

インストールのトラブルシューティング

既知の問題点

- Android S10では、Bluetoothコードの問題により、Gold Plusの検出で問題が発生する可能性があります。
- SAMSUNG Galaxy Z Fold 4には Bluetoothの問題があり、インストール中に接続が不安定になる可能性があります。

クイックチェックリスト

- 最新のFirewallaアプリがインストールされていることを確認し、ペアリングは**Gold Plusの近くで行ってください**。
- **Gold Plusをルーターモードで設置する前に、モデム/ルーターを再起動します。**
※一部のサービスプロバイダーでは、新しいルーターを使用するときに再起動を要求する場合があります。
- イーサネットケーブルが**ポート4**に正しく接続されているか、ポート4のライトが点灯していることを確認してください。
- ペアリング中にスマートフォンがインターネットにアクセスできることを確認してください。
- Gold Plusがルーターモードであり、スマートフォンがWi-Fi経由でインターネット接続されている場合は、セルラーモードに切り替えてください。
- **ルーターのDHCP機能をオフにしていた場合は、オンにします。**
オフのままですと、IPアドレスを取得できない可能性があります。
- Gold Plusに適切なイーサネットケーブルを使用していることを確認してください。
ギガビット接続がある場合は、CAT 5E以上のイーサネットケーブルを使用してください。

よくあるケース

このガイドでは、Firewalla Gold Plusのインストール時におけるトラブル事例について以下の4項目を説明します。

1. Firewallaが見つかりません
2. QRコードをスキャンできない
3. セットアップに失敗しました
4. IPv6アドレスを取得できない

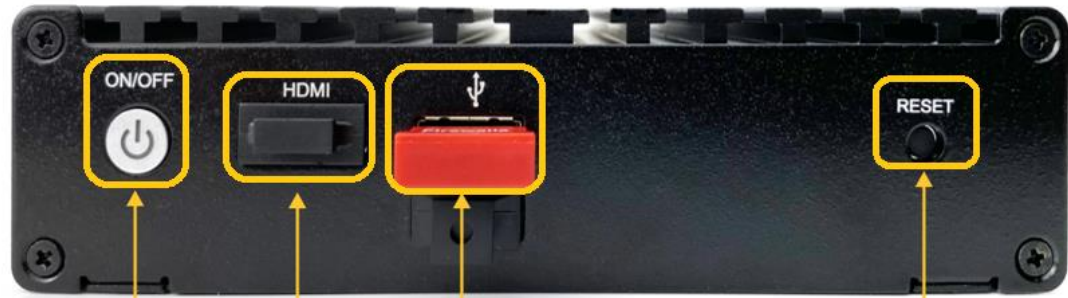
1. Firewallaが見つかりません

接続を確認してください。

Firewalla Goldの電源ボタンのLEDライトがオン (青) になっていることを確認します。

そうでない場合は、電源ボタンを押すとGold Plusの電源がオンになります。

電源アダプタとACケーブルがしっかりと接続されていることを確認してください。赤色のセキュリティ ドングルがGold PlusのUSBポートに接続されていることを確認します。



電源ボタン HDMI セキュリティ ドングル リセットボタン

Bluetooth を確認します。

Gold Plusの電源を入れ直し、起動後にビープ音が鳴るかどうかを確認します。

FirewallaアプリにBluetoothへのアクセス許可があることを確認してください。確認後、[設定] > [Firewalla アプリ]から[Firewalla に Bluetooth へのアクセスを許可] を選択します。

ライト	Firewallaボックスのステータス
青く点滅	起動中
青で速く点滅	基礎となるアプリ通信
ソリッドブルー	イーサネットケーブルが接続されていません
赤で点滅	ネットワークダウン
赤一色	システムエラー

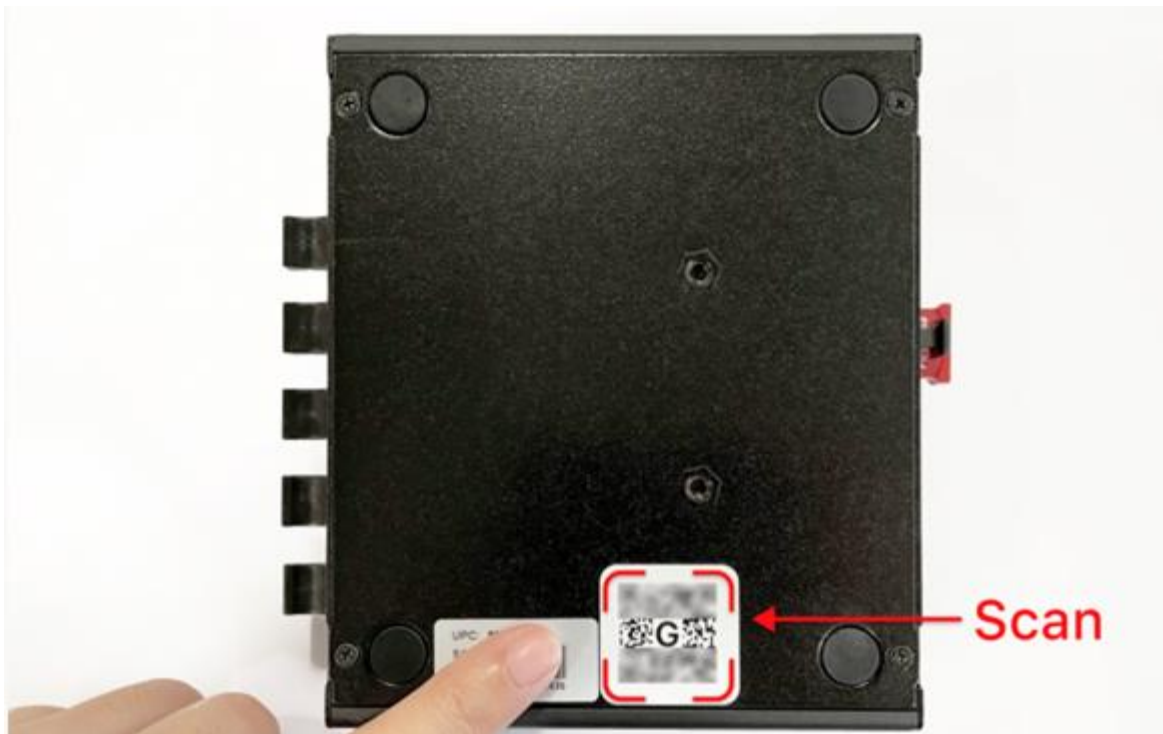
2. QRコードをスキャンできない

Firewallaアプリにカメラへのアクセス許可があることを確認してください。

[設定] > [Firewallaアプリ]を見つけ、[Firewallaにカメラへのアクセスを許可] を選択します。

以前にGold Plusを別のスマートフォンとペアリングしたことがある場合、QRコードはFirewalla [アプリ] > [設定] > [バージョン情報] > [ライセンス]でも見つかります。Firewallaアプリは、二次元コードの隣にあるシリアルコードを誤って取得する可能性があります。

スキャンする前に指などでシリアルコードを隠してください。



3. セットアップに失敗しました

接続を確認してください

イーサネットケーブルの両端がしっかりと接続されていることを確認してください。ポート4のイーサネットライトがオンになっていることを確認します。ネットワークケーブルの定格が「CAT 5E」以上であることを確認してください。



Gold Plusをメインルーターとして設定している場合:

一部のISPでは追加のセットアップが必要な場合があります。

ユーザー名/パスワード:接続タイプの選択を求められたら、「PPPoE」を選択します。MTU/MRU (PPPoE)、サーバー名 (PPPoE)、ベンダークラス識別子 (DHCP 用) など。

対応する接続タイプの下にある[詳細設定]をタップし、情報を入力します。

ISP が登録済み MAC アドレスを必要とする場合:

解決策 1:

事前に登録されたMACアドレスを使用して「ロック」を回避します。

[**詳細設定**]をタップします ⇒ 下にスクロールして**MAC アドレス**を見つけます ⇒ 登録されている MAC アドレス (古いルーターの WAN MAC アドレスなど) を入力します ⇒ 「**次へ**」をタップしてセットアップ プロセスを終了します。

解決策 2:(ベータ):

WAN ポート (イーサネット ポート 4) の MAC アドレスを ISP に登録します。セットアッププロセスを開始する前に、アプリのメインページで右上のアイコン (アプリ設定) をタップします ⇒ 下にスクロールして**ハードウェアのトラブルシューティング**を見つけます ⇒ 携帯電話の Bluetooth がオンになっていることを確認し、ゴールドの近くにいるください ⇒ をタップしますボックス ⇒ ゴールドの底面にあるQRコードをスキャン ⇒ ポート 4 MACをメモします ⇒ インターネット アクセスを取得するには、MACアドレスを ISP に登録します。

既存のネットワークにGold Plusを追加する場合 (シンプル モード/DHCP モード):

電話機がGold Plusの接続先と同じWi-Fiネットワークに接続されていることを確認してください。

ルーター/モデムの管理ポータルにログインし、**既存のファイアウォール**がGold Plusからの外部接続をブロックしていないことを確認します。

Lookout、Airwatch、MobileIron などの**セキュリティ ソフト**や**VPN**のようなものが携帯電話で実行されているかどうかを再確認してください。

それらを一時的にオフにしてください。

VPNサーバー ネットワークは、Firewalla VPNサーバーに接続する場合のVPNクライアントのサブネットです。

各クライアントは、このサブネットに割り当てられたIPアドレスを取得します。サブネットはFirewallaによってランダムに生成され、構成することはできません。

4. IPv6アドレスを取得できない

ネットワークが IPv6 をサポートしていて、セットアップ後に Gold が IPv6 アドレスを取得できない場合は、モデム/ゲートウェイを再起動してください。

工場出荷時のデフォルトにリセット

上記のすべての手順が機能せず、アプリが依然として「**セットアップに失敗しました**」または「**ペアリングのタイムアウト**」を報告する場合、最善の方法は、ボックスを手動でリセットすることです。

アプリ経由で工場出荷時のデフォルトにリセットする

アプリが上記の手順でゴールドを見つけられなかった場合、工場出荷状態へリセットしてください。

「Firewalla トラブルシューティング 端末のリセット」

インターネットがダウンした場合は、「Firewalla Gold:インターネット接続が失われた場合にボックス にアクセスする方法」の近くに立って問題をデバッグすることもできます。