



ケーブルインターネットZAQのキャラクター「ざっくろ」

J:COM TV

スタートガイド

Panasonic版

■ お困りのときは



WEB

ジェイコムサポート

検索

cs.myjcom.jp



スマートフォン・
タブレットの方はこちら



LINE

ジェイコムサポート LINE

検索

cs.myjcom.jp/line_support



スマートフォン・
タブレットの方はこちら



お電話

技術的なお問い合わせ

キューキュー

365日



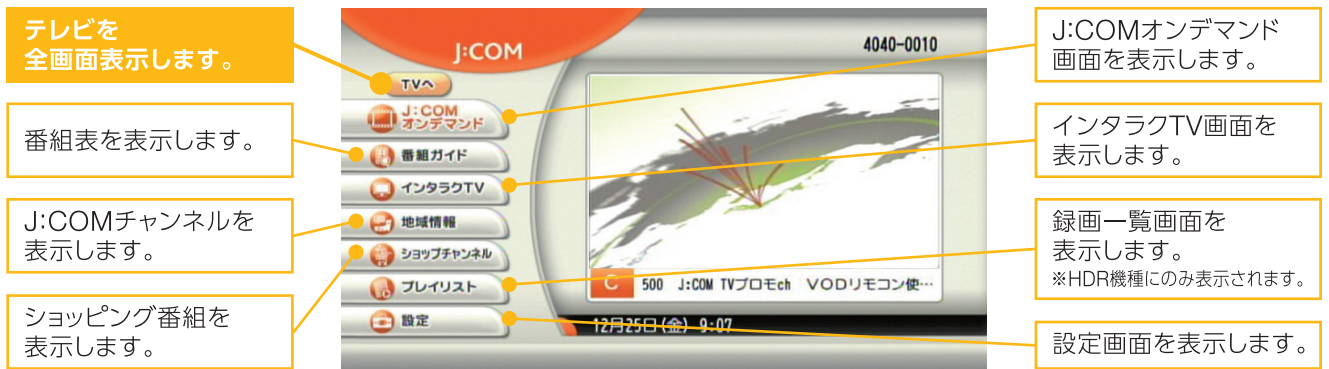
0120-99-3652

AM9:00～PM6:00[年中無休]

音声案内の後に「1番」を押してください。※発信者番号を非通知に設定されている場合は、0120の前に「186」をつけてお電話ください。

デジタル放送を見る

- 1 テレビの電源を入れる。J:COM TV セットトップボックスの電源を入れる。
- 2 リモコンの ボタンを押して、テレビを にする。
(セレクトご使用の場合は、セレクトを に切り換える。)
- 3 ナビ画面内の「TVへ」を選び、「決定」ボタンを押すと、テレビ放送をご覧いただけます。



▲ナビ画面表示

※画面はサンプルです。機種により画面は異なります。

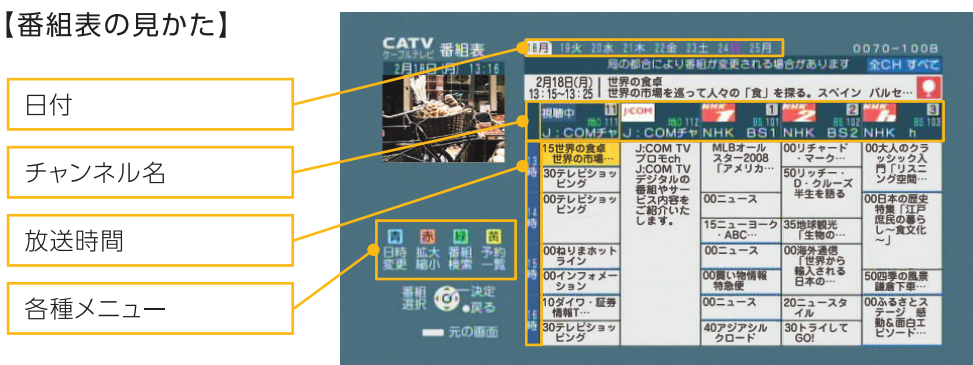
下記ボタンで放送を切り換えることができます。

地上 地上デジタル放送 BS BSデジタル放送 CATV ケーブルデジタル放送 VOD J:COMオンデマンド

番組表から番組を選ぶ

- 1 「番組表」ボタンを押す。 
- 2 番組表から見たい番組を選び、「決定」ボタンを押す。
左右でご希望のチャンネル、上下でご希望の時間帯に切り換えて、「決定」ボタンを押してください。 
- 3 番組内容と選択ボタンが表示される。
- 4 「今すぐ見る／視聴」を選び、「決定」ボタンを押す。 

【番組表の見かた】



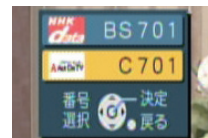
別の放送の番組表を見たいときは「地上／BS／CATV」リモコンボタンで切り換える。

地上 BS CATV

※画像はイメージです。

ご注意

- 数字ボタンで3桁のチャンネル番号を入力すれば、指定したチャンネルが表示されます。
リモコンの3桁入力で選局する際、右記表示が出る場合があります。
視聴したい番組を画面の指示に従いリモコンの上下ボタンでお選びください。
- 地上デジタル放送の番組表について受信可能な放送局で番組表が表示されない場合は、その局を選び、「決定」ボタンを押すと表示されます。



HDR機種にのみ対応

内蔵ハードディスク(HDD)に録画する

視聴中の番組を録画

- 1 番組視聴中にリモコンの「録画」ボタンを押す。

本体前面表示部の「録画」が点灯します。

録画

- 2 録画を停止する場合「停止」ボタンを押す。

画面の「はい」を選び、「決定」ボタンを押す。

停止

本体前面にある、「録画」ボタンや「停止」ボタンでも番組録画、停止をすることができます。

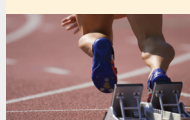
内蔵ハードディスク(HDD)に番組を同時録画

番組視聴中に裏番組を録画したり、同時録画ができます。

ご注意

- 番組によっては録画できないものもあります。
- 番組同時録画中は録画中のチャンネル以外は選局できません。

スポーツ中継を見ながら録画したい...



HDDに
番組を
同時録画

でも裏番組のドラマも見逃さない...



例:スポーツ中継→HDD ドラマ→HDD

HDR機種にのみ対応

内蔵ハードディスク(HDD)に録画予約する

- 1 「番組表」ボタンを押す。

番組表

- 2 番組表から見たい番組を選び、「決定」ボタンを押す。

決定

- 3 番組内容と選択ボタンが表示され、「かんたん予約」を選び、「決定」ボタンを押す。

決定

HDR機種にのみ対応

録画予約の確認や変更・取り消しをする

- 1 「操作一覧」ボタンを押し、「予約する」を選び、「決定」ボタンを押す。

操作一覧

決定

- 2 「予約一覧」を選ぶと、予約の状態をアイコン表示で確認できます。

- 3 変更や取り消しをする番組を選び、「決定」ボタンを押すと「設定変更」、「取り消し」ができます。

決定

番組表で予約済みの番組を選んで「決定」ボタンを押しても「設定変更」「予約削除」が行えます。

内蔵ハードディスク(HDD)から録画番組を再生する

1 「再生ナビ」ボタンを押す。

HDD再生ナビ画面が表示されます。



2 再生ナビ番組一覧から番組を選び、「決定」ボタンを押す。

再生を中止する場合は「停止」ボタンを押してください。

前回、見ていた番組の途中から再生するときは「青」ボタンを押すと停止させた場面から再生します。



内蔵ハードディスク(HDD)に録画した番組を消去する

1 再生ナビ番組一覧から消去する番組を選び、「サブメニュー」ボタンを押す。



2 「番組消去」を選び、「決定」ボタンを押す。



3 「はい」を選び、「決定」ボタンを押す。



外部録画機器に番組を録画する

※HDR機種をご利用の場合は取扱説明書をご参照ください。

取扱説明書はP.13「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法よりご確認ください。

※録画の各種設定は、セットトップボックスと、ビデオデッキなど録画機器の双方に設定が必要です。

今すぐ録画する

1 録画機器の電源を入れる。

電源

2 録画機器のリモコンの ボタンを押して、録画機器を にする。 (セレクターご使用の場合は、セレクターを に切り換える。)

3 J:COM TV セットトップボックスで録画したい番組を選び、録画機器の「録画」ボタンを押す。

録画

ご注意

- デジタル放送を視聴しながら、別のデジタル放送を録画することはできません。
- 番組によっては録画できないものもあります。

録画予約する

■セットトップボックス側からの予約設定

1 「番組表」ボタンを押す。

番組表

2 番組表から見たい番組を選び、「決定」ボタンを押す。

左右でご希望のチャンネル、上下でご希望の時間帯に切り換えて、「決定」ボタンを押してください。



3 番組内容と選択ボタンが表示され、「詳細予約」を選び、「決定」ボタンを押す。



4 「予約方式」から「録画」を選ぶ。

5 「予約する」を選び、「決定」ボタンを押す。



■録画機器側からの予約設定

6 使用している録画機器の予約操作で、録画予約したい番組の日付、開始終了時刻を設定する。録画するチャンネルは にする。

録画予約を変更または取り消す場合

1 「番組表」ボタンを押す。

番組表

2 予約の番組を選び、「決定」ボタンを押す。



3 「予約取消」または「予約変更」を選び、「決定」ボタンを押す。



※セットトップボックス側で予約変更または取り消しを行った場合は録画機器側も同様に設定していただく必要があります。

ご注意

●録画機器側の予約設定は、お使いの録画機器の取扱説明書をご参照ください。●アナログビデオデッキは本機のIrシステムで対応できる場合もあります。接続と設定に関しては取扱説明書をご参照ください。●デジタル放送を視聴しながら、別のデジタル放送を録画することはできません。●番組によっては録画できない番組もあります。●録画実行中は一部リモコンの操作ができなくなります。※取扱説明書はP.13「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法よりご確認ください。

【ブルーレイ/DVDレコーダーについて】

●アナログ接続の場合、HDD/DVD Blue-rayには録画ができない場合があります。●ダビング10には対応しません。

コピーガード 番組表で、下記のアイコン表示がある番組は、コピーガードにより録画が制限されます。

制限
COPY

ダビング10番組(9回コピー、1回ムーブが可能)もしくは1回のみデジタルコピーが可能な番組。

デジタル
XCOPY

デジタルコピーガードが、かかっている番組。(デジタル録画不可)

デジタル
1COPY

1回のみデジタルコピーが可能な番組。

アナログ
XCOPY

アナログコピーガードが、かかっている番組。(アナログ録画不可)

J:COMオンデマンド(VOD)

ビデオをレンタルショップで借りるように、自宅に居ながら新作映画や見逃したドラマなどの購入、無料作品の視聴をすることができるサービスです。パソコン、スマートフォン、タブレットでも楽しむことができます。



■J:COMオンデマンドサービスの録画について

作品の録画、予約録画はできません。

■J:COMオンデマンドの視聴可能端末マークについて

以下のマークが作品詳細画面に表示されている作品は、パソコンやスマートフォン、タブレット端末でも視聴できます。

PC/スマホ

パソコン、スマートフォン、タブレット端末で視聴可能

パソコン

パソコンのみ視聴可能

スマートフォン

スマートフォン、タブレット端末のみ視聴可能

■暗証番号について

- 特定ジャンルの画面を表示するには、暗証番号が必要となります。
 - 暗証番号は、ご利用のセットトップボックスから変更することができます。※設定方法はJ:COMサポートサイトをご参照ください。
 - 暗証番号は、**初期値から必ず変更**してください。暗証番号は、お客さまの責任において管理をお願いいたします。
- ※暗証番号の初期値は「0000」の4桁です。
※暗証番号を忘れた場合は、パスワードをリセットしますので、J:COMカスタマーセンターまでご連絡ください。(ご本人さま確認をさせていただきます。)

ご 注 意

- J:COMオンデマンドおよびペイ・パー・ビュー*で購入した作品の視聴中にも、他のチャンネルに切り換えることができます。ただし、購入操作が終了していると実際には作品を視聴しなくても料金が請求されます。
- 当月のJ:COMオンデマンドとペイ・パー・ビュー*のご利用額を合わせた上限額は5万円(税抜)となっております。ただし、当社が特に認めた場合はこの限りではありません。

*一部のエリアでは提供していません。

【J:COMオンデマンドについて】 ※既にご加入のお客さまでも、双方向サービスのご利用に別途工事(有料)が必要となる場合があります。※配信期間や料金などは予告なく変更となる場合があります。※双方向サービス対応物件でご利用可能です。※録画不可。※4Kコンテンツをご覧になるには「4K J:COM Box」のご利用と、HDMI2.0/ HDCP2.2の規格に対応した4K対応テレビが必要です。すべての4K対応機器との接続動作や視聴を保証するものではありません。
【J:COMオンデマンド アプリについて】 ※ご利用には、J:COM/パーソナルIDの登録および指定ソフトウェア・アプリのインストールが必要です。※通信環境(Wi-Fi・LTEなど)が必要です。※パソコン、スマートフォン、タブレットでのご利用にかかる通信環境・通信費などお客さまご負担にてご用意いただきます。※画質は端末により異なります。対応機種はJ:COMホームページにてご確認ください。※iPhone・iPadで作品購入はできません(ご視聴は可能です)。※日本国内でのご利用に限りです。※作品によりご視聴可能な端末が制限される場合があります。同じ作品は複数端末で同時に視聴できません。異なる作品の場合は、同一世帯でセットトップボックスが1台、パソコン・スマートフォン・タブレットが計2台まで同時視聴可能です。J:COMオンデマンド アプリで設定登録できるセットトップボックスは1台限りです。※録画不可。※4K作品は視聴できません。

テレビで楽しむ

新作・イチオシ!

新作や旬な作品を中心に厳選したオススメ作品をご紹介します。

無料作品

ドラマ・アニメの1話目や映画の特典映像など、無料で楽しめる作品をご紹介します。



作品番号検索

作品番号を入力すると直接作品を検索することができます。

チャンネル! オンデマンド

チャンネル単位で見逃し番組が探せます。他にもチャンネルが提供する過去の番組やオリジナル番組が視聴できます。

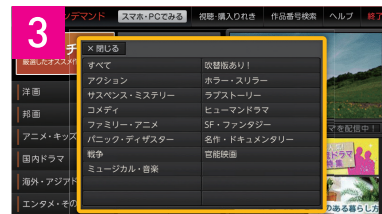
※画像はイメージです。



リモコンの「VOD」ボタンを押す。
※暗証番号入力画面が表示される場合がありますので、P.5をご参照ください。設定方法などについてはJ:COMサポートサイトをご参照ください。



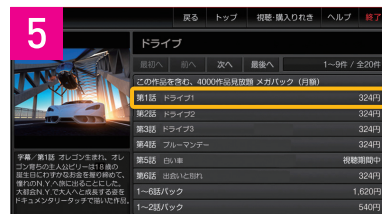
J:COMオンデマンドのトップ画面から見たいジャンルを選び、「決定」ボタンを押す。



サブジャンル選択画面で、同様にジャンルを選び、「決定」ボタンを押す。



作品一覧画面から作品を選び、「決定」ボタンを押す。



エピソード一覧画面から作品を選び、「決定」ボタンを押す。



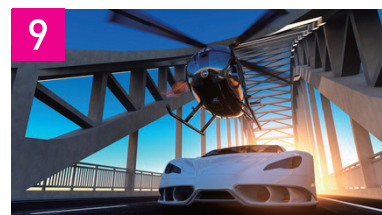
「レンタルへ進む」を選び、「決定」ボタンを押す。
※「決定」ボタンを押しても購入完了ではなく、料金は発生しません。
※「お試し映像」を選び、「決定」ボタンを押すと、無料でお試し映像が視聴できます。
※作品によりお試し映像がない場合もあります。



作品の料金と視聴可能時間が表示。「レンタルして視聴する」を選び、「決定」ボタンを押す。
※有料作品の場合、「決定」ボタンを押すと購入完了となり、料金が発生します。
※「戻る」を選び、「決定」ボタンを押すと前画面に戻ります。



購入完了。
リモコンの操作方法が表示。
※視聴中はリモコンで「再生」、「早送り」、「早戻し」、「一時停止」、「停止」の操作ができます。



本編映像がスタート。

作品のその他の探し方

■「作品番号検索」のボタンからも検索ができます。



作品番号検索を選び、「決定」ボタンを押す。



ジェイコムマガジン等に
記載されている番号を
リモコンで入力すると
検索できます。



■「新作順」、「人気順」、「更新順」の検索が可能です。



新作順 制作年順に並べ替え

人気順 購入数、視聴数のランキング順に並べ替え

更新順 配信開始日順に並べ替え

J:COM オンデマンドを終了する



画面右上の終了を選び、「決定」ボタン、
またはリモコンの「赤」ボタンを押す。

※再生中であっても視聴期間が
終了すると再生は終了いたします。



TV放送画面へ戻る。

※再度、J:COM オンデマンドを見るときは
P.6の「1」から操作してください。

再視聴をする

■購入した作品が視聴期間中であれば何度でも視聴できます。

※「視聴・購入りれき」から過去3カ月分の作品購入履歴を確認できます。



再視聴は
「視聴・購入りれき」を選び、「決定」ボタンを押す。



「視聴期間中作品」から
見たい作品を選び、「決定」ボタンを押す。

※アダルト作品の「視聴期間中作品」は
アダルトトップの「視聴・購入りれき」から
確認できます。



視聴していた場面から
引き続き視聴したい場合は
「上矢印キー(再生)」を
押すと頭出し、再生が開始します。



スマートフォン、タブレットで楽しむ(アプリ)

1 「J:COMパーソナルID」を取得する。

P.12に記載の方法でJ:COMパーソナルIDを取得してください。

2 「J:COMオンデマンド」アプリをインストールする。



J:COMオンデマンドアプリ

検索

または QRコードから
ダウンロード



Android

Google Playから

iPhone/iPad

App Storeから

3 「J:COMオンデマンド」アプリを起動後、 「アカウント」ボタンをタップし、ログイン画面で 「J:COMパーソナルID」と「パスワード」を入力してログインする。

(初回起動時のみ) 利用規約を確認の上、「同意する」をタップ。

※パーソナルIDはメールアドレスの形式です。

J:COMパーソナルIDのパスワードを
忘れた場合はこちら

<https://id.zaq.ne.jp/id/page/auth/pass/repubPassword.xhtml>



パソコンで楽しむ(視聴サイト) ※「Silverlight」のインストールが必要です。

1 「J:COMパーソナルID」を取得する。

P.12に記載の方法でJ:COMパーソナルIDを取得してください。

2 「Internet Explorer」を起動し、「J:COMオンデマンド視聴サイト」 <https://vod.myjcom.jp>にアクセスする。

※Google Chrome、Mozilla Firefox、SafariではJ:COMオンデマンド視聴サイトをご利用いただけません。

3 「アカウント」ボタンをクリックし、ログイン画面で 「J:COMパーソナルID」と「パスワード」を入力してログインする。

※パーソナルIDはメールアドレスの形式です。

Silverlightの インストール方法

作品視聴画面にて
Silverlightの
バナー横リンクより
「Silverlight」を
インストールする。



または

Silverlight install

検索

インタラクTV

ご住所などの面倒な入力なしでカンタンにプレゼントに応募したり、オプションチャンネル(有料チャンネル)*¹の申し込みができます。ご請求金額やSTBからの申し込み履歴も確認することができます。また、最新ニュース、天気、ゲーム、地域の情報から、テレビ情報番組まで多彩なコンテンツをテレビで利用できるサービスです。

*1 PM9:30までのお申し込みで2日後から視聴可能。一部のチャンネルはさらに1日必要です。

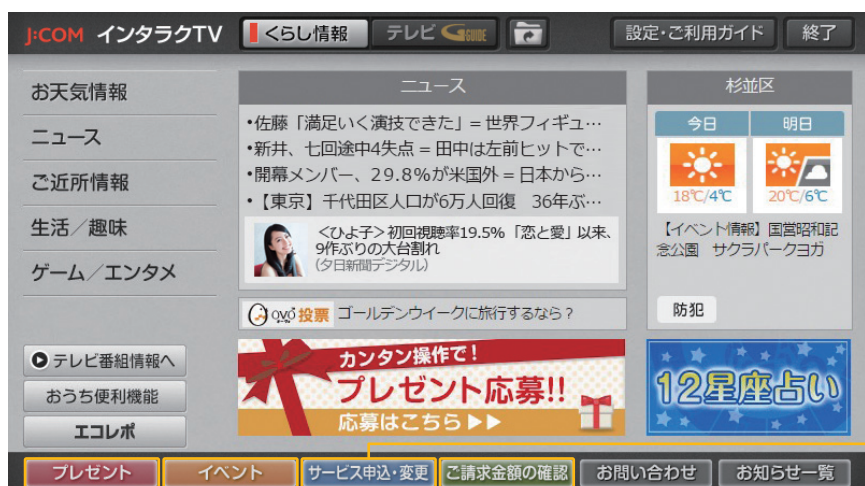
1 〈インタラクTVの起動方法〉放送視聴中にリモコンの「ブラウザ」ボタンを押すと、インタラクTVのトップ画面が表示されます。



2 気になる項目まで「十字キー」でカーソルを移動し、「決定」ボタンを押す。

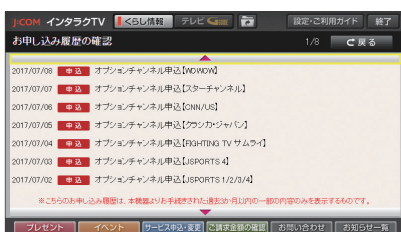


3 〈インタラクTVの終了方法〉画面右上の「終了」を選び、「決定」ボタンを押す。またはリモコンの「赤」ボタンを押し、「はい」を選び、「決定」ボタンを押す。



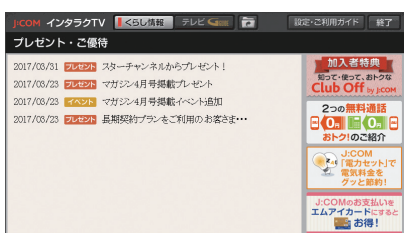
申込履歴の確認

- 1 トップ画面下の「サービス申込・変更」を選ぶ。
- 2 画面右上の「お申し込み履歴」を選ぶ。



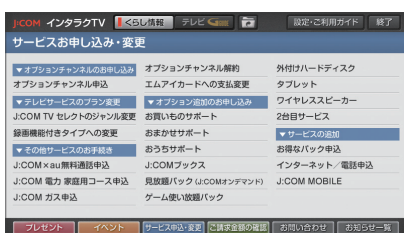
プレゼント／イベント

- 1 トップ画面左下の「プレゼント」または「イベント」を選ぶ。
- 2 応募したいプレゼント・イベントを一覧から選ぶ。
- 3 必要な情報を入力し、案内に従って進む。完了画面が表示されたら、応募完了です。



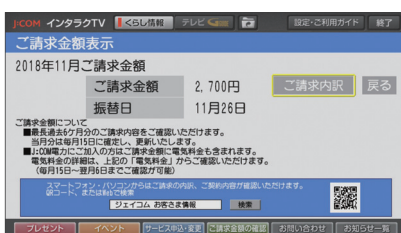
サービス申込・変更

- 1 トップ画面下の「サービス申込・変更」を選ぶ。
- 2 ご希望のメニューを選ぶ。
- 3 案内に従って申し込みを行います。



ご請求金額の確認

- 1 トップ画面下の「ご請求金額の確認」を選ぶ。
- 2 お支払情報の下4桁を入力して「確認」を選ぶ。
※当月のご請求金額は毎月15日～月末まで確認することができます。
※最長過去6カ月分のご請求内容をご確認いただけます。



※CATV1カ月番組表は更新のタイミングにより1カ月分の情報が表示されない場合があります。また、一部チャンネルでは8日分の情報となります。※表示される画面は異なる場合があります。

J:COMオリジナルリモコンを操作する

リモコンからテレビの電源のオン／オフ等、
テレビ機能の簡単な操作を行うことができます。
下表を参照にお使いのテレビメーカーコードをリモコンに設定してください。

メーカーリモコンをご利用の場合は、取扱説明書をご参照ください。

※取扱説明書はP.13「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法よりご確認ください。

J:COMオリジナルリモコンの設定方法 ※テレビによっては、本機のリモコンで操作できないことがあります。

- 1 「テレビ電源ボタン」と「お好みボタン」を同時に3秒以上押し続けると、「電源ボタン」が2回点灯する。
- 2 「テレビ電源ボタン」と「お好みボタン」から手を離し、
テレビメーカーコード(3桁の数字)を押す。
テレビメーカーコードの3桁目を押した時点で「電源ボタン」が2回点灯する。

テレビメーカー	コード	テレビメーカー	コード
東芝	100	フナイ	201 202 203 204 205
シャープ	110 111	NEC	210 211 212 213 214
ソニー	120	フィリップス	220
パナソニック	130	富士通ゼネラル	230 231
日立	140	アイワ	240 241 242 243 244
三菱	150	ダイナコネクティブ	250
ビクター	160	LG	260
三洋	170	オリオン	270
パイオニア	180	バイデザイン	280
ユニデン	190	サムスン	290
DXアンテナ／フナイ	200		

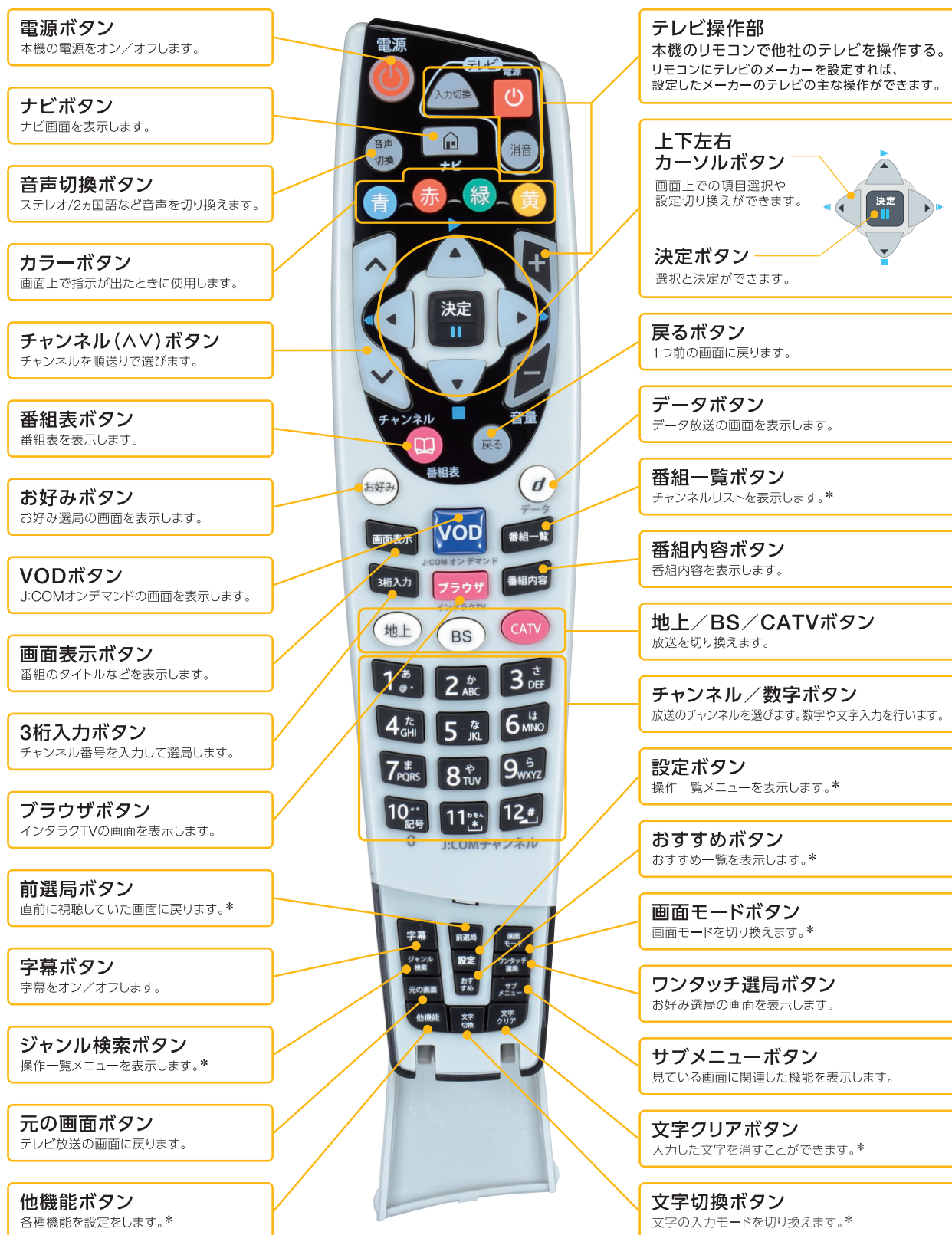
- 3 「テレビ電源ボタン」を押して、
テレビの電源がオン／オフできるか確認してください。
テレビの電源がオン／オフできない場合は、
別のメーカーコードを設定してください。

J:COMオリジナルリモコンのセットトップボックス設定方法

- 1 「電源ボタン」と「お好みボタン」を同時に3秒以上押し続けると、「電源ボタン」が2回点灯する。
- 2 「電源ボタン」と「お好みボタン」から手を離し、
STB型番コードを押す。
- 3 STB型番コードの3桁目を押した時点で
「電源ボタン」が2回点灯する。
「電源ボタン」を押し、STBの電源が
オン／オフできるか確認してください。

STB型番	コード
DCH1100	000
DCH1100B	
DCH1820	
DCH1820B	
LS300F	
LS300FA	001
DCH500	
DCH505	
DCH1000	

J:COMオリジナルリモコン ボタンの名称と働き



*機種により一部操作が異なります。

ご 注 意

- セットトップボックスのリモコン受光部とリモコンの間に障害物を置かないでください。
- セットトップボックスのリモコン受光部に直射日光やインバータ蛍光灯等の強い光を当てないでください。

メーカーリモコンは取扱説明書をご参照ください。

※取扱説明書はP.13「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法よりご確認ください。

ご加入者さまサイト「MY J:COM」にログインしてもっと便利に!

リモート録画やお手続きなど便利がたくさん

お住まいの地域の電子番組表(EPG)や検索機能はもちろん、いつでもどこでもリモート録画予約が可能! スマートフォンやタブレットでも使えるので、お出かけ中に録画予約したくなくてもこれで安心♪TVオプションやJ:COMミュージックなどの追加ご契約手続きなどもMY J:COMからカンタンに行えます!

※ログインには、J:COMパーソナルIDの登録が必要です。J:COMパーソナルIDの登録がまだお済みでない方は下段の手順にてご登録ください。



いますぐWeb番組表へ!

J:COM 番組表 検索



J:COM MOBILE
の端末なら下記
アイコンをタップ!



ほかにも便利なサービスがたくさん



J:COMオンデマンド
カフェなどの外出先から、いつでもどこでも映画やドラマが楽しめます。



J:COMブックス
週刊誌やファッション誌などの人気雑誌やNHKテキストが電子書籍で読み放題です(有料)。



J:COMミュージック
最新J-POP、アニメ、洋楽、ジャズなど、さまざまなジャンルの約4,000プレイリストが聴き放題です(有料)。

「J:COMパーソナルID」のご登録方法

- 1 J:COM ID
- 2 普段で使用されているメールアドレス
- 3 電話番号
(契約書に記載した電話番号)
- 4 お支払口座、またはクレジットカードの下4桁

加入申込書

ご請求書

加入申込書とご請求書のイメージ。加入申込書にはJ:COM ID、ご請求書にはJ:COM IDとパスワードが記載されています。

お客様の
J:COM IDです

「契約内容通知書」でもご確認いただけます。

※ご請求書はご希望のお客さまにのみお送りしています。
※J:COM IDがご不明な方は、4の手順よりお問い合わせください。

1 上記の①～④をご準備ください。

パソコンから



ジェイコム お客様情報

検索

モバイルから



QRコードの方は4へ
お進みください。

2 J:COMパーソナルID登録画面へアクセスします。

お客さま情報ページ。J:COM パーソナルID(メールアドレス)でログインするボタンが強調されています。

3 J:COMパーソナルID(メールアドレス)の「ご利用登録(無料)」をクリックします。

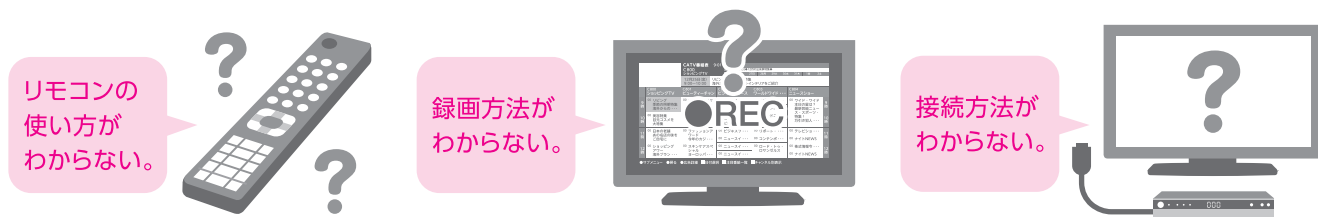
J:COM パーソナルID登録画面。次へボタンが強調されています。

4 「次へ」をクリックします。画面に従って手続きを進めれば完了です。

J:COM IDが
ご不明な方は、
こちらから
お申し出ください。

お困りごとはサポートサイトでかんたん解決!

サービスの使い方、接続設定方法やトラブルの解決方法などをご案内しております。



24時間 いつでも、どこでも確認できて、かんたん解決!

J:COM TVサポート

使い方、接続・設定

お手続き

わかりやすい“動画”もあります。
※一部の機種は提供していません。

トラブルの解決方法

ご請求内容確認・各種お手続き

障害・メンテナンス情報



J:COMサポートアプリ

スマホ、タブレットでささっと解決!

困ったときのサポートがアプリになってより便利で簡単に!
リモコン、TV機器をカメラでかざせばすぐ分かる!
専用メニューから、らくらく探せる!

詳しくは
こちらから



「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法

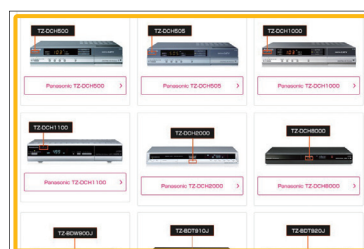
ご利用中の機種の取扱説明書や目的別操作方法をご覧ください。



インターネットで
「ジェイコムサポート」と検索。



「テレビ」をクリック、
「ご利用中のセットトップボックス
を選択ください」をクリック。



一覧からご利用中のセットトップ
ボックスをクリックすると、「ご利用
ガイド」がご覧いただけます。

※パソコン版サイト(2016年6月現在)の画像を掲載しております。

スマホ・タブレットでのサポート



J:COMサポートアプリ

J:COMサービスの
「わからない」「変更したい」「確認したい」に
まるごと対応する便利なアプリです。

- ・アプリからお客さま情報ページへアクセスし、
料金確認やプラン変更が簡単にできる
- ・アプリからサポートサイトへアクセスし、お困りごとの解決方法を調べる
- ・「かざすヘルプ」機能を使ってサポート情報を確認する
- ・QRコードの読み取り機能も内蔵

詳しくはこちらから



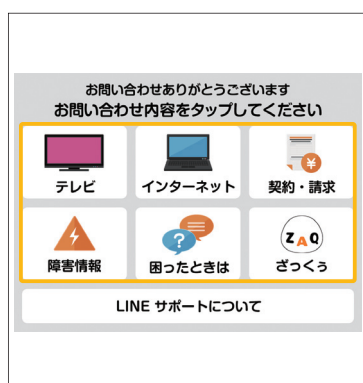
LINEでしゅもん

ちょっとしたお困りごとはLINEで気軽に聞いてみよう！
LINEなら写真を送って状況を説明することができます。
手が空いたときにやりとりできるのでとても手軽です。

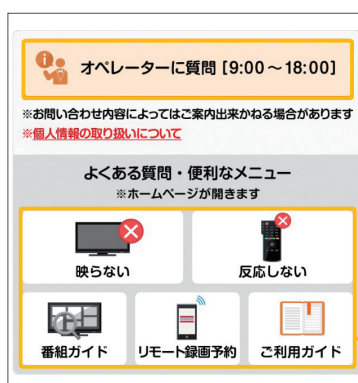
機器やお困りごとを
写真に撮って送信

在宅時・外出時問わず、
どこからでも気軽に質問

しゅもんは
こちらから



トーク画面
左下のしゅもんを
タップし、
お問い合わせ
内容を選択する。

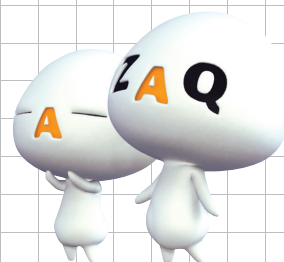


「オペレーターに質問」を
タップすると、LINEで
1対1のトークができます。
[受付時間]9:00~21:00

※18:00~21:00はトラブルに
関するお問い合わせのみ
ご案内しています。

ここから「よくある質問」も
確認できます。

MEMO



ご利用の注意

■「放送メール」について

J:COMよりメッセージが配信されると、本体機器または画面上にメールマークが表示されますので、メールを開封してください。

※開封方法は取扱説明書をご参照ください。

取扱説明書はP.13「J:COM TV ご利用ガイド」アクセス方法よりご確認ください。

※メールマークは開封すると、自動的に表示されなくなります。

※メールランプ表示がセットトップボックス前面にある機種はランプが点灯されます。



■視聴年齢制限について

暴力描写や性描写などがある放送でPG-12やR-18などの設定がされている番組に対して視聴可能な年齢を設定して放送制限ができる機能です。

※番組供給会社の判断で全ての番組に年齢制限がされているわけではありません。

- 1 年齢制限は、17歳で設定しております。18歳未満視聴禁止の番組は、番組表には「・・・・」と表示されます。また、視聴する場合は、暗証番号が必要となります。

●18歳未満視聴禁止の番組は4～17歳と設定すると視聴制限がかかります。●20歳未満視聴禁止の番組は4～19歳と設定すると視聴制限がかかります。

- 2 年齢制限は、変更することができます。

- 3 暗証番号は、初期値から必ず変更してください。暗証番号は、お客さまの責任において管理をお願いいたします。

※暗証番号の初期値は「0000」の4桁です。※暗証番号を忘れた場合は、パスワードをリセットしますので、J:COMカスタマーセンターまでご連絡ください。(ご本人さま確認をさせていただきます。)

■J:COM TV セットトップボックスとB-CAS(ビーキャス)／C-CAS(シーキャス)カードについて

J:COM TV セットトップボックス(リモコンなどの付属品含む)とCASカードは貸与品です。ご解約の際はご返却いただきます。

●CASカードとは

CASカード(ICカード)はデジタル放送を受信するためのカードです。カードごとにID(識別)番号が付与されており、お客さまの重要な情報などが記憶されています。B-CASカードは地上デジタル放送、BSデジタル放送に対応し、C-CASカードはケーブルデジタル放送に対応しています。CASカードを正しくご利用いただくために毎月1回30分程度はケーブルデジタル放送を視聴してください。

●CASカードは本体から抜かないでください

挿入したままご利用ください。CASカードを抜き取ると、テレビサービスが受けられません。

※デジタル放送の特性で、まれにエラーが発生し、ご視聴いただけない場合があります。15分程度お待ちいただいても映らない場合は、J:COMカスタマーセンターまでご連絡ください。

■セットトップボックスのソフトウェア改善について

- セットトップボックスのソフトウェア改善をするために、ヘッドエンドダウンロード(CATV局から放送信号を送信しソフトウェアの書き換えを行うこと)を実施しております。ダウンロードはセットトップボックスの電源がオフになっている間に自動的に行われます。セットトップボックスをご利用にならない時は、必ずリモコンでセットトップボックスの電源をお切りください。(詳細はJ:COMホームページまで)

■録画内容の取り扱いについて

- セットトップボックスに不具合が生じたことにより録画・編集されたデータが消失した場合、これにより生じた障害につきましては、原因のいかんを問わず当社は一切責任を負いかねます。
- セットトップボックスが故障等により交換が必要な場合、または本サービスを解約する場合には、録画内容はすべて消去いたします。これにより生じたあらゆる障害について、原因のいかんを問わず当社は一切責任を負いかねますのでご了承ください。

故障かな?と思ったら

■困ったら、まずは本体のリセットボタンを押してください。

入力信号や電源の異常、もしくは熱により、まれにセットトップボックスの操作ができなくなる場合があります。機器の動作がおかしいと感じた場合は、セットトップボックスのリセットボタンを押してください。

※機器により異なります。お使いのセットトップボックスのリセット方法は右記のQRコードからご確認ください。

※番組録画中にリセットをすると、録画が中止されますのでご注意ください。

※リセットをしても、録画予約や録画済みの番組が消えることはありません。



指先で押してください。

指先で押してください。

■それでも改善しない場合は、以下をご確認ください。

●テレビが映らないとき

テレビやセットトップボックスの電源や電源コードは正しく入っていますか?

テレビ側の入力切替(テレビ/ビデオ外部入力/D端子/HDMI)は間違っていないか?

●セットトップボックスのリモコン操作ができないとき

セットトップボックスのリモコン受光部に向けて操作していますか? リモコンの電池が消耗していたり、電池の極性(プラス・マイナス)が間違っていないか? 電池を交換した直後ではありませんか?(電池の交換によりリモコン設定が変わる場合がありますので再設定を行ってください)。

※Google およびGoogle Playは、Google Inc.の商標です。※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

※2019年8月末現在(一部除く)。※会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。一部申請中のものを含みます。

※画面・イラストはイメージです。画面は予告なく変更となる場合があります。