

お客さま各位

NTT ドコモビジネス株式会社

## 故障申告前にご確認いただきたい項目について

この度は法人向け OCN サービスにご加入いただきまして、誠にありがとうございます。  
法人向け OCN サービス故障受付担当では、障害切り分けの中で必要に応じて下記項目についてヒアリングを実施しております。  
あらかじめ情報をご確認いただくことで、法人向け OCN 故障フロントでの切り分け時間を短縮でき、復旧対応をより迅速に進めることが可能となります。

法人向け OCN の故障フロントへご連絡いただく前に、  
可能な範囲で下記内容の事前確認にご協力くださいますようお願いいたします。

### **【基本的な確認項目】**

※ 現地で確認可能な内容について、事前にご確認ください。

- ▼ 接続構成  
接続構成をヒアリングさせていただきますので、  
ONU/ルーター/社内ネットワーク機器(HUB/FW/スイッチ 等)の接続関係をご確認ください。
- ▼ 通信実績情報  
障害発生直前まで通信が可能だったかをご確認ください。  
あわせて、発生日時および通信実績(断続的な通信不可/瞬間的な通信不可が複数回発生等)をご確認ください。
- ▼ 途中機器の有無および接続状態の確認  
ネットワーク機器を介さず、ONU とルーター端末を直接接続した状態でも通信影響が発生しているか  
をご確認ください。
- ▼ シール/テプラ情報の確認  
ONU に貼付されているシールをご確認いただき、フレッツ ID(CAF/COP から始まる番号)をご確認ください。
- ▼ ケーブル状態の確認  
光ケーブルおよび LAN ケーブルについて、抜け・緩み・断線がないかをご確認ください。
- ▼ ルーター/ONU 端末の再起動実施有無  
端末の電源を「電源 OFF → 数分待機 → 再投入」の手順で再起動を実施いただき、  
不具合事象が継続するかご確認ください。

▼ ONU ランプ状態の確認

ONU 前面ランプの状態をご確認ください。

【正常状態】

- ・認証／光回線／電源：緑点灯していること
- ・UNI：緑点灯 または 緑点滅していること

※上記以外の状態の場合は、各ランプの状態を控えていただき、契約形態に応じた窓口へご連絡ください。

- ・フレッツ別契約型をご利用のお客様

→お客様ご自身で、NTT 東日本／西日本へ直接お問い合わせください。

- ・光回線一括提供型(光コラボ)／OCN 光サービス(F)／一元故障受付サービスをご利用のお客様  
→法人向け OCN の故障フロントへお問い合わせください。

▼ ルーターのランプ状態/接続状況の確認(※IPoE 対応ルーター02/IPoE 対応ルーター01 の場合)

状況確認のため、あらかじめ IPoE 対応ルーター02/IPoE 対応ルーター01 のランプ状態をご確認ください。

また、IPoE 対応ルーター01 をご利用の場合は、接続状況確認のため、装置本体背面にある「遠隔サポートボタン」の3秒程度長押しをお願いする場合があります。お問い合わせの際は、ルーター本体をご確認いただける場所にてご対応いただきますようお願いいたします。

▼ IP アドレス(IPv6)取得状況の確認(※IPoE 接続の場合)

ONU に PC を直接接続のうえ、コマンドプロンプトを起動し、「ipconfig」コマンドを実行してください。

表示結果の中から、「IPv6 アドレス」または「一時 IPv6 アドレス」に記載されている”2400:”などから始まる値をご確認ください。

なお、「ひかり電話」または「IPoE 光クロス」をご利用の場合は、ONU に接続されている

HGW(ホームゲートウェイ)またはルーター配下にパソコンを接続し、上記と同様の手順でご確認をお願いいたします。

▼IPv6 サイトへの接続確認(※IPoE 接続の場合)

IPv6 通信の接続状況を確認するため、下記のサイトへのアクセスが可能かご確認ください。

NTT 東日本 サービス情報サイト <http://flets-east.jp/>

NTT 西日本 サービス情報サイト <http://flets-west.jp/>

## ◆IPoE 通信ご利用時の注意事項

法人向け OCN の IPoE サービスでは、ご契約時に申告いただいたフレッツ回線に対する通信に必要な情報(ルール情報)をルーターへ配布しております。

フレッツ ID(CAF/COP で始まる番号)とルーター内のルール情報の組み合わせを前提として通信が行われているため、ある回線で使用したルーターを、ルーター内のルール情報を変更せずに別のフレッツ回線へ接続した場合、IPoE 通信(IPv4 over IPv6 通信を含む)が正常にご利用いただけなくなる場合がございます。

既設回線で使用していたルーターを、これまでとフレッツ ID(CAF 番号)が異なる回線をご利用される場合には、以下いずれかの対応をお願いします。

- レンタル端末(IPoE 対応ルーター02/IPoE 対応ルーター01)の場合
  - ・契約回線以外でのご利用は不可となりますので、新規にレンタル端末のご契約をお願いします。
- 自営端末(お客様ご用意のルーター)の場合
  - ・ルーターの初期化を行う
  - ・ルーター内のルール情報(アドレス解決用ホスト名 等)を削除するなどのご対応をお願いします。  
上記の詳細手順につきましてはご利用ルーターのメーカー・販売会社へお問い合わせください。

## ◆自営端末ご利用時の注意事項

自営端末(お客様ご用意のルーター)をご利用の場合、ルーターの設定方法や機器固有の動作につきましては弊社サポートの対象外となります。そのため、ご利用ルーターのメーカーまたは販売店様へご確認をお願いする場合がございます。あらかじめご了承ください。

## 【NTT 東日本／NTT 西日本への故障手配時に必要となる項目】

故障切り分けの結果、フレッツ区間が被疑と判断できた場合の対応は、契約形態により異なります。

- ・フレッツ別契約型をご利用のお客様  
→お客様ご自身で NTT 東日本／西日本へ直接お問い合わせをお願いいたします。
- ・一元故障受付オプション/ OCN 光サービス (F)をご利用のお客様  
→法人向け OCN サービス故障受付担当より、NTT 東日本／西日本へ故障修理手配を実施いたします。  
そのため、以下の項目についてご確認をお願いいたします。
- ・光回線一括提供型をご利用のお客様  
→法人向け OCN サービス故障受付担当より、NTT 東日本／西日本へ手配依頼を実施いたします。  
故障修理に伴う訪問作業の日程調整等については、NTT 東日本／NTT 西日本の担当者とお客様にて直接ご調整いただきますので、以下の項目について事前にご確認いただくことを推奨いたします。

### ▼ 訪問希望日

フレッツ作業の訪問希望日をご確認ください。

### ▼ 訪問希望時間帯

故障修理の訪問時間帯にご希望がある場合は、以下のいずれかをお選びください。

- 即時手配
- 訪問希望日時 + ご希望の時間帯 (AM:9:00～12:00／PM:13:00～17:00／フリー:9:00～17:00)

上記時間帯 (9:00～17:00) 以外での故障修理対応をご希望の場合は、「24時間出張修理オプション」のご契約が必要となりますので、あらかじめご了承ください。

### ▼ 申告者様の連絡先電話番号

### ▼ 夜間連絡可否 (22:00～翌 9:00)

22:00～翌 9:00 の時間帯において、電話連絡が可能かご確認ください。

### ▼ 有償修理の了承可否

故障対応に伴い、レンタル機器や回線等の自然故障以外で修理を行った場合は、有償修理となる可能性がありますのでご了承ください。

※有償修理にご了承いただけない場合は、NTT 東西手配不可となります。

### <代表的な故障修理箇所、修理費用>

故障修理箇所	取替物品	故障内容	修理方法(例)	概算額(※)
宅内(NTT 設備)	レンタル機器(ONU 等)	機器に水をかけてしまった、高いところから落とした 等	訪問による機器交換	約 18,000 円
宅内(配線)	光屋内配線	家具を移動した際に引っ掛けてコードを切ってしまった	訪問による機器交換	約 15,000 円
線路	光引込線	庭の手入れ作業中に切断してしまった	引き込み線の再接続	約 15,000 円

※上記は代表的な修理費用であり、修理内容によって費用は異なります。派遣費を含んだ金額となります。

### ▼ SMS 連絡可否(不可) (※光回線一括提供型のみ)

SMS での連絡が可能かご確認ください。

### ▼ 通信断作業の了承

復旧作業に伴い一時的な通信断が発生する可能性がありますので、了承可否をご確認ください。

- ▼ 現地立ち合い者情報(氏名／電話番号)  
立ち合い者の氏名および電話番号をご確認ください。
- ▼ 設置場所情報(住所・建物名・階数)  
設置場所住所・建物名・階数をご確認ください。
- ▼ 駐車場利用可否(敷地内／近隣パーキング)  
フレッツ作業員が利用可能な駐車場の有無をご確認ください  
「あり(エンドユーザ様宅)」「なし」「あり(有料)」「不明」  
※近隣に駐車可能な場所が無い場合、現地への駆け付けにお時間をいただく場合がございます。
- ▼ 入館申請の有無:有  
※ 集合住宅(アパート・マンション等)の場合、  
光回線用設備を収容している共用部(MDF室・PS・EPS等)が施錠されていると  
作業が実施できない場合があります。  
管理人または管理会社へ事前にご連絡のうえ、下記についてご確認ください。
  - ・NTTが修理に伺う旨の伝達
  - ・修理当日の共用部開錠/入室可否
  - ・オートロックの有無(あり/なし)
  - ・管理人の有無(いる/いない)

上記内容を事前にご確認いただくことで、法人向けOCN故障フロントでのヒアリング時間短縮、手配遅延防止、復旧までの時間短縮につながります。  
円滑な故障切り分け対応のため、事前確認へのご協力をお願いいたします。