

保存版



J:COM NET

ご利用ガイド

カスタマーサポート(オンライン)



MY J:COMアプリ

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。
※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。

お困りごとは「サポート」をタップ



詳しくはこちら



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

詳しくはこちら



Web

ご利用状況の確認、各種お手続きができます。

ジェイコムマイページ

mypage.jcom.co.jp

検索

詳しくはこちら



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

安心のセキュリティサービス
マカフィー for ZAQ



有害なホームページを閲覧不可に！
イフィルター for ZAQ



※2026年10月29日をもって新規申込受付を終了し、2026年11月30日をもってサービス提供を終了いたします。

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

何度でも
OK!



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！

専用サポート番号

何度でも
OK!



365日

「えんかくサポート」専門ス
タッフに何度でも相談可能！

訪問でサポート

有料
サービス

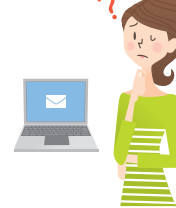


専門スタッフがご自宅に伺
い、お困りごとと一緒に解決
します！（有料）

プレミアムサポート

1,980円(税込) / 30分

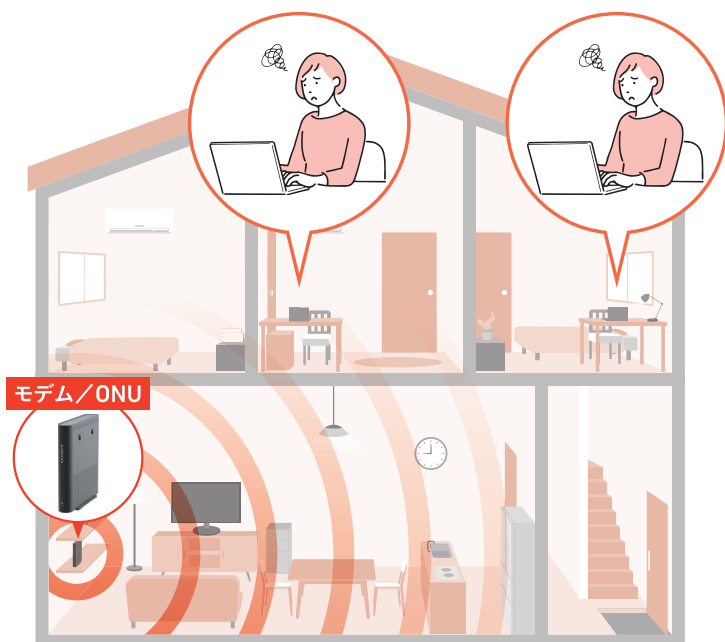
有料
サービス



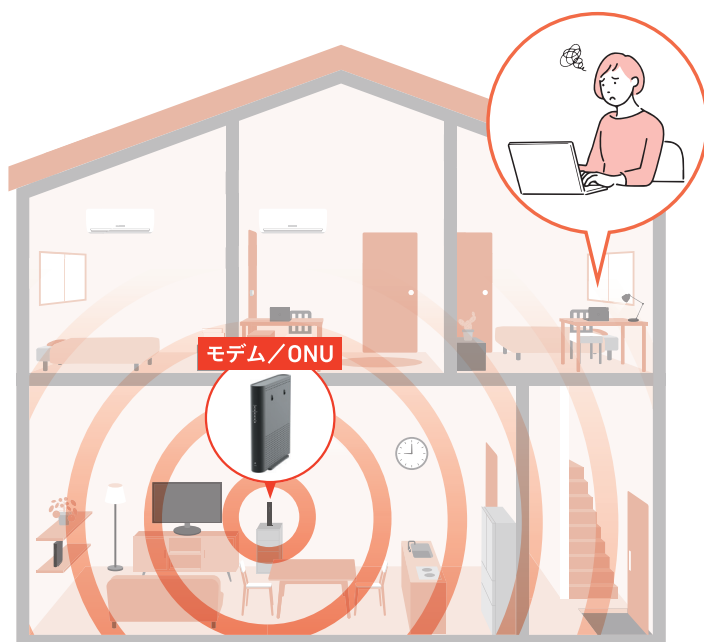
- 不審広告や身に覚えのない請求対策
- Microsoft Officeの操作方法
- SNSや動画サイトの利用方法…など

無線LAN (Wi-Fi) を快適にご利用いただくために 設置場所による電波環境の違い

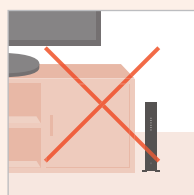
■家の隅に設置したイメージ



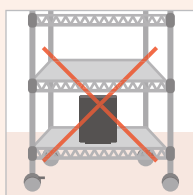
■家の中央に設置したイメージ



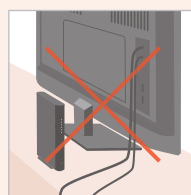
他にも



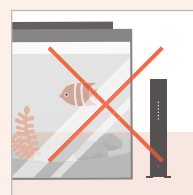
床に直置き



金属ラックの中



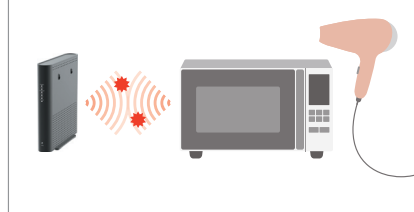
TVの裏



水場の付近

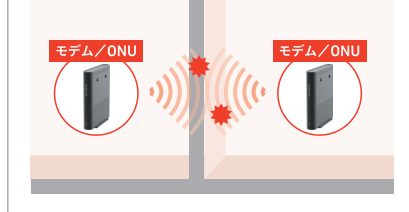
Wi-Fiの特性

■電子機器による干渉



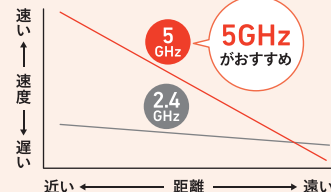
電子レンジなどの家電から出る電波が、Wi-Fiの電波と干渉することで、通信が不安定になることがあります。近年は、近隣のWi-FiやIoT機器が増え、2.4GHzが混雑している環境が多くなっています。そのためご自宅では「5GHzのほうが安定する」ケースが多いです。

■隣家との干渉



近くのご家庭のWi-Fi機器と電波が干渉することで、通信が不安定になることがあります。接続する電波を2.4GHz⇄5GHzと切り替えることで、接続状況が改善する可能性があります。

① 2.4GHzと5GHzについて



Wi-Fiには2.4GHzと5GHzの2種類があり、それぞれ特性が異なります。2.4GHzは壁に強く、遠くまで届きやすい特性を持ちますが、混雑や家電の干渉に弱い側面があります。5GHzは通信が速くて安定しやすい一方で、壁が多いと届きにくいことがあります。

※無線LAN (Wi-Fi) には2.4GHzと5GHzの2つの周波数帯があります。

ご利用開始後、Wi-Fi環境の改善が必要な場合は、
こちらを確認ください



無線LAN(Wi-Fi)の接続方法

STEP 1 無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を準備する

無線LAN機能搭載パソコン・スマホ・タブレット・ゲーム機など、無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を準備します。



STEP 2 SSID(ネットワーク)とパスワードを確認する

ケーブルモデム本体背面・側面・底面などに貼られているシールを確認します。
市販の無線LANルーターも同じく、機器本体に貼られているシールを確認します。



SSID (シールに記載)	●「5GHz帯SSID」と「2.4GHz帯SSID」の2つが記載されています。 ●「5GHz帯SSID」は末尾に「A」や「5G」が付いていることが特徴です。 ●一部の機器は「SSID」が1つのみ記載されています。
パスワード (シールに記載)	●機種によって「パスワード」の名称が異なります。 (無線LAN内蔵ケーブルモデムの例)「PASS KEY」「事前共有キー」 (市販無線LANルーターの例)「KEY」「暗号化キー」「PASSWORD」 ●パスワードはアルファベットの大文字小文字(A/a)を区別しています。

一部機種では、本体に貼られたシールに二次元バーコードの表示があります。
二次元バーコードをスマホで読み取ると、すぐに無線LAN(Wi-Fi)接続ができます。

詳しくはこちら



STEP 3 無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を設定する

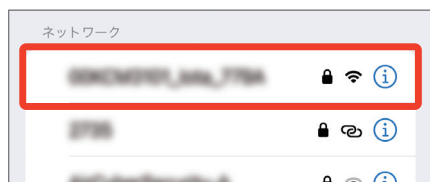
パソコン(Windows)



※画面はWindows 10のものです。

- 1 デスクトップ右下の[無線]アイコンをクリックします。
- 2 一覧からSTEP2で確認した「SSID」を選択し、[接続]をクリックします。
- 3 STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[次へ]をクリックします。
- 4 SSIDが「接続済み」に変わったら、接続完了です。

iPhone/iPad(iOS)



※画面はiOS 16.6のものです。

- 1 ホーム画面の[設定]アイコンをタップします。
- 2 [Wi-Fi]をタップし、一覧からSTEP2で確認した[SSID]をタップします。
- 3 STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[接続]をタップします。
- 4 SSIDにチェックがついたら、接続完了です。

スマホ/タブレット(Android)



※画面はAndroid 11のものです。

- 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。
- 2 [Wi-Fi]をタップし、一覧からSTEP2で確認した[SSID]をタップします。
- 3 STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[接続]または[OK]をタップします。
- 4 SSIDが「接続済み」に変わったら、接続完了です。

パソコン、スマホ、その他タブレットを
Wi-Fi接続する方法はこちら



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



プリンターなどのWPS接続・設定方法

プリンターなどの一部機器は、Wi-Fiモデム本体にあるWPSボタンを押すことでWi-Fi接続が可能となります。

※WPSボタンがない場合は、
カスタマーセンターにお問い合わせください。



WPSボタン

※画像はHUMAX HGJ310V4になります。

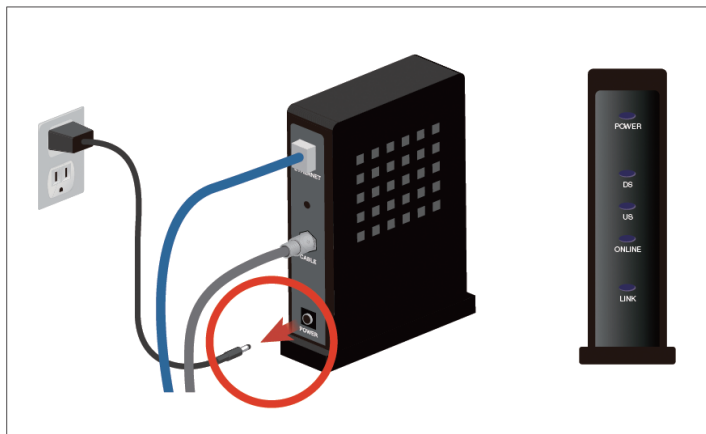
WPS接続の
確認方法はこちら



2つのSSID (5GHz帯と2.4GHz帯)がある場合は、同じ手順でそれぞれ設定します。
接続が不安定になった際に、もう片方のSSIDへ切り替えることで接続が安定する場合があります。

⚠ 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挿し、正面ランプが点いたら2分ほど待ちます。
- 3 インターネットが利用できるか確認します。

※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挿しします。

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。

～注意事項～ 故障や事故を防ぐために

重 要

ケーブルモデムの設置場所にご注意ください

- ✓ 高温多湿の場所に置かない
- ✓ 不安定な場所に置かない
- ✓ 火気・水気・ホコリを避ける
- ✓ 布をかけたり、壁や家具でふさがない
- ✓ ほかの家電製品とできるだけ離す
- ✓ 倒したり、横になったまま置かない



■無線LAN(Wi-Fi)設定 ※J:COMメッシュWi-Fiご利用の場合は、専用のSSIDをご確認ください。

5GHz帯SSID	
2.4GHz帯SSID	
PASS KEY	

■J:COMパーソナルID

ID	
パスワード	

カスタマーサポート



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。※ZAK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 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。

※2026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。



SP402800999