

一部のスマホ端末において通話とデータ通信ができない事象について

日頃よりふる一つモバイルをご利用いただき誠にありがとうございます。

現在、4G 回線対応機種スマートフォンをお使いのお客さまについて一部の機種において通話とデータ通信ができない事象が発生しております。

当該の事象が発生しているお客さまは解消の操作をお試しくくださいますようお願いいたします。

■発生日時

2026年4月1日（水）より

■事象概要

4G スマホにおいて、音声通話に際して 3G と VoLTE(4G)が選択可能でしたが、2026年3月31日をもって3Gは終了しているため、今後はVoLTEをONにしてご利用いただく必要がありますが、一部の4Gスマホで以下の事象が発生しています。

- ・「VoLTE」の設定をONにしても、音声通話やデータ通信ができない
- ・「VoLTE」の設定がグレーアウトしてOFFからONへの変更ができず音声通話やデータ通信ができない
- ・「VoLTE」の設定がOFFになっていると通常音声通話は利用できないがデータ通信も利用できない

なお、本事象はSIMカードのバージョンなどのいくつかの条件が重なった場合に発生することを確認しておりますが、詳細は現在NTTdocomoにて調査中です。

■復旧見込み

NTTdocomoにて確認中

■お客さまへのご案内

4G スマホをお使いのお客さまで通話や通信ができない場合は、以下の手順で解消をお試しくください。

《事象解消のための操作手順》

1. 端末の電源再起動および SIM カードの抜き差し
2. 通信設定の確認および変更

【Android の場合】

- 「設定」 ⇒ 「ネットワークとインターネット」 ⇒ 「モバイルネットワーク」
⇒ 「4G回線による通話」を OFF から ON に変更
- 「設定」 ⇒ 「ネットワークとインターネット」 ⇒ 「モバイルネットワーク」
⇒ 「APN（アクセスポイント名）」 ⇒ 「I I J」 ⇒ 「MVNOの種類」に SPN が
入力されていたら削除 ⇒ 保存 ⇒ 変更した「I I J」を選択

【iPhone の場合】

- 「設定」 ⇒ 「モバイル通信」 ⇒ 「通信のオプション」 ⇒ 「音声通話とデータ」
⇒ 「VoLTE」を OFF から ON に変更

【Android・iPhone】

- 変更後も利用できない場合、設定後に SIM の抜き差しをして再起動

●●●お問合せ先●●●

山梨 CATV 株式会社

電話 0553-22-6822（定休日：日曜・祝日）