

## ■ HOME-UNIT ネットワークトラブル発生時 緊急対応手順

### HOME-UNIT2/3/4/4L/5 – ブリッジモード(TP モード)

HOME-UNIT の突然のネットワーク遅延や、インターネット接続不可事象発生時には、HOME コンタクトセンター（以下、HOME-CC という）の状況確認をもって障害判定と機器交換を含む対応方針判断を実施します。

そのため、事象発生時の HOME-CC 連絡の徹底と、夜間・休日、時間外等の HOME-CC 不通時には本書の手順に沿った緊急対応手順の実施をお願いします。記載手順を実施いただいた結果、HOME-CC への連絡が必要になった場合はメールもしくは翌営業時間にお電話で状況をお知らせください。

（HOME-CC が状況確認を行えない状態での機器交換等はお受けできない可能性があります。）

※本書の手順に従わず、現地対応者の判断で物理的な取り外しや、電源 OFF をおこなった場合、以降の HOME-CC による障害判定・対応方針判断を行うことができませんので、再取り付けをお願いする場合があります。

※HOME-CC の営業時間内であれば、本手順は利用せず、必ず HOME-CC にお問合せください。

#### ◎HOME-UNIT5

##### ◆手順① HOME-UNIT5 のランプ状態確認

【正しいランプの状態】

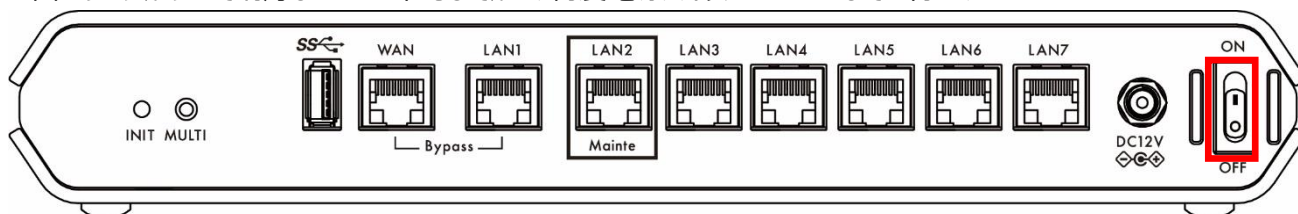
筐体前面：インターネット接続ランプ、脅威検知ランプ、POWER ランプ、STATUS ランプ白点灯



- ランプ状態は正常である → 手順②へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → HOME-UNIT5 を再起動してください。

##### «HOME-UNIT5 再起動手順»

HOME-UNIT5 に接続されている LAN ケーブルをすべて外してから、本体背面の電源スイッチを OFF にした後、前面のランプがすべて消灯したことを確認してから、再度電源スイッチを ON にしてお待ちください。



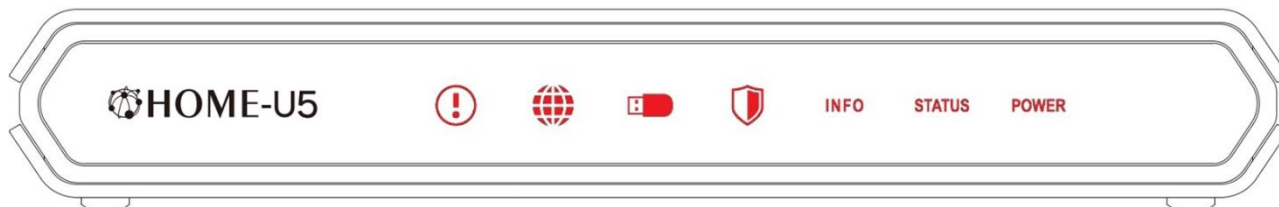
##### ●ランプ状態が正常に戻った場合

HOME-UNIT5 から外した LAN ケーブルを再度接続した上で、PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、手順②へお進みください。

### ×ランプ状態が異常なままの場合(全ランプ赤点灯等)

再起動を実施しても事象の改善が見られない場合には、機器故障と判断し、HOME-UNIT を取り外し、HOME-CC にご連絡ください。

#### 【全ランプ赤点灯】



※上記以外のランプ点灯パターンについては、

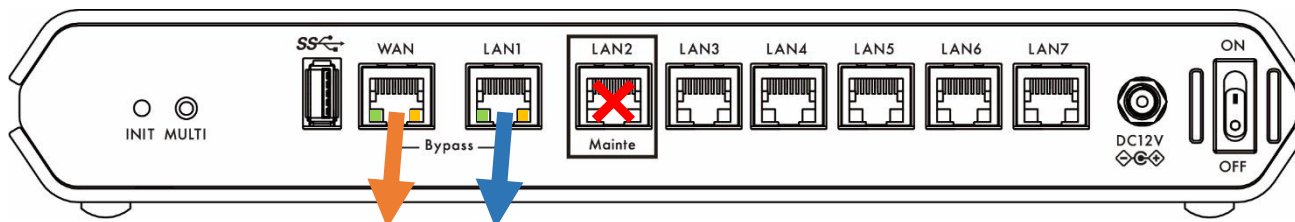
ホワイトペーパー「HOME-UNIT5 前面ランプ点灯状態について」をご確認ください。

ホワイトペーパー : <https://hmbx.canon.jp/agreement/>

#### ◆手順② 接続ポート、結線状態の確認

##### 【正しいランプ状態】

筐体背面：結線されているポートの 左下が緑点灯または緑点滅、右下が橙点灯または消灯



- ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。  
★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

#### «HOME-UNIT5 ポート接続確認手順»

ランプ状態が異常なポートに接続されているケーブルとランプ状態が正常なポートに接続されているケーブルを繋ぎ替えてください。

#### ●ランプ状態が正常に戻った場合

PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、HOME-CC へご連絡ください。

取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

### ×ランプ状態が改善しない場合

ケーブルを繋ぎ替えても、HOME-UNIT5 側のポートだけランプ状態が異常な場合には、機器故障の可能性があ

りますので、HOME-CC へご連絡ください。

特定ケーブルを接続した場合のみランプ状態が異常な場合は、ケーブルの先にある端末が正しく接続されているか、また、起動しているかをご確認ください。

(接続端末が起動していない場合、ポートランプが消灯していても正常状態です。)

接続端末に異常がない場合、可能であれば、LAN ケーブルを別のものに替えた上で、動作をご確認ください。

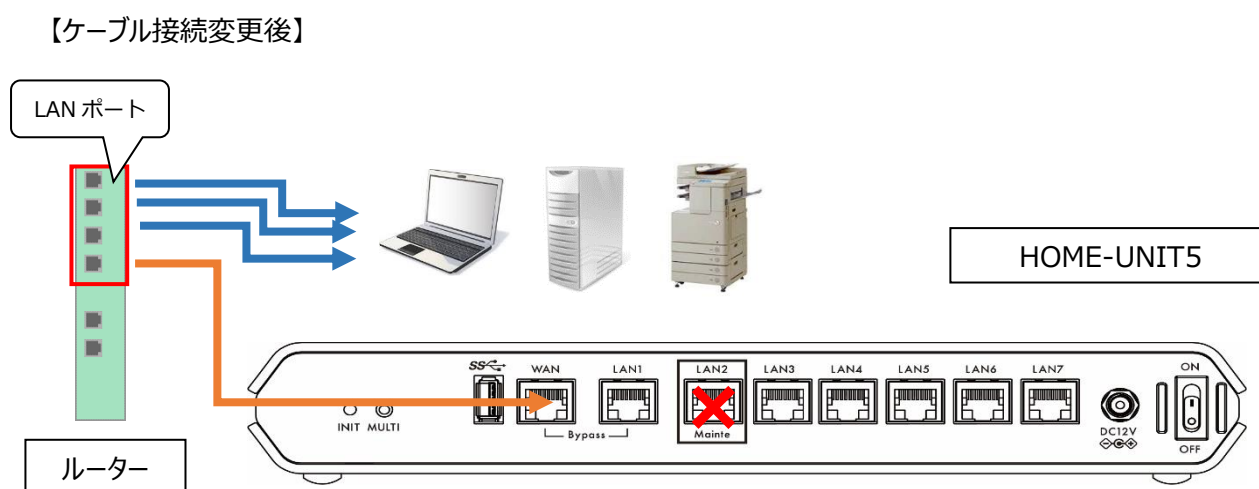
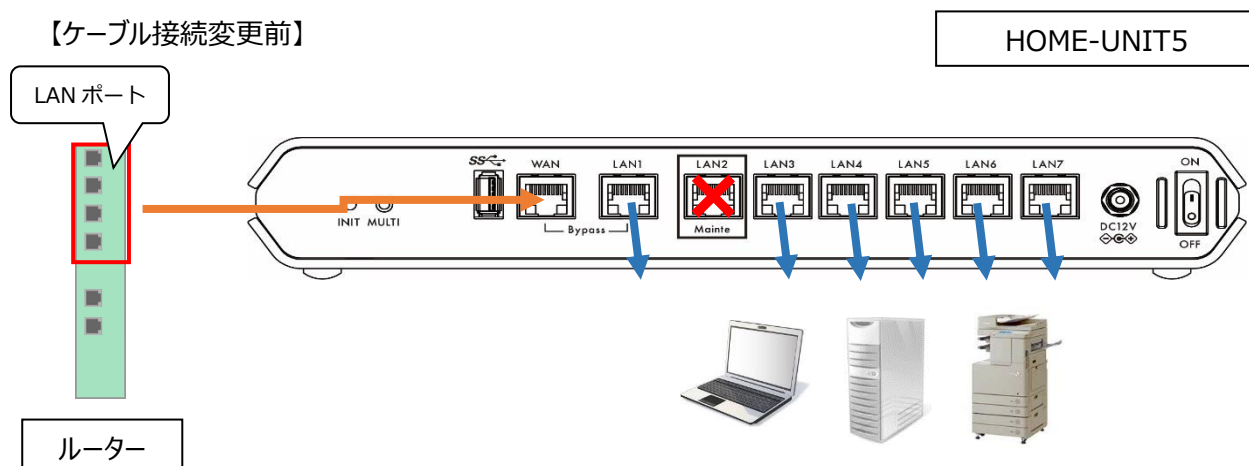
取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

## ◆手順③ HOME-UNIT5 の取り外し

HOME-UNIT5 の LAN ポートに接続されていた LAN ケーブルをルーターの LAN ポートに直接接続してください。

※HOME-UNIT5 の WAN ポートとルーターを接続している LAN ケーブルは抜かないでください。

※HOME-UNIT5 を経由しないため、セキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください。



## ◎HOME-UNIT4L

### ◆手順① HOME-UNIT4L のランプ状態確認

【正しいランプの状態】

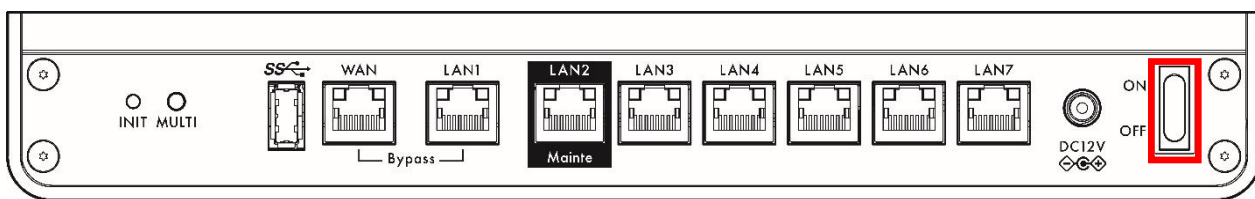
筐体前面：インターネット接続ランプ、POWER ランプ、STATUS ランプ青点灯



- ランプ状態は正常である → 手順②へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → HOME-UNIT4L を再起動してください。

### ◀HOME-UNIT4L 再起動手順▶

HOME-UNIT4L に接続されている LAN ケーブルをすべて外してから、本体背面の電源スイッチを OFF にした後、前面のランプがすべて消灯したことを確認してから、再度電源スイッチを ON にしてお待ちください。



### ●ランプ状態が正常に戻った場合

HOME-UNIT4L から外した LAN ケーブルを再度接続した上で、PC からのインターネット接続をご確認ください。  
復旧しない場合には、手順②へお進みください。

### ×ランプ状態が異常なままの場合(全ランプ赤点灯等)

再起動を実施しても事象の改善が見られない場合には、機器故障と判断し、HOME-UNIT を取り外し、HOME-CC にご連絡ください。

### 【全ランプ赤点灯】



※上記以外のランプ点灯パターンについては、

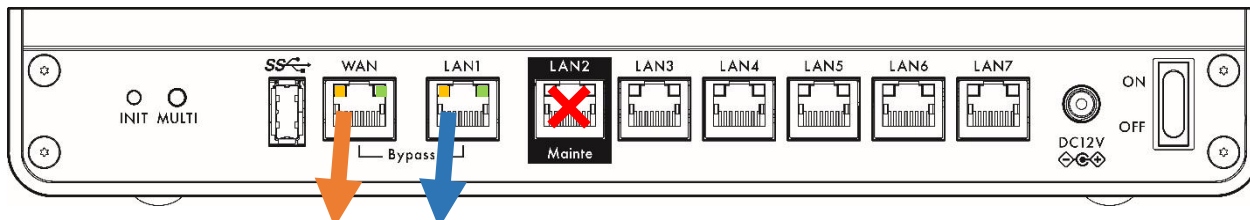
ホワイトペーパー「HOME-UNIT4L 前面ランプ点灯状態について」をご確認ください。

ホワイトペーパー : <https://hmbx.canon.jp/agreement/>

#### ◆手順② 接続ポート、結線状態の確認

【正しいランプ状態】

筐体背面：結線されているポートの左上が橙点灯または消灯、右上が緑点灯または緑点滅



- ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。  
★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

#### «HOME-UNIT4L ポート接続確認手順»

ランプ状態が異常なポートに接続されているケーブルとランプ状態が正常なポートに接続されているケーブルを繋ぎ替えてください。

#### ●ランプ状態が正常に戻った場合

PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、HOME-CC へご連絡ください。

取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

#### ×ランプ状態が改善しない場合

ケーブルを繋ぎ替えても、HOME-UNIT4L 側のポートだけランプ状態が異常な場合には、機器故障の可能性があるので、HOME-CC へご連絡ください。

特定ケーブルを接続した場合のみランプ状態が異常な場合は、ケーブルの先にある端末が正しく接続されているか、また、起動しているかをご確認ください。

(接続端末が起動していない場合、ポートランプが消灯していても正常状態です。)

接続端末に異常がない場合、可能であれば、LAN ケーブルを別のものに替えた上で、動作をご確認ください。

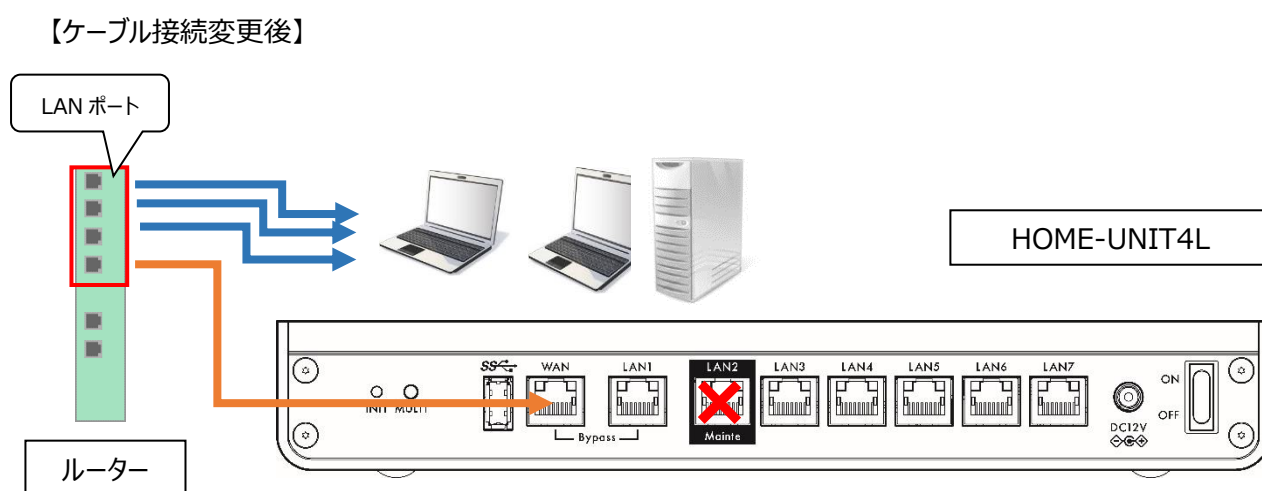
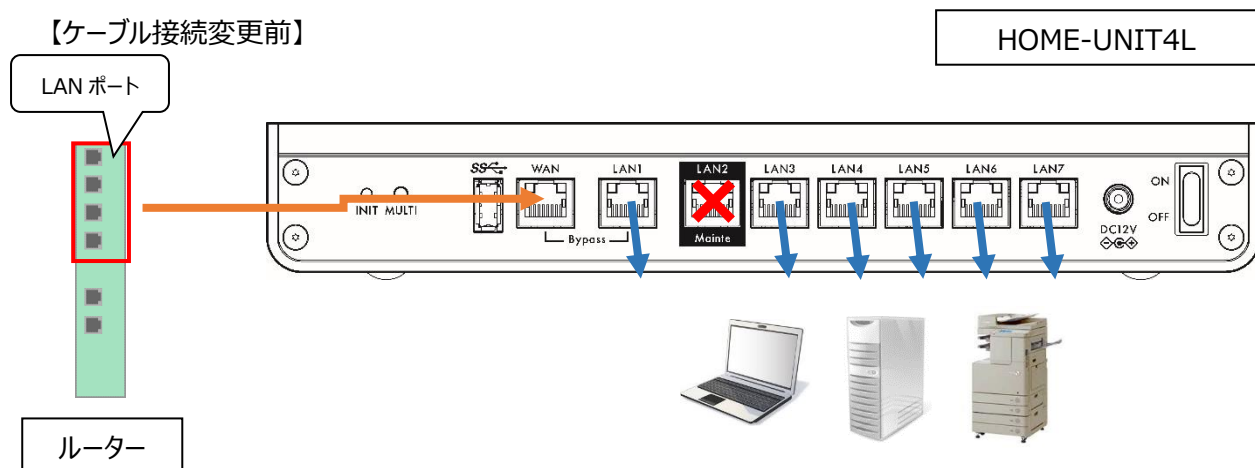
取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

#### ◆手順③ HOME-UNIT4L の取り外し

HOME-UNIT4L の LAN ポートに接続されていた LAN ケーブルをルーターの LAN ポートに直接接続してください。

※HOME-UNIT4L の WAN ポートとルーターを接続している LAN ケーブルは抜かないでください。

※HOME-UNIT4L を経由しないため、セキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください。

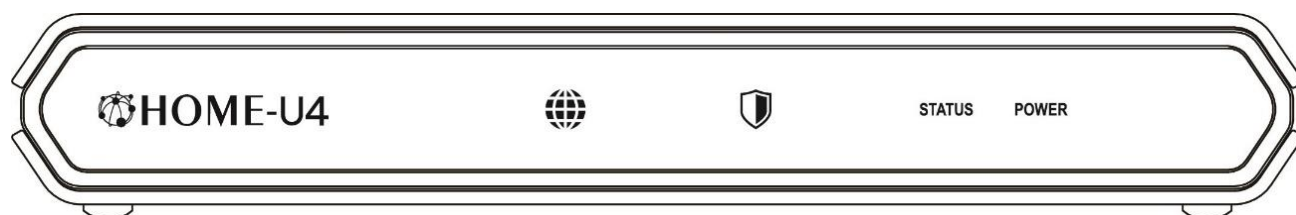


## ◎HOME-UNIT4

### ◆手順① HOME-UNIT4 のランプ状態確認

【正しいランプの状態】

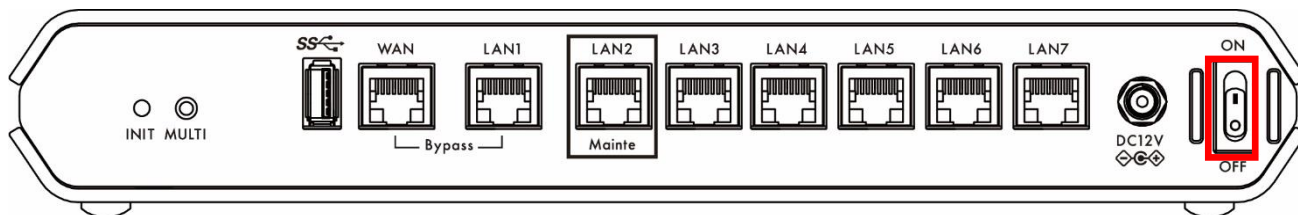
筐体前面：インターネット接続ランプ、脅威検知ランプ、POWER ランプ、STATUS ランプ白点灯



- ランプ状態は正常である → 手順②へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → HOME-UNIT4 を再起動してください。

### ≪HOME-UNIT4 再起動手順≫

HOME-UNIT4 に接続されている LAN ケーブルをすべて外してから、本体背面の電源スイッチを OFF にした後、前面のランプがすべて消灯したことを確認してから、再度電源スイッチを ON にしてお待ちください。



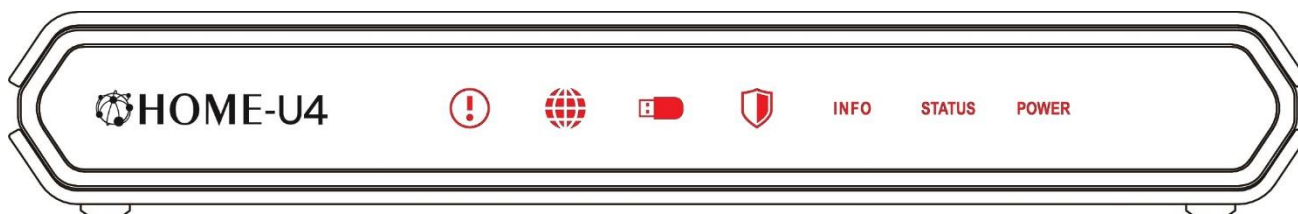
### ●ランプ状態が正常に戻った場合

HOME-UNIT4 から外した LAN ケーブルを再度接続した上で、PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、手順②へお進みください。

### ×ランプ状態が異常なままの場合(全ランプ赤点灯等)

再起動を実施しても事象の改善が見られない場合には、機器故障と判断し、HOME-UNIT を取り外し、HOME-CC にご連絡ください。

### 【全ランプ赤点灯】



※上記以外のランプ点灯パターンについては、

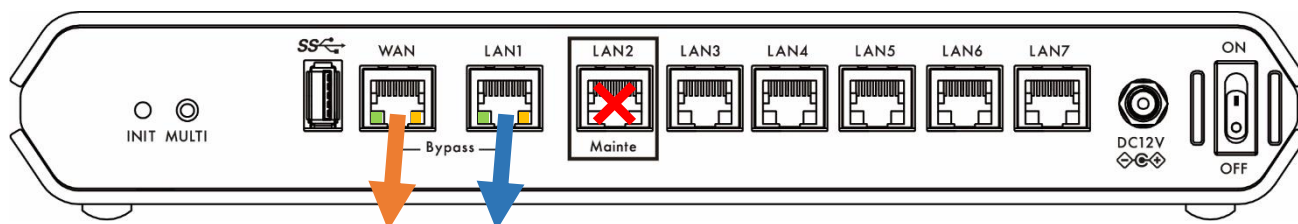
ホワイトペーパー「HOME-UNIT4 前面ランプ点灯状態について」をご確認ください。

ホワイトペーパー : <https://hmbx.canon.jp/agreement/>

### ◆手順② 接続ポート、結線状態の確認

#### 【正しいランプ状態】

筐体背面：結線されているポートの 左下が緑点灯または緑点滅、右下が橙点灯または消灯



●ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。

★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

●ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

### «HOME-UNIT4 ポート接続確認手順»

ランプ状態が異常なポートに接続されているケーブルとランプ状態が正常なポートに接続されているケーブルを繋ぎ替

えてください。

#### ●ランプ状態が正常に戻った場合

PCからのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、HOME-CCへご連絡ください。

取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

#### ×ランプ状態が改善しない場合

ケーブルを繋ぎ替えても、HOME-UNIT4側のポートだけランプ状態が異常な場合には、機器故障の可能性がありますので、HOME-CCへご連絡ください。

特定ケーブルを接続した場合のみランプ状態が異常な場合は、ケーブルの先にある端末が正しく接続されているか、また、起動しているかをご確認ください。

(接続端末が起動していない場合、ポートランプが消灯していても正常状態です。)

接続端末に異常がない場合、可能であれば、LANケーブルを別のものに替えた上で、動作をご確認ください。

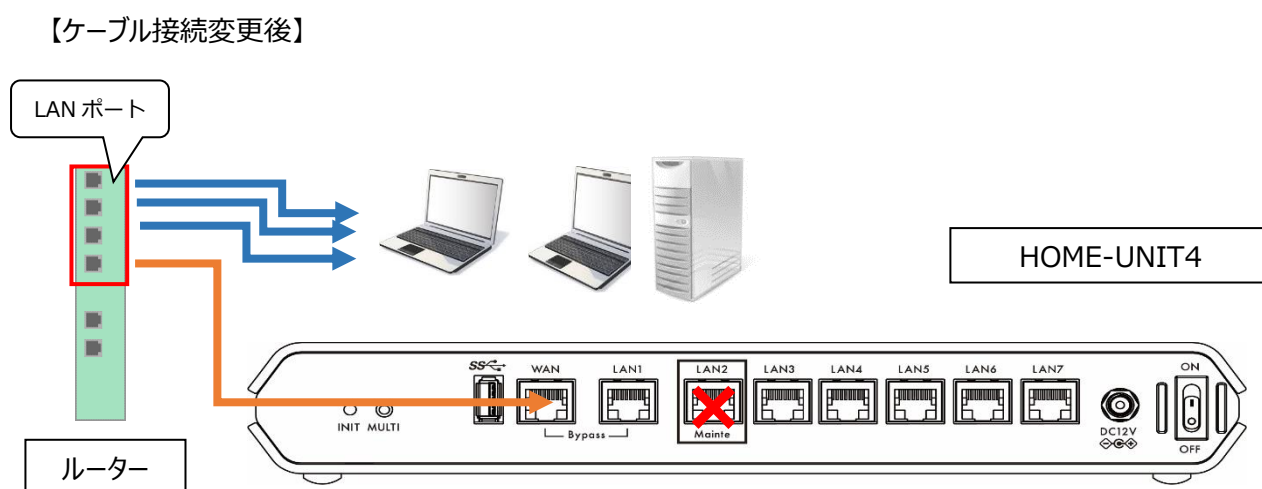
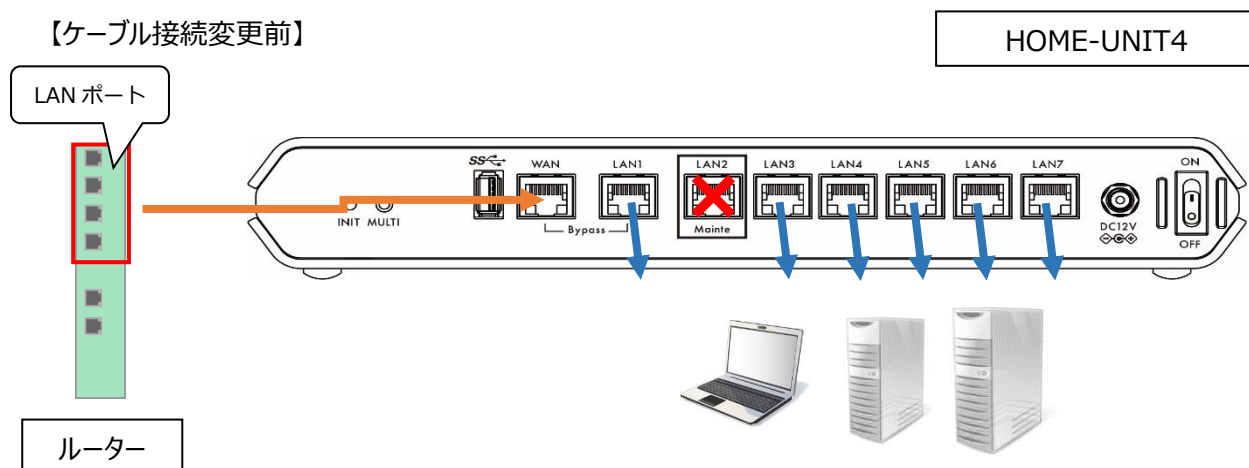
取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

## ◆手順③ HOME-UNIT4 の取り外し

HOME-UNIT4 の LAN ポートに接続されていた LAN ケーブルをルーターの LAN ポートに直接接続してください。

※HOME-UNIT4 の WAN ポートとルーターを接続している LAN ケーブルは抜かないでください。

※HOME-UNIT4 を経由しないため、セキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください。

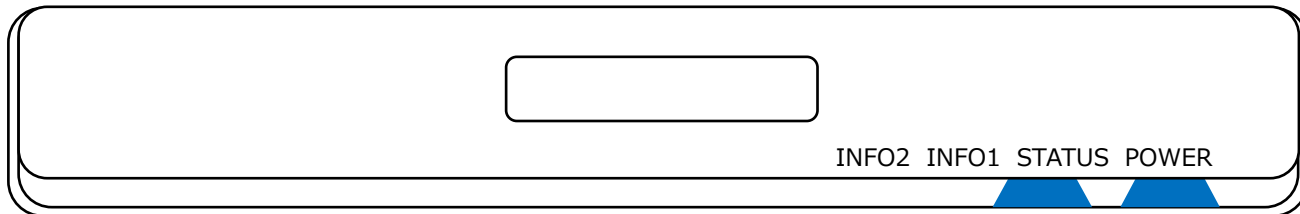


## ◎HOME-UNIT3

### ◆手順① HOME-UNIT3 のランプ状態確認

【正しいランプの状態】

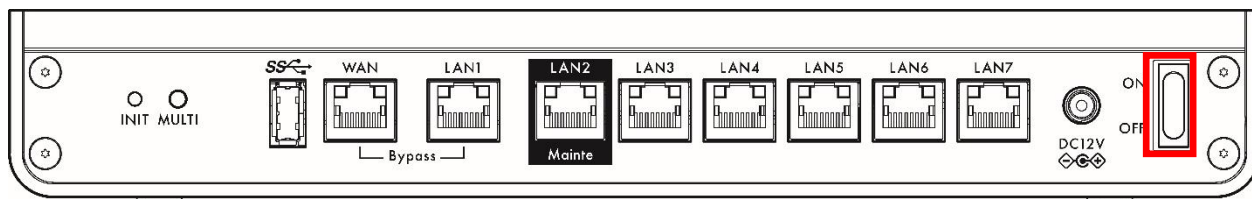
筐体前面：POWER ランプ、STATUS ランプ青点灯



- ランプ状態は正常である → 手順②へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → HOME-UNIT3 を再起動してください。

### «HOME-UNIT3 再起動手順»

HOME-UNIT3 に接続されている LAN ケーブルをすべて外してから、本体背面の電源スイッチを OFF にした後、1 分経ってから、再度電源スイッチを ON にして 5 分お待ちください。



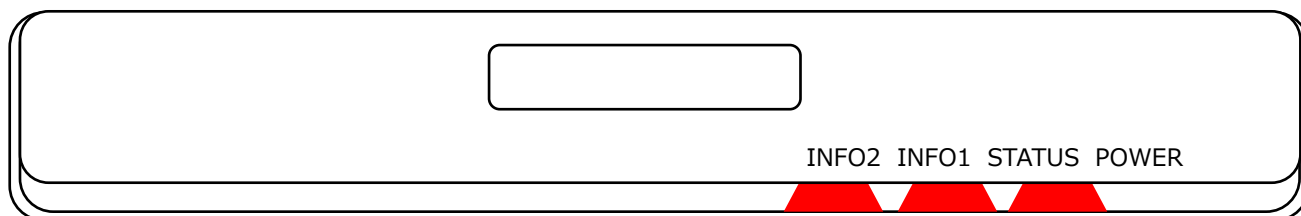
### ●ランプ状態が正常に戻った場合

HOME-UNIT3 から外した LAN ケーブルを再度接続した上で、PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、手順②へお進みください。

### ×ランプ状態が異常なままの場合(POWER ランプのみ消灯、INFO1 ランプ、INFO2 ランプ、STATUS ランプ赤点灯等)

再起動を実施しても事象の改善が見られない場合には、機器故障と判断し、HOME-UNIT を取り外し、HOME-CC にご連絡ください。

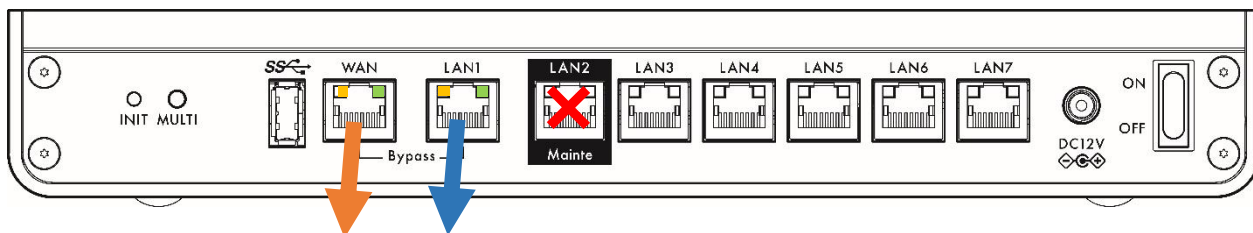
### 【POWER ランプのみ消灯 INFO1 ランプ、INFO2 ランプ、STATUS ランプ赤点灯】



### ◆手順② 接続ポート、結線状態の確認

【正しいランプ状態】

筐体背面：結線されているポートの左上が橙点灯または消灯、右上が緑点灯または緑点滅



- ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。  
★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

#### «HOME-UNIT3 ポート接続確認手順»

ランプ状態が異常なポートに接続されているケーブルとランプ状態が正常なポートに接続されているケーブルを繋ぎ替えてください。

#### ●ランプ状態が正常に戻った場合

PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、HOME-CC へご連絡ください。

取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

#### ×ランプ状態が改善しない場合

ケーブルを繋ぎ替えても、HOME-UNIT3 側のポートだけランプ状態が異常な場合には、機器故障の可能性がありますので、HOME-CC へご連絡ください。

特定ケーブルを接続した場合のみランプ状態が異常な場合は、ケーブルの先にある端末が正しく接続されているか、また、起動しているかをご確認ください。

(接続端末が起動していない場合、ポートランプが消灯していても正常状態です。)

接続端末に異常がない場合、可能であれば、LAN ケーブルを別のものに替えた上で、動作をご確認ください。

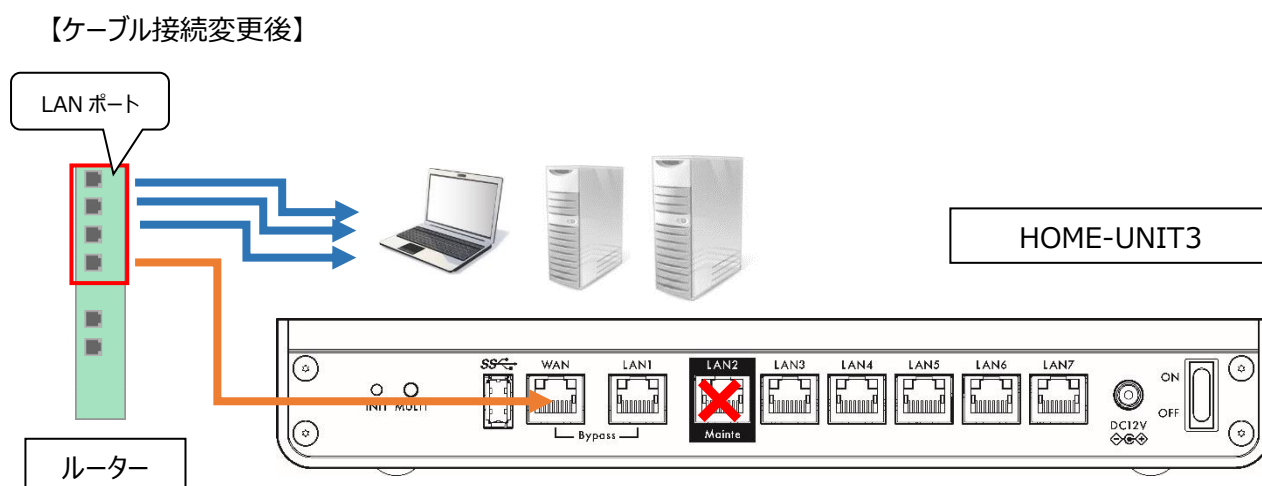
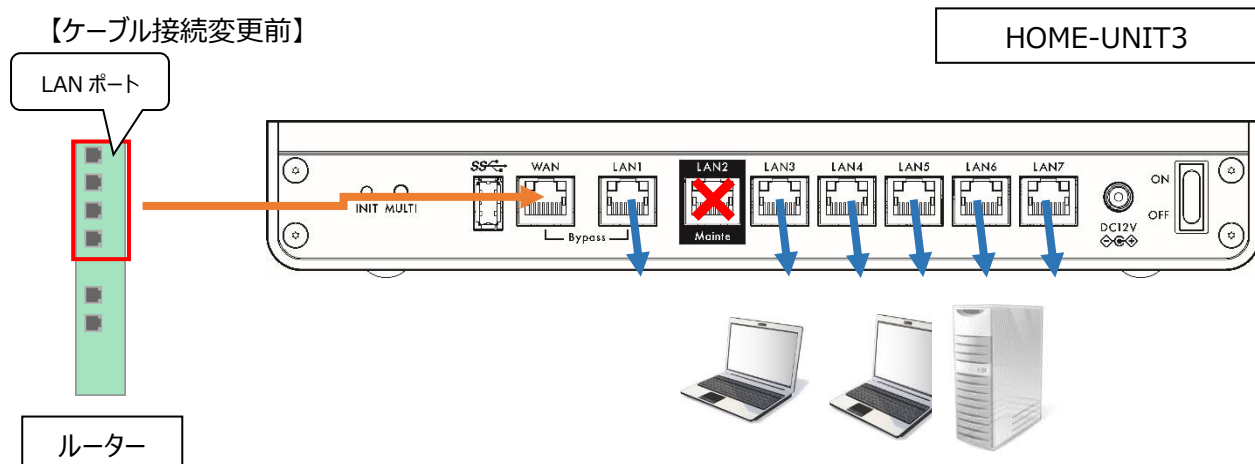
取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。

## ◆手順③ HOME-UNIT3 の取り外し

HOME-UNIT3 の LAN ポートに接続されていた LAN ケーブルをルーターの LAN ポートに直接接続してください。

※HOME-UNIT3 の WAN ポートとルーターを接続している LAN ケーブルは抜かないでください。

※HOME-UNIT3 を経由しないため、セキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください。



## ◎HOME-UNIT2

## ◆手順① HOME-UNIT2 のランプ状態確認

【正しいランプの状態】

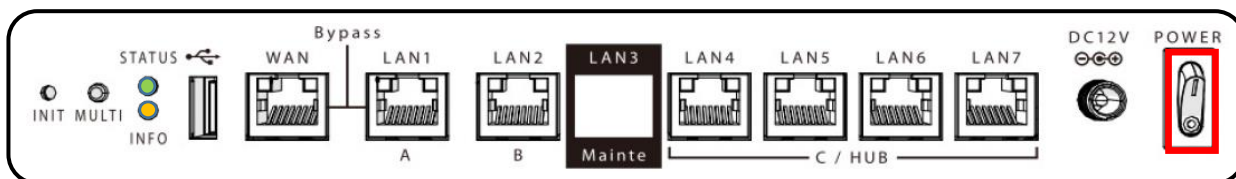
筐体前面：POWER ランプ、STATUS ランプ緑点灯、INFO ランプ橙点灯



- ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。
- ★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

## ◀HOME-UNIT2 再起動手順▶

HOME-UNIT2 に接続されている LAN ケーブルをすべて外してから、本体背面の電源スイッチを OFF にした後、1 分経ってから、再度電源スイッチを ON にして 5 分お待ちください。



## ●ランプ状態が正常に戻った場合

HOME-UNIT2 から外した LAN ケーブルを再度接続した上で、PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、手順②へお進みください。

## ×ランプ状態に異常なままの場合(Power ランプのみ点灯等)

再起動を実施しても事象の改善が見られない場合には、機器故障と判断し、HOME-UNIT を取り外し、HOME-CC にご連絡ください。

## 【POWER ランプのみ点灯】

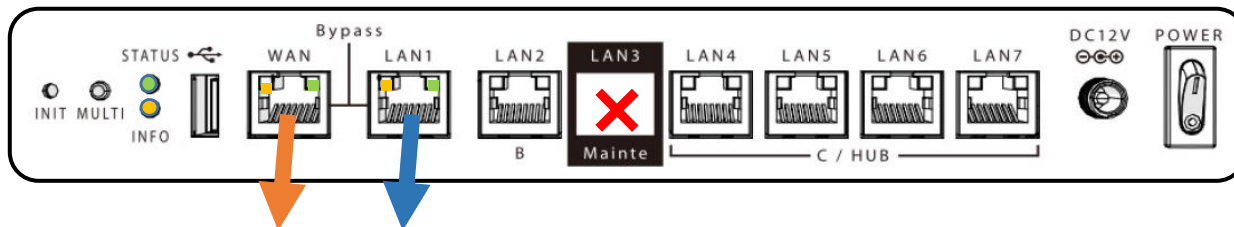


## ◆手順② 接続ポート、結線状態の確認

【正しいランプ状態】

筐体背面：STATUS ランプ緑点灯、INFO ランプ橙点灯

結線されているポートの左上が橙点灯または消灯、右上が緑点灯または緑点滅



- ランプ状態は正常である → HOME-CC にご連絡ください。  
★取り急ぎインターネット接続を復旧させたい場合には、手順③へお進みください。
- ランプ状態に異常がある → 異常のあるポートの接続を確認してください。

## ≪HOME-UNIT2 ポート接続確認手順≫

ランプ状態が異常なポートに接続されているケーブルとランプ状態が正常なポートに接続されているケーブルを繋ぎ替えてください。

## ●ランプ状態が正常に戻った場合

PC からのインターネット接続をご確認ください。復旧しない場合には、手順③へお進みください。

## ×ランプ状態が改善しない場合

ケーブルを繋ぎ替えても、HOME-UNIT2 側のポートだけランプ状態が異常な場合には、機器故障の可能性がありますので、HOME-CC へご連絡ください。

特定ケーブルを接続した場合のみランプ状態が異常な場合は、ケーブルの先にある端末が正しく接続されているか、また、起動しているかをご確認ください。

(接続端末が起動していない場合、ポートランプが消灯していても正常状態です。)

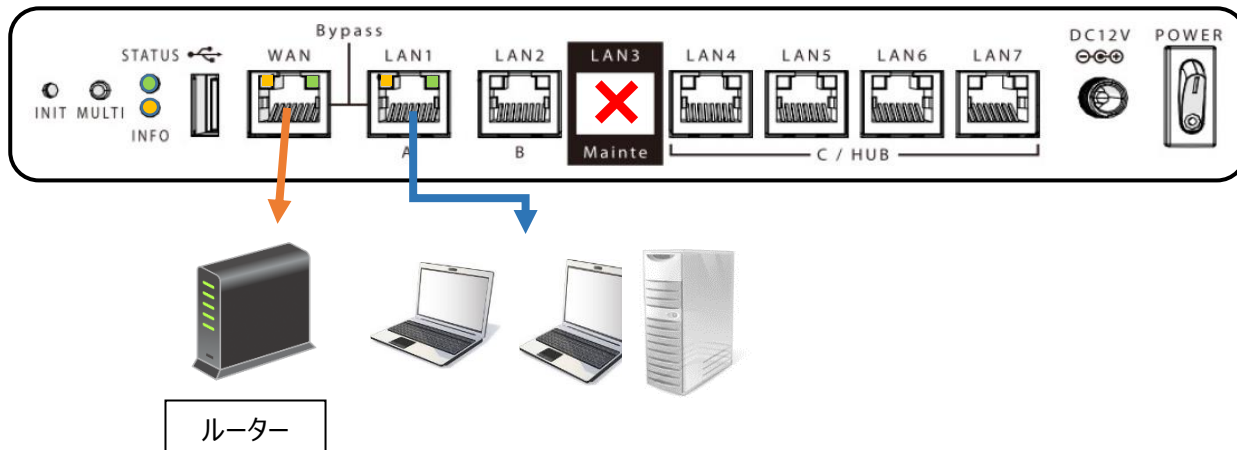
接続端末に異常がない場合、可能であれば、LAN ケーブルを取り換えた上で、動作をご確認ください。

## ◆手順③ HUB 型結線での動作確認

【通常時の結線状態】

WAN ポート → 上位ルーターと接続

LAN ポート → HUB、PC、サーバ、複合機等と接続

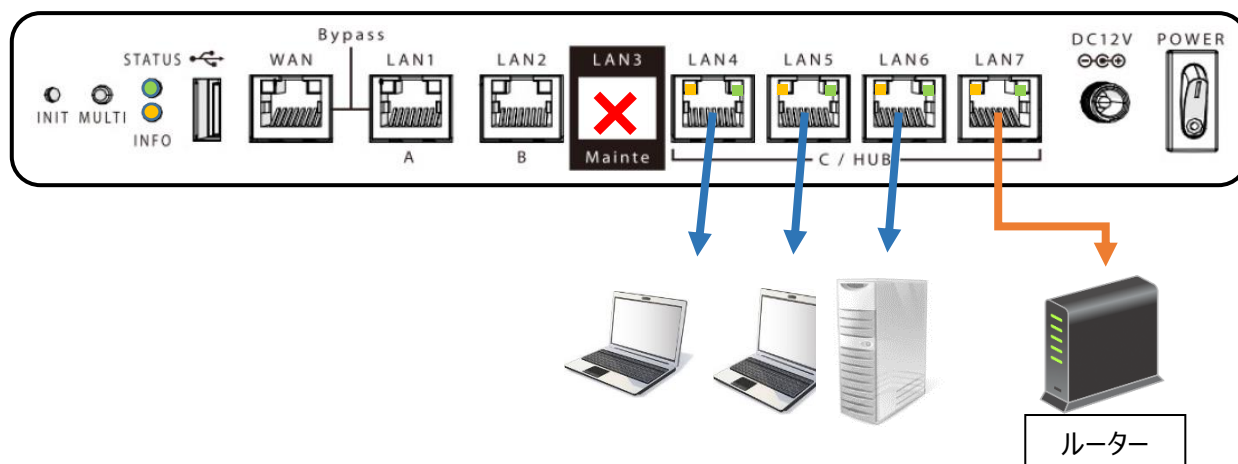


HOME-UNIT2 の LAN4～7 ポートは、4 ポートで 1 つの HUB インターフェースです。HOME-UNIT2 のセキュリティ設定等が要因となって不具合が発生している場合には、HOME-UNIT2 に接続されているケーブルを LAN4～7 ポートに集約することで、一時的な不具合の回避が可能です。

※不具合の原因によっては、回避できない可能性もあります。取り急ぎ、インターネット接続を復旧させたい場合には、手順④へお進みください。

## ≪HOME-UNIT2HUB 型結線手順≫

HOME-UNIT2 の WAN ポートに接続されているケーブルを LAN7 に繋ぎ替えてから、LAN1 ポートに接続されているケーブルを LAN4～6 ポートに繋ぎ替えます。



※ポート数が足りない場合には、別途 HUB などをご用意いただくか、上位ルーターの LAN ポートに接続してください。

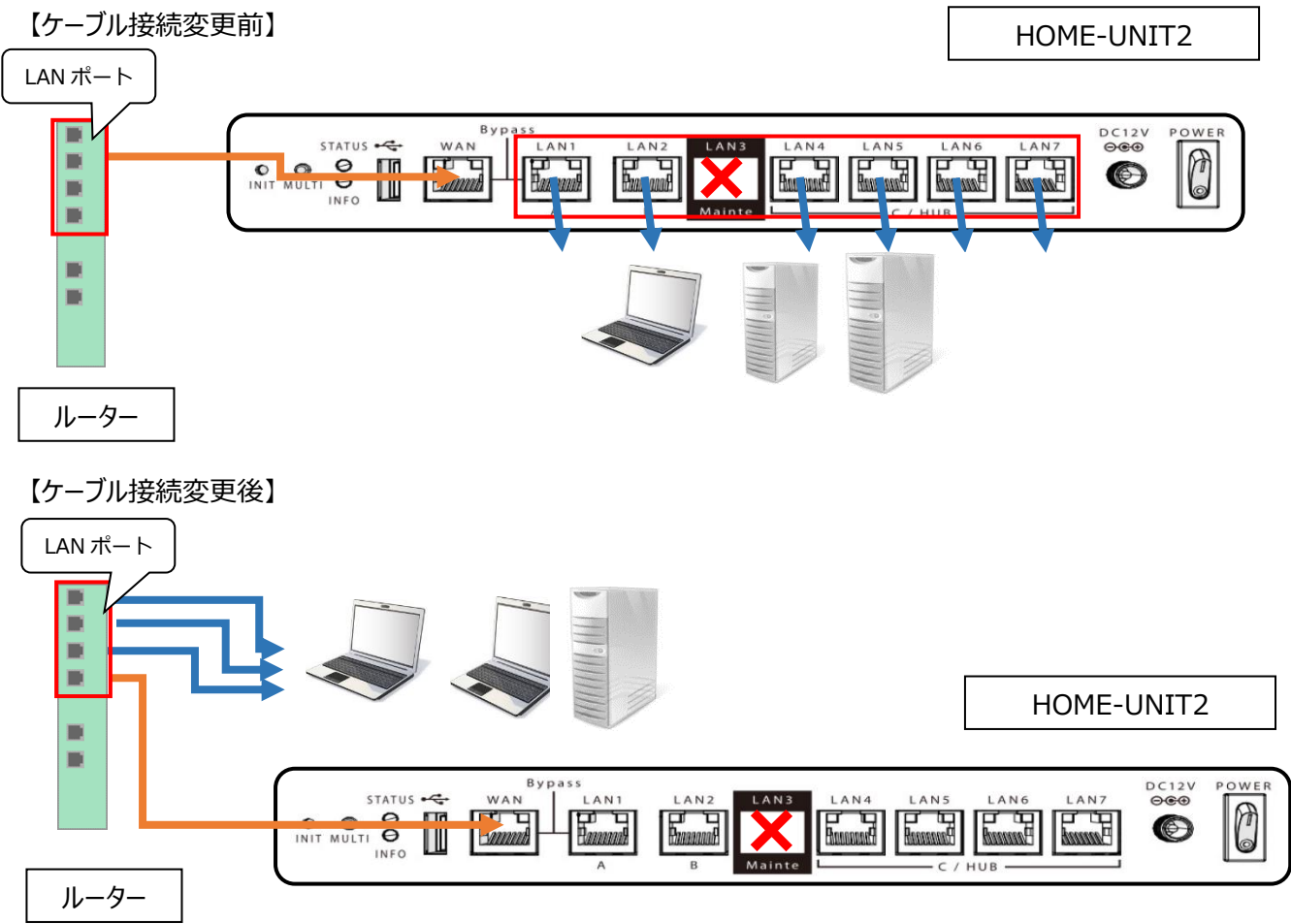
※HUB 型結線している間、HOME-UNIT2 は HUB としてのみ機能するため、ウイルスチェックなどのセキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください

◆手順④ HOME-UNIT2 の取り外し

HOME-UNIT2 の LAN ポートに接続されていた LAN ケーブルをルーターの LAN ポートに直接接続してください。

※HOME-UNIT2 の WAN ポートとルーターを接続している LAN ケーブルは抜かないようにしてください。

※HOME-UNIT2 を経由しないため、セキュリティ機能は一切提供されません。上記の配線変更により障害を回避された場合には、根本原因の解決とセキュリティ機能回復のため、HOME-CC にご連絡ください。



◆HOME-CC(コンタクトセンター)

|           |                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------|
| 電話番号      | 0120-188-089 通話料無料（海外からの通話、衛星電話からの通話を除きます）                    |
| E メールアドレス | home-support@canon-mj.co.jp                                   |
| 営業時間      | 平日 9:00 - 18:00<br>(土日祝日・年末年始など、キャノンマーケティングジャパン株式会社の休業日を除きます) |

以上