

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。

本現象につきましては、2025年2月12日から、ネットワークアップデートによるソフトウェアのアップデートを開始しております。

お急ぎの場合、またはネットワーク接続をされないお客様につきましては、弊社サービス会社より出張にてソフトウェアのアップデート対応を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. 本件の対応について

2025年2月12日から、ネットワークアップデートによるソフトウェアのアップデートを開始致しました。

詳細は「[液晶テレビ GFラインのソフトウェア更新について](#)」をご確認ください。

なお、アップデートは公開日より順次行われますが、数週間を要する場合がございます。

お急ぎの場合、またはネットワーク接続をされないお客様には、弊社サービス会社より出張にてソフトウェアのアップデート対応をさせていただきます。弊社お客様相談室までご連絡をお願い致します。

4. ソフトウェアアップデート以外での回避方法（ご参考）

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。

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）