



## 引っ越したあとにサービスが使えない！



3~4月はお引越しが多く、「テレビが映らない」「インターネットにつながらない」といったお問い合わせが増える時期です。実はその多くが、機器の故障ではなく“ちょっとした設定や接続ミス”が原因です。今回はよくあるお問い合わせを紹介します。以下のポイントをご確認ください。

### よくあるトラブル① テレビが映らない・画面が真っ黒

・STB (チューナー) やレコーダーの電源が入っていない



→STBのランプが点灯しているか

・同軸ケーブルやHDMIケーブルの差し忘れ



→ケーブルが奥までしっかり差さっているか

・テレビの入力切替が違う



→リモコンの「入力」「外部入力」ボタンを押して切り替える

同軸ケーブル



HDMIケーブル



### よくあるトラブル② インターネットにつながらない・遅い

・モデムやルータの電源が入っていない



→モデムやルータのランプが点灯しているか

・ルータの設置場所が悪い



→ルータは床ではなく、できるだけ高い位置へ

ルータ



電源ランプ位置例

### 困ったときのチェックリスト 何かあったらここ！

- 機器の電源ランプは点いている？
- 一度、電源を入れ直した？
- ケーブルはすべてつながっている？
- テレビの入力切替は合っている？

### それでも解決しない場合は

無理に操作を続けると、設定が複雑になることがあります。「おかしいな？」と思ったら、早めにサポートへご相談ください。お客様のご状況に合わせて、わかりやすくご案内いたします。