

フレッツ

光ネクスト

フレッツ

光ライト

故障かな?と思ったら...

# 診断復旧ツール ご利用マニュアル

今すぐ  
診断・復旧  
できます!

こんなことでお悩みではありませんか?

インターネットに接続できない...

メールが送信できない...

設定内容をバックアップしたい...

## 診断復旧ツールとは？

「診断復旧ツール」は、インターネットやメールが使えなくなった時に簡単に、診断・復旧することができるツールです。

## どんな診断・復旧ができるの？

### 診断機能

- 物理トラブルの診断  
例) LAN ケーブル抜け
- 設定の診断  
例) メール設定情報等
- 診断結果の表示

### 復旧機能

- 設定の復旧  
例) ホームゲートウェイ・ルータの設定情報保存・復元等

## 本書における表記説明



② マークをクリックすることで、任意のページにジャンプすることができます。  
※ ○ 内の数値はページ番号を示します。

目次にもどる

ページ上部（ヘッダー）のマークをクリックすることで、「目次」ページに戻ることができます。



確認

重要ポイントの時、表記されます。内容を確認してください。



リンク

ホームページアドレス付近のマークをクリックすることで、そのWebページを開くことができます。

- 本機能のご利用には、「故障かな?と思ったら」の機能(診断復旧ツール)をご利用されるパソコンに、「スタートアップツール (Ver5.0以降)」をインストールしていただく必要があります。
- 本機能は、NTT西日本が提供するフレッツ 光ネクスト及びフレッツ 光ライトに対応しています。
- フレッツ 光ネクスト及びフレッツ 光ライトの利用環境が以下の状態等の場合、本機能は「インターネット接続に問題がある状態」と診断して動作します。
  - フレッツ 光ネクスト、フレッツ 光ライトに対応したプロバイダとの契約がない場合。
  - フレッツ・VPNワイド、フレッツ・VPNゲートなどのアクセス回線としてご利用されており、インターネット接続について制限を行っている場合。
- ホームゲートウェイにブロードバンドルータ (以下 BBR)・無線 LAN 等を接続してご利用の際、機器の設定や接続構成等によっては、正しく情報収集・解析ができない場合があります。
- ご利用のウイルス対策ソフトなどの設定のよって、診断復旧ツールが正常に動作しない場合があります。
- コンピュータウイルスに感染しているパソコンでは、いかなる動作も保証しません。
- コンピュータウイルス感染などに伴うトラブルに関しては診断復旧できない場合があります。

OS	・ Microsoft Windows XP Home Edition (SP3) ・ Microsoft Windows XP Professional (SP3)
	・ Microsoft Windows Vista Home Basic (SP2) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows Vista Home Premium (SP2) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows Vista Business (SP2) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows Vista Enterprise (SP2) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows Vista Ultimate (SP2) (32bit/64bit)
	・ Microsoft Windows 7 Starter (SP なし /SP1) (32bit) ・ Microsoft Windows 7 Home Premium (SP なし /SP1) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows 7 Professional (SP なし /SP1) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows 7 Enterprise (SP なし /SP1) (32bit/64bit) ・ Microsoft Windows 7 Ultimate (SP なし /SP1) (32bit/64bit) ※すべて日本語版 OS のみの対応となります。
コンポーネント	Internet Explorer 6 以降、Firefox 3.x、Opera 9.x / 10.x
	Outlook Express6 以降、Microsoft Outlook 2002 以降、Windows メール、Windows Live メール 2008 以降、Becky ! Internet Mail Ver.2.x
	Flash Player 9 以降
CPU	Windows XP : Pentium III プロセッサ同等以上推奨 Windows Vista / Windows 7 : 1GHz 以上
メモリ	Windows XP : 128MB Windows Vista : 512M 以上 Windows 7 : 1GB 以上
HDD空き容量	100MB 以上
イーサネットアダプタ	Windows XP : Microsoft 互換 NDIS 3.0 以上のドライバ Windows Vista / Windows 7 : Microsoft 互換 NDIS 6.0 のドライバ
ディスプレイ (解像度・色数)	Super VGA (800×600) 以上の高解像度ディスプレイアダプタ

※診断復旧ツールは、上記の環境について動作保証を行うものではありません。

- ※本ドキュメントの一部または全部を西日本電信電話株式会社の許可なく複製することを禁じます。
- ※診断復旧ツールおよび本ドキュメントの内容は予告なく変更することがあります。
- ※本ドキュメントの作成にあたっては細心の注意を払っていますが、ドキュメントの記述に誤りや欠落があっても西日本電信電話株式会社はいかなる責任も負わないものとします。
- ※診断復旧ツールの画面は Ver6.1 のものを使用しております。
- ※本冊子における製品に関する記述は、情報を提供する目的で書かれたもので、保証もしくは推奨するものではありません。
- ※西日本電信電話株式会社は、診断復旧ツールの使用により発生したいかなる結果に対する一切の責任を負いません。

#### ●注意

- ・ Windows® 等は、米国マイクロソフトコーポレーションの米国およびその他の国における登録商標です。
- ・ その他の製品名などの固有名詞は、各メーカーの登録商標または、商標です。
- ・ 本文中の各社の登録商標または商標には、®マークおよび TM マークは表示していません。

# 目次

はじめに	どんなことができるの？	-----	2
動作環境	インストールの前に…	-----	3
目次		-----	4
インストールしてみよう	手順 1	-----	5
インストールしてみよう	手順 2	-----	6
故障かな？と思ったら…	まずは診断！	-----	7
診断してみよう！			
診断・LAN ケーブル接続エラー		-----	8
診断・メール設定エラー	手順 1	-----	9
診断・メール設定エラー	手順 2	-----	10
診断・メール設定エラー	手順 3	-----	11
異常が見つからなかった場合		-----	12
その他の不具合対処法	～電源を入れ直してみよう～	----	12
それでも復旧できない場合は…		-----	12
インターネット接続設定の復旧！	(保存／復元)	-----	13
もしものときのメモ		-----	14

## インストールしてみよう

## 手順 1

## 確認事項

- 1 インストール前に以下の3点をご確認ください。



- インターネットとメールが使用可能になっている。
- 前ページにある「パソコン環境」をチェックした。
- NTT西日本とプロバイダからの設定情報を用意した。

この手順では確認画面などを省略しています。確認表示が出たら、メッセージを確認のうえ「次へ」「はい」などのボタンをクリックして先へお進みください。

- 2 下記のURLからインストール用データをダウンロードし実行、または「フレッツ光ネクスト／フレッツ光ライト 超カンタン設定CD-ROM」をパソコンにセットして追加設定から起動してください。

ダウンロードサイトからダウンロード



または

CD-ROMからインストール



●フレッツ光ネクスト

<http://flets-w.com/next/download/index.html>



●フレッツ光ライト

<http://flets-w.com/light/download/index.html>

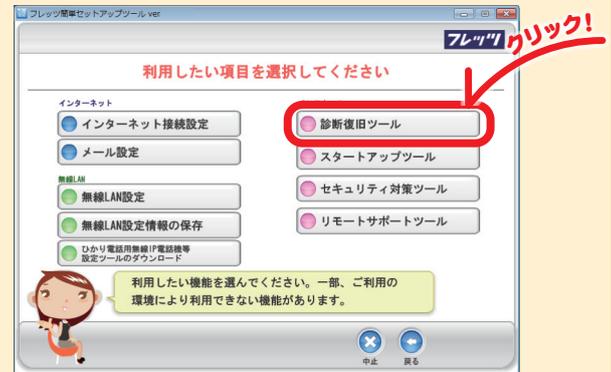
「フレッツ光ネクスト／フレッツ光ライト 超カンタン設定CD-ROM」はフレッツ光ネクスト／フレッツ光ライト開通時に送付されている「フレッツ光ネクスト／フレッツ光ライト 超カンタン設定ガイド」に同封されています。

- 3 「追加設定」をクリックしてください。



次のページへ

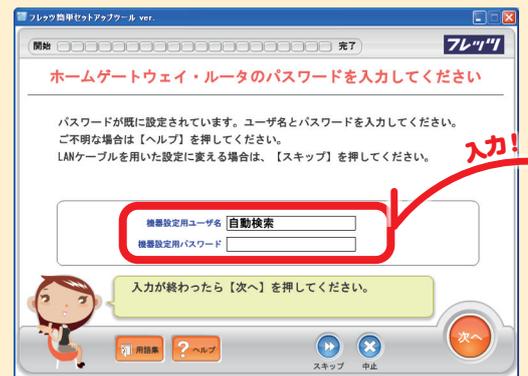
- 4 追加設定をする項目から、「**診断復旧ツール**」ボタンをクリックしてください。



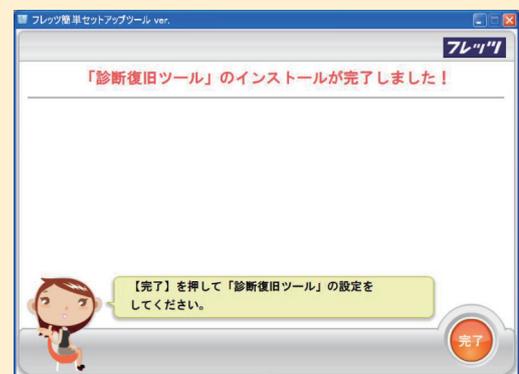
- 5 右の画面が表示された場合、お客様がルータに設定されたユーザ名とパスワードを入力してください。

「**機器設定用ユーザ名**」、  
「**機器設定用パスワード**」を入力。

- ※ この画面は表示されないこともあります。
- ※ ユーザ名を設定しなくてよい機種もあります。
- ※ ユーザ名は表示されない場合があります。



- 6 「『**診断復旧ツール**』のインストールが完了しました!」と表示されればインストール完了です。



## 故障かな？と思ったら…

まずは診断！

## 診断復旧ツールの起動

## 1 画面にある「故障かな？と思ったら」を実行してください。

※フレッツ 光ライトをご利用の場合、「診断復旧ツール」のご利用の際、インターネット接続確認等、利用量計測の対象通信が発生します。

デスクトップアイコン



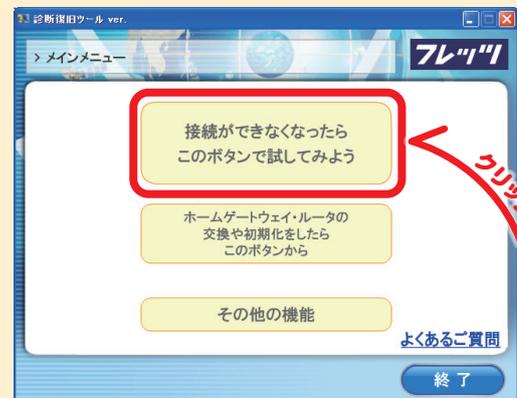
スタートアップツール



または

## 2 診断復旧の実施

画面にある「接続ができなくなったらこのボタンで試してみよう」をクリックしてください。



## 3 あとは画面の指示に従って操作してください。

インターネットが繋がらなくなったときときに実施いただく手順

■インターネット接続設定の復旧！（保存 / 復元） ----- 13 ページ

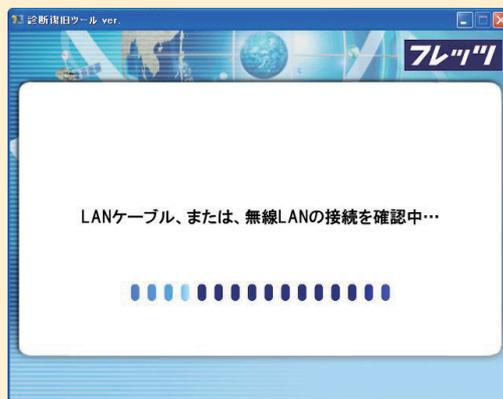
次ページ以降では、診断復旧ツールで問題点が発見された場合の例として、

■ LANケーブル接続エラー ----- 8 ページ

■ メール設定エラー ----- 9 ~ 11 ページ についての操作説明を行っています。

### LANケーブル接続エラー

**1** 接続状況を確認します。



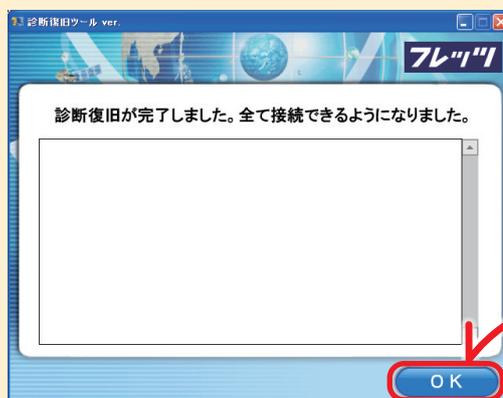
**2** LAN ケーブル接続エラー

LAN ケーブルの差し込み状況や電源を確認し、[再試行] ボタンをクリックしてください。



**3** 診断復旧完了

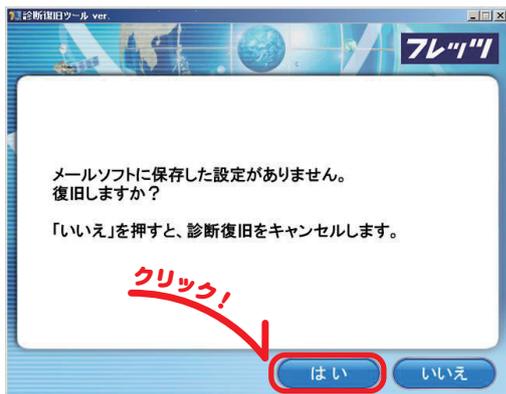
これで問題が解決されればこの画面が表示されます。



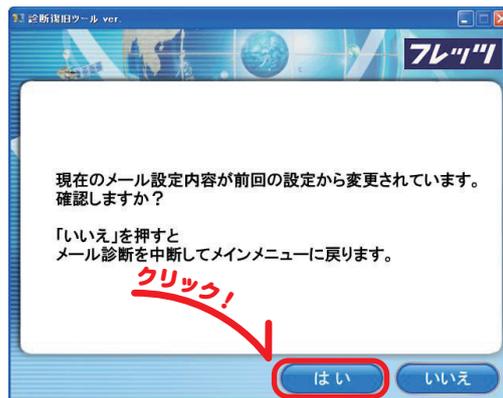
### メール設定エラー

まずは状況確認。メール設定情報について確認します。  
メール設定情報において異常がある場合、以下3種類の画面が表示されます。

#### 設定が削除されている場合

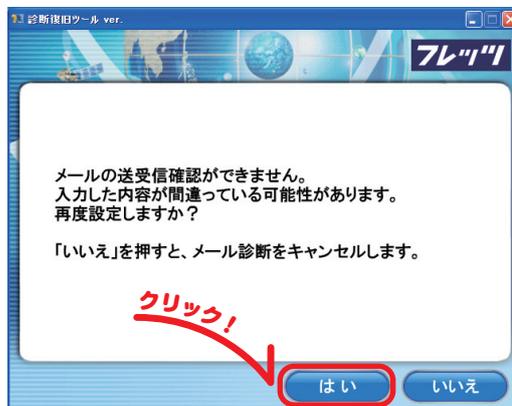


#### 設定が変更されている場合



- 1 各画面において、「はい」をクリックすると設定値確認画面へと移行します。「いいえ」をクリックすると、診断復旧をキャンセルします。

#### メールの送受信確認ができない場合



- 2 「はい」をクリックして「メール設定情報の確認および設定の変更を行う」へ移行します。

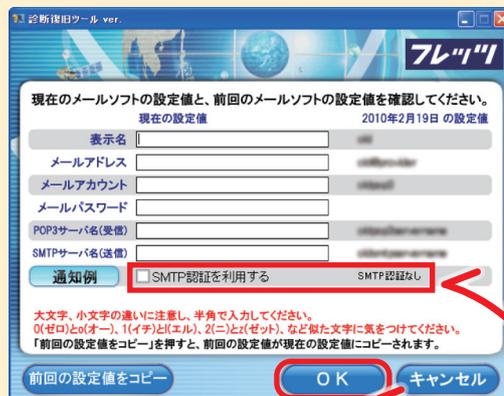
次のページへ

### メール設定エラー

**1** メール設定情報の確認および設定変更を行います。

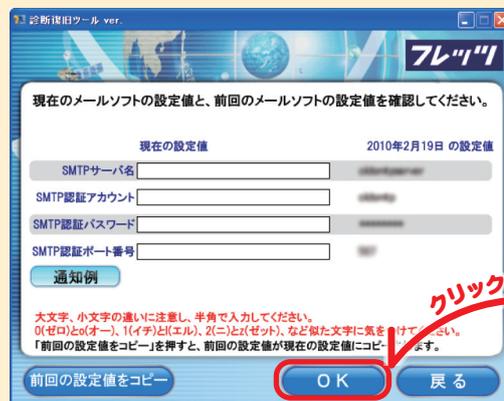
SMTP認証を利用する場合には「SMTP認証を利用する」にチェックを入れます。前回の設定がSMTP認証ありの場合、前回の設定値に「SMTP認証あり」と表示され、「SMTP認証を利用する」にチェックが入ります。

設定値を確認する。  
設定情報を入力し、「OK」をクリックしてください。



前回の設定が  
「SMTP認証なし」の場合

前回の設定が  
「SMTP認証あり」の場合



SMTP設定を入力し、「OK」をクリックしてください。

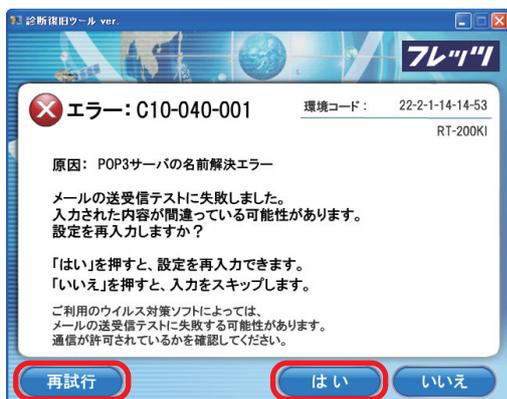
**2** 設定情報確認画面が表示されるので「はい」をクリックしてください。

次のページへ

### エラー画面の表示

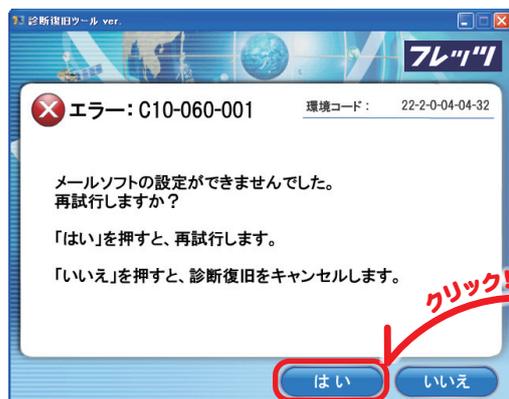
エラーが発生した場合は以下の画面が表示されます。

#### メール送受信テストに失敗した場合



設定内容の入力ミス等により「メール送受信テストに失敗した場合」に出る画面です。設定を再入力する場合は「はい」をクリックすると 10 ページ 1 の画面に戻ります。設定を変えずに、メール送受信テストを再度行う場合は、「再試行」をクリックしてください。

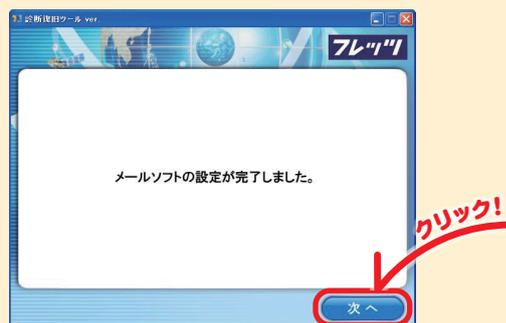
#### メール設定に失敗した場合



何らかの原因でメールソフトへの設定ができなかった場合に出る画面です。「はい」をクリックして再試行を行ってください。再試行してもこの画面が表示される場合は、手動にてメールソフトの設定を行ってください。

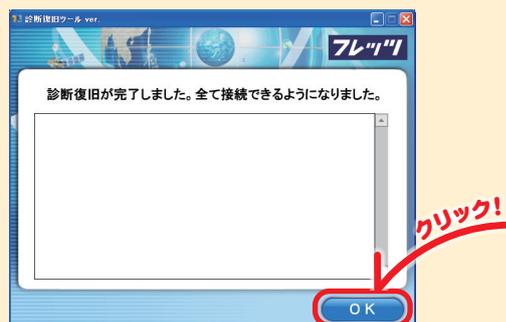
### 復旧完了

1 復旧完了、「次へ」をクリックします。



2 診断復旧完了

これで問題が解決されれば、この画面が表示されます。

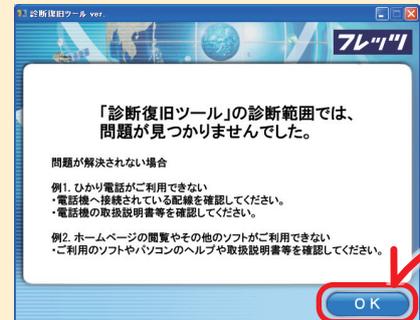


# 診断してみよう！

## 「診断復旧ツール」では異常が見つからなかった場合

「診断復旧ツール」の診断範囲内では問題がないことが表示されます。

「OK」をクリックするとメインメニューに戻ります。



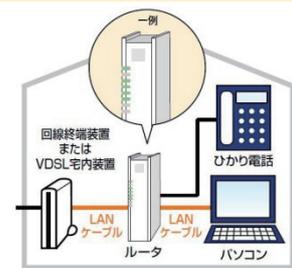
## その他の不具合対処法 ～電源を入れ直してみよう～

### 1 「ルータや回線終端装置（またはVDSL宅内装置）」を確認

パソコンにつながっている機器をみてみましょう。するとランプがたくさんついた機器があります。これが「ルータ」です。ルータの先に接続されている機器が「回線終端装置（またはVDSL宅内装置）」です。

※ルータと回線終端装置（またはVDSL宅内装置）が一体型になっている場合があります。

※無線LANの場合、パソコンにLANケーブルは接続されていません。



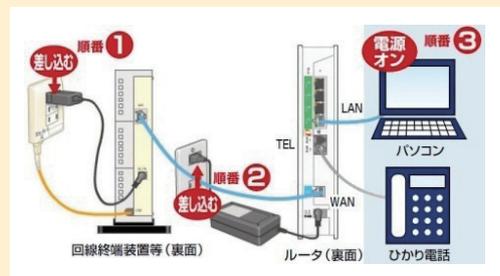
### 2 パソコンおよび通信機器の電源オフ

必ず順番通りに作業を行ってください

1. パソコンの電源をオフにします。
2. 続いて通信機器の電源コンセントを抜きます。
3. そのまま2～3分待ちます

※ひかり電話をお使いいただけない場合は15分程度待ちます。

※ルータと回線終端装置（またはVDSL宅内装置）が一体型になっている場合があります。



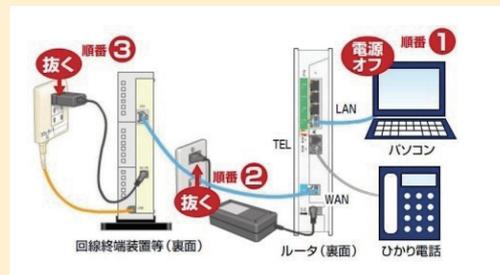
### 3 パソコンおよび通信機器の電源オン

必ず順番通りに作業を行ってください

1. 通信機器のコンセントを差し込みます。
2. 続いてパソコンの電源をオンにします。

※ルータと回線終端装置（またはVDSL宅内装置）が一体型になっている場合があります。

※この方法で回線終端装置、ルータ、パソコンの通信状態がリセットされ、正常化される場合があります。



## それでも復旧できない場合は…



故障に対するお問い合わせ

**0120-248995** (携帯電話・PHSからもご利用可能)

[受付時間]: 24時間受付 (土日・祝日も受付中) ※午後5:00～午前9:00までは録音による受付となります。

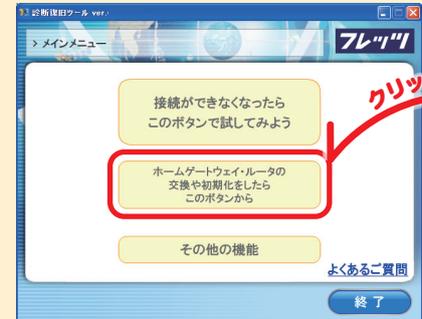
## インターネット接続設定の復旧！

(保存／復元)

インターネットがつながらなくなったときに実施いただく手順

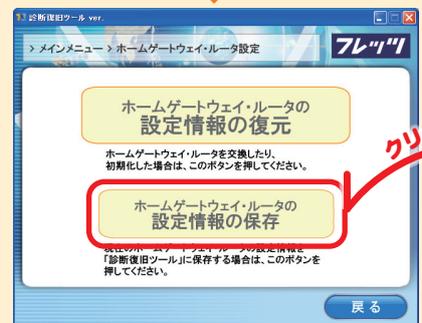
## ホームゲートウェイ・ルータの設定情報の「保存」

- 1 「ホームゲートウェイ・ルータの交換や初期化をしたらこのボタンから」をクリックします。



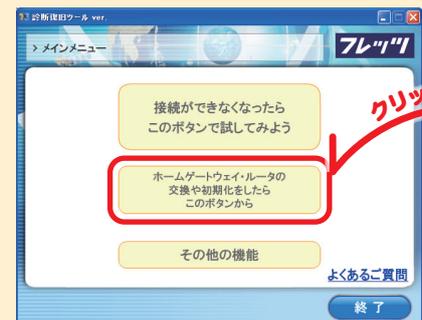
- 2 「ホームゲートウェイ・ルータの設定情報の保存」をクリックします。

あとは画面の指示に従って作業を行ってください。



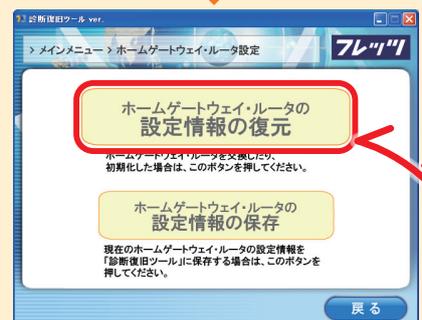
## ホームゲートウェイ・ルータの設定情報を「復元」

- 1 「ホームゲートウェイ・ルータの交換や初期化をしたらこのボタンから」をクリックします。



- 2 「ホームゲートウェイ・ルータの設定情報の復元」をクリックします。

あとは画面の指示に従って作業を行ってください。



## もしものときのメモ

NTT西日本とプロバイダからの設定情報を紛失したり、忘れてしまった場合のために記載しておくとう便利です。  
ご記入いただいた情報は、お客さまの大切な情報ですので紛失・漏洩などに十分ご注意ください、大切に保管してください。

フレッツ用

お客様ID・アクセスキー

NTT西日本がお知らせしたもの

お客様ID CAF











アクセスキー











ご利用のプロバイダ名

インターネット接続用  
ユーザ名・パスワード

プロバイダがお知らせしたもの

ユーザ名

@

パスワード

メールアドレス

プロバイダがお知らせしたもの

@

メール用

アカウント名・パスワード  
POPサーバ・SMTPサーバ

プロバイダがお知らせしたもの

アカウント名

パスワード

POP3サーバ

SMTPサーバ

ルータ用

ユーザ名・パスワード

ルータ設定時に入力された任意の文字列  
※「ユーザ名」の設定がない機種もあります

ユーザ名

パスワード