

2019年5月24日

液晶テレビ AQUOS の一部機種で YouTube が正常に視聴できない現象について

平素はシャープ製品をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

弊社製液晶テレビ AQUOS の一部機種において、動画共有サービス「YouTube」アプリ利用時に動画が正常に視聴できない現象が発生しており、ご利用中のお客様にはご不便・ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。対象機種と暫定復旧方法につきまして下記の通りご案内いたします。

本現象につきましては、現在、YouTube,LLC にて原因の解析、修正方法を検討中であり、詳細が分かり次第、本ページにてご案内させていただきます。

記

【対象機種】

- ・液晶テレビ AQUOS
US4/US45/US40/U45/U40/XD45/US30/U30/XU30/XD35/XG35/W35/W30 ライン
- ・浴室テレビ（システムバスルーム組込）
BTV-3201D

【現象】

YouTube 動画途中の広告終了後や広告をスキップしたときに黒画面になる。

【暫定復旧方法】

復旧までの暫定対応として、以下の操作で動画の続きを再生することができます。

■ 黒画面から動画の続きを再生する

<液晶テレビ AQUOS の場合>

- ・黒画面中にリモコンの「再生」ボタンを押す

<浴室テレビの場合>

- ①黒画面中にリモコンの「決定」ボタンまたは「十字カーソル」ボタンのいずれかを押す
- ②シークバー、動画タイトルが表示されたら「上カーソル」ボタンを押し、シークバーをフォーカスする
- ③シークバーをフォーカス中に「右カーソル」ボタンを押し、「決定」ボタンを押す

【ご参考】

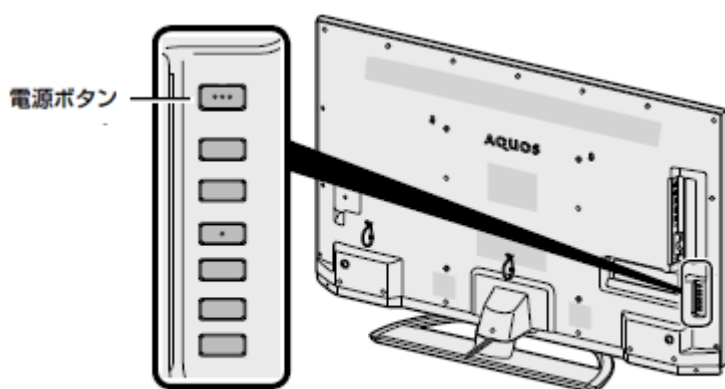
「YouTube アプリ起動時に、黒画面または YouTube ログ画面のままになる現象について」

上記現象については、機器の一時的な動作不具合が考えられます。現象が発生した場合には
以下の操作をお試しいただくようお願いいたします。

■ テレビ本体を再起動する

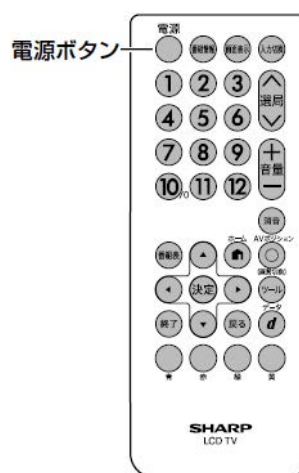
- ①テレビの電源が入っている状態から、本体左背面の電源ボタンを **5 秒以上押し続ける**
(浴室テレビの場合は、リモコンの電源ボタンを **5 秒以上押し続ける**)

＜液晶テレビ AQUOS の電源ボタン＞



※機種により、本体側面に操作ボタンがある場合があります。

＜浴室テレビの電源ボタン＞



- ②一旦電源が切れるので、約 1 分程度待ってからリモコンの電源ボタンで電源を入れる
- ③ネットワーク接続が有効になるまでしばらく待ってから、YouTube アプリを起動する

■ Cookie を削除する

※再起動で改善しない場合は、Cookie 削除の操作をお試しいただくようお願いいたします。

なお、本操作を行いますと Hulu などの各種サービスのログインアカウントを再び入力していただく必要がありますので、あらかじめご了承ください。

- ①リモコンの「ホーム」ボタンでホームメニューを表示し、「ネット動画」を選択する。



②AQUOS City 画面で、リモコンの「ツール」ボタンを押し、ツールメニューの中から、スパナアイコンを選択する。



③設定画面で、Cookie 設定の「Cookie をすべて削除」を選択する。



④Cookie 削除の画面で実行する

