

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  
こちらをタップ

※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
<p>何度でも OK!</p> <p>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の設定などをお手伝いします!</p>	<p>何度でも OK!</p> <p>365日</p> <p>「えんかくサポート」専門スタッフが何度でも相談可能!</p>	<p>有料 サービス</p> <p>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)</p>	<p>有料 サービス</p> <p>●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</p>

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



# 【重要】お客さまご自身で機器を取り付けする場合

初めに「MY J:COM アプリ」をインストールの上、アプリの案内に沿って機器の取付・設定が必要です。詳しくは同梱のご案内チラシをご確認ください。



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



※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。

取付・設定完了後、「J:COMメッシュWi-Fiアプリ」のインストールをお願いいたします。  
(「MY J:COMアプリ」で設定が行われない場合、配線が完了してもサービスをご利用いただけません。)



## 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

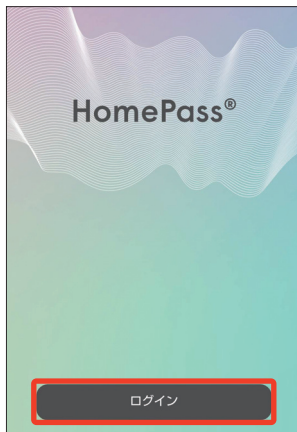
### インストールはこちらから



- 名称/J:COMメッシュWi-Fi
- 対応OS/iOS 11.0以上、Android 5.0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。

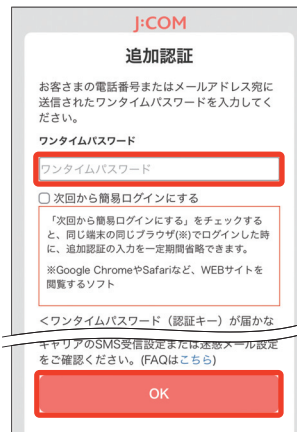
### ログイン方法



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。

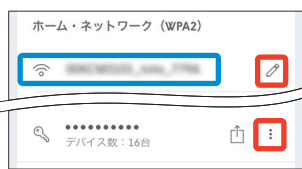
## SSIDとパスワードの設定・確認方法 (iOS)





1 右下の  をタップします。





2 [Adapt] をタップします。





3  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  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   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、  [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。

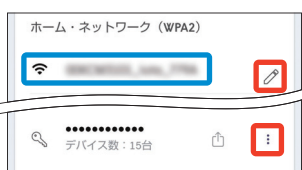
## SSIDとパスワードの設定・確認方法 (Android)




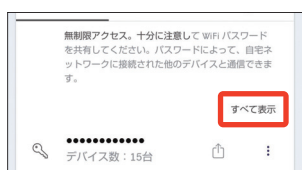
1 右下の  をタップします。





2 [Adapt] をタップします。





3  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。





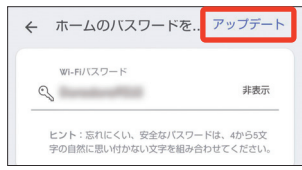
5  に現在のパスワードが表示されます。





6 SSIDを変更したい場合は   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、  [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



### 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。

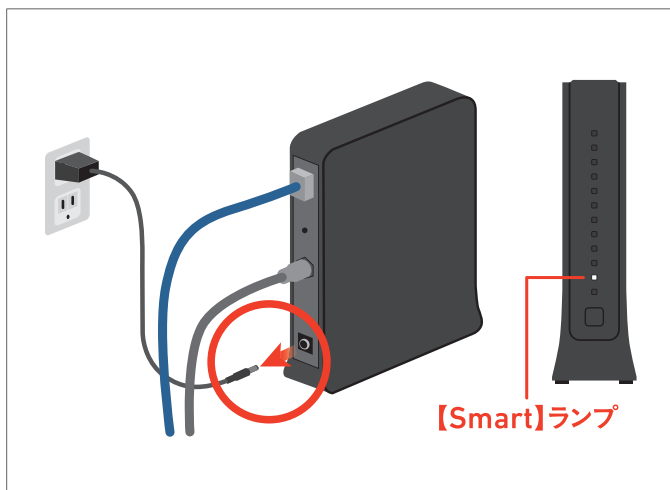
※WPSボタンがない場合は、  
カスタマーセンターにお問い合わせください。

WPS接続の  
確認方法は  
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挿し、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。

Windows 8.1

●左下[スタート]を右クリック、続けて[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。



# 〈追加ポッドご利用の場合〉ランプ状態一覧

- 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。

ランプ 

問題が解決しない場合は、カスタマーセンターまたはWebでも確認できます。



## ～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、隙間がないように挿し直してください。

## ■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	

## お問い合わせ先一覧



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 © 2024 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。

※2024年5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