



# トラブルシューティング

この章では、Cisco 800 シリーズ ルータのハードウェアに発生する可能性のある問題とその原因、および解決手順を説明します。問題は次のように分類できます。

- 初回起動時の問題
- 初回起動後の問題
- ルータ稼働後の問題

ソフトウェアに関する問題については、『Cisco 800 Series Routers Software Configuration Guide』を参照してください。

## 初回起動時の問題

初めてルータの電源スイッチをオンにしたあとに発生する可能性のある問題を表 3-1 に示します。

表 3-1 初回起動時の問題

現象	問題	解決方法
OK LED も含めてすべての LED が消灯している。	ルータに電力が供給されていない。	次の手順を順番どおりに行ってください。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 電源スイッチがオンになっていることを確認してください。</li><li>• 電源装置との間のすべての接続部がしっかり接続されていることを確認してください。</li><li>• 電源コンセントに電力が供給されていることを確認してください。</li><li>• 上記を確認しても問題が解決されない場合は、ルータの電源装置が故障している可能性があります。購入された代理店へお問い合わせください。</li></ul>

## 初回起動後の問題

初回のルータ起動後に発生する可能性のある問題を表 3-2 に示します。

表 3-2 初回起動後の問題

現象	問題	解決方法
イーサネット装置とのリンクが確立されない (Cisco 801、Cisco 802、および Cisco 802 IDSL のルータで、背面パネルの LINK LED が消灯している。Cisco 803 および Cisco 804 のルータで、前面パネルの LK0、LK1、LK2、または LK3 の LED が消灯している。Cisco 804 IDSL ルータで、前面パネルの ETHERNET 1、2、3、または 4 の LED が消灯している。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルタイプが間違っている</li> <li>ケーブル接続が不完全</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<p>次の手順を順番どおりに行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>シスコ社以外のケーブルを使用している場合は、ケーブルタイプが正しいかどうかを確認してください (ストレートかクロスか)。第 2 章「設置」の表 2-2 に記載されているケーブルの説明を確認してください。</li> <li>付録 B「仕様およびケーブル」の表 B-13 および表 B-14 を参照して、ケーブルが仕様に準拠していることを確認してください。準拠していなければ、ケーブルを交換してください。</li> <li>装置が正しく配線されていることを確認してください。第 2 章「設置」の表 2-2 を参照してください。</li> <li>ケーブルの両端のコネクタがしっかり固定されていることを確認してください。</li> <li>ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ルータの HUB/NO HUB または TO HUB/TO PC ボタン、またはハブ上にある HUB/NO HUB と同等のボタンの設定が正しくない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボタンが正しく設定されていることを確認してください。第 2 章「設置」の表 2-2 を参照してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバ、PC、またはワークステーション上の NIC (ネットワーク インターフェイス カード) が正常に機能していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIC ベンダーが提供している NIC 診断ソフトを使用して、正常に機能しているかどうかを確認してください。正常に機能していない場合は、交換してください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
ISDN または IDSL ネットワークとのリンクが確立されない (NT1、LINE、CH1、CH1 RXD、CH1 TXD、CH2、CH2 RXD、または CH2 TXD の LED が点灯しない)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>北米または一部の欧州の国では、Cisco 801 または Cisco 803 ルータを使用する場合、ルータを外付け NT1 に接続してから NT1 を ISDN 壁面ジャックに接続する必要があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>北米以外で使用する場合は、NT1 および NT1 を ISDN 壁面ジャックに接続する ISDN U ケーブルを用意する必要があるかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。北米では、NT1 および ISDN U ケーブルが必要です。第 2 章「設置」の「Cisco 801 および Cisco 803 ルータに ISDN 回線を接続する手順」に記載されている手順に従って、NT1 を接続してください。</li> </ul>

表 3-2 初回起動後の問題（続き）

現象	問題	解決方法
	<ul style="list-style-type: none"> <li>次に示すケーブル関連問題のいずれか               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブル接続が不完全</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<p>次の手順を順番どおりに行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN ポートまたは IDSL ポートにケーブルが正しく接続されていることを確認してください。第2章「設置」の「ISDN 回線への接続」または「IDSL 回線への接続」を参照してください。</li> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線または IDSL 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスまたはインターネットサービスのプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
デジタル電話機とのリンクが確立されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>次に示すケーブル関連問題のいずれか               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブル接続が不完全</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<p>次の手順を順番どおりに行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ポートにケーブルが正しく接続されていることを確認してください。第2章「設置」の「デジタル電話機の接続」を参照してください。</li> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
アナログ電話機、FAX、またはモデムへのリンクが確立されない（Cisco 803 および Cisco 804 ルータの PH1 または PH2 LED が消灯している）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>次に示すケーブル関連問題のいずれか               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブル接続が不完全</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<p>次の手順を順番どおりに行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話ポートにケーブルが正しく接続されていることを確認してください。第2章「設置」の「アナログ電話機、FAX、モデムの接続」を参照してください。</li> <li>ケーブルの両端のコネクタがしっかり固定されていることを確認してください。</li> <li>ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>

## ルータ稼働後の問題

ルータを起動後、稼働中に発生する可能性のある問題を表 3-3 に示します。

表 3-3 ルータ稼働後の問題

現象	問題	解決方法
イーサネットリンクの問題 (Cisco 801、Cisco 802 および Cisco 802 IDSL ルータで、背面パネルの LINK LED が点滅している。Cisco 803 および Cisco 804 のルータで、前面パネルの LK0、LK1、LK2、または LK3 の LED が点滅している。Cisco 804 IDSL ルータで、前面パネルの ETHERNET 1、2、3、または 4 の LED が点滅している。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>次に示すケーブル関連問題のいずれか               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<p>次の手順を順番どおりに行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルの両端のコネクタがしっかり固定されていることを確認してください。</li> <li>ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバ、PC、またはワークステーション上の NIC が正常に機能していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIC ベンダーが提供している NIC 診断ソフトを使用して、正常に機能しているかどうかを確認してください。正常に機能していない場合は、交換してください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
イーサネット装置への接続が間欠的であるか、接続されない (Cisco 801、Cisco 802、および Cisco 802 IDSL のルータで、背面パネルの LINK LED が消灯している。Cisco 803 および Cisco 804 のルータで、前面パネルの LK0、LK1、LK2、または LK3 の LED が消灯している。Cisco 804 IDSL ルータで、前面パネルの ETHERNET 1、2、3、または 4 の LED が消灯している。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルの両端のコネクタがしっかり固定されていることを確認してください。</li> <li>ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバ、PC、またはワークステーション上の NIC が正常に機能していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NIC ベンダーが提供している NIC 診断ソフトを使用して、正常に機能しているかどうかを確認してください。正常に機能していない場合は、交換してください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
ISDN 回線または IDSL 回線の問題 (CH1、CH1 RXD、CH1 TXD、CH2、CH2 RXD、または CH2 TXD が消灯している)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題               <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線または IDSL 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスまたはインターネットサービスのプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>

表 3-3 ルータ稼働後の問題 (続き)

現象	問題	解決方法
ISDN または IDSL ネットワークに接続されない (LINE、CH1、CH1 RXD、CH1 TXD、CH2、CH2 RXD、または CH2 TXD の LED が消灯している)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線または IDSL 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスまたはインターネットサービスのプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
デジタル/アナログ電話機とのリンクの問題 (ダイヤルトーンが聞こえない、突然コールが切断される、コールが着信しても装置が呼び出されないなどの現象)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
デジタル電話機に接続されない (Cisco 801 および Cisco 803 ルータの LINE、CH1、CH1 RXD、CH1 TXD、CH2、CH2 RXD、CH2 TXD の LED が消灯している)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ケーブルの両端のコネクタがしっかり接続されていることを確認してください。</li> <li>各ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>
アナログ電話機、FAX、またはモデムに接続されない (Cisco 803 および Cisco 804 ルータの PH1 または PH2 LED が消灯している)。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルに関連した問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルが外れている</li> <li>ケーブルが損傷している</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルの両端のコネクタがしっかり固定されていることを確認してください。</li> <li>ケーブルが物理的に損傷していないことを確認してください。損傷している場合は、ケーブルを交換してください。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISDN 回線の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線に問題が生じていないかどうかを電話サービスプロバイダーに問い合わせてください。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>上記を確認しても問題が解決されない場合は、購入された代理店へお問い合わせください。</li> </ul>

## 代理店への問い合わせ

問題を解決するために代理店への問い合わせが必要となる場合もあります。代理店に問い合わせる前に、次の事項をすぐに伝えられるようにしておいてください。

- ルータのモデル番号とシリアル番号（ルータの背面パネルを参照）
- 保守契約または保証について
- ルータの受領日
- 問題の簡単な説明
- 問題を解決するために行った手順の簡単な説明