

「SORACOM Air for セルラー」トラブルシューティングガイド

※plan-K(LTE)/plan-KM1(LPWA)共通

SIM で通信ができない時は、次の 3 つのステップで設定をご確認ください。

Step1:アカウントの設定を確認

Step2: デバイスの設定を確認

Step3: SIM の状態を確認

Step1:アカウントの設定を確認

KDDI から送付した SIM を利用開始するためには、SIM の登録が完了している必要があります。

ユーザーコンソールにアクセスして、SIM が登録されていることをご確認ください。SIM が登録されていれば、ユーザーコンソールに IMSI などが一覧表示されます。



The screenshot shows the SORACOM user console interface. At the top, there is a 'Menu' button and the SORACOM logo. Below that, there are buttons for '+ SIM 登録', '詳細', and '操作'. A search bar contains the text '検索可能なすべての属性で検索' and a search icon. Below the search bar is a table with columns: 'IMSI', 'MSISDN', '名前', 'グループ', '状態', 'セッション状態', and 'プラン'. The first row of data shows IMSI: 440103167, MSISDN: 817043, and 名前: 東京支店. The '状態' column for this row is '使用中' (In Use), which is highlighted with a red box.

IMSI	MSISDN	名前	グループ	状態	セッション状態	プラン
440103167	817043	東京支店		使用中	オフライン	

・「使用中」になっていない。

SIM のステータス変更を行い、ステータスを「使用中」に変更してください。ただし、「解約」の場合は使用不可能です。

・一覧に表示されていない。

「受け取り確認」を行っていない可能性があります。

左上のメニューから「発注」を選択し、確認待ちの SIM がないか確認してください。

Step2: デバイスの設定を確認

(1) デバイスが SIM に対応していることを確認する

デバイスが本サービスに対応している必要があります。


KDDI で動作確認を行ったデバイスは、[確認済みデバイスの一覧](#)をご参照ください。

なお、KDDI 確認済みデバイス以外でも対応しているものもありますが、KDDI au VoLTE ネットワークに対応している必要があります。

(2) デバイスが au 電波を受信できていることを確認する

デバイス上で電波の受信状況を確認してください。電波を受信できていない場合、この後のステップに沿って APN 設定や SIM のステータスを確認してください。

・アンテナマークが正しく表示されている。

例えばタブレットなどをご利用の場合、画面上にアンテナマーク  が表示されていれば電波を受信できています。デバイスによりアンテナマークの表示方法は異なりますので、デバイスのマニュアルなどをご確認ください。

・アンテナマークは表示されているが、「LTE」などの通信方式を表す文字が表示されていない。
電波は受信しているが、KDDI のネットワーク設備に接続されていない可能性が高いです。
正しい SIM か、SIM が解約済みになっていないかをご確認ください。

APN 設定が誤っている場合、ユーザーコンソールでの SIM のステータスが「利用中」以外の場合もこの状態となります。

・アンテナマークが表示されていない。
「圏外」や「検索中」と表示されている場合は、電波を受信できていません。
場所を変える必要があるかもしれません。

(3) デバイス上で APN が正しく設定されていることを確認する

デバイスにより設定方法は異なりますが、SORACOM Air に接続するためには、APN 設定が必要です。

以下のとおり、正しい設定内容となっているかを確認してください。

●APN : soracom.io

●ユーザー名 : sora

●パスワード : sora

Step3: SIM の状態を確認

デバイスの電源をオフにして、SIM をデバイスから取り出し、SIM が損傷していないかをご確認ください。
接触不良の可能性もありますので、差し直して直す可能性もあります。
損傷していた場合は、新しい SIM をご注文ください。

SIM に損傷がなければ、もう一度 SIM をデバイスに差し込み、デバイスの電源をオンにしてください。

上記のステップを実行しても解決しないときは…

問題が解決しない場合は、ユーザーコンソール内の [サポート] →[お問い合わせ]→[リクエストを送信]より、以下の情報をお書き添えの上、お問い合わせください。

- ・オペレーター ID
- ・SIM の IMSI
- ・説明 (ご利用中のデバイスの詳細・トラブルの詳細など)