

Firewalla実行中のトラブルシューティング

トラブル事例

このガイドでは、Firewallaの動作中のトラブル事例について以下を説明します。

1. Gold Plus/Purple SEにアクセスできない
2. ネットワークの遅延
3. 一部のデバイスが表示されない
4. ネットワークにアクセスできない (シンプルモード)
5. ネットワークにアクセスできない (DHCPモード)
6. ネットワークトラフィックを確認できません
7. 広告、ポルノ、または一部のドメインをブロックできません

1. Gold Plus/Purple SEにアクセスできない

1.1. 物理的な接続を確認します

- インターネットに接続されていることを確認してください。
- スマホがインターネットが接続されていることを確認してください。可能であればモバイルデータ接続 (LTE/4G/5G)も試してください。
- SDカードがしっかりと差し込まれていることを確認してください。
- 電源は同梱のアダプターをご使用ください。独自のものを使用される場合は、5V/2A をサポートしていることを確認してください。電源仕様が適合していない場合、Gold Plus / Purple SEはランダムに再起動します
- 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。状況によっては、別のイーサネットポートに接続して確認してください。

1.2. Firewallaボックスの電源を入れ直します

- 電源ケーブルを抜き差ししてボックスを再起動してください。
- 起動中にステータスライトを確認してください。起動が完了したら (最大 5 分)、アプリを再起動してください。

1.3.ルーターを確認してください

- ブロードバンドルータなどのルータの状況を確認してください。Firewalla がルータに認識されているかどうかを確認します(IP アドレスが割り当てられているか)。
- ルータが Firewalla を認識しない場合は、ルータを再起動します。
- 再起動後もルータに Firewalla が認識されない場合は、ボックスをリセットする必要があります。

1.4. アプリデータをリセットし、Gold Plus / Purple SEを修復

こちらは最後の手段として実施してください。

- iOS を使用していてFirewallaアイコンが消えた場合は、ベータ版 iOS アプリをお試しください。(これはバージョン 1.29 以下に適用されます)
- アプリデータをリセットするには、以下の手順に従ってください。
- Gold Plus / Purple SEの電源を入れ直し3分間待ちます。
- Firewallaアプリを起動し、Gold Plus / Purple SEを新規としてペアリングします。

1.5.物理的な接続

Firewallaの接続構成によって、ネットワーク速度に影響を与える可能性があります。

- 別のイーサネット ケーブルに切り替えてみます。ケーブルが悪いと速度が遅くなります。
- Firewallaをルータまたはスイッチの別のポートに接続してみます。
- ルータのライトインジケータをチェックして、ギガビット速度の表示となっていることを確認してください。
- 予備のスイッチがある場合は、それを Firewalla とルータの間に接続してみてください。Firewalla に直接接続すると、ルータのポートが正しく切り替わらないことがあります。
- Firewalla がルータのできるだけ近くに接続されていることを確認してください(スイッチ経由でも問題ありません)。

2.ネットワークの遅延

2.1.ソフトウェア

- ネットワークの速度が 30Mbps 未満に低下する場合は、ルーターと Firewalla に互換性がない可能性があります。
- ルータのファームウェアが最新であることを確認してください。
- ネットワーク上に Fing/circle/Cujo/Bitdefender/PiHole または同様の製品がある場合、競合が発生している可能性があります。
- ネットワーク内にルータまたはネットワーク デバイス (アクセス ポイント、ブリッジ デバイス、エクステンダー) がある場合は、それらをFirewallaで監視していないことを確認してください。(デバイスをタップ > デバイスをタップ > 一番下までスクロールして監視をオフにします)
- ルータで DNS を制限またはフィルタリングしている場合は、Firewallaからの DNS リクエストをフィルタリングしないように設定してください。

2.2.その他の確認方法

Firewalla とルータの QoS がオンになっていないか確認してください。ルータによってイーサネット ポートの速度を制限する可能性があります。Asus製のルータでこちらの不具合が確認されています。

2.3.ルール

- 以前は正常に動作していたネットワークが突然速度が低下した場合。ルール ボタンを確認し、その下にある「CDN」または類似のサイトがブロックされていないことを確認してください。ルールを一時停止して、ルールによって速度が低下していないか確認してください。
- 「Adblocker-blocker」を設定している場合、オフにして、処理が高速になるかどうかを確認してください。

3.一部のデバイスが表示されない

ネットワーク内のすべてのデバイスが表示されない場合や一部のデバイスでトラフィックが「欠落」している場合は、ネットワーク内にルータが 2 台ある可能性があります。その場合、どちらかのルータ機能を停止する必要があります。

ネットワークが次のようになっている場合:

[ISPルータ] --- [ルーターモードのWifiルータ]

上記の例は 2 つのネットワークとして考えられます。Firewalla は、接続されているルータのすべてのデバイスのみを認識できますが、2つ目のルータのデバイスは認識できません。

解決策:

選択肢 1: すべての有線および無線デバイスを [Wifi ルータ] に移動し、Firewalla を [Wifi ルータ] に接続します。

選択肢 2: 別の Firewalla を購入する。1 つを [ISP ルーター] に接続し、もう 1 つを [Wifi ルータ] に接続します。

選択肢 3: [Wifi ルータ] をルーター モードからブリッジ/AP モードに変更すると、どこにでも Firewalla を接続できます。最適な場所は[ISPルータ]です。

ネットワークを次のようにします。

[ISPルータ] <---> [APまたはブリッジモードのWifiルータ]

(*ルーターモードからブリッジ/APモードに変更する方法については、ご利用中のルータのマニュアルを参照してください)

4.ネットワークにアクセスできない (シンプルモード)

このモードで発生する問題のほとんどは互換性の問題です。ご利用中のルータとの互換性を参照してください。

4.1.アプリがGold Plus / Purple SEと通信できなくなった場合

- モバイルデータ通信 (LTE/3G/4G/5G) を使用するようにスマートフォンを変更してください。
- Firewalla ボックスの電源プラグを抜き差しして再起動してください。
- 電源プラグを再確認し、それが付属のものであることを確認してください。

4.2.すべてのデバイスがネットワークにアクセスできない場合

- ボックスの監視をオフにします。
これによりネットワークが復元される可能性があります。
- DHCP モードに切り替えてみてください。

4.3.デバイス(1台)がネットワークにアクセスできない場合

- デバイスにブロック ルールが適用されているかどうかを確認します。「デバイス」>「ルール」をタップします。
- デバイスの監視をオフにします。
- デバイスのネットワーク設定を確認してください。(IPアドレス、DNS、ゲートウェイなど)

4.4.有線ネットワークのみが動作する場合、または無線ネットワークのみが動作する場合

- ご利用中のルータの互換性ページを確認してください。ルータがシンプル モードと互換性がない可能性があります。
- その場合は、 DHCP モードに切り替える必要があります。

5.ネットワークにアクセスできない (DHCPモード)

デバイスが IP アドレスを取得できているかどうかを確認してください。IPアドレスは 192.168.218.x の範囲内で取得できている必要があります。そうでない場合は、Firewalla Box を再起動してください。

PCのコマンドプロンプト で以下のコマンドを実行してください

```
ping 1.1.1.1  
nslookup firewalla.com
```

nslookup firewalla.com が失敗する場合は、DNS に問題があります。以下を参照してください。

DNS の問題:

DHCP モードに切り替えたばかりのときに DNS の問題が発生した場合は、以下を試してください。

1. ルータの DHCP サービスをオンのままにし、Firewalla 監視を制限モードに設定します。
2. ルータの DHCP サービスの DNS を 1.1.1.1 (または別のパブリック DNS) に変更します。
3. Firewalla を再起動して、ルーターの DHCP から新しい DNS サーバー情報を取得できるようにします。
4. Firewalla 監視モードを DHCP モードに変更します。
5. ネットワーク設定を再確認して、プライマリ ネットワークとオーバーレイ ネットワークの両方の DNS サーバーがルーターの IP ではないことを確認します。
6. ルーターの DHCP サービスをオフにします。
7. デバイスを再接続して、問題が解決したかどうかを確認します。

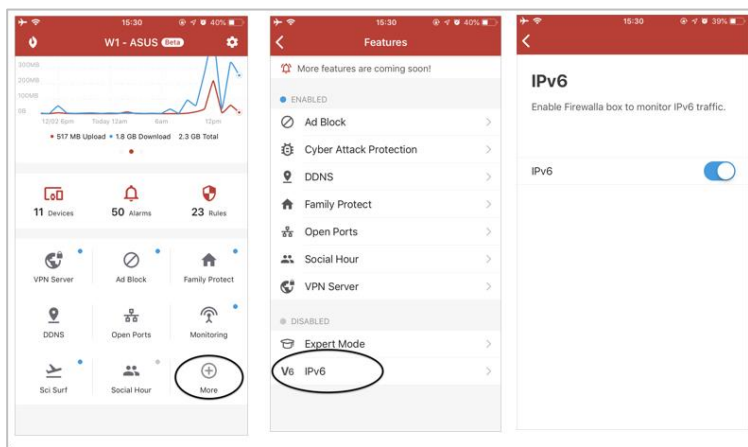
6. ネットワークトラフィックを確認できない

グラフに何も表示されない場合は、次の点を確認してください。

1. ボックス監視モードがオンになっていることを確認してください。
モニター ボタンに明るい灰色の点がある場合は、モニター ボタンをタップし、シンプル モードまたは DHCP モードをオンにします。
2. DHCP モードを使用している場合、一部のデバイスには新しい IP が割り当てられていない可能性があります。
デバイスをネットワークから切断して再接続すると、IPアドレスが割り当てられます。
ルータの DHCP サーバがオフになっていることを再確認してください。
3. デバイスのメニューを確認し、デバイスのインターネットまたは監視オプションがオフになっていないことを確認してください。
4. デバイスが IPv6 専用デバイスかどうかを確認します。
有効になっている場合は、「+」をタップして ipv6 サービスを有効にします。
5. EX3700 などのネットワーク エクステンダーがあるかどうかを確認します。
これらのエクステンダーは MAC を隠したり、実際の MAC アドレスをランダム化したりするため、追跡が不可能になります。
一部のフローまたはネットワーク トラフィックが IPv6 を経由している可能性があります。

確認するには、その特定のデバイスをブロックし、<https://firewalla.com>および<https://google.com>にアクセスしてみます。

firewalla.com へのアクセスが失敗し、google.com が成功した場合は、上記の手順に従って IPv6 を有効にします。



7. 広告、ポルノ、または一部のドメインをブロックできない

- Firewalla は、ネットワーク トラフィックを認識できる場合にのみブロックできます
ブロックできない場合は、Firewalla が認識できない可能性があります。
前項の「[ネットワークトラフィックを確認できない](#)」を参照してください。