

So-TV のページが表示出来ない / 「セッションタイムアウトエラー」等のエラー表示が出る

お客様のインターネット接続環境でインターネットとの接続が瞬断したことが考えられます。あるいは、一時的に回線が混雑してつながりにくくなっている場合もあります。お手数ですが一度ログアウトし、再度ログインなさっていただくと、うまく接続される場合がございます。あるいは、一度パソコンの電源を落としていただき、再起動を行ってください。

ブラウザの「お気に入り」での登録では、So-TV トップページを表示することは出来ません。So-TV ページ左上の「So-TV」ロゴ下にあります『お気に入りに追加』にてご登録いただきますよう、お願いいたします。
通常、「So-TV」ロゴをクリックすると、トップページが表示されます。

「スタート」メニューの「コントロールパネル」にて「インターネットオプション」を開き、[セキュリティ]タブをご確認ください。セキュリティレベルが“高”になっている場合、設定を“規定のレベル”に戻してください。

ユーザ登録が出来ない / 購入手続きが出来ない

ユーザ登録や購入手続きの画面がうまく表示されない場合などは、「インターネット一時ファイル」が蓄積していることが原因として考えられます。『サポート・お問い合わせ』ページの手順に従って、「キャッシュ」及び「クッキー」をクリア(削除)してください。クリアした後、必ずパソコンを再起動してください。

過去にユーザ登録を試みられたことがある場合、登録が重複してしまっている可能性があります。恐れ入りますが、ご登録いただくメールアドレス、お名前等をお電話もしくはメール(support@so-tv.jp)にてお知らせください。ご登録状況を照会させていただきます。

「スタート」メニューの「コントロールパネル」にて「インターネットオプション」を開き、[プライバシー]タブをご確認ください。このスライダーが高めに設定されているようであれば「中」にまで引き下げた後、再度試みてください。

ログインが出来ない

「ユーザID」及び「パスワード」を、今一度、ご確認くださいませよう願いたします。

お客様の「ユーザID」及び「パスワード」は、「ユーザ登録完了」メールにてお知らせしております。

「ユーザID」欄にニックネームをご入力になっておられる場合も見られますが、「ユーザID」は、ニックネームではなく、ご登録いただいたメールアドレスになりますので、ご注意ください。

類似した文字(「0(ゼロ)」と「O(オー)」等)を取り違えてご入力なされていないか、ご確認ください。

『パスワードを忘れた方』から仮パスワードを発行された場合は、「パスワード確認」メールに記載されている仮パスワードをご入力ください。

「ユーザID」「パスワード」を入力する欄が表示されず、So-TV ページ左上に“ようこそ！ さん”と表示されていたら、既にログインが完了している状態です。前回、So-TV ページにログインなさったときの情報をパソコンが自動的に記憶しておく機能(クッキー)によるものです。機能の期限が切れた場合は自動的にログアウトとなり、「ユーザID」「パスワード」の入力欄が表示されますので、改めてログインしていただきますよう、願いたします。

「スタート」メニューの「コントロールパネル」にて「インターネットオプション」を開き、[プライバシー]タブをご確認ください。このスライダーが高めに設定されているようであれば「中」にまで引き下げた後、再度ログインを試みてください。

正しい「ユーザID」「パスワード」を入力してログインを試みてもエラーになってしまう場合は、「インターネット一時ファイル」が蓄積していることが原因として考えられます。「サポート・お問い合わせ」ページの手順に従って、「キャッシュ」及び「クッキー」をクリア(削除)してください。クリアした後、必ずパソコンを再起動してください。

ユーザ登録の際、メールアドレスやパスワードの文字列の前後に半角スペースなどを加えてしまっておられる事例も見られます。念のため、文字列の最後にスペースなども入力された上で、ログインを試みてください。スペースが入ったままではご不便を感じられるという場合は、So-TV 事務局までご連絡ください。

動画が再生出来ない

ウィルスソフト Norton Internet Security をご使用の場合、リファラをブロックする設定になっているために再生出来ない可能性があります。リファラブロック解除の設定方法についての手順資料をお送りすることも可能ですので、メール(support@so-tv.jp)にてご連絡ください。

音声が聴こえない

音声を聴くためのスピーカーの有無をご確認ください(普段、パソコンの電源を入れたり、操作したりする際に音が鳴っていれば、スピーカーが装備されているはずです)。スピーカーの音量が下がってしまっている場合もあるので、パソコン本体やキーボードなどに付いている音量調整のつまみなどで調節を試みてください。スピーカーがない場合は、スピーカー、もしくはイヤホン、ヘッドホン等の接続が必要です。

タスクトレイ内(パソコン画面右下の時刻が表示されている場所)に表示されている「スピーカー」アイコンをクリックすると、音量調節のつまみ等が表示されるので、適宜調整してください。

早送り出来ない

視聴専用の画面にて表示されている「」のつまみをスライドさせることによって映像の早送りや巻き戻しが出来ますが、動画データの取り込みが完了した範囲でしか機能しません。動画データの取り込み状況は、シークバーの色が少しずつ濃くなっていく形で表示されています。取り込みが完了した範囲(色が濃い部分)であれば「」のつまみをスライド出来ますので、再生を一時停止するなどして、取り込みが完了するまでお待ちいただくことをお勧めいたします。

ユーザ登録や購入手続きを行ったが、So-TV からのメールが届かない

Yahoo! や Hotmail などのフリーメールをご利用の場合、受信メールが迷惑メールと認識されて振り分けられてしまう場合がありますので、念のため、迷惑メール・フォルダなどをご確認くださいませよう、お願いいたします。

推奨スペック等

So-TV 技術部にて正常な動作が確認されている環境は下記のとおりです。

ハードディスクの空き容量 10G 以上
メモリ容量 512MB 以上
回線速度 ADSL 5M 以上
CPU 1GHz 以上

なお、Windows98 は Microsoft の保証外で検証が行えないため、正常な動作を確認させていただけませんのでご了承ください。

その他

So-TV サイト内『視聴方法』『サポート・お問い合わせ』ページでも、様々な対処法についてご説明しておりますので、ぜひご参照ください。もしくは、So-TV 事務局までお問い合わせください。

So-TV 事務局

Tel 03-6419-3900 / Fax 03-3407-2432

Mail support@so-tv.jp / URL <http://www.so-tv.jp>

(平成 26 年 5 月 7 日 更新)