

# 6 困ったときは

症状を確認する .....	94
エラーコードを確認する .....	96
画面表示を確認する .....	98
よくある質問とその回答 .....	99

## 付録

各種読替表 .....	101
用語集 .....	102
オプション品一覧 .....	104
主な仕様 .....	105
保証書 .....	107

# 症状を確認する



## ご確認ください

本機の調子がおかしい時は、修理に出す前に以下の項目を一度点検して下さい。  
それでも正常な動作をしない時は、裏表紙のお問い合わせ先までご連絡下さい。

症状	原因
画面全体が真っ暗	テレビの電源は入っていますか？入っていなければ、電源を入れて下さい。
	テレビのチャンネルは合っていますか？ 映像用ケーブル(黄色)を接続したテレビの端子と同じチャンネルに合わせて下さい。
	映像用ケーブル(黄色)はしっかりと接続されていますか？ テレビ側とワープゲイト側の映像用ケーブルを、しっかりと差し込み直して下さい。
	ワープゲイト側の映像ケーブルの(黄色)の差込口は合っていますか？ 映像用ケーブル(黄色)をワープゲイト背面の「映像-出力」にしっかりと差し込み直して下さい。
	ワープゲイトの電源は入っていますか？入っていなければ、電源を入れて下さい。
	ワープゲイト本体の電源ランプがオレンジ色(オフの状態)になっていませんか？ リモコンの「電源」ボタンを押し、緑色に点灯させて下さい。
背景が真っ暗	リモコンの「カメラ2」ボタンを押した状態になっていませんか？ リモコンの「カメラ1」ボタンを押して、内蔵カメラの映像に切り替えて下さい。
	カメラを収納したままではありませんか？ カメラを起こして、ご自身にレンズを向けて下さい。
	ルータを使っていませんか？設定等が正しくないと、映像が映らないことがあります。 ルータを経由する場合はワープゲイトで通信ができるようにルータの設定が必要な場合があります。(  32「ルータを使用する場合の設定例」 )
画面が真っ青	テレビのチャンネルは合っていますか？テレビのチャンネルは映像用ケーブル(黄色)を接続したテレビの端子と同じチャンネルに合わせて下さい。
リモコンが効かない	リモコンをテレビに向けて操作していませんか？ ワープゲイト本体のリモコン受光部(  12)に向けて下さい。
	リモコンの電池が切れていませんか？ 電池を交換する際は、2本同時に正しい向きに入れて下さい。
	直射日光やインパータ式の照明器具からの影響を受け、リモコンが動作しにくくなることがあります。直射日光を遮り、設置場所を変更する等の対処を行って下さい。
画像が乱れている	映像用ケーブル(黄色)はしっかりと接続されていますか？ テレビ側とワープゲイト側のケーブルを、しっかりと差し込み直して下さい。
	IP通信回線はベストエフォート型のため、下記のような理由で度々通信速度が低下し、通信中に画像が途切れたり、止まったりすることがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の人が同時に通信して回線が混み合った場合</li> <li>・異なる回線事業者やインターネットプロバイダに加入しているワープゲイト間で接続した場合</li> <li>・IP通信回線の回線事業者またはインターネットプロバイダが保守作業中の場合</li> </ul> ADSLやケーブルテレビは、「下り」(=相手から情報を受け取る方向)の通信速度に比べて、「上り」(=自分から相手に情報を届ける方向)の通信速度が遅く設定されています。テレビ電話通信は「上り」の通信速度が重要なため、ADSLやケーブルテレビの場合、通信中に映像や音声の乱れや、途切れたり、回線が切断されたりする可能性が高くなります。「上り」の通信速度も速い光ファイバーのご利用をお勧めします。

症状	原因
画面の端が切れている	テレビ画面の表示位置がずれている可能性があります。 テレビ側の設定で、画面の表示位置の調節を行って下さい。
こちらの音声が相手に届かない	ルータを使っていませんか？設定等が正しくないと、音声が聞こえないことがあります。 ルータを経由する場合は、ワープゲイトで通信ができるようにルータの設定が必要な場合があります。( P 32「ルータを使用する場合の設定例」)
	通信相手、もしくはご自身のヘッドセットの差し込みがゆるくなっていませんか？ ヘッドセットを本体から一度抜き、溝のある方を上面に向けてしっかりと差し込み直して下さい。
	ご自身のマイクの向きや、マイクと口元の距離は正しいですか？ 音声レベルメーターで適正値になるように調整して下さい。( P 50「状態」ボタン)
カメラ画像がぼやけている	ピントは合っていますか？ワープゲイトのカメラにはピント調整機能があります。 カメラのレンズキャップを右に回すとピントが遠くに合い、左に回すと近くに合います。 ( P 25「カメラ調整をしましょう」)
	カメラのレンズが汚れたり曇っていませんか？ レンズを拭く場合は、柔らかい布で優しく拭いて下さい。
相手の音声が乱れたり途切れたりする	IP通信回線はベストエフォート型のため、下記のような理由で度々通信速度が低下し、通信中に音声が乱れたり、途切れたりすることがあります。 ・他の人が同時に通信して回線が混み合った場合 ・異なる回線事業者やインターネットプロバイダに加入しているワープゲイト間で接続した場合 ・IP通信回線の回線事業者またはインターネットプロバイダが保守作業中の場合 ADSLやケーブルテレビは、「下り」(=相手から情報を受け取る方向)の通信速度に比べて、「上り」(=自分から相手に情報を届ける方向)の通信速度が遅く設定されています。テレビ電話通信は「上り」の通信速度が重要なため、ADSLやケーブルテレビの場合、通信中に映像や音声が乱れたり、途切れたり、回線が切断されたりする可能性が高くなります。「上り」の通信速度も速い光ファイバーのご利用をお勧めします。
相手の音声が聞こえない	通信相手のマイクの向きや、マイクと口元の距離は正しいですか？ 音声レベルメーターで適正値になるように調整して下さい。( P 50「状態」ボタン)
	音量が小さ過ぎませんか？標準音量は「7」です。リモコンの音量ボタンを押して、音量を上げて下さい。ヘッドセットを着けている場合、音声がテレビからではなくヘッドセットから聞こえます。
使用できないサービスがある	画面の左下にエラーコードが表示されていますか？ ( P 96「エラーコードを確認する」)
	画面の左上に「バージョンアップが必要です」と表示されていませんか？ 最新バージョンにバージョンアップして下さい。( P 23「バージョンアップをしましょう」)
画面が静止画で、子画面に4(16)分割画面のご自身が映っている	通信相手、もしくはご自身が、リモコンで静止画送信をした可能性があります。 リモコンの「受信画」ボタンを押して、元の画面に戻して下さい。
4(16)分割画面にご自身の映像がない	4分割画面に5人以上、または16分割画面に17人以上接続している場合に起こります。 音声に応じて画面に映る人が切り替わりますので、声を大きめ、かつ長めに出して下さい。
4分割画面にご自身が2人映っている	子画面が表示されている可能性があります。 リモコンの「子画面」ボタンを押して、元の画面に戻して下さい。

上記を確認しても解決しない場合は、

ギンガネットテクニカルサポート( ☎06-7688-1717 )までご連絡下さい。

# エラーコードを確認する

自動的に切断されてしまう時は...

各サービスにチェックインしようとして回線が切断されると、画面左下に必ず4桁の数字(エラーコード)が表示されます。手順に従って確認して下さい。

エラーコード	メッセージ	確認事項
0028	番号に誤りがあります。	ギンガネット電話番号は合っていますか？ ギンガネット電話番号の前に「*」を付けるのを忘れていませんか？
0516	正常に切断しました。	通常、ご自分で正しく切断した時に表示されます。繰り返しこのコードで自動的に切断される場合には、ギンガネットテクニカルサポートまでお問い合わせ下さい。
0939	ただいま回線が混み合っています。	ルータを使用している方は、お使いのルータによってはワープゲイトで通信できるようにルータの設定が必要な場合があります。( P 32「ルータを使用する場合の設定例」) IP通信回線の通信速度が低下しています。IP通信回線はベストエフォート型のため、度々このように通信速度が低下して回線が切断される場合があります。
1920 3920	回線が外れているかまたは異常です。	ワープゲイトの「LAN」端子とメディアコンバータ(もしくはADSLモデム、ケーブルモデム等)側の「LAN」端子に回線ケーブルが正しく接続されているか確認してください。メディアコンバータ(もしくはADSLモデム、ケーブルモデム等)と壁のモジュラジャックが正しく接続されているかどうか確認して下さい。
1921 3921	PPPリンク異常です。	「IP接続設定」にて、「PPPoE機能」の設定に間違いがないかを確認して下さい。( P 29「IP接続設定をしましょう」) 設定内容については、契約している回線事業者、またはインターネットプロバイダにご確認下さい。 回線事業者、またはインターネットプロバイダが保守作業中ではありませんか？ ワープゲイトで通信を行う直前まで、パソコンなど他の機器で同じIP接続環境に接続していませんでしたか？パソコンなど直前まで使用していた機器からIPアドレスを解放するか( 1)、お持ちのモデムまたはルータの電源を入れ直して下さい( 2)。 ( 1)IPアドレスの解放の仕方は各機器やパソコンの種類によって異なります。方法については発売元メーカーにご確認下さい。 ( 2)他の通信機器等に影響が出ないかどうか確認のうえ行って下さい。
1922 3922	PPP認証異常です。	「IP接続設定」にて、「PPPoE機能」に入力した「ユーザ名」「パスワード」に間違いがないか確認して下さい。( P 31「ルータを使用しない場合の設定例」) ワープゲイトで通信を行う直前まで、パソコンなど他の機器で同じIP接続環境に接続していませんでしたか？パソコンなど直前まで使用していた機器からIPアドレスを解放するか( 1)、お持ちのモデムまたはルータの電源を入れ直して下さい( 2)。 ( 1)IPアドレスの解放の仕方は各機器やパソコンの種類によって異なります。方法については発売元メーカーにご確認下さい。 ( 2)他の通信機器等に影響が出ないかどうか確認のうえ行って下さい。
1924	自局IPアドレスが未取得です。	「IP接続設定」の「PPPoE機能」と「DHCP機能」が、お使いの環境に合わせて正しく設定されているかを確認して下さい。詳細は契約している回線事業者、またはインターネットプロバイダにご確認下さい。( P 29「IP接続設定をしましょう」) ワープゲイトで通信を行う直前まで、パソコンなど他の機器で同じIP接続環境に接続していませんでしたか？お持ちのモデムまたはルータの電源を入れ直し( )、しばらくたってからご利用下さい。他の通信機器等に影響が出ないかどうか確認のうえ行って下さい。ケーブルテレビのインターネット回線をご利用の場合等で、MACアドレスを登録した機器しか接続できない場合があります。詳しくは契約している回線事業者、またはインターネットプロバイダにご確認下さい。
1928 3928	DNSサーバーに接続できませんでした。	「IP接続設定」にて、「PPPoE機能」と「DHCP機能」の設定を確認して下さい。設定内容については、契約している回線事業者、またはインターネットプロバイダにご確認下さい。( P 29「IP接続設定をしましょう」) お使いのモデム、ルータのランプの点き方は正常ですか？ 回線事業者、またはインターネットプロバイダで保守作業後でこのエラーコードが出る場合は、ワープゲイトの主電源を入れ直してから接続を試して下さい。その際は、リモコンの電源ボタンで電源を切ってから本体背面の主電源のスイッチで電源を入れ直して下さい。

エラーコード	メッセージ	確認事項
1941	受付サーバの応答がありません。	速やかにギンガネットテクニカルサポートまでお問い合わせのうえ、契約している回線事業者およびインターネットプロバイダをお知らせ下さい。
1970	接続できませんでした。	ルータの電源を入れた直後ではありませんか？その場合は、30秒程度待ってから、再度接続をし直して下さい。 お持ちのルータのランプの点き方は正常ですか？ ルータのWAN側ケーブルが抜けていませんか？ ルータを使用している方は、お使いのルータによってはワーブゲイトで通信ができるようにルータの設定が必要な場合があります。( 32「ルータを使用する場合の設定例」)
1971 1972	ルータの異常です	
2985 2986 2989	その他の異常です。	しばらくたってからもう一度おかけ直し下さい。 繰り返しこのコードで自動的に切断される場合には、ギンガネットテクニカルサポートまでお問い合わせ下さい。
2987	もう一度おかけ直し下さい。	
2995	予約日時をもう一度確認して下さい。	会員情報リストにて、予約している会員を正しく選択していますか？ チェックインする時刻が早すぎると、前の予約の会員がサービス使用中のため、チェックインできないことがあります。チェックインは必ず画面右上に表示されている時計を基準に各サービスの指示に従って下さい。
3517	相手側が話中(通信中)です。	通信相手が話中ですので、しばらくたってから、もう一度おかけ直し下さい。 「02.ダイレクトネット」以外で繰り返しこのコードで自動的に切断される場合は、ギンガネットテクニカルサポートまでお問い合わせ下さい。 「24.バージョンアップ」をしようとしてこのエラーコードが出た場合は回線が混み合っています。しばらくたってから、もう一度おかけ直し下さい。

## エラーコードを確認する(ブラウザ編)



自動的に切断されてしまう時は...

ホームページ閲覧中にエラーがあった場合は、画面中央にエラーメッセージが表示されます。

エラーコード	メッセージ	確認事項
920	回線が外れているかまたは異常です。	ワーブゲイト側の「LAN」端子とメディアコンバータ(もしくはADSLモデム、ケーブルモデム等)側の「LAN」端子に、回線ケーブルが正しく接続されているか確認して下さい。 メディアコンバータ(もしくはADSLモデム、ケーブルモデム等)と壁のモジュラジャックが正しく接続されているか確認して下さい。
927	要求URLがDNSに未登録です。	ワーブゲイトのブラウザ環境設定「プロクシーホスト」に入力したURLに間違いがないか確認して下さい。 契約している回線事業者または、インターネットプロバイダに確認して下さい。

# 画面表示を確認する

## 回線外れ

ワープゲイトの「LAN」端子とメディアコンバータ(もしくはADSLモデム・ケーブルモデム等)側の「LAN」端子に回線ケーブルが正しく接続されているかご確認下さい。  
メディアコンバータ(もしくはADSLモデム・ケーブルモデム等)と壁のモジュラジャックが正しく接続されているかご確認下さい。

## VDWN

内蔵カメラ故障です。修理についてはギンガネットテクニカルサポートまでご相談下さい。

## PAR / FROM異常

本体のメモリ故障です。修理についてはギンガネットテクニカルサポートまでご相談下さい。

## PPP認証

「IP接続設定」にて、「PPPoE機能」の部分の「ユーザ名」「パスワード」が正しく入力されているかご確認下さい。入力を間違えている可能性があります。

## PPP LINK

「IP接続設定」にて、「PPPoE機能」の部分の設定を確認してください。設定内容は、契約している回線事業者、またはインターネットプロバイダにご確認下さい。


## WAN断

ワープゲイトとルータでUPnP機能を使用しているときに、ルータのWAN側がインターネットに接続できない状態です。ルータのWAN側ケーブルが抜けていたり、ルータの誤設定、インターネットプロバイダ、回線事業者、ルータやメディアコンバータ(もしくはADSLモデム、ケーブルモデム等)の不調などがないかご確認下さい。

## ルータ断

ワープゲイトとルータでUPnP機能を使用しているときに、ルータから反応が返ってこなくなった状態です。どこかでケーブルが抜けていたり、ルータの誤設定、ルータの不調などがないかご確認下さい。

## PORT MAP / UPnP

お使いのルータがUPnP機能に対応していない、もしくはうまく動作していない可能性があります。手動でポートマッピングなどを行って下さい。(  32「ルータを使用する場合の設定例」)


## DHCP

ワープゲイトがDHCP機能を使用しているときに、ワープゲイトがIPアドレスを取得できない状態です。ルータまでのケーブルが抜けていたり、ルータの誤設定、ルータの不調などがないかご確認下さい。

## RTP LOSS / VREC

IP通信回線の通信速度が低下しています。

IP通信回線は、ベストエフォート型のため、度々このようなメッセージが表示されます。

ルータの設定が間違っている可能性があります。ルータを経由する場合はワープゲイトで通信ができるようにルータの設定が必要です。(  29「IP接続設定をしましょう」)

# よくある質問とその回答

Q , ワープゲイト設置の派遣サービスはありますか？

A , 訪問設置サポート業者のサービス(有料)の取り次ぎを行っております。

ワープゲイトは非常に組み立てやすく、簡単に設置して頂くことができます。別紙「クイックセットアップガイド」をご参照頂いた上、万が一ご不明な点がございましたら、ギンガネットテクニカルサポート(06-7688-1717)までお電話ください。スタッフが電話にて設置方法をご案内いたします。もし訪問設置サポート業者のサービス(有料)を利用したい場合は、ギンガネットセンター(06-7688-1010)までお電話ください。

ワープゲイト以外の機器(テレビ・パソコン・モデムやルータ等)は、弊社にてサポートを行っておりません。各機器のメーカー及び販売店等にお問合せ下さい。

Q , 回線への接続部分とワープゲイトを設置する場所が離れているのですが…

A , 必要な長さの回線ケーブルをご自身でご購入ください。

ワープゲイト付属の回線ケーブルは10m(ストレート・カテゴリ5・8極8芯)です。ワープゲイトからメディアコンバータ・ADSLモデム・ケーブルモデム等までの距離が10m以上の場合は、必要な長さの回線ケーブルをご自身でご購入下さい。パソコンショップや電器店などでお求め頂くことができます。「LANケーブルストレートタイプ・カテゴリ5・8極8芯」とご指定下さい。

クロスタイプが必要な場合は「LANケーブルクロスタイプ・カテゴリ5・8極8芯」をご自身でご購入下さい。

Q , パソコンのモニターでワープゲイトの映像を見たいのですが…

A , 外部入力端子が必要です。

パソコンのモニターをご利用になるには、パソコンに合った外部入力端子が必要です。外部入力端子を標準で装備していないパソコン(パソコンの取扱説明書等を参照)の場合、お客様のパソコンに適した「アップスキャンコンバータ」や「ビデオキャプチャボード」といった付属機器が必要になります。いずれも、パソコンショップなどで購入できます。「パソコンでビデオ機器の映像を見たい」とお申し出下さい。ご不明な点等ございましたら、お店の方からギンガネットテクニカルサポート(06-7688-1717)までお電話頂いても結構です。

ワープゲイトは、ご家庭のテレビでご使用になることを前提に開発されたものです。パソコンのモニターをご利用になる場合、その設置と運用はお客様ご自身の責任においてお願い致します。弊社ではパソコンのサポートを行っておりません。例えば、お客様のパソコンの不具合でサービスを受けられなかった場合、それに関わる料金は一切お返しすることができません。

Q , IP通信ってなんですか？

A , 「インターネットプロトコル」という通信方式を使用した通信のことです。

IP(インターネットプロトコル)通信回線(光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビ等)は、一般に、通信速度および接続可能性について、最善を尽くすように努力をするだけで一切保証しない、という前提で安価で高速な通信を提供しています(ベストエフォート型の通信)。十分にご納得の上ご利用下さい。

以下の様な場合には、通信中に映像や音声乱了り、途切れたり、回線が切断されたりすることがあります。

- ・他の人が同時に通信して回線が混み合った場合
- ・異なる回線事業者やインターネットプロバイダに加入しているワープゲイト同士で接続した場合
- ・IP通信回線の回線事業者またはインターネットプロバイダが保守作業中の場合

問題なく通信できている様に見えても、曜日・時間帯・回線事業者もしくはインターネットプロバイダへの加入者数の増減・イベントの有無などにより、状況が変わります。当社およびコンテンツプロバイダの設備によらない原因で発生した通信障害(通信の切断、遅延、映像・音声の乱れ等)により、会員に損害が発生した場合、当社およびコンテンツプロバイダは一切その責を負いません。

6

困った時は

**Q** ,テレビの「外部入力」に空きがありません

**A** ,他の機器で「外部入力」をご使用の場合は、  
ワーブゲイトを使用する際に差し替えて頂ければ使用可能です。

その都度差し替えをするのが面倒であれば、ビデオデッキ等を経由しての接続、「ビデオ・セクタ」等の切替機を利用する、などの方法があります。いずれも電器店などにお問合せください。  
ご不明な点がございましたら、電器店の方からギンガネットテクニカルサポート(06-7688-1717)までお電話頂いても結構です。

**Q** ,一般電話と通信できますか？

**A** ,IP通信回線を使用しているギンガネット電話で、  
一般の電話(加入電話)や携帯電話、PHSとの通話は不可能です(2007年4月現在)。

IP通信回線を利用しているギンガネット電話で、H.323の規格に準ずるギンガネット電話以外のIP電話との通信ができる場合もありますが、弊社では他社製品との通信についてサポートしておりません。

**Q** ,ギンガネット電話番号を、使用している内線番号と同じにできますか？

**A** ,内線ギンガネット電話番号をお勧めします。(別途登録要/有料)

グループ登録した複数のワーブゲイトに、オフィス内で使用している内線番号を内線ギンガネット電話番号として登録できます。内線ギンガネット電話番号は、グループ内で重複しない番号であれば、自由に設定することができます。グループ登録をしていないワーブゲイトから、グループ内の内線ギンガネット電話番号にダイヤルしても接続することはできません。グループ登録してあるワーブゲイト同士でのみ接続が可能のため、セキュリティ面でも安心です。もちろん外線ギンガネット電話番号をワーブゲイトに登録してあれば、グループ以外のワーブゲイトともギンガネット電話番号を使用して通信をすることができます。

**Q** 本機 ワーブゲイト **WARPGATE 601** 以外のギンガネット電話と通信することはできますか？

**A** ,IP通信回線を利用したギンガネット電話とは  
ダイレクトネットサービスで通信できます。

本機と、IP通信回線を利用しているギンガネット電話とは、ギンガネット電話番号を使って、ダイレクトネットサービスでの通信が可能です。また、ミーティングネットサービスを利用すれば、ISDN回線のみを利用しているギンガネット電話とも会話することが可能です。