



困ったときにお読みください

トラブルシューティング

RATOC Systems, Inc.

RS-USB56N
2021年 6月 第2.0版

➡ 最新のトラブルシューティング情報は、弊社 Web「FAQ」で公開しています。(https://www.ratocsystems.com/)

●トラブルシューティング

- Q1. 「発信音が聞こえない」と表示され、接続できません。
- Q2. 接続時にモデムが応答しない、あるいはモデムに障害が発生したと表示されます。
- Q3. パルス接続ですが、発信できません。
- Q4. 「ポートが開かれていません」と表示されます。
- Q5. ダイヤルアップ接続ができません。
- Q6. 通信速度が遅い。
- Q7. ISDN ターミナルアダプターのアナログポートに接続したい。
- Q8. インターネットに接続できません。
- Q9. 使用している回線 [トーン回線 (プッシュホン回線) とパルス回線 (ダイヤル回線)] の確認・設定方法がわかりません。
- Q10. ダイヤルアップネットワークの接続方法がわかりません。
- Q11. 「電話とモデムのオプション」を開こうとすると、「電話とモデムのコントロールパネルを開けません。テレフォニーサービスの開始に問題がある場合があります。」というメッセージが表示され開くことができません。
- Q12. FAX を送信できません。(光回線ルーター使用)
- Q13. FAX をで自動受信ができません。
- Q14. Office 2010/2007 の文書 (Word や Excel) を、Windows 7 / Vista の「Windows FAX とスキャン」を利用して FAX 送信すると、送信できません。(例：相手方に真っ白になって届くなど)
- Q15. エー・アイ・ソフト「Easy Fax Pro 7」で“同期ずれのため、送受信できません”と表示され、使用できません。
- Q16. USB ポートに接続しても LED が点灯しません。
- Q17. 「電話回線がビジー」「回線は使用中」とエラーが表示されます。
- Q18. 設定してから、パソコン起動時にダイヤルアップ接続の画面表示されるようになりました。
- Q19. 設定の変更をしていないのに、使用できなくなりました。
- Q20. FAX ソフトをインストール後、モデムが動作しなくなりました。
- Q21. 所在地の編集画面の入力内容について教えてください。
- Q22. OS 搭載ドライバーのアンインストール方法は？

●Windows 10/8.1/8での質問

- Q23. 「電話とモデム」の画面はどこから開きますか？

●Windows 7での質問

- Q24. 「電話とモデム」の画面はどこから開きますか？
- Q25. Windows 7 標準の FAX ソフト [Windows FAX とスキャン] で、「このメディアは書き込み禁止のため送信できません」が表示され、FAX 送信できません。
- Q26. Windows 7 XP Mode で使用可能ですか？

●ご使用に関する質問

- Q27. USB2.0/USB3.0環境でも使用できますか？
- Q28. FAXを使用したいのですが、OS標準FAXソフトで使用できますか？
- Q29. 発信時、ダイヤル音が鳴りません。

●補足

- デバイスマネージャーの開き方
- コントロールパネルの開き方

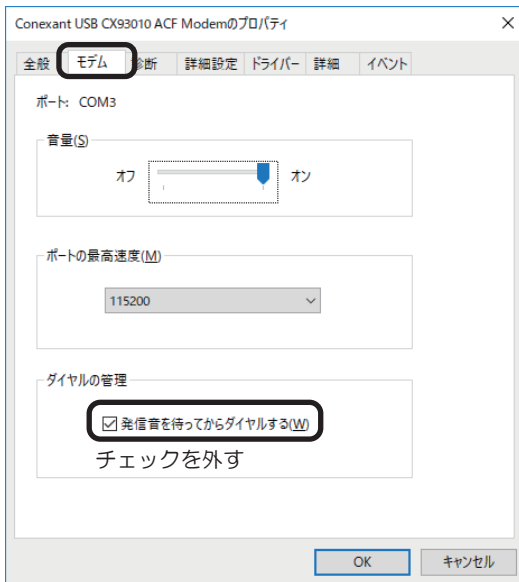
●トラブルシューティング

Q1. 「発信音が聞こえない」と表示され、接続できません。

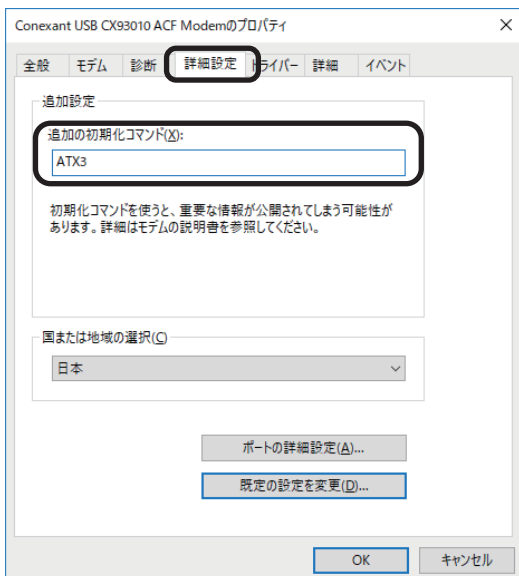
A1. 以下の点を設定して改善されるかご確認ください。
 なおドライバのアンインストール・再インストールをおこなっても改善されないか併せてご確認ください。
 (アンインストールの詳しい説明は**Q24**製品添付ドライバーのアンインストール方法は?をご確認ください。)

確認1

1. デバイスマネージャー画面を開きます。
 ※開き方は「補足 ■ デバイスマネージャーの開き方」をご参照ください。
2. 「モデム」をダブルクリック、表示された「Conexant USB CX93010 ACF Modem」をダブルクリックします。
3. Conexant USB CX93010 ACF Modem のプロパティ画面の「モデム」タブをクリックし、「発信音を待ってからダイヤルする」のチェックを外します。



4. 以上の変更でも改善されない場合、Conexant USB CX93010 ACF Modem のプロパティ画面の「詳細設定」タブをクリックし、追加の初期化コマンド欄に「ATX3」と記述します。



確認2 PBX（構内交換機）等を使用している場合

1. 電話とモデムのオプション画面を開きます。
 「**Q23**. [電話とモデム] の画面はどこから開きますか?」をご参照ください。
2. [編集] ボタンをクリックします。
3. 市内、市外に「O,(ゼロコンマ)」(あるいは「O(ゼロ)」)を追加してください。

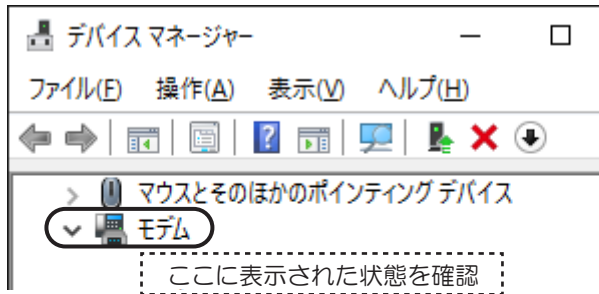
接続するソフトウェア（例えばダイヤルアップ接続など）の設定にてモデムのプロパティを開き、**確認1**と同様の設定をおこなってください。また以前に他のモデムなどで、既に接続する設定をおこなっている場合、新規に作成しても同様にご確認ください。

Q2. 接続時にモデムが応答しない、あるいはモデムに障害が発生したと表示されます。

A2. 正常に認識されているか確認します。

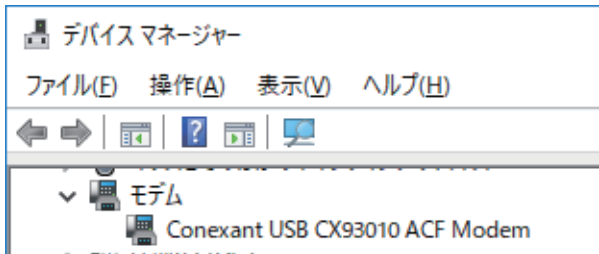
確認準備

- RS-USB56NをパソコンのUSBポートに接続した状態で、デバイスマネージャーを開きます。
※開き方は巻末の「補足 ■ デバイスマネージャーの開き方」をご参照ください。
- 「モデム」をダブルクリックし、表示された状態について**確認1**から**確認6**のうち該当するものをご確認ください。
※「モデム」が見当たらない場合、「ほかのデバイス」をダブルクリックしてください。



確認1

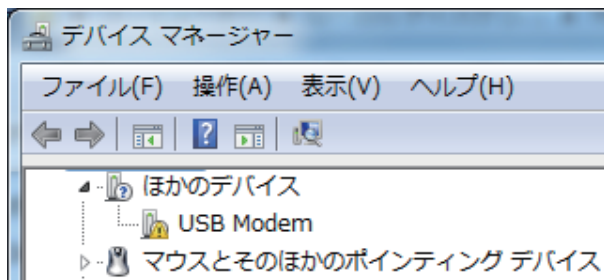
「Conexant USB CX93010 ACF Modem」が表示されている場合



ドライバーがインストールされると上記名称となります。そのまま使用して問題ありません。

確認2

- 「! USB Modem」が表示されている場合
- 「? USB Modem」が表示されている場合



RS-USB56N の認識に失敗したり、ドライバーが正しくインストールされていません。

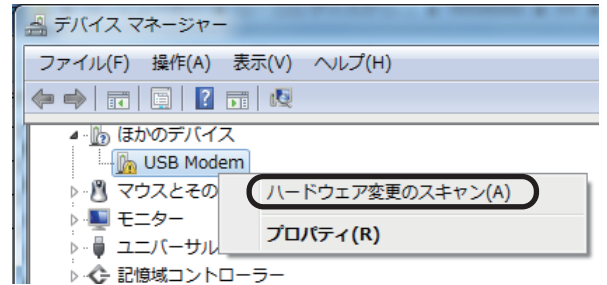
本製品をパソコンの USB ポートから一旦抜いて、挿しなおし、RS-USB56N が正常に認識されるか、ご確認ください。(可能であれば、他の USB ポートに挿してください。)

それでも「!」や「?」が表示される場合は、**確認3**に進んでください。

確認3

確認2 で解決できなかった場合

表示されている「USB Modem」を右クリックし「ハードウェア変更のスキャン」をクリックします。



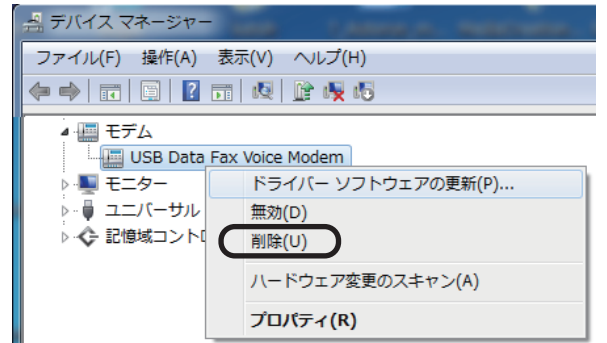
「Conexant USB CX93010 ACF Modem」と表示されるか、ご確認ください。

確認4

「USB Data Fax Voice Modem」が表示されている場合

アンインストールした後に、インストールをおこなってください。

- 表示されている「USB Data Fax Voice Modem」を右クリックし「削除」をクリックします。



- 【OK】をクリックします。



確認5

「Unknown Device」が表示されている場合

USB3.0 ポートに接続している場合は、USB2.0 ポートに接続してご確認ください。Windows 7 では Intel 製 USB3.0 ポートで正常に動作しないことが確認されています(2018年3月現在)。

確認6

デバイスマネージャーに表示が一切ない場合

RS-USB56Nを一旦抜き、異なるUSBポートに接続しご確認ください。

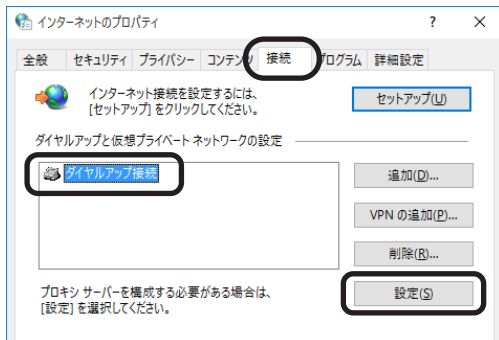
Q3. パルス接続ですが、発信できません。

A3. パルス設定になっていることを、まずご確認ください。
 ⇒参考「**Q9.** 使用している回線(トーン回線(ブッシュホン回線)とパルス回線(ダイヤル回線))の確認・設定方法がわかりません。」
 その上で以下の設定をご確認ください。

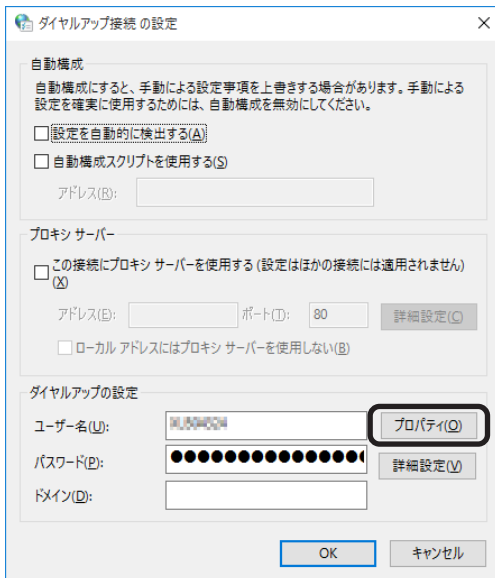
1. コントロールパネルからインターネットのプロパティを開きます。
 ※コントロールパネルの開き方は「補足 ■コントロールパネルの開き方」をご参照ください。

[コントロールパネル]—([ネットワークとインターネット])—
 [インターネットオプション]を開きます。

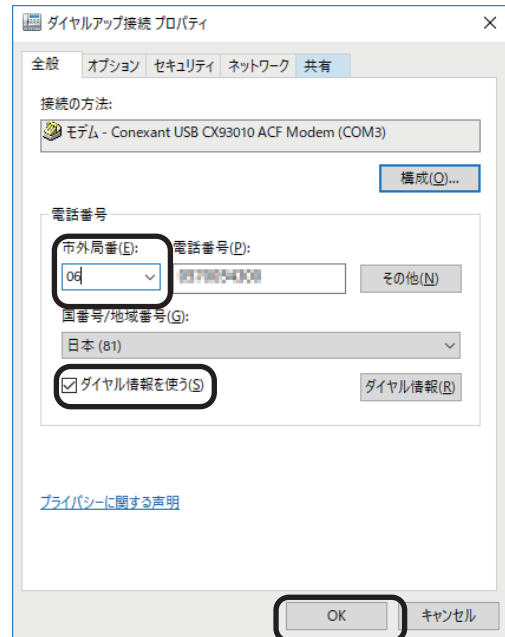
2. プロパティ画面の「接続」タブをクリックします。
 「ダイヤルアップと仮想プライベートネットワークの設定」から設定する名称を選択し、[設定]をクリックします。



3. 「xxx の設定(xxx は選択した名称)」画面が表示されます。【プロパティ】をクリックします。



4. 「xxx プロパティ (xxx は選択した名称)」画面が表示されます。「ダイヤル情報を使う」にチェックを入れ、「市外局番」を入力してください。



5. 各画面にて【OK】ボタンをクリックし、終了します。
 接続可能かご確認ください。

Q4. 「ポートが開かれていません」と表示されます。

A4. 通信テストをおこなったとき、正常にATコマンドが返答されない場合、以下の設定をおこなっても同様かご確認ください。

- 他にソフトウェア [特にモデム (COMポート) を使用する] が起動している場合、そのソフトウェアを終了します。
- コントロールパネルの「電話とモデム (または、電話とモデムのオプション)」の「モデム」タブにて「Conexant USB CX93010 ACF Modem」以外のモデムが登録されている場合、その他のモデムを削除します。
- 「**Q22.** OS標準ドライバーのアンインストール方法は？」を参照にドライバーを削除し、再インストールをおこなってください。
- USBポートを変更してください。
- パソコン本体のシリアルポートを、可能であれば使用不可 (Disable) に設定してください。(設定方法はパソコンのマニュアルをご参照ください。)

Q5. ダイヤルアップ接続ができません。

A5. ダイヤルアップ接続で正常に接続できない場合、他のソフトウェア (ターミナルソフトやFAXソフトなど) で通信をご確認ください。

もし通信可能であれば、ダイヤルアップ接続側の問題である可能性があります。

一度新規で作成し直しても同様かご確認ください。

(詳細はMicrosoft社にお問い合わせください)

Q6. 通信速度が遅い。

A6. 電話線を分岐器で分配した場合は通信速度が遅くなる場合があります。

これらをはずして、接続してください。

Q7. ISDNターミナルアダプターのアナログポートに接続したい。

A7. ターミナルアダプターには、一つのアナログポートに1台のアナログ機器しか接続できないものがあります。

ターミナルアダプターの説明書をご確認ください。

Q8. インターネットに接続できません。

A8. 契約のプロバイダーが指定している設定はお済みでしょうか？本製品はモデムポートを増設するインターフェイスです。インターネットに接続するには、ご契約のプロバイダーが指定している設定が必要です。

Q9. 使用している回線 [トーン回線 (プッシュホン回線) とパルス回線 (ダイヤル回線)] の確認・設定方法がわかりません。

A9. 【トーン回線・パルス回線の確認方法】

ご使用の回線が「トーン」か「パルス」かについては、お使いの電話回線に電話機を接続して「117」などにダイヤルしてみてください。受話器から「ビボバ」という電子音がするときはトーン (プッシュ) 回線、「カチカチ」という機械音がするときはパルス (ダイヤル) 回線です。不明な場合は、最寄の電話局にお問い合わせください。

【トーン回線・パルス回線の設定方法】

1. 「**Q23.** [電話とモデム] の画面はどこから開きますか？」をご参照ください。
2. [編集] ボタンをクリックします。
3. ダイヤル方法を確認します。(「トーン」あるいは「パルス」にチェックを入れます)
4. 確認後、各画面を閉じます。

Q10. ダイヤルアップネットワークの接続方法がわかりません。

A10. 弊社ホームページの「ダイヤルアップ接続」マニュアルPDFをご参照ください。

マニュアルPDFでは、手動で設定する場合の方法を示しています。まず、ダイヤル先・IDやパスワードなどに関しては、接続先のプロバイダーにご確認ください。自動セットアップCD-ROMなどがプロバイダーから提供されている場合は、その指示に従ってください。

Q11. [電話とモデムのオプション] を開こうとすると、「電話とモデムのコントロールパネルを開けません。テレフォニーサービスの開始に問題がある場合があります。」というメッセージが表示され開くことができません。

A11. [Telephony] サービスが開始されていない可能性があります。以下の手順にて開始させてください。

1. コントロールパネルから管理ツールを開きます。
※コントロールパネルの開き方は巻末の「補足 ■コントロールパネルの開き方」をご参照ください。

【コントロールパネル】 (－【パフォーマンスとメンテナンス】)
－【管理ツール】 をクリックします。

2. [サービス] をダブルクリックし開きます。
3. 画面左側の一覧から[Telephony] をダブルクリックし開きます。

「Telephony のプロパティ」画面が表示されます。

4. 「全般」タブをクリックし「スタートアップの種類」の右側 [V] ボタンをクリックし、プルダウンメニューの一覧から[手動] を選択し[適用] ボタンをクリックします。

[開始] ボタンをクリックし処理が完了するまで待ちます。元の画面

6. に戻りましたら、[OK] ボタンをクリックし画面を閉じます。

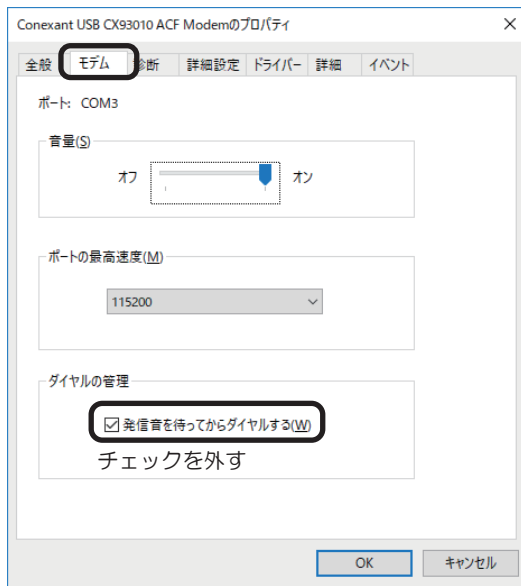
すべての画面を閉じ、[電話とモデムのオプション] 画面が正常に表示

7. 示されるかご確認ください。

Q12. FAXを送信できません。(光回線ルーター使用)

A12. 光回線ルーターを使用している環境で、FAXが送信できない場合は、「ダイアルトーン(発信音)を待たない(検出しない)」設定を以下の手順でおこなってから、FAXが送信できるかご確認ください。

1. デバイスマネージャー画面を開きます。
※開き方は「補足 ■ デバイスマネージャーの開き方」をご参照ください。
2. 「モデム」をダブルクリック、表示された「Conexant USB CX93010 ACF Modem」をダブルクリックします。
3. Conexant USB CX93010 ACF Modem のプロパティ画面の「モデム」タブをクリックし、「発信音を待ってからダイヤルする」のチェックを外します。



Q13. FAXで自動受信ができません。

A13. ひかり回線やADSL回線、CATV回線などでは、そのアダプターの仕様（アナログポートの仕様）により、自動受信できない場合があります。詳細は、アダプターメーカーなどにお問い合わせください。

Q14. Office 2010/2007 の文書(Word や Excel)を、Windows 7の「Windows FAX とスキャン」を利用して FAX 送信すると、送信できません。(例：相手方に真っ白になって届くなど)

A14. Microsoft 社のサポートページ「Word 文書または Excel ブックには、Windows Vista または Windows 7 の fax デバイスを印刷すると、生成される .tif ファイルを開くことができません」から入手可能な修正プログラムを適用することにより、現象が回避可能なことを確認しています。

修正プログラムの詳細に関しては、弊社では分かりかねますので、Microsoft 社にお問い合わせください。

Q15. エー・アイ・ソフト「Easy Fax Pro 7」で“同期ずれのため、送受信できません”と表示され、使用できません。

A15. 本製品は、エー・アイ・ソフト「Easy Fax Pro 7」に対応していません。

Q16. USBポートに接続してもLEDが点灯しません。

A16. USBポートに接続するだけ、ドライバーのインストールをおこなっただけでは点灯しません。OHランプは、実際に接続を開始するときに点灯します。DATAランプは、データ送受信時に点滅します。

Q17. 「電話回線がビジー」「回線は使用中」とエラーが表示されます。

A17. 以下の原因が考えられます。

● 接続先電話番号が間違っている場合

設定が誤っていないか「**Q21.** 所在地の編集画面の入力内容について教えてください。」を参照にご確認ください。

また「**Q10.** ダイヤルアップネットワークの接続方法がわかりません。」を参照に、接続先電話番号の入力に間違いがないかご確認ください。

● ご利用電話回線種別が異なっている場合

「**Q9.** 使用している回線(トーン回線(プッシュホン回線)とパルス回線(ダイヤル回線))の確認・設定方法がわかりません。」を参照し、回線種別をご確認ください。

パルス設定になっている場合は、「**Q3.** パルス設定ですが、発信できません。」を参照し、設定をおこなってください。

Q18. 設定してから、パソコン起動時にダイヤルアップ接続の画面が表示されるようになりました。

A18. モデムが勝手に発信設定することはありません。パソコン起動時の設定（スタートアップや常駐ソフトなど）に、ネットワークへ接続する設定が含まれている可能性があります。ご確認ください。

Q19. 設定の変更をしていないのに、使用できなくなりました。

A19. 以下の設定をおこなっても同様な、ご確認ください。

- RS-USB56N 本体を、他の USB ポートに接続する。
- 「**Q22.** OS 標準ドライバーのアンインストール方法は？」を参照し、ドライバーの削除をおこない、再インストールする。
- 「**Q10.** ダイアルアップネットワークの接続方法がわかりません」を参照し、ダイアルアップ接続の再設定をおこなう。

設定後、接続の際に以下を確認してください。

- パソコンのスピーカーを ON にしている場合、接続音が聞こえるか。
- 接続時、RS-USB56N 本体の LED(OH ランプ)が点灯するか。

これらが動作しない場合は、RS-USB56N 本体の故障の可能性が考えられます。お手数ですが、サポートセンターまでお問い合わせください。

Q20. FAXソフトをインストール後、モデムが動作しなくなりました。

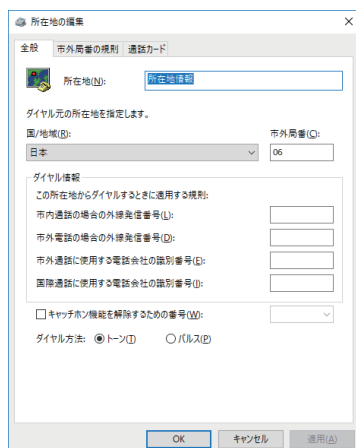
A20. FAX ソフトをインストール後、モデムを組み込むと正常に動作しない場合があります。一旦 FAX ソフトをアンインストール後、再度インストールしてご確認ください。

FAX ソフトの初期値は”受信しない”設定になっている場合があります。送信可能にもかかわらず受信出来ない場合、一度設定を再確認してください。

Q21. 所在地の編集画面の入力内容について教えてください。

A21. 主な入力内容は以下の通りです。

- 国 / 地域 : 日本
 市外局番 : お客様が使用になる場所の局番(プロバイダにより指定がある場合はその指示に従ってください)
 ダイアル情報 : <外線発信番号>
 入力は不要(空欄)
 (交換機などを利用してする場合、その機器にあわせ、外線発信に必要な番号を入力してください)
 <識別番号>
 入力は不要(空欄)
 ダイアル方法 : お客様がご契約の電話回線を選択

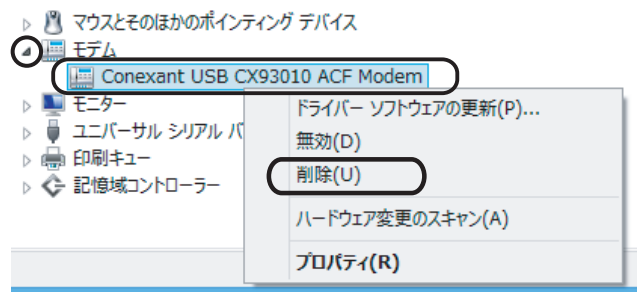


Q22. OS搭載ドライバーのアンインストール方法は？

A22. 次の手順でおこないます。
 本製品を削除したい場合や、OS搭載ドライバーソフトウェアのインストールが正常におこなわれなかった場合に、以下の作業をおこなってください。

※本製品をパソコンに装着している状態でアンインストールします。

1. デバイスマネージャー画面を開きます。
 ※開き方は巻末の「補足 ■ デバイスマネージャーの開き方」をご参照ください。
2. 「モデム」の各左側の をクリックします。
 表示された「Conexant USB CX93010 ACF Modem」を右クリックし、メニューから削除を選択します。



3. 【OK】をクリックします。



以上で、アンインストール完了です。

再インストールするには、本製品をパソコンの USB ポートから一旦抜いて、(可能であれば OS を再起動してから) 挿しなおしてください。

●Windows 10/8.1/8での質問

Q23. [電話とモデム] の画面はどこから開きますか？

A23. 次の手順で開きます。

1. [コントロールパネル]を開きます。
※開き方は巻末の「補足 ■コントロールパネルの開き方」をご参照ください。

2. 画面右上の「表示方法」の「カテゴリ」をクリックし、「大きいアイコン」または「小さいアイコン」をクリックします。



3. 表示された[電話とモデム]アイコンをダブルクリックします。



●Windows 7での質問

Q24. [電話とモデム] の画面はどこから開きますか？

A24. 手順は**Q23.**をご参照ください。

Q25. Windows 7 標準のFAXソフト [Windows FAXとスキャン] で、「このメディアは書き込み禁止のため送信できません」が表示され、FAX送信できません。

A25. [Windows FAX とスキャン]の機能を、いったん無効化してから有効化し、FAX送信ができるかご確認ください。

【手順】

1. [コントロールパネル]ー[プログラムのアンインストール (プログラムと機能)]を開きます。
2. 「Windows の機能の有効化または無効化」をクリックします。
3. 一覧内の「印刷とドキュメントサービス」ー「Windows FAX とスキャン」のチェックを外し、[OK]をクリックします。
4. パソコンを再起動します。
5. 起動後、1. ～ 3. の操作をおこない、「Windows FAX とスキャン」にチェックを入れ、[OK]をクリックします。

Q26. Windows 7 XP Mode で使用可能ですか？

A26. 使用できません。

●ご使用に関する質問

Q27. USB2.0/USB3.0環境でも使用できますか？

A27. 使用できます。

ただし、Windows 7ではIntel社製USB3.0ポートで正常に動作しないことが確認されています。なお、Intel社製マザーボードにおいては、Intel社から提供されている最新のUSB3.0ドライバーで現象が回避可能なことも確認しています。(確認機種：intel DZ77RE-75K)

メーカー製パソコン (Intel社製USB3.0ポート搭載) の場合、最新のUSB3.0ドライバーが提供されるかはパソコンメーカーに依存します。詳細は、メーカー各社にお問い合わせください。

USB3.0ポートで認識しない場合は、USB2.0ポートに接続してご利用ください。パソコンにUSB3.0ポートしかない場合はご使用いただけません。

Q28. FAXを使用したいのですが、OS標準FAXソフトで使用できますか？

A28. 使用できます。
FAX 送信手順は、弊社ホームページの「FAX 送信」マニュアル PDF をご参照ください。

- Windows 8.1 64bit、Windows Server 2012R2 版の OS 標準 FAX ソフト「Windows FAX とスキャン」を使用する場合は、Windows Update (更新プログラム KB3000850)が必要です。

Q29. 発信時、ダイヤル音が鳴りません。



A29. RS-USB56N本体は、スピーカーを内蔵していません。パソコンのスピーカーの音をONにしても、ダイヤル音は鳴りません。

● 補足

■ デバイスマネージャーの開き方



開き方の一例をご紹介します。

Windows 10の場合

Windowsキー  を押しながら、Xキー  を押し、表示された一覧から【デバイスマネージャー】をクリックします。

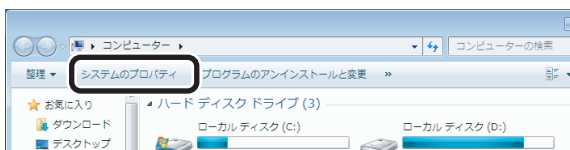


Windows 8.1の場合

1. スタート画面の[デスクトップ]をクリックし、デスクトップ画面に切り替えます。
2. Windowsキー  を押しながら、Xキー  を押し、表示された一覧から【デバイスマネージャー】をクリックします。
※画面左下の【スタート】を右クリックしても、一覧を表示できます。

Windows 7の場合

1. [スタート]—[コンピューター] をクリックします。
2. [システムのプロパティ] をクリックします。



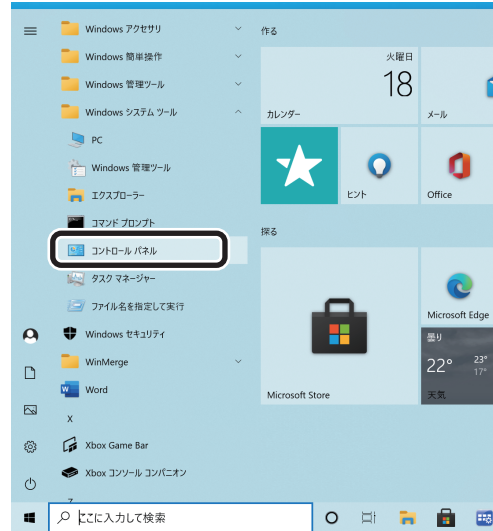
3. 画面左上の【デバイスマネージャー】をクリック。

■ コントロールパネルの開き方



開き方の一例をご紹介します。

Windows 10の場合

[スタート]—[Windows システムツール]—[コントロールパネル] をクリックします。



Windows 8.1の場合

1. スタート画面の[デスクトップ]をクリックし、デスクトップ画面に切り替えます。
2. Windowsキー  を押しながら、Xキー  を押し、表示された一覧から【コントロールパネル】をクリックします。
※画面左下の【スタート】を右クリックしても、一覧を表示できます。

Windows 7の場合

[スタート]—[コントロールパネル] をクリックします。