

# 6

## 故障と思われる前に

故障と思われる前に..... 6-2

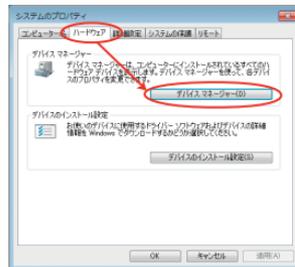
症状	参照ページ
1. パソコンが本製品を認識しない	6-2
2. 本製品をパソコンに接続したにもかかわらず、インストーラーが自動的に起動しない	6-3
3. インターネットへの接続が失敗した	6-3
4. 通信がすぐに切れる	6-3
5. 通信速度が遅く感じる	6-4
6. PIN コードを忘れた / PIN ロック解除コードを知らない / USIM カードが完全ロック状態である	6-4
7. USIM カードが認識されない	6-4
8. 管理者権限 (Administrator) でログインしているのが判らない	6-4
9. 国内から国外に移動した場合、圏外のみとなり使用できない	6-4
10. ユーティリティ画面に解約した電話番号が表示される	6-4
11. エラーコード一覧	6-5

## 1. パソコンが本製品を認識しない

- 1 本製品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。
- 2 本製品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。

● Windows 7 および Windows Vista の場合は、以下の手順で本製品が正しく取り付けられていることを確認してください。

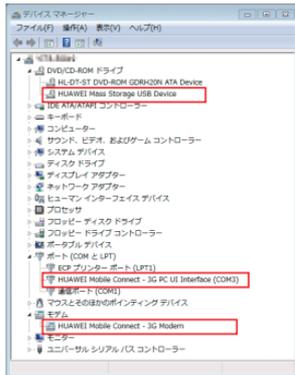
- 1 「コンピューター」を右クリックし、「プロパティ」を選択します。「システムの詳細設定」をクリックして、「ユーザー アカウント制御」の画面が表示されたら、「はい」(Windows 7 の場合。Windows Vista の場合は「続行」)をクリックします。
- 2 「システムのプロパティ」の画面が表示されたら、「ハードウェア」のタブを選択し、「デバイス マネージャー」をクリックします。



### 説明

Windows XP をお使いの場合、「マイ コンピュータ」を右クリックし、「プロパティ」を選択します。「システムのプロパティ」の画面が表示されます。「ハードウェア」のタブを選択し、「デバイス マネージャ」をクリックします。

- ③ 線で囲まれたデバイスが表示されることを確認してください。(COMポートの番号はお使いのパソコンの環境によって異なります。)



- Macの場合は、以下の手順で本製品が正しく取り付けられていることを確認してください。

- 1 アイコンをクリックし、ターミナルウィンドウを開きます。
- 2 `[is /dev/tty.*]` のコマンドを入力します。
- 3 次の情報が表示されることを確認してください。

```
/dev/tty.HUAWEIMobile-Modem  
/dev/tty.HUAWEIMobile-Pcui
```

## 2. 本製品をパソコンに接続したにもかかわらず、インストーラーが自動的に起動しない

システムが新しいハードウェアを認識してから、インストール準備に時間がかかりますので、45秒程度お待ちください。

一定時間経過してもインストーラーが自動的に起動しない場合は、本製品を一度パソコンから取り外してから、再度接続してください。なお、自動起動できない場合は、本書のP.2-7、2-8、2-9を参照してください。

また、本製品をパソコンから取り外したうえで、以下のように付属のCD-ROMを使用して、インストールすることもできます。

- Windowsの場合は、ディスク内の¥SoftBank\_UTILITY¥SoftBank HW UtilityにあるSetup.exeを手動で起動してください。
- Macの場合は、ディスク内の/SoftBank\_UTILITY/SoftBank HW Utility.appを手動で起動してください。

## 3. インターネットへの接続が失敗した

サービスエリア内であることをご確認ください。

- 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。
- 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。

- Windowsの場合は、以下の手順でネットワークの関連設定を確認してください。

- 1 メイン画面より、 をクリックします。
- 2 をクリックします。
- 3 ナビゲーションツリーの「設定管理」をクリックし、各設定が正しく設定されていることを確認してください。

- Macの場合は、以下の手順でネットワークの関連設定を確認してください。

- 1 メイン画面より、 をクリックします。
- 2 ナビゲーションツリーの「設定管理」をクリックし、各設定が正しく設定されていることを確認してください。

## 4. 通信がすぐに切れる

- 1 本製品とパソコンが正しく接続されていることを確認してください。
- 2 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。
- 3 本製品をパソコンから取り外してもう一度接続してください。
- 4 上記の操作を行ってもなお接続できない場合、本製品を取り外してパソコンを再起動し、もう一度接続してください。

## 5. 通信速度が遅く感じる

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。  
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。

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

お問い合わせ先までご連絡ください。

## 7. USIMカードが認識されない

- 1 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。詳細はP.1-3の「USIMカードの取り付けかた」を参照してください。
- 2 USIMカードが変形していないことを確認してください。
- 3 USIMカードの金属端子部分にキズや腐食がないことを確認してください。
- 4 USIMカード（特に金属端子部分）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。
- 5 お問い合わせ先までご連絡ください。

## 8. 管理者権限（Administrator）でログインしているのか判らない

- Windows 7 および Windows Vista の場合
  - 1 [スタート] > [コントロールパネル] をクリックして、[コントロールパネル] 画面を表示します。
  - 2 [ユーザー アカウントと家族のための安全設定] をクリックして、次の画面で [ユーザー アカウント] をクリックします。
  - 3 画面の右側に現在ログインしているユーザー名と、アカウントの種類が表示されています。アカウントの種類が「Administrator」であれば管理者権限でログインしているため、本製品をセットアップすることができます。

- Windows XP の場合
  - 1 [スタート] をクリックして、「スタート」メニューを表示します。
  - 2 「スタート」メニューの一番上に表示されているのが現在ログインしているユーザー名です。
    - ・「スタート」メニューの表示が、クラシック「スタート」メニューになっている場合は表示されません。「スタート」メニューを右クリックし、プロパティを表示して「スタート」メニューをチェックしてください。
  - 3 [スタート] > [コントロールパネル] をクリックして、[コントロールパネル] 画面を表示します。
  - 4 [ユーザー アカウント] をクリックします。
  - 5 表示された画面の「ユーザー名」から、2で調べたユーザー名○○○を確認します。ユーザー名の下に「コンピュータの管理者」と表示されているれば、管理者権限でログインしているため、本製品をセットアップすることができます。

## 9. 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

SoftBank HW ユーティリティでネットワーク設定を変更する必要があります。詳しくはP.3-9、P.5-7を参照してください。

## 10. ユーティリティ画面に解約した電話番号が表示される

お客様のご契約内容や解約方法によって、解約後もSoftBank HW ユーティリティ画面に電話番号が表示されることがあります。

## 11. エラーコード一覧

エラーコード	対処方法
619	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 時間を変えて接続してください。</li> <li>● 場所を変えて接続してください。</li> <li>● 正しいAPNが正しく設定されているか確認してください。</li> </ul>
633	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接続中のときは、一度接続を切ってから、再度接続してください。</li> <li>● 本製品をパソコンから一度取り外してから、再度取り付けてください。</li> <li>● パソコンを再起動してください。</li> <li>● パソコンの電源管理ユーティリティの休止設定を確認してください。</li> </ul>
680	<ul style="list-style-type: none"> <li>● モデムドライバを一度アンインストールしてから、再度インストールしてください。</li> </ul>

エラーコード	対処方法
720	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接続設定（IPアドレスやDNSアドレス）を確認してください。</li> <li>● 再度TCP/IPプロトコルのインストールが必要です。インストールの方法は以下の通りです。 Windows XP：「スタート」から「ファイル名を指定して実行」をクリックし、netsh int ip reset c:\¥resetlog.txtと入力する。 Windows 7 および Windows Vista： 1) 「スタート」から「ファイル名を指定して実行」をクリックし、netsh int ipv4 uninstallと入力する。 2) PCを再起動する。 3) 「スタート」の「ファイル名を指定して実行」をクリックして、netsh int ipv4 installと入力する。</li> </ul>
777	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接続先の電話番号が間違っていないことを確認してください。</li> <li>● 接続先の電話番号を全角文字で入力しているときは、半角文字で入力してください。</li> </ul>