

ハイビジョン液晶テレビ「2T-C32GF1」で4Kレコーダーなどの映像が出ない不具合の発生について

平素は、シャープ製品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。

表題の件、弊社のハイビジョン液晶テレビ「2T-C32GF1」におきまして、ソフトウェアの一部不具合により、4Kレコーダーやゲーム機などの4K映像を出力する一部の機器との接続時に、映像が出ない現象が判明致しました。

本症状が発生してしまいましたお客様におかれましては、以下に記載の回避方法をお試しいただきますようお願い致します。尚、改善されない場合は弊社のサービス会社より出張修理にて対応させていただきます。この度は、このような事態を発生させてしまい、ご利用のお客様には多大なるご不便、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

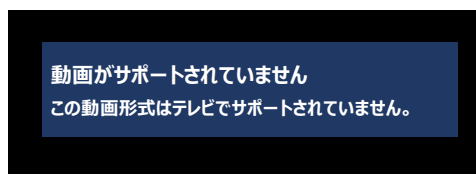
1. 対象機種

2T-C32GF1

※上記の1機種のみ対象です。GFラインの他のサイズ（2T-C24GF1/2T-C43GF2）は対象外です。

2. 今回の不具合症状

2T-C32GF1 と HDMI で接続の際、4Kレコーダーやゲーム機などの4K映像を出力する一部機種で映像が出ず、「信号がありません」、または「この動画形式はテレビでサポートされていません」と表示されます。



3. 今後の対応について

ネットワークアップデートでソフトウェアのアップデート対応を致します。

アップデートの開始時期につきましては、サポートページでお知らせしてまいります。

4. 回避方法

レコーダーやゲーム機側の映像出力設定を「1080p 固定」など 2K 映像の固定出力に変更してください。設定変更する際、レコーダーやゲーム機側で低解像度での強制出力（セーフモード等）機能をご利用頂くと 2T-C32GF1 で映像が確認できるようになります。

低解像度（セーフモード等）の出力方法や映像出力設定の変更の仕方は、各社の取扱説明書をご確認ください。レコーダーやゲーム機側で低解像度での強制出力（セーフモード等）機能に対応していない場合は、別のテレビやモニターに接続して設定変更をお願いします。

尚、お客様で設定変更が難しい場合は、弊社お客様相談室までご連絡をお願い致します。

本件のお問い合わせ先 [お客様相談室]

固定電話からはフリーダイヤル 0120-001-251

携帯電話からはナビダイヤル 0570-550-113

フリーダイヤル・ナビダイヤルがご利用いただけない場合 050-3852-5122

(受付時間; 月曜～土曜 午前9時～午後6時、日曜・祝日 午前9時～午後5時、年末年始を除く)