

症状カテゴリ	症状	チェック	問診内容	はい	いいえ	故障コード
インターネット・Wi-Fi	インターネットに接続できない・Wi-Fiにつながらない	□	①本体のWi-Fiが有効になっているか ※設定→Wi-Fi→チェックを入れてください	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②本体のWi-Fiアイコンが水色で表示されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③他の機器でもWi-Fiアクセスポイントに正常に接続できているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認の上、再度本機器のWi-Fi設定を実施してください。			-
電源	電源が入らない	□	①本体とACアダプタは接続されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②ACアダプタはコンセントに接続されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③本体の電源ランプが緑色に点灯しているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認の上、それでも電源が入らない(電源ランプが緑色点灯しない)場合は故障の可能性が有ります。			電源ランプ無灯 (Y01)
画面表示 (HDMI)	TVに画面が表示されない ※初期設定前は初期設定画面が表示不可。 ※設定後はホーム画面が表示されない。	□	①「電源が入らない」の項目を確認ください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②TVの電源は入っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③TVと本体がHDMIケーブルで正しく接続されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④本体の電源ランプが2回点滅のパターンを繰り返しているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑤電源を抜きさしても状況は変化しないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認の上、それでも電源ランプが2回点滅を繰り返している場合はHDMI故障の可能性が有ります。			HDMI不良 (Y61)
リモコン操作	リモコンが効かない、リモコン操作不可 ※専用リモコンでお試ください。	□	①本体の電源ランプが4回点滅のパターンを繰り返しているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②リモコンの電池が入っていない、または電池が切れていないか。 ※電池を入れなおすと、リモコンLEDが数回点滅し、電池切れを確認できます。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③リモコンと本体がペアリングされているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④リモコンと本体が離れすぎているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑤リモコンがスリープ状態になっていないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認の上、それでもリモコンが操作できない場合は故障の可能性が有ります。			リモコン操作不可 (Y41)
音	音が出ない、音量が小さい、乱れる	□	①TVの音量が小さい、またはミュート(消音)されていないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②本体の音量調整をしても改善しないか ※ホーム画面「設定」→音量から調整できます。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③ネットワーク(Wi-FiやBluetooth)を使用するアプリを終了しても改善しないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④他のアプリでも同じ現象が発生するか確認ください	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を試しても改善しない場合は、故障の可能性が有ります。			TV 画像が出ない (Y26)
画面表示 (映像不良)	映像視聴中、画面が表示されない、画面が乱れる	□	①「電源が入らない」の項目を確認ください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②TVの電源は入っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③TVと本体がHDMIケーブルで正しく接続されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④本体がスタンバイ状態ではないか ※リモコンのパワーキーを押すと、通常状態に戻ります	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑤ネットワーク(Wi-FiやBluetooth)を使用するアプリを終了しても改善しないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑥他のアプリでも同じ現象が発生するか確認ください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を試しても改善しない場合は、故障の可能性が有ります。			ホーム画面表示不可 (Y28)
microSD	microSDカードが認識されない microSDカード内にデータを移動できない microSDカード内の画像が再生できない	□	①microSDカードの挿入する方向は正しいか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②microSDカードは2GB以上か ※容量2GB以上のmicroSDカード、microSDHCカードに対応しています。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③他の機器でそのmicroSDカードは利用できるか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④本体が電源通電時に、電源ランプが6回点滅パターンを繰り返していないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑤もう一度microSDカードを挿しなおしてください。 (microSDカードの切替処理を実施してください)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑥サポートされるフォーマットは、JPEG、GIF、PNG、BMP、WEBPとなりますが、それ以外のファイルを再生されていないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認しても改善しない場合は、故障の可能性が有ります。			microSDスロット不良 (Y63)
Bluetooth (デバイス)	Bluetooth機器が認識されない	□	①本体の電源ランプが4回点滅のパターンを繰り返していないか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			②本体専用リモコンは利用できるか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			③接続しようとしているBluetooth機器の電源は入っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			④Bluetooth機器と本体との距離は離れすぎているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑤Bluetooth機器と本体がペアリングされているか ※設定→Bluetooth→「ペアリングされたデバイス」に接続したいBluetooth機器が表示されていなければペアリングされていません。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑥Bluetooth機器と本体がペアリングされているか ※設定→Bluetooth→ペアリングされたデバイスを「接続」してください。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			⑦対応するプロファイルはHSP、HFP、HID、SPPとなります。それ以外のBluetooth機器とは接続できません。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			上記を確認しても改善しない場合は、故障の可能性が有ります。			Bluetooth不良 (Y64)

■接続環境	
TV周り	本体に接続しているHDMIケーブル □ 本体に同梱のHDMIケーブルを使用 □ 市販品のケーブルを使用(メーカー名: 型番:)
	本体に接続しているテレビ(PCモニタを含む) メーカー名: 型番:
	本体を設置している場所 例) テレビ本体裏側に設置
接続環境	インターネット環境 □ FTTH(光回線) □ CATV □ ADSL □ WiMax(モバイルルーター) □ スマートフォン □ その他()
	Wi-Fi環境(無線LAN親機) メーカー名: 型番:

■不具合申告内容	
上記の問診の項目以外の不具合内容があればご記入ください。	