

こまったときは

STBを利用した番組視聴や、インターネット設定などでうまくいかない場合の事例を掲載しています。サポートセンターにお電話するまえにこちらを確認し、状況に合わせた対応を行ってください。

こんなとき	ここを確認	対応
電源が入らない	STBの電源ランプが消灯していませんか？	STBに電源が供給されていません。ACアダプタがSTBとコンセントに正しく接続されているかご確認ください
リモコン操作ができない	リモコンの電池が切れていませんか？	STBリモコンの電池を交換してください
	STB用のリモコンですか？	リモコンの色・形状を確認してSTB用のリモコンを使用してください
	STBとリモコンが離れすぎていませんか？	リモコンは、STBから約7m以上離れない距離で、STBの正面から受光部に向けて操作してください
電源が切れない	番組の視聴中ではありませんか？	番組の視聴を終了し、トップ画面からSTBを終了させてください
	プログラムの更新中ではありませんか？	プログラム更新中はSTBを終了できません。更新作業終了後にSTBを終了させてください
	新番組の取得中ではありませんか？	自動終了モードでは、新番組の取得が終了したあとSTBが終了します。そのままお待ちください
	STBリモコンの「電源」ボタンを押しても電源が切れません	STBがフリーズしている可能性があります。ACアダプタをコンセントから抜いたあと、再度ACアダプタをコンセントに接続してください
映像が正しく映らない	テレビの電源は入っていますか？	テレビの電源を入れてください
	テレビの「入力切換」は合っていますか？	テレビのリモコン等で、STBが接続されているHDMI入力端子を選んでください
	HDMIケーブルは正しく接続されていますか？	STBとテレビにHDMIケーブルがしっかり接続されているかご確認ください

こんなとき	ここを確認	対応
音が出ない	HDMIケーブルは正しく接続されていますか？	STBとテレビにHDMIケーブルがしっかり接続されているかご確認ください
	テレビのボリュームが小さくなっていませんか？	テレビの音声ボリュームが小さくなっていないかご確認ください
インターネットに接続できない	STBの接続モードをご確認ください	インターネット接続モードが有線LAN、無線LANどちらになっているかご確認ください
	IPアドレスの設定が必要ではありませんか？	有線LAN、無線LANどちらでもIPアドレスの設定が必要な場合があります。接続環境を見直したりインターネットプロバイダーに問い合わせるなどして、IPアドレスの設定が必要かご確認ください
インターネット設定ができない	プログラムの更新、新番組のダウンロード中ではありませんか？	プログラムの更新、新番組のダウンロード終了後、インターネット設定を行ってください
有線LANでインターネットに接続できない	LANケーブルがSTBとルーターに正しく接続できているか、インターネット接続モードが有線LANモードになっているかご確認ください	インターネット切り替えスイッチを「E」側に設定してあることを確認し、LANケーブルをSTBのLANポートに正しく接続してください。詳細な手順は26ページをご参照ください
無線LANでインターネットに接続できない	無線LANルーターなどに接続できているか、インターネット接続モードが無線LANモードになっているかご確認ください	無線LANルーターなどの設定を事前に確認して、インターネット接続切り替えスイッチを「W」側にして設定を行ってください。詳細な手順は19ページをご参照ください
WPS機能を利用した接続ができない	無線LANルーターなどがWPS機能を利用できる状態かご確認ください	無線LANルーターなどの設定を変更するか、WPS機能を備えた無線LANルーターなどをご用意ください。詳細な手順は22ページをご参照ください

こんなとき	ここを確認	対応
画面にエラーメッセージが表示されます	エラーメッセージの内容をご確認ください	エラーメッセージに沿った対応を行ってください。エラーが改善されない場合は、エラーコードを確認し、サポートセンターへ連絡してください
新番組を取得できない	STBの接続モードをご確認ください	「インターネット設定」画面でインターネットに接続できているか、接続しているルーターがインターネットに接続できているかをご確認ください
シリアル番号がわからない		STB底面にあるシールの「S/N」の項目をご確認いただくか、28ページを参照して本体情報をご確認ください