

【台風に関するお知らせ】

停電復旧後も『auひかりちゅら』を利用できない場合の対応について

沖縄セルラーからのお知らせ

台風の影響で『auひかりちゅら』をご利用できないという申告が多く寄せられております。その多くが停電の影響によるものです。停電が復旧してもサービスをご利用できない場合は、以下の点をご確認いただく事で、改善する可能性がございます。

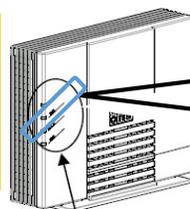
1. ホームタイプ/マンションタイプをご利用中の場合

【ホームゲートウェイBL900HWをご利用中のお客様】

①ONU（黒い機器）を確認

【通信】の箇所のランプ状態をチェック

緑（黄緑）点灯以外 → auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡。



①状態表示ランプ

「通信」ランプが緑（黄緑）以外
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

②ホームゲートウェイを確認

上記①で異常がない場合、ホームゲートウェイを確認します。

【ネット】の箇所のランプ状態をチェック

赤点灯・消灯 → コンセントの抜差しを行っていただき、
それでも改善がない場合は、
auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



USBポート

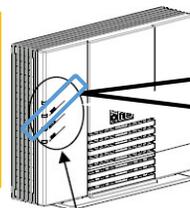
「ネット」ランプが赤・消灯
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

【ホームゲートウェイBL1000HWをご利用中のお客様】

①ONU（黒い機器）を確認

【通信】の箇所のランプ状態をチェック

緑（黄緑）点灯以外 → auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡。



①状態表示ランプ

「通信」ランプが緑（黄緑）以外
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

②ホームゲートウェイを確認

上記①で異常がない場合、ホームゲートウェイを確認します。

【ネット】の箇所のランプ状態をチェック

赤点灯・消灯 → コンセントの抜差しを行っていただき、
それでも改善がない場合は、
auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



「ネット」ランプが赤・消灯
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

2. マンションV/Gタイプをご利用中の場合

【ホームゲートウェイBL902HWをご利用中のお客様】

①ホームゲートウェイを確認

【VDSL】の箇所のランプ状態をチェック

緑（黄緑）点灯以外 → マンション側の電源異常の可能性
あります。
auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



「VDSL」ランプが緑
(黄緑) 以外
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

②ネット箇所の確認

上記①で異常がない場合、ネット箇所のランプを確認します。

【ネット】の箇所のランプ状態をチェック

赤点灯・消灯 → コンセントの抜差しを行っていただき、
それでも改善がない場合は、
auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



「ネット」ランプが赤・消灯
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

【ホームゲートウェイBL1000HWをご利用中のお客様】

①G.fastモデムの確認

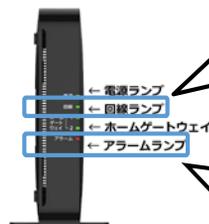
【回線】の箇所のランプ状態をチェック

緑点灯・点滅以外 → マンション側の電源に異常の可能性が
あります。

【アラーム】の箇所のランプ状態をチェック

赤点灯・点滅 → 機器に異常がある可能性があります。

auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



「回線」ランプが緑点灯・
点滅以外
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください

「アラーム」ランプが赤
点灯・赤点滅
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください

②ホームゲートウェイを確認

上記①で異常がない場合、ホームゲートウェイを確認します。

【ネット】の箇所のランプ状態をチェック

赤点灯・消灯 → コンセントの抜差しを行っていただき、
それでも改善がない場合は、
auひかりちゅらお客さまセンター
(0120-994-778) へご連絡ください。



「ネット」ランプが赤・消灯
→auひかりちゅらお客さま
センターへご連絡ください。

【お問い合わせいただく際のお願い】

台風の影響により、窓口が込み合っている場合がございますので、お問い合わせいただく際は、ランプ状況をご確認のうえ、ご連絡いただきますようお願い申し上げます。