

製品に関するお問い合わせ

WinTV PVR 製品に関するご意見、ご質問及びユーザーサポートは下記までお電話又は FAX でご連絡下さい。弊社ホームページにサポートに関する最新の情報を掲載しています。弊社ユーザーサポートへご連絡頂く前に是非 1 度ご覧下さい。

ホームページアドレス <http://www.sknet-web.co.jp>

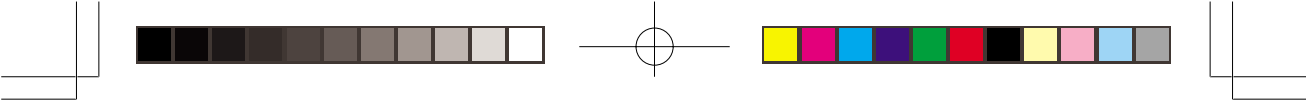
WinTV PVR のユーザーサポートをお受けになる際には、ユーザー登録が必要となります。ユーザー登録をされていない場合、サポートをお断りする場合がございます。ご了承ください。

弊社ホームページより登録して頂くか、製品に添付されているユーザー登録はがきに必要事項をご記入の上、切手を貼って投函して下さい。
トラブルに関するお問合せ等ユーザーサポートにご連絡頂く際は、迅速に対応できるよう下記の内容をご確認下さい。

お客様のお名前・ご住所・郵便番号・連絡先のお電話番号及び FAX 番号。
ご使用の弊社製品名
(名称：WinTV PVR for PCI/USB 型式：SK-WINMP2P/SK-WINP2U とお伝え下さい)
ご使用のパソコン本体メーカー・名称・型式・年式
ご使用のパソコンに接続されている周辺機器の名称・メーカー・型式
ご使用の Windows (OS) のバージョン
症状 (表示されるエラーメッセージの内容、現象の起こる手順など出来るだけ詳細に)

自作パソコンをご使用の場合は下記項目も合わせてお知らせ下さい。
ご使用のマザーボード・型式・チップセット・現在使用している BIOS のバージョン
ビデオカードのメーカー・型式・現在使用されているデバイスドライバのバージョン
お問い合わせの内容によっては、回答させて頂くまでに多少お時間を頂く場合があります。ご了承下さい。

発売元
エスケイネット株式会社
〒222-0033
神奈川県横浜市港北区新横浜 2 丁目 17-2 フォンターナ新横浜 3F
サポート TEL: 045-470-3973 / FAX: 045-470-3609
受付時間 TEL 月～金 13:00～17:00 (祝祭日を除く)



FAQ 項目を確認しても症状改善されない場合

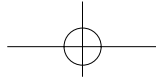
パソコンにセットされている VGA カードを除く全てのカードを一度外します。

サウンドカードやLANカードがマザーボードに直接搭載されている場合、BIOS上又はマザーボードのジャンパーピンで Disabled (使用しない) に設定して下さい。設定方法はマザーボード及びBIOSによって異なります、パソコン本体またはマザーボードのユーザーガイドを参照して下さい。
弊社サポートセンターではマザーボード及びBIOSの設定に関するご質問には一切お答え致しかねます、BIOSに付いてのお問い合わせはマザーボードのメーカーまたは発売元にお問い合わせ下さい。

WinTV PVR のみをパソコンの PCI スロット 1 から順番にセットし、WinTV PVR が正常に動作するスロットを確認して下さい。

AGP 接続の VGA カードを使用している場合、マザーボードの仕様により PCI スロットの複数 (スロット 1 と 4 など) が AGP スロットと IRQ を共有する事があります。スロットを移動してから Windows のデバイスマネージャー内「コンピューター」アイコンをダブルクリックし、表示される「プロパティ」画面で IRQ の使用状況を確認して下さい。

外して頂いた増設カードを一枚ずつパソコンにセットし、正常に動作することを確認して下さい。



Q:キャプチャした MPEG ファイルを再生するとコマ落ちする又は表示できないなど、正常にキャプチャーできない。

A:ハードディスクへの書き込みスピードが追いつかなくなっています。キャプチャー画面サイズ及び色数、キャプチャーフレームレートを小さくして下さい。

Wide SCSI や Ultra-ATA100 等高速、大容量なハードディスクの使用を推奨します。

A:ハードディスクの空き容量が少ないと正常にキャプチャーできません。ハードディスクの空き容量が十分に有るか確認して下さい。

一般にキャプチャーするファイル容量の1.5～2倍のハードディスク空き容量が必要です。

A:Windows のバージョンにより1つのファイルとして使用できるサイズが異なります。Windows98/98SE : 2GB WindowsMe/2000 : 4 GB を超えることが出来ません。このファイルサイズを超えない範囲でキャプチャーして下さい。

ファイルサイズの目安として

AVI (無圧縮) : 320 × 240 ドット : 24bit : 29.977ル-ム/秒) 約1分 200MB

MPEG2 (ハードウェア圧縮 : 720 × 480 ドット : 29.977ル-ム/秒 4.MB/秒) 約1分 30MB

設定により異なります。

A:WinTV PVR 以外のビデオキャプチャーデバイスがインストールされている場合は、下記を参照して使用しないよう設定して下さい。

Windows タスクバー 「スタート」 「設定」 「コントロールパネル」 「マルチメディア」 「デバイス」 タブ内 「ビデオキャプチャーデバイス」 をダブルクリックし、「Brooktree Bt848 Capture Driver」以外のドライバをそれぞれダブルクリックしてプロパティを表示し、「このビデオキャプチャーデバイスを使わない」にチェックしてパソコンを再起動して下さい。

A:キャプチャーに使用するハードディスクドライブの最適化 (デフラグ) を実行して下さい。

Q:WinTV PVR アプリケーション及びドライバをアップデートしたい。

A:弊社ホームページより最新版のアプリケーション及びデバイスドライバをダウンロードすることが出来ます。アップデートの手順はダウンロードファイルに付属している「お読み下さい」などのテキストを参照して下さい。

Hauppauge! (米国) ホームページから英語版のドライバ及びアプリケーションをインストールする事ができますが、これらインストールされると日本国内における弊社サポートの対象外となりますのでご注意ください。

Q:WinTV PVR アプリケーションとドライバをアンインストールしたい。

A:Windows タスクバー コントロールパネル アプリケーションの追加と削除 インストールと削除タブより 「Hauppauge Japanese Help Files and Resources」 を選択し削除ボタンをクリックして削除します。

同様の手順で 「Hauppauge WinTV-PVR PCI/USB」 を削除します。これでアプリケーションが削除されました。

次にドライバを削除します。

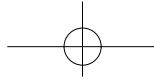
WinTV PVR ドライバ、アプリケーション CD-ROM 内 ¥MISC¥UTILITY フォルダ内 HcwcLEAR.exe をダブルクリックします。

「HCWCLEAR - Remove WinTV Files and Registry Entries」 ウィンドウが表示されます。

「Remove All WinTV Drivers and Applications (Total Removal)」 のラジオボタンにチェックして、「OK」 をクリックします。画面の指示に従って 「OK」 をクリックすると自動的に削除されます。

以上でアプリケーション及びドライバの削除が終了しました。

ハードディスク内に 「WinTV」 等の名前のフォルダが残ることがありますが、Windows 動作上特に問題ありません。必要無ければ個別に削除して下さい。



FAQ

Q:WinTV PVR をセットアップした後、パソコンが起動しない、又はWinTV PVR アプリケーションが起動しない。

A:WinTV PVR カード本体が確実にパソコンのPCI スロットにセットされているか確認して下さい。

A:パソコンのBIOS 及びセットされている全ての増設カードのデバイスドライバを最新版にアップデートして下さい。BIOS 及び各増設カードの最新版デバイスドライバはマザーボード及びカードの製造メーカーや販売代理店等のホームページより入手できます。

BIOS 及びデバイスドライバのインストール手順は各ドライバのアップデートファイルに付属している「お読み下さい」又は「Readme」ファイル等を参照して下さい。

各カードメーカーのホームページは大手パソコン機器量販店のホームページにリンクがあります。

A:WinTV PVR の使用しているIRQ が他のデバイスと共有されていると正常に起動しない場合があります。WinTV PVR のセットされているPCI スロットを変更して下さい。

A:お使いのマザーボードのチップセットにIntel 社以外のIntel 互換チップセット (VIA Apollo シリーズ、SIS 等) が使用されていると、一部正常に動作しない場合があります。Intel 製チップセットを使用したマザーボードをご使用下さい。

Q:WinTV PVR アプリケーションを起動してもTV 画面が表示されない。

A:WinTV PVR の使用しているIRQ が他のデバイスと共有されていると正常に起動しない場合があります。WinTV PVR のセットされているPCI スロットを変更して下さい。

A:アンテナの接続状態を確認して下さい。

A:アンテナを通常のテレビ等に接続して電波が正常に受信できているか確認して下さい。

A:WinTV PVR は256 色表示に対応していません。コントロールパネル 画面 画面のプロパティより色の設定がHigh Color (16 ビット又は24 ビット) に設定して下さい。

A:お使いのパソコンで使用しているビデオカードのドライバが古い場合、正常に動作しない場合があります。パソコン又はビデオカードの製造元から最新版のデバイスドライバを入手し、アップデートして下さい。

A:お使いのパソコンにセットされているVGA カードがDirectDraw に対応しているか確認して下さい。

A:お使いのパソコンにDirectX (バージョン7以降) がインストールされていることを確認して下さい。

更にお使いのビデオカードがインストールされているDirectX に対応しているか、使用しているビデオカードのデバイスドライバが使用しているDirectX に対応したバージョンかも併せて確認して下さい。

DirectX の最新バージョンはMicrosoft のホームページやパソコン関係の雑誌に付属しているCD-ROM 等から入手できます。

Q:テレビの音が出ない、又はキャプチャーしたMPEG ファイルを再生すると音声が届かない。

A:WinTV PVR カード本体とパソコンのサウンドカードが付属のケーブルで接続されているか確認して下さい。(セットアップ・ステップ1 接続図参照)

A:セットアップ・ステップ3 を参照してサウンドカードの設定を再度確認して下さい。アプリケーションなどをインストールするとサウンドカードの設定が変更される事があります。

A:WinTV PVR アプリケーション・キャプチャーコントロールパネル内「1.FILE」ボタンをクリックして「Capture Audio」のチェックボックスにチェックされている事を確認して下さい。

A:外部スピーカーやイヤホンを直接WinTV PVR Line Out に接続して音が出るか確認して下さい。これで音声が正常に出力される場合は、お使いのサウンドカードのLine In が正常に動作していない可能性が有りますのでこちらを確認して下さい。(PCIのみ)

A:Windows に標準で付属しているサウンドレコーダーを使用して音声が正常に録音できるか確認して下さい。サウンドレコーダーでLine In の音声を録音できない場合はお使いのサウンドカードをお調べ下さい。(PCIのみ)

サウンドレコーダーの使用法についてはWindows のヘルプを参照して下さい。