

## 光ファイバサービス FAQ (よくあるお問い合わせ)

全てのサービスに関わること：

**症状**：テレビも電話も使えなくなったんだけど？

おうちで出来る対応：まずは電源の確認をお願いします。ONU、CTU、VOIPアダプタ、告知放送機、V-ONUは全て電気で動いています。

電話、放送、テレビのサービスが使えなくなったときにはまずは電源がきちんとコンセントにささっているか確認してください。

(各家庭設置機器)



ONU



CTU



VOIP-TA(2種類)



告知放送機



V-ONU



タップの写真

コンセントはささっていますか？



タップのスイッチの写真

点灯していないときは

スイッチを入れてください。

確認しても改善されない場合：

NTT IPカスタマーサポート(TEL 0120-248-995)か西粟倉村役場(79-2111)に連絡してください。

全てのサービスに関わること：

**症状**：ケーブルは気をつけて扱う必要があるって聞いたけど？

**おうちで出来る対応**：気をつけていただきたいのは、光ファイバの線です。（各家庭には白色のケーブルが配線されています。）

光ファイバのケーブルは他のケーブルに比べて、折り曲げ、ねじれ、圧迫に弱いので扱いには注意をされる必要があるからです。

その他の線については、特別慎重になっていただく必要はありません。ただし、線は必ず元の場所にさしてください。



直径10cm程度  
なら束ねても良い。



× 折り曲げねじれは厳禁です！！

**注意**：各家庭で機器の設置場所の移転を行う場合、配線が届く範囲では自由に場所変更を行っていただいてもかまいませんが、延長が足りない場合などはあらかじめご相談ください。現地工事が必要になります。（費用負担加入者実費）

村内無料電話、ひかり電話：

**症状**：村内電話はつながるが村外電話がつかない。  
村外電話はつながるが村内電話がつかない。

おうちで出来る対応：村内電話と村外電話とを切り分ける告知放送端末の再起動を行ってください。（再起動後は 5 分程度待って、前面の連絡ランプが消えるのを確認してください）

再起動は電源を抜き差しすることで行われます。



 の部分を抜き差ししてください。

確認しても改善されない場合：

NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。

(TEL 0120-248-995)

各家庭の通信状況の確認、場合によっては現地対応を行います。

村内無料電話、ひかり電話：

**症状　：電話はつながるが、相手の話が聞こえない。  
逆にこちらの声につながらない。**

**おうちで出来る対応**：次の点を確認いただき、下の連絡先にお電話ください。

村外電話の時にだけ症状が出る。

村内電話の時にだけ症状が出る。(279)

村外、村内電話どちらとも症状が出る。

相手に掛けたときに症状が出る。

相手から掛かってきたときに症状が出る。

掛けたとき、掛かってきたときどちらとも症状が出る。

相手の電話番号は何番ですか。(            -            )

相手と話が出来ないため確認できた点だけで結構です。(チェックしてみてください。)

**以上を確認して、NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。**

**(TEL 0120 - 248 - 995)**

各家庭の通信状況の確認、場合によっては現地対応を行います。

村内無料電話、ひかり電話：

**症状　： 0570で始まるナビダイヤルが使えない。**

おうちで出来る対応：申し訳ありません。ひかり告知電話から「0570」から始まる電話にかけることは出来ません。別の方法での連絡をお願いします。

「0570」の電話番号表示の下に「IP電話、PHSからはこちらの電話番号をお願いします。」とありましたら、そちらに電話をしてください。

その他にも使用できない電話番号

0039、0180、0190、0990 など

村内無料電話、ひかり電話：

**症状**：呼び出し音が鳴って受話器をとると、「ブツッ」と通話が切れ、受話器を置くとまた呼び出し音になり、もう一度電話を取ると今度はつながる。

**理由**：電話の契約がナンバーディスプレイになっているにもかかわらず、ナンバーディスプレイ対応の電話を使っていない。など設定と実状があっていない可能性があります。

**おうちで出来る対応**：NTTまたは役場の設定を変更する必要がありますので次の点を確認いただき、下の連絡先にお電話ください。

村外電話の時に症状が出る。

村内電話の時に症状が出る。

どちらとも出る。

ナンバーディスプレイの契約を行っているか。

家庭の電話はナンバーディスプレイ対応になっているか。

以上を確認して、NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。

(TEL 0120-248-995)

村内無料電話、ひかり電話：

**症状　：声が響いたり、雑音がする。**

**おうちで出来る対応**：電話機の近くに音声告知端末、その他の電気製品等有れば可能な限り電話機とその装置を離して話しをしてみてください。

確認しても改善されない場合：

**NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。**

**(TEL 0120 - 248 - 995)**

各家庭の通信状況の確認、場合によっては現地対応を行います。

テレビ：

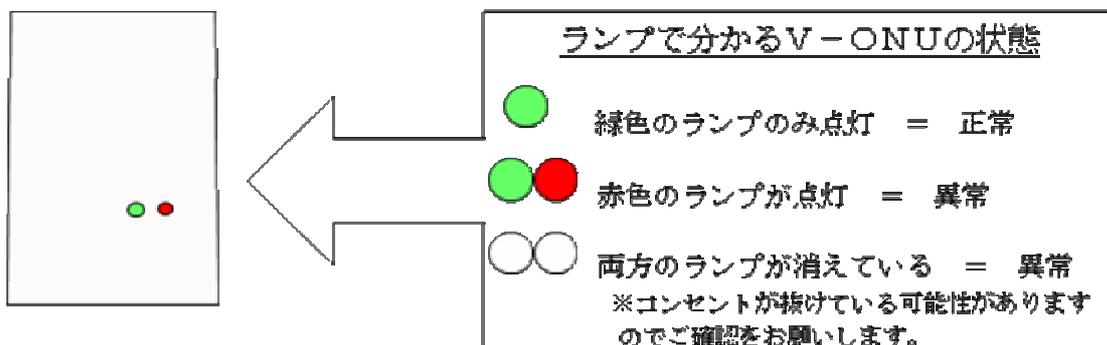
**症状** ：テレビが急に見えなくなったんだけど？

おうちで出来る対応：V-ONU の電源は抜けていませんか？



V - ONU

まずは電源を確認してください。電源を確認するにはコンセントのほか機器の正面のランプを確認してください。



正面向かって、左側が緑色ランプで右側が赤色ランプです。

**確認しても改善されない場合**：機器の故障、光ファイバからの信号がうまく来ていない可能性があります。役場（279-2111または79-2111）にご連絡ください。

音声告知放送：

**症状**：再生ランプは消えないの？



**おうちで出来る対応**：放送が入ると再生ランプが点滅します。一度押すと再生しもう一度押すと再生が止まります。

また、機器には最高 10 分または 8 回の放送が録音されます。

再生の途中で聞くのをやめるときには、再生ボタンを長押し（2 秒程度）してください。

次の放送を聞く場合は、再生ボタンを 1 回押す毎に一つずつ前の放送に移ります。

音声告知放送：

**症状**：連絡ランプが点滅している。



**おうちで出来る対応**：連絡ランプが点滅している場合には次の2つの可能性があります。

- 1．役場からお知らせをして、そのお知らせの確認を連絡ボタンで行う場合
- 2．光ファイバの異常などで通信がうまく行われていない場合

1の場合は、連絡ランプの点滅の前に役場からのお知らせの放送が流れます。その放送を確認していただいた後、連絡ランプを押してください。消灯します。

2の場合は、通信異常の可能性がありますので、電話症状 で示している再起動をまず行ってください。

また、最近インターネットサービスなどでCTUなどの機器設定の変更を行っていないか確認してください。

**確認しても改善されない場合**：NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。(TEL 0120-248-995)

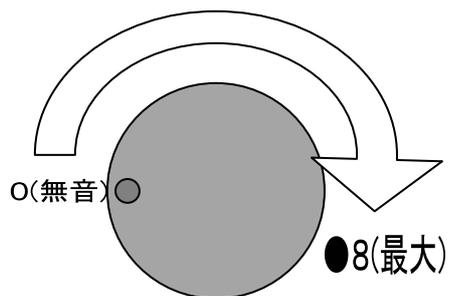
各家庭の通信状況の確認、場合によっては現地対応を行います。

音声告知放送：

**症状**：再生ランプは付くけど音が聞こえない。

おうちで出来る対応：ボリュームがゼロになっていませんか？ボリュームはツマミの9時の方向から、3時の方向に8段階調整することができます。

9時の方向が無音で3時の方向が最大音量になります。お好みの音量に調整してください。



音声告知放送：

**症状**：放送が流れない。再生ランプも点かない。

**おうちで出来る対応**：告知放送端末の再起動を行ってください。

（再起動後は5分程度待って、前面の連絡ランプが消えるのを確認してください）

再起動は電源を抜き差しすることで行われます。



の部分抜き差ししてください。

確認しても改善されない場合：

**NTT IPカスタマーサポートに連絡してください。**

**(TEL 0120 - 248 - 995)**

各家庭の通信状況の確認、場合によっては現地対応を行います。

## インターネット

### インターネット利用者の皆様へ：

インターネット上でフリーソフトなどをダウンロードした際、CTUの設定が手動または自動で変わることがあります。この場合、告知放送機の連絡ランプが点滅し、放送及び村内無料電話に支障がある場合があります。

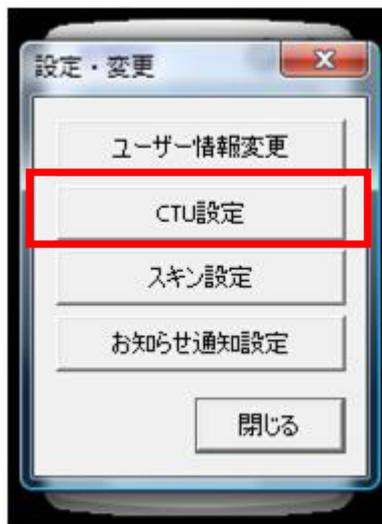
この場合は、NTTのスタートアップツールのCTU設定を確認し、ファイアウォールの設定を初期値に戻していただく必要があります。

### 設定の確認方法

#### スタートアップツール



#### CTU設定



お客様IDとアクセスパスワードを入力してログイン  
サービス開始時にNTTから送られています。



NTT西日本 CTU設定

ログイン

※ 下記の【ご確認(必ずお読みください)】の内容に同意いただき。  
『お客様IDおよびアクセスパスワード』も、お申込時にNTT西日本よりお知らせした。  
『お申込内容のご案内』にてご確認の上入力し、『ログインボタン』をクリックしてください。

【ご確認(必ずお読みください)】

この度は「フレック・光プレミアム」をお申込みいただき、誠にありがとうございます。  
本サービスにより、お客様がインターネットをご利用になる場合は、インターネットサービスプロバイダ様(以下、ISP様)から交付された情報を設定画面から設定していただく必要があります。  
なお、設定された内容につきましては、当社のIP通信網内に登録されますのでご了承ください。登録された情報につきましては、ISP様への提供、保守(故障対応を含みます)、その他本サービスに係る業務の実施に必要な範囲内で利用いたします。  
ISP様への提供において、当社のIP通信網内に登録される情報は以下のとおりです。

※ 次回からお客様ID・アクセスパスワードを自動表示する

ログイン

## ファイアウォール設定



ファイアウォール設定が「低(初期設定)」になっていますか？

他の設定の場合、告知放送や域内電話が利用できなくなっている場合があります。不具合が出ている場合は設定を「低(初期設定)」に戻してください。



2008/09/17 追加

地上デジタル放送：

**美作市ケーブルテレビで地上デジタル放送を放送していますか？**

A はい、放送されています。2008年8月から放送を開始しました。

**もう地上デジタルじゃないとテレビが見られないの？**

A いいえ、2011年までは地上デジタルとこれまでのアナログ放送が両方流れますので、アナログ放送も見ることが出来ます。

**地上デジタルを見るには？**

A 地上デジタル放送対応テレビかこれまでのアナログ放送専用テレビの場合は地上デジタル放送対応のチューナーが必要になります。

**美作市ケーブルテレビでのデジタルとアナログの違いは？**

A 美作市ケーブルテレビにおいては、地上デジタルでサンテレビは放送されません。行政文字放送も現在のところ対応していません。  
行政文字放送は、来年度以降対応する予定です。

**いつまでに切り替えたらいいの？**

A 急ぐ必要はありません。アナログ放送の終了予定は2011年7月24日です。それまでに切り替えてください。

**文字放送はどうしたらいいの？**

A アナログ放送では、これまでどおり放送しています。出来れば、デジタルとアナログ両方見られるように接続してください。  
機器、配線が別途必要になる場合があります。

**配線や接続、設定は？**

A 同軸ケーブルの張ってある家庭については基本的に配線変更する必要がありません。

しかし、フィーダー線が張ってある家庭では、同軸ケーブルに張り替えていただく必要があります。接続、設定はテレビ等機器の説明書をご覧くださいか、購入された電気店等にご相談ください。