

トラブルシューティングガイド



1. ルーターの再起動

ルーターの調子が悪いと、インターネット接続に影響することがあります。

ルーターの裏面の突起状のボタンを押して、電源を切り、10分ほど置いてから再び電源を入れてみてください。

2. 電話機のノイズ確認

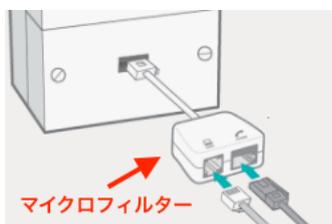
受話器から雑音が聴こえる場合は、電話回線にノイズが入っておりインターネット接続の妨げとなります。

ご自身の携帯電話などに電話をかけて、通話に問題はないか、雑音が入っていないかを、ご確認ください。

3. マイクロフィルターの交換

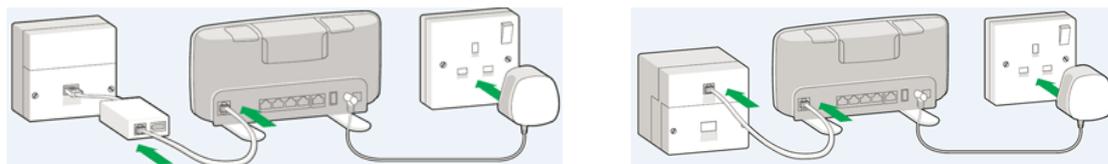
マイクロフィルターは電話とブロードバンドの信号を分ける分波器です。フィルターが故障していると、正しく信号を分けることができなくなってしまいます。

マイクロフィルターを予備のものと交換して、接続をお試しください。



4. ソケットの確認

宅内のソケットに差し込んでいる機器の影響で接続が不安定になることがありますので、まずはルーター以外の機器を外してお試しください。



もし現在、複数の電話ソケットをご利用の場合は（他の部屋で子機などを接続されているなど）、ルーターを接続している電話ソケット以外の宅内全ての電話ソケットから機器を外し、一つのソケットのみにマイクロフィルター経由でルーターを繋いでいる状態にして、お試しください。

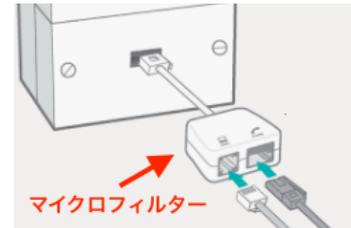


5. マスターソケットでの接続

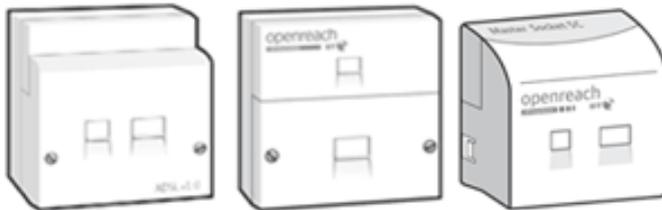
マスターソケットは宅内と宅外を繋ぐソケットです。このソケット以外は延長用のソケットです。
大本であるマスターソケットに繋ぐことで、接続が安定する可能性があります。

マスターソケットはそれ以外のソケットとは違う形状をしています。マスターソケットは上図のように壁に取り付けられたパネルに横に切れ目があり、下半分が外れるようになっています。

- フィルター非内蔵型（マイクロフィルター使用）

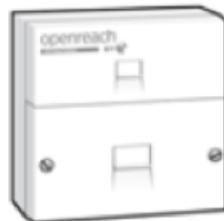


- フィルター内蔵型



上図のような形状の電話ソケットは、既にフィルター内蔵済みとなっています。この形状のソケットに接続する場合は、マイクロフィルターは使用せずに、接続口へお繋ぎください。

ルーターのケーブルを上



電話のケーブルを下

ルーターのケーブルを左

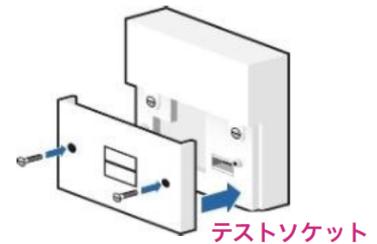


電話のケーブルを右

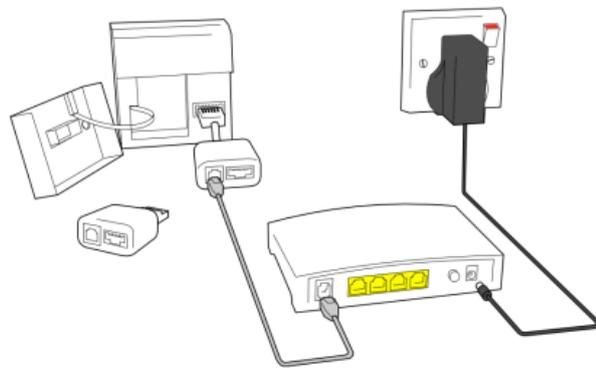
マスターソケットがすぐに見つからないような分かりづらい場所に設置されているご住居も多くあります。また、宅内にマスターソケットらしきものが見当たらない場合でも、物置やガレージなど、他の場所に、マスターソケットが設置されている可能性があります。念のため、ご確認ください。

6. テストソケットでの接続

テストソケットはBTのエンジニアが回線状態を確認するために使うソケットです。このソケットに繋ぐと、延長ソケットを使用しなくなるため、他の機器やソケットの影響がない状態で接続の確認を行うことができます。



既にご確認頂いているソケットがマスターソケットであり、他のソケットには何も繋いでいない状態でも不具合が起きている場合は、マスターソケットの下半分のプレートを外して、中から現れるテストソケットでの状態をご確認ください。



1 から6のトラブルシューティングをご確認いただいても、なお接続ができない場合は、以下の画像の通りテストソケットへ電話線のみ繋ぎ、トーンやノイズがあるかご確認ください。大変お手数ですが、電話とルーターのランプ状態、不具合の詳細を合わせて、ORBIXの日本語サポートチームまで、メールまたはお電話でお問合せください。

● テストソケットへ電話線のみ繋ぐ



● ルーターのランプ状態

通常版ルーター

- Power
- Broadband
- Internet
- Wireless
- Ethernet

アップグレード版ルーター

- Status
- Broadband
- Internet

ORBIX 日本語サポートデスク

TEL: 020-8979-1241

Email: service@orbix.co.uk Web: <https://www.orbix.co.uk>

Mon-Fri 10AM-5PM (excl. Bank Holidays)

