



ケーブルインターネット スタートキット

お困りのときは



ZAQサポートサイトで検索

ZAQサポートサイト

検索

(URL) cs.zaq.ne.jp



スマホ、
タブレットの方はこちら

重要

本ガイド掲載の画面やレイアウト、手順は2026年2月時点のものです。予告なく変更される場合がございます。あらかじめご了承ください。

目次

はじめに

[インターネット環境設定通知書]について	3
----------------------	---

第1章 サポートサイトについて

サポートサイトのアクセス方法／ケーブルテレビ局設定について	4
サポートサイトの使い方	5

第2章 メールの設定

メールアドレスを追加登録しよう	6
メールを使いこなそう	7
メールソフト、メールアプリを設定しよう	8
Windowsは「セットアップツール」で簡単設定できます	9

第3章 便利なサービス

「マカフィー for ZAQ」で安心を手に入れよう	12
「マカフィー for ZAQ」のお申し込みとインストール	13
「i-フィルター for ZAQ」でお子様を守ろう	14
「i-フィルター for ZAQ」のお申し込みとインストール	15

第4章 無線LAN(Wi-Fi)の設定

便利な無線LAN(Wi-Fi)を使ってみよう	16
「無線LAN子機」側の接続方法	18

メモ(各種ID、パスワード)

メモ(各種ID、パスワード)	19
----------------	----

第1章 サポートサイトについて

サポートサイトのアクセス方法



パソコンの方



スマホの方

1 「ZAQサポートサイト」を検索します。



2 「ZAQサポート | サポート」を選んでクリックします。



QRコードを読み込みます。



サポートサイトのケーブルテレビ局設定について

ご加入のケーブルテレビ局に合わせたサポート情報(サービスやオプション、メンテナンスのお知らせなど)を提供しています。サポートサイトをはじめて使うときに、ケーブルテレビ局を選択してください。

ケーブルテレビ局の設定方法

1 サポートサイトのトップページを開いてページ下部「あなたのエリア」を確認。未設定の場合「設定する」を押します。



2 地域設定ページが開きます。お住まいのエリアから探してケーブルテレビ局を選択します。



「あなたのエリア」にご加入のケーブルテレビ局が表示されている場合はそのままご利用ください。

サポートサイトの使い方

お困りごとの解決方法、申込や設定方法は「検索」「サービス別サポート」「各種お手続き」から探せます。

検索で探す

- 1 検索ボックスに入力して決定します。



カテゴリー、目的で探す

- 1 サービスや手続のボタンを選びます。



- 2 一覧から目的のFAQを選びます。



- 2 一覧から目的のFAQを選びます。



第2章 メールの設定

メールアドレスを追加登録しよう

ご加入時にお渡しする連絡用メールアドレス1つのほか、ユーザーメールアドレスを5つまで無料登録いただけます。ご家族お一人おひとりでご自由に使い分けてください。

ユーザーメールアドレスの追加方法



- 1 サポートサイトトップの検索を使います。「アカウントの追加」と検索。「アカウントの追加・削除<メールサービス>」を選びます。

重要

お手続きには、連絡用メールアドレスとパスワードが必要です。



- 2 「アカウントの追加・削除<メールサービス>」ページが開きます。「アカウントの追加」をクリックします。



- 3 「連絡用アカウント」を入力し、「ドメイン(@の右側)」を選択後、パスワードを入力して「ログイン」ボタンをクリックします。以降は画面の指示に従って進んでください。

重要

追加したメールアドレスとパスワードは、本誌P.19のメモ欄に控えておいてください。

メールを使いこなそう

外出先でもZAQのメールが送受信できる「WebMail」や、メールアドレスに別名ニックネームをつけられる「えらべ～るアドレス」も無料でご利用いただけます。

外出先でもメールが送受信できる「WebMail」

パソコン、スマホ、タブレットのブラウザで簡単にご利用いただけます。

ZAQメールアドレスとパスワードでログインしてください。

WebMailのログインURL

URL wm-f.zaq.ne.jp



POINT 「WebMail」に関する詳しい情報は

メール作成や送受信、フォルダーや連絡先の管理などの方法は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/GC8ryCa>



別名ニックネームをつけられる「えらべ～るアドレス」

*****@###.zaq.jp

文字をご自由に
設定できます。

複数の候補から
選択できます。

事前にユーザーメールアドレスの追加登録(P.6参照)が必要です。さらに、別名やドメイン(@以降)を変えたい場合のみ「えらべ～るアドレス」をご登録ください。

POINT 「えらべ～るアドレス」に関する詳しい情報は

ご登録やメールソフトの設定などの方法は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/xXGnB27>



メールソフト、メールアプリを設定しよう

パソコン、スマホ、タブレットでメール送受信に必要な設定方法を解説します。

メールソフト、メールアプリの設定方法

NETセットアップツール利用方法

セットアップツール利用方法

「セットアップツール」の詳しい使い方は、以下のボタンからFAQをご参照ください。



「セットアップツール」のダウンロードは、以下のボタンをクリックしてください。



Windows限定

「セットアップツール」のご利用が便利です(P.9参照)。

以下の専用FAQにも設定方法がありますので、どちらかをご利用ください。

お客さまサポート

障害・メンテナンス情報

メールソフト初期設定

メールを送受信するための初期設定

メールソフト | Thunderbird 91 | 初期設定手順 | POP

メールソフト | macOS メール 14 | 初期設定手順 | POP

ホームページサービス

パソコンのインターネット初期設定

ター-of ZAQ

インターネット接続

メッシュWi-Fi

えんかくサポート

プレミアオプショサービス

Windows、Mac、iPhone、iPad、Android

- 1 サポートサイトトップの検索を使います。「メールソフト 初期設定」と検索。「メールを送受信するための初期設定」を選びます。

メールを送受信するための初期設定

下記より使用するメールソフトを選択して、初期設定手順に進みます。

Windows



新しいOutlook (Outlook for Windows) (POP/IMAP)



Outlook 2016 / 2019



Thunderbird (POP/IMAP)

- 2 「メールを送受信するための初期設定」ページが開きます。ページ内でお使いのメールソフトを選び、専用FAQをご覧ください。

POINT メール送受信の設定について詳しく知りたい方は

メール送受信に必要な設定情報は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/cWDCczS>



Windowsは「セットアップツール」で簡単設定できます

「セットアップツール」のダウンロードと利用方法を解説します。

※ご利用環境によってはお使いになれません。あらかじめご了承ください。



1 サポートサイトトップを開きます。



2 検索を使います。

「セットアップツール」と検索。

「NETセットアップツール利用方法」を選びます。



3 NETセットアップツール利用方法

「Windows版ダウンロード」のリンクをクリックします。

4 「セットアップツール」をダウンロードする

ダウンロードされた圧縮ファイルを展開して実行します。

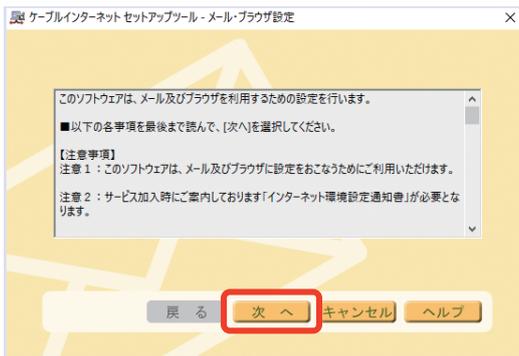
以下のメッセージが表示された場合は「実行」をクリックします。



※ご利用のブラウザ、OSのバージョン、CATV局により、表示される画面が異なります。

P.10「5 注意事項を確認する」へ進んでください。

P.9「4 『セットアップツール』をダウンロードする」の続きです。



5 注意事項を確認する

ソフトウェアの注意事項を確認し、「次へ」ボタンをクリックします。

重要

これ以降の手順は、ブラウザー、メールソフトを終了してから行ってください。

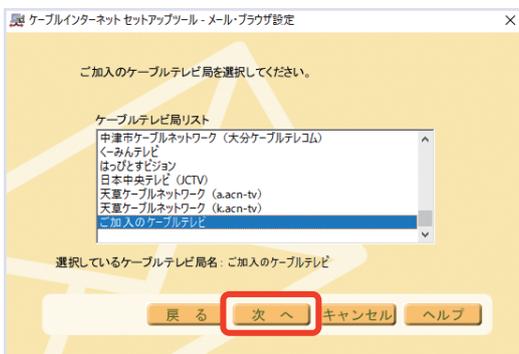


6 ソフトウェアを確認する

パソコンにインストールされているソフトウェアが表示されます。「次へ」ボタンをクリックします。

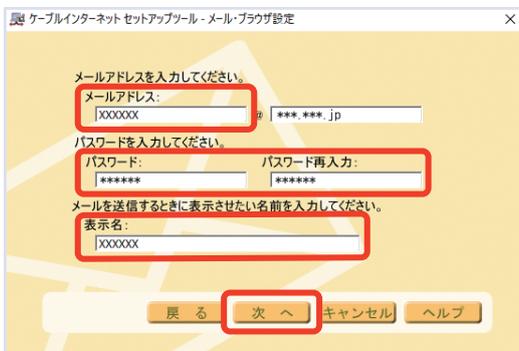
重要

この画面に表示されないソフトウェア(ブラウザー、メールソフト)は設定できません。あらかじめご了承ください。



7 ケーブルテレビ局を選択する

ご加入のケーブルテレビ局を選択し、「次へ」ボタンをクリックします。



8 メールアドレス、パスワード、表示名を入力する

[メールアドレス]を入力します。

次のいずれかを半角英数字で入力します。

- [インターネット環境設定通知書]に記載されている連絡用アカウント
- ユーザーメールアドレス(事前の追加登録が必要です。P.6を参照してください)

[パスワード/パスワード再入力]を入力します。

- メールアドレスのパスワードを、大文字・小文字を区別して入力します。

[表示名]を入力します。

- メールの差出人として表示されるお名前を入力します。

すべて入力後、「次へ」ボタンをクリックします。



9 ソフトウェアを選択する

お気に入り設定するブラウザを選択、アカウント設定するメールソフトを選択し、「次へ」ボタンをクリックします。

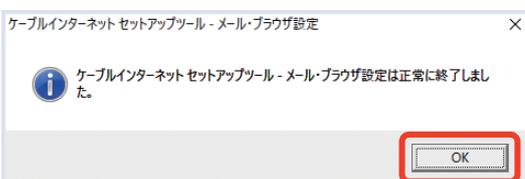


10 設定内容を確認して実行する

「完了」または「OK」ボタンをクリック後、「完了しました」画面が出るまで待ちます。

重要

誤操作を防ぐため、マウスとキーボードから手を離してお待ちください。



11 セットアップを終了する

「OK」ボタンをクリックし、これで設定作業は完了です。メールソフトを開いて、メールが受信できるかご確認ください。

POINT メールを送受信ができない場合は

以上の設定を行ってもメールの送受信ができない場合は、ご加入のケーブルテレビ局の技術的なお問い合わせ窓口までご連絡ください(サポートサイト参照)。

「マカフィー for ZAQ」で安心を手に入れよう

パソコン、モバイル端末を守る総合セキュリティーサービス
これ1つでしっかりガード



マカフィー for ZAQ

主な機能

ウイルススキャン機能

パソコンやAndroid端末で、危害を及ぼすウイルスやスパイウェア、マルウェアを検知・駆除します。

ファイアウォール機能

Windowsパソコンで、不審な通信や不正アクセスを検知・遮断。悪意のある攻撃・侵入をブロックします。

ウェブアドバイザー機能

リンク先の安全性表示や不正サイトを制限。インターネット閲覧や検索時に保護対策します。

ID保護機能

登録されたメールアドレスをモニタリングして侵害を検知・通知。個人情報を保護対策します。

⚠️ ご注意ください

お申し込み・インストール前に。

- 動作環境を満たさない端末は動作保証しません。絶対にインストールしないこと。
- 他社セキュリティー製品は併用できません。あらかじめアンインストールすること。

POINT 「マカフィー for ZAQ」の詳細な情報は

動作環境、お申し込みとご利用方法、各機能の詳しい情報は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/rBPXYf2>



「マカフィー for ZAQ」のお申し込みとインストール

ご利用には、お申し込み後にインストールが必要です。手順を簡単にご紹介します。



1 サポートサイトトップを開きます。

重要

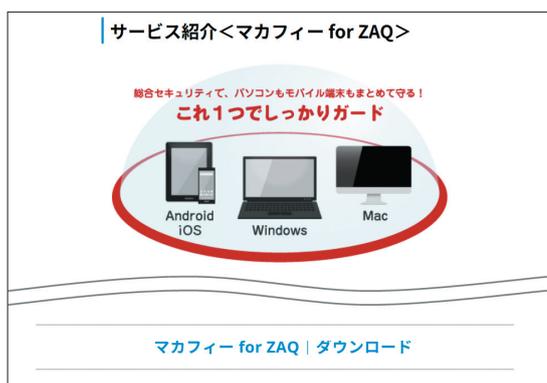
お申し込みには「連絡用メールアドレス」または「ユーザーメールアドレス」と、その「パスワード」が必要です。「連絡用メールアドレス」は「インターネット環境設定通知書」(P.3参照)に記載されています。



2 検索を使います。

「サービス紹介 マカフィー」と検索。

「サービス紹介<マカフィー for ZAQ>」を選びます。



3 ログイン画面に進みます。

動作環境、利用規約を確認してから

「マカフィー for ZAQ | ダウンロード」をクリックします。



4

アカウント(@の左側)とパスワードを入力して、「ログイン」ボタンをクリックします。以降は画面の指示に従って進んでください。

※ご契約のケーブルテレビ局によって、「ドメイン(@の右側)」を選択していただく必要があります。

「i-フィルター for ZAQ」でお子様を守ろう

パソコン(Windows)、Android端末、iPhone、iPadでご利用いただける無料フィルタリングサービス「i-フィルター for ZAQ」をご紹介します。

「i-フィルター for ZAQ」の主な特長

ご家庭や外出先でのインターネットトラブルや有害情報を防ぎ、お子様の安全を見守ります。ZAQメールアドレス1つでのお申し込みにつき、3台の端末で利用可能です。



有害なホームページを閲覧不可に！

お子様をお守りします！

安心・安全

お子様、青少年のご利用に合わせスマホ対応。危険に巻き込まれないようトラブル防止に役立ちます。

好評・お得

日本PTA全国協議会推薦。全国の学校や有名企業が採用する、デジタルアーツ製品を無料で使えます。

便利・高機能

お子様のインターネット利用状況グラフ、検索単語ランキングなどを、見守ることができます。

かんたん操作

「許可」と「禁止」を自由に設定できるため、必要なページやアプリはブロックしません。

ウイルス対策ソフト = パソコン・スマホを守る



フィルタリングソフト = 人を守る



ウイルス感染を防ぎ、「パソコン・スマホを守る」のがウイルス対策ソフトです。それに対して、インターネットのさまざまな危険・犯罪に近づかないよう「人を守る」のがフィルタリングソフトです。お子様が安心・安全にインターネットを利用するために「i-フィルター for ZAQ」をおすすめします。

POINT 「i-フィルター for ZAQ」の詳細な情報は

動作環境、お申し込みとご利用方法、各機能の詳しい情報は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/ySPMtbg>



「i-フィルター for ZAQ」のお申し込みとインストール

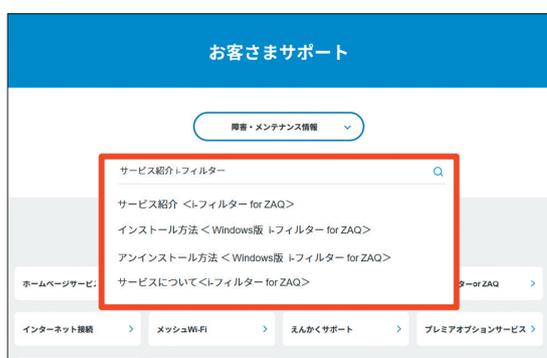
ご利用には「お申し込み」後に「インストール」が必要です。手順を簡単にご紹介します。



1 サポートサイトトップを開きます。

重要

お申し込みには「連絡用メールアドレス」または「ユーザーメールアドレス」と、その「パスワード」が必要です。「連絡用メールアドレス」は「インターネット環境設定通知書」(P.3参照)に記載されています。



2 検索を使います。

「サービス紹介 i-フィルター」と検索。
「サービス紹介<i-フィルター for ZAQ>」を選びます。



3 ログイン画面に進みます。

動作環境、利用規約を確認してから
「i-フィルター for ZAQ | ログイン」をクリックします。



4 アカウント(@の左側)とパスワードを入力して、「ログイン」ボタンをクリックします。以降は画面の指示に従って進んでください。

※ご契約のケーブルテレビ局によって、「ドメイン(@の右側)」を選択していただく必要があります。

第4章 無線LAN(Wi-Fi)の設定

便利な無線LAN(Wi-Fi)を使ってみよう

無線LAN(Wi-Fi)でスマホ、タブレット、パソコンなどをインターネットに接続できます。

無線LAN(Wi-Fi)ならインターネットを便利に使えます！
スマホなどもデータ通信量を気にせず、つなぎ放題です！

家では

外では



*LTE通信はZAQとは別途、通信会社との契約が必要です。サービス内容はお客さまご自身でご確認ください。

無線LAN親機と子機は、4ステップで接続できます。詳細はP.18をご参照ください。

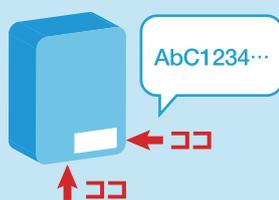
ステップ 1

無線LAN子機のWi-Fiをオンにする。



ステップ 2

無線LAN親機に貼られたシールの情報を確認する。



ステップ 3

無線LAN子機で、シールの情報を入力する。



ステップ 4

接続完了！



無線LAN (Wi-Fi) は、5GHz帯と2.4GHz帯で電波の特徴が異なります。

	5GHz帯	2.4GHz帯
長所	<ul style="list-style-type: none"> 電波干渉、混雑が少なく安定しやすい ほかの無線LAN (Wi-Fi) や家電の電波影響を受けにくく、動画視聴に向きます。	<ul style="list-style-type: none"> 障害物に強く、遠くまで届きやすい ほぼすべての無線LAN子機で使えます。電波は障害物をよけるのが得意です。
短所	<ul style="list-style-type: none"> 障害物に弱く、遠くまで届きにくい 無線LAN子機によっては使えません。電波は障害物をよけるのが苦手です。	<ul style="list-style-type: none"> 電波干渉、混雑で不安定になりやすい ほかの無線LAN (Wi-Fi) や家電の電波影響を受けやすく、動画視聴に向きません。

無線LAN (Wi-Fi) の使い方、おすすめポイント

5GHz帯と2.4GHz帯に対応する無線LAN子機は、両方とも接続しておくくと便利です (P.18)。



ほかの無線機器を使用中

無線LAN (Wi-Fi) 同士の電波干渉を避けるため、**5GHz帯**がおすすめ。

家電製品を使用中

電子レンジやBluetoothなどの電波干渉を避けるため、**5GHz帯**がおすすめ。

障害物がある

障害物で電波が弱まります。なるべく近くで使うか、**2.4GHz帯**がおすすめ。

無線LAN (Wi-Fi) がつながらなくなる原因と改善方法

- 無線LAN親機と子機の間、電波の障害物 (壁、床、家具、金属、浴室など) が多い
- 無線LAN親機の置き場所が低すぎる、または無線LAN親機と子機の高さ (階数) が異なる
- 無線LAN親機や子機の一時的な不調、または電源を長期間入れたままにしている

次の方法で改善するかお試しください。

- 無線LAN子機の設定で「5GHz帯」「2.4GHz帯」どちらか安定している「SSID」に切り替える (P.18)
- 無線LAN親機と子機をできるだけ近づけて使う
- 無線LAN親機を高く置いたり、向きを変えてみる
- 無線LAN親機と子機をすべて再起動 (電源入れ直し) する
- 無線LAN (Wi-Fi) 中継器を追加して使う

「無線LAN子機」側の接続方法

無線LAN内蔵ケーブルモデムや市販無線LANルーターに、スマホ、タブレット、パソコンを接続する手順を解説します。親機のシールもご確認ください。

iPhone/iPad

ステップ1
ホーム画面の「設定」アイコンをタップします。

ステップ2
「Wi-Fi」をタップし、一覧から無線LAN親機の「SSID」をタップします。

ステップ3
無線LAN親機の「パスワード」を入力し、「接続」をタップします。

ステップ4
SSIDの前にチェックが表示されていれば 接続完了です。

Android端末(スマホ/タブレット)

ステップ1
画面上部を下にスワイプし、メニューから「設定」アイコンをタップします。

ステップ2
「Wi-Fi」をタップし、一覧から無線LAN親機の「SSID」をタップします。

ステップ3
無線LAN親機の「パスワード」を入力し、「接続」または「OK」をタップします。

ステップ4
「接続済み」と表示されていれば接続完了です。

※画面や文言はお使いの機器、バージョンにより異なります。

Windowsパソコン

ステップ1
デスクトップ右下の「無線」アイコンをクリックします。

ステップ2
一覧から無線LAN親機の「SSID」を選択し、「接続」をクリックします。

ステップ3
無線LAN親機の「パスワード」を入力し、「次へ」をクリックします。

ステップ4
左の画面が表示されていれば接続完了です。

※画面はWindows 10のものです。

Macパソコン

ステップ1
デスクトップ右上の「無線」アイコンをクリックします。

ステップ2
一覧から無線LAN親機の「SSID」を選択します。

ステップ3
無線LAN親機の「パスワード」を入力し、「接続」をクリックします。

ステップ4
SSIDの前にチェックが表示されていれば接続完了です。

POINT 無線LAN(Wi-Fi)接続設定の詳しい方法を知りたいときは

無線LAN子機(本誌に解説のない機器を含む)の詳しい接続方法は、下記URLにアクセスするか、右のQRコードをスマホで読み込んでサポート情報をご確認ください。

URL <https://r.jcom.jp/MBZ8uUY>



メモ

各種設定に必要となるID・パスワードなどのメモ欄です。
お客さま固有のものになりますので、管理についてはお客さまご自身にてお願いします。

■ 連絡用メールアドレス P.3

	パスワード	
--	-------	--

■ ユーザーメールアドレス P.6

1	パスワード	
---	-------	--

2	パスワード	
---	-------	--

3	パスワード	
---	-------	--

4	パスワード	
---	-------	--

5	パスワード	
---	-------	--

■ 無線LAN(Wi-Fi)設定 P.16

SSID①	
PASS KEY①	

SSID②	
PASS KEY②	

※2026年2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・イラストはすべてイメージです。画面やURLは予告なく変更となる場合があります。※ZAQは、JCOM Co., Ltd.の登録商標です。※TM and © 2026 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 LLC 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。※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。