YCV
地域いきいき、暮らしわくわく

保存版

YCV NET
スタートガイド

YCV 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

※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。

お困りごとは「サポート」をタップ

ご注意

本スタートガイド内の一部のQRコードはJ:COMサポートサイトへ遷移いたします。
お電話にてお問い合わせの際、YCVご加入者さまはJ:COMカスタマーセンターをご利用いただけませんので
YCVコールセンターへご連絡ください。

安心セキュリティー＆サポート

POINT 1 安心・安全のインターネットライフ 無料

安心のセキュリティーサービス
マカフィー for ZAQ

ダウンロード後のお問い合わせ先はこちら
ZAQプレミアコンテンツ
お客様センターへお問い合わせください。
電話番号／0120-911-839
受付時間／9:00～21:00（月～土） 10:00～19:00（日・祝）

■コンテンツメンバーID・パスワード（マカフィー for ZAQを利用する方）

ID	
パスワード	

登録はこちら

POINT 2 メールアドレスが無料 無料

メールアドレスは最大5つまで　詳しくはこちら

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

おまかせサポート

オプション月額利用料金 550円（税込）

詳しくはこちら

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！

何度でもOK! 遠隔サポート

オペレーターによる遠隔操作サポート

インターネットの設定などで困ったとき…画面を共有して専門スタッフが遠隔操作でサポート！

何度でもOK! 専用サポート番号

「おまかせサポート」専門スタッフに何度でも相談可能！

訪問対応! 訪問サポート

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）

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。

J:COM
- 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

詳しくはこちら

マイページ
- 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

詳しくはこちら

障害・メンテナンス情報を確認したい　ycv 障害情報　検索

無線LAN(Wi-Fi)の特徴

無線LAN(Wi-Fi)は、2つの周波数帯(5GHz帯と2.4GHz帯)があります。両方とも接続しておくと便利です。

2.4GHzは電子レンジやドライヤーなどの家電と干渉する場合があります。2.4GHzに接続して通信状況が悪い場合は、5GHzに切り替えてください。

詳しくはこちら

障害物がある

障害物で電波が弱まります。なるべく近くで使うか、**2.4GHz帯**がおすすめ。

家電製品を使用中

電子レンジやBluetoothなどの電波干渉を避けるため、**5GHz帯**がおすすめ。

帰宅時

帰宅時はスマートフォンが2.4GHz帯で接続される場合が多いため、つながりにくいときは**5GHz帯**への切り替えがおすすめ。

ほかの無線機器を使用中

無線LAN(Wi-Fi)同士の電波干渉を避けるため、**5GHz帯**がおすすめ。

Wi-Fi接続が不安定な場合は、「5GHz帯」「2.4GHz帯」どちらか、安定しているSSIDへの切り替えをお試しください。

無線LAN(Wi-Fi)の接続方法

STEP 1 無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を準備する

無線LAN機能搭載パソコン・スマホ・タブレット・ゲーム機等、無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を準備します。

STEP 2 SSID(ネットワーク)とパスワードを確認する

ケーブルモデム本体背面・側面・底面などに貼られているシールを確認します。
市販の無線LANルーターも同じく、機器本体に貼られているシールを確認します。

SSID **(シールに記載)**	●「5GHz帯SSID」と「2.4GHz帯SSID」の2つが記載されています。 ●「5GHz帯SSID」は末尾に「**A**」や「**5G**」が付いていることが特徴です。 ●一部の機器は「SSID」が1つのみ記載されています。
パスワード **(シールに記載)**	**●機種によって「パスワード」の名称が異なります。** (無線LAN内蔵ケーブルモデムの例)「PASS KEY」「事前共有キー」 (市販無線LANルーターの例)「KEY」「暗号化キー」「PASSWORD」 **●パスワードはアルファベットの大文字小文字(A/a)を区別しています。**

STEP 3 無線LAN(Wi-Fi)に接続したい機器を設定する

パソコン(Windows)

1. デスクトップ右下の[無線]アイコンをクリックします。
2. 一覧からSTEP2で確認した「SSID」を選択し、[接続]をクリックします。
3. STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[次へ]をクリックします。
4. SSIDが「接続済み」に変わったら、接続完了です。

※画面はWindows 10のものです。

iPhone/iPad(iOS)

1. ホーム画面の[設定]アイコンをタップします。
2. [Wi-Fi]をタップし、一覧からSTEP2で確認した[SSID]をタップします。
3. STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[接続]をタップします。
4. SSIDにチェックがついたら、接続完了です。

※画面はiOS 16.6のものです。

スマホ/タブレット(Android)

1. 画面上部を下にスワイプし、メニューから[設定]アイコンをタップします。
2. [Wi-Fi]をタップし、一覧からSTEP2で確認した[SSID]をタップします。
3. STEP2で確認した「パスワード」を入力し、[接続]または[OK]をタップします。
4. SSIDが「接続済み」に変わったら、接続完了です。

※画面はAndroid 11のものです。

パソコン、スマホ、その他タブレット、ゲーム機を
Wi-Fi接続する方法はこちら

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、
YCVコールセンターにお問い合わせください。

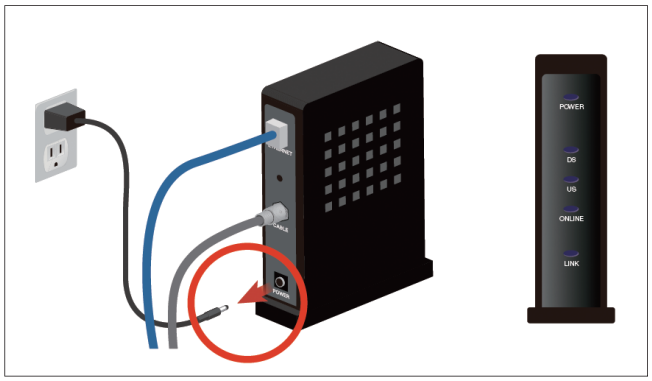
※画像はHUMAX HGJ310V4になります。

WPS接続の
確認方法はこちら

2つのSSID(5GHz帯と2.4GHz帯)がある場合は、同じ手順でそれぞれ設定します。
接続が不安定になった際に、もう片方のSSIDへ切り替えることで接続が安定する場合があります。

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. インターネットが利用できるか確認します。

※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、お間違いのないようにご注意ください。

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。

上記で改善しない場合は、以下情報もご確認ください。

「障害・メンテナンス情報」でお住まいの地域の障害情報を確認する	ycv 障害情報	検索
「WEB」で確認する	ycv よくある質問	検索
YCV担当者よりお電話も可能です	ycv 電話予約	検索

問題解決しない場合、技術的なお問い合わせ窓口（裏表紙参照）にご連絡ください。

※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 © 2025 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。

～注意事項～ 故障や事故を防ぐために

重 要

ケーブルモデムの設置場所にご注意ください

- ☑ 高温多湿の場所に置かない
- ☑ 不安定な場所に置かない
- ☑ 火気・水気・ホコリを避ける
- ☑ 布をかけたり、壁や家具でふさがない
- ☑ ほかの家電製品とできるだけ離す
- ☑ 倒したり、横になったまま置かない

■無線LAN(Wi-Fi)設定

※J:COMメッシュWi-Fiご利用の場合は、専用のSSIDをご確認ください。

5GHz帯SSID	
2.4GHz帯SSID	
PASS KEY	

■J:COMパーソナルID

ID	
パスワード	

お困りのときは

WEB

ycv よくある質問 検索

https://www.catv-yokohama.ne.jp/contact/faq/

ycv 電話予約 検索

https://www.catv-yokohama.ne.jp/contact/reservation/

お電話

インターネット接続・設定に関するお問い合わせ

0120-595-701 AM9:00～PM10:00[土日祝はPM8:00まで]

インターネットのトラブル・接続設定に関しては、**音声案内の後に「2番」を押してください。**
メール設定やメールのトラブルに関しては、**音声案内の後に「3番」を押してください。**

E-mail:support@aa.catv-yokohama.ne.jp

ご契約内容・料金・サービスに関するお問い合わせ

0120-595-775 AM9:00～PM5:00[年中無休]

LINEでのお問い合わせはこちら

メンテナンス・障害情報、サポート／FAQなどご覧いただけます。

YCVはJCOMと東急の共同運営会社です。

※2024年11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。画面は予告なく変更となる場合があります。