



故障かな？と思ったら(インターネット編)



突然、インターネットが繋がらなくなった経験はありませんか？そのような場合、簡単な操作や確認で復旧することがあります。今回は、よくあるトラブルについてご紹介します。

インターネットが繋がらなくなったら試してください！

- **ルータを確認** ※ご利用状況によっては機器の設置をしていない場合があります

→ランプ状態をチェック！

全て消えている場合、電源が切れている可能性があります。コンセントなどを確認をしてみてください。

もし、ランプの数がいつもと違ったり、見慣れない色のランプが点灯していた場合は、次の手順をお試してください。

ルータ



※実際に設置している機器はお客様宅によって異なります

- **ルータの再起動を試みる**

→電源が問題なく入っている場合、一度ルータのコンセントを抜いて再起動してみてください。再起動には次のような効果があります。



機器内部の熱を放出

電子部品は熱に弱く、ルータも例外ではありません。機器に熱がこもると部品の劣化や故障を避けるため、発熱するような動作が制限されます。再起動させて機器を休ませることで、機器内部の熱を放出できます。



ログ(情報)の削除

ルータはインターネットに接続するたび、アクセスログと呼ばれる情報を記録しています。長時間使用することで、ログがたくさん溜まってしまいルータの挙動が重くなってしまい、速度が遅くなったり繋がらなくなる時があります。再起動することでこのログを消すことができますので動作が軽くなり、改善するかもしれません。

- **モデム・ONUを確認**

→ルータに問題がなさそうなら、モデム・ONUのランプ状態をチェック！電源状態を確認してください。

モデム



ONU



それでも繋がらない場合は

確認や再起動などいただいてもインターネットが繋がらない場合、機器故障や線の断線の可能性もあります。そんな時は下記のサポートダイヤルまでご連絡ください。原因の切り分けをし訪問修理に伺います。24時間受け付けておりますので、いつでもご相談ください！