

困ったときは

トラブルシューティング.....	232
仕様.....	236
保証とアフターサービス.....	237
お問い合わせ先一覧.....	238

トラブルシューティング

故障とお考えになる前に

気になる症状の内容を確認しても症状が改善されない場合は、最寄りのワイモバイルショップまたは[お問い合わせ先](#)でご連絡ください。

? こんなときは

Q. 無線LAN端末を接続できない

A. 本機と無線LAN端末の無線LAN機能がONになっていることを確認してください。無線LAN端末の接続数が0になり、ディスプレイが消灯した状態から5分経過すると、本機がスリープモードになり、本機の無線LAN機能がOFFになります。[電源]を押すと自動的にONになります。OFFになるまでの時間は本機の「設定」の「スリープ設定」で変更ができません。詳しくは、「スリープモードを設定する」を参照してください。

A. 無線LAN端末で本機のSSIDが選択されているか、正しいセキュリティキーを入力しているかを確認してください。SSIDまたはセキュリティキーを忘れた場合は、本機のタッチメニューの「SSID」およびWEB UIの「LAN Wi-Fi」で確認や変更ができます。

詳しくは、「SSIDとセキュリティキーを設定する」および「LAN Wi-Fiの基本設定を行う (SSID A)」を参照してください。また、無線LAN端末によっては、WPA/WPA2の暗号化方式に対応していない場合があります。お使いの無線LAN端末の取扱説明書を参照してください。

A. WPS機能で接続できない場合は、無線LAN端末の取扱説明書などを参照してください。

それでも接続できない場合は、無線LAN機能を手動で設定する必要があります。詳しくは、「無線LAN (Wi-Fi) について」の各ページを参照してください。

A. Wi-Fi通信規格設定を変更してから、再度接続をお試しください。詳しくは、「Wi-Fi通信規格を設定する」を参照してください。

Q. 本機をパソコンにUSB接続しても、パソコンが本機を認識しない (Windows 10の場合)

A. 本機が正しくパソコンに接続されているかどうかを確認してください。

A. 本機をパソコンから一度取り外し、パソコンを再起動してから、再度接続してください。

A. 次の手順で本機が正しく取り付けられていることを確認してください。

スタートメニューを右クリック → デバイスマネージャー → 次の項目が表示されていることを確認する

- ・ドライバのインストール前の場合：「DVD/CD-ROMドライブ」に「HUAWEI Mass Storage USB Device」、「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「USB大容量記憶装置」
- ・ドライバのインストール後の場合：「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「HUAWEI Mobile Connect - Bus Enumerate Device」

Q. 本機をパソコンにUSB接続しても、パソコンが本機を認識しない (Windows 8.1の場合)

A. 本機が正しくパソコンに接続されているかどうかを確認してください。

A. 本機をパソコンから一度取り外し、パソコンを再起動してから、再度接続してください。

A. 次の手順で本機が正しく取り付けられていることを確認してください。

デスクトップを表示 → エクスプローラーを起動 →

PC を右クリック → プロパティ → システムの詳細設定 →

ハードウェア → デバイスマネージャー

→ 次の項目が表示されていることを確認する

- ・ドライバのインストール前の場合：「DVD/CD-ROMドライブ」に「HUAWEI Mass Storage USB Device」、「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「USB大容量記憶装置」
- ・ドライバのインストール後の場合：「ネットワークアダプター」に「Remote NDIS based Internet Sharing Device」

Q. 本機をパソコンにUSB接続しても、パソコンが本機を認識しない (Windows 8の場合)

A. 本機が正しくパソコンに接続されているかどうかを確認してください。

A. 本機をパソコンから一度取り外し、パソコンを再起動してから、再度接続してください。

A. 次の手順で本機が正しく取り付けられていることを確認してください。

デスクトップを表示 → エクスプローラーを起動 →

コンピューター を右クリック → プロパティ → システムの詳細設定 →

ハードウェア → デバイスマネージャー → 次の項目が表示されていることを確認する

- ・ドライバのインストール前の場合：「DVD/CD-ROMドライブ」に「HUAWEI Mass Storage USB Device」、「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「USB大容量記憶装置」
- ・ドライバのインストール後の場合：「ネットワークアダプター」に「Remote NDIS based Internet Sharing Device」

Q. 本機をパソコンにUSB接続しても、パソコンが本機を認識しない (Windows 7の場合)

- A. 本機が正しくパソコンに接続されているかどうかを確認してください。
- A. 本機をパソコンから一度取り外し、パソコンを再起動してから、再度接続してください。
- A. 次の手順で本機が正しく取り付けられていることを確認してください。

エクスプローラーを起動 → **コンピューター** を右クリック → **プロパティ** → **システムの詳細設定** → **ハードウェア** → **デバイスマネージャー** → 次の項目が表示されていることを確認する

- ・ドライバのインストール前の場合：「DVD/CD-ROMドライブ」に「HUAWEI Mass Storage USB Device」、「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「USB大容量記憶装置」
- ・ドライバのインストール後の場合：「ネットワークアダプター」に「Remote NDIS based Internet Sharing Device」

Q. 本機をパソコンにUSB接続しても、パソコンが本機を認識しない (Windows Vistaの場合)

- A. 本機が正しくパソコンに接続されているかどうかを確認してください。
- A. 本機をパソコンから一度取り外し、パソコンを再起動してから、再度接続してください。
- A. 次の手順で本機が正しく取り付けられていることを確認してください。

コンピューター を右クリック → **プロパティ** → **システムの詳細設定** → 「ユーザーアカウント制御」の画面で **続行** → **ハードウェア** → **デバイスマネージャー** → 次の項目が表示されていることを確認する

- ・ドライバのインストール前の場合：「DVD/CD-ROMドライブ」に「HUAWEI Mass Storage USB Device」、「ユニバーサルシリアルバスコントローラー」に「USB大容量記憶装置」
- ・ドライバのインストール後の場合：「ネットワークアダプター」に「Remote NDIS based Internet Sharing Device」

Q. 本機をパソコンに接続しても、ドライバが自動的にインストールされない (Windows/パソコンのみ)

- A. システムが新しいハードウェアを認識してから、インストールの準備をするまでには多少時間がかかります。約10秒お待ちください。一定時間経過してもドライバが自動的にインストールされない場合は、ドライバを手動でインストールしてください。詳しくは、「**手動でドライバをインストールする**」を参照してください。
- A. ご利用のパソコンにセキュリティソフトがインストールされている場合、セキュリティソフトの機能を停止してインストールをお試しください。機能の停止操作について詳しくは、セキュリティソフトの取扱説明書を参照してください。

Q. 充電時間が長い

- A. パソコンとのUSB接続を利用して充電している場合、充電時間は長くなります。本機の充電には、本機に対応しているACアダプタ (オプション品) または同梱のmicroUSBケーブル以外はご使用にならないでください。故障の原因となります。
- A. 本機を使用しながら充電している場合、充電時間は長くなります。

Q. インターネットへの接続が失敗した

- A. サービスエリア内であることをご確認ください。
- A. 電波状態が良くないところであれば、電波状態が良いところへ移動して、もう一度接続してください。
- A. 時間帯によって接続先が混雑している可能性もありますので、しばらくしてからもう一度接続してください。
- A. WEB UIを起動し、インターネットWi-Fiやネットワーク関連の設定が正しく設定されていることを確認してください。

Q. インターネットWi-Fiで接続できない

- A. 接続するアクセスポイントの仕様が本機に対応しているか確認してください。アクセスポイントの仕様については、アクセスポイントの取扱説明書を参照してください。
- A. セキュリティキーなど、インターネットWi-Fi接続が正しく設定されているか確認してください。設定について詳しくは、「**インターネットWi-Fiの設定を行う**」を参照してください。

Q. 通信がすぐに切れる

- A. 電波状態が良くない場合があります。電波状態が良いところで確認してください。
- A. 本機の電池残量を確認してください。電池残量が少なくなっている場合は、microUSBケーブルでパソコンに接続するか、ACアダプタ (オプション品) を接続して充電してください。
- A. 本機とパソコンなどが、無線LANまたはmicroUSBケーブルにより正しく接続されていることを確認してください。
- A. 本機と無線LAN端末を無線LANで接続している場合には、本機の電源をいったん切ってからもう一度電源を入れてください。
- A. 本機とパソコンをmicroUSBケーブルで接続している場合には、本機をパソコンから取り外してもう一度接続してください。
- A. 無線LAN端末によっては、一定時間データ通信が行われないと通信機能が停止する場合があります。お使いの無線LAN端末の取扱説明書を参照してください。
- A. 上記の操作を行ってもなおお接続できない場合、パソコンを再起動し、もう一度接続してください。

Q. 無線LAN端末を本機に接続してもデータ通信ができない

- A. USIMカードが認識されていることを確認してください。
- A. 本機がインターネットに接続していることを確認してください。インターネットに接続している場合、ホーム画面にはインターネット接続中を示すアイコン (📶) が表示されます。
- A. 本機のソフトウェア更新中はデータ通信ができません。更新が完了してからもう一度接続してください。

Q. 通信速度が遅く感じる

- A. 本機のステータスバーに📶が表示されている場合、ご利用のデータ通信量により通信速度の低速化が開始されています。詳しくは、「[ご利用データ量に関する通知について](#)」を参照してください。
- A. 電波状態が良くない場合があります。電波状態の良いところで確認してください。
- A. 回線の状態が良くないことがあります。時間を置いて再度試してください。
- A. 周辺で使用されている無線LAN端末などの電波と干渉していることがあります。本機の無線LANチャンネルを変更するか、microUSBケーブルで接続して再度試してください。本機の無線LANチャンネルの変更方法について詳しくは、「[LAN Wi-Fiの詳細設定を行う](#)」を参照してください。
- A. テレビ・ラジオ・電子レンジなどは本機の電波と干渉することがあります。これらの機器と離して利用するか電源を切ることで干渉しているかを確認することができます。
- A. 本機の温度が高い状態が続くと、通信を制限する場合があります。しばらくしてから再度接続してください。
- A. 本機にカバーやケースなどを装着している場合は、取り外してください。

Q. PINコードを忘れた／PINロック解除コード (PUKコード) を知らない／USIMカードが完全ロック状態である

- A. [お問い合わせ先](#)までご連絡ください。

Q. USIMカードが認識されない／USIMカードが無効と表示される

- A. USIMカードが正しく取り付けられているかどうかをご確認ください。詳しくは、「[USIMカードを取り付ける](#)」を参照してください。
- A. USIMカードが変形していないことを確認してください。
- A. USIMカードのIC部分にキズや腐食がないことを確認してください。
- A. USIMカード (特にIC部分) が汚れると認識できない場合がありますので、柔らかい布で軽く拭き取ってください。
- A. 上記をすべて確認お試しいただいても改善しない場合は、[お問い合わせ先](#)までご連絡ください。

Q. 管理者権限 (Administrator) でログインしているのかわからない

- A. Windows 10の場合は、次の手順で確認してください。
スタートメニューを右クリック → **コントロールパネル** → **ユーザーアカウント** → 現在ログインしているアカウントの種類が「Administrator」であることを確認する
- A. Windows 8.1の場合は、次の手順で確認してください。
画面の右上か右下にポインタを合わせる → チャームで **コントロールパネル** → **ユーザーアカウントとファミリーセーフティのアカウントの種類の変更** → 現在ログインしているアカウントの種類が「Administrator」であることを確認する
- A. Windows 8の場合は、次の手順で確認してください。
画面の右上か右下にポインタを合わせる → チャームで **コントロールパネル** → **ユーザーアカウントとファミリーセーフティのアカウントの種類の変更** → 現在ログインしているアカウントの種類が「Administrator」であることを確認する
- A. Windows 7またはWindows Vistaの場合、次の手順で確認してください。
スタートメニュー → **コントロールパネル** → **ユーザーアカウントと家族のための安全設定** → **ユーザーアカウント** → 現在ログインしているアカウントの種類が「Administrator」であることを確認する
- A. Mac OS X (10.10) の場合、次の手順で確認してください。
アップルメニューから **システム環境設定** → **ユーザとグループ** → 現在ログインしているアカウントの種類が「管理者」であることを確認する

Q. 国内から国外に移動した場合、圏外のみとなり使用できない

- A. 国際ローミングの自動接続設定がONになっていることを確認してください。詳しくは、「[国際ローミングを設定する](#)」を参照してください。

Q. 本機の設定をお買い上げ時の状態に戻したい (リセット)

- A. 本機のリセットボタン、またはWEB UIを使用してリセットすることができます。詳しくは、「[本体について](#)」または「[本機をリセットする](#)」(WEB UIの場合)を参照してください。

Q. WEB UIに解約した電話番号が表示される

- A. お客様のご契約内容や解約方法によって、解約後もWEB UI画面に電話番号が表示されることがあります。

Q. 本機の動作が不安定

- A. 極端な高温または低温、多湿の環境、直射日光のあたる場所、ほこりの多い場所などで使用されていませんか。「[お問い合わせ](#)」をご確認の上、適切な環境でご使用ください。

Q. 本機の電源が切れる

- A. 極端な高温または低温、多湿の環境、直射日光のあたる場所、ほこりの多い場所などで使用されていませんか。「お願いとご注意」をご確認の上、適切な環境でご使用ください。
- A. 本機を再起動して、電池残量を確認してください。電池残量が少ない場合は充電を行い、充電開始後10分ほど経過してから再度電源を入れ、正常に起動するか確認してください。

Q. 本機が操作を受け付けない

- A. 次の操作を行ってください。

電池パックを取り外す → 電池パックを取り付ける → しばらくしてから電源を入れる

電池パックの取り外しかたは、「電池パックを取り付ける／取り外す」を参照してください。

Q. 音声チャットやビデオチャットの接続が失敗する

- A. サービスエリア内であることを確認してください。
- A. 電波状態が良くない場合があります。電波状態の良いところで確認してください。
- A. ご使用のアプリケーションが、UPnP対応の場合、UPnPをONにしてください。
WEB UIを起動し、**設定** → **ルーター設定** → 「UPnP」で **オン** を選択し、**適用** をクリックする。

Q. IPアドレスエラーが表示される

- A. インターネットWi-FiのIPアドレスと本機のLAN Wi-FiのIPアドレスが重複した場合、IPアドレスエラーが本機のディスプレイに表示されます。
インターネットWi-Fi機能を利用し、公衆無線LANサービスのアクセスポイント経由でインターネット接続するとき、インターネットWi-FiとLAN Wi-FiのIPアドレスが重複する場合があります。重複したままではインターネット接続ができません。WEB UIを起動し、「**ルーターの設定を行う**」で現在設定しているIPアドレスを別のIPアドレスに変更します（お買い上げ時の本機のIPアドレスは「192.168.128.1」に設定されています。その状態で本現象が発生した場合は「192.168.128.1」の左から3番目の「128」の部分の別の数字に変更します）。あわせて、**DHCP** の開始IPアドレス／終了IPアドレスを変更し、**適用** をクリックします。本機のIPアドレスを変更した場合は、**ルーター設定** の各設定のうち、IPアドレスを参照する機能についても変更が必要になる場合がありますのでご注意ください。

Q. テレビを受信できない、テレビ画面が乱れる、音声が途切れる

- A. テレビの受信レベルが強い場所に移動してください。
- A. テレビアンテナの方向を調節してください。
- A. チャンネルスキャンの地域設定が正しいかを確認してください。
- A. 本機とモバイル機器との距離を近づけてください。
- A. 本機の「インターネットWi-Fi」が **ON** に設定されている場合は、**OFF** にしてください。
- A. 2.4GHzで視聴ができない場合、5GHz帯での接続をお試しください。

Q. テレビが起動できない

- A. 電池残量が少なくなるときはテレビを起動できません。充電後に起動してください。

Q. テレビが視聴できない

- A. 受信状態を確認してください。電波が十分でない受信できません。電波の強い場所へ移動してください。また、テレビ電波の受信状況が悪い場合、市販のアンテナケーブルと75Ω（ミニプラグ）⇔ 75Ω（F型）整合器などの変換プラグを接続すると、受信状況が改善されることがあります。
- A. 本機の電源が入っていることを確認してください。
- A. 本機とスマートフォンやタブレットなどが無線LAN接続されているかを確認してください。テレビを視聴するには無線LAN接続をする必要があります。
- A. 本機とスマートフォンやタブレットなどが複数台無線LAN接続されていて、すでにテレビ視聴されていないかを確認してください。2台以上での同時視聴はできません。
- A. 本機の **テレビ視聴** が「ON」になっているかを確認してください。
- A. 本機の「インターネットWi-Fi」が **ON** になっていると、テレビ受信に影響することがあります。テレビ視聴時は、「インターネットWi-Fi」を **OFF** にしてください。
- A. モバイル機器のBluetooth®機能が、テレビ受信に影響することがあります。テレビ視聴時は、モバイル機器のBluetooth®機能をOFFにしてください。

仕様

本体

項目	説明
製品名	502HW
外形寸	約60.1mm (H) ×約104.1mm (W) ×約18.3mm (D)
質量	約150g
インターフェイス	USB 2.0 High Speed (microUSB 端子)
消費電力	待受時：0.0015W 通信時：1.3W ※使用状況により消費電力は変化します。
環境条件	動作温度範囲：0 ~ 35°C 動作湿度範囲：5% ~ 95%
通信方式	国内利用時 4G：2.5GHz FDD-LTE：2.1GHz、1.7GHz、900MHz 海外利用時 4G：2.5GHz FDD-LTE：2.1GHz、1.7GHz、1.9GHz、800MHz、 3G：2.1GHz Wi-Fi：IEEE802.11a/b/g/n/ac (インターネットWi-Fi)、 IEEE802.11a/b/g/n/ac (LAN Wi-Fi)
対応周波数	4G： 上り：2496 ~ 2690MHz 下り：2496 ~ 2690MHz FDD-LTE： 上り：1920 ~ 1980、1850 ~ 1915、1710 ~ 1785、880 ~ 915、814 ~ 849MHz 下り：2110 ~ 2170、1930 ~ 1995、1805 ~ 1880、925 ~ 960、859 ~ 894MHz 3G： 上り：1920 ~ 1980MHz 下り：2110 ~ 2170MHz Wi-Fi： 2400 ~ 2483.5MHz (全13ch) 5180 ~ 5320、5500 ~ 5700MHz
充電時間 ¹	microUSBケーブル使用時 約8時間 ACアダプタ (オプション) 使用時 電流値1.0A：約6時間 電流値1.8A：約3時間
連続待受時間 ^{2、3}	約850時間
連続通信時間 ³	約10時間

- 1 充電完了までの時間は、周囲の温度や電池パックの使用期間などによって異なります。
- 2 キャリアアグリゲーション非適用時。
- 3 連続待受時間、連続通信時間は、使用環境や電波状況などにより変動します。

microUSBケーブル

項目	説明
製品名	microUSBケーブル (HWDBK1)
ケーブルの長さ	1m
使用プラグ	標準USB

電池パック

項目	説明
製品名	電池パック (HWDBK1)
電圧	3.8V
種類	リチウムイオンポリマー電池
容量	3000mAh

使用材料

・本体

使用箇所	材質・表面処理
外装ケース (表面)	PC・塗装
外装ケース (側面)	PC・塗装
電源ボタン	PC・塗装
電池カバー	PC・塗装
外装ケース (電池面)	PA
USIMカードスリットカバー	ニッケル銅合金・金メッキ
電池接続端子	合金・金メッキ/ステンレス・ニッケルメッキ
ロッドアンテナ上部	PC・塗装
ロッドアンテナ	ステンレススチール・艶出し

・microUSBケーブル

使用箇所	材質・表面処理
外装	PVC
USBプラグ	鉄/黄銅・ニッケル下地スズメッキ
microUSBプラグ	ステンレススチール/リン青銅

・電池パック

使用箇所	材質・表面処理
ラベル	PET
端子	銅・ニッケルメッキ/金メッキ
外装ケース (上部/下部)	PC

GPL書面によるオファー

本機はGNU General Public License (Version2) が適用されたフリーソフトウェアを使用しています。詳細は、下記のホームページをご参照ください。

http://consumer.huawei.com/minisite/copyright_notice/または、mobile@huawei.com までお問い合わせください。

保証とアフターサービス

保証について

本機をお買い上げいただいた場合は、保証書が付いております。

- ・ お買い上げ店名、お買い上げ日をご確認ください。
- ・ 内容をよくお読みの上、大切に保管してください。
- ・ 保証期間は、保証書をご覧ください。

注意

損害について

本機の故障、誤作動または不具合などにより、通信などの機会を逸したために、お客様、または第三者が受けられた損害につきましては、当社は責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

故障・修理について

故障または修理により、お客様が登録/設定した内容が消失/変化する場合がありますので、大切な内容などは控えをとっておかれることをおすすめします。なお、故障または修理の際に本機に登録したデータや設定した内容が消失/変化した場合の損害につきましては、当社は責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。

分解・改造について

本機を分解/改造すると、電波法にふれることがあります。また、改造された場合は修理をお引き受けできませんので、ご注意ください。

アフターサービスについて

修理を依頼される場合、**お問い合わせ先**または最寄りのワイモバイルショップへご相談ください。その際、できるだけ詳しく異常の状態をお聞かせください。

- ・ 保証期間中は保証書の記載内容に基づいて修理いたします。
- ・ 保証期間後の修理につきましては、修理により機能が維持できる場合は、ご要望により有償修理いたします。

ご不明な点について

アフターサービスについてご不明な点は、最寄りのワイモバイルショップまたは**お問い合わせ先**までご連絡ください。

お問い合わせ先一覧

お困りのときや、ご不明な点などございましたら、お気軽に下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。

ワイモバイル カスタマーセンター

- ・お問い合わせの際に、ワイモバイルのスマートフォン・ケータイの電話番号と暗証番号（新規ご契約時にお客様にてお決めいただいた4桁の番号）が必要となります。
- ・一部の光電話、IP電話等からはご利用いただけない場合があります。ご利用いただけない場合は、「044-382-0810（通話料有料）」をご利用ください。
- ・ホームページ <http://ymobile.jp/>

総合窓口（通話料有料）

ワイモバイルのスマートフォン・ケータイから151
一般電話、他社スマートフォン・ケータイから 0570-039-151
受付時間：9:00～20:00（年中無休）

各種お手続き（通話料無料）

ワイモバイルのスマートフォン・ケータイから116
一般電話、他社スマートフォン・ケータイから0120-921-156
受付時間：自動音声応答にて24時間受付（年中無休）

海外から（通話料有料）

+81-4-4382-0800
受付時間：9:00～20:00（日本時間/年中無休）