

困ったときはコレ！

CCN サポートブック

どんなことでお困りですか？



テレビ

テレビが
映らない
→2Pへ

メッセージが
出る
→5Pへ

リモコンで
テレビが操作
できない
→6Pへ

CS放送を
録画できる
ようにしたい
→7Pへ



インターネット

インターネットが
繋がらない
→10Pへ

インターネットが
繋がらない
(Wi-Fi設定方法)
→12Pへ

CCNの
メールアドレスを
利用したい
→18Pへ

CCNで
セキュリティソフトを
利用したい
→24Pへ



固定電話

固定電話が
繋がらない
→26Pへ

着信転送を
利用したい
→28Pへ



その他

リモート
サポート
(遠隔操作)
→30Pへ

サポート
動画
→35Pへ

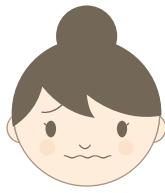


テレビ

インターネット

固定電話

その他



テレビが映らない！操作が出来ない！

確認

配線が緩んだり、誤った配線になつていませんか？



アンテナケーブル
(分波器付)



- アンテナケーブルやその他の配線が、しっかりと締まっているか確認しましょう。
- ケーブルや分波器が破損していたり、断線していないか確認しましょう。
- テレビにレコーダーなどを接続しても映らない場合、誤った配線になっている可能性があります。
正しい配線については、4Pを参照ください。

確認

CCN設備の「電源供給器」は正常に作動していますか？

ランプが 緑 正常



コンセント(電源)が
挿されていない

- CCNの設備に必要な電源供給器がコンセントに挿ってないか故障している可能性があります。

確認

CCNチューナーのリセットをお試しください。

CCNチューナーをリセットすることでお困りの症状が改善する場合もございます。
本体正面(もしくは正面カバー内部)のリセットボタンを押してください。

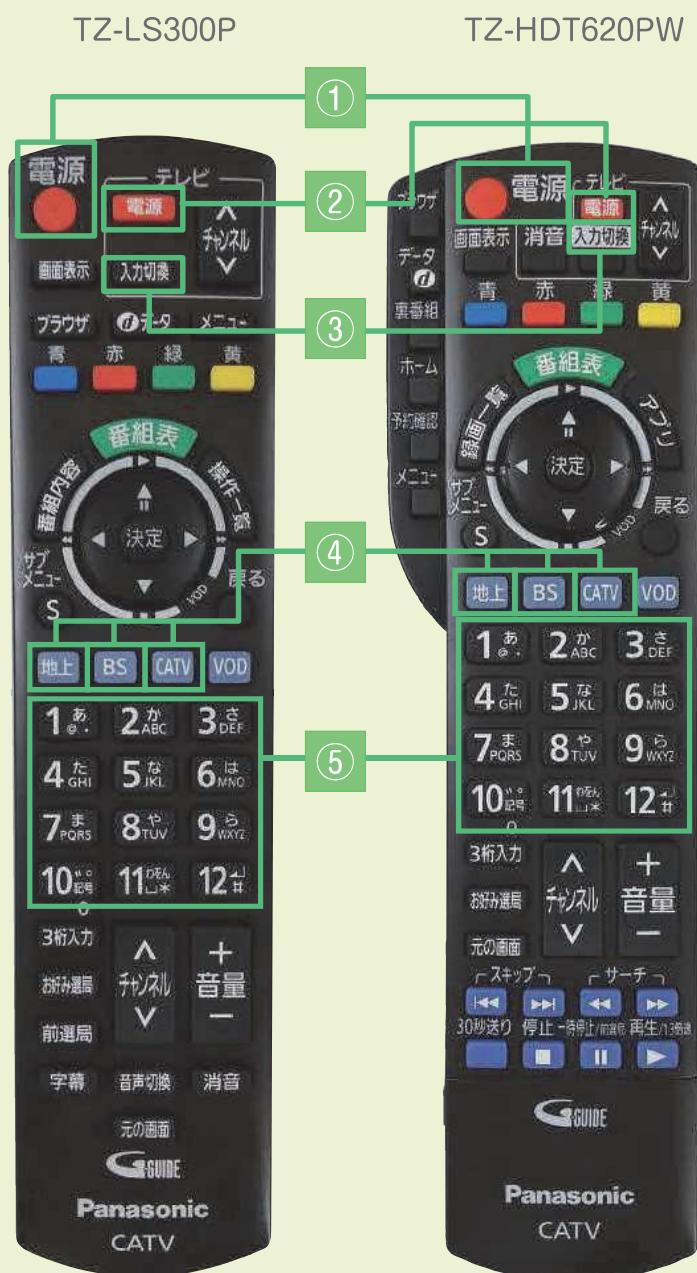


※症状の改善が無い場合、電源コンセントの抜き差しもお試しください。

確認

CCNチューナーのリモコンの操作方法を確認しましょう

- ① 電源を押し
CCNチューナーの電源を入れる。
- ② 電源を押し
テレビの電源を入れます。
- ③ 入力切替を【テレビ】以外で映像が映るまで何度か押します。
- ④ 地デジを見るときは 地上
BS放送を見るときは BS
CS放送を見るときは CATV
を押してください。
- ⑤ 見たいチャンネル番号を押して番組を選択します。
CS放送を見るときは
チャンネル番号3桁入力か、
番組表ボタンを押して、
ご希望のチャンネルを選択してください。



□ここを要チェック!
放送が切り替わらない!
というときは…

- 入力切替は合っていますか？
- CCNチューナーの電源ランプは緑色で点灯していますか？

注意

- ・テレビの電源が入らない場合は、6Pを参照のうえ、リモコン設定をお試しください。
- ・リモコン設定が出来ない場合は、テレビのリモコンで操作をお願いします。



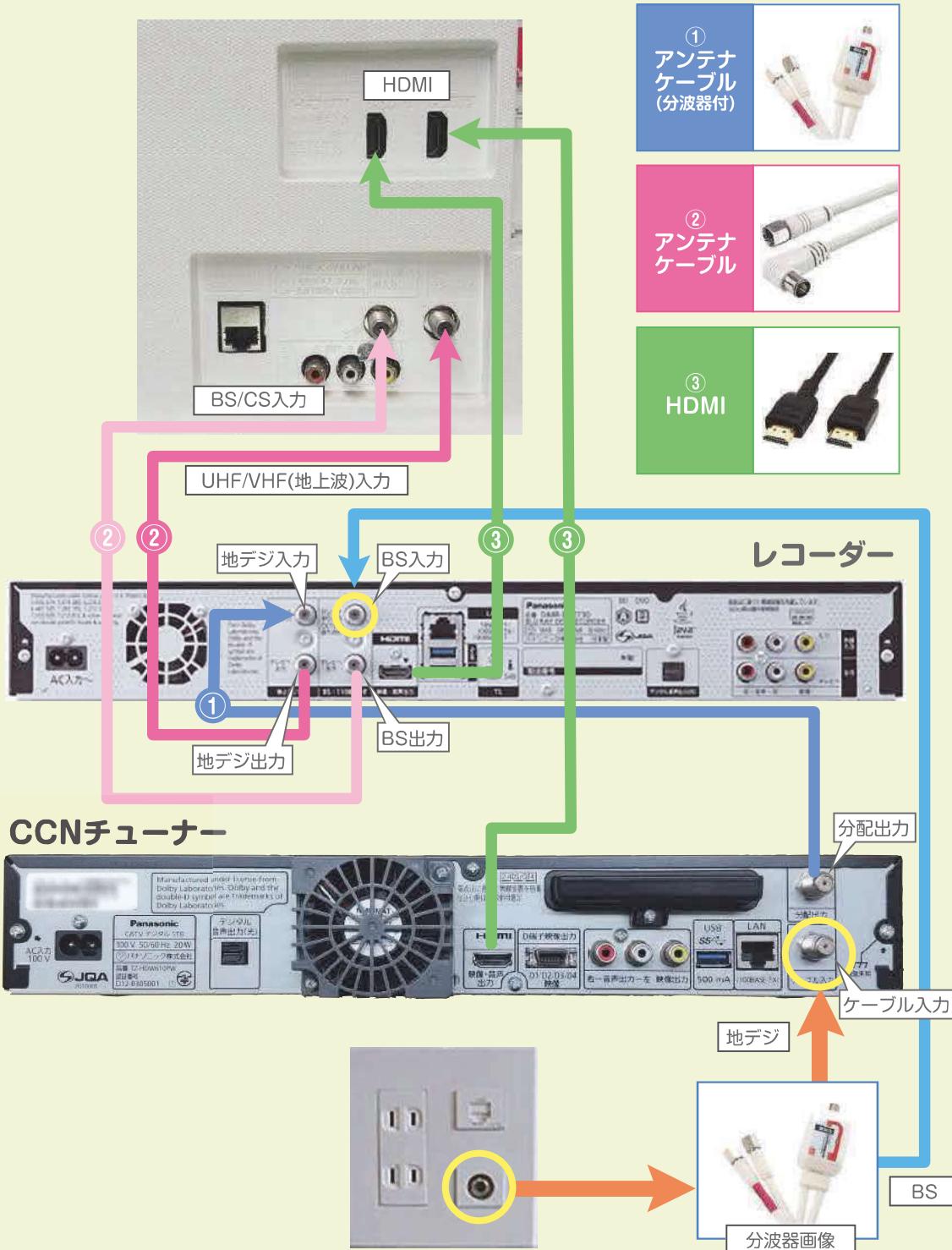
テレビが映らない！

CCNチューナーやレコーダーがある場合

確認

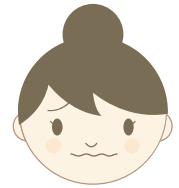
機器を中継した配線が誤っていませんか？

壁端子→分波器→CCNチューナー→レコーダー→TVの順で接続しましょう



注意

- ・4K放送の視聴には、ご自宅の視聴環境によって、別途4Kチューナーが必要になる場合がございます。
- ・4Kチューナーを設置する場合は、配線方法が異なる場合がございます。



テレビ画面にメッセージが出る

メッセージ

B-CASカードを正しく挿入してください(E100)

エラー

CASカードが正しく挿入されていません。カードを抜き差しして確認してください。
問題が解決しない場合は、カスタマーセンターへご連絡ください。

(E100)



テレビ本体の背面や側面、
CCNチューナー本体に挿入されている
B-CASカードが読み取れていない可能性があります。
一旦、B-CASカードを抜き、
清掃後もう一度しっかりと
挿し直してください。

※カードの表裏にご注意ください。



メッセージ

ご契約の確認をしております ※BS放送視聴時

受信機側でBS放送の電波が正常に受信できていない可能性があります。

30分程度、画面をつけたままで受信待機してください。

それでも改善がない場合は、フリーコール (0120-344-893)までご連絡ください。

メッセージ

このチャンネルは契約されていません
ご加入のケーブルテレビ局へ連絡してください (E103)

ご契約されているチャンネルが映っていないければ、
フリーコール (0120-344-893)までご連絡ください。

メッセージ

信号が受信できません (E202) (E203)

テレビ側の受信レベルが低下している事が原因と考えられます。

テレビ裏の配線接続状態や電源供給器の状況(2P参照)をご確認ください。

メッセージ

C-CASカードの有効期限の更新が必要です。

受信機側でCS放送の電波が正常に受信できない可能性があります。

30分程度、そのままの画面で受信待機してください。

それでも改善がない場合は、フリーコール (0120-344-893)までご連絡ください。



リモコンでテレビが操作できない

確認

メーカー設定を行いましょう

メーカー別設定番号一覧

テレビメーカー	ボタンを順番に押す	テレビメーカー	ボタンを順番に押す	テレビメーカー	ボタンを順番に押す
パナソニック(新1)	①と①	SONY(1)	③と⑤	富士通ゼネラル(2)	⑤と⑥
パナソニック(新2)	①と②	SONY(2)	③と⑥	三洋(1)	⑥と①
パナソニック(旧)	①と③	パイオニア	④と①	三洋(2)	⑥と②
パナソニック(新3)	①と④	シャープ(1)	④と⑤	三洋(3)	⑥と③
パナソニック(新4)	①と⑤	シャープ(2)	④と⑥	三洋(4)	⑥と④
ピクター	②と①	シャープ(3)	④と⑦	NEC(1)	⑥と⑤
東芝	②と⑤	三菱(1)	⑤と①	NEC(2)	⑥と⑥
日立(1)	③と①	三菱(2)	⑤と②	AIWA	⑦と①
日立(2)	③と②	三菱(3)	⑤と③	FUNAI	⑦と②
日立(3)	③と③	三菱(4)	⑤と④		
日立(4)	③と④	富士通ゼネラル(1)	⑤と⑤		



①
電源ボタンを押しながら、上記一覧の中からお使いのテレビメーカー設定番号を押します。



②
電源ボタンのON/OFFや音量調整ができるか確認します。
変わらなければ、別の設定番号をお試しください。

CCNチューナー型番
TZ-LS300P

CCNチューナー型番
TZ-HDT620PW

注意

- ・ケーブルプラスSTB、またはケーブルプラスSTB2をご利用中の場合、設定番号が異なります。詳しくは、弊社サイト「よくあるご質問」内を参照ください。
(<https://www.ccn-catv.co.jp/faq/tv/000662.html>)
- ・上記の対応表で対応しているメーカーでも、動作しない機種がございます。
- ・上記の対応表にないメーカーのテレビは設定できません。



CS放送(CATV)を録画できるようにしたい！

確認

CCNチューナーとお持ちのレコーダーを接続しましょう

お持ちのレコーダーでCS放送を録画するには、CCNチューナーとレコーダーを有線で接続します。ここでは最も簡単な、LANケーブルを用いた接続方法をご案内します。

① LANケーブルを接続しましょう

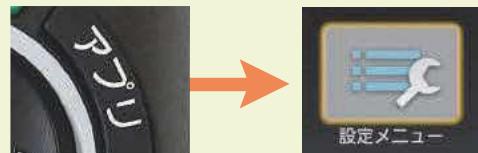
CCNチューナーとお持ちのレコーダーの背面に、左図のような差し込み口がありますので、LANケーブルを接続しましょう。



② CCNチューナーとレコーダーを設定しましょう

CCNチューナー(TZ-HDT620PW)の設定

- リモコンの『アプリ』を押すと、
画面に右のような『設定メニュー』が
表示されるので、リモコンの決定ボタンで選びます。
※チューナーによっては「操作一覧」となっている機種があります

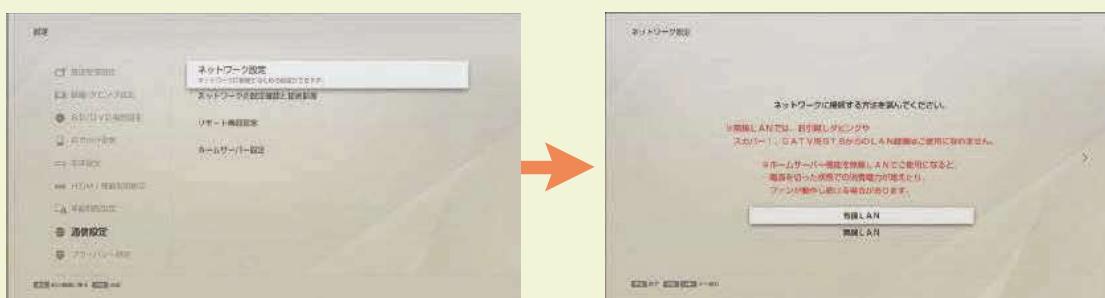


- 『ネットワーク関連設定』の中から、『LAN通信設定』を選んで、有線接続を選択します。



レコーダーの設定

お持ちのレコーダーの設定メニューから、通信設定などをご確認頂き、
ネットワーク設定で『有線LAN』接続を選択してください。



注意

- 上記説明画面は参考例です。お持ちのレコーダーによって設定内容が異なりますので、
詳しくは各取扱説明書をご確認ください。
- ・レコーダーによっては対応していない機種がございます。
対応機種については、(一社)日本ケーブルラボ「ケーブルDLNA運用仕様」機器一覧
(<https://www.jlabs.or.jp/judging/judging-dlna/dlna-equipment>)をご確認ください。

LAN録画の方法

LANケーブルを用いて、CCNチューナーで視聴できる放送番組をお持ちのレコーダーに録画できる仕組みです。

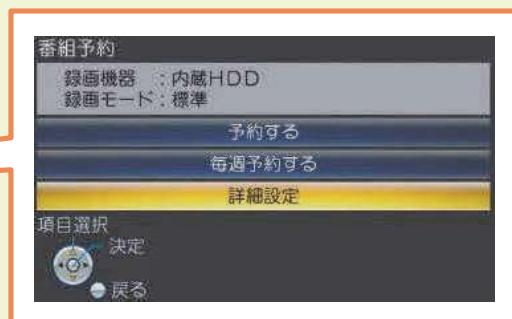
- ① リモコンの『番組表』ボタンを押します。



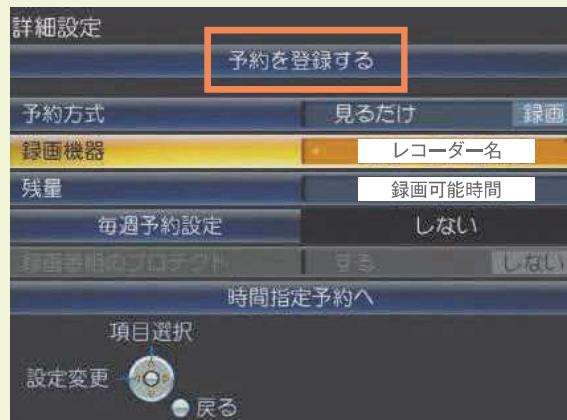
例)TZ-HDT620PWリモコン

- ② 「決定」ボタンの周りにある、上下左右ボタンで録画したい番組を選び、「決定」ボタンを押します。

- ③ 「番組予約」を選び、「決定ボタン」を押すと、右図の画面が出るので、「詳細設定」を選びます。



- ④ 上下(▲▼)ボタンで、「録画機器」を選び、左右ボタンでお持ちのレコーダーを選択します。
最後に『予約を登録する』を選択し、「決定」ボタンを押します。



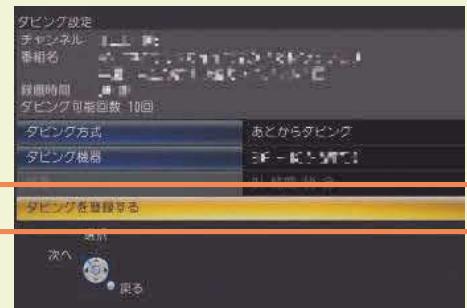
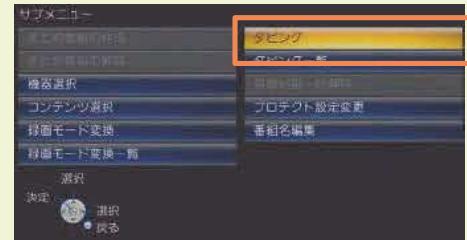
注意

レコーダー側で録画やダビングをしている場合、LAN録画が失敗する場合があります。

LANダビングの方法

LANケーブルを用いて、CCNチューナーで録画した番組を、お持ちのレコーダーにダビング(ムーブ／コピー)する機能です。

- ① リモコンの『録画一覧』ボタンを選択します。
- ② 上下(▲▼)ボタンでダビングしたい番組を選び、リモコンの『サブメニュー』ボタンを押します。
- ③ 表示されたメニューから、上下(▲▼)ボタンで『ダビング』を選び、『決定』ボタンを押します。
- ④ 上下左右(▲▼)ボタンで、ダビング方式、ダビング機能を選択し、『ダビングを登録する』ボタンで、『決定』ボタンを押します。



ポイント！ ダビング方式について

複数の番組を登録するのであれば、「あとからダビング」がオススメです。
すぐダビングしたいときは、「いますぐダビング」がオススメです。

	あとからダビング	いますぐダビング
開始方法	CCNチューナーの電源OFFでダビングが開始	実行を選択すると、ダビングが開始
複数番組の登録	複数番組の登録可能	複数番組の登録は不可
注意事項	ダビング実行中は、CCNチューナーの電源は必ずOFF	

注意

CCNチューナーには、LAN録画/ダビングに対応していない機種がございます。
対応確認済みCCNチューナーは以下の通りですので、ご注意ください。

【LAN録画/ダビング対応CCNチューナー】TZ-HDW610PW、TZ-HDT620PW、ケーブルプラスSTB
※TZ-HDW600PはLANダビング、TZ-LS300PはLAN録画のみ対応



インターネットに接続したい／繋がらない

確認

無線LANルーター(Wi-Fiルーター)などの配線を確認しましょう

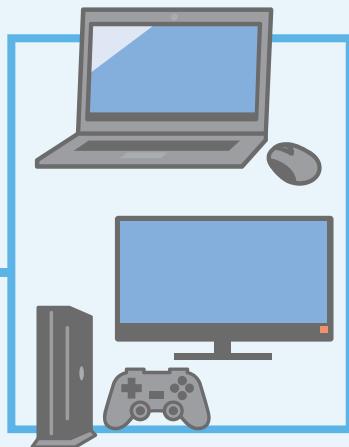
◇アパート・マンションの集合住宅でご利用中のお客様

有線で接続する場合

ケーブルモデム



本体の
側面



Wi-Fiで接続する場合

ケーブルモデム



LANケーブルが誤った
箇所に挿さっていると、
正常にWi-Fiが作動
しません。

無線LANルーター
(Wi-Fiルーター)



WAN
もしくは
INTERNET
※

左図のように配線が
出来たら、次はWi-Fi
に接続します。
本書12P～へ

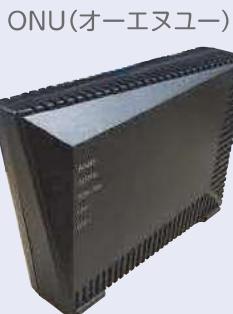


※無線LANルーターによっては、ケーブルモデムやONUからの接続先の名称が異なる場合があります。

◇応用ポイント

(配線例)

お仕事で複数のパソコンへ
有線接続したり、
ご新築で宅内LAN配線を
したりする場合、
以下の配線にご注意ください。



ケーブルモデム

◇戸建でご利用中のお客様

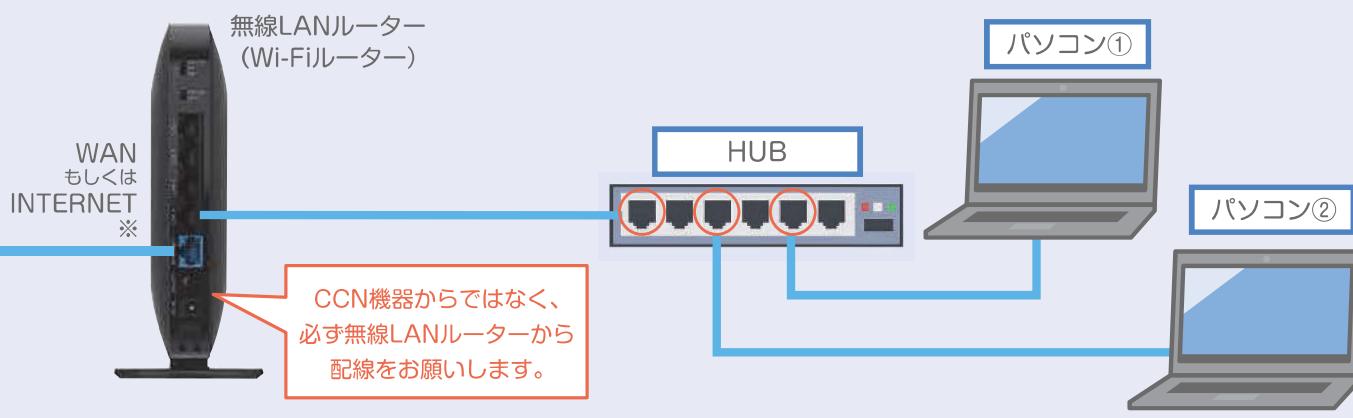
ルーターを有線で接続する場合



Wi-Fiで接続する場合



※無線LANルーターによっては、ケーブルモデムやONUからの接続先の名称が異なる場合があります。



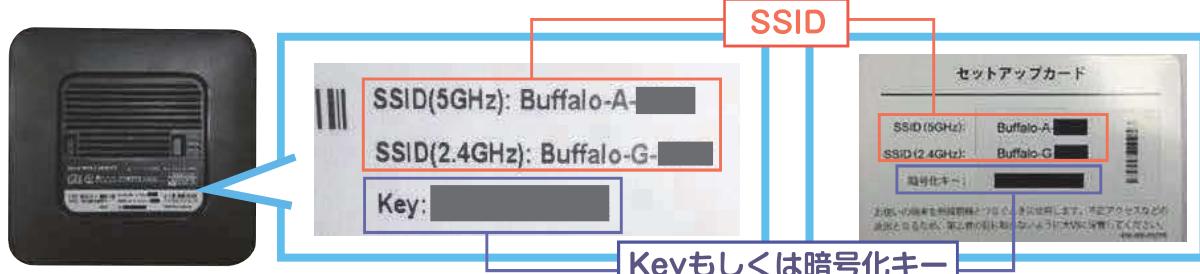


無線でインターネットが繋がらない(Wi-Fi設定方法)

確認

接続先が正しいか確認しましょう

無線LANルーターの裏、またはセットアップカードに記載してある
SSID、**Key**もしくは**暗号化キー**^{*}を確認します。



(例) バッファロー社
無線LANルーター

*SSID : Wi-Fiネットワークの名前
Key、暗号化キー : SSIDに接続するためのパスワード

Wi-Fi設定方法 (Windows8.1)

- ① マウスを画面の右上へ移動させる。
もしくは、キーボードの“windowsキー”を押しながら“C”を押して右のような「設定」をクリックします。



- ② 「利用可能」をクリックします。



③

利用可能な

ネットワーク一覧が表示されます。
最初に確認したSSIDを選び、
クリックします。

注意！

機内モードがオフになって
いるか確認して下さい。



④

「接続」をクリックします。

※常時接続したい場合は、
「自動的に接続する」にチェックを付けます。



⑤

パスワード(暗号化キーもしくはKey)を
入力し、「次へ」をクリックします。

ポイント！

セキュリティキーとありますが、
無線LANルーター本体には、
暗号化キーもしくはKeyと
記載されていることが多いです。



パスワードが間違っていなければ、接続完了！

確認

接続先が正しいか確認しましょう

Wi-Fi設定方法 (Windows10)

- ① デスクトップ画面右下に表示されている地球のマークをクリックすると、利用可能なネットワークライフが表示されます。

その中からご自宅に設置されている無線LANルーターのSSIDをクリックしてください。



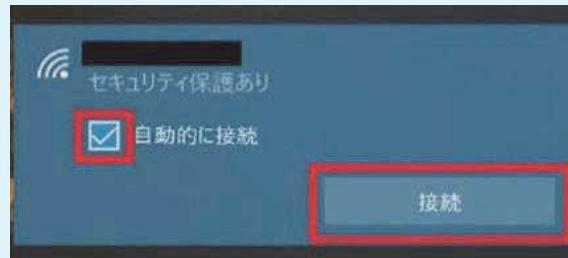
繋がっている時



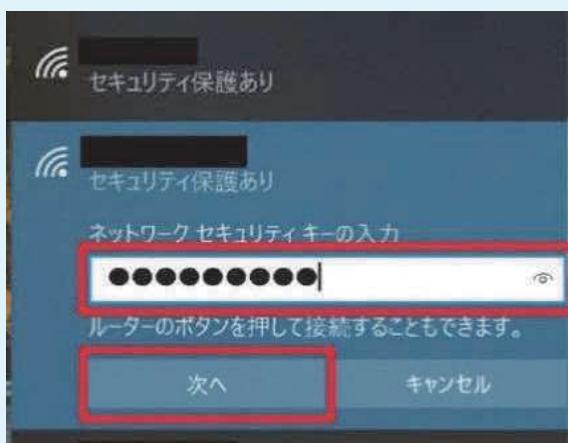
繋がっていない時



- ② 「接続」をクリックします。
※常時接続したい場合は、「自動的に接続」にチェックを付けます。



- ③ 暗号化キーを入力し、「次へ」をクリックします。



- ④ 「接続済み、セキュリティ保護あり」と表示が変更されたら、正常にWi-Fi接続ができています。

確認

接続先が正しいか確認しましょう

Wi-Fi設定方法 (Android)

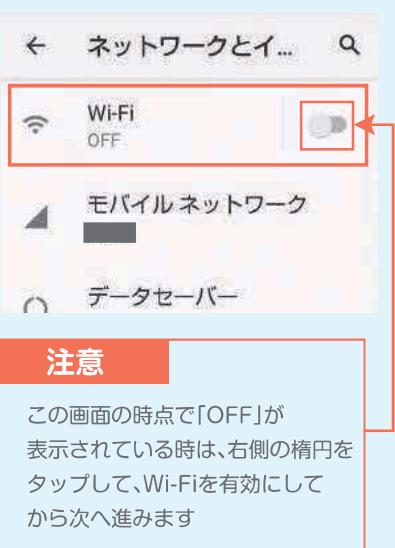
- ① ホーム画面か、
アプリケーションの一覧より
「設定」を選びます。



- ② 「ネットワークとインターネット」を
タップします。



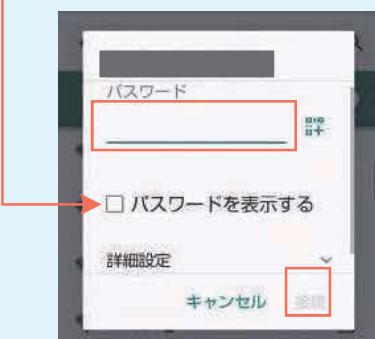
- ③ 「Wi-Fi」をタップします。



- ④ 探索したWi-Fiネットワークの一覧が表示されます。
ご家庭にある無線LANルーターの
SSIDを選び、タップします。



- ⑤ 暗号化キーを入力し、
「接続」をタップします。
パスワードを見ながら
入力したい場合は、
「パスワードを表示する」横の
□をタップします。



- ⑥ 画面の上部の4G(3G)が、
扇形のマークに切り替われば、
Wi-Fi接続完了です。



確認

接続先が正しいか確認しましょう

Wi-Fi設定方法 (iPhone)

- ① ホームから「設定」をタップします。



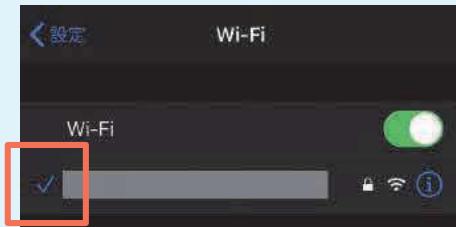
- ③ 暗号化キーを入力し、「次へ」をクリックします。



- ② 「Wi-Fi」をタップします。
探知したWi-Fiネットワークの一覧が表示されます。
ご家庭にある無線LANルーターのSSIDを選び、タップします。



- ④ 接続できれば、SSIDの左側にチェックが入ります。



- ⑤ 画面の上部の4G(3G)が、扇形のマークに切り替われば、Wi-Fi接続完了です。



確認

Wi-Fiの接続先をメモで覚えましょう！

自宅にある無線LANルーターの情報を残して忘れないようにしましょう。

場 所

無線LANルーターは [] に設置している。

SSID・パスワード

無線LANルーターのSSIDとパスワードは、

SSID

パスワード



CCNのメールアドレスを使えるように設定したい

確認

CCNアカウント情報を準備し、設定するメールソフトを決めましょう

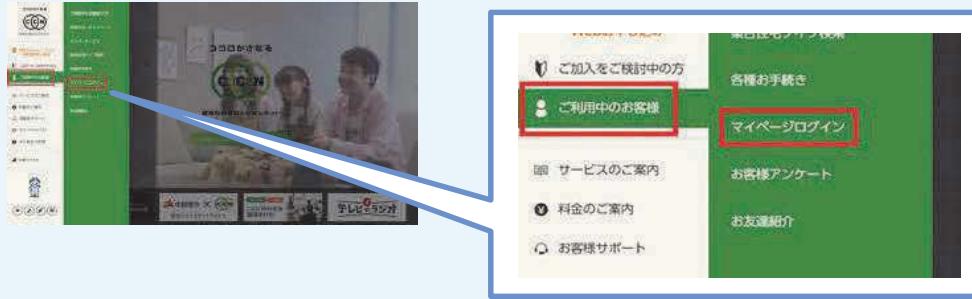
◆ 準備するもの

- ・CCNアカウント情報→「基本ID通知書」「アカウントID通知書」
- ・設定するメールソフト

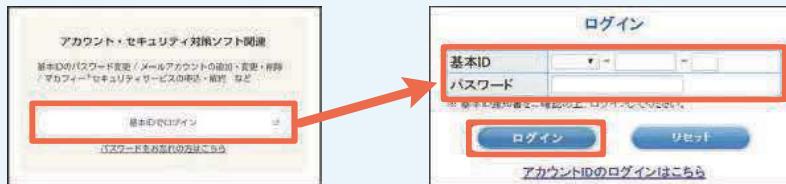
◆ CCNアカウント情報の取得方法

※既にCCNアカウント作成済みの場合、この作業は必要ありません。

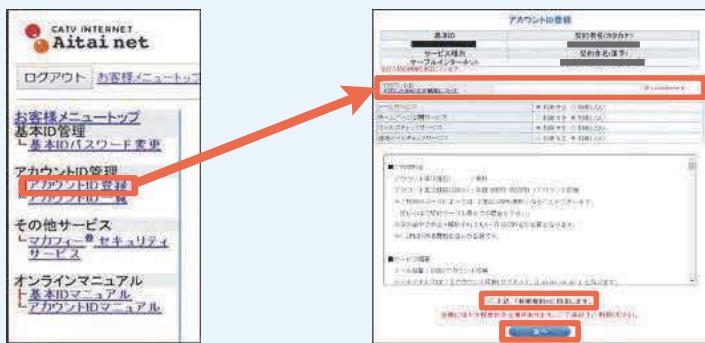
- ① 「CCN」「シーシーエヌ」と検索し、CCNのホームページにアクセスします。
「ご利用中のお客様」「マイページログイン」をクリックします。



- ② 「基本IDでログイン」をクリックし、基本ID通知書に記載の内容を入力します。



- ③ 「アカウントID登録」よりご希望のメールアドレスを作成します。

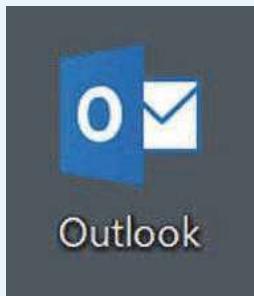


※作成されたアカウントID通知書はメールの設定に必要となりますので、印刷のうえ保管をお願いします。

◇ メールソフトの種類

パソコンで利用するメールソフトには代表的なもので以下があります。

Outlook



Windowsメールアプリ



サンダーバード



Microsoft Officeが
インストールされている
場合オススメ！



設定方法は動画でご案内！
パソコンからのアクセスは35Pを参照ください

設定方法は動画でご案内！

本書には、Outlookの設定方法を記載いたします。

Windowsメールアプリやサンダーバードの設定方法については、CCN公式HPのサポート動画を
参照ください。サポート動画はQRコードを読み取るとスマホなどでご確認できます。

注意

サンダーバードは、事前にお客様にて、
ウェブからダウンロードして頂く必要がございます。

◇ メールの仕組み

CCNのメールは以下の方式でご利用いただけます。

メールをパソコン内に残しておきたい方や、デバイス利用が少ない方に おすすめの方式です。

【POP方式】 メールサーバーからパソコンへメールをダウンロードする方式です。

パソコン



サーバー



複数デバイスで同一のメールアドレスを利用している方におすすめの方式です。

【IMAP方式】 パソコンからメールサーバーへ覗きに行く方式です。

パソコン

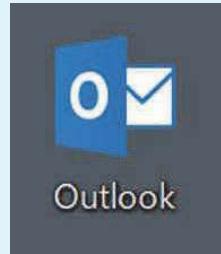


サーバー



メールソフト Outlook2019の場合

① 「Outlook」をクリックし、起動します。



② 枠内に「アカウントID通知書」に記載されている
メールアドレスを入力します。

※右図のメールアドレスは参考例です。
ご利用のアドレスによっては、
「@ccn」以降が異なる場合がございます。



③ 「詳細オプション」をクリックします。
「自分で自分のアカウントを手動で設定」にチェックを入れ、
「接続」をクリックします。



④ 「POP」または
「IMAP」を選択します。

それぞれの特徴については、
前頁を参照ください。



[POPで設定する場合]

① 受信メール サーバ
「auth.aitai.ne.jp」
ポート
「995」
「このサーバーでは暗号化された接続
(SSL/TLS)が必要」にチェック



② 送信メール サーバ
「auth.aitai.ne.jp」
ポート
「465」
暗号化方法を
「SSL/TLS」へ変更

⑤ アカウントID通知書に
記載されている
「パスワード」を入力し、
接続をクリックします。



⑥ 「OK」をクリックします。



問題なく使用できるか、
メールの送受信などで
確認しましょう。

[IMAPで設定する場合]

- ① 受信メール サーバ
「imap.aitai.ne.jp」
暗号化方法を「SSL/TLS」へ変更
- ② 送信メール サーバ
「auth.aitai.ne.jp」
暗号化方法を
「SSL/TLS」
へ変更



- ⑤ アカウントID通知書に
記載されている
「パスワード」を入力し、
接続をクリックします。



- ⑥ 「OK」をクリックします。
以上でメール設定は終了です。



問題なく使用できるか、
メールの送受信などで
確認しましょう。



MEMO

インターネット



ウイルスが心配！セキュリティソフトを使用したい

確認

CCNでご提供している
マカフィー[®](有料月額版)をぜひご利用ください

◇ 準備するもの

- ・基本ID通知書
- ・設定する端末(パソコン、スマホ、タブレット)

注意

- ・設定する端末に、他のウイルス対策ソフト(Windows defenderを除く)が既にインストールされている場合、既存のウイルス対策ソフトをアンインストール(削除)する必要があります。
- ・iOS(iPhone、iPad)には対応しておりません。
- ・Android搭載のスマホやタブレット、他パソコンも含め、1ライセンス(契約)で3台までご利用可能です。

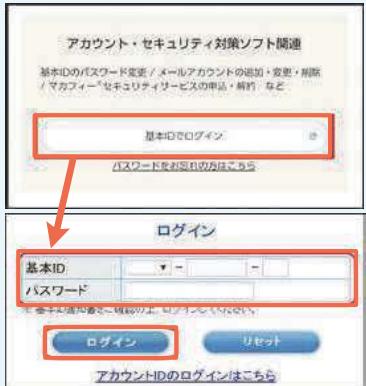
①

「CCN」または「シーシーエヌ」と検索し、CCNのホームページにアクセスします。
「ご利用中のお客様」→「マイページログイン」をクリックします。



②

「基本IDでログイン」をクリックし、基本ID通知書に記載の内容を入力します。



③

お客様メニュートップ画面が表示されます。左側の「マカフィー[®]セキュリティサービス」を選択



④

画面右下のライセンスの追加から、申し込みをクリックする。



⑤

表示されるページに従い、必要事項を入力する。

⑥

「ライセンスの申し込みが完了しました」と表示されたら終了です。



機器へのインストール

- ⑦ 管理画面の現在のライセンス状況からマカフィー管理画面をクリックする。



- ⑧ そのまま機器にインストールする場合ダウンロードをクリックする。



- ①リンクの送信をクリックする。
- ②インストールしたい機器にメール/SMSでリンクを送信する。
- ③インストールしたい機器でメッセージからリンク先にアクセスする。

- ⑨ 「今すぐダウンロード」を選択する。



- ⑩ 「ダウンロード」を選択し、別画面で「同意してダウンロードする」を選択する。



- ⑪ 「始めましょう」が出た際に、画面内にダウンロードの表示が出ます。ファイルを開いてください。



※ファイルを開いた際、「このアプリがデバイスに変更を加えることを許可しますか?」と別画面が表示されますが、「はい」を選択してください。

- ⑫ 表示された画面のインストールを選択し、100%まで進行したら、「完了」をクリックして終了です。





固定電話が繋がらない

テレビ

インターネット

固定電話

その他

確認

配線とCCN機器のランプを確認しましょう

CCNの電話端末は3種類あります。



EMTA
イーエムティーエー

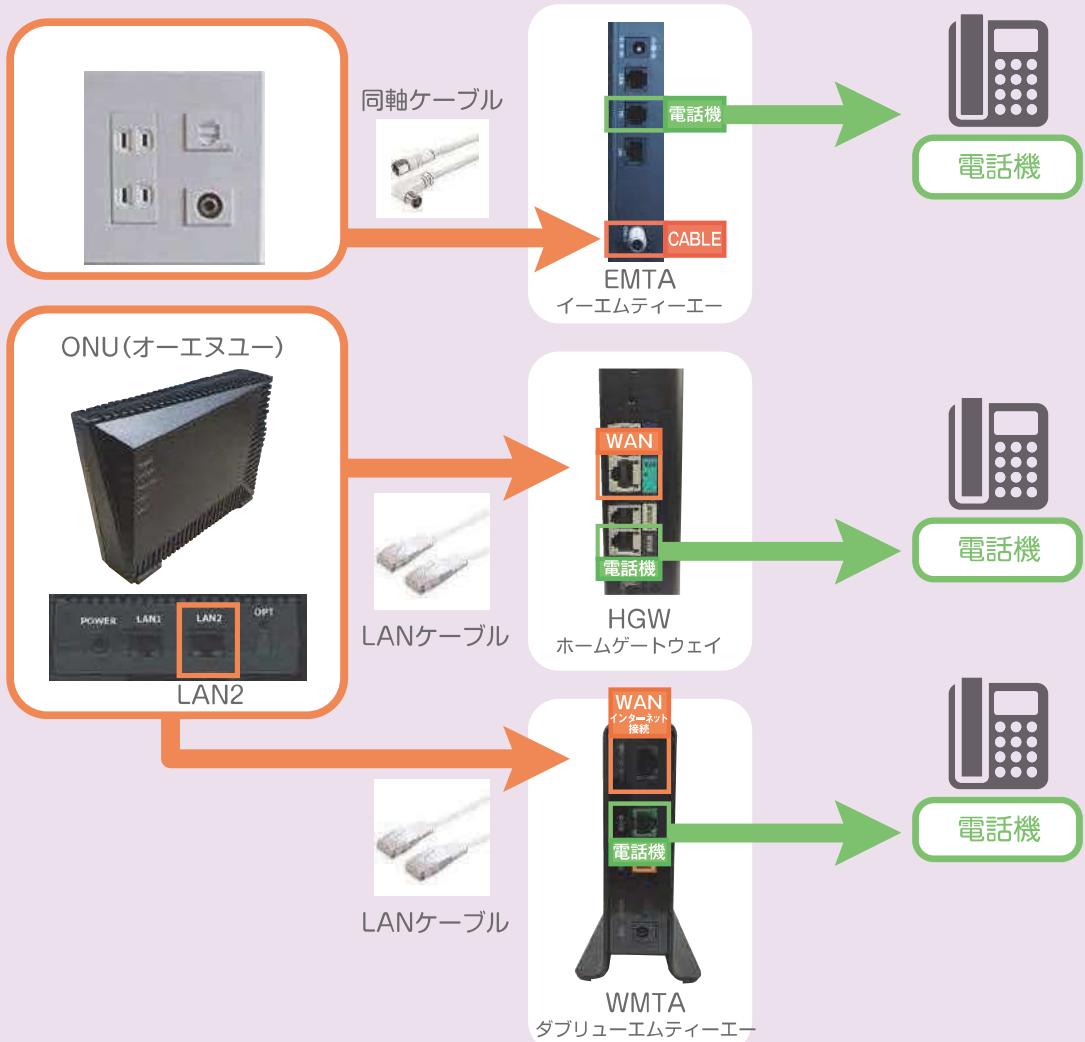


HGW
ホームゲートウェイ



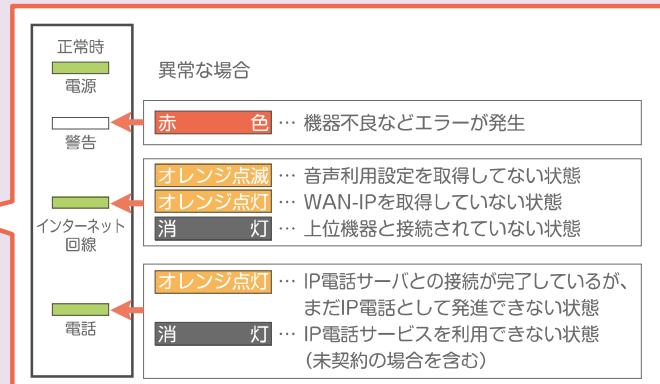
WMTA
ダブルューエムティーエー

配線を確認しましょう。



確認

ランプの状態を確認しましょう



ランプの状態が異常

- ① 全ての設置機器の電源コンセントを抜いてください。
- ② 20秒ほど時間をおいてください。
- ③ ONU→電話用端末の順番で電源コンセントを挿し直してください。



通話できるか確認していただき、それでも繋がらない場合は
フリーコール (0120-344-893)までご連絡ください。

※電話機の設定や故障による不具合も考えられます。電話機の取扱説明書もご確認ください。



着信転送を設定したい

確認

電話機側で以下の設定を行いましょう

◇準備

CCNで着信転送オプションを適用している。

※料金やご契約状況は、フリーコール(0120-344-893)までご連絡ください。

以下の内容はケーブルプラス電話の設定方法となります。

着信転送

ご契約回線に着信があった場合に、携帯電話や固定電話、FAXなどあらかじめ設定した転送先に通話を接続するサービスです。

無条件転送

転送元の電話機を鳴らすことなく、設定した電話番号に転送する機能です。

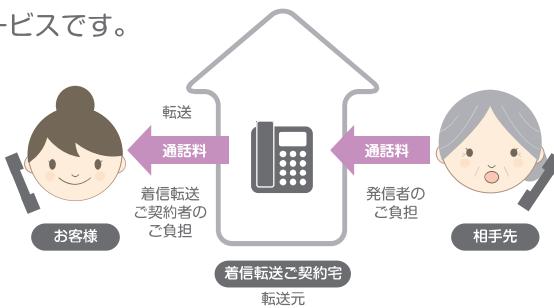
スケジュール転送

あらかじめ設定した条件(月日、曜日、時間)でのみ、設定した電話番号に転送する機能です。

話中転送

条件設定はパソコンからMy auにアクセスして行います。

ご契約回線が話し中のときに、設定した電話番号に転送する機能です。



(注意事項)

※同時に割込通話サービスをお申し込みの場合は、「話中転送」よりも「割込通話」の方が優先されます。

※設定の有無に関わらず、月額利用料はかかります。

※「無応答時転送」の機能はありません。※110番や104番などの3ケタの番号、0120-、0800-、050-(一部の番号)、OO△△で始まる番号など、#ダイヤル、伝言ダイヤル、国際電話の番号は、転送先に設定できません。

ご利用開始の方法

※ブッシュホン信号の出せる電話機からのみ操作いただけます。

転送先を登録・指定し、転送条件を選択します。

マークでは音声ガイダンスが流れます。

■ご利用になる回線を選びダイヤルします(ダイヤル後、必ず①②③の順にご設定ください)。

ケーブルプラス電話ご契約回線から
 142 をダイヤル (通話料無料)
142はケーブルプラス電話ご契約電話回線からのみ利用可能

その他の電話(国内固定電話・携帯電話・PHS・公衆電話など)から
 050-3116-0142 をダイヤル (通話料有料)
+ ケーブルプラス電話ご契約電話番号 # + 暗証番号* #

*初期暗証番号は同封のご案内に記載して通知されます。
My auの「PBリモートコントロール用暗証番号変更」画面から変更が可能です。

① 転送先リストに転送で使用する転送先電話番号を登録します。 (4行まで登録可能)

(各種設定) 4 をダイヤル (転送先リスト番号登録) 0 をダイヤル (リスト番号登録) 1~4 をダイヤル (番号確認) 転送先電話番号 + # 0 をダイヤル

② 転送先リストから転送先電話番号のリスト番号を指定します。

(各種設定) 4 をダイヤル (リスト番号指定) 1 をダイヤル (リスト番号登録) 1~4 をダイヤル

注意! ①転送先電話番号を登録後、「完了しました」とアナウンスが流れますが、
②まで行わないと正常に着信転送設定が完了しません。

(3) 最後に、転送条件を選択します。

無条件転送・スケジュール転送・話中転送の開始



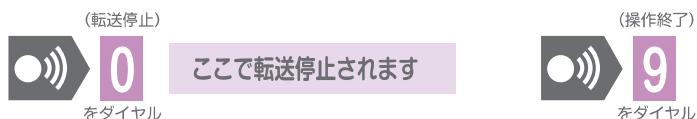
※設定後しばらく間をおいて(スケジュール転送は、設定をしている時間帯に)実際に転送が行われていることをご確認ください。
 ※転送が行われていない場合、①②③のいずれかの設定が完了していない可能性があります。再度、「ご利用開始の方法」をご確認いただき、順番にご設定ください。

その他の設定方法

■他の操作をする場合も、まず、回線を選びダイヤルします。



転送を停止したいとき



それでも設定できない場合

電話機の設定がプッシュ回線かどうかを確認しましょう！

プッシュ回線

ダイヤルした数字に対応した
信号音(プッシュボタン信号)を発する
ことで電話番号を伝達します。

ダイヤル回線

ダイヤルした数字に対応した回線の
ダイヤル・パルス信号を発信することで、
電話をかける番号を伝達する方法です。
(黒電話など)

ダイヤル回線の場合だと、着信転送が利用できません。
プッシュ回線へ切り替えるには、電話機本体を確認する必要がありますので
お持ちの取扱説明書をご参照ください。

リモートサポート

お客様のパソコン・ケーブルスマホをCCNと「遠隔(リモート)アプリ」でつなぎ、「ちょっと聞きたい」を解決する短時間リモートサポートです。

対象 ご加入者様限定サービス

時間 お一人様15分(月に1回)

- 内容例**
- ・Windows10の基本操作
 - ・エクセル、ワード、パワーポイントの操作方法
 - ・LINEの使い方(ケーブルスマホ契約者のみ)

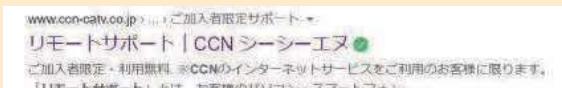
インストール方法

パソコンの場合

① インターネットで
「CCNリモートサポート」と
検索します。



② 検索結果より、
「リモートサポート
CCNシーシーエヌ」を選択します。



③ 下図のページが表示されたら、「今すぐ開始する」を選択します。



④

注意事項をよく読み、ご了承いただければ、「上記に同意してリモートサポートを開始する」を選択します。

● 注意事項

- お問い合わせの内容やお客様のご利用環境によっては、リモートサポートをご利用いただけない場合や、内容によってはサポートできかねる場合があります。
- 本サービスはお客様にて発生しているトラブルの解決を保障するものではありません。
- 本サービスの利用およびそれに関連して生じたお客様または第三者の損害に対して、シーシーエヌ株式会社は、いかなる責任も負わず、また一切の補償・賠償もおこないません。
- ご利用には「リモートサポート」専用ソフトのダウンロードが必要となります。
- 本サービスの提供に支障があると判断される場合には、サービス提供を中止する場合があります。
- 本サービスは予告なく内容を変更する場合があります。
- 「リモートサポート」は、お客様のパソコン・スマートフォン/パソコン画面に表示される内容がサポート担当者のパソコン画面にも共有表示されます。個人情報等は表示せぬよう、事前の準備をお願いいたします。
- 本サービスのご利用時に、お客様の画面に表示された内容を漏洩したり、不正に使用したりする事はございません。

上記注意事項に同意のうえ、リモートサポートを利用する場合は以下にお進みください。

上記に同意してリモートサポートを利用する。

⑤

表示されたページより、対象のOS(WindowsかMac)を選択し、クリックします。

リモートサポートの開始

● ご利用方法

- CCNのフリーコール（0120-344-893）にご連絡いただき、「リモートサポートの利用」をお申し付けください。
- サポート担当者より折り返しお電話させていただき、ご利用手順をご案内いたします。
- サポート担当者のご案内に沿って、以下の専用ソフト（TeamViewer）をダウンロードし、実行してください。

Windowsをご利用の方 	Macをご利用の方 	Androidをご利用の方 	iOSをご利用の方
-------------------	---------------	-------------------	---------------

クリック後、ファイルを開くかどうかの選択肢が表示された場合、「開く」を選択してください。
「実行」「保存」と表示が出た場合、「実行」を選択してください。

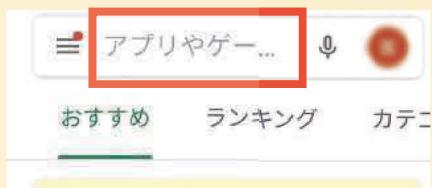
CCNロゴマークの表示された画面が表示されたら、インストール完了です。
表示されている「使用中のID」と「パスワード」を弊社スタッフへお伝えください。

アンドロイドのスマホをご利用されている方

① ホーム画面より、下図のアイコン(Playストア)を開きましょう。



② 検索欄が表示されたら、teamviewer と入力します。
※ひらがなで
ちーむびゅーわー^一
でもOK



③ 検索結果より Team Viewer Quick Support を選び、「インストール」を押します。



④ ホーム画面に戻り
③でインストールしたアプリを押すと以下のようないい面が開きます。



「使用中…」の数字を
弊社スタッフへお伝えください。
遠隔で操作を確認する
ことが出来ます。

iPhoneをご利用されている方

① ホーム画面より、下図のアイコン(AppStore)を開きましょう。



② 開いたら、画面右下の「検索」を押します。



③ 検索欄が表示されたら、teamviewer と入力します。
※ひらがなで
ちーむびゅーわー^一
でもOK



④ 検索結果より Teamviewer を選び、「入手」を押します。



⑤ ホーム画面に戻り
③でインストールしたアプリを押すと以下のようないい画面が開きます。

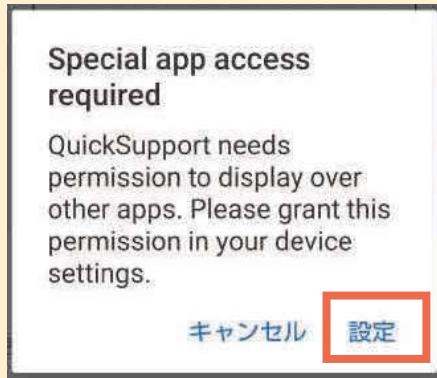


⑥ 「使用中…」の数字を弊社スタッフへお伝えください。
遠隔で操作を確認することが出来ます。

スマホで操作する場合、ご注意ください！

▼英語の案内文が表示される場合

① 設定を選択



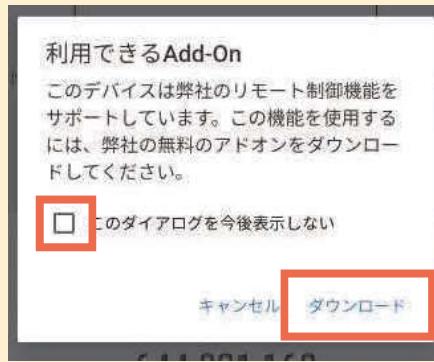
② 赤枠内の機能を押して、色が付ければ、次回以降表示されることはありません。



③ トップ画面に戻っていただき、再度アプリを開いてください。

▼利用できるAdd-Onが表示される場合

① 「このダイアログを今後表示しない」にチェックを入れ、その後「ダウンロード」を選択します。



② 下画像の画面が出ましたら、「インストール」を選択します。



③ インストールが完了した後、トップ画面に戻り再度アプリを開いてください。

サポート動画

CCNの公式ホームページとYouTubeでは、お困り事に役立つ動画を配信しております。こちらも是非ご活用ください。

カテゴリー	内 容	詳 細
全般	全般紹介	テレビ・インターネット・固定電話の配線に必要なケーブルや機器の紹介
テレビ	配 線	テレビのみ
		テレビとCCNチューナーの接続
	リモコン	テレビとレコーダーとCCNチューナーの接続
		CCNチューナー TZ-DCH520のメーカー設定
		楽録(CCNチューナー TZ-HDW610PW・TZ-HDT620PW)のメーカー設定
		ケーブルプラスSTBのメーカー設定
インターネット	配 線	集合住宅でのケーブルモデムと無線ルーターの接続
		戸建住宅でのD-ONUと無線ルーターの接続
	Wi-Fi設定	Windows10パソコンでの接続
		Androidでの接続
	CCNメール設定	Windows10メールアプリでの設定
		Thunderbird(サンダーバード)での設定
	操作方法	デスクトップへのショートカット作成方法
		「おうちでリモサポ」サービスとアプリ導入方法
	その他	無線LANルーターのフォームウェア更新方法
固定電話 ・その他	配 線	固定電話の配線接続
		Android端末の基本操作
	ケーブルスマート	iPhoneの基本操作
		Android端末でのアプリインストール方法
		iPhoneでのアプリインストール方法

※2021年1月現在。随時更新中。

以下URLかQRコードから、動画がご視聴できます。

CCN公式ホームページサポート動画

<https://ccn-catv.co.jp/support/video/>



シーシーエヌ株式会社

〒500-8737

岐阜県岐阜市須賀1-2-16

 0120-344-893

受付時間9:00～18:00(年末年始を除く)