

## So-TV ご利用 Q&A

平素より 日本文化チャンネル桜 及び So-TV をご利用いただき、誠に有難うございます。  
So-TV ご視聴に際してご不便がありました場合、下記の事項をご確認いただけますと幸いです。  
お手数をお掛けして恐縮でございますが、何卒宜しくお願い申し上げます。

- 『ログイン出来ない』
- 『動画が再生出来ない(画面が真っ黒のまま)』
- 『ユーザ登録や購入手続きがうまくいかない(エラーが出てしまう)』等

上記のようなご不便は、「インターネット一時ファイル」が蓄積されたために発生してしまうことがあります。下記の手順に従って「キャッシュ」と「クッキー」を削除(クリア)した後、パソコンを再起動していただくと解決する場合があります。

### 「インターネット一時ファイル」とは？

インターネット上での情報のやり取りを効率よく行うために、過去に閲覧したページの情報などをパソコンが自動的に記憶していく機能(「キャッシュ」「クッキー」)によるものです。便利な機能ではありますが、情報が溜まり過ぎると(So-TVに限らず)正常なアクセスを阻害してしまう場合があるため、時折、クリア(削除)していただくことをお勧めいたします。  
なお、削除されるのは不要な情報(インターネット一時ファイル)のみで、必要な文書やデータなどが消去されることはありません。

インターネットエクスプローラのバージョンは [ヘルプ] [バージョン情報] でご確認ください。

### 【インターネットエクスプローラ 6 の場合】

#### (キャッシュのクリア方法)

1. [ツール]メニューから“インターネットオプション”を選択してください。
2. [全般]タブ内の「インターネット一時ファイル」にて、[ファイルの削除]をクリックしてください。
3. “すべてのオフラインコンテンツを削除する”にチェックを入れ、[OK]をクリックしてください。

#### (クッキーのクリア方法)

1. [ツール]メニューから“インターネットオプション”を選択してください。
2. [全般]タブ内の「インターネット一時ファイル」にて、[Cookie の削除]をクリックしてください。
3. [OK]をクリックして、クッキーを削除してください。

### 【インターネットエクスプローラ 7 の場合】

1. [ツール]メニューから“インターネットオプション”を選択してください。
2. [全般]タブ内の「閲覧の履歴」にて、[削除]をクリックしてください。
3. 「閲覧の履歴の削除」ダイアログボックスが開くので、“インターネット一時ファイル”の[ファイルの削除]を選択し、[はい]をクリックしてください。
4. 次に、“Cookie”の[Cookie の削除]を選択し、[はい]をクリックしてください。

### 【インターネットエクスプローラ 8 の場合】

1. [ツール]メニューから“インターネットオプション”を選択してください。
2. [全般]タブ内の「閲覧の履歴」にて、[削除]をクリックしてください。
3. 「閲覧の履歴の削除」ダイアログボックスが開くので、“インターネット一時ファイル”と“Cookie”にチェックを入れ、[削除]をクリックしてください。

以上の作業の後、パソコンの電源を一旦落とし、再起動なされた後に、再度 So-TV へのアクセスを試みてください。

「キャッシュ」及び「クッキー」の削除は再起動しなければ反映されないのので、必ず一度、パソコンの電源を落としてください。

「キャッシュ」及び「クッキー」をクリア(削除)しても改善が見られない場合は、それぞれ以下の事項をご確認ください。

## 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。

ブラウザ(インターネットエクスプローラ)の[ツール]メニューから“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。前述の手順に従って、「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。

ブラウザ(インターネットエクスプローラ)の[ツール]メニューから“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っていないか、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、お願いいたします。

ブラウザ(インターネットエクスプローラ)の[ツール]メニューから“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。前述の手順に従って、「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わ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

各種ブラウザのうち、FireFox ではご覧いただくことが出来ません。FireFox による不正アクセスが確認された経緯から、動画再生を停止しておりますので、恐れ入りますが、Internet Explorer や Opera などにてご視聴いただきたく、お願いいたします。

「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。前述の手順に従って、「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。

So-TV にて動画再生ソフトとして使用している FlashPlayer を最新版にバージョンアップすることにより解決することが多くあります。

So-TV サイト内『視聴方法』『サポート・お問い合わせ』ページでもご案内しております。

1. まずは下記ページにて、ご利用中の FlashPlayer が最新版かどうかをご確認ください。  
【Adobe Flash Player のバージョンテストの URL】  
[http://www.adobe.com/jp/support/flashplayer/ts/documents/tn\\_15507.htm](http://www.adobe.com/jp/support/flashplayer/ts/documents/tn_15507.htm)  
最新バージョンは「10,0,42,34」(平成 22 年 1 月現在)となっております。
2. もしも最新版でない場合は、FlashPlayer ダウンロードセンターより最新版をダウンロードしてください。  
【FlashPlayer ダウンロードセンターの URL】  
[http://www.adobe.com/shockwave/download/download.cgi?P1\\_Prod\\_Version=ShockwaveFlash&Lang=Japanese](http://www.adobe.com/shockwave/download/download.cgi?P1_Prod_Version=ShockwaveFlash&Lang=Japanese)
3. 念のため、パソコンを再起動してから動画の再生を試みてください。

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。

## 動画の再生が途中で止まってしまう / 音声途切れてしまう

So-TV ページ右側の固定画面で再生された動画が 5 分ほどで止まり、『ご購入が必要です』とのメッセージが表示される場合は、冒頭 5 分間のみ「試聴」をご覧になっている状態です。まずログインを行った後、各番組名の下に表示されている水色の [再生] ボタンを押すと、動画再生専用の別画面が開き、番組をご覧いただけます。

So-TV にて動画再生ソフトとして使用している FlashPlayer を最新版にバージョンアップすることにより解決することが多くあります。前述の手順に従って、FlashPlayer のバージョンのご確認と、最新版のダウンロードを試みてください。

FlashPlayer を最新版にバージョンアップしても改善しない場合は、「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。前述の手順に従って、「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。

## 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)。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「音量調整」アイコンをクリックすると、音量調節のつまみが表示されるので、適宜調整してください。“ミュート”にチェックが入っていたら、チェックを外してください。

音量調節のつまみを上げても音が出ない場合は、「音量調整」アイコンをダブルクリックしてください。

「ボリュームコントロール」画面が開くので、「WAVE」などのつまみが下がっていないか、ご確認ください。

「ボリュームコントロール」画面は、[スタート] [コントロールパネル] [サウンドとオーディオデバイス] にて「サウンドとオーディオデバイスのプロパティ」画面を開き、「音量」タブ内の「デバイスの音量」枠内 [詳細設定] から開けます。

## 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、動画データのダウンロードが完了した範囲でしか機能しません。動画データのダウンロード状況は、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。ダウンロードされたデータの範囲(色が濃い部分)であれば早送りが可能なので、再生を一時停止するなどして、ダウンロード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IDを変更したい

ユーザID(メールアドレス)は『登録情報の変更』ページでは変更出来ません。お手順をお掛けして恐縮ですが、下記の手順にてお願いいたします。

1. ログイン後、『購入済み一覧』ページにて「解約する」を選び、購入解約の手続きを行う(ご購入済みの場合)
2. 『サポート・お問合わせ』ページ最下段の“So-TV を退会するには?”にて、退会処理を行う
3. 新しくご使用になるメールアドレスにて新規ユーザ登録を行う
4. ログイン後、ご購入手続きを行う(任意)

## クレジットカードを変更したい

クレジットカードをご変更いただくには、一旦、ご購入を解約いただく必要がありますので、下記の手順にてお願いいたします。

1. ログイン後、『購入済み一覧』ページにて「解約する」を選び、購入解約の手続きを行う
2. 『購入する』ページにて、新しくご使用になるクレジットカードにて購入手続きを行う

## 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。

## インターネットエクスプローラのバージョンについて

Internet Explorer 6 及び 7 については、So-TV は動作検証済みです。それ以外のバージョンについては、検証しておりません。

## 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 03-3407-2263

Mail [support@so-tv.jp](mailto:support@so-tv.jp) / URL <http://www.so-tv.jp>

(平成 22 年 1 月 19 日 作成)