

こんなとき あわてないで

トラブルにはネスクのサーバやインターネット回線の不具合が原因である場合もありますが、パソコンの設定や操作方法の誤りが原因である場合もあります。ここではネスクに問い合わせの多い質問や誤りやすいトラブルとそれらの対処方法を一挙紹介！困ったときはここを読もう！

「コマンドプロンプト」の使い方

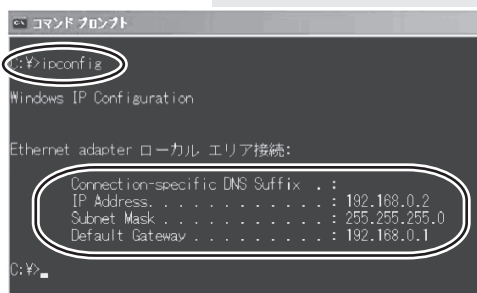
「コマンドプロンプト」では…Windows のネットワークの状態を確認することができます。ネスク・サポートセンターでは、円滑なサポートのために「コマンドプロンプト」の操作をお願いすることがございます。

「スタート」→「すべてのプログラム」→「アクセサリ」→「コマンドプロンプト」(XP の場合) をクリックすると、コマンドプロンプト画面が表示されます。



●ipconfig ネットワーク情報の確認

コマンドプロンプトにて、「ipconfig」と入力し、「Enter」キーを押すと、現在のIPアドレスとデフォルトゲートウェイの情報が確認できます。



上記のように表示されない場合は、LAN ケーブル、LAN ボード、ルーターなどの物理的接続に問題があると思われます。

●ping インターネット接続の確認

コマンドプロンプトにて、「ping www.nsk.ad.jp」と入力し「Enter」キーを押すとネスクへ接続できているかどうか確認できます。

・成功した場合のメッセージ例

```
Pinging nsk.ad.jp with 32 bytes of data:  
  
Reply from 219.99.208.7: bytes=32 time=2ms TTL=253  
Reply from 219.99.208.7: bytes=32 time=2ms TTL=253  
Reply from 219.99.208.7: bytes=32 time=2ms TTL=253  
Reply from 219.99.208.7: bytes=32 time=2ms TTL=253  
  
Ping statistics for IP:  
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),  
    Approximate round trip times in milli-seconds:  
        Minimum = 2ms, Maximum = 2ms, Average = 2ms
```

・失敗した場合のメッセージ例1

```
Pinging nsk.ad.jp with 32 bytes of data:  
  
Destination host unreachable.  
Destination host unreachable.  
Destination host unreachable.  
Destination host unreachable.  
  
Ping statistics for nsk.ad.jp:  
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),
```

・失敗した場合のメッセージ例2

```
Pinging nsk.ad.jp with 32 bytes of data:  
  
Request timed out.  
Request timed out.  
Request timed out.  
Request timed out.  
  
Ping statistics for 192.168.100.1:  
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),
```

「ping」に失敗する場合はインターネットに接続されていないので、パソコンの設定を再度見直してください。

●その他 便利なコマンド集

「ipconfig /all」

全てのネットワーク構成を表示します。

「ipconfig /release」

IPアドレスを開放します。

「ipconfig /renew」

IPアドレスを再度取得します。

「tracert www.nsk.ad.jp」

ネスクまでの接続経路を表示します。「Hardware error.」と表示された場合はLANケーブル、LANボード、ルーター等の物理的接続に問題があります。

ホームページ

ホームページが表示されない

ダイヤルアップ接続の場合、Windowsのタスクトレイ(右下の時計表示の左側)に接続のアイコンが表示されていてもホームページが表示されない場合は、以下の対処法をお試しください。

? 404NotFoundが表示される場合

? HTTP 404-ファイル未検出と表示される場合 (Internet Explorer)

? 「検索中のページは、削除されたか、名前が変更されたか、または現在、利用できない可能性があります」と表示される場合

対処法

これが表示される場合は、アドレスを間違えている可能性があります。もしくはホームページがなくなっている可能性があります。また、アドレスの全角半角、大文字小文字など間違いがないか確認してください。

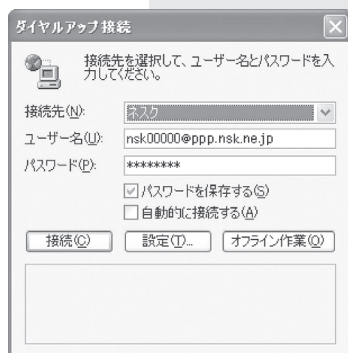
? 「サーバーが見つかりません」と表示される

対処法

- アドレスが間違っている可能性があります。
- DNSの設定が間違っている可能性があります。
ダイヤルアップ内のネスクのアイコンを右クリックし、プロパティを開き、サーバーの種類(MEの場合はネットワーク)をクリックし、「TCP/IP設定」のボタンを押してください。
サーバーが割り当てたネームサーバーアドレスにチェックをしてください。
- 「コントロールパネル」内の「ネットワーク」を開き、「TCP/IP>ダイヤルアップアダプタ」が複数ある場合は、削除してください。(Win98、Meの場合)

インターネット接続

インターネットへ接続する際に、パソコンからダイヤルアップ接続をする場合は、自動的に下記のウィンドウが表示され、「接続」をクリックしてインターネットに接続します。接続がうまくいかない場合は、エラー番号とメッセージが表示されます。エラーメッセージを参照の上、以下の対処方法をお試しください。



? エラー630(モデムが応答しない)

- モデムが正しく応答していません。モデムが電話およびコンピュータに正しく装着されているか確認してください。
- モデムはダイヤルアップネットワーク接続、または他のプログラムが使用中です。
- 指定されたモデムが見つかりません。

Win98、Me対処法

1. モデム(TA)の電源をいれなおします。
また、ドライバが正しく設定されていない可能性があります。「マイコンピュータ」→「ダイヤルアップネットワーク」で接続のアイコンを右クリックし「プロパティ」→「接続の方法」でご利用のモデムが正しく選択されているか確認してください。
2. パソコンを再起動してください。
3. 「マイコンピュータ」→「コントロールパネル」→「モデム」を選択し、インストールされているモデムをいったん削除し、再度追加して再インストールしてみてください。
4. 「マイコンピュータ」→「ダイヤルアップネットワーク」→「新しい接続」で、ダイヤルアップアイコンを新規に作成してください。

? エラー691

接続を完了できませんでした。ダイヤル先のコンピュータは、ダイヤルネットワーク接続を確立できません。パスワードを確認してから、やり直してみてください。

対処法

- ユーザ名か、パスワードが間違っ入力されている可能性があります。会員登録証をご覧の上、ユーザー名、パスワードを入力しなおしてください。
- パスワード、ユーザ名には大文字、小文字の区別があります。ユーザ名を入力し、全て小文字で入力されているか、@以降が正しく入力されているかを確認します。次にパスワードを入力しなおします。大文字はキーボードのShiftキーを押しながら入力します。またユーザ名の前後に空白など不要なものが入力されていないか、キーボードの矢印キーで、右端、左端へ移動し確認してください。

? エラー676(回線が使用中)

- 回線が使用中です。

Win98、Me対処法

「マイコンピュータ」→「ダイヤルアップネットワーク」で接続のアイコンをクリックし「プロパティ」→「電話番号の入力」でアクセスポイントの電話番号が半角で入力されているかご確認ください。

パソコンの設定が間違っている可能性があります。「マイコンピュータ」内の「ダイヤルアップネットワーク」より、ネスクのアイコンを右クリックして、「プロパティ」を左クリックし、@NSKワンナンバー、接続先電話番号が入力されているか確認してください。

また、「マイコンピュータ」内の「コントロールパネル」の「モデム」を開き、「ダイヤルのプロパティ」をクリックし、お客様の回線がプッシュの場合は「トーン」を、ダイヤルの場合は「パルス」を選択する必要があります。

アナログ回線をご利用の場合は、他の電話機を使用している可能性があります。一度、電話機が使われていないか確認してください。

? エラー680(発信音が聞こえません)

対処法

パソコンに接続している電話線が抜けているか、断線している可能性がありますので確認してください。

また、発信音が鳴らないタイプの電話回線をご利用の方は、「マイコンピュータ」の「コントロールパネル」の「モデム」を開き、ご利用のモデムをクリックしてから「プロパティ」を押してください。「接続」タブの「トーンを待ってからダイヤルする」のチェックボックスのチェックを外してください。

? その他のエラー

- ダイヤルアップネットワーク接続を確立できません。
 - ポートはリモートコンピューターによって切断されました。
 - ダイヤル先のコンピューターが応答しません。しばらくしてやり直してみてください。
- などが表示される場合。

対処法

- アクセスポイントに電話が繋がっていない可能性があります。「マイコンピュータ」内の「ダイヤルアップネットワーク」より、ネスクのアイコンを右クリックして、「プロパティ」を左クリックし、電話番号を確認してください。
- ISDNの場合
ドライバがSYNC(同期)になっているか確認してください。ASYNC(非同期)の場合は接続できない場合があります。

? エラー650/720

- ダイヤル先のコンピューターは、ネットワーク要求に応答しません。接続のプロパティでサーバーの種類を確認してください。
- 「サーバーの種類」で指定された互換性のあるネットワークプロトコルを処理できませんでした。
- コントロールパネルでネットワーク設定を調べてから、接続しなおしてください。

対処法

- ISDNをご利用の場合は、TAの電源をOFF/ONしてみてください。
 - アナログ回線の方は、「ダイヤルアップネットワーク」の中のアイコンを全て削除して、「新しい接続」よりダイヤルアップの設定を作り直してみてください。
- また、電話回線を分岐して電話機やFAXを併用している場合は、取り外してみてください。電話線が長い場合は短くしてみてください。また、最高速度9600などに下げてください。

1. 「マイコンピュータ」内の「ダイヤルアップネットワーク」より、ネスクのアイコンを右クリックして、「プロパティ」を左クリックします。(Win98, Meの場合)
2. 「サーバーの種類」をダブルクリックし、「ダイヤルアップサーバーの種類」ボックスで正しいサーバーの種類が選択されているかどうかを確認します。(Win98, Meの場合)

? ダイヤルアップルータをご使用で、突然インターネットができなくなった場合。

対処法

ダイヤルアップルータの電源をOFF/ONしてみてください。

? 応答なし

エラー番号が表示されず、「応答なし」のメッセージしか表示されない場合があります。

Win98, Me対処法

「マイコンピュータ」内の「ダイヤルアップネットワーク」を開き、ネスクのアイコンをダブルクリックし、電話番号をご確認ください。電話番号に81や、自宅の電話番号が混ざっている場合は、「ダイヤルのプロパティ」を押して、外線発信番号を空欄に、国名・地域を日本へ変更してください。

電話番号が明らかに違う場合は、ネスクのアイコンを右クリックして、電話番号を変更してください。

? インターネットに接続するまでに時間がかかる。

Win98, Me対処法

「マイコンピュータ」内の「ダイヤルアップネットワーク」を開き、使用するインターネットの接続をマウスの右ボタンでクリックし、「プロパティ」をクリックします。

「サーバーの種類」タブをダブルクリックし、「ネットワークへのログオン」チェックボックスをオフにし、OKをクリックします。

Win版 フレッツADSL・Bフレッツ接続エラー

? エラー678

- WANミニポート(PPPoE)で接続...
- エラー678: リモートコンピューターが応答しませんでした。

対処法

- LANケーブル、電話線、モデムなどの接続不具合が考えられます。配線のご確認と、モデムの電源、およびランプ状態をご確認頂き、全てのケーブルの抜き差しとモデム等接続機器の電源の再起動をお願いします。

? エラー691

- ユーザー名とパスワードを検証中...
- エラー691: ユーザー名またはパスワード、あるいはその両方が無効なため、このドメインにアクセスできませんでした。

対処法

- ユーザー名、パスワードの入力間違いの可能性があります。「スタート」→「コントロールパネル」→「ネットワークとインターネット接続」→「ネットワーク接続」→広域帯にある「接続アイコン」をダブルクリックし、ユーザー名とパスワードを再度入力してください。

Mac版 フレッツADSL・Bフレッツ接続エラー

? エラーメッセージ

- 指定したサーバーではPPPoEサーバーが見つかりませんでした。サービス名のオプションを削除して、もう一度やり直してください。

対処法

- LANケーブル、電話線、モデムなどの接続不具合が考えられます。配線のご確認と、モデムの電源、およびランプ状態をご確認頂き、全てのケーブルの抜き差しとモデム等接続機器の電源の再起動をお願いします。

? エラーメッセージ

- 認証に失敗しました。

対処法

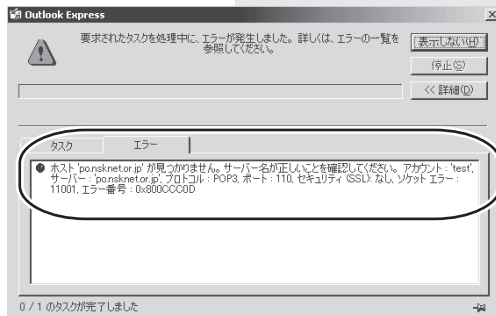
ユーザー名、パスワードの入力間違いの可能性があります。
接続時に表示されるユーザー名とパスワードを再度入力してください。

OutlookExpress

メールエラーメッセージ一覧

「OutlookExpress」でのエラー番号とエラーメッセージから、考えられる対処方法を紹介します。

エラー番号とエラーメッセージは、エラーの際に表示されます。



エラー番号	0x800CCC0D 0x800CCC0E
エラーメッセージ	「ホスト～が見つかりません。サーバー名が正しいことを確認してください。」 「サーバーへの接続は失敗しました。」

- 受信サーバー、送信サーバーの設定間違いです。メールの設定を再確認してください。
- インターネットの接続に問題があります。インターネット接続の設定と機器を再確認してください。

エラー番号	0x800CCC0F
エラーメッセージ	「接続が解除されました。」

- メールの受信がタイムアウトを起している可能性があります。「マイネスク」の「ウェブメール」から、不要なファイルを削除してください。
- 別プロバイダの接続でネスク送信サーバーを利用しようとしている可能性があります。「ツール」→「すべて受信」をクリックしてから「送受信」を行ってください。
- セキュリティソフトがインストールされている場合は、ソフトが原因でタイムアウトを起している可能性もあります。

エラー番号	0x800CCC18
エラーメッセージ	「ログオンに失敗しました。」 「セキュリティ (SSL): あり」

- ユーザー名かパスワード間違いです。再度入力を行ってください。
- または、「ツール」→「アカウント」→「メール」タブ→該当アカウントをクリック→「プロパティ」→「サーバ」タブから、「セキュリティで保護されたパスワード認証でログオンする」のチェックを外して試してください。

エラー番号	0x800CCC19
エラーメッセージ	「タイムアウトが発生しました。」

- 容量の大きいメールを受信している可能性があります。
 1. 「ツール」→「アカウント」→「メール」タブ→該当アカウントをクリック→「プロパティ」→「詳細設定」タブから、「サーバのタイムアウト」でタイムアウトの時間を延長してください。
 2. マイネスクにてサーバ上のメールを確認してください。

容量の大きいメールは内容の確認後、削除してください。

- セキュリティソフトがインストールされている場合は、ソフトが原因でタイムアウトを起している場合があります。

エラー番号	0x800CCC78
エラーメッセージ	「送信者が不明です。」

- 返信先のフィールドに誤った電子メールアドレスが入力されています。
 1. 別プロバイダの接続でネスク送信サーバーを利用しようとしている可能性があります。「ツール」→「すべて受信」をクリックしてから「送受信」を行ってください。
 2. 「ツール」→「アカウント」→「メール」タブ→該当アカウントをクリック→「プロパティ」→「全般」タブ「電子メールアドレス」に誤りがある可能性があります。メールアドレスを正確に入力してください。

エラー番号	0x800CCC79
エラーメッセージ	「受信者がサーバーによって拒否されました。」

1. 宛先の電子メールアドレスが間違っている可能性があります。相手先のメールアドレスを確認してください。
2. 「電子メールアドレス」に誤りがある可能性があります。メールアドレスを正確に入力してください。「ツール」→「アカウント」→「メール」タブ→該当アカウントをクリック→「プロパティ」→「全般」タブ また、「サーバ」タブで「このサーバは認証が必要」のチェックを外してください。

エラー番号	0x800CCC90 0x800CCC91 0x800CCC92
エラーメッセージ	「パスワードが拒否されました。」 「ユーザー名が無効か、ユーザーが見つかりません。」 「アカウントのパスワードが無効です。」

- ユーザー名、パスワードの入力間違いの可能性があります。メールの設定を再度確認してください。

分からないことや技術的な質問は、お気軽に
ネスク・サポートセンターへお問い合わせください。

TEL: 076-224-1800 FAX: 076-260-3445
受付時間: 9:00～17:30
Mail: support@nsk.ad.jp

その他、ご契約内容、ご利用料金などに
関するご質問は、こちらへお問い合わせください。

TEL: 076-290-2222 FAX: 076-260-3445
受付時間: 9:00～17:30
Mail: office@nsk.ad.jp