07 Web GUI で設定できない (つづき)

原因

- パソコンのネットワーク設定が不適切。(LAN 上の他のパソコンやネットワークプリンターも使用できない)

対策

- LAN ボードや LAN カードの設定をやり直して、パソコンを再起動してください。
- IP アドレスをリセットしてください。

原因

- 本製品が誤動作している。

対策

- 本製品を工場出荷状態に戻してから、設定をやり直してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「ヤマハルーターを工場出荷時の状態へ戻す」をご覧ください。

原因

- Web ブラウザーに入力した本製品の URL が間違っている。

対策

- URL を確認してください。URL は「http://setup.netvolante.jp」です。
- IP アドレスを入力する場合は、本製品を初めて使うときや工場出荷状態に戻した後は、「http://192.168.100.1/」にアクセスしてください。

原因

- 本製品の IP アドレスを変更した。

対策

- 本製品に設定した IP アドレス「http://(本製品の IP アドレス)/」にアクセスしてください。
- 「http://setup.netvolante.jp」にアクセスしてください。
- パソコンの設定が同じ IP アドレス範囲になっているか、他の機器と IP アドレスが重なっていないか確認してください。

原因

- パソコンの Web ブラウザーの接続経路設定が、LAN 経由になっていない。

対策

- Windows 版 Internet Explorer の場合、「インターネットオプション」の「接続」タブでダイヤルアップ接続をする設定になっていると、Web GUI にアクセスできないので、「ダイヤルしない」に変更してください。

Q7 Web GUI で設定できない (つづき)

原因

- パソコンの Web ブラウザーで Proxy (プロキシ) サーバーを使用している。

対策

- プロキシの設定が正しくないと Web GUI にアクセスできないため、Windows 版 Internet Explorer の場合は、「インターネットオプション」の「接続」タブで「LAN の設定」を開き、「LAN にプロキシサーバーを使用する」のチェックを外してください。

原因

- 推奨ブラウザ以外のブラウザを使用している。

対策

- 推奨ブラウザの推奨バージョンを使用してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「推奨 Web ブラウザー」をご覧ください。

状態

■パスワードを入力しても Web GUI が表示されない

原因

- パスワードが間違っている。(パスワードエラーが表示される)

対策

- 再度ログイン操作を行ってください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「Web GUI へログインする」をご覧ください。

状態

■Web GUI を開く際に、Web ブラウザーにパスワードを保存できない

原因

- ログイン画面で、ユーザー名を空欄にしている。

対策

- Web ブラウザーによっては、パスワードを保存するためにユーザー名の入力が必要な場合があります。この場合は、ユーザー登録を行い、登録したユーザー名でログインしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「ヤマハルーターへのアクセスを管理する」をご覧ください。

Q8 インターネットに接続できない

本製品に接続したパソコンからインターネットに接続できない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■ USB ポートに USB 接続型データ通信端末を挿入しているが、インターネット接続（WAN 接続）できない

原因

- USB 接続型データ通信端末のデータ通信に必要なプロバイダー契約がされていない。

対策

- プロバイダー契約を確認してください。
-

原因

- 使用している USB 接続型データ通信端末が本製品でサポートされていない。

対策

- 本製品でサポートされている機種か確認してください。
動作確認済みの USB 接続型データ通信端末は以下の URL に記載しています。
<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/docs/mobile-internet/index.html#cellphones>
-

原因

- USB 接続型データ通信端末を使用する設定になっていない。

対策

- USB 接続型データ通信端末を挿入して、モバイルの設定を行ってください。
-

原因

- 通信モード（接続インターフェース）の設定が正しくない。

対策

- 接続インターフェースの設定を確認してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「IPv4 アドレスでインターネットに接続する」をご覧ください。

原因

- 電波受信レベルが圏外になっている。

対策

- 電波を受信できる場所に移動して設置してください。
-

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

原因

- 発信規制がかかっている。

対策

- 本機能ではパケット通信量およびパケット通信時間の制限が初期値として設定されています。これらの上限値に達した場合、通信を強制的に切断し、その後発信できなくなります。発信を許可するためにはコンソールコマンドで `clear mobile access limitation` コマンドを発行するか、ルーター本体を再起動します。これらの上限値は、モデム方式として制御する場合には `mobile access limit length` および `mobile access limit time` コマンドで、イーサネット方式 (NDIS) として制御する場合には `wan access limit time` および `wan access limit length` コマンドで変更することができます。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録) の「モバイルインターネット接続機能」をご覧ください。

状態 NVR700W

■ 内蔵無線 WAN モジュールでインターネット接続 (WAN 接続) できない

原因

- 内蔵無線 WAN モジュールの設定がされていない。

対策

- 設定を確認してください。
内蔵無線 WAN の設定がされていない場合は、設定を行ってください。

原因

- 内蔵無線 WAN モジュールの電源が OFF になっている。

対策

- コンソールコマンドで内蔵無線 WAN モジュールの動作状態を確認してください。
`show status wwan-module module-info`: 内蔵無線 WAN モジュールの内部情報を表示する。
`show status wwan-module radio-info`: 内蔵無線 WAN モジュールのネットワーク状態を表示する。
`show status wwan-module pdp-info`: 内蔵無線 WAN モジュールの接続情報を表示する。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録) の「内蔵無線 WAN モジュールの動作状態を表示」をご覧ください。

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

原因

- SIM カードが挿入されていない。

対策

- SIM カードは付属していません。SIM カードはお客様で用意してください。
-

原因

- SIM カードが正しく挿入されていない。

対策

- 本製品の電源を切り、SIM カードをいったん外して SIM カードスロットの位置、SIM カードの切り欠きの方向を確認してください。
SIM カードを正しい向きで差し込み、本製品の電源を入れてください。
-

原因

- アンテナを 2 本接続していない。

対策

- アンテナを 2 本接続して、角度を調整してください。



アンテナの取り付け方法は、「取扱説明書」（付属の CD-ROM に収録）の「アンテナを取り付ける」をご覧ください。

原因

- SIM カードが通信事業者・契約者などの情報と一致していない。

対策

- SIM カードは、本製品が対応している通信事業者のものを使用してください。本製品が対応している通信事業者については、以下の URL をご覧ください。
<http://www.rtpro.yamaha.co.jp/RT/docs/wwan/index.html>
本製品が対応していない通信事業者の SIM カードを使用した場合は正しく動作しません。
ご利用の通信事業者の資料を確認して、プロバイダーを設定してください。
-

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

原因

- SIM カードの PIN 認証が有効になっている場合に PIN コードを設定していない。または、PIN ロックしている。

対策

- SIM カードの PIN 認証が有効になっている場合、コンソールコマンドで PIN コードを設定してください。
- PIN ロックしている場合は、コンソールコマンドで PIN ロックを解除してください。
- PIN コードおよび PIN ロック解除コードはご利用の通信事業者にお問い合わせください。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「内蔵無線 WAN に入力する PIN コードの設定」、「内蔵無線 WAN モジュールの PIN ロック解除コードの入力」をご覧ください。

原因

- 内蔵無線 WAN モジュールの電波受信レベルが圏外になっている。(アンテナランプの左端だけが緑点減している)

対策

- アンテナの向きを変えてみてください。
- アンテナランプが点灯する場所に移動して設置してください。
- 弊社別売の延長アンテナを使用してください。

原因

- 発信規制がかかっている。

対策

- 本機能ではパケット通信量およびパケット通信時間の制限が初期値として設定されています。これらの上限値に達した場合、通信を強制的に切断し、その後発信できなくなります。発信を許可するためにはコンソールコマンドで `clear wwan access limitation` コマンドを発行するか、ルーター本体を再起動します。これらの上限値は、`wwan access limit time` および `wwan access limit length` コマンドで変更することができます。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「指定した相手に対して発信制限を解除する」、「内蔵無線 WAN でのパケット通信時間制限の設定」、「内蔵無線 WAN でのパケット通信量制限の設定」をご覧ください。

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

■ 状態

■ フレッツ光やフレッツ・ADSL で接続できない

🔍 原因

- 本製品がブロードバンド回線を認識していない。(LAN の LINK ランプが点灯していない)

💡 対策

- ADSL モデムやケーブルモデム、ONU の電源を入れてください。
 - ブロードバンド回線を接続している本製品の LAN ポートおよび ADSL モデムやケーブルモデム、ONU の配線をいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。
 - ADSL モデムやケーブルモデム、ONU とパソコンを接続するのと、同じタイプのケーブルで本製品と接続してください。
-

🔍 原因

- ユーザー ID またはパスワードが間違っている。

💡 対策

- プロバイダーから指定されたユーザー ID に加えて、プロバイダー名まで指定する必要があります (例: username@xxx.ne.jp)。フレッツ光、またはフレッツ・ADSL とプロバイダーの設定資料を参照して、正しく入力してください。
-

🔍 原因

- プロバイダーに接続していない。

💡 対策

- プロバイダー設定後に、Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「プロバイダー接続」画面の「接続する」ボタンをクリックして接続状態にしてください。
-

■ 状態

■ インターネット上の Web サイトが表示されない / 表示が遅い

🔍 原因

- プロバイダー設定の DNS サーバーアドレスが間違っている。

💡 対策

- Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「プロバイダー接続」画面、または、「詳細設定」タブ → 「DNS サーバー」画面から、DNS サーバーアドレスの設定が正しいことを確認してください。
 - 各パソコンの DNS サーバーアドレス設定に本製品の IP アドレスを入力してから、パソコンを再起動してください。
 - Web サーバーや DNS サーバーが混雑または停止している可能性があります。しばらく時間をおいてから、アクセスし直してください。
-

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

原因

- 本製品のフィルターで遮断されている。

対策

- プロバイダーから与えられた IP アドレスがプライベートアドレスで、フィルターを適用している場合は、フィルターの設定を変更してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「フィルターとは?」をご覧ください。

原因

- プロバイダーから与えられた IP アドレスと本製品に設定した IP アドレスが重複している。

対策

- Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「基本設定」→ 「LAN アドレス」画面で、本製品の IP アドレスをプロバイダーから与えられたものと重複しないアドレスに変更してください。その際、「LAN1 アドレスに関連する設定 (DHCP、NAT、IP フィルターなど) がある場合、それらの設定も一括変更する」のチェックボックスにチェックを入れ、本製品のフィルター設定も変更する必要があります。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「LAN の IP アドレスを設定する」をご覧ください。

原因

- パソコンのネットワーク設定が不適切。

対策

- LAN ボードや LAN カードの設定をやり直して、パソコンを再起動してください。
- IP アドレスをリセットしてください。

原因

- 回線やプロバイダー、Web サーバーが混雑している。

対策

- 時間帯などによっては、非常に遅くなる場合があります。回線速度に比べて非常に遅い状態が続く場合は、回線業者やプロバイダーに問い合わせてください。

Q8 インターネットに接続できない (つづき)

状態

■インターネット上のサーバーから PING の応答が返ってこない

原因

- パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトで PING がブロックされている。

対策

- パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトを無効にするか、PING をブロックしないように設定を変更してください。

原因

- サーバーもしくは途中の経路で PING が破棄されている。

対策

- 別のサーバーに対して PING を実行してください。

Q9 VPN 通信できない

本製品を使って VPN 通信できない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態 NVR700W

■IPsec を用いた拠点間接続が確立しない

原因

- インターネットに接続していない。

対策

- インターネットに接続する設定を行っているかを確認してください。
- 「Q8 インターネットに接続できない」(28 ページ) の説明に従って、問題を解決してください。

原因

- プロバイダーからプライベート IP アドレスが割り当てられている。

対策

- 本製品にグローバル IP アドレスが割り当てられていない環境では、IPsec 関連の機能は利用できません。

Q9 VPN 通信できない (つづき)

📄 状態 NVR700W

■ 拠点間接続 (IPsec) 経由の VPN 通信ができない

🔍 原因

- IPsec を用いた拠点間接続が確立していない。

💡 対策

- IPsec の接続先と同じ事前共有鍵 (pre-shared key)、認証アルゴリズム、暗号アルゴリズムを設定しているかを確認してください。
- 接続先の IP アドレスまたはホスト名に、正しい値を設定しているかを確認してください。

🔍 原因

- 経路情報が誤って設定されている。

💡 対策

- 経路情報に接続先の LAN のネットワークアドレスが正しく設定されていることを確認してください。

🔍 原因

- 接続先の LAN 内に設置されているパソコンの設定が誤っている。

💡 対策

- 通信に使用するアプリケーションソフトウェアの設定を確認してください。
- パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトが有効になっている場合は、パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトを無効にするか、通信に使用されているパケットをブロックしないように、ファイアウォールまたはウイルス対策ソフトの設定を変更してください。

📄 状態 NVR700W

■ 拠点間接続 (IPsec) 経由の VPN 通信が遅い

🔍 原因

- インターネットの通信が遅い。

💡 対策

- 「Q8 インターネットに接続できない」の「インターネット上の Web サイトが表示されない / 表示が遅い」(32 ページ) の説明に従って、問題を解決してください。

Q9 VPN 通信できない (つづき)

状態

■ L2TP/IPsec を用いたリモートアクセスができない

メモ

NVR510 の L2TP/IPsec はファームウェアバージョン Rev.15.01.03 より対応しています。
なお、IPsec による LAN 間接続 VPN および L2TPv3 を用いた L2VPN には対応していません。

原因

- L2TP/IPsec の設定が間違っている。

対策

- L2TP/IPsec の設定が正しいか確認してください。
-

原因

- ユーザー名とパスワードの設定が間違っている。

対策

- ユーザー名とパスワードが正しいか確認してください。
-

原因

- YMS-VPN8 の設定が間違っている。

対策

- 接続先の IP アドレスまたはホスト名が正しいか確認してください。
- L2TP/IPsec の事前共有鍵が正しいか確認してください。
- ユーザー名とパスワードが正しいか確認してください。



YMS-VPN8 の設定に関しては、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「YMS-VPN8 の設定をする」をご覧ください。

原因

- YMS-VPN8-CP を使用している。

対策

- 本製品は、YMS-VPN8-CP には対応していません。
対応製品を使用してください。
-

Q9 VPN 通信できない (つづき)

原因

- スマートフォンの設定が間違っている。

対策

- 接続先の IP アドレスまたはホスト名が正しいか確認してください。
- L2TP/IPsec の事前共有鍵が正しいか確認してください。
- ユーザー名とパスワードが正しいか確認してください。



スマートフォンの設定に関しては、スマートフォンのマニュアルをご覧ください。

原因

- アクセスを試みているユーザーが登録されていない。

対策

- Web GUI で、ユーザーを登録してください。



ユーザー登録については、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「接続ユーザーを追加する」をご覧ください。

原因

- パソコン (YMS-VPN8) やスマートフォンと通信ができない。

対策

- パソコン (YMS-VPN8) やスマートフォンの IP アドレスに対して ping コマンドを実行して、応答が返ってくることを確認してください。応答が返ってこない場合は、パソコン (YMS-VPN8) やスマートフォンの機器が通信可能な状態になっていることを確認してください。

原因

- パソコン (YMS-VPN8) やスマートフォン側で IP アドレスを取得できていない。

対策

- パソコン (YMS-VPN8) やスマートフォン側で、VPN 接続先で使用する IP アドレスが取得できているかを確認してください。

状態

■ L2TP/IPsec 接続がすぐに切断される

メモ

NVR510 の L2TP/IPsec はファームウェアリビジョン Rev.15.01.03 より対応しています。
なお、IPsec による LAN 間接続 VPN および L2TPv3 を用いた L2VPN には対応していません。

原因

- スマートフォンの電波状況が悪い。

対策

- スマートフォンの電波状況を確認して、電波状態の良い場所に移動してください。

状態

■ PPTP を用いた拠点間接続が確立しない

原因

- プロバイダーからプライベート IP アドレスが割り当てられている。

対策

- 本製品にグローバル IP アドレスが割り当てられていない環境では、PPTP 関連の機能は利用できません。

原因

- インターネットに接続していない。

対策

- 「Q8 インターネットに接続できない」(28 ページ) を参照して、インターネットに接続する設定を行っているかを確認してください。

原因

- PPTP 接続先のルーターと通信ができない。

対策

- PPTP 接続先のルーターの WAN 側 IP アドレスに対して ping コマンドを実行して、応答が返ってくるかどうかを確認してください。

対策

- 応答が返ってこない場合は、接続先の機器が通信可能な状態になっていることを確認してください。

Q9 VPN 通信できない (つづき)

状態

■ 拠点間接続 (PPTP) 経由の VPN 通信ができない

原因

- PPTP を用いた拠点間接続が確立していない。

対策

- PPTP サーバー / クライアントの設定が、自分側と相手側で正しく設定されているかを確認してください。
- PPTP の接続先と同じユーザー ID と接続パスワードを設定しているかを確認してください。
- 接続先の IP アドレスまたはホスト名に、正しい値を設定しているかを確認してください。
- PPTP 設定後に、Web GUI の「かんたん設定」タブ → 「プロバイダー接続」画面の「接続する」ボタンをクリックしてください。

原因

- 経路情報が誤って設定されている。

対策

- 経路情報に接続先の LAN のネットワークアドレスが正しく設定されていることを確認してください。

原因

- 接続先の LAN 内に設置されているパソコンの設定が間違っている。

対策

- 通信に使用するアプリケーションソフトウェアの設定を確認してください。
- パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトが有効になっている場合は、パソコンのファイアウォールまたはウイルス対策ソフトを無効にするか、通信に使用されているパケットをブロックしないように、ファイアウォールまたはウイルス対策ソフトの設定を変更してください。

状態

■ PPTP を用いたリモートアクセスができない

原因

- PPTP の設定が間違っている。

対策

- PPTP の設定が正しいか確認してください。

Q9 VPN 通信できない (つづき)

原因

- ユーザー名とパスワードの設定が間違っている。

対策

- ユーザー名とパスワードが正しいか確認してください。

原因

- パソコンやスマートフォンの設定が間違っている。

対策

- 接続先の IP アドレスまたはホスト名が正しいか確認してください。
- ユーザー名とパスワードが正しいか確認してください。
- ユーザー認証方式が正しいか確認してください。

原因

- アクセスを試みているユーザーが登録されていない。

対策

- Web GUI で、ユーザーを登録してください。



ユーザー登録については、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「接続ユーザーを追加する」をご覧ください。

原因

- パソコンやスマートフォンと通信ができない。

対策

- パソコンやスマートフォンの IP アドレスに対して ping コマンドを実行して、応答が返ってくることを確認してください。応答が返ってこない場合は、パソコンやスマートフォンの機器が通信可能な状態になっていることを確認してください。

原因

- パソコンやスマートフォン側で IP アドレスを取得できていない。

対策

- パソコンやスマートフォン側で、VPN 接続先で使用する IP アドレスが取得できているかを確認してください。

Q10 LAN マップに関する問題

「LAN マップ」を使用するうえで問題が発生した場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

📄 状態

■「LAN マップ」画面が表示されない / インターフェース選択プルダウンメニューに LAN インターフェースが表示されない

🔍 原因

- LAN マップが有効になっていない。

💡 対策

- LAN マップを有効にしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

🔍 原因 **NVR700W**

- LAN 分割機能を使用している。

💡 対策

- LAN マップと LAN 分割機能を併用することはできません。

📄 状態

■スレーブが検出されない

🔍 原因

- スレーブが正しく接続されていない。

💡 対策

- スレーブの LAN ケーブルをコネクタからいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。

🔍 原因

- 接続されているネットワーク機器が LAN マップに対応していない。

💡 対策

- LAN マップ未対応のヤマハネットワーク機器、および、他社製 L2 スイッチをスレーブとして検出することはできません。

Q10 LAN マップに関する問題 (つづき)

状態

■スレーブが現れたり消えたりする

原因

- ・ コントローラーに LAN マップ以外の機能による高負荷がかかっている。

対策

- ・ スレーブの監視時間間隔とスレーブの消失検出までの監視回数を延長してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

原因

- ・ スレーブ数が推奨管理台数を越えている。

対策

- ・ スレーブの監視時間間隔とスレーブの消失検出までの監視回数を延長してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

- ・ スレーブ台数を推奨管理台数以下に減らしてください。スレーブの推奨管理台数は 32 台までです。

状態

■端末が検出されない

原因

- ・ 端末の監視が有効になっていない。

対策

- ・ 「端末も監視、管理する」を有効にしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録)の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

原因

- ・ 端末が正しく接続されていない。

対策

- ・ 端末の LAN ケーブルをコネクタからいったん外してから、もう一度カチッと音がするまで差し込んでください。
-

Q10 LAN マップに関する問題 (つづき)

原因

- 接続されている端末が通信を行っていない。

対策

- 定期的に何らかのパケットを送信している端末のみ永続的な検出が可能であるため、長時間パケットを送信していない端末は消失することがあります。そのような端末を監視したい場合は、pingなどで定期的に通信を行わせるようにしてください。

原因

- 端末がヤマハ無線 LAN アクセスポイント (以下無線 AP) に接続されている。

対策

- ヤマハ無線 AP に接続されている端末は、接続 / 切断を即時に検出することができません。ヤマハ無線 AP WLX302 のファームウェアリビジョンが Rev.12.00.15 以前の場合は、端末情報の監視時間間隔の設定した時間が経過するのを待つか、ヤマハ無線 AP が接続されているスレーブの「接続機器ビュー」で「取得」ボタンをクリックしてください。ヤマハ無線 AP WLX302 のファームウェアリビジョンが Rev.12.00.16 以降の場合は、無線 AP 配下の端末情報の監視時間間隔に設定した時間が経過するのを待つか、ヤマハ無線 AP の「接続機器ビュー」で「取得」ボタンをクリックしてください。

原因

- 端末が他社製 L2 スイッチに接続されている。

対策

- 他社製 L2 スイッチに端末と LAN マップ対応ヤマハネットワーク機器の両方が接続されている構成では、他社製 L2 スイッチに接続されている端末を検出することはできません。
- 上記以外の構成においても、他社製 L2 スイッチまたは他社製無線 AP に接続されている端末は、接続 / 切断を即時に検出することができません。端末情報の監視時間間隔に設定した時間が経過するのを待つか、他社製 L2 スイッチまたは他社製無線 AP が接続されているスレーブの「接続機器ビュー」で「取得」ボタンをクリックしてください。

状態

■ 端末の経路が異なる

原因

- 端末がヤマハ無線 AP WLX302 に接続されている。

対策

- ヤマハ無線 AP WLX302 のファームウェアリビジョンが Rev.12.00.15 以前の場合は、ヤマハ無線 AP に接続されている端末は、ヤマハ無線 AP 直下ではなく、ヤマハ無線 AP と同じ場所 (同じ経路) に接続されているものと見なされます。WLX302 のファームウェアを Rev.12.00.16 以降にリビジョンアップすることで、ヤマハ無線 AP 直下に表示されます。

Q10 LAN マップに関する問題 (つづき)

原因

- 他社製 L2 スイッチまたは他社製無線 AP に接続されている。

対策

- 他社製 L2 スイッチまたは他社製無線 AP に接続されている端末は、それらの直下ではなく、同じ経路に接続されているものと見なされます。なお、他社製 L2 スイッチまたは他社製無線 AP は表示されません。

状態

■スナップショット機能による警告メッセージが表示されない

原因

- スナップショット機能が有効になっていない。

対策

- スナップショット機能を有効にしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録) の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

原因

- スナップショットが保存されていない。

対策

- スナップショットを保存してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録) の「ネットワークの接続状態を監視する」をご覧ください。

状態

■タグ VLAN 間での通信を制限できない

原因

- VLAN 間フィルターが設定されていない。

対策

- VLAN 間の通信をすべて遮断する VLAN 間フィルターを設定してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」(付属の CD-ROM に収録) の「タグ VLAN 間フィルターを設定する」をご覧ください。

- 新規にタグ VLAN グループを作成した場合は、既存のタグ VLAN グループとの通信が開放されているため、再度上記の設定を行う必要があります。

Q10 LAN マップに関する問題 (つづき)

状態

■ Web ブラウザーの動作が重い / 反応しない

原因

- 接続されている端末数が推奨管理台数を越えている。

対策

- 「端末も監視、管理する」を無効にするか、端末数を推奨管理台数（200 台）以下に減らしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「LAN マップを有効にする」をご覧ください。

原因

- 推奨ブラウザ以外のブラウザを使用している。

対策

- 推奨ブラウザの推奨バージョンを使用してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「推奨 Web ブラウザー」をご覧ください。

状態

■ メール通知されない

原因

- メールサーバー（SMTP サーバー）の設定が間違っている。

対策

- 登録している SMTP サーバーの設定を確認してください。
Web GUI の「詳細設定」タブ → 「メール通知」 → 「メール通知」画面の「登録されているメールサーバーの一覧」で登録済みの SMTP サーバーアドレスを確認できます。SMTP サーバーアドレスの設定が誤っている場合は、「設定」ボタンをクリックして、設定を変更します。
- SMTP サーバーが登録されていない場合は、「登録されているメールサーバーの一覧」の「新規」ボタンをクリックして、SMTP サーバーアドレスを登録します。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「メールサーバーを設定する」をご覧ください。

Q10 LAN マップに関する問題 (つづき)

原因

- 内部状態のメール通知は自動送信されない。

対策

- 自動で送信されるメール通知は、LAN マップの異常検知のみです。内部状態のメール通知を送信する場合は、Web GUI の「詳細設定」タブ → 「メール通知」 → 「メール通知の設定一覧」画面で、送信したいメール通知設定の「いますぐ通知」の「進む」ボタンをクリックしてください。表示されるダイアログの「実行」ボタンをクリックすると、メール通知が送信されます。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「ヤマハルーターの内部状態をメールで通知する」をご覧ください。

原因

- メール通知の送信元または宛先の設定が間違っている。

対策

- Web GUI の「詳細設定」タブ → 「メール通知」 → 「メール通知の設定一覧」画面で、メール通知設定の「送信元 (From)」と「宛先 (To)」を確認してください。メール通知の送信元または宛先が間違っている場合は、該当のメール通知の「設定」ボタンをクリックして設定を変更してください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「メール通知を設定する」をご覧ください。

Q11 通信料金に異常がある

使用した覚えのない通信料金、電話料金が発生した場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

状態

■ 利用した覚えのない通信料金、通話料金の請求がある

原因

- 本製品に接続したパソコンや電話機から、意図しない通信、通話が発生している。

対策

- Web GUIの「ダッシュボード」タブ → 「プロバイダー接続履歴」ガジェット、もしくは「ダッシュボード」タブ → 「通話履歴」ガジェットで、通信履歴、通話履歴を確認してください。


■ プロバイダー接続履歴

▼ プロバイダー接続履歴			
接続中 1	切断 0	切断 (異常) 2	All 3
開始日時	切断日時	インターフェース	状態
04/18 19:20	-- --	ONU/PP[01]	接続中
04/18 19:20	04/18 19:20	ONU/PP[01]	切断 (異常)
04/18 19:19	04/18 19:19	ONU/PP[01]	切断 (異常)

■ 通話履歴

▼ 通話履歴				
発信 3	着信 1	不在着信 0	All 4	
発信日時		相手番号	通話時間	
04/22 10:07	SIP	sip.xxxx@xxx.xxx.xxx.xxx	-- --	発信
04/22 10:06	SIP	sip.xxxx@xxx.xxx.xxx.xxx	4秒	着信
04/22 10:00	NGN(TEL)	09011111111	1分51秒	発信
04/22 09:58	NGN(TEL)	08011111111	6秒	発信

プロバイダー接続履歴、通話履歴が一覧で表示されます。不審な通信履歴、通話履歴がないか確認してください。

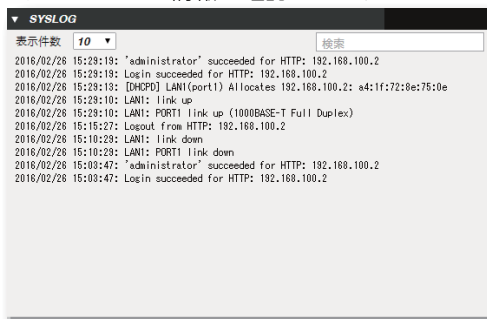
- 工場出荷状態では、「プロバイダー接続履歴」ガジェットと「通話履歴」ガジェットは表示されない設定になっています。「ダッシュボード」タブの「」ボタンをクリックして、ガジェット一覧から「プロバイダー接続履歴」と「通話履歴」を選択して、「適用」ボタンをクリックしてください。




詳細は、「Web GUI マニュアル」（付属のCD-ROMに収録）の「プロバイダー接続履歴」、「通話履歴」をご覧ください。

Q11 通信料金に異常がある (つづき)

- Web GUI の「ダッシュボード」タブ → 「SYSLOG」ガジェットで、自動接続のきっかけになったアクセスの情報を確認します。



システムのログ情報が一覧で表示されます。

- 工場出荷状態では、「SYSLOG」ガジェットは表示されない設定になっています。「ダッシュボード」タブの「」ボタンをクリックして、ガジェット一覧から「SYSLOG」を選択して、「適用」ボタンをクリックしてください。



詳しくは、「Web GUI マニュアル」（付属の CD-ROM に収録）の「SYSLOG」をご覧ください。

原因

- パソコンのソフトウェアや機器が自動的にインターネットへ接続している。

対策

- パソコンを起動しているだけで自動的に通信接続を行うソフトウェアがないか確認してください。放置すると、多額の通信料金が発生する場合があります。次のような場合は、特にご注意ください。
 - 本製品を使い始めるとき
 - 本製品のプロバイダー接続設定を変更するとき
 - パソコンのダイヤルアップネットワーク設定を変更するとき
 - パソコンに新しいソフトウェアをインストールするとき
 - ネットワークに新しいパソコンやネットワーク機器、周辺機器などを接続するとき
 - 本製品のファームウェアをリビジョンアップするとき
 - その他、いつもと違う操作を行ったり、通信の反応に違いを感じたときなど

ご注意

- プロバイダー契約を解除または変更するときは、必ず本製品の接続設定を削除または再設定してください。削除しないまま使っていると、回線業者やプロバイダーから意図しない料金を請求される場合があります。
- プロバイダー側の状態（アクセスポイントの変更、メンテナンス、障害など）によって予想外の通信料金がかかる場合がありますので、プロバイダーからの告知情報には常に注意してください。

Q11 通信料金に異常がある (つづき)

原因

- 内蔵無線 WAN を使った通信に、従量制の通信料金がかかっている。

対策

- SIM カードの契約が定額制であっても、使用方法により従量制の通信料金がかかる場合があります。
課金方法については、お使いの SIM カードの契約書などを確認してください。

原因

- USB 接続型データ通信端末を使った通信に、従量制の通信料金がかかっている。

対策

- USB 接続型データ通信端末の契約が定額制であっても、使用方法により従量制の通信料金がかかる場合があります。



USB 接続型データ通信端末の課金方法については、お使いの USB 接続型データ通信端末に付属している取扱説明書をご覧ください。

原因

- パソコンのネットワーク設定の DNS の設定値に、インターネット上の DNS サーバーの IP アドレスが指定されている。

対策

- 頻繁に発信している場合は、DNS の設定値を変更してください。

原因

- パソコンの起動と同時に起動するソフトウェアが、自動的にインターネットへ接続している。

対策

- ソフトウェアの設定内容によって、起動するたびにインターネットへ接続することがあります。ソフトウェアの設定を確認し、自動アップデートなどの機能がある場合は、設定を変更してください。
- Windows のデスクトップに Web ページを設定していると、パソコンを起動するたびにインターネットへ接続して Web ページの内容を更新するため、パソコンを起動するごとに通信料金がかかります。必要がなければ、設定を解除してください。

Q11 通信料金に異常がある (つづき)

原因

- Internet Explorer のチャンネルを購読している、または Windows Update を利用している、電子メールの自動送受信が設定されている。

対策

- 本製品の LAN に接続しているパソコンの、該当するソフトウェア設定を確認してください。
-

原因

- ハードウェアのメンテナンスプログラムや NTP サーバー（インターネット自動時刻サーバー）が自動で通信を行っている。

対策

- ハードウェアのメンテナンスプログラムや NTP サーバーの設定を確認してください。
-

原因

- ホームページのバナー広告が表示されている。

対策

- バナー広告が掲載されているホームページでは、何も操作しなくても定期的に自動更新する場合があります。そのページを開いたまま Web ブラウザーを放置すると、定期的にインターネットへアクセスし続け、そのたびに料金がかかります。見終わったら Web ブラウザーを閉じることで、不要なアクセスを防ぐことができます。
-

原因

- 電子メールソフトウェアが、新着メールを定期的に受信している。

対策

- 電子メールソフトウェアには、新着メールを定期的に確認する機能があります。この機能を利用している場合は、定期的にインターネット上のメールサーバーにアクセスするため、そのたびに料金がかかります。この機能を利用する場合は、確認する頻度を十分考慮してください。必要なければ設定を解除して、手動でメールを確認するようにしてください。
-

原因

- OS が自動アップデートを行っている。

対策

- OS の自動アップデート機能を利用している場合は、定期的にインターネットのサーバーにアクセスし、そのたびに料金がかかります。不要であれば、設定を手動更新に変更して、インターネットに接続しているときに手動で更新してください。
-

Q11 通信料金に異常がある (つづき)

原因

- Web ブラウザー起動時にホームページを表示している。

対策

- Web ブラウザー起動時にホームページを開く設定にしている場合は、Web ブラウザーを起動するたびにインターネットへ接続するため、そのたびに料金がかかります。不要であれば設定を解除してください。

原因

- メディアプレーヤーなどのアプリケーションがガイドページを表示している。

対策

- メディアプレーヤーなどのアプリケーションは、アプリケーションを開くたびにガイドページの情報取得のため、インターネットへ接続します。このため、その都度料金がかかります。不要であれば、ヘルプに従って設定を解除してください。

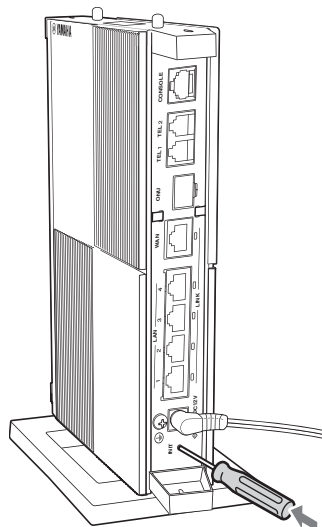
Q12 パスワードを忘れてしまった場合は

ログインパスワードや管理パスワードを忘れてしまうと、Web GUI にログインできなくなります。この場合は、本製品の INIT スイッチを使って再設定します。

1. 本製品の電源が入った状態で、背面の INIT スイッチを 10 秒以上押し続ける。

スイッチは小さな穴の内部にありますので、精密ドライバーやボールペンの先など、先の細いもので押してください。

10 秒以上経過したら INIT スイッチを戻してください。



パスワードなしで Web GUI にアクセスできるようになります。

2. 10 分以内に、新しいパスワードを登録する。



パスワードの設定方法については、「取扱説明書」(冊子)の「パスワードを設定する」をご覧ください。

INIT スイッチによるパスワード再入力機能は、password reenter コマンドにより無効にすることができます。

なお、パスワードを再入力可能にする機能は、電源投入後 1 回のみ実行可能です。



詳しくは、「コマンドリファレンス」(付属の CD-ROM に収録)の「INIT スイッチによるパスワード再入力機能の設定」をご覧ください。

Q13 その他の問題

NTP サーバーを使った時刻合わせに失敗する場合や、ネットボランチ DNS サービスのホストアドレスを取得できない場合、原因を確認し下記の対策を行ってください。

🗨️ 状態

■ 本製品やパソコンで、NTP サーバーを使った時刻合わせができない

🔍 原因

- NTP サーバーの IP アドレスやドメイン名が間違っている。

💡 対策

- 入手した NTP サーバー情報と比較し、正しく設定されていることを確認してください。
 - NTP サーバーに対して ping を実行し、NTP サーバーが稼動していることを確認してください。
-

🔍 原因

- 登録されている NTP サーバーへの経路が設定されていない。

💡 対策

- プロバイダー設定や経路設定を確認してください。

🗨️ 状態

■ ネットボランチ DNS サービスでホストアドレスを取得できない

🔍 原因

- プロバイダーによっては、登録／更新してすぐに名前解決ができない場合がある。

💡 対策

- しばらく時間をおいてから、再度試してください。
-

🔍 原因

- プロバイダーからプライベート IP アドレスが割り当てられている。

💡 対策

- 本製品にグローバル IP アドレスが割り当てられていない環境では、ネットボランチ DNS サービスは利用できません。

索引

数字

1000BASE-T	7
3G/LTE ランプ	11

A

ADSL モデム	9
----------------	---

D

DNS サーバー	32, 49
DOWNLOAD ボタン	12, 13, 16, 18

H

HTTP リビジョンアップ	13
---------------------	----

I

INIT スイッチ	52
IPsec	34, 35
IP アドレス	26, 33
IP 電話	20

L

L2TP/IPsec	36, 38
L2 スイッチ	41, 43, 44
LAN ケーブル	7
LAN 分割機能	41
LAN ボード	8, 25
LAN ポート	7
LAN マップ	41
LAN ランプ	7, 25
LINK ランプ	7, 9, 25, 32

M

microSDXC	17
microSD カード	17, 18, 19
microSD ボタン	18
microSD ランプ	17

N

NTP サーバー	53
----------------	----

O

ONU ポート	8
ONU ランプ	8, 9
ON ランプ	6

P

PING	34
PIN コード	31
PIN 認証	31
PPTP	38, 39

S

SIM カード	10, 11, 30
SIP 電話帳	21
STATUS ランプ	12
SYSLOG	17, 18, 48

T

TEL ポート	20
---------------	----

U

USB 接続型データ通信端末	28, 49
USB ポート	15
USB ホスト機能	15
USB ボタン	16
USB メモリ	15, 16, 17
USB ランプ	15, 16

V

VLAN 間フィルター	44
VoIP 通話	20, 25
VPN 通信	34, 35

W

WAN 接続	28, 29
WAN ポート	9
WAN ランプ	8, 9
Web GUI	25
Web サイト	32
Web ブラウザー	27, 45
WLX302	43
WWAN	29
WWAN ランプ	9

Y

YMS-VPN8	36
----------------	----

あ

アナログ機器	20
暗号アルゴリズム	35
アンテナランプ	11

い

インターネット	28
---------------	----

う

ウィルス対策ソフト	34, 35, 39
-----------------	------------

え

延長アンテナ	11, 31
--------------	--------

お

音声	23
----------	----

か

外部メモリ	15
カスケード接続機能	25
過電流保護機能	16
管理パスワード	52

く

グローバル IP アドレス	34, 38, 53
---------------------	------------

け

警告メッセージ	44
経路情報	35, 39
圏外	11, 28, 31

こ

小型 ONU	8
--------------	---

さ

雑音	23
----------	----

し

時刻合わせ	53
事前共有鍵	35, 36, 37

す		に	
推奨管理台数	42, 45	認証アルゴリズム	35
スナップショット機能	44		
スマートフォン	37, 40	ね	
スレーブ	41, 42	ネットボランチ DNS サービス	53
せ		は	
設定ファイル	16, 18, 19	パケット通信量制限	29
		パスワード	27, 52, 53
た		発信	20, 24
帯域	23	発信規制	29
タグ VLAN	44		
端末	42, 43	ひ	
		光回線終端装置 (ONU)	9
ち		光ケーブル	8
着信しない	22	ひかり電話	20
つ		ふ	
通信遅延	35	ファームウェアファイル	16, 18, 19
通信料金	47	ファームウェアリビジョン	43
通信料金異常	47	ファイアウォール	34, 35, 39
通信履歴	47	ファイルのコピー	16, 18
通話ができない	20	フィルター	33
通話中	21	プライベート IP アドレス	34, 38, 53
通話料金	47	フレッツ・ADSL	32
通話履歴	47	フレッツ光	32
		プレフィックス	20
て		プロキシサーバー	27
電源アダプター	6	プロバイダー接続履歴	47
電波状況	38		
電話料金異常	47	ほ	
		ホストアドレス	53
な		む	
内蔵無線 WAN	9, 10, 11, 49	無音	22
内蔵無線 WAN モジュール	29, 31	無線 LAN アクセスポイント、無線 AP	43

め

メール通知 45

も

モバイル 28

ら

ランプ 6

り

リビジョンアップ 12, 13

リモートアクセス 36, 39

ろ

ログインパスワード 52

ヤマハネットワーク製品お客様相談センター

TEL: 03-5651-1330

ご相談受付時間

9:00~12:00、13:00~17:00

(土・日・祝日、年末年始は休業とさせていただきます)

お問い合わせページ

<https://network.yamaha.com/support/> から
サポートページにお進みください。