

# ホームナビゲーション HEBEL HEMS サポートマニュアル 虎の巻

HEBEL HEMS



ホームナビゲーション



- ・本マニュアルやモニター画面の表示ではホームサーバーを「本体」と記載することがあります。
- ・発生する現象ごとに複数の対策法を記載しています。**解決するまで順番にすべての項目を試してください。**
- ・直近1年間にあった電話問い合わせのうち、**69%が本マニュアルを読むことで解決できます**
- ・本マニュアルはホームナビゲーション（A2モデル）での手順を中心に記載しています。
- ・A1モデルでの手順が異なる場合は、以下のマークのあとにA1モデル用の手順を記載しています。

## A1モデル

A1モデル用の手順や、確認項目

## 各モデルの識別方法

### ホームナビゲーション（A2モデル）



商品名	ホームナビゲーション
製品品番	HF-MC10A2GE HF-MC10A2AH
モニター色	白
モニター品番	HF-MD10A2GE HF-MD10A2AH
ホームサーバー品番	HF-MS200A (HF-MS200AGE) (HF-MS200AAH)

※モニター品番は、モニターの背面に記載

### 住宅機器コントローラー（A1モデル）



商品名	住宅機器コントローラー
製品品番	HF-MC10A1 HF-MC10A1AH
モニター色	黒
モニター品番	HF-MD10A1 HF-MD10A1AH
ホームサーバー品番	HF-MS100A (HF-MS100A) (HF-MS100AAH)

※モニター品番は、モニターの背面に記載

## 接続対応機器一覧

最新の接続対応機器はスマートフォン等で以下のQRコードを読み取って確認してください。

HEBEL HEMS  
(HF-MC10A2AH)



HEBEL HEMS  
(HF-MC10A1AH)



ホームナビゲーション  
(HF-MC10A2GE)



住宅機器コントローラー  
(HF-MC10A1)



# 目次

## エコレポートの全ての項目でエラー表示

①ルーターHUB間のLANケーブル未接続	4
②ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている	5
③複数のルーターを設置している	5
④ポケットWi-Fiを使用している	6
⑤HUBの状態が異常になっている	6
⑥パナソニック製分電盤（スマートコスモ）の計測ユニットの通信が停止している	7
⑦河村電器製分電盤（EcoEye）の通信計測ユニットの通信が停止している	8
⑧Softbank Air 等を使用している	8
⑨メッシュWi-Fiを使用している	9
⑩HUB やルーターの IGMP スヌーピング 機能が有効になっている	10
⑪Panasonicのテレビ(VIERA)にLANケーブルを接続している	10

## エコレポートの蓄電池・太陽光発電がエラー表示

①蓄電池のリモコンが正常に通信できていない	11
②HUBの状態が異常になっている	11
③登録済の蓄電池とは別に新しい蓄電池が見つかる	11

## エコレポートの売電・買電がエラー表示

①分電盤の計測ユニットの通信が停止している	12
②HUBの状態が異常になっている	12
③登録済の蓄電池とは別に新しい計測ユニットが見つかる（[29]表示）	12

## エコレポートの電力値が実際の電力値と合っていない

①CTが正しく施工されていない	13
②分電盤・エネファームの設定が間違っている	13

## ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

事前確認事項	14
①直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（1）	15
②直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（2）	15
③直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（3）	15
④直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（4）	16
⑤直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（5）	17
⑥直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（6）	18
⑦直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（7）	19
①AP接続で接続できない（状態コード：A001/A011）（1）	20
②AP接続で接続できない（状態コード：A001/A011）（2）	20
③AP接続で接続できない（状態コード：A001/A011）（3）	20
④AP接続で接続できない（状態コード：A001/A011）（4）	21
⑤AP接続で接続できない（状態コード：A001/A011）（5）	22

## 無線LAN中継機がうまく設置できない

①無線LAN 中継機にLAN ケーブルを接続している	23
②無線LAN 中継機の設置場所が悪い	23

## テレビが映らない

①同軸ケーブルが接続されていない	24
②B-CASカードが正しく挿入されていない	24
③B-CASカードを紛失した	24
④ホームサーバー(本体)を再起動する	24
⑤ケーブルテレビを契約している	25
⑥ひかりTV/光テレビを契約している	25
⑦BS/C S放送（有料放送）が見られない	25
⑧HDDの残量が不足している	25

# 目次

## テレビの映像が途切れる

- ①アンテナレベル／無線電波状態の数値が低い 26
- ②他の機器の無線電波が干渉している 27

## インターネットに接続できない

- ①ルーター・HUB間のLANケーブル未接続 28
- ②ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている 28
- ③LANケーブルが正常に配線されていない 29
- ④日付設定が間違っている 29
- ⑤Panasonicのテレビ(VIERA)にLANケーブルが接続されている 30

## エアコン／ガス給湯器／エコキュートが操作できない

- ①エアコンが通信異常になっている 31
- ②ダイキンエアコンが操作できなくなった 31
- ③機器検索でエアコン／ガス給湯器／エコキュートが見つからない 31
- ④HUBが通信異常になっている 31

## シャッター／電気錠が操作できない

- ①IP/JEM-A変換アダプターの設定が間違っている 32
- ②電気錠が施錠はできるが解錠できない 32
- ③操作できない原因を切り分ける（チェックモード） 33
- ④複数のホームナビゲーションのうち1つからしか操作できない（エラー1表示） 34

## エネルギーマネジメント（AiSEG等）が表示されない

- ①ルーターHUB間のLANケーブル未接続 35
- ②ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている 35
- ③複数のルーターを設置している 35
- ④ポケットWi-Fiを使用している 35
- ⑤HUBの状態が異常になっている 35
- ⑥Softbank Air 等を使用している 35
- ⑦HUB やルーターの IGMP スヌーピング 機能が有効になっている 36
- ⑧Panasonicのテレビ(VIERA)にLANケーブルを接続している 36
- ⑨AiSEGのパスワードが分からない 36

## LINE連携ができない

- ①iPhoneでLINE連携ができない 37

## YouTubeが視聴できない

- YouTubeが視聴できない 38

## ホームサーバー（本体）のランプが点灯／点滅している

- ①録画ランプがつきっぱなしになっている 39
- ②ホームサーバー（本体）のランプの状態確認 40

## よくある質問

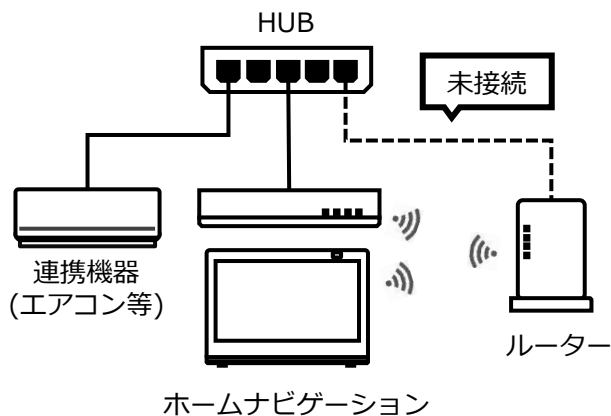
- よくある質問 41

# エコレポートの全ての項目でエラー表示

インターネット契約以降、エラーが発生するようになった場合、①～④の内容をご確認ください。

## ① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続

### 1 連携機器が接続されているHUBとルーターがLANケーブルで接続されているか確認する



ホームナビゲーションの本体をルーターに無線接続している場合、有線接続に戻したほうが通信が安定します。  
有線接続へ戻す場合は手順4以降を実施してください。

### 4 ホーム画面で「設定」をタップ

A1モデル メニューの「設定」をタップ

### 5 「ネットワーク／無線設定」をタップ

A1モデル 「ネットワーク設定」をタップ

### 2 未接続の場合、ルーターとHUBをLANケーブルで接続する

- ・LANケーブルはルーターのLANポートとHUBの空いているポートに接続する。

### 3 エコレポートを確認する

- ・正常に通信ができるようになるまで、2時間ほどかかることがあります
- ・時間がかかる場合は、HUBの電源を入れ直してください。

### 6 「接続方法の変更」をタップ

### 7 「接続方法を変更する」をタップ

### 8 「接続開始」をタップし、「本体と接続しました」が表示されるまで待つ

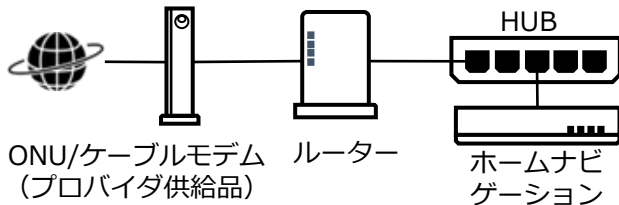
A1モデル

- ① ホームサーバー(本体)の電源を入れる
- ② 本体の緑色のランプが点灯したら、数秒待ち  
本体の[リンク]ボタンを5秒以上押す
- ③ 本体の緑色のランプが点滅したら、  
モニターの「接続開始」を押す
- ④ 「本体との接続が完了しました。」が表示  
されるまで待ち、「完了」をタップ

# エコレポートの全ての項目でエラー表示

## ② ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている

### 1 ONUからHUBの配線を確認する



#### チェックポイント

- ・ ONU→ルーター→HUBの順番に有線接続されている (ONUとHUBが直接接続されていない) ことを確認
- ・ ONUからのLANケーブルは、ルーターのWAN (インターネット) ポートへ差し込む

### 2 HUBの電源を切り、10秒後に 入りにする

### 3 エコレポートを確認する

- ・ ルーターはルーター(RT)モードに設定する
- ・ HUBのランプが点滅していることを確認 (点滅していない場合)
  - ー LANケーブルが確実に差し込まれているか
  - ー LANケーブルに断線などがないか

## ③ 複数のルーターを設置している

### 1 複数のルーターを設置する場合は、 右図の接続になっているか確認する。

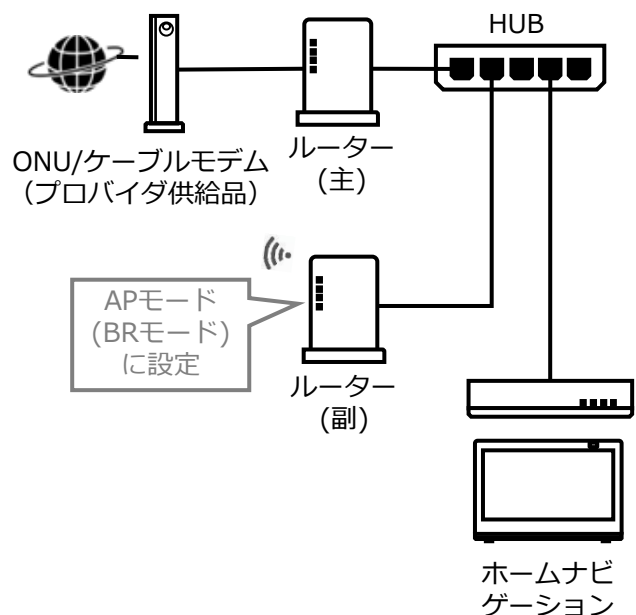
- ・ 右の図とチェックポイントを参考に確認してください

### 2 ルーター(副)を アクセスポイント(AP)モードに 変更する。

- ・ ルーターのモード変更方法は、各ルーターの取扱説明書を参照してください。
- ・ ルーター(主)は**APモードにしない**こと
- ・ APモードは、メーカーによってはBRモードという名前になっています

### 3 ルーター(主) → HUB → ルーター(副)の順に 電源を入れていく

### 4 エコレポートを確認する



#### チェックポイント

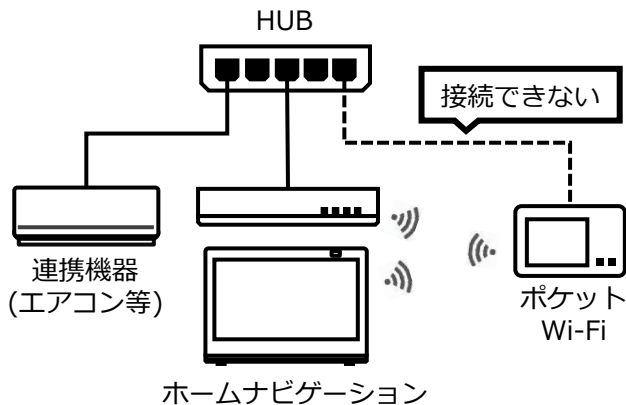
- ・ ONU→ルーター→HUBの順番に有線接続されている (ONUとHUBが直接接続されていない) ことを確認
- ・ ONUに接続されるルーター1台のみがルーター(主)となる
- ・ ONUからのLANケーブルは、ルーター(主)のWAN (インターネット) ポートへ差し込む
- ・ ルーター(主)のLANポートとHUBをLANケーブルで接続する。
- ・ 追加するルーター(副)のWANポート (インターネットポート) にHUBからのLANケーブルを接続する。

# エコレポートの全ての項目でエラー表示

## ④ ポケットWi-Fi を使用している

ポケットWi-Fiを使用すると、宅内の連携機器（分電盤等）と通信ができなくなります。  
ポケットWi-Fiは使用しないでください。

- 1 インターネット環境に  
ポケットWi-Fiを使用していないか  
確認する



- ・ポケットWi-Fiは、LANポートがなく、  
HUBに接続出来ないため**使用出来ません**
- ・有線接続へ戻す事でエコレポートは復帰します

- 2 ホーム画面で「設定」をタップ

A1モデル メニューの「設定」をタップ

- 3 「ネットワーク／無線設定」を  
タップ

A1モデル 「ネットワーク設定」をタップ

- 4 「接続方法の変更」をタップ

- 5 「接続方法を変更する」をタップ

- 6 「接続開始」をタップし、  
「本体と接続しました」が  
表示されるまで待つ

A1モデル

- ① ホームサーバー(本体)の電源を入れる
- ② 本体の緑色のランプが点灯したら、数秒待ち  
本体の[リンク]ボタンを5秒以上押す
- ③ 本体の緑色のランプが点滅したら、  
モニターの「接続開始」を押す
- ④ 「本体との接続が完了しました。」が表示  
されるまで待ち、「完了」をタップ

- 7 「エコレポート」を確認する

## ⑤ HUBの状態が異常になっている

- 1 HUBがある場合、  
HUBの電源を切り、10秒後に  
入にする

- ・HUBのLANケーブルが刺さっている全てのポートの  
LINKランプが点滅していることを確認

- 2 ホームサーバー(本体)の  
電源コードを抜き、10秒後に  
挿し戻す

- 3 エコレポートを確認する。

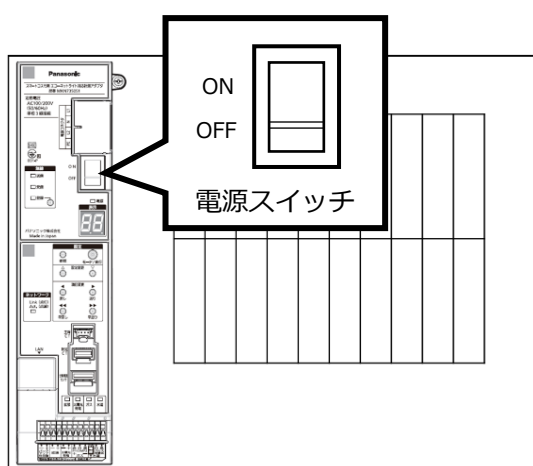
# エコレポートの全ての項目でエラー表示

蓄電池がない住宅で、エコレポートがすべての項目でエラー表示になった場合、蓄電池がある住宅で、蓄電池と太陽光発電以外（使用電力、売電、買電）がエラーとなった場合は、分電盤（スマートコスモ）の計測ユニットをリセットすることで改善する場合があります。

## ⑥ パナソニック製分電盤（スマートコスモ）の計測ユニットの通信が停止している

- 1 計測ユニットの電源をOFFして、約10秒後にONにする

### スマートコスモ①



電源スイッチをOFFし、10秒後にONにする

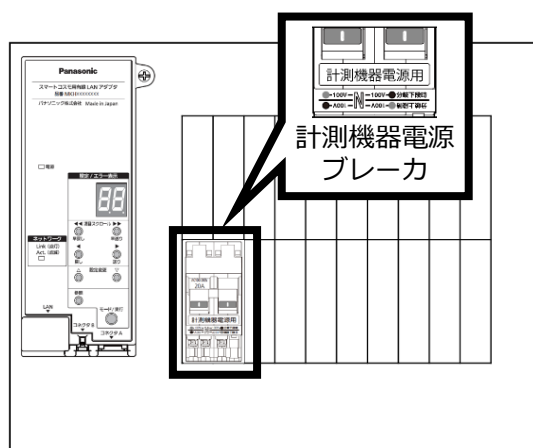
- 2 表示窓に「Cn」の表示が出ることを確認



「Cn」が表示されない場合、他の表示が出る場合は、スマートコスモ（分電盤）のお問い合わせ窓口にご相談ください。

- 3 エコレポートを確認する。

### スマートコスモ②



計測機器電源ブレーカを「切（○）」にし、10秒後に「入（|）」にする

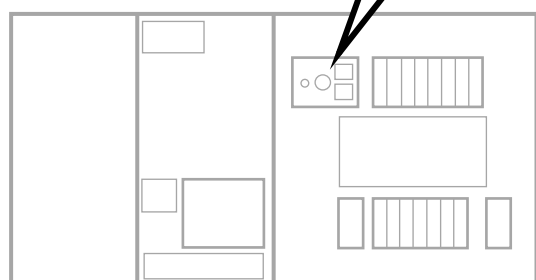
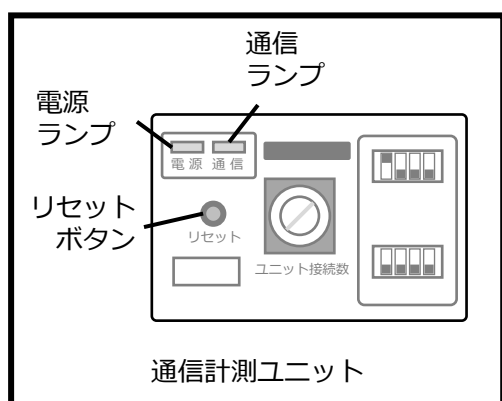


# エコレポートの全ての項目でエラー表示

蓄電池がない住宅で、エコレポートがすべての項目でエラー表示になった場合、蓄電池がある住宅で、蓄電池と太陽光発電以外（使用電力、売電、買電）がエラーとなった場合は、分電盤（EcoEye）の通信計測ユニットをリセットすることで改善する場合があります。

## ⑦河村電器製分電盤（EcoEye）の通信計測ユニットの通信が停止している

### 1 通信計測ユニットのリセットボタンを押す



### 2 EcoEyeの電源ランプと通信ランプが点灯していることを確認する

- ・電源ランプが連続点滅している場合は、河村電器産業窓口へお問い合わせください
- ・通信ランプが点滅している場合、通信エラーが発生しています
- ・EcoEyeの説明書を参考に対処してください

### 3 エコレポートを確認する。

## ⑧Softbank Air 等を使用している

Softbank Air、docomo home 5G、Speed Wi-Fi HOME 5Gなどを契約時に、ホームナビゲーションのネットワーク設定を変更してしまい、エコレポートや機器操作がエラーになることが多く見られます。改善には、ソフトバンクエアー等とHUBをLANケーブルで接続する必要があります。

「① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続(P.4)」を参照し、「ルーター」を「ソフトバンクエアー等」と置き換えて考え、作業をしてください。

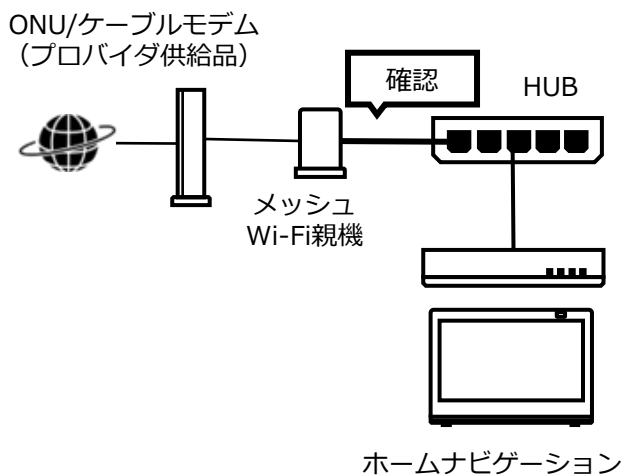
# エコレポートの全ての項目でエラー表示

## ⑨メッシュWi-Fiを使用している

宅内にメッシュWi-Fiが存在する場合、メッシュWi-FiとホームナビゲーションのDHCP機能が競合し、宅内ネットワークが正しく構築できなくなっている可能性があります。

以下の手順により、ホームナビゲーションのDHCP機能を無効化することで解決する場合があります。

- 1 メッシュWi-Fiの親機がHUBに接続されているか確認する



- 2 メッシュWi-FiのSSIDとパスワード (暗号キー)を確認する

- 3 ホーム画面で「設定」をタップ

- 4 「ネットワーク／無線設定」をタップ

- 5 「接続方法の変更」をタップ

- 6 「接続方法を変更する」をタップ

- 7 「その他」をタップ

- 8 「③無線LANアクセスポイントとモニターは無線、本体はLANケーブルで接続」をタップ

- 9 「次へ」をタップ

- 10 「無線ネットワーク検索」をタップ

- 11 検索結果からメッシュWi-FiのSSIDをタップ

- 12 メッシュWi-Fiのパスワードを入力し、「完了」をタップ

「設定が完了しました」が表示されるとホームナビゲーションがメッシュWi-Fiの傘下に入り、ホームナビゲーションのDHCP機能が無効化されます。

# エコレポートの全ての項目でエラー表示

## ⑩HUBやルーターのIGMPスヌーピング機能が有効になっている

HUBの設定が間違っている場合にも、エコレポートや機器連携に影響を及ぼします。

### 1 HUBやルーターの取扱説明書でIGMPスヌーピング機能があるか確認する

#### チェックポイント

- ・IGMPスヌーピングは マルチキャストコントロール、マルチキャスト Snooping機能などメーカーにより機能名が異なります

#### IGMPスヌーピングとは…

マルチキャスト通信を監視し、不要な端末にデータが流れないように制御する機能。  
連携機器との通信が不要と判断され、ホームナビゲーションにデータが届かない原因となることがある。

### 2 IGMPスヌーピング機能があれば機能を無効にする

- ・HUBやルーターの取扱説明書を確認して実施してください

### 3 HUBの電源を切り、10秒後に入りにする

### 4 エコレポートを確認する。

## ⑪Panasonicのテレビ（VIERA）にLANケーブルを接続している

宅内にPanasonic のテレビ(VIERA)があり、LANケーブルが接続されている状態で、VIERAのネットワーク設定が「無線LAN」となっていると、宅内ネットワーク全体に影響が出ることがあります。  
その場合、LANケーブルを抜くか、ネットワーク設定を「有線（LANケーブル）」に変更する必要があります。

### 1 VIERAにLANケーブルが接続されていないか確認する

LANケーブルが接続されていた場合は、VIERAの設定を「有線」にする必要があります。  
手順2を実施してください。

無線LANを使用したい場合は、手順2を実施せず、LANケーブルを抜いてください。

### 2 VIERAのネットワーク設定を「有線」に変更する

VIERAのリモコンで以下の操作を実施

- ① [メニュー]ボタンを押す
- ② 「ネットワーク設定」を選択
- ③ 「ネットワーク接続」を選択
- ④ 「詳細設定」を選択
- ⑤ 「有線（LANケーブル）」を選択

※操作はモデルによって異なる場合があります  
操作が異なる場合は、ビエラのご相談窓口までお問い合わせください。

### 3 エコレポートを確認する。

# エコレポートの蓄電池・太陽光発電がエラー表示

エコレポートで蓄電池と太陽光発電の両方または片方のみがエラー表示となっており、売電・買電が正常に表示されている場合は、分電盤からの情報（売電・買電）を正しく取得できているので、ホームナビゲーションは正常に動作しています。エラーの原因としては、**蓄電池側の通信異常が推測されます**。

以下の①～③の手順でも解決しない場合、手順や状態が分からない場合は、**蓄電池施工業者または蓄電池メーカー窓口へお問い合わせください**。

## ①蓄電池のリモコンが正常に通信できていない

蓄電池のリモコンが通信できない状態になっている可能性があります。  
蓄電池のリモコンをリセットしてください。

### 1 蓄電池のリモコンをリセットする

- ・リセット手順が分からない場合は、蓄電池メーカーへお問い合わせください

### 2 エコレポートを確認する

## ②HUBの状態が異常になっている

### 1 HUBの電源を切り、10秒後に入にする

### 2 エコレポートを確認する。

改善しない場合

- ・蓄電池メーカーへお問い合わせください。

## ③登録済の蓄電池とは別に新しい蓄電池が見つかる

本体ソフトウェアバージョンが1.35以上の場合、通信環境がよくない状況での機器連携を改善されており、機器の管理方法が変更されています。そのため、通信環境がよくない状況では過去に登録した機器が接続エラーとなり新しい機器が見つかる場合があります。

### 1 ホーム画面から、「設定」→「その他の設定」をタッチ

### 4 接続エラーが出ている蓄電池と未登録の蓄電池があるか確認する

### 2 「施工設定」を3秒以上タッチし、「①機器登録／解除」をタッチ

### 5 接続エラーが出ている蓄電池をタッチし、機器を削除する

### 3 「発電／蓄電」タブをタッチ

### 6 [未]マークのついた蓄電池をタッチし、機器を登録する

# エコレポートの売電・買電がエラー表示

エコレポートで売電・買電がエラー表示となっており、蓄電池などが正常に表示されている場合は、**分電盤側の通信異常が想定されます。**

ホームナビゲーションは正常に動作していますので、①,②の手順でも解決しない場合や、解決手順、状態が分からない場合、**分電盤施工業者または窓口へお問い合わせください。**

## ①分電盤の計測ユニットの通信が停止している

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「⑥パナソニック製分電盤（スマートコスモ）の計測ユニットの通信が停止している」(P.7)、「⑦河村電器製分電盤（EcoEye）の通信計測ユニットの通信が停止している」(P.8)を参照してください。

## ②HUBの状態が異常になっている

1 HUBの電源を切り、  
10秒後に入にする

2 エコレポートを確認する。

改善しない場合

・分電盤施工業者または分電盤メーカー窓口へお問い合わせください。

## ③登録済の計測ユニットとは別に新しい計測ユニットが見つかる（[29]表示）

本体ソフトウェアバージョンが1.35以上の場合、通信環境がよくない状況での機器連携を改善されており、機器の管理方法が変更されています。そのため、通信環境がよくない状況では過去に登録した機器が接続エラーとなり新しい機器が見つかる場合があります。

本現象が発生している場合、施工設定の「①機器登録／解除」でエラーが出ている機器のMACアドレスの後ろに[29]が表示されます。

1 ホーム画面から、「設定」→  
「その他の設定」をタッチ

4 接続エラーが出ている計測ユニットと  
未登録の計測ユニットがあるか確認

2 「施工設定」を3秒以上タッチし、  
「①機器登録／解除」をタッチ

5 接続エラーが出ている計測ユニットを  
タッチし、「登録解除」をタッチ

3 「発電／蓄電」タブをタッチ

6 [未]マークのついた計測ユニットを  
タッチし、機器を登録する

チェックポイント

・登録が完了したら[済]マークが表示される

# エコレポートの電力値が実際の電力値と合っていない

エコレポートの項目が実際の電力値と合わない場合、ホームナビゲーションは分電盤が取得したデータをそのまま表示しているため、原因は分電盤のCTの施工不良や設定ミスであると推測されます。

以下の①、②を確認の上、分電盤施工業者または分電盤メーカーにお問い合わせください。

## 発生事例

項目	実際の値と合わない原因
太陽光発電	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CT施工不良（逆付け、取付位置違い、嵌合不良など）</li><li>・ CT異常</li><li>・ 分電盤 計測ユニットの設定ミス（蓄電池パワコン分を計測していた）</li><li>・ ホームナビゲーションでの全量買取、余剰買取、2系統の設定・登録ミス</li></ul>
買電	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CT施工不良（逆付け、取付位置違い、嵌合不良など）</li><li>・ CT異常</li></ul>
売電	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CT施工不良（逆付け、取付位置違い、嵌合不良など）</li><li>・ CT異常</li></ul>
エネファーム発電	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CT施工不良（逆付け、取付位置違い、嵌合不良など）</li><li>・ CT異常</li><li>・ 分電盤 計測ユニットの設定ミス、エネファーム施工ミス</li></ul>

## ① CTが正しく施工されていない

### 1 主幹CT、特定CTが正しく施工されているか確認する

分電盤の施工説明書を参照の上、ご確認ください。  
わからない場合は、分電盤施工業者または分電盤メーカーにお問い合わせください。

#### よくある施工ミス

- ・ CTの向きが逆になっている
- ・ CTの設置位置が間違っている
- ・ CTの留め具を「カチッ」と音がするまで確実に締めていない
- ・ 特定CTをL1相（赤電線）へ接続していない

### 2 エコレポートを確認する。

#### 計測設備について

- ・ 100V→200V、太陽光増設時、ブレーカ電圧変更や発電設備増時は説明書に従い、分電盤の計測設定変更を実施ください
- ・ 詳細は施工説明書を参照してください

## ② 分電盤・エネファームの設定が間違っている

### 1 分電盤・エネファームの設定を確認する

#### チェックポイント

- ・ 100Vエネファームが設置されている場合に、分電盤、エネファームの施工・設定ミスが散見されます
- ・ 分電盤施工業者、エネファーム施工業者へお問い合わせください

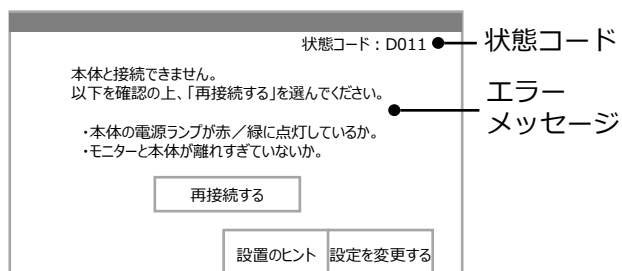
### 2 エコレポートを確認する。

# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

モニター電源を入れた際に本体～モニター間の接続が出来ない場合は以下の内容をご確認ください。

## 事前確認事項

### 1 接続出来なかった際に画面に表示される状態コードやエラーメッセージを確認する



- ・表示されている状態コードとエラーメッセージから原因を推測することができます
- ・状態コードごとに対処法が異なりますので対応方法を順番に試し、確認してください

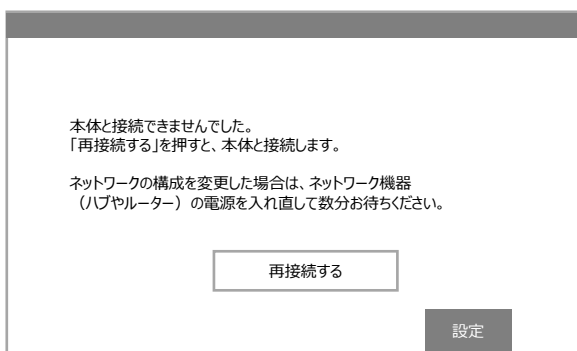
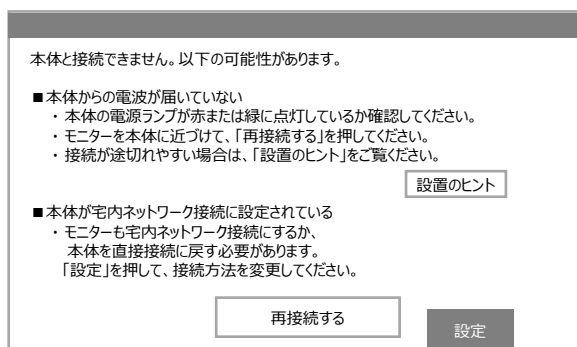
#### 状態コードの意味

状態コード : D 0 1 1

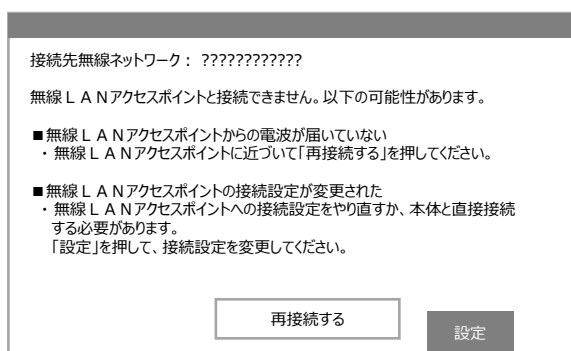
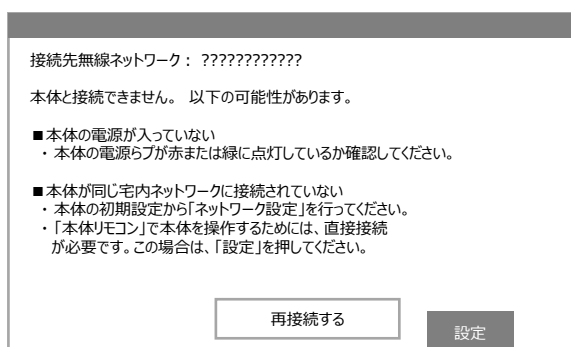
①②③④

桁	コード	意味
① 接続方法	D	直接接続
	A	A P 接続
② -	0	0 固定表示
③ 本体/無線APとの無線接続状況	0	O K
	1	N G
④ 本体とモニター間の通信	1	N G

#### A1モデル



- ・画面表示が「本体と接続できません。」、「本体と接続できませんでした。」から始まる場合、直接接続です
- ・「直接接続で接続できない」(P.15-19)をご確認ください



- ・画面表示が「接続先無線ネットワーク : 」から始まる場合、A P 接続です
- ・「A P 接続で接続できない」(P.20-22)をご確認ください
- ・HEBEL HEMSでは「本体リモコン」で本体を操作する場合は～のメッセージは表示されません

# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

モニター電源を入れた際に、本体～モニター間の接続が出来ない場合は以下の内容をご確認ください。

## ① 直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（1）

ホームサーバー(本体)からモニターまで無線LANが届いていない可能性があります。

### 1 モニターをホームサーバーの近くに移動し、モニターの電源を入れ直す

接続できない場合

「②直接接続で接続できない」をご確認ください

### 2 モニターを元の場所に戻し、再度接続できるか確認する

接続できない場合

手順1で接続できていた場合、電波が届かないことが原因です。  
無線LAN中継機（DY-WE20-W）の設置をご検討ください

#### ＜無線LAN中継機でも改善しない場合＞

住宅にルーターや無線APが設置されていれば、モニターをルーターや無線APに接続することで改善する方法もあります

#### ■AP接続への変更手順

- ① ルーター／無線APがHUBにつながっていることを確認する（接続位置はP.5を参照）
- ② 設定 > ネットワーク／無線設定（A1モデルはネットワーク設定）を選択
- ③ 接続方法の変更 > その他を選択（その他がない場合は④へ）
- ④ 接続方法③を選択し、「次へ」をタップ（A1モデルは「無線LANアクセスポイントと無線接続」を選択）
- ⑤ ルーター／無線APとの接続設定をする

## ② 直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（2）

ルーターやHUBの状態が宅内ネットワークに影響を与えている場合があります。

### 1 ルーターが設置されている場合、ルーターの電源を入れ直し、1～2分程度待つ

### 2 HUBの電源を切り、30秒後に入りにする

### 3 モニターの電源を入れ直し、接続できるか確認する

## ③ 直接接続で接続できない（状態コード：D001/D011）（3）

ホームサーバーが正常に起動しているか確認します。

### 1 ホームサーバーの電源ランプが赤か緑に点灯していることを確認

### 2 ホームサーバーの電源ケーブルを抜き、10秒後に挿し戻す

### 3 モニターの電源を入れ直し、接続できるか確認する

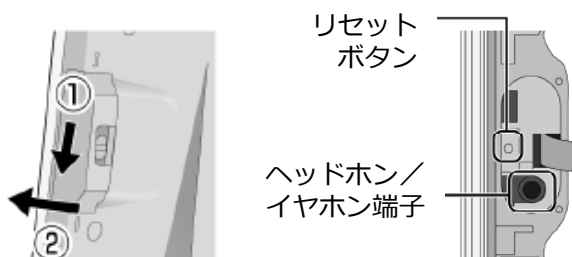


# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ④ 直接接続で接続できない（接続コード：D001/D011）（4）

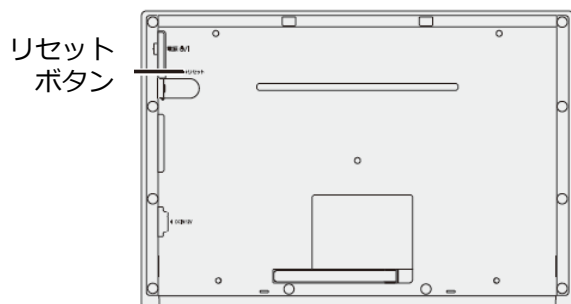
モニターをリセットし、改善するか確認します。

- 1 モニターのロックつまみを下にスライドし、端子ふたを引き出す



### A1モデル

モニター背面にリセットボタンがあります



- 2 伸ばしたクリップ等を刺し込んでリセットボタンを押す

- 3 端子ふたを閉め、ロックつまみを上にスライドする

### A1モデル

手順3は必要ありません。

- 4 モニターの電源を入れ直し、接続できるか確認する

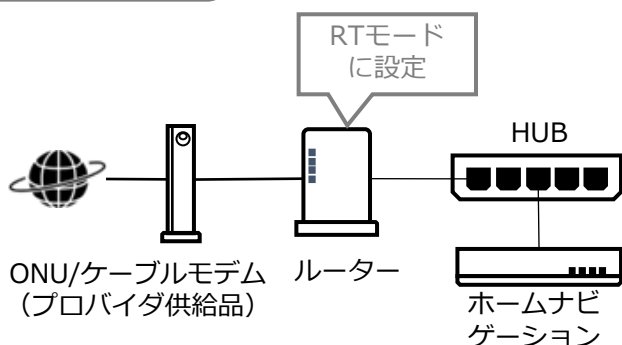
# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ⑤ 直接接続で接続できない（接続コード：D001/D011）（5）

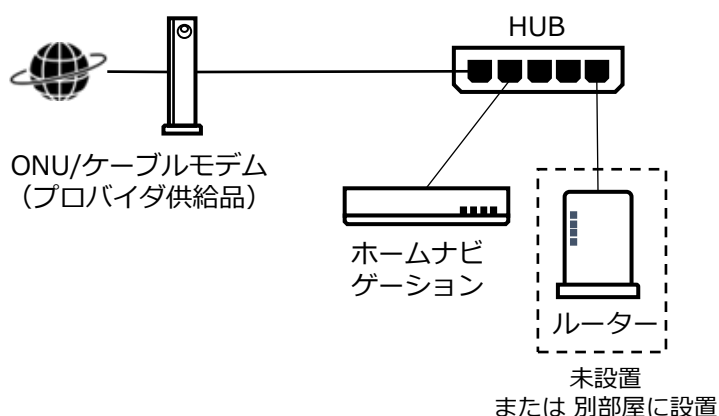
宅内ネットワークの構成が間違っていないか確認してください。

1 ルーターが正しい位置に設置されているか確認し、誤っている場合は是正する

正しい設置



誤った設置



2 HUBの電源を切り、10秒後に入にする

3 モニターの電源を入れ直し、接続できるか確認する

- ・ ONUからHUBに直接LANケーブルを配線したり、ルーターを別部屋に設置していると、HUBに接続された機器と通信できなくなります
- ・ AP(BR)モードに設定されている場合、正しい設置ではRTモードに変更する必要があります

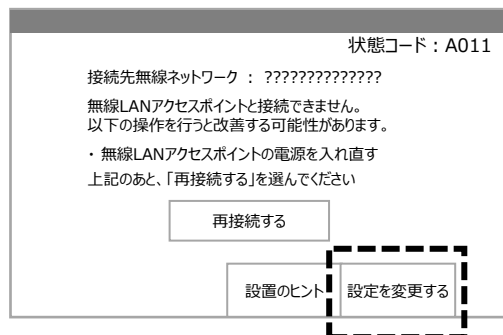
# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ⑥ 直接接続で接続できない（接続コード：D001/D011）（6）

ホームサーバーとモニターのペアリングが解除されている可能性があるので、ペアリングし直します。

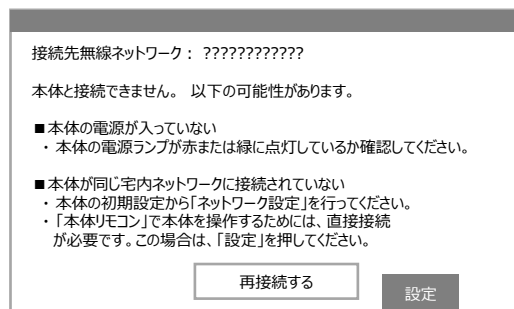
### 1 「設定を変更する」をタップ

HEBEL HEMSでは「設定を変更する」ボタンが表示されていません。  
下図の点線で囲まれた位置を3秒間長押ししてください。

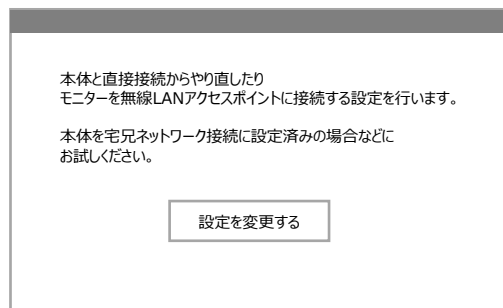


#### A1モデル

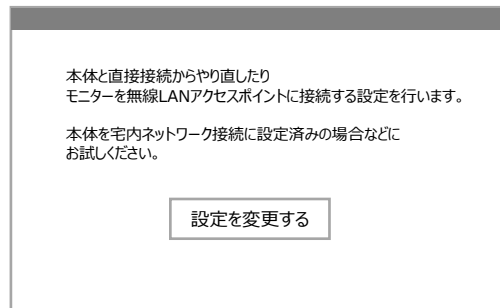
「設定」をタップし、手順3へ



### 2 「設定を変更する」をタップ



### 2 「設定を変更する」をタップ



### 3 「本体接続からやり直す」をタップ

#### A1モデル

「本体との接続設定」を  
3秒間長押し

### 4 ホームサーバーの電源ボタンを 押し、電源ランプ（緑）の点滅が 終わるまで待つ

### 5 ホームサーバーのリンクボタンを 5秒以上押し続け、電源ランプ（緑） が点滅するのを確認する

### 6 モニターの「接続開始」を3秒以上 押し続ける

#### A1モデル

「接続開始」をタップ

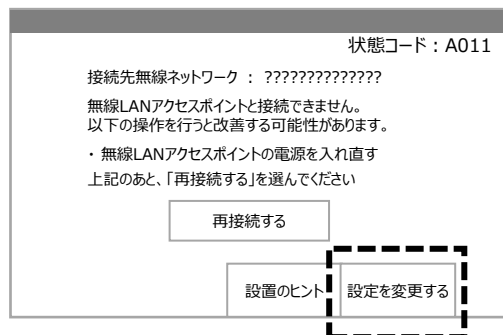
# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ⑦ 直接接続で接続できない (接続コード: D001/D011) (7)

モニターを初期化してからペアリングを再度実施することで改善する場合があります。

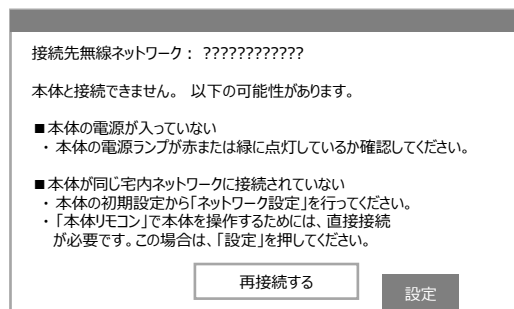
### 1 「設定を変更する」をタップ

HEBEL HEMSでは「設定を変更する」ボタンが表示されていません。下図の点線で囲まれた位置を3秒間長押ししてください。

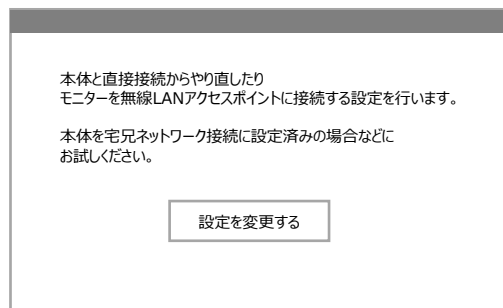


A1モデル

「設定」をタップし、手順3へ



### 2 「設定を変更する」をタップ



### 3 「モニターの設定を初期化する」を3秒以上長押しする

A1モデル

「モニターの初期化」を3秒以上長押しする

### 4 「初期化の実行」をタップし、モニターの電源が切れるまで待つ

### 5 モニターの電源を入れ直し、「接続開始」をタップ後1～2分程度待つ

・一度接続が失敗するまで待ちます

A1モデル

モニターの電源を入れ直し、手順7へ

### 6 「別の方法を試す」をタップ

### 7 ホームサーバーの電源ボタンを押し、電源ランプ（緑）の点滅が終わるまで待つ

### 8 ホームサーバーのリンクボタンを5秒以上押し続け、電源ランプ（緑）が点滅するのを確認する

### 9 モニターの「接続開始」を3秒以上押し続ける

改善したら

・ドアホンやAiSEG、LinkGates等と連携していた場合、登録し直す必要があります

改善しない場合

・モニターかホームサーバーの無線LANの故障の可能性があり  
・修理受付窓口までご相談ください

# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ① A P 接続で接続できない (状態コード : A 0 0 1 / A 0 1 1) (1)

ルーター (無線 A P) からモニターまで無線 L A N が届いていない可能性があります。

- 1 モニターをルーター (無線 A P) の近くに移動し、モニターの電源を入れ直す

### 接続できた場合

- ・元の場所に戻り、再度接続できるか確認してください
- ・画面右上の無線 L A N 受信レベルを確認してください
- ・元の場所でつながらない場合や、受信レベルが低い場合は、無線 L A N の電波が届きにくい環境です
- ・無線 A P の設置場所を変える等をご検討ください

## ② A P 接続で接続できない (状態コード : A 0 0 1 / A 0 1 1) (2)

ルーター (無線 A P) の電源を入れ直し、モニターを接続し直します。

- 1 ルーター (無線 A P) の電源が入っていることを確認

- 3 HUB の電源を切り、1 0 秒後に入りにする

- 2 ルーター (無線 A P) の電源ケーブルを一旦抜き、1 0 秒後に再度挿入する

- ・ルーター (無線 A P) が起動するまで 1 ~ 2 分程度まってください

- 4 「再接続する」をタップ

## ③ A P 接続で接続できない (状態コード : A 0 0 1 / A 0 1 1) (3)

モニターをリセットし、ネットワークに接続しなおします。

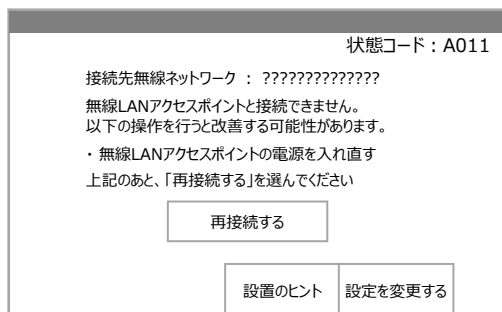
「④ 直接接続で接続できない (接続コード : D 0 0 1 / D 0 1 1) (4)」(P.16)を参照してください。

# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ④ AP接続で接続できない(状態コード: A001/A011)(4)

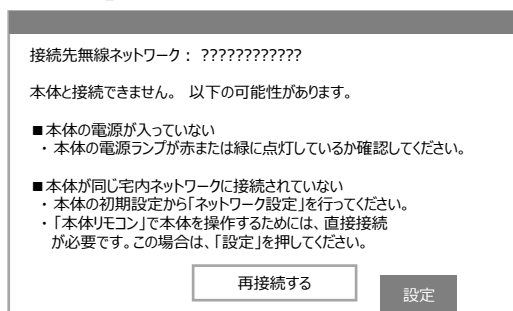
無線APと接続が安定しない場合、本体直接接続に変更することをおすすめします。

### 1 「設定を変更する」をタップ

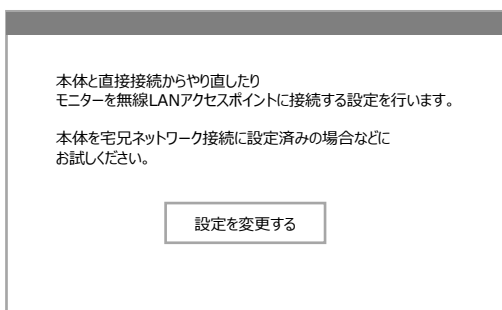


#### A1モデル

「設定」をタップし、手順3へ



### 2 「設定を変更する」をタップ



### 3 「本体接続からやり直す」をタップ

#### A1モデル

「本体との接続設定」を3秒以上長押しする

### 4 ホームサーバーの電源ボタンを押し、電源ランプ(緑)の点滅が終わるまで待つ

### 5 ホームサーバーのリンクボタンを5秒以上押し続け、電源ランプ(緑)が点滅するのを確認する

### 6 モニターの「接続開始」を3秒以上押し続ける

#### A1モデル

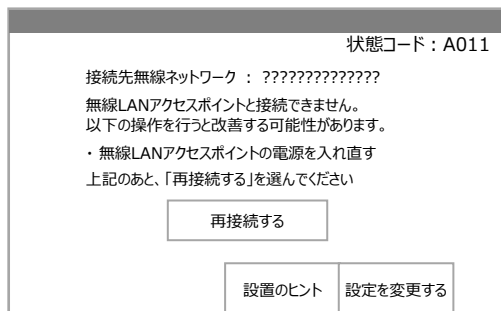
「接続開始」をタップ

# ホームサーバー(本体)とモニターが接続できない

## ⑤ AP 接続で接続できない (状態コード : A001 / A011) (5)

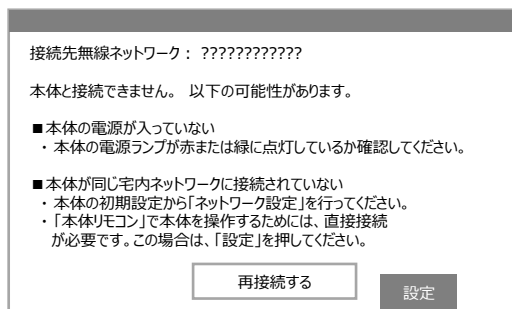
無線APと接続できないため、本体直接接続に変更する

### 1 「設定を変更する」をタップ

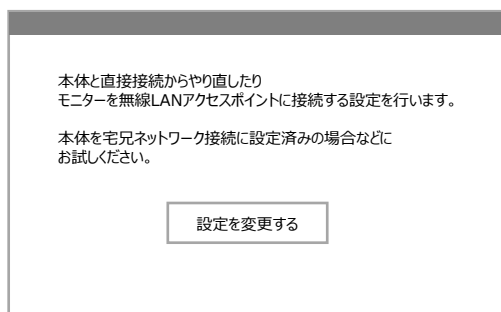


#### A1モデル

「設定」をタップし、手順3へ



### 2 「設定を変更する」をタップ



### 3 「モニターの設定を初期化する」を3秒以上長押しする

**A1モデル** 「モニターの初期化」を3秒以上長押しする

### 4 「初期化の実行」をタップし、モニターの電源が切れるまで待つ

### 5 モニターの電源を入れ直し、「接続開始」をタップ後1～2分程度待つ

・一度接続が失敗するまで待ちます

**A1モデル** モニターの電源を入れ直し、手順7へ

### 6 「別の方法を試す」をタップ

### 7 ホームサーバーの電源ボタンを押し、電源ランプ(緑)の点滅が終わるまで待つ

### 8 ホームサーバーのリンクボタンを5秒以上押し続け、電源ランプ(緑)が点滅するのを確認する

### 9 モニターの「接続開始」を3秒以上押し続ける

**A1モデル** 「接続開始」をタップ

#### 改善したら

本操作後はドアホン、AiSEG、LinkGates等と連携していた場合、それらを再度登録をする必要があります。

#### 改善しない場合

- ・モニターかホームサーバーの故障の可能性あります
- ・修理依頼をお願い致します

# 無線 LAN 中継機がうまく設置できない

## ① 無線 LAN 中継機に LAN ケーブルを接続している

無線 LAN 中継機(DY-WE20-W)はブリッジ機能には対応していません。LAN ポートはサポート用です。無線 LAN 中継機に、LAN ケーブルは接続しないでください。

## ② 無線 LAN 中継機の設置場所が悪い

無線 LAN 中継機を設置する際は、ホームサーバー(本体)、モニターと無線 LAN 中継機の間に床暖房やユニットバス、エレベーター等の金属製品、水が挟まらないように設置場所を選んでください。

**1** モニターの電源ボタンを長押しして電源を完全に切る

**2** 無線 LAN 中継機をホームサーバー(本体)の近くのコンセントに差し込む

**3** ホームサーバー(本体)の電源ボタンを押し、電源ランプ(緑)の点滅が終わるまで待つ

**4** ホームサーバー(本体)の[リンク]ボタンを5秒以上押し続け、電源ランプ(緑)が点滅するのを確認

**5** 無線 LAN 中継機の[リンク]ボタンを2秒以上押す

### チェックポイント

- ・親機ランプがゆっくり点滅している間は、接続が確立されていません
- ・親機ランプがゆっくり点滅しない場合は、再度リンクボタンを2秒以上押してください

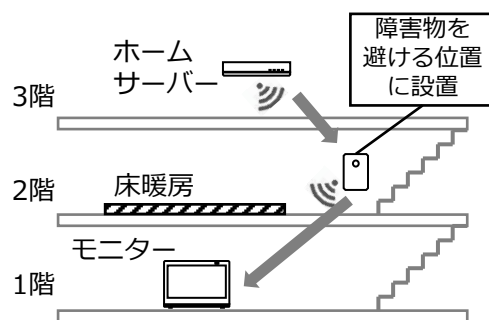
**6** ランプの点灯・消灯の状態無線接続の進行状況を確認する

- (1) 親機ランプが点灯
- (2) 親機ランプが消灯
- (3) すべてのランプが点灯したあと、電源ランプ以外が消灯
- (4) 電源ランプがゆっくり点滅したあと点灯に変わる
- (5) 親機ランプが点灯し、強、中、弱のいずれかが点灯

(4)のあと、2分以上経過しても(5)の状態にならない場合、手順4からやり直してください。

**7** 無線 LAN 中継機をコンセントから抜き、電波が安定して届く場所を探して設置場所を決める

- ・中以上のランプが安定して点灯する場所を探す
- ・床暖房やユニットバス等の金属製品や水が間に挟まらないよう配慮(障害物を避ける)
- ・階をまたぐ場合、階段等両階が見通せる場所が理想(階段が金属製だと障害物となる場合あり)



**8** モニターの電源を入れ、ホームサーバー(本体)と接続できるか確認する

- ・モニター右上の電波強度を確認してください
- ・中継機の子機ランプが点灯していることを確認してください
- ・ホームサーバー(本体)と接続できなかったり、電波が弱いときは、モニターの電源ボタンを長押しして完全に電源を切り、手順7からやり直してください



# テレビが映らない

ホーム画面の「テレビ」をタップした際にテレビ映像が映らない場合は、①～⑤をご確認ください。

## ① 同軸ケーブルが接続されていない

- 1 ホームサーバーのアンテナから入力  
と書かれた端子に同軸ケーブルが  
接続されているか確認する

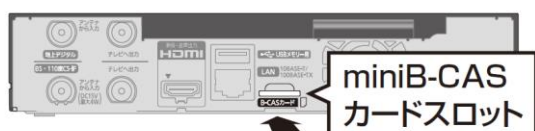
同軸ケーブルがアンテナや分配器と正しく接続  
されているかも確認してください。

- 2 テレビを確認する

## ② B-CASカードが正しく挿入されていない

- 1 ホームサーバーのB-CASカードの  
向きを確認する

- 2 B-CASカードの向きを是正し、  
テレビを確認する



印刷面を上、  
角がカットされた側を右手前に

## ③ B-CASカードを紛失した

B-CASカードを紛失した場合は、B-CAS社のサイトから再発行を依頼してください。（有償）

<https://www.b-cas.co.jp/>



BS・CS・地上共用ミニカード(赤色)  
を再発行依頼する。

## ④ ホームサーバー（本体）を再起動する

ホームサーバーを再起動することで改善することがあります。

- 1 ホームサーバー(本体)の電源ケーブル  
を抜き、10秒後に挿し直す

- 2 テレビを確認する

# テレビが映らない

## ⑤ ケーブルテレビを契約している

### 1 ケーブルテレビの方式を確認する

ケーブルテレビの伝送方式によってはホームナビゲーションではテレビが視聴できません。ケーブルテレビの伝送方式をご確認ください。

地上D BS	パススルー方式	視聴可
	トランス モジュレーション方式	視聴不可
CS		視聴不可

- ・ケーブルテレビのCS放送は専用のSTBが必要なため、ホームナビゲーションでは視聴することができません

## ⑥ ひかりTV／光テレビを契約している

### 1 ひかりTV／光テレビの 映像出力方式を確認する

- ・映像用(テレビ用)回線終端装置(V-ONU)、映像用(テレビ用)回線終端装置内蔵ONU(GV-ONU)によりテレビ映像を同軸ケーブルで出力できる場合は、ホームナビゲーションで視聴可能です
- ・映像用回線終端装置がなく、専用チューナーにLANケーブルで接続する方式の場合は、ホームナビゲーションではテレビを視聴できません

## ⑦ BS／CS放送（有料放送）が見られない

BS/CS放送の有料放送の視聴はB-CASカードごとに契約が必要です。リビングに設置しているテレビで有料放送が視聴できていても、ホームナビゲーションでも視聴できるわけではありません。

ホームナビゲーションのB-CASカードの番号をひかえ、有料放送事業者にサービス契約追加を申請してください。(契約追加費用は放送事業者により異なります)

契約追加済みの場合は、ホームサーバー(本体)のBS／CSのアンテナから入力用の端子に、同軸ケーブルが接続されているか、同軸ケーブルがBS／CSアンテナに接続されているかご確認ください。

ケーブルテレビをご契約の場合は、専用のSTBが必要となるためホームナビゲーションではCS放送を見ることができません。

## ⑧ HDDの残量が不足している

HDDの残量が不足していると、テレビ視聴ができない場合があります。

「ホームサーバー(本体)のランプが点灯／点滅している」の「①録画ランプがつきっぱなしになっている」(P.39)を参照し、HDDの残量を確保してください。

# テレビの映像が途切れる

## ① アンテナレベル／無線電波状態の数値が低い

1 テレビの視聴中に画面をタップする

2 画面下部の  
「音声・字幕・画質」をタップ

3 「画質・音質の設定」をタップ

4 「アンテナレベル」をタップし、  
アンテナレベルを確認

- ・アンテナレベルが44未満の場合は、映像が途切れやすくなります
- ・44未満の場合は、放送波自体が住宅に届きにくいチャンネルであるか、アンテナや同軸ケーブルが正しく設置・接続されていない可能性があります

5 「戻る」をタップ

6 「無線電波状態」をタップし、  
受信レベルを確認

- ・受信レベルが30未満の場合は、無線LANが届きにくくなっており、映像が途切れやすくなります
- ・手順7以降でも改善しない場合は、無線中継機（DY-WE20-W）の設置をご検討ください

7 ホーム画面に戻り、  
「設定」をタップ

A1モデル メニューの「設定」をタップ

8 「テレビ機能設定」をタップ

9 「無線と映像品質の設定」をタップ

10 「無線優先」をタップ

11 テレビを視聴し、  
映像が途切れないか確認する

### 改善しない場合

- ・手順6で、受信レベルが30未満の場合は、無線中継機（DY-WE20-W）の設置をご検討ください
- ・受信レベルが30以上の場合、「②他の機器の無線電波が干渉している」（P.27）をご確認ください

# テレビの映像が途切れる

## ② 他の機器の無線電波が干渉している

他の機器の無線電波が干渉しており、通信が不安定となっている可能性があるので、無線チャンネルを干渉しにくいチャンネルに変更することで改善する場合があります。

### 1 ホーム画面の「設定」をタップ

A1モデル メニューの「設定」をタップ

### 2 「ネットワーク／無線設定」をタップ

A1モデル 「ネットワーク設定」をタップ

### 3 「無線設定」をタップ

### 4 「無線チャンネル」をタップ

### 5 「無線拡張設定」を「入」に変更

A1モデル 「<」をタップして、無線チャンネルを「自動(拡張)\*」に変更する

### 6 「再接続する」をタップ

A1モデル 「設定」をタップ

### 7 設定を変更しますか？の表示で「はい」をタップ

再接続が完了するまで数分かかります

### 8 テレビを視聴し、映像が途切れないか確認する

#### 注意事項

無線チャンネルを拡張領域(\*マーク付き)に設定した場合、気象レーダーや航空レーダーの電波を受信した際に、1～2分程度本体と接続できなくなることがあります。

#### 改善しない場合

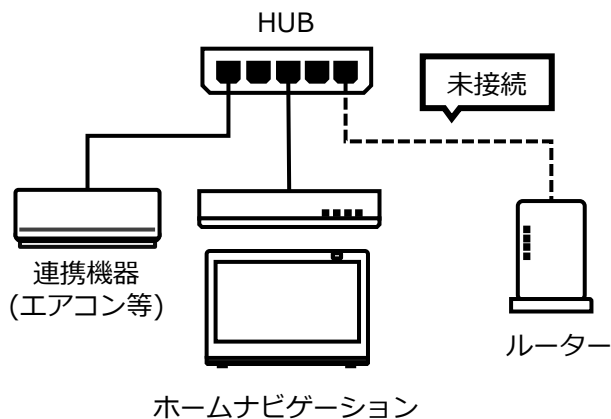
「①アンテナレベル／無線電波状態の数値が低い」(P.26)の手順6で、受信レベルが30未満の場合は、無線中継機(DY-WE20-W)の設置をご検討ください。

# インターネットに接続できない

インターネット契約後、回線が開通してもインターネットにアクセスできない場合、①～⑤の内容をご確認ください。

## ① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続

- 1 連携機器が接続されているHUBとルーターがLANケーブルで接続されているか確認する



- 2 未接続の場合、ルーターとHUBをLANケーブルで接続する

- ・LANケーブルはルーターのLANポートとHUBの空いているポートに接続する。

- 3 ルーターの電源を入れ直す

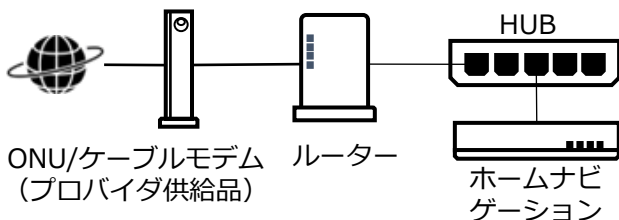
- 4 HUBの電源を切り、10秒後に入りにする

- 5 インターネット接続を確認する

- ・インターネット工事後に、ルーターとHUBが接続されていないことが原因です
- ・HUBとルーターが未接続の状態、ホームナビゲーションをルーターにWi-Fiで接続すると、インターネット接続はできるようになりますが、連携機器との通信ができなくなります

## ② ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている

- 1 ONUからHUBの配線を確認し、間違っている場合は是正する



- 2 HUBの電源を切り、10秒後に入りにする

- 3 インターネット接続を確認する

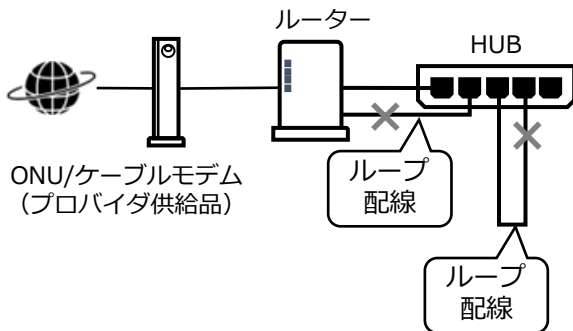
### チェックポイント

- ・ONU→ルーター→HUBの順番に有線接続されている(ONUとHUBが直接接続されていない)ことを確認
- ・ONUからのLANケーブルは、ルーターのWAN(インターネット)ポートへ差し込む
- ・HUBのランプが点滅していることを確認(点滅していない場合)
  - ー LANケーブルが確実に差し込まれているか
  - ー LANケーブルに断線などがないか

# インターネットに接続できない

## ③ LANケーブルが正常に配線されていない

### 1 ルーターとHUBの配線を確認する



#### チェックポイント

下記のようなループ接続になるLANケーブルの配線をしていないか確認してください

- ・ ルーターとHUBを複数のケーブルでつなぐ
- ・ ルーターの2つのポート同士をケーブルでつなぐ
- ・ HUBの2つのポート同士をケーブルでつなぐ

### 2 HUBのLINKランプの点滅でLANケーブルの配線状況を確認する

#### チェックポイント

- ・ HUBのLINKランプが点滅していないポートがないか確認する
- ・ LINKランプが点滅していないポートがある場合
  - － LANケーブルが確実に挿し込まれているか
  - － LANケーブルが接続された機器の電源が入っているか
  - － LANケーブルが断線していないか

### 3 LANケーブルの配線を是正し、ルーター⇒HUBの順に電源を入れる

### 4 インターネット接続を確認する

## ④ 日付設定が間違っている

### 1 「設定」をタップ

### 2 「その他の設定」をタップ

### 3 「日時設定」をタップ

### 4 日時が間違っていれば修正する

#### チェックポイント

- ・ 年末年始は「年」を間違いやすい傾向があります

### 5 インターネット接続を確認する

日付が間違っていた場合は、手順6以降を実施し、計測データを初期化してください。

### 6 「設定」をタップし「家電機器設定」をタップ

### 7 「その他の家電機器設定」をタップ

### 8 「計測データの初期化」を3秒以上押す

### 9 グラフ表示用に保存されているデータを全て削除します。で、「はい」をタップ

# インターネットに接続できない

## ⑤ Panasonicのテレビ(VIERA)にLANケーブルが接続されている

宅内にPanasonic のテレビ(VIERA)があり、LANケーブルが接続されている状態で、VIERAのネットワーク設定が「無線LAN」となっていると、宅内ネットワーク全体に影響が出ることがあります。  
その場合、LANケーブルを抜くか、ネットワーク設定を「有線（LANケーブル）」に変更する必要があります。

### 1 VIERAにLANケーブルが接続されていないか確認する

LANケーブルが接続されていた場合は、VIERAの設定を「有線」にする必要があります。  
手順2を実施してください。

### 3 インターネット接続を確認する

### 2 VIERAのネットワーク設定を「有線」に変更する

VIERAのリモコンで以下の操作を実施

- ① [メニュー]ボタンを押す
- ② 「ネットワーク設定」を選択
- ③ 「ネットワーク接続」を選択
- ④ 「詳細設定」を選択
- ⑤ 「有線（LANケーブル）」を選択

※操作はモデルによって異なる場合があります  
操作が異なる場合は、VIERAのご相談窓口までお問い合わせください。

無線LANを使用したい場合は、設定を変更せずにLANケーブルを抜いてください。

# エアコン／ガス給湯器／エコキュートが操作できない

## ① エアコンが通信異常になっている

1 エアコンの電源プラグを抜き、  
約10秒待ってプラグを挿す

2 エアコンの操作ができるか確認

## ② ダイキンエアコンが操作できなくなった

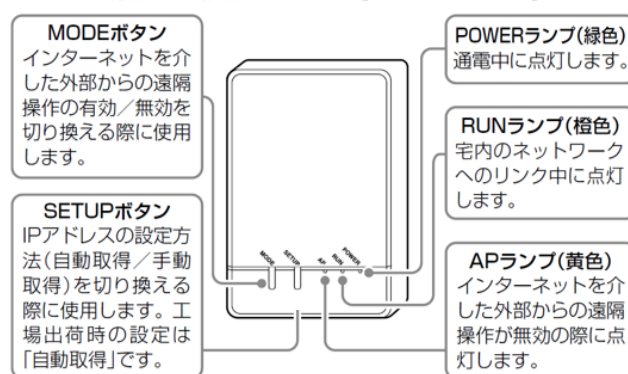
ダイキンのエアコンが複数台ある場合に、そのうちの一部が操作できなくなったというお問い合わせが多発しています。ダイキンエアコンの有線LANアダプターが通信不良になることが原因ですので、アダプターをリセットしてください。

1 エアコンの有線LAN接続アダプターの  
一番左の(MODE)ボタンを長押しする  
(2秒間程度)

- ・APランプが点灯していることを確認

2 再度一番左のボタン(MODE)を  
長押しする (2秒間程度)

有線LAN接続アダプター【BRP061A41】



### チェックポイント

- ・POWERランプとRUNランプが点灯し、**APランプが消灯**していることを確認
- ・不明点はダイキンの窓口までお問い合わせください。

### 注意

有線LAN接続アダプターで、MODEボタンの位置にPOWERと誤って印字されているものが確認されています。POWERと書かれていても、一番左のボタンを長押ししてください。

## ③ 機器検索でエアコン／ガス給湯器／エコキュートが見つからない

無線LAN内蔵エアコン／ガス給湯器／エコキュートと連携するには、事前に各機器をルーター／無線APに接続する必要があります。ルーター／無線APを設置し、各機器の取扱説明書を参照しながら、機器をルーター／無線APへ接続してください。

1 機器をルーター／無線APに  
接続する

- ・操作方法是機器の取扱説明書を確認してください
- ・操作が分からない場合は、機器メーカーの窓口にお問い合わせください

2 ホームナビゲーションの  
連携機器に登録する

## ④ HUBが通信異常になっている

1 HUBの電源を切り、  
10秒後に入にする

2 機器操作が操作できるか確認



# シャッター、電気錠が操作できない

## ① IP/JEM-A変換アダプターの設定が間違っている

### 1 電源ランプが点灯しているか確認

- ・点灯していない場合は、電源ボタンを押す

### 2 有線LAN/無線LAN切換スイッチが 使用したいネットワークと一致 しているか確認

- ・LANケーブルを接続しているときは、必ず「有線LAN」を選択する

### 3 (HF-JA1-Wのみ) JEM-A有効設定スイッチが JEM-Aケーブルが接続されている 面と一致しているか確認

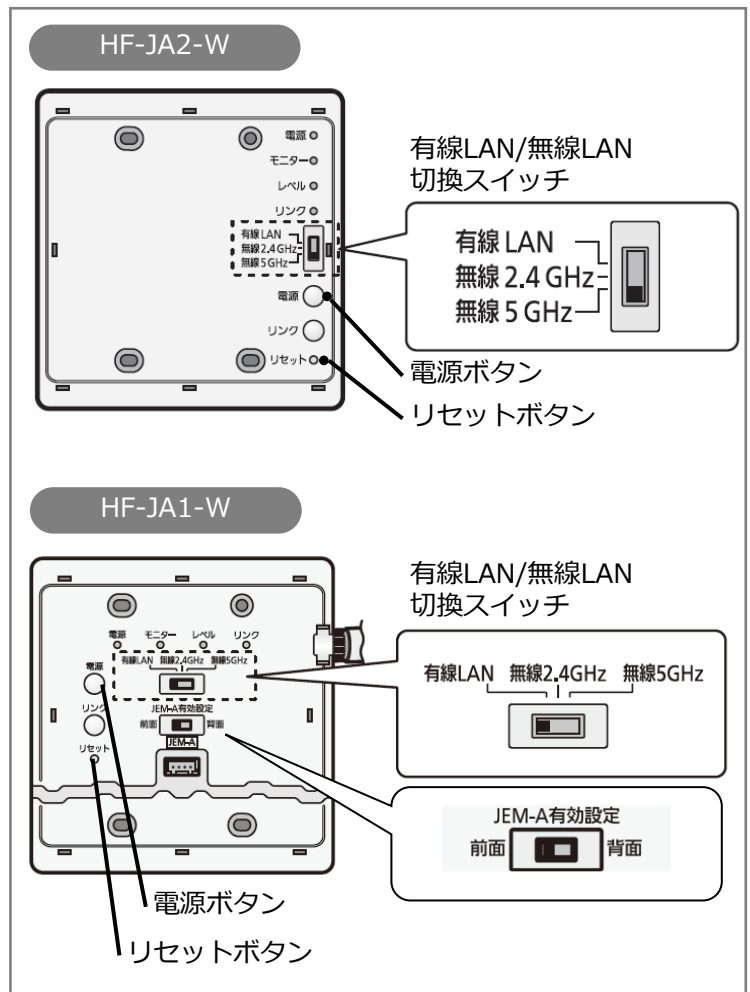
#### チェックポイント

JEM-Aケーブルを背面の端子に接続しているにも関わらず、スイッチが「前面」になっていることが散見されます

### 4 LANケーブル、JEM-Aケーブルが 確実に挿し込まれているか確認

### 5 [リセット]ボタンを押す

### 6 ホームナビゲーションから機器操作が できるか確認



## ② 電気錠が施錠はできるが解錠できない

施錠ができるということは、ホームナビゲーションとJEM-Aアダプターは正常に動作しています。電気錠側の設定が原因ですので、電気錠メーカーへお問い合わせください。

#### ●美和ロック製電気錠 (SMEL-B40D)

- ・「JEM-Aコネクタ(白)」と同形の「施錠入力(黒)」というコネクタがあります
- ・「施錠入力」にJEM-Aケーブルを接続していると、施錠だけ可能となり、解錠ができなくなります

#### ●YKK AP製電気錠操作盤付インタフェースユニット

- ・JEM-Aでの解錠操作を可能にする「HA機器1の解錠可能設定」と「HA機器2の解錠可能設定」が「可」になっているか確認してください
- ・HA機器2の解錠可能設定は出荷時は「不可」に設定されています
- ・HA機器1が空いている場合は、HA機器1へJEM-Aケーブルを接続してください
- ・「解錠可能設定」の操作が分からない場合、操作盤付インタフェースユニットの取扱説明書を参照するか、YKK APご相談窓口へお問い合わせください

# シャッター、電気錠が操作できない

## ③ 操作できない原因を切り分ける（チェックモード）

HF-JA2-Wでは、ホームナビゲーションからJEM-A機器の操作ができない場合や機器の状態が正しく表示されない場合に、JEM-A側に問題があるのか、LAN側に問題があるのを切り分けるためのチェックモードがあります。

### 1 [電源]ボタンと[リンク]ボタンを同時に3秒間長押しする

チェックモードになり、レベルランプが緑点滅になります。

### 2 [リンク]ボタンを押して、JEM-A機器の状態が反転するか確認

- ・[リンク]ボタンを押すたびに、開/閉、施錠/開錠の状態が反転します

#### 反転しない場合

以下を確認してください

- ・JEM-Aケーブルが正しく接続されているか
- ・JEM-A機器側の設定が間違っていないか

### 3 機器側を閉状態にしてモニターランプの状態を確認

#### 機器側の操作

シャッター	閉じた状態にする
電気錠	施錠状態にする

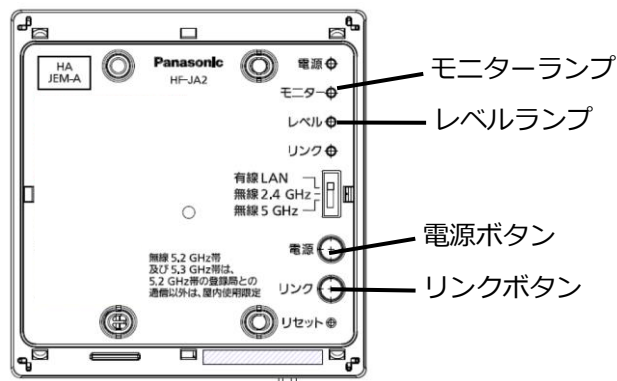
#### チェックポイント

- ・モニターランプが消灯していることを確認

#### 消灯しない場合

以下を確認してください

- ・JEM-Aケーブルが正しく接続されているか
- ・JEM-A機器側の設定が間違っていないか



### 4 機器側を開状態にしてモニターランプの状態を確認

#### 機器側の操作

シャッター	開いた状態にする
電気錠	解錠状態にする

#### チェックポイント

- ・モニターランプが消灯していることを確認

#### 消灯しない場合

以下を確認してください

- ・JEM-Aケーブルが正しく接続されているか
- ・JEM-A機器側の設定が間違っていないか

### 5 手順2, 3, 4 で問題ない場合は以下を確認する

JEM-A機器側に問題はない可能性が高いです。

HF-JA2-W側の以下の項目を確認してください。

- ・有線LANの場合、LANケーブルが接続されているか
- ・HUBやルーター/無線APなどに問題がないか
- ・HUBやルーター/無線APの再起動

### 6 チェックモードを終了する場合、[電源]ボタンを押す

- ・3分間無操作でも自動でチェックモードを終了します

# シャッター、電気錠が操作できない

## ④複数のホームナビゲーションのうち1つからしか操作できない（エラー1表示）

HF-JA2-Wが1：1通信モードに設定されていると、一番最初に登録したホームナビゲーションからのみ操作でき、他のHEMSからは操作できなくなります。

複数のホームナビゲーションから操作する場合は、マルチ通信モードに設定してください。

1：1通信モードからマルチ通信モードに変更するには、HF-JA2-Wをリセットする必要があります。

### 1 HF-JA2の電源ボタンを10秒以上長押しし、初期化を行う



### 2 すべてのホームナビゲーションでシャッター、電気錠の登録をやり直す

#### チェックポイント

- ・「設定」→「その他の設定」→「施工設定」→「①機器登録／解除」→「スイッチ」タブから登録する
- ・登録する際は必ず「マルチ通信」を選択する

# エネルギーマネジメント（AiSEG等）が表示されない

エネルギーマネジメント（AiSEG／LinkGatesなど）が表示されなくなった場合、以下の全ての項目を確認してください。特にインターネット契約後に表示されなくなった場合は、①～⑥をご確認ください。

## ① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続」(P.4)を参照し、エネルギーマネジメントを確認してください。

## ② ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「② ONU～ルーター～HUB間のLAN配線が間違っている」(P.5)を参照し、エネルギーマネジメントを確認してください。

## ③ 複数のルーターを設置している

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「③ 複数のルーターを設置している」(P.5)を参照し、エネルギーマネジメントを確認してください。

## ④ ポケットWi-Fi を使用している

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「④ ポケットWi-Fi を使用している」(P.6)を参照し、エネルギーマネジメントを確認してください。

## ⑤ HUBの状態が異常になっている

**1** HUBがある場合、  
HUBの電源を切り、10秒後に  
入にする

- ・ HUBのLANケーブルが刺さっている全てのポートの  
LINKランプが点滅していることを確認

**3** AiSEG や LinkGates を  
リセットする

**2** ホームサーバー（本体）の  
電源コードを抜き、10秒後に  
挿し戻す

**4** エネルギーマネジメントを確認する

## ⑥ Softbank Air 等を使用している

Softbank Air、docomo home 5G、Speed Wi-Fi HOME 5Gなどを契約時に、ホームナビゲーションのネットワーク設定を変更してしまい、エコレポートや機器操作がエラーになることが多く見られます。改善には、ソフトバンクエアー等とHUBをLANケーブルで接続する必要があります。

エコレポートの全ての項目でエラー表示の「① ルーター・HUB間のLANケーブル未接続(P.4)」を参照し、「ルーター」を「ソフトバンクエアー等」と置き換えて考え、作業をしてください。

# エネルギーマネジメント（AiSEG等）が表示されない

## ⑦HUBやルーターのIGMPスヌーピング機能が有効になっている

HUBの設定が間違っている場合にも、エコレポートや機器連携に影響を及ぼします。

### 1 HUBやルーターの取扱説明書でIGMPスヌーピング機能があるか確認する

#### チェックポイント

- ・IGMPスヌーピングは マルチキャストコントロール、マルチキャスト Snooping機能などメーカーにより機能名が異なります

#### IGMPスヌーピングとは…

マルチキャスト通信を監視し、不要な端末にデータが流れないように制御する機能。  
連携機器との通信が不要と判断され、ホームナビゲーションにデータが届かない原因となることがある。

### 2 IGMPスヌーピング機能があれば機能を無効にする

- ・HUBやルーターの取扱説明書を確認して実施してください

### 3 HUBの電源を切り、10秒後に入りにする

### 4 エネルギーマネジメントを確認する

## ⑧Panasonicのテレビ（VIERA）にLANケーブルを接続している

宅内にPanasonic のテレビ(VIERA)があり、LANケーブルが接続されている状態で、VIERAのネットワーク設定が「無線LAN」となっていると、宅内ネットワーク全体に影響が出ることがあります。  
その場合、LANケーブルを抜くか、ネットワーク設定を「有線（LANケーブル）」に変更する必要があります。

エコレポートの全ての項目がエラー表示の「⑩Panasonicのテレビ（VIERA）にLANケーブルを接続している」（P.9）を参照し、エネルギーマネジメントを確認してください。

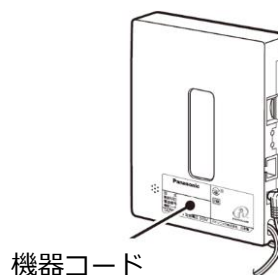
## ⑨AiSEGのパスワードが分からない

AiSEGのユーザー名・パスワードは、機種／ファームウェアバージョンにより異なります。詳細はAiSEGの取扱説明書をご確認ください。AiSEGに関する不明点は、AiSEGのご相談窓口までお問い合わせください。

	バージョン	ユーザー名	パスワード
AiSEG	—	入力しない	0000
AiSEG2	Ver.2.12B以前	aiseg	機器コード下4桁
	Ver.2.31B以降	aiseg	機器コード10桁

※パスワードを変更した場合は、変更後のパスワードを入力してください。

AiSEG2の機器コードは本体の側面、または取扱説明書の裏表紙に表示されています。



# L I N E 連携ができない

「LINEでうちと連携」は以下のサイトを参照し、設定してください。

ホームナビゲーション

[https://panasonic.jp/support/share2/eww/jp/hnavi/dh\\_ge\\_function\\_line\\_01.pdf](https://panasonic.jp/support/share2/eww/jp/hnavi/dh_ge_function_line_01.pdf)



HEBEL HEMS

[https://panasonic.jp/support/share2/eww/jp/hnavi/ah\\_function\\_line\\_01.pdf](https://panasonic.jp/support/share2/eww/jp/hnavi/ah_function_line_01.pdf)



## ① iPhoneでL I N E 連携ができない

iPhoneをご利用の方でL I N E 連携がうまくいかない場合は、下記サイトを参照の上、最初から連携をやり直してください。

ホームナビゲーション

[https://panasonic.jp/support/hnavi/ge/faq/line\\_6.html](https://panasonic.jp/support/hnavi/ge/faq/line_6.html)



HEBEL HEMS

[https://panasonic.jp/support/hnavi/ah/faq/line\\_6.html](https://panasonic.jp/support/hnavi/ah/faq/line_6.html)



# YouTubeが視聴できない


YouTubeの仕様変更により、ホームナビゲーションのブラウザで YouTube のトップページの表示や動画の視聴ができなくなりました。

Google動画検索 (<http://www.google.com/webhp?tbm=vid>) で動画を検索し、直接 YouTube の再生したい動画へ移動すると視聴できる場合があります。  
(基本的には視聴できないとお考えください)

今後の YouTube の仕様変更により本操作でも再生できなくなる可能性があります。

**1** ホーム画面の「インターネット」を押す


**2** 「WEBブラウザ」を押す

**3** 画面上部にある   を押す

**4** キーボードでGoogle動画検索のURLを入力し「完了」を押す

Google動画検索URL

<http://www.google.com/webhp?tbm=vid>

**5** 画面上部にある  を押し、Google動画検索をブックマークに追加する


**6** Google動画検索の検索フォームで視聴したい動画を検索する

※YouTube Liveなど一部視聴できない動画があります

※YouTubeの仕様変更により再生できなくなることがあります

## ブックマーク登録後の視聴方法

手順 1・2 は左記を実施

**3** 画面上部にある  を押す

**4** Google を押す  
(動画検索のURLが書かれた行)

Google動画検索URL

<http://www.google.com/webhp?tbm=vid>

**5** Google動画検索の検索フォームで視聴したい動画を検索する

## ブラウザ上部のツールバー



ブックマーク一覧

ブックマーク追加

URL入力

# ホームサーバー(本体)のランプが点灯／点滅している

## ①録画ランプが点灯しっぱなしになっている

### 1 テレビ視聴画面で「録画一覧」を押す

#### チェックポイント

- ・赤●が付いた番組名があれば録画中のため、録画ランプが点灯しています
- ・録画終了後に録画ランプが消えることを確認してください

### 2 画面下の「予約を確認する」を押す

#### チェックポイント

録画予約されている番組の時間を確認し、録画予約がない時間に録画ランプが消えることを確認してください

### 3 テレビ視聴画面で「録画一覧」を押し、HDDの「残量」を確認する

HDDの残量が少ないと録画が正常に終了しないことがあります

#### 残量が20:00以下の場合

- ・不要な録画番組を消去しHDDの空き容量を確保してください
- ・番組の右の「✓」マークで不要な番組を選択し、「消去」をタッチすると消去できます

### 4 ホームサーバーの電源ケーブルを抜き、10秒後にさし直す

#### 改善しない場合

- ・操作3でHDDの空き容量を更に増やしてください
- ・操作3,4を繰り返しても改善しない場合は、HDDの故障の可能性があるため修理を依頼してください



# ホームサーバー(本体)のランプが点灯／点滅している

本体のランプが点灯／点滅しているときは、以下の項目を確認してください。

## ②ホームサーバー（本体）のランプの状態確認

本体ランプの状態			原因	対策
お知らせ	ダウンロード	録画		
消灯 ○	点灯 ●	消灯 ○	ダウンロード実行中 または ソフトウェアの更新中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ダウンロード」ランプ消えるまで、本体を操作することはできません。</li> <li>・故障の原因となりますので、絶対に電源コードを抜かないでください。</li> </ul>
点灯 ●	消灯 ○	点灯 ●	本体の内部温度の上昇 (安全のため動作停止中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ランプが消えるまで(約5分間)お待ちください</li> <li>・5分待ってもランプが消えない場合、本体の「電源」ボタンを押し、電源を切／入してください</li> <li>・できるだけ風通しのよいところに設置し、背面の内部冷却ファンや底面の吸気孔をふさがらないでください</li> </ul>
点灯 ●	点滅 3回 繰り返し ◎	点灯 ●	本体の内部温度の上昇 (安全のため動作停止中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ランプが消えるまで(約5分間)お待ちください</li> <li>・5分待ってもランプが消えない場合、本体の「電源」ボタンを押し、電源を切／入してください</li> <li>・できるだけ風通しのよいところに設置し、背面の内部冷却ファンや底面の吸気孔をふさがらないでください。</li> </ul>
点灯 ●	点灯 ●	点滅 ◎	本体が正常に動作 していない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ランプが消えるまで(約5分間)お待ちください</li> <li>・5分待ってもランプが消えない場合、本体の「電源」ボタンを押し、電源を切／入してください</li> <li>・それでも症状が変わらない場合は、修理を依頼してください</li> </ul>
点灯 ●	消灯 ○	点滅 ◎	本機の動作に異常が確認 されたため、正常に戻す ための復旧動作中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ランプが消えれば使えます</li> <li>・消えない場合は、修理を依頼してください</li> </ul>
点灯 ●	点滅 3回 繰り返し ◎	点滅 ◎	内部冷却用ファンが停止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ランプが消えるまで(約5分間)お待ちください</li> <li>・5分待ってもランプが消えない場合、本体の「電源」ボタンを押し、電源を切／入してください</li> <li>・それでも症状が変わらない場合は、修理を依頼してください</li> </ul>
点灯 ●	点滅 ◎	点灯 ●	アンテナ電源の異常	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンテナケーブル内で芯線と編組線が接触していないか確認してください</li> </ul>
2回 点滅 ◎	消灯 ○	消灯 ○	本体の無線接続の準備が できていない (「リンク」ボタンを 押したとき)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しばらく待ってから「リンク」ボタンを押してください</li> <li>・モニターが無線接続済みの場合でも2回点滅します</li> </ul>

# よくある質問

質問	回答
モニターが充電できない	モニターと充電器の充電端子に汚れがついていないか確認してください。 充電端子は綿棒のようなもので定期的に掃除をして頂く必要があります。
インターネット閲覧中にブラウザが勝手に終了する	ホームナビゲーションに搭載しているブラウザは限られたメモリ資源を使ったテレビ用のブラウザであり、スマートフォンほどの性能がありません。 サイトによっては表示できず、強制終了することがあります。
施工が完了したが、グラフが表示されない	グラフはデータが蓄積されたものから順に表示されるようになります。 施工後 1 時間程度たってから確認してください。 時間がたっても表示されない場合は、日時を間違えて設定した可能性があります。 以下の手順で計測データを初期化してください。 設定 → 家電機器設定 → その他の家電機器設定 → 計測データ初期化
停電後、エコレポートが正常に表示されなくなった	停電後は宅内のネットワークが安定しないため、2 時間程度エコレポートが正常に表示されないことがあります。 時間を置いて再度確認してください。 HUB の電源を入れ直すことですぐに改善する場合もあります。
分電盤にエラー（F31等）が表示されている	分電盤の相談窓口にお問い合わせください
機器からのお知らせに機器エラー・警告が表示されている	機器からのお知らせは、接続機器から通知されているエラーをそのまま表示しています。 エラーの内容については、機器メーカーにお問い合わせください。
ホームナビゲーションで録画した番組を他のレコーダーやテレビで再生できない（お部屋ジャンプリンク）	ホームナビゲーションに録画された番組を他のレコーダーやテレビで再生したいときは、ホームナビゲーションのモニターの電源を切ってください。
天気予報が更新されない	天気予報更新時間にインターネット接続が切れていると更新されないことがあります。 安心アラート → 設定 → ①地域設定 で地域を選択しなおすと、すぐに天気予報が更新されます。  また、ホームナビゲーションの日付の設定が 1 日以上ずれている場合も、天気予報は更新されません。正しい日時を設定してください。
「新しい機器が見つかりました」の表示が消えない	新しく設置したエアコンの電源を抜き差ししてください。
耐用年数を教えてください	10年間使用できることを想定して設計していますが、パナソニック基準としての耐用年数は7年です。





