

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. フリーズ／動作が不安定

A. 本機が動作を停止したり入力を受け付けなくなったりしたときは、強制的に再起動できます。

① (電源キー) と ② (音量大キー) を同時に11秒以上長押し

Q. 新たにアプリをインストールして以後、動作が不安定

A. 新たにインストールしたアプリが原因の可能性があります。セーフモードでアプリをアンインストールしてください。アンインストールの方法は「アプリをアンインストールする」を参照してください。次の操作で、セーフモードで電源を入れることができます。

① (電源キー) を長押し → ② 電源を切る をロングタッチ → 表示を確認して OK

- ・電源が切れている状態で ① (電源キー) を長押し → ② ロゴが表示されたらスタート画面が表示されるまで ③ (音量小キー) を長押し、と操作をしてもセーフモードで電源を入れることができます。
- ・セーフモードで電源を入れると、画面左下に「セーフモード」と表示されます。
- ・セーフモードで再起動すると、通常の状態で電源を入れることができます。
- ・セーフモードで電源を入れる前に、必要なデータはバックアップをとることをおすすめします。
- ・セーフモードで電源を入れると、追加していたウィジェットが削除されることがあります。

Q. 電話やメール、インターネットが利用できない

A. 電波の弱い場所や圏外の場所にいないかご確認ください。

A. 電源を入れ直してください。

A. 機内モードになっていませんか。次の操作で機内モードが解除されていることを確認してください。

ホーム画面で ① (設定) → ② その他 → ③ ネットワークとインターネット → ④ 機内モード (OFF 表示)

A. データ通信が無効になってしまいませんか。次の操作でデータ通信が有効になっていることを確認してください。

ホーム画面で ① (設定) → ② その他 → ③ ネットワークとインターネット → ④ データ使用量 → ⑤ モバイルデータ (ON 表示)

A. 無効なアクセスポイントが設定されていませんか。次の操作で初期設定に戻すことができます。

ホーム画面で ① (設定) → ② その他 → ③ ネットワークとインターネット → ④ モバイルネットワーク → ⑤ 詳細設定 → ⑥ アクセスポイント名 → ⑦ メニュー → ⑧ 初期設定にリセット → ⑨ 削除

Q. 電池の消耗が早い

A. 電波の弱い場所や圏外の場所に長時間いませんか。電波の弱い状態で通話したり、圏外の場所にいると、電池を多く消耗します。

Q. アプリがインストールできない

A. 内部ストレージまたはSDカードの空き容量が少ないとアプリのインストールができません。空き容量の確認については「ストレージの確認」を参照してください。本機に対応していないアプリは、インストールできません。

Q. アプリが起動しない

A. アプリの初回起動時、アクセス権限などを設定します。許可するように設定していない場合はアプリを起動できません。次の操作でアクセス権限を設定してください。

ホーム画面で ① (設定) → ② その他 → ③ アプリと通知 → ④ 使用したいアプリをタップ → ⑤ 権限 → ⑥ 許可されていない項目をタップ (ON 表示)

Q. 動作が遅くなった／アプリの動作が不安定になった／一部のアプリを起動できない

A. 本機のメモリの空き容量がなくなると動作が安定しません。空き容量が少なくなると警告メッセージが表示されますので、不要なアプリを削除してメモリの空き容量を確保してください。

Q. テレビが映らない／映像が止まる／音声が止まる／ノイズが出る

A. 地上デジタルテレビ放送の放送波は十分に届いていますか。放送波が十分に届く場所まで移動してください。

A. ワンセグアンテナ（試供品）を接続していますか。正しく接続されていることを確認してください。ワンセグアンテナを接続する方法については「ワンセグアンテナ（試供品）について」を参照してください。

A. 視聴している地域が選択しているチャンネル設定と合っていますか。チャンネル設定については「チャンネルを設定する（はじめてお使いになるとき）」を参照してください。

A. 本機が高温になつていませんか。温度によって機能を停止する場合があります。

Q. 本体が熱い

A. 本体の内部温度を下げるために、しばらくの間、本機のご使用をお控えください。

A. 本体の内部温度を下げるために、同時に動作しているアプリの数を減らしてください。

Q. タッチパネルで意図したとおりに操作できない

A. 以下の場合はタッチパネルが動作しない、もしくは誤動作の原因となりますので、ご注意ください。

- ・ディスプレイにシールや市販のシート類を貼った場合
- ・ディスプレイ表面が汚れている場合