

保存版



J:COM NET

スタートガイド

J:COM NETの詳しい使い方・お困りごとの解決方法は、
MY J:COMアプリで確認できます。



MY J:COMアプリは、
スマホ・タブレットなどで、
インストールできます。

詳しくは
こちら



お困りごとは「サポート」をタップ



※MY J:COMアプリをご利用になるには、「J:COMパーソナルID」が必要です。

安心セキュリティ&サポート

POINT 1 安心・安全のインターネットライフ

無料

高機能Wi-Fi標準セキュリティー

有害なコンテンツやマルウェアを自動ブロック! **アクセス制限／コンテンツ自動ブロック**

さらにセキュリティを強化したい場合は!!

安心のセキュリティーサービス
マカフィー for ZAQ



有害なホームページを閲覧不可に!
i-フィルター for ZAQ



※マカフィー for ZAQとi-フィルター for ZAQはWebから申し込みができます。

POINT 2 メールアドレスが無料

無料



追加
メールアドレスは
最大5つまで



迷惑メール
撃退サービス



メール
ボックス
容量15GB



外出先でも
使える
WebMail

詳しくは
こちら



POINT 3 すべておまかせ! 充実サポート

有料

えんかくサポート

オプション月額利用料金 550円(税込)

パソコン・インターネットの設定や接続でお困りの方に、
快適にサービスをご利用いただくためのサポートをいたします!

詳しくは
こちら



遠隔でサポート	専用サポート番号	訪問でサポート	プレミアムサポート 1,980円(税込)/30分
画面を一緒に見ながら専門スタッフがメールやセキュリティーの設定などをお手伝いします!	「えんかくサポート」専門スタッフが何度でも相談可能!	専門スタッフがご自宅に伺い、お困りごとを一緒に解決します!(有料)	●不審広告や身に覚えのない請求対策 ●Microsoft Officeの操作方法 ●SNSや動画サイトの利用方法…など

MY J:COMアプリ・Web「マイページ」で、各種問い合わせ・申し込み手続きができます。



・トラブル時も簡単タップで解決
・インターネットの速度を測りたい

マイジェイコムアプリ

検索



・パソコン／スマホで請求金額を確認したい
・オプションサービスを申し込みたい

ジェイコムマイページ

検索



障害・メンテナンス情報を確認したい

ジェイコム 障害情報

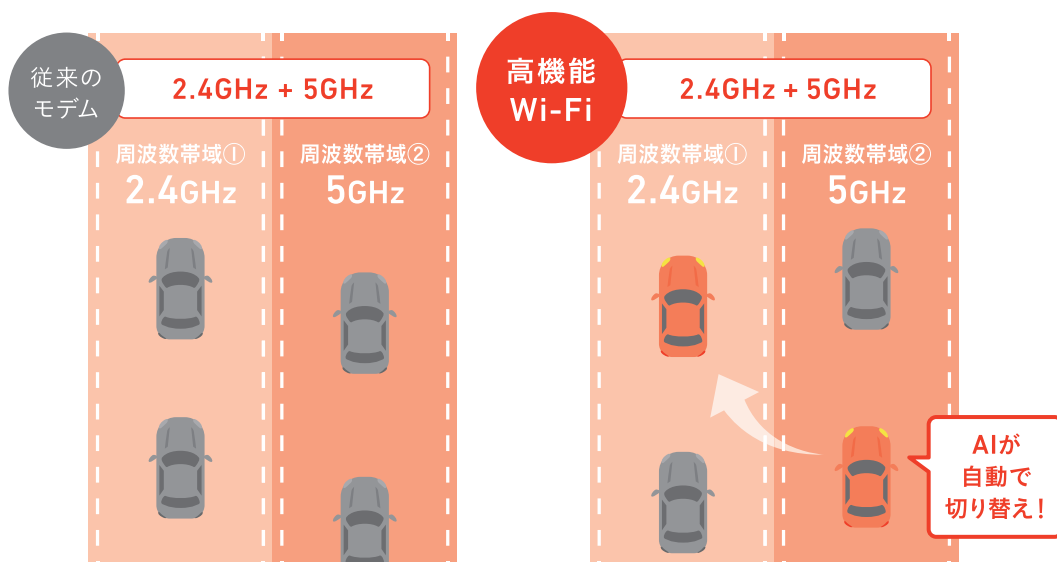
検索



高機能Wi-Fiの特徴

複数の周波数帯域
(2.4GHz、5GHz)を利用し、
繋がりやすい電波に
AIが自動で切り替え！
わずらわしい
チャンネル設定や
切り替え(2.4GHz↔5GHz)
なども不要です。

※イラストはイメージです。



STEP 1 J:COMメッシュWi-FiアプリでSSID/パスワードを設定・確認する

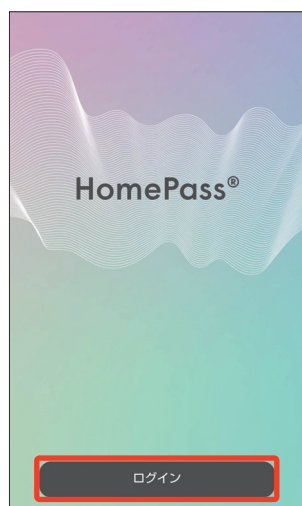
インストールはこちらから



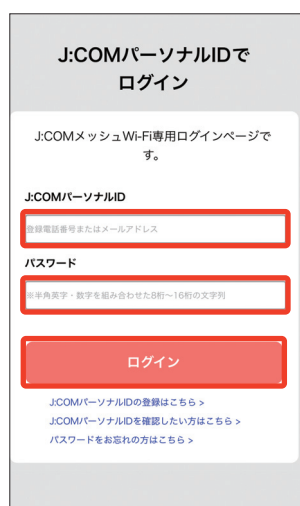
- 名称/J:COMメッシュWi-Fi
- 対応OS/iOS 14.0以上、Android 7.0以上
- ログインID/J:COMパーソナルID(契約者ID)
- 価格/無料

※4G LTEでアプリをインストールする場合は別途携帯電話の通信料がかかる場合があります。

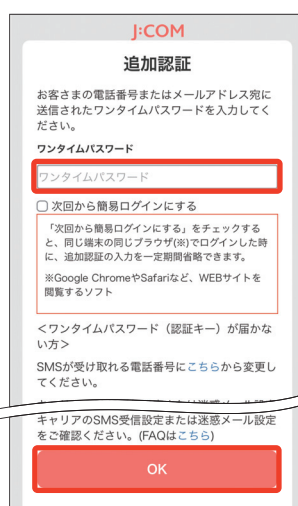
ログイン方法



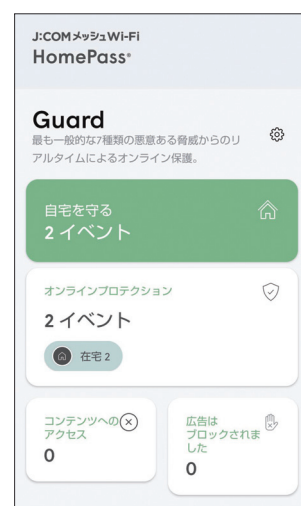
1 [ログイン]をタップします。



2 「J:COMパーソナルID(契約者ID)」と「パスワード」を入力し、[ログイン]をタップします。



3 届いたメールに記載のある「ワンタイムパスワード」を入力し、[OK]をタップします。



4 ログイン完了です。

ログインエラーが表示される場合 (IDやパスワードがわからない場合など)

※「J:COMパーソナルID(家族ID)」ではログインできません。※ワンタイムパスワードの取得には電話番号の登録が必要になる場合があります。

こちらから
ご確認
ください



SSIDとパスワードの初期設定

J:COMメッシュWi-Fiアプリで、SSIDやパスワードを設定・確認いただけます。
SSIDとは、無線のネットワークを識別するための名称です。

なお、初期設定は

SSID:[JCOM_ランダムな英字4桁]

パスワード:[ランダムな英数字12桁]

となっております。

✓ SSID/パスワードは、
MY J:COMアプリ >



からも確認可能です。

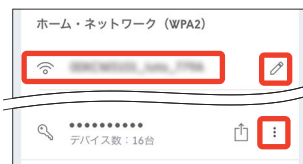
SSIDとパスワードの設定・確認方法(iOS)



1 右下の[≡]をタップします。



2 [Adapt]をタップします。



3 [Wi-Fi]に現在のSSIDが表示されます。



4 パスワードを確認したい場合は、右側にある[表示]をタップします。



5 [現在のパスワード]に現在のパスワードが表示されます。



6 SSIDを変更したい場合は、3の[編集]をタップします。設定したいSSID入力後、[完了]をタップします。



7 パスワードを変更したい場合は、3の[:]→[編集]をタップします。



8 設定したいパスワードを入力後、右上の[アップデート]をタップするとパスワードが変更できます。

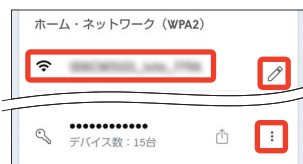
SSIDとパスワードの設定・確認方法(Android)



1 右下の[≡]をタップします。



2 [Adapt]をタップします。



3 [Wi-Fi]に現在のSSIDが表示されます。



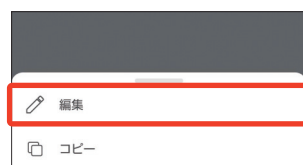
4 パスワードを確認したい場合は、右側にある[すべて表示]をタップします。



5 [現在のパスワード]に現在のパスワードが表示されます。



6 SSIDを変更したい場合は、3の[編集]をタップします。設定したいSSID入力後、[完了]をタップします。



7 パスワードを変更したい場合は、3の[:]→[編集]をタップします。



8 設定したいパスワードを入力後、右上の[アップデート]をタップするとパスワードが変更できます。

✓ SSID/パスワード変更後の注意事項 パソコン、スマホ、タブレットなど、すべての無線LAN子機の再接続をしてください。

STEP 2 Wi-Fiと接続する

パソコン・スマホなどのWi-Fi接続・設定方法

Wi-Fiを使ってインターネットを利用するためには、お客さまがお持ちのパソコン・スマホ・タブレット・ゲーム機などとの接続が必要です。

※無線LAN機能のない機器は別途無線LAN子機が必要です。

各種機器への
Wi-Fi接続方法
はこちら



スマート家電のWi-Fi接続・設定方法

エアコン・掃除機などのスマート家電をWi-Fi設定するためには、お使いのスマホを一時的に2.4GHzのWi-Fiに接続する必要があります。

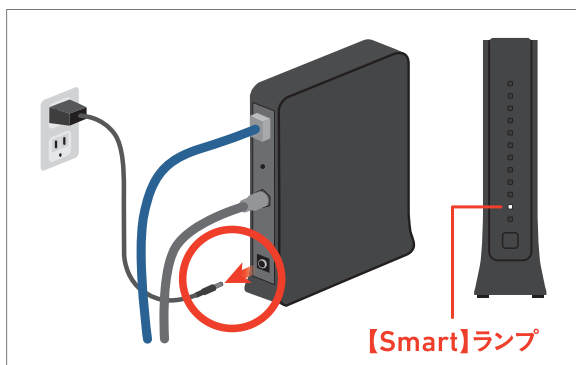


スマート家電への
Wi-Fi接続方法
はこちら



！インターネットに接続ができないときは

☑ ケーブルモデムを再起動します



- 1 ケーブルモデムの電源コードを抜き、正面ランプが消えたら10秒ほど待ちます。
- 2 ケーブルモデムの電源コードを差し、正面ランプが点いたら2分ほど待ちます。
- 3 【Smart】ランプを確認してください。点灯している状態が正常、点滅している場合は異常時となります。詳細はカスタマーセンターまでお問い合わせください。

※ルーターご利用の場合は、ケーブルモデムと同時にルーターの電源コードも抜き差しします。

重要

ケーブルモデムと似た「電話回線用モデム」がある場合、お間違いないようご注意ください。

☑ ご利用機器を再起動します



Windows 11／Windows 10

●タスクバー[スタート]を開き、[電源]から[再起動]をクリックします。

Mac(macOS)

●[スタート]メニューから、[再起動]をクリックします。



重要

再起動する前に、以下を確認します。

●Wi-Fiがオフになっていないか ●機内モードがオンになっていないか

●電源ボタンを長押しして、[再起動]をタップします。

[再起動]がない場合は、[電源を切る][電源オフ]などをタップして電源を切り、再起動します。

重要

～注意事項～ 故障や事故を防ぐために

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| ☑ 高温多湿の場所に置かない | ☑ 布をかけたり、壁や家具でふさがない |
| ☑ 不安定な場所に置かない | ☑ ほかの家電製品とできるだけ離す |
| ☑ 火気・水気・ホコリを避ける | ☑ 倒したり、横になったまま置かない |
| ☑ ポッドを逆さまに設置しない(LANポートがある面が下となります) | |

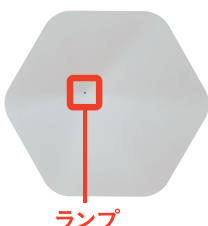
ケーブルモデムの
設置場所にご注意ください。



※ポッドの重さにより、コンセントとポッド本体に隙間ができてしまったときは、隙間がないように差し直してください。

〈J:COMメッシュWi-Fiご利用の場合〉ランプ状態一覧

以下いずれかの機器が設置されております。ご自宅の設置機器別にご確認ください。

 前面 背面	【POWER】 緑(点灯):電源が入っています。正常です。 消 灯:電源が切れている、もしくは消灯モードです。 端末の電源コードを抜いて挿し直し、再起動をお試しください。 【INTERNET】 緑(点灯):インターネットに接続されています。正常です。 消 灯:電源が切れている、もしくは消灯モードです。 端末の電源コードを抜いて挿し直し、再起動をお試しください。 【Wi-Fi】 緑(点灯):Wi-Fi通信できています。正常です。 消 灯:Wi-Fi 無効、もしくは消灯モードです。 端末の電源コードを抜いて挿し直し、再起動をお試しください。
 ランプ	消 灯:  消えている状態が正常です。 緑(点滅):  インターネット接続確認中です。数分待っても消えなければ、ポッドをコンセントから抜いて挿し直してください。 白(点滅):  インターネットに接続されていません。数分待っても消えなければ、ポッドをコンセントから抜いて挿し直し、ケーブルモデムの再起動をお試しください。 赤(点滅):  端末故障の可能性があります。

■SSID／パスワード

ご自身または、サービスエンジニアにて設定したSSID／パスワードのメモをお願いいたします。

SSID	
パスワード	

初期設定は下記の通りとなります。

SSID	JCOM_□□□□ □にはランダム英字4桁が入ります
パスワード	□□□□□□□□□□□□□□ 初期パスワードはランダム英数字12桁となっております

■J:COMパーソナルID

ID	
パスワード	

カスタマーサポート(オンライン・お電話)



Web

よくある困った・・・を今すぐ解決！

ジェイコム ネットサポート

cs.myjcom.jp/net

検索



LINE

24時間チャットボットが
お困りごとやご質問にお答えします！

ジェイコムサポート LINE

cs.myjcom.jp/line_support

検索



お電話

技術的なお問い合わせ



0120-99-3652

AM9:00～PM6:00[年中無休]
音声案内の後に「3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。※営業時間は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。

※利用環境・利用機器により通信速度が低下する場合があります。※ZAQは、JCOM Co., Ltd.の登録商標です。※TM and © 2025 Apple Inc. All rights reserved. Apple、Appleロゴ、iPhone、macOSは、米国およびその他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iOSは、米国およびその他の地域におけるCisco社の登録商標または商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。※Windowsは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。※Androidは、Google Inc.の登録商標または商標です。※McAfee、マカフィー、およびMcAfeeのロゴは、米国法人McAfee, LLCまたはその米国およびその他の国の子会社の商標または登録商標です。その他の商標やブランドはそれぞれ他の者に権利が帰属していると主張される場合があります。※「LINE」はLINE株式会社の商標または登録商標です。※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。

※2025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。画面やURLは予告なく変更となる場合があります。



SP403900999