

# HUAWEI P20

---

FAQ

文書 Ver.01

6/12/2018

# 1

## モバイルデータのインターネット速度が遅い

---

モバイルデータのインターネットの速度が遅くなる原因は様々です。以下の方法で原因を確認し、問題を解決してください。

- インターネット接続時、建物の中など閉ざされた環境でネットワーク環境が悪い場合、インターネットの速度が遅くなります。本体をネットワーク環境が良好な場所に移動してください。
- バックグラウンドでネットワークに接続しているアプリが多いと、インターネットの速度が遅くなります。バックグラウンドの使用していないアプリを閉じてください。
- モバイルデータを一度オフにしてからもう一度オンにする、またはプルダウンメニューから機内モードをオンにしてからオフにしてください。
- アクセスしたサイトサーバーに異常がある場合も、インターネットの速度が遅くなります。APN をリセットしてください。「設定」を開き、無線とネットワーク > モバイルネットワーク > アクセスポイント名 (APN) をタップし、左上角のメニューをタップして、「初期設定にリセットする」を選択します。
- 問題が解決しない場合、本体を再起動する、または最新版にアップデートしてください。

# 2 端末をアクセスポイントに設定すると他のモバイルデバイスが接続できない

---

アクセスポイントパスワードの入力に誤りがある、誤った Wi-Fi アクセスポイントに接続した、Wi-Fi アクセスポイントの設定に誤りがあるなどが原因で当該事象が発生します。以下の方法で原因を調査し、処理してください。

- **Wi-Fi アクセスポイントのパスワード入力に誤りがある、誤った Wi-Fi アクセスポイントに接続している場合:** Wi-Fi アクセスポイントをシェアしている端末のホストにアクセスポイント名とパスワードを確認し、再度接続操作を行ってください。
- **Wi-Fi アクセスポイントをシェアしている端末が通信量を制限している:** Wi-Fi アクセスポイントをシェアしている端末で、「設定」を開き、「無線とネットワーク > テザリングとポータブルアクセス > ポータブル Wi-Fi アクセスポイント > データ通信量の上限」に進み、必要に応じて各モバイル端末の使用可能な通信量の上限を設定します。
- **Wi-Fi アクセスポイントの設定が正しくない:** Wi-Fi アクセスポイントをシェアしている端末で「設定」を開き、「無線とネットワーク > テザリングとポータブルアクセス > ポータブル Wi-Fi アクセスポイント > Wi-Fi アクセスポイントを設定」に進み、「詳細オプションを表示する」にチェックを入れて、アクセスポイントを設定しなおします。
  - a. 「ネットワーク名」と「パスワード」を設定します。アクセスポイント名をアルファベットと数字を組み合わせて設定します。できるだけ漢字や特殊文字は使用しないようにしてください。
  - b. 「AP 周波数」を「2.4 GHz 周波数」に設定します。すべての端末が 2.4 GHz に対応しています。5 GHz に対応していない端末もあります。
  - c. 「ブロードキャストチャネル」を「6」など固定チャネルに設定します。
  - d. 接続待ちのモバイルデバイスの台数に従って、「最大接続数」を設定します。

# 3

## 連絡先アイコンを設定したにもかかわらず、着信時に表示されません。

---

### 原因:

1つの端末番号が複数件の連絡先情報として保存され、且つそのうちの1件にしかアイコンを設定していない場合、当該連絡先から着信があった際、システムが最初に保存した連絡先を優先に選択します。そのため、最初に保存した連絡先にアイコンが設定されていない場合、着信時に表示されません。

### 対処法:

端末番号が重複した連絡先を整理してください。同じ端末番号がそれぞれ端末のメモリとSIMカードに保存されている場合、SIMカードに保存した連絡先はアイコン設定に対応しないため、連絡先アイコン表示が必要な場合、端末のメモリの方の番号を残してください。

# 4 電話帳に連絡先が重複して登録されている。

---

- サードパーティの連絡先管理アプリをアンインストールしてください。サードパーティの連絡先管理アプリをインストールし、連絡先を端末にインポートしたことがある場合、端末に重複した連絡先が大量に保存されます。
- 連絡先設定で表示する連絡先とアカウントを選択してください。端末にメールボックスの連絡先やサードパーティアプリから取り込んだ連絡先を表示すると、重複した連絡先が大量に表示されます。
- 連絡先を整理する際、重複している連絡先を統合する、または重複している連絡先を削除してください。新規追加の連絡先がすでにある連絡先と同じであると認識されない場合も連絡先が重複します。

# 5

## 通話中、インターネットに接続できるか。

---

### ケース 1: Wi-Fi に接続している場合

通話時にインターネットに接続できます。

### ケース 2: モバイルデータ通信に接続している場合

#### シングルカード:

VoLTE 通話の場合、同時にインターネットに接続できます。VoLTE 通話以外の場合、電話をかけると 3G に切り換わり、同時にインターネットに接続できます。2G に切り換わるとインターネットに接続できません。

#### デュアルカード

「設定 > 無線とネットワーク > デュアル SIM 設定」で SIM1 か SIM2 か確認します。「デフォルトのデータ通信」で選択しているカードがメインカードで、選択していないほうがサブカードになります。サブカードが VoLTE 通話中の場合で、「通話中のインターネット接続」がオンになっている場合、インターネットに接続できますが、オフになっている場合、接続できません。



#### 説明

端末が VoLTE に対応していること、ネットワークキャリアが VoLTE サービスを提供していることを確認してください。

# 6 通話中、端末のディスプレイが消灯し、点灯しない

---

## 問題の現象

通話中、端末を耳に近づけるまたは一定時間経過するとディスプレイが消灯するが、耳を離してもディスプレイが消灯したままです。

## 問題の原因

通話時、ディスプレイが消灯し、その後点灯しない事象が生じる可能性として以下が考えられます。

- 端末に標準でない保護フィルムを使用する、またはレシーバー部分に粉塵などの遮蔽物がある場合、これらがレシーバー傍のセンサを塞ぎ、端末を耳から離してもディスプレイが点灯しない状態が継続している可能性があります。
- イヤホンを使用して通話を行っている場合、システムが端末のレシーバーを使用する必要がないと認識し、レシーバー傍のセンサが起動せず、ディスプレイが点灯しません。

## 解決方法

通話中に端末と一定の距離をあげたのにディスプレイが消灯する場合、以下の方法で確認してください：

- 標準でない保護フィルムを使用する、またはレシーバー部分に粉塵などの遮蔽物がある場合（レシーバーそばのセンサが塞がれていないか確認してください）、適切な端末的ディスプレイ保護フィルムに交換する、またはレシーバー付近の汚れ等を取り除いてください。
- イヤホンを使用して通話している場合、ディスプレイが自動で消灯した後、電源切キーを押してディスプレイを点灯してください。
- 上記の操作を行っても、問題が解消しない場合、サービスセンターまでご相談ください。

# 7

## 勝手に電話がかかる

勝手に電話がかかる事象にはいくつかの原因が考えられます。以下の方法で原因を確認してください。

- 端末に Bluetooth イヤホンを接続している場合、勝手に電話がかかる事象が発生する場合: Bluetooth イヤホンの再ダイヤルボタンを押していないか確認してください。Bluetooth イヤホンは端末の最新の通話記録に基づき再ダイヤルします。Bluetooth イヤホンの再ダイヤルボタンに誤って触れないようにしてください。
- サードパーティ対応のショートカットダイヤルアップアプリをインストールしている場合: サードパーティアプリのショートカットダイヤルアップ機能を誤ってオンにすると、勝手に電話がかかります。このようなサードパーティアプリが必要かどうか確認してください。必要ない場合、アンインストールしてください。
- 画面ロックを解除し、点灯すると自動でダイヤルアップが行われ、端末画面とともに自動で切り換わる場合、タッチパネル不良による自動ダイヤルアップの可能性がありません。データのバックアップを取り、サービスセンターまでご相談ください。



# 8

## 通話が切れる、中断する

通話中に通話が切れる、中断する場合、以下の方法で原因を調査し、問題を解決してください。

- **通話時、センサ(ディスプレイ上方)から耳が離れている、ディスプレイが点灯している、指や顔が通話終了キーに誤接触しているなどの事象がないか確認してください。**一定時間イヤホンを使用、またはハンズフリーで通話を行ってください。事象が再現しない場合、通話終了キーに誤接触していることが原因と考えられます。
- **保護ケース、特にメタル製の保護ケースを使用していないか確認してください。**金属製の保護ケースは使用しないようにしてください。金属は信号に干渉し、通信不良が生じる可能性があります。
- **使用している SIM カードが標準の Nano カードか確認してください。**自分で大きさを変更したカードを使用するとカードスロットの接触不良が生じ、ネットワークがない、信号が弱いなどの各種通信問題が生じることがあります。必ず本体と一緒に購入した標準 Nano SIM カードを使用してください。
- **ソフトウェアを最新の状態にアップデートしてください。**方法:「設定 > システム > システム更新 > 更新の確認」で新しいバージョンがある場合、手順に従ってアップデートしてください。
- **事象発生時、アンテナマーク表示に問題がなかったか確認してください。**信号が弱いまたは変動が大きい場合、キャリアに連絡し、ネットワーク信号のカバレッジ品質を改善するよう依頼してください。
- **同じ環境で使用している人に同じような問題が発生していないか確認してください。**同じような問題が発生している場合、ネットワークに問題がある可能性があります。キャリアに問い合わせてください。

通話中に頻繁に通話が切れる、中断する場合、以下の方法で原因を調査し、問題を解決してください。

- **OS が安定しないことが原因の可能性があります。**データのバックアップを取ってから、ソフトウェアを最新の状態にアップデートしてください。最新版にアップデート済みの場合、データのバックアップを取ってから、ファクトリーリセットし、問題が再現するか確認してください。
- **重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。**

# 9 リアカメラを覆っている部分はどんな材質を使用 していますか

---

リアカメラのレンズにはアルミノケイ酸ガラスを採用しています。当社のレンズは全て厳重な検査を合格した良品で、傷やひび割れ、摩耗に強いものですが、使用の際に鋭利な物にぶつかったり、長時間硬い物と接触し摩耗した場合、レンズに傷やひび割れ、こすり傷等が発生する可能性があります。

端末に保護ケースやカバーを取り付け、接触や摩耗を防ぐため鋭利物（鍵や砂等）を避けて保管してください。

万が一レンズが酷く割れ、傷つき又はこすり傷がついてしまい、通常使用に影響を及ぼす場合、事前に重要データのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

# 10 本体への浸水

被害を最小限に抑えるため、以下の方法で処理してください。

## 応急処理:

1. 本体を水から離し、ティッシュペーパーなどで本体表面の水滴をできるだけ拭き取ってください。
2. 本体の電源が入っている場合、電源キーを押して電源を切ってください。本体の電源が切れている場合、そのままにし、電源を入れしないでください。
3. SIM カードを取り出してください。

## 更なる確認作業及び操作:

コーヒー、牛乳、海水などが入った場合、サービスセンターまでご相談ください。

水道水やミネラルウォーターなどの場合、ティッシュペーパーなどで本体表面の水滴を拭き取り、本体を軽く振って内部の液体を出し、扇風機やドライヤーの冷風で本体を乾かしてください。その後、サービスセンターまでご相談ください。

## 注意事項:

簡易的な処理を行うだけで電源が入ることがありますが、精密電子機器で構成されているため、浸水後、目に見えない箇所に問題があることがありますので、電源を入れないようにしてください。簡易的な処理を行ったら、それ以上の被害が出ないよう、サービスセンターまでご相談ください。

# 11

## 各充電アダプタ及び USB ケーブルを使用した場合の充電アイコン

---

主に以下の 3 種類の充電モードがあります。

1. **ウルトラ急速充電モード**: 標準のウルトラ急速充電アダプタと標準ケーブルを使用すると、充電アイコンに雷マークが 2 つ表示されます。
2. **急速充電モード**: 充電アイコンに「雷マークが大小各 1 つ」表示されます。
3. **通常充電モード**: ファーウェイ 5V 充電アダプタまたは非標準充電アダプタを使用する場合、充電アイコンに「雷マークが 1 つ」表示されます。

# 12 本体が SIM カードを認識しない。

---

- 製品付属 SIM カードを使用していることを確認してください。製品付属以外の SIM や自分で大きさを変更したカードを使用しないでください。自分で大きさを変更した SIM カードを使用すると SIM カードが認識されない、本体が破損するなどの事象が発生しやすくなります。キャリアで適切な SIM カードと交換するようにしてください。
- SIM カードが正しく挿入されているかどうか確認します。SIM カードの切り欠きとカードスロットが合っているか確認してください。詳細は本体付属のクイックスタートガイドを参照ください。
- SIM カード表面に汚れがないか確認してください。汚れがある場合、アルコールでチップセットの表面を拭く、またはキャリアで新しい製品付属 SIM カードと交換してください。
- SIM カードを長時間使用すると、金属表面が酸化し、カードが認識されない事象が一定の確率で発生しやすくなります。キャリアで新しい製品付属 SIM カードと交換してください。
- 電源を入れた状態で SIM カードの挿入、取り外しを行わないでください。本体の電源が入った状態で SIM カードを挿入した場合、本体を再起動してください。
- 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターまでご相談ください。

# 13

## 複数の Bluetooth 端末との接続に対応しているか。

---

- **同じ種類の Bluetooth 端末 (Bluetooth イヤホン、通話受話が可能な Bluetooth ウォッチなど) の場合:** Bluetooth ハンズフリー (HFP)、高音質メディアプレーヤー (A2DP) 対応の端末 2 台まで同時に接続状態にすることが可能です。

例えば、Bluetooth イヤホンと Bluetooth スピーカーを同時に本体に接続することができます。但し、同じタイミングでは、音声通話またはメディア再生状態にすることができるのは 1 台のみです。操作を行わないと、通信または再生を行う端末は当該機能を具備する、直近で接続したことのある端末になります。ある Bluetooth 端末の再生を切り換える、通話画面を操作し、音声ルートを切り替えるなど操作を行ったことがある場合、操作した端末で通話または再生を行います。

- **違う種類の Bluetooth 端末 (マウス、イヤホン、キーボード、ウォッチ) に同時に接続して使用する場合:** 違う種類の Bluetooth 端末の場合、最大 4 台まで同時接続が可能です。

# 14 Wi-Fi ルーターを接続しているのに、インターネットに接続できない、またはインターネットが遅い。

---

Wi-Fi ルーターに接続しているのに、インターネットに接続できない、またはインターネットが遅いなどの事象が生じる場合、様々な原因が考えられます。以下の各ケースに従って、原因を確認してください。

**どのアプリを使用してもインターネットに接続できない、またはインターネットが遅い。**

- 他の無線ネットワーク(モバイルデータなど)を使用して、インターネットに接続できるか確認してください。問題なくインターネットに接続できる場合、無線ネットワーク自体に問題がある、またはルーターの端末に対するインターネット接続が制限されている可能性があります。ルーターを再起動して、事象が解消するか確認してください。事象が解消しない場合、インターネットベンダーに問い合わせる、ルーターの設定を確認するなどしてください。
- 複数のルーターがブリッジ接続されたインターネットを使用している場合、メインルーターに接続して、インターネットに接続できるか確認してください。
- VPN を使用してインターネットに接続している場合、VPN の接続を解除した後、接続できるか確認してください。
- 本体を再起動して、インターネットに接続できるか確認してください。問題の事象が解消しない場合、本体のデータのバックアップを取り、設定を初期化して、事象が解消するか確認してください。

**一部アプリを使用すると、インターネットに接続できない、インターネットが遅い、一部サイトにアクセスできない。**

- 本体を再起動し、アプリを完全に閉じてから、インターネットに接続できるか確認してください。
- 「端末管理 > モバイルデータ通信 > ネットワーク通信を行うアプリ」で「モバイルデータ」または「Wi-Fi」にチェックが入っているか確認してください。チェックが入っていない場合、チェックを入れてからインターネットに接続できるか確認してください。
- サードパーティ端末管理アプリをインストールしている場合、アプリのインターネット接続権限が制限されていないか確認してください。インターネット接続権限が有効になっ

ていることを確認する、またはサードパーティ端末管理アプリをアンインストールしてから、インターネットに接続できるか確認してください。

- 条件が許す場合、他の端末を使用して、アプリがインターネットに接続できるか確認してください。インターネットに接続できない場合、アプリのサーバーに問題がある可能性があります。アプリ公式サイトを発表を確認する、しばらく経ってからもう一度使用するなどしてください。

**会社の Wi-Fi に接続すると、インターネットに接続できない、インターネットが遅い。**

- 端末の検証または紐づけをしないとインターネットに接続できないのか、会社のインターネット管理者に確認してください。要求に基づき、端末の検証または紐づけを行い、インターネットに接続できるか確認してください。
- 会社インターネットがインターネットアクセスに関して権限要求があるか確認してください。制限がある場合、関連する権限を申請してから、インターネットに接続できるか確認してください。
- 会社のネットワークに接続している人数が多いと、インターネットが遅くなったり、インターネットに接続できなくなったりすることがあります。しばらく経ってから、接続しなおしてください。



# 15 Wi-Fi が有効にならない

Wi-Fi の設定がオンになるのに時間がかかっている、ネットワークの設定が変更されているなど、当該問題の発生原因は様々です。以下の内容を順に確認してください。

1. 2 秒待って、Wi-Fi の設定がオンになるか確認してください。連続して押下しないよう注意してください。Wi-Fi のオン/オフ設定に時間がかかることがあります。
2. 「設定 > 無線とネットワーク > 「Wi-Fi」に進み、「Wi-Fi」をオンにします。
3. ディスプレイ上部のステータスバーを下にスライドし、通知パネルを開き、「機内モード」を 1 度オンにしてからオフにし、「Wi-Fi」の設定をオンにします。
4. 本体を再起動して、「Wi-Fi」をオンにします。
5. それでも設定がオンにならない場合、データのバックアップを取り、ネットワーク設定をリセットしてから、「Wi-Fi」をオンにしてください。

具体的な操作方法:「設定 > システム > リセット > ネットワーク設定のリセット」を選択し、「ネットワーク設定のリセット」をタップして「Wi-Fi」をオンにします。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 16

## ルーターに接続できない

ルーターに接続できない場合、以下の原因が考えられます。各対応策を実施し、問題を解決してください。

- **問題の原因 1:** 距離が離れすぎている。  
**解決方法:** Wi-Fi ネットワークの有効な距離(10m)の範囲内で接続してください。
- **問題の原因 2:** パスワードが間違っている。  
**解決方法**
  - a. 入力したパスワードが正しいか確認してください。アルファベットの大文字と小文字がきちんと区別されているか、特に英数入力での特殊文字に注意してください。パスワードを入力する際、「パスワードを表示する」(パスワード入力ボックス右の眼のアイコン)を選択します。
  - b. Wi-Fi ネットワーク名またはパスワードに変更がないか確認してください。アクセスポイントを検索しなおし、正しいパスワードを入力して接続してください。
  - c. パスワードの入力が正しい場合、ルーターパスワードを「12345678」など数字のみに変更してください。
  - d. 数字のみに変更しても認証に失敗する場合、本体を再起動してください。
- **問題の原因 3:** ネットワーク拒絶。  
**解決方法**
  - Wi-Fi ルーターの MAC アドレスフィルタリング機能が有効になっていないかどうか確認してください。有効になっている場合、MAC アドレスフィルタリング機能を無効にしてからルーターを再起動してください。
  - 公共 Wi-Fi ネットワークの場合、サイトにログインして接続する必要がある場合があります。詳細は、Wi-Fi プロバイダに確認してください。
- **問題の原因 4:** ネットワーク接続制限台数に達している。  
**解決方法:** Wi-Fi ネットワークに接続できる制限台数の上限に達している可能性があります。他の Wi-Fi ネットワークに切り換えるか、時間をおいてから接続しなおしてください。
- **問題の原因 5:** 使用停止になっている(ネットワーク故障)。  
**解決方法:** 条件が合う場合、他の端末からこの Wi-Fi ネットワークに接続し、同様の問題が発生しないか確認してください。Wi-Fi ネットワークに問題がある可能性があります。

ます。ルーターを再起動してください。公共のアクセスポイントの場合、別のアクセスポイントに変更してください。

- **問題の原因 6:** IP アドレスを取得できない。

**解決方法:** 以下の方法で静的 IP を設定してください。

- a. 使用可能な Wi-Fi 一覧に接続済みと表示されるが、実際にはインターネットに接続できないネットワークがある場合、接続したい Wi-Fi ネットワーク名を長押しして、「ネットワーク変更」をタップして、画面の「詳細オプションを表示する」にチェックを入れます。
- b. 「IP > 静的」をタップし、IP アドレス、ゲートウェイ、ネットワークプレフィックスの長さ、ドメイン 1 を順に入力し、保存します。

接続に成功している端末を参考に正しい IP アドレスを設定してください。IP アドレスの最後の数字の設定が異なるほか（設定範囲は 2~254）、他の部分の入力はすべて同じです。



#### 説明

公共ネットワークは利用者が多く、ネットワークが原因で接続できないことがあります。ホームネットワークで端末の問題かどうか確認してください。


# 17 Wi-Fi の接続が切れて再接続する事象が生じる。

---

## 問題の原因

有効距離を超えて Wi-Fi アクセスポイントから離れると、電波が弱くなり接続が解除されます。

## 解決方法

- Wi-Fi に接続したら、Wi-Fi アクセスポイントに有効距離範囲を維持し、距離が離れすぎることによってネットワーク信号が弱くなり、勝手に接続が解除されないようにしてください。
- 「設定 > 無線とネットワーク > Wi-Fi」に進み、「 >スリープ時に Wi-Fi 接続を維持」で「維持する」を選択すると、Wi-Fi ネットワークとの接続が終始維持されます。
- ネットワークに接続している端末が多いと、接続が勝手に解除されることがあります。
- 金属製の保護カバーを使用している場合、外してから再度操作を行ってください。
- それでも問題が解消しない場合、Wi-Fi をオンにしなおす、または Wi-Fi アクセスポイントを再起動してください。
- 問題が解消しない場合、データのバックアップを取った後、設定を初期化してください。
- 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 18 WiFi 接続後、インターネットを使えない。

---

## 問題の原因

ネットワーク異常、電波が過度に弱いことにより、インターネットを使用できない。

## 解決方法

### ケース 1: 公共ネットワークを使用している場合:

- ブラウザからサイトにログインし、インターネットに接続しているか確認します。Wi-Fi アクセスポイントのプロバイダーに確認してください。
- 人の少ない場所で使用し、アクセスポイントに問題がないか確認します。

### ケース 2: 自宅のネットワークを使用している場合:

- ルーターから近い場所でインターネットに接続し、Wi-Fi アクセスポイントの有効距離範囲内で接続してください。
- アクセスポイントに接続しなおして自動で IP を取得することで、他のデバイスの IP と競合していないことを確認します。
- 他の端末でも接続できない場合、ブロードバンド電話に問題がないか確認してください。WiFi ルーター、モデムを再起動し、本体も再起動してください。
- 複数のルーターをカスケード接続して使用している。ルーターの取扱説明書を参照し、カスケード接続を正しく行ってください。

以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 19 Wi-Fi でルーターに接続できない

Wi-Fi パスワードに誤りがある、ネットワークが拒絶される、「IP アドレス取得中」と終始表示される、ルーター、本体が故障している、距離が離れ過ぎているなどの場合、ルーターに接続できません。

## Wi-Fi のパスワードが違っている

- 入力した接続パスワードが正しいか確認してください。アルファベットの大文字と小文字がきちんと区別されているか、特に英数入力での特殊文字に注意してください。パスワードを入力する際、「パスワードを表示する」(パスワード入力ボックス右の眼のアイコン)を選択します。パスワードが間違っているとルーターに接続できません。
- Wi-Fi ネットワーク名またはパスワードが変更されていないか確認します。「設定 > 無線とネットワーク > Wi-Fi > スキャン」で Wi-Fi ネットワークを検索し、正しいパスワードを入力しなおしてください。
- パスワードの入力が正しい場合、ルーターの取扱説明書を参照し、パスワードの入力が正しい場合、ルーターパスワードを「12345678」など数字のみに変更してください。
- 数字のみに変更しても認証に失敗する場合、本体を再起動してください。

## ネットワーク拒絶:

- ホームネットワークの場合、最大接続数または MAC アドレスフィルタリング機能が有効になっていないか確認してください。この機能が有効になっていると、Wi-Fi ネットワークに接続できません。ルーターの取扱説明書を参照し、最大接続数または MAC アドレスフィルタリングパラメータを変更してください。
- 公共アクセスポイントの場合、再接続する、または Wi-Fi ネットワークプロバイダーに確認してください。

## 「IP アドレス取得中」と終始表示される:

以下の方法で静的 IP を設定してください。

- 「設定 > 無線とネットワーク > Wi-Fi」に入り、接続するアクセスポイントを検索し、正しいパスワードを入力して接続してください。
- 接続に失敗したら、接続する Wi-Fi ネットワーク名を長押しし、ルーター説明書を参考にルーター固定 IP フィールドを確認します。その後、「ネットワーク変更 > 詳細オプションを表示する > IP > 静的」に進み、ルーター固定 IP フィールドに従って IP

アドレス、ゲートウェイ、ネットワークプレフィックスの長さ、ドメイン 1 を順に入力し、保存します。

**Wi-Fi 故障:**

- 条件が合う場合、別の端末を準備し、故障の原因が端末かどうか確認してください。
- ホームネットワークの場合、本体を Wi-Fi ネットワークの有効距離内(10m)に置いてください。有効距離を超えるとネットワーク信号が弱くなり、ネットワークの接続が解除されます。範囲内にも関わらず接続できない場合、ルーターを再起動してください。再起動しても問題が解決しない場合、ネットワークキャリアに連絡してください。
- 公共のアクセスポイントの場合、別のアクセスポイントに変更してください。
- 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 20 静的 IP を設定し Wi-Fi に接続する方法

## 前提条件:

ルーターの取扱説明書をよく読み、ルーター設定が正しいことを確認してください。

## 解決方法

1. ルーターの説明書でルーターの固定 IP フィールドを確認してください。
2. 「設定 > 無線とネットワーク > Wi-Fi」に進みます。
  - Wi-Fi アクセスポイントに接続済みの場合、アクセスポイント名を長押しして、「ネットワーク変更 > 詳細オプションを表示する > IP 設定 > 静的」でルーター固定 IP フィールドに従ってパラメータを設定します。
  - Wi-Fi アクセスポイントに接続していない場合、アクセスポイント名をタップして「ネットワーク接続 > 詳細オプションを表示する > IP 設定 > 静的」でルーター固定 IP フィールドに従ってパラメータを設定します。

## 説明

- 他の Android 端末で Wi-Fi に接続できる場合、その IP アドレスが取得した静的 IP アドレスを参照してください。ファークウェイの端末を例にすると、アクセスポイント名を長押し、「ネットワーク接続 > 詳細オプションを表示する > IP 設定 > 静的」に進むと、IP アドレスの最後の数字の設定が異なるほか（設定範囲は 2~254）、他の部分の入力はすべて同じです。
- IOS 端末で LAN に接続できる場合、その IP アドレスが取得した静的 IP アドレスを参照してください。Wi-Fi 画面で接続済みのネットワークを長押し、ネットワーク変更をタップして詳細オプションを表示します。DHCP の IP アドレス、サブネットマスク、ルーター（ゲートウェイ）、DNS（ドメイン名）は IP アドレスの最後の数字設定が異なり（設定範囲は 2~254）、ネットワークプレフィックスの長さが 24 に設定されているのを除き、他の部分の入力はすべて同じです。



# 21

## 端末が待受け状態になると Wi-Fi が勝手に切断される。

---

### 問題の原因

端末の駆動時間を延ばすため、対応する省電力最適化を行っています。ディスプレイを閉じて一定時間経過すると、Wi-Fi 接続が自動で解除されます。

### 解決方法

ディスプレイを閉じた後も Wi-Fi 接続を維持したい場合、「設定 > 無線とネットワーク > Wi-Fi > 設定 > スリープ時に Wi-Fi 接続を維持」で、“維持する”を選択します。

# 22

## カメラフラッシュが点灯しない

この問題が発生する場合、本体の電池残量が少ない、フラッシュが自動モードに設定されている、過度に熱を持っている、フラッシュを頻繁に使用しすぎているなどの原因が考えられます。以下の方法で原因を調査し、問題を解決してください。

- **電池残量が少ないと**、フラッシュはデフォルトでオフの状態になります。フラッシュを使用する前に電池残量が 16% 以上残っていることを確認してください。
- フラッシュ自動モードをオンにすると、カメラが環境光強度に従って、自動でフラッシュをオン/オフします。光が十分な環境でフラッシュを使用する場合、強制フラッシュモードをオンにしてください。こうすると、撮影または録画で終始、フラッシュがオンになります。
- 端末に過度の発熱がある、フラッシュの使用頻度が高いなどの場合、フラッシュの温度が過度に高くなります。一定時間経過してから、フラッシュを使用してください。
- **バックグラウンドでウイルススキャンアプリを使用している場合**、関連するアプリを閉じてからフラッシュを使用してください。スキャンアプリはフラッシュの使用と競合する可能性があります。
- 上記の方法で問題が解消されない場合、端末が故障している可能性があります。重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 23 片方のカメラを塞いでも撮影/録画できる

---

## ケース 1: 撮影

デュアルカメラ設計により撮影効果が向上しています。サブカメラを塞ぐと撮影時の画像品質に影響が生じますが、プレビューや撮影に影響が生じることはありません。

ワイドアパーチャモード使用時にサブカメラを塞ぐとぼかし効果が非常に悪くなります。しかし、モノクロモードではサブカメラしか作業しないため、サブカメラを塞ぐと撮影できません（この方法でどちらがメインカメラか、どちらがサブカメラか確認できます）。

撮影に影響が生じないよう、カメラの状態を常に確認するようにしてください。

## ケース 2: 録画

シーンによって 2 つのカメラの動作状態を調整します。

- ワイドアパーチャモードでの録画では、2 つのカメラがともに動作します。
- 通常モードでは撮影距離が一定の範囲(20cm)を超えると 2 つのカメラがともに動作します。そうでない場合、1200 万画素のカラーカメラのみ動作状態になります。

# 24 電池のメンテナンス

以下の方法で電池のメンテナンスを行ってください。

- 梱包されていた充電アダプタを使用して充電するようにしてください。
- 充電時は本体を使用しないようにしてください。
- 電池の使用寿命が短くならないよう、電池残量が 20%を下回ってから、電池の充電を行うのではなく、使用したら充電するようにしてください。
- 長時間置きっぱなしにせず、時々電池を満充電にしてください。長時間使用しない、長時間充電しないなどの場合、電池残量が完全になくなり、充電異常が発生したり、充電できなくなったりすることがあります。
- 本体を低温、高温、温度差が大きいなどの環境に置かないようにしてください。このような環境に置くと、電池の使用寿命に影響が生じやすくなります。

# 25 充電中に端末の電源を入れると再起動を繰り返す

---

端末の電池がなくなった場合、非純正品の充電器またはパソコンの USB ポートを使用して端末を充電すると、充電電流が小さすぎて端末が起動されず、端末が再起動を繰り返します。次のトラブルシューティングを参照ください。

- 端末の電池が完全になくなっている場合、まず 5～10 分の充電をしてから電源を入れてください。
- 純正品の充電器を使用していない場合は、純正品の充電器を使用して端末を充電し、問題があるかどうかをチェックしてください。
- 以上の操作でも問題が解消しない場合、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

# 26

## 充電速度が遅い

- **充電器を接続しなおしてから再度充電してください。**充電する際、充電器、ケーブル、充電ポートに接触不良があると、充電が遅くなったり、充電できなくなったりすることがあります。端末がウルトラ急速充電に対応している場合、充電器とケーブルがきちんと接続されていないと、急速充電状態になりません。
- **本体の接続端子やケーブルの接続端子に汚れ等がないか確認してください。**汚れが付着している場合、アルコールで拭き取るか、ブラシで払うかして、汚れを取り除いてください。アルコールで拭き取る場合、アルコールが乾いてから充電を行ってください。
- **同じ仕様の充電器と交換して検証してください。**
  - 充電に問題がない場合、充電器が故障している可能性があります。標準の充電器を購入しなおしてください。
  - 充電異常事象が解消しない場合、本体が故障している可能性があります。重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。



### 説明

端末が急速充電に対応している場合、通常の充電器を使用すると急速充電の効果は確認できません。

# 27 満充電に近くなると充電速度が遅くなる。

---

端末充電中、電池の充電状態に従い、充電器の出力電流と電圧を調整しています。電池容量が 80%になるまでは充電速度を速く設定しています。80%以上充電すると、充電の安全性を考慮し、また電池寿命を延長するために充電電流を徐々に減らします。そのため、満充電に近くなると充電速度が遅くなります。

当該事象は、端末または充電器の異常ではありません。

# 28 端末温度が上がると充電速度が遅くなる

---

## 原因:

- 充電中、端末の温度はある程度の変化が生じます。特に充電しながら端末を使用すると、温度が上昇しやすくなります。ファームウェアの端末は過熱保護設計が採用されており、端末の温度の上昇に伴い充電電流を徐々に減らすことで温度上昇を抑制しています。そのため、加熱保護が働いているときに充電速度が遅くなります。
- 特に、夏場など周囲温度が比較的高い場合、端末が放熱しにくいいため、周囲温度の低い冬場に比べ、充電速度が遅くなりやすくなります。当該事象は端末故障ではありません。

## 対処法:

端末の温度が上昇することを防ぐため、充電時にはバックグラウンドで作動しているアプリを終了する、またはシャットダウンしてください。



# 29 本体を使用しながら充電すると充電が遅い

---

**原因:**

- 充電しながら本体を使用すると、充電器が供給する電池用電力の一部が本体使用時の消費電力として使用されるため、電池が満充電になるまでの電力が減り、充電が遅くなります。
- 充電しながら本体を使用すると温度が上昇します。ファームウェアの端末は過熱保護設計が採用されており、端末の温度の上昇に伴い充電電流を徐々に減らすことで温度上昇を抑制しています。そのため、加熱保護が働いているときは満充電になるまで充電速度が遅くなります。端末の故障ではありません。

**対処法:**

充電時、ゲーム、動画、インターネットなど電力消費量が多いアプリをできるだけ閉じてください。

# 30

## モバイル電源で充電すると充電が遅い

- モバイル電源の出力電流が充電器と一致しているか確認してください。異なる場合、充電が遅くなったり、充電できなくなることがあります。標準の充電アダプタを使用して充電してください。
- 本体とモバイル電源の接続状態に問題がないか確認してください。接触不良があると充電が遅くなることがあります。
- 充電しながらアプリを使用している、バックグラウンドアプリを閉じていないなどの場合、充電が遅くなります。充電時はアプリを閉じる、または本体の電源を切るようにすれば充電速度が改善される場合があります。
- ケーブルを交換して、接続に問題がないことを確認したうえで充電してください。
  - 充電に問題がない場合、充電ケーブルに問題がある可能性があります。充電ケーブルを交換してください。
  - 充電が遅い事象が解消しない場合、本体に問題がある可能性があります。重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

# 31

## 端末を充電する際、電池残量が増えない、または減少する

---

端末を充電する際、電池残量が増えない、または減少する要因は複数あります。以下の方法に従い、操作してみてください：

- **充電しながら端末を使用することを避けてください。**充電前に端末のバックグラウンドアプリをクリーンアップする、または端末の電源を切ってください。端末充電時、動作プログラム、またはシステムに消費電力が高い問題がある場合、充電器の供給電力が端末自身の消費電力に追いつけない可能性があります。このことから、電池残量が増えなかったり、減少する事象が発生します。
- **PC または車載 USB ポートで端末に充電することを避けてください。**ファーウェイ純正品の充電アダプタを使用し、充電することを推奨します。PC または車載 USB ポートの出力電流が小さく、かつ安定しないことから、端末自身の消費電力に追いつけず、電池残量が増えません。
- **他の端末に対し問題なく充電できる充電アダプタを使用し、充電してみてください。**
  - 問題なく充電できる場合、充電器不良の可能性あります。純正品の充電アダプタを購入し、充電を行ってください。
  - 充電異常事象が解消しない場合、本体が故障している可能性があります。重要データのバックアップを取ったうえで、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

# 32

## 端末を充電する際、ウルトラ急速充電が 自動で通常充電に切り替わる

---

### 問題の原因

端末を充電する際、ウルトラ急速充電が自動で通常充電に切り替わるのは、何らかの衝撃を受け、充電ケーブルが充電アダプタから少し外れたことから発生している可能性があります。

### 解決方法

充電側と端末側の充電ケーブルを抜き差しし直し、きちんと装着されていること確認してください。

上記操作を実行しても事象が改善しない場合、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。

# 33

## 使用中に端末が熱くなりやすい。

### 問題の原因

端末に発熱事象が生じる主なケースは以下の通り:

- 端末使用中に長時間ゲームをしたり、動画を見たり、続けて録画をしたりしている場合 CPU などの部品が高速で動作することにより、本体が発熱し、温度が上昇し始めることがあります。
- 本体のディスプレイを長時間起動している場合、本体が発熱し、温度が上昇し始めることがあります。
- 本体を充電すると、電気エネルギーが電池に供給されるとき熱が発生し、本体から外部に伝導し、一定の発熱事象が生じることがあります。
- 端末使用中の温度の増減は、使用環境温度、使用ケース、放熱条件など複数の要素が関係しています。




日常で発熱を減らすコツ:

#### 1. 本体の放熱環境を確保する

- 充電しながら端末を使用している場合、充電しながら使用しないようにしてください。
- 端末を布団や絨毯など、放熱しにくい場所に置いて充電しないようにしてください。
- 放熱性の低い保護ケースを使用しないようにしてください。また、温度が上昇した場合、放熱できるよう、保護ケースを外してください。

#### 2. 使用していないバックグラウンドのアプリをクリーンアップする

日常使用する際、バックグラウンドにある一時的に使用していないアプリをクリーンアップすると、本体の発熱を抑えられます。

クリーンアップの方法: 仮想ナビゲーションバーがある場合、ナビゲーションバーのマルチタスクアイコン“”をタップし、“”をタップしてバックグラウンドアプリをクリーンアップします。ナビゲーションキーがフロントに置かれている端末の場合、右または左にスライドし、“”をタップしてバックグラウンドアプリをクリーンアップします。

#### 3. OS を最新版にアップデートする

新規バージョンでは、OS に対する消費電力や安定性が引き続き改善されていて、既知の互換性の問題はすでに修正され、ユーザエクスペリエンスが更に向上している可能性があります。

ります。バージョン更新のプッシュ通知を受信したら、速やかに最新バージョンに更新してください。




#### 4. 一時的に使用しない機能をオフにする

長時間にわたり、ゲームをする、動画を見る、WiFi をオンにする、GPS 位置測定を行う、Bluetooth などの機能を使用するなどした場合、電力消費が多くなり、温度が上昇します。一次的に使用しない機能をオフにするようにしてください。

# 34 端末で簡単な操作しか行っていない、または操作していないのに、本体の温度が異常に高い

---

当該事象は、異常アプリ、または本体画面が長時間点灯することから生じている可能性があります。以下の方法で対処してください：

- バックグラウンドで動作しているアプリをクリーンアップし、異常発熱が解消するか確認することを推奨します。これにより、異常アプリによる発熱要因を排除できます。  
クリーンアップの方法：仮想ナビゲーションバーがある場合、ナビゲーションバーのマルチタスクアイコン“”をタップし、“”をタップしてバックグラウンドアプリをクリーンアップします。ナビゲーションキーがフロントに置かれている端末の場合、右または左にスライドし、“”をタップしてバックグラウンドアプリをクリーンアップします。
- 操作は行っていないが、端末のディスプレイを長時間点灯した状態にしている場合も、端末の温度が上昇します。端末を使用しないときは画面をロックしてください。
- 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 35 電力消費が異常に高い場合の判断方法

「端末管理」から端末の消費電力の状況を確認し、消費電力に異常がある可能性や消費電力を減らすなどの判断を行うことができます。

## 電力消費が異常なアプリを探し出す:

1. 「端末管理 > 電池残量 > 電池消費量」へと進み、各アプリの消費電力を確認します。
2. 電力消費ランキングに普段あまり使用しないアプリが存在するかを確認します。当該アプリの電力消費が高いままの場合、アプリ異常の可能性がります。
3. 異常アプリを削除し、ファーウェイストアから最新版のアプリを入手しインストールする、または他の同タイプアプリを使用してください。これにより、アプリ要因で端末の電力消費が異常に高くなることを避けることができます。

## 日常において電力消費を減らすコツ:

- 「端末管理 > 電池残量」へと進み、「電池使用を最適化」を選択すると、システムが端末の電力消費異常を分析し、自動で最適化を行います。
- 「端末管理 > 電池残量 > 電池残量表示位置」へと進み、「アイコンの隣」または「アイコン内」に設定し、電池残量の変化を随時確認します。節電モードを選択すると、電池残量表示が自動的に ON になります。



# 36

## 短時間で電池残量が急減する

### 問題の原因

端末の理想な動作温度は 0 °C ~ 35 °C です。

それ以下の環境温度で端末を使用すると、端末電池の化学活性が弱くなり、電池電量が急に減ったり、自動でシャットダウンしたりする事象が起こります。

### 解決方法

- 温度が過度に低い環境で端末を使用している際に電池残量が急激に減る、勝手にシャットダウンするなどの事象が発生した場合、条件が許す状況では、理想温度環境で、当該事象が生じるか確認してください。
- 正常な温度で端末を使用している際、端末の電池残量が 20% 以上で電池残量が急激に減る、勝手にシャットダウンするなどの事象が頻繁に発生する場合、データのバックアップを取り、サービスセンターへお問い合わせください。

# 37

## 端末を再起動すると、ウルトラ省電力モードが無効になる

---

### 原因:

端末の電池残量が比較的低い場合、ウルトラ省電力モードを ON にすると、待機時間を延長することができます。ウルトラ省電力モードを ON にする場合、一部のアプリしか使用できません(例:ダイヤルアップ、情報、連絡先など)。ユーザの使用エクスペリエンスを向上するために、端末を再起動すると、システムが自動でウルトラ省電力モードを無効にします。これにより、より多くのアプリが問題なく使用できることを保証します。当該事象は、端末故障ではありません。安心してご利用いただけます。

### 対処法:

必要に応じ、「設定 > 電池」へと進み、「ウルトラ省電力モード」スイッチの ON/OFF を設定してください。

# 38 端末がドーマントモード時間、データ自動同期、電池残量パーセンテージを設定できない

---

## 問題の原因

「省電力モード」を ON に設定した場合、「ドーマントモード」、「データ自動同期」、「電池残量パーセンテージ表示」項目がグレーアウト表示し、設定できません。

## 解決方法

- 「省電力モード」スイッチを OFF にしてください。「設定 > 電池」へと進み、「省電力モード」スイッチを OFF にします。
- 上記の方法を行っても事象が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 39 全ての設定のリセット

---

全ての設定をリセットする場合、ネットワーク設定や指紋設定、画面ロックパスワード等がリセットされますが、ファームウェアアカウントはリセットされません。

「設定 > システム > リセット > 全ての設定のリセット」の手順で進み、「全ての設定をリセット」をタップしリセットを実行してください。



説明

この操作を実行しても、データやファイルが削除されることはありません。

# 40 ネットワーク設定のリセット

---

ネットワーク設定をリセットする場合、無線 LAN やモバイルネットワーク、Bluetooth(テザリング接続情報や Bluetooth ペアリング情報等)等のネットワークに関する全ての設定がリセットされます。

「設定 > システム > リセット > ネットワーク設定のリセット」の手順で進み、「ネットワーク設定のリセット」をタップしリセットを実行してください。

# 41

## 本体デスクトップ上のアプリアイコンが消えた、または見つからない

様々な原因によって本体デスクトップ上のアプリアイコンが消える又は見つからなくなる問題が発生します。以下の原因から合うものを探し出し、それぞれの解決方法を試してみてください。

- **問題の原因 1:**

システムアップデート後、アプリのアイコンが見つからない。

### 解決方法

- システムアップデートによってドローモードが追加された可能性があります。アプリを一カ所に集めてデスクトップをすっきりさせることができますが、一部アプリのアイコンが表示されない場合があります。アプリショートカットアイコンを追加することで、アプリアイコンをデスクトップへ追加することができます。操作方法は以下の通り:
  - i. メイン画面から設定アイコンをタップし、アプリ一覧へ進みます。
  - ii. アプリ一覧から追加したいアプリのアイコンを長押しし、本体が振動したらアイコンをメイン画面の任意の位置へドラッグしてください。



### 説明

追加する際、メイン画面に十分空きがあることを確認してください。空きがない場合、画面を追加するかメイン画面を整理しスペースを空けてください。

- システムのアップデートに伴い、本体に搭載されているアプリケーションも調整され、アプリのランチャーの統合や簡略化が実行されますが、このような調整はシステムの正常調整及び最適化動作であり、端末の不具合ではありません。システムプリインアプリのアイコンが見つからなかった場合、デスクトップ検索と設定の検索機能でシステムに当該機能が入っていないか確認することができます。

- **問題の原因 2:**

アプリ更新後、デスクトップにアプリアイコンが見つからない

### 解決方法

デスクトップの中央をドラッグ(画面に触れたまま下げる動作)して検索バーにアプリケーション名を入力することで、アプリケーションを素早く見つけ出せます。更新前のアプリアイコンがシステムプリインフォルダに格納されていた場合、アプリが更新されてもア

アイコンは元のフォルダに格納されているため、デスクトップのフォルダからアプリアイコンを探してください。

- **問題の原因 3:**

ゲストモード/マルチユーザーモードがオンになると、メインアカウントの一部アプリや設定が非表示になる。

**解決方法**

メインアカウントへ戻り、アイコンを確認してください。

- **問題の原因 4:**

端末がセーフモードで起動している場合、メイン領域にインストールされたサードパーティーアプリは全て無効化されるため、アプリアイコンが見つからなくなる。

**解決方法**

本体を再起動するとセーフモードからログアウトできます。

- **問題の原因 5:**

当該アプリを誤って削除してしまった。

**解決方法**

「設定 > アプリと通知 > アプリマネージャー」の手順で進み、当該アプリが存在するか確認してください。アプリ一覧に当該アプリがなかった場合、当該アプリは既にアンインストール又は削除されたことを示しています。ストアから当該アプリを再度ダウンロードしインストールしてください。

- 上記の方法でも依然として問題が解消しない場合、デスクトップデータを削除してから再度試してください(この操作を実行するとデスクトップアイコンの配置がリセットされ、お客様の正常使用に影響する恐れがあります)。操作方法:「設定 > アプリと通知 > アプリ」に進み、「HUAWEI ホーム > ストレージ > データを消去」をタップすれば操作を実行できます。
- 上記の操作でも問題が解消しない場合、端末のバックアップを取り、ファクトリーリセットを行ってから再度試してください。

# 42 スクロールスクリーンショットを使用できない。

---

端末が現在横画面に設定されていたり、画面に画像統合を妨げるコンテンツが含まれているため、スクロールスクリーンショットに対応していない可能性があります。

- 端末が横画面に設定されている場合、スクロールスクリーンショットに対応していません。
- 一部銀行系アプリや、支払系アプリの画面などは、セキュリティの観点からスクロールスクリーンショットを使用できません。
- 特別なケース(画面にフローティングウィンドウのコンテンツがある、動画を再生中など)においては、スクロール可能スクリーンショットには対応していません。



# 43

## 指紋で画面ロックを解除できず、パスワードを入力するよう表示される

---

### 問題の現象

指紋による画面ロック解除が行えず、指紋によるロック解除画面が表示された後、パスワードを入力するよう表示される。

### 問題の原因

長期間使用しないことにより、画面ロック解除のパスワードを忘れ、本体を使用できなくなったり、データを紛失したりすることがないように、一定期間使用するとパスワードを入力して画面ロック解除を行うよう、システムで設定しています。本体使用中に再起動せず、終始指紋のみで画面ロック解除を行っている場合、一定期間経過すると(現在は 72 時間)、次に画面ロック解除を行う際、パスワードを入力して画面ロックを解除するよう強制的に要求されます。画面ロック解除に成功したら、引き続き指紋を使用できるようになります。

画面ロック解除のパスワードを忘れてしまった場合、本体をリセットしてパスワードを設定しなおす方法しかありません。本体に USB ケーブルが接続されていない状態で、音量アップキーと電源キーを長押し、起動画面が表示されたら電源キーから指を離し、その 3 秒後に音量アップキーから指を離すと Recovery モードに入ります。Recovery モードに入ったら、設定を Factory reset を選択し、再起動します。端末検索機能をオンにしている場合、設定を初期化した後、画面表示に従って設定してください。



### 注意

ファクトリーリセットが実行されると、端末に格納されているデータが削除されます。

---

# 44 画面ロックパスワード又はパターンを忘れてしま まい、パスワード入力してもロック解除できない

---

申し訳ございませんが、画面ロックパスワードを忘れてしまった場合、端末のファクトリーリセットを実行して、再度新しいパスワード又はパターンを設定してください。

ファクトリーリセットする方法は以下のとおり: 本体に USB ケーブルが接続されていない状態で、音量アップキーと電源キーを長押し、起動画面が表示されたら電源キーから指を離し、その 3 秒後に音量アップキーから指を離すと Recovery モードに入ります。



注意

ファクトリーリセットが実行されると、端末に格納されているデータが削除されます。

---

以上の方法でも問題が解消しない場合、サービスセンターへお問い合わせください。

# 45 ナックルジェスチャーを使用できない。

---

「スマートスクリーンショット」機能がオンになっていなかったり、指関節ジェスチャーが間違っていたり、画面保護フィルムが厚すぎると正常に動作しない場合があります。以下の方法で原因を特定し問題を解消してください。

- ジェスチャーコントロールがオンになっていない場合、「設定→スマートアシスト→モーションコントロール→スマートスクリーンショット」でナックルジェスチャーを有効にします。「スマートスクリーンショット」機能がオンになっていないとナックルジェスチャーは動作しません。
- ナックル機能を使用する場合、軽く力を入れてディスプレイの中央を叩き、スライドし続けます。青色の線が表示されたら、青色の線の起点と終点を繋げます。ナックルジェスチャーが誤っていると、ナックルジェスチャー機能を使用できません。
- ディ스플레이に貼られているフィルムに厚みがある場合、力を入れてナックル操作を行う、または画面から保護フィルムを外して、事象が解消するか確認します。画面保護フィルムが厚すぎて画面の反応が悪い場合、ナックルジェスチャーは正常に動作できなくなります。

# 46

## 端末起動時間が長い、又は正常に起動できない

### 事象 1: 端末の起動時間が長い

当該事象は、主にシステム初期化に長時間費やしている又はスタートアップ項目が多いことが原因で発生します。以下の手順で原因を特定し問題を解消してください。

- **端末初回起動時、ファクトリーリセット後又はシステムアップデート後の起動:**システムが初期化及びセルフチェックを行い、異常がないと確認できるまで端末は起動しないため、しばらくお待ちください。端末の故障ではありません。
- **一定期間使用してから起動時間が長くなった場合:**「端末管理 > スタートアップ管理」の手順で進み、「スタートアップ管理」一覧から使用しない項目を無効化してください。スタートアップ項目が多いと起動時間が長くなる場合があります。

### 事象 2: 電源が入らない。

当該事象は、主にバッテリーの電量が少ない、システムアップデート失敗等の原因によって発生します。以下の手順で原因を特定し問題を解消してください。

- **端末のバッテリーが少ない(電源キーを押すと LED ランプが赤色に点灯する)場合:** 30 分充電してから起動してください。バッテリーが少ないと端末を起動できません。
- **本体を再起動する際にディスプレイに長時間同じ画面が表示される場合、本体が振動するまで電源キーを約 10 秒長押しし、強制的に再起動します。**



説明



更新中は、ケーブルの抜き差しや手動による電源オフまたは再起動等の操作は避けてください。

- **上記の方法でも問題が改善しない場合、ファーウェイカスタマーセンターまでご相談ください。**

# 47

## 端末でゲームをする際にサクサク動きません

当該問題は、ネットワーク状態が悪い、バックグラウンドで作動しているアプリが多すぎる、電池残量が少なすぎる、省電力モードなどの要因から発生しています。以下に示す方法を試してみてください。

- オンラインゲームの場合: 端末のネットワーク状態をチェックする。ネットワークが安定しない場合、機内モードをオンにし、暫く経ってからオフにし、再度操作を試してください。または、より安定なネットワークに切り替え、再度操作を試してください。
- バックグラウンドで作動しているアプリが多すぎる場合: 暫く使わないアプリを終了してから、再度操作を試してください。バックグラウンドアプリを終了する操作手順は、以下に示す通りです。
  - 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「 >   - フロントナビゲーションキー対応の端末は、出荷時にデフォルトでナビゲーションバーが無効になっていることから、ナビゲーションキーを左右にスライドし、最近使ったアプリを表示させ、「バックグラウンドプロセスをクリアする」をタップします。



### 説明

保留したいアプリはクリアされないよう、アプリを選択し、アプリ画面上部のアプリロック(鍵マーク)をタップしてください。




- ゲームアプリが最新バージョンではない場合: 当該ゲームアプリを最新バージョンに更新してから、再度操作を試します。
- 端末が長時間シャットダウンしていない、または再起動していない場合: 端末を再起動してから、再度操作を試します。端末が長時間稼働し続けると、システムバッファが増え、動作速度に影響が生じることがあります。
- 端末の電池残量が少なすぎる場合: 充電しながらゲームをしないようにし、満充電にしてからゲームを行うようにしてください。また、ゲームは電力消費の高いタスクであることから、端末の温度が上がる場合があります。温度が高すぎると、ゲーム動作に影響が生じ、サクサク動かない事象が発生します。
- 省電力モードをオンにした場合: 省電力モードをオフにしてから、再度操作を試します。操作手順: 「設定」から「電池」をタップし、省電力モードスイッチをオフにします。

- その他のゲームアプリが問題なく動作するかを確認する: 当該ゲームアプリを除き、端末上のその他のゲームまたはアプリが問題なく動作する場合、当該ゲームのサービスセンターにお問い合わせください。


# 48

## ゲーム起動時にゲームが強制終了したり、画面が暗転したり反応しなくなる

バックグラウンドアプリが多く起動しているため端末の性能が落ちたり、ゲームアプリに互換性がない、長時間端末を再起動していない等様々な原因によって、当該事象が発生することが考えられます。以下の手順で原因を特定し問題を解消してください。

- **バックグラウンドにおいて別のアプリを同時に起動している場合**、しばらく使用しないアプリを終了してください。バックグラウンドアプリが多く、ゲームの動作環境が厳しい場合や動作に使用されるメモリが大きい場合、アプリの強制終了や画面暗転、無反応等の事象が発生する場合があります。バックグラウンドアプリを終了するには、以下の手順を参照ください。
  - 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「 > 」をタップし終了します。
  - ナビゲーションキーの前面配置端末は工場出荷時にナビゲーションバーを表示しないようにすることが可能です。ナビゲーションバーを左右にスライドして最近使用したアプリを表示し、「」をタップしてバックグラウンドのアプリを整理します。

### 説明

保留したいアプリはクリアされないよう、アプリを選択し、アプリ画面上部の「 アプリロック(鍵マーク)」をタップしてください。

- **長時間端末を再起動していない場合**、システムのキャッシュが多くなってしまい動作速度が遅くなってしまいます。端末を再起動してからゲームアプリを起動してください。または、当該ゲームアプリをアンインストールしてから再度ダウンロードとインストールを行ってください。
- **ゲームが最新バージョンでなく、且つゲーム動作中にアプリが強制終了したり、画面が暗転したり、反応しなくなる場合**、アプリを最新バージョンにアップデートしてください。
- 上記の方法でも問題が解消しない場合、アプリとの互換性がない恐れがあります。ゲーム運営会社へ連絡し、問い合わせてください。

# 49

## インターネット接続時端末がカクついたり動作がスムーズではないと感じる

ネットワークが不安定、アプリサーバーの応答にラグがある、起動しているバックグラウンドアプリが多く端末の性能が落ちる等様々な原因によってインターネット接続時端末がカクつくと感じることがあります。以下の手順で原因を特定し問題を解消してください。

- インターネット接続アプリがすべてスムーズに動作しない場合:モバイルデータネットワークまたは Wi-Fi ネットワークの状態が良好かどうか確認します。別のインターネット接続アプリやブラウザを開き、スムーズにインターネットに接続できるか確認してください。インターネットの調子が悪い場合、電波の良いインターネットへ接続するか、機内モードをオンにして一定時間経ってからオフにし、再度試してください。ネットワーク状態が優れない場合、アプリやサイトの更新が遅くなり、動作が止まる事象が発生します。
- 動画アプリ、オーディオ再生アプリ動作中に動作が不安定だと感じる場合:同じ種類の他のアプリを使用し、カクつきが起こるか確認してください。他のアプリがカクつかない場合、アプリサーバーまたは再生されるオーディオ、動画リソースに問題がある恐れがあります。より低い画質または音質に切り替えて視聴してください。
- バックグラウンドで作動しているアプリが多すぎる場合:暫く使わないアプリを終了してから、再度操作を試してください。バックグラウンドアプリを終了するには、以下の手順を参照してください。
  - 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「□」をタップし、終了するアプリを選択し「x」をタップし終了します。
  - フロントナビゲーションキー対応の端末は、出荷時にデフォルトでナビゲーションバーが無効になっていることから、ナビゲーションキーを左右にスライドし、最近使ったアプリを表示させ、「バックグラウンドプロセスをクリアする」をタップします。



### 説明

保留したいアプリはクリアされないよう、アプリを選択し、アプリ画面上部のアプリロック(鍵マーク)をタップしてください。

- 以上の操作を行っても問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取り、ファーウェイサービスセンターまでご相談ください。



# 50 オフラインで動画やオーディオを再生する際途切れる

---

メディアプレイヤーアプリがオーディオまたは動画ファイルのフォーマットに対応していない等様々な原因によって、オフラインで動画やオーディオを再生する際途切れが生じます。以下の手順で原因を特定し問題を解消してください。

- **特定のオーディオまたは動画再生時に途切れる場合**、他のフォーマットのオーディオまたは動画ファイルをオフライン再生して、途切れが生じるか確認してください。他のフォーマットのファイルで途切れが生じない場合、当該ファイルのフォーマットに対応していない恐れがあります。メディアプレイヤーを変更してから再度試してください。また、当該ファイルを別のフォーマットに変換してから再生してください。
- **特定のメディアプレイヤーでオーディオまたは動画を再生すると途切れる場合**、他のメディアプレイヤーアプリに変更してファイルを再生し、途切れが生じるか確認してください。別のアプリで途切れが発生しない場合、アプリが当該ファイルのフォーマットに対応していない、またはアプリ最適化に不備があるため途切れる可能性があります。他のメディアプレイヤーアプリに変更してください。
- **Bluetooth イヤホン使用時に途切れが生じる場合**、有線イヤホンやスピーカーに変更して再生し、当該事象が発生するか確認してください。正常に再生できる場合、Bluetooth の互換性またはアプリの最適化に問題がある恐れがあります。別の Bluetooth イヤホンまたは有線イヤホンを使用してください。
- 本体を長期間シャットダウンしていない、または再起動していない場合、端末が長時間稼働し続けると、システムバッファが増え、動作速度に影響が生じることがあります。本体を再起動して事象が解消するか確認してください。

# 51 インターネットに接続すると動作が重くなる

インターネットに接続した際、動作が重くなる場合、電波が悪い、Bluetooth 信号が Wi-Fi に干渉している、インターネット切り換え時に一部バックグラウンドサービスが自動で起動し、ネットワークリソースが多く占有されているなどの原因が可能性として考えられます。以下の方法で原因を確認してください。

- **どのアプリを使用しても、インターネット接続時に動作が重くなる**:他のネットワークに切り換える、または機内モードを一定時間有効にした後、電源を切り、事象が解消するか確認してください。接続していたネットワークが安定しないことにより、一部アプリを読み込めなかったり、反応がなかったりした可能性があります。
- **Wi-Fi に接続した直後、または Wi-Fi とモバイルネットワークを切り換えた際にのみ動作が重くなる**:Wi-Fi に接続する、またはネットワークを切り換えた後、約 30 秒経過してから事象が解消するか確認してください。Wi-Fi に接続した直後やネットワークを切り換えた直後は、本体の一部アプリがバックグラウンドサービスを起動し、ネットワークリソースが多く占有されるなどの事象が生じます。
- **Bluetooth と Wi-Fi を同時にオンにしている場合**:Wi-Fi 環境で、高ネットワーク帯域幅や高速ネットワークのタスクを行う場合(オンラインゲーム、動画視聴など)、一時的に Bluetooth をオフにしてください。Wi-Fi ルーターが 5G Wi-Fi に対応している場合、2.4G 周波数の Bluetooth と Wi-Fi の電波が相互に干渉しないよう、本体を 5G Wi-Fi に接続して使用してください。
- 以上の方法でも問題が解消しない場合、重要なデータのバックアップを取ったうえで、サービスセンターへお問い合わせください。

# 52

## 端末システム動作が重い場合の解決策

システム動作が重くなる要因は複数あります。以下に示す方法を試してみてください。

- システムバックグラウンドアプリとバッファを長時間クリアしていない場合、バックグラウンドアプリとバッファをクリアします。
  - 仮想ナビゲーションキー対応の端末は、画面下方にあるナビゲーションバーの「バックグラウンドプロセスをクリアする」をタップします。
  - フロントナビゲーションキー対応の端末は、出荷時にデフォルトでナビゲーションバーが無効になっていることから、ナビゲーションキーを左右にスライドし、最近使ったアプリを表示させ、「バックグラウンドプロセスをクリアする」をタップします。
  - 端末を再起動することで、システムバッファをクリアすることができます。

バッファクリアの操作手順:「端末コンシェルジュ> クリアして加速」へと進み、バッファを整理します。

- インストールしたアプリが多すぎる場合、不要なアプリをクリアし、端末に十分な空きスペースを確保してください。
- 長時間充電していない場合、充電を行い、端末の電池残量が常に 20%以上ある状態を維持します。
- サードパーティの端末管理系アプリをインストールした場合、端末コンシェルジュアプリのみ残すことを推奨する。複数の管理系アプリが同時に作動することにより競合が発生し、システム動作に影響が生じないようにします。
- **現在地のネットワークが安定しない、電波状況が悪い場合**、速度及び電波が安定しているネットワークや無線 LAN へ接続してください。ネットワークが不安定な場合、インターネット接続アプリにラグが生じたり、オンライン動画やオーディオ再生時のローディング速度が遅くなります。
- 端末を長時間再起動していない場合、端末を再起動してから再度操作を試す。端末を再起動することにより、一部のバッファデータをクリアし、システム動作速度を向上することができます。
- バックグラウンドで同時にマルチタスクダウンロードを行う場合、マルチタスクダウンロードはシステム動作メモリを占有することから、動作速度が遅くなります。複数ファイルの同時ダウンロード処理はなるべく控えてください。
- アプリを比較的長期間更新していない場合、アプリを最新バージョンに更新します。更新バージョンは、既知の問題に対し最適化・改善を行う場合があることから、適時にアプリを最新バージョンに更新してください。

- システムを比較的長期間更新していない場合、システム更新を行います。システムを更新することにより、古いバージョンに存在する一部の脆弱性や不具合を修復し、端末がより安全に動作します。
- 上記の方法で問題が解消されない場合、重要データのバックアップを取ったうえで、ファウエイサービスセンターまでご相談ください。

# 53

## 写真の解像度が 20M に設定されている場合、ズーム機能を使用できない

---

### 問題の現象

写真の解像度が 20M に設定されている場合、ズーム機能を使用できない。

### 問題の原因

20M の解像度で写真を撮影する場合、写真は画像合成技術で生成されますが、20M の解像度の場合アルゴリズムの計算量が膨大すぎる影響で、撮影速度が遅くなったりカクつきが生じ、お客様の使用体験を損なう恐れがあるためこの機能を使用できなくしています。

### 解決方法

画質と撮影効果を保つため、20M の解像度においてはフォーカスが使用できなくなっています。

解像度調整方法：

写真プレビュー画面において右上の**設定**> **解像度**タップし、**解像度**項目から別の解像度を選んでください。

# 54 スローモーション撮影の解像度と撮影時間について

---

## 問題の現象

スローモーション撮影モードにおいて、動画の解像度(動画のサイズ)や 960fps(フレーム)での撮影時間を調整できない。

## 問題の原因

スローモーション撮影は 3 種類の撮影速度に対応しています。各撮影速度に対応している解像度(動画のサイズ)は以下の通りです。

4 倍速モードにおいて、フレームレート:120fps、解像度:FHD 1920 x 1080

8 倍速モードにおいて、フレームレート:240fps、解像度 :HD 1280 x 720

32 倍速モードにおいて、フレームレート:960fps、解像度:HD 1280 x 720

32 倍速モードでは、短い時間で多量の写真が撮影されるため、ハードウェアリソースを多く消費します。そのため、撮影時間を調整できなくなっています。デフォルトの撮影時間は 2.5 秒に設定されています。最初と最後の各 1 秒ずつは通常速度で撮影され、中間の 0.5 秒は超高速スピードで撮影されるため、最終的に共有に向けた 10 秒の動画として生成されます。

## 解決方法

設定方法:スローモーション撮影モードをオンにし、画面右下のサークルをタップしてください。または画面右上の設定>動画のサイズから、動画の解像度と撮影速度を選択してください。

# 55

## 端末は 2.4G/5G バンド Wi-Fi の MIMO 技術に対応しているか。

---

本製品は 2.4G/5G バンド Wi-Fi の MIMO 技術に対応しています。