

突然インターネットに接続できなくなったら

本紙は、突然インターネットに接続できなくなった時に、お客様にてご確認いただく点をまとめたものになります。

お客様にはお手数ではございますが、予めこのデータをダウンロードして保存いただき、トラブルが発生した時に、このデータを元にインターネット接続が改善するかご確認いただきますようお願い申し上げます。

突然インターネットに接続できなくなった

※各々の確認の方法は、次ページをご覧ください。

① ご利用中の端末を再起動してみる

改善しない

改善しない

無線LAN(Wi-Fi)をご利用の方

有線(LANケーブル)を接続してご利用の方

② 端末がWi-Fiを正常に受信しているか
SSIDを確認する

改善しない

間にルータ・
ハブを繋いでいる

壁接続口に
繋いでいる

③ 無線LAN(Wi-Fi)ルータを再起動してみる

改善しない

④ 壁接続口に直接端末を接続して利用してみる

改善しない・有線接続ができない

⑤ 住戸内ハブを再起動してみる ※お部屋によっては存在しない場合があります

改善しない

⑥ 幹線に直接端末を接続してみる
ハブを交換してみる ※お客様が予備をお持ちの場合

改善しない・幹線に直接接続できない

改善しない
ハブがない
見つからない

サービスデスクにて確認いたします

① ご利用中の端末を再起動してみる

インターネットに接続できなくなった場合、ご利用中のパソコンやタブレット等、端末の再起動をお試しいただき、接続が回復するかご確認下さい。
また、複数台インターネットに接続できる端末をお持ちの場合は、別の端末でインターネットに接続できるか、ご確認下さい。

② 端末がWi-Fiを正常に受信しているか SSIDを確認する

無線LAN(Wi-Fi)でインターネットを接続している場合は、ご利用中の端末が正常にWi-Fi電波を受信しているか、ご確認下さい。

Wi-Fiアイコンから
考えられる理由
※あくまで目安です

異常なし



Wi-Fiが弱い



Wi-Fiが見つからない



※Wi-Fiが機能せず携帯電話網でインターネット接続している

Wi-Fiは受信しているが、繋がっていない

※Wi-Fiルーターから
上位の問題の可能性



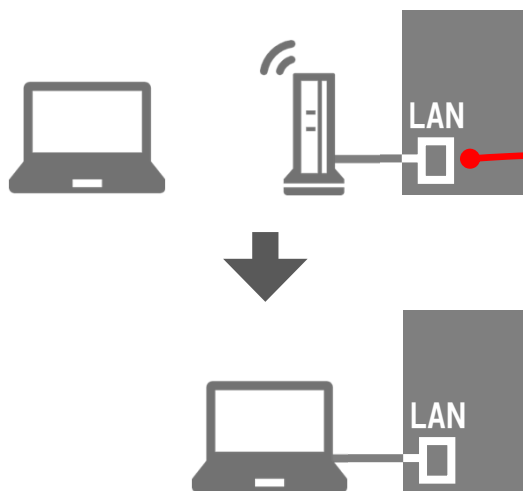
③ 無線LAN(Wi-Fi)ルーターを再起動してみる

無線LAN(Wi-Fi)ルーターを再起動していただき、接続が回復するかご確認下さい。
無線LANルーターの再起動は、概ね電源スイッチがあるタイプと、電源スイッチがなくコンセントの抜き差しで再起動するタイプの2種類があります。

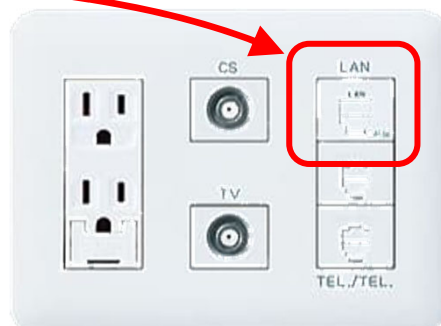
④ 壁接続口に直接端末を接続して利用してみる

※有線接続ができる端末をお持ちの場合

無線LAN(Wi-Fi)ルーターに原因がないか確認するために、一旦有線での接続をお試し下さい。
有線での接続で問題がなかった場合は、ルーターに原因がある事になります。



「LAN」「Cat5e」などの表記が
されていることが多い



※コンセントの形状は、
マンションにより異なります。

⑤ 住戸内ハブを再起動してみる ※お部屋によっては存在しない場合があります

有線接続を試してみても接続が回復しない場合は、住戸内ハブと呼ばれる機器をお探しいただき、再起動をお試し下さい。

【住戸内ハブが存在するケース】

複数の部屋にインターネット接続口が存在し、どの部屋からも同時にインターネットが利用できる場合。

【住戸内ハブが存在しないケース】

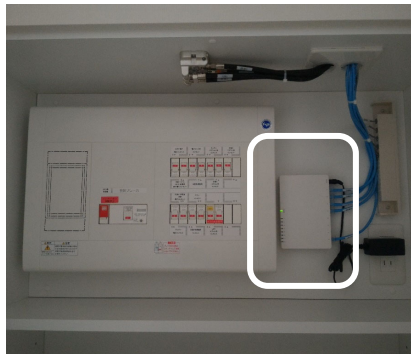
- ・インターネット接続口が1箇所しか存在しない。
※稀に接続口1箇所でもハブが存在する場合があります。
- ・複数の部屋に接続口があるが、同時に1箇所しか接続できない。

【住戸内ハブの設置場所】

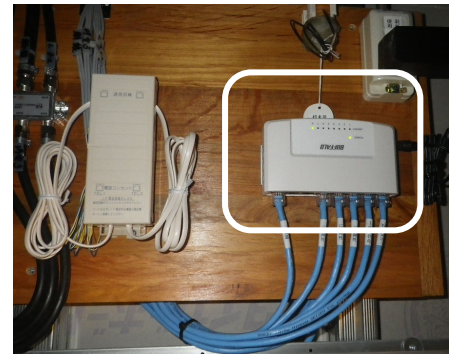
お部屋によって様々で、玄関の下足入れ、物入や収納棚、お風呂場の天井裏等に設置されている場合や、情報分電盤と呼ばれるボックスに収納されている場合があります。



情報盤内に收容されているケース



収納棚に收容されているケース



浴室天井裏に收容されているケース



このように、床下や壁の裏側に隠されている場合もあります。

ごく一部の物件には、ハブの他に「メディアコンバータ」と呼ばれる機器が設置されています。
※写真は、左下がハブ、右上がメディアコンバータ。



【住戸内ハブの再起動の仕方】

住戸内ハブには、ほぼ全ての機種で電源スイッチが存在しません。再起動は、電源コンセントの抜き差しで行います。

一旦電源コンセントを抜いた後、10秒ほど経過してから挿し直していただき、インターネット接続が回復するかご確認下さい。

⑥ 幹線に直接端末を接続してみる・ハブを交換してみる

※お客様が予備をお持ちの場合

住戸内ハブを再起動しても改善しない場合は、幹線と呼ばれるケーブルを直接端末に接続してみて、インターネットが接続できるか確認下さい。

【幹線とは】

お客様のお部屋からマンション共有部に通じるケーブルです。お客様のお部屋の通信は、この幹線を通して、インターネットに繋がります。

【幹線の判別の仕方】

幹線の判別の仕方は、様々です。

- ・「幹線」と書かれたラベルが貼ってある。
- ・部屋番号が書かれたラベルが貼ってある。
- ・他のケーブルと1本だけ色が違う。
- ・他のケーブルには部屋の名前が書かれているのに、1本だけ何も書いていない。



幹線の一例 ※他は各部屋行のケーブル

この幹線と呼ばれるケーブルに直接端末を接続してインターネットに接続できれば、トラブルの原因はお部屋内(最大の可能性は住戸内ハブ)にあると推測されます。

逆に、幹線に直接接続してもインターネットに接続できない場合は、共用部側の原因の可能性が出てきます。

<注意>

- ・幹線での接続確認については、お客様のできる範囲で結構です。
住戸内ハブ設置場所は、多くが高所や足場の悪い場所となります。
作業には細心の注意を払い、決してご無理をなさらないようお願いします。
- ・ごく一部の物件に設置されている「メディアコンバータ」については、電源の抜き差しだけに留め、ケーブルは抜かないようにお願いします。※光ケーブルを傷つける恐れがあるため。

住戸内ハブが原因であると推測された場合は、もしお手元に予備のハブがございましたら、交換して接続が回復するかご確認下さい。