

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までご連絡ください。

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。 [OK] または を押すと自動的にONになります。OFFになるまでの時間はWEB UIでWi-Fiの詳細設定の「スリープモード」で変更ができます。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. 無線LAN端末で本機のWi-Fi名が選択されているか、正しいパスワード（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。Wi-Fi名またはパスワード（セキュリティキー）を忘れた場合は、本機のメニューのWi-Fi名（SSID）およびWEB UIのWi-Fiの基本設定で確認や変更ができます。詳しくは、「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で接続する」の各ページ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「ZTE USB SCSU CD-ROM 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 8.1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「ZTE USB SCSU CD-ROM 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「ZTE USB SCSU CD-ROM 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「ZTE USB SCSU CD-ROM 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。
- A. ご利用のパソコンにセキュリティーソフトがインストールされている場合、セキュリティー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、セキュリティー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（別売）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確認してください。
- 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、Wi-Fiスポット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. Wi-Fiスポットで接続できない
- 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. パスワード（セキュリティキー）など、Wi-Fiスポット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、「Wi-Fiスポットの設定を行う」、「Wi-Fiスポットを設定する」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（別売）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、「データ通信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。
- A. 省電力設定をONにしていると、消費電流を抑えるため最大通信速度を抑えた状態となります。省電力設定をOFFに設定してください。詳しくは、「省電力設定を利用する」および「省電力モードを設定する」を参照してください。

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もありますので、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 (10.12) の場合は、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 → ユーザー^{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、圏外のままとなり使用できない

A. 國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。

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. 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** → **詳細設定** → **カスタム**
→ 「UPnP」の「UPnP設定」で「ON」を選択 → **保存**

Q. IPアドレスエラーが表示される

- A. Wi-Fiスポットの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。
- Wi-Fiスポット機能を利用し、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、Wi-FiスポットとLAN Wi-FiのIPアドレスが重複する場合があり、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、**設定** → **詳細設定** → **LAN設定**
→ 「IPアドレス」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」の部分を別の数字に変更します）。あわせて、「DHCP IPプール」の開始IPアドレス／終了IPアドレスを変更し、**保存**をクリックします。本機のIPアドレスを変更した場合は、**詳細設定**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。