

よくある質問 (FAQ)

2024. 6. 12版

No.	Q	A
ご購入にあたって		
1	あかりdeみまもりサービスを受けるのに必要な機材は何ですか？	以下のご用意が必要です。 ・見守られる方のお宅に必要なもの あかりdeみまもりサービスに対応したシーリングライト インターネット契約 無線LANルーター 引掛シーリング 壁スイッチ（初期設定やリセットの際に必要です） ・見守る方に必要なもの スマートフォン アプリ「あかりモ+」 CLUB Panasonicアカウント あかりdeみまもりサービスのご契約
2	本照明器具は省エネ製品補助金制度に対応していますか？	お住まいの地域の自治体にご確認ください。
3	本照明器具およびあかりdeみまもりサービスは海外で使用できますか？	見守られる方：本照明器具は海外使用には対応していません。 見守る方：「あかりモ+」アプリの動作保証はしていません。
CLUB Panasonicアカウントに関するご質問		
4	複数のスマートフォン・タブレットで「あかりdeみまもりサービス」は使えますか？	同じCLUB Panasonicアカウントで「あかりモ+」アプリにログインしていただくことで複数のスマートフォン・タブレットでお使いいただけます。
5	複数人(自分に加えて、家族と)で見守ることは可能ですか？	1台の照明器具に対し、見守る方のCLUB Panasonicアカウントは一つになります。 ※ CLUB Panasonicの規約により、アカウントの共用はできません。
6	自分と家族とでCLUB Panasonicアカウントを共用すれば複数で見守れますか？	CLUB Panasonicの規約により、アカウントの共用はできません。
7	CLUB Panasonicアカウントを作成せずに、「あかりモ+」アプリからあかりdeみまもりサービスは使用可能ですか？	あかりdeみまもりサービスの契約とアプリログインにはCLUB Panasonicアカウントが必要です。アカウントを作成いただき、公式通販サイトでのあかりdeみまもりサービス契約が必要となります。
8	1つのCLUB Panasonicアカウントで、何台の照明器具をあかりdeみまもりサービスに登録できますか？	アカウントで3台の登録が可能です。 照明器具1台毎にサービス加入が必要で、1台につき月額880円（税込）になります。
9	自宅でライフコンディショニングシリーズのシーリングライトを設置し、「あかりモ+」アプリを使用していますが、あかりdeみまもりサービス専用のアプリが必要ですか？	あかりdeみまもりサービス対応シーリングライトで、あかりdeみまもりサービスをご使用になる際には、「あかりモ+」アプリでご使用になれます。別の専用アプリはございません。 すでに自宅でライフコンディショニングシリーズのシーリングライトをお使いの場合は、「あかりモ+」アプリの「設定」タブの「照明器具の追加」からあかりdeみまもりサービス対応シーリングライトを追加登録することであかりdeみまもりサービスをご使用できます。
インターネット・Wi-Fi接続について		
10	Wi-Fiに接続することで可能となる機能は何ですか？	本機のWi-Fi接続はあかりdeみまもりサービスに必要な操作情報のデータ送信に使用します。 あかりdeみまもりサービスでは「あかりモ+」アプリでの照明器具の点灯・消灯などの操作はできません。
11	スマートスピーカー(Alexa, Googleなど)で照明の操作をできますか？	スマートスピーカー連携による操作はできません。
12	無線LANルーターの交換などにより、SSIDやパスワードを変更した場合、再設定は必要ですか？ (見守られる方のお宅の場合)	見守る方による、照明器具の再設定（再登録）が必要です。 「あかりモ+」アプリの「ハンバーガーメニュー 照明器具の削除」から照明器具の登録をいったん削除した後、「設定 > 照明器具の追加」から照明器具の再登録を行ってください。
13	無線LANルーターの交換などにより、SSIDやパスワードを変更した場合、再設定は必要ですか？ (見守る方のお宅の場合)	「あかりモ+」の再設定は不要です。スマートフォンのWi-Fi接続を再設定してください。
14	対応している無線ルーターのセキュリティ設定は何ですか？	Wi-Fiのセキュリティ対策のため、必ず暗号化方式WPA™、WPA2™、WPA3™のいずれかの設定ができる無線LANルーターをご使用ください。暗号化方式は、WPA2 (AES)、WPA3をおすすめします。
15	インターネットに接続していなくても使えますか？	照明器具として使用できます。 あかりdeみまもりサービスの機能は動作しません。あかりdeみまもりサービスご利用中は、常時インターネット接続したままお使いいただくことをおすすめします。
16	照明器具がWi-Fiにつながっているか確認したい。	見守られる方のお宅にて、リモコン操作による照明器具の点灯・消灯操作をお試しく下さい。 照明器具がWi-Fiに接続されている場合、「あかりモ+」アプリで点灯・消灯の操作履歴が表示されます。 (アプリ画面右上の丸矢印をタップすると、最新の状態に更新されます。) また、照明器具がWi-Fiに接続されていない場合、設定された通知のタイミングに、見守る方のスマートフォンへ以下のようなプッシュ通知が届きます。 「照明器具がWi-Fiに接続されていません。接続を確認してください。」
見守りに関する操作について		
17	壁スイッチで電源を切るとどうなりますか？	消灯情報を送信できないため「あかりモ+」アプリ上は点灯状態のまま表示が維持されます。 再度の壁スイッチONにより、消灯の表示が無いまま次の点灯時間がアプリに表示されます。
18	点灯・消灯以外のリモコン操作は記録されますか？	点灯状態が変化したときに「あかりモ+」アプリに点灯・消灯・常夜灯が表示されます。そのほかの操作は表示されません。

あかりdeみまもりサービスの契約について		
19	契約プランの確認方法、サービス提供状態の確認方法を知りたい。	「あかりモ+」アプリで確認できます。 設定→照明器具の設定→部屋一覧から照明器具を選択→ご利用中のサービスを参照ください。 ご契約いただいた公式通販サイトのマイページからもご確認いただけます。
20	あかりdeみまもりサービスの無料期間はいつまでですか？	通常は、契約開始月+2ヶ月が無料期間になります。 無料期間延長キャンペーンを行っている場合は無料期間が変更になる場合もあります。
21	あかりdeみまもりサービスを休止したい。	サービスの一次休止の設定はございません。 サービスを解約いただき、また必要になりましたら、サービスを再契約してください。
22	あかりdeみまもりサービスを解約したい。	解約手続きは公式通販サイトのマイページから行えます。 契約開始月の翌月を1ヵ月目として2ヵ月目の末日までに解約された場合、解約手数料として、1,760円（税込）のお支払いが必要となります。3ヵ月目以降であれば、解約手数料をお支払いいただく必要はありません。 なお、解約手続きが完了した月の月末までのご使用いただけます。
23	一度解約したあかりdeみまもりサービスを再開したい。	再度ご契約いただく必要があります。下記の手順を行うことで再開いただけます。 1. あかりdeみまもりサービス対応シーリングライトを初期化する シーリングライトを初期化し、新しい契約番号で設定する準備を行います。 →取扱説明書「照明器具を初期化する」あるいは照明器具がWi-Fiに接続されている場合はアプリ操作ガイド「ハンバーガーマニュー 照明器具の初期化」をご参照いただき、照明器具を初期化します。 2. あかりdeみまもりサービスを申し込む 公式通販サイトにて申し込みいただけます。 3. 照明器具とあかりdeみまもりサービスを設定する 「あかりモ+」アプリを起動後、初回設定が始まる場合は画面の表示に従って設定を行ってください。 初回設定が始まらない場合は「設定」から「照明器具の追加」を選択し、画面の表示に従って設定を行ってください。
24	利用期間更新の手続きを知りたい。	毎月25日までに、お客様からの解約のお申し出が無い限り、自動的に1ヵ月更新されます。
25	解約手数料の発生の条件は何ですか？	契約開始月の翌月を1ヵ月目として2ヵ月目の末日までに解約した場合、解約手数料1,760円（税込）がかかります。
26	契約の初月の費用は日割りですか？	契約開始月は無料です。
27	解約月の費用は日割りですか？	月割りです。各月26日以降の解約は翌月の解約になります。 各月1～25日に解約される場合、その月で解約され、翌月から料金は発生しません。 各月26日以降に解約される場合、翌月の解約となり、翌々月から料金は発生しません。
28	「あかりモ+」アプリの画面に「ご契約が休止中です」というメッセージが出たのですが。	お客様にお支払いが2か月間確認できない場合、あかりdeみまもりサービスを休止します。 お客様のお支払いが確認できず、あかりdeみまもりサービスを休止する期間が3か月継続している場合、強制解約となります。 サービス休止中にお支払いが確認できた場合はサービス再開いたします。
移設・譲渡・廃棄について		
29	初期設定をした後、 ・違う部屋で使用したい ・見守られる方が引越する など、別の場所へ移設する場合、どうしたらいいですか。	無線LANルーターをそのままご使用の場合、設定変更は不要です。 無線LANルーターを変更する場合、機器登録の変更が必要です。照明器具を移設した先にて、見守る方が「あかりモ+」アプリで設定してください。
30	他の人に照明器具を譲渡したい。	・あかりdeみまもりサービスについて 解約手続きは公式通販サイトのマイページから行えます。 契約開始月の翌月を1ヵ月目として2ヵ月目の末日までに解約した場合、解約手数料として、1,760円（税込）のお支払いが必要となります。3ヵ月目以降であれば、解約手数料をお支払いいただく必要はありません。 なお、解約手続きが完了した月の月末までのご使用いただけます。 ・照明器具について 照明器具・サーバー上の登録情報を削除するため、必ず照明器具の初期化を行ってから譲渡してください。 →取扱説明書「照明器具を初期化する」あるいは アプリ操作ガイド「ハンバーガーマニュー 照明器具の初期化」をご参照ください。
31	照明器具を中古品で譲り受けたので使用開始したい。	以前の使用者の登録情報が残っている可能性があります。 照明器具・サーバー上の登録情報を削除するため、必ず照明器具の初期化を行ってからお使いください。 A. (リモコンがある場合) リモコンによる照明器具の初期化 ① リモコンによる照明器具の初期化を行ってください。 →取扱説明書21ページ「照明器具を初期化する」をご参照ください。 ② 照明器具を登録してください。 →アプリ操作ガイド「照明器具と接続」をご参照ください。 B. (リモコンがない場合) 「あかりモ+」アプリによる照明器具の初期化 ① 照明器具を登録してください。 →アプリ操作ガイド「照明器具と接続」をご参照ください。 ② 「あかりモ+」アプリによる照明器具の初期化を行ってください。 →アプリ操作ガイド「ハンバーガーマニュー 照明器具の初期化」をご参照ください。 ③ 再度、照明器具を登録してください。 →アプリ操作ガイド「照明器具と接続」をご参照ください。 ※①登録は、②で初期化を行うための暫定的な処置になります。 初期化を完了しましたら、あかりdeみまもりサービスの契約の手順をご参照ください。

32	照明器具を廃棄する手順を知りたい。	<p>・あかりdeみまもりサービスについて 解約手続きは公式通販サイトのマイページから行えます。 契約月の翌月から2ヶ月以内に解約された場合、解約手数料として、1,760円（税込）のお支払いが必要となります。 3ヵ月目以降であれば、解約手数料をお支払いいただく必要はありません。 なお、解約手続きが完了した月の月末までのご使用いただけます。</p> <p>・照明器具について 照明器具・サーバー上の登録情報を削除するため、必ず照明器具の初期化を行ってから譲渡してください。 →取扱説明書「照明器具を初期化する」あるいはアプリ操作ガイド「ハンバーガーメニュー 照明器具の初期化」をご参照ください。 器具の廃棄処分については、お住いの自治体の指示に従ってください。</p>
33	照明器具を廃棄したが、あかりdeみまもりサービスを停止していなかったため、継続して費用を請求されています。どうしたらよいでしょうか？	あかりdeみまもりサービスの解約手続きをお願いいたします。 解約手続きは公式通販サイトのマイページから行えます。
初期設定について		
34	「QRコードを読み取って照明器具に接続する」とありますが、QRコードがない場合でも登録可能ですか？	QRコードがない場合、もしくは読み取れない場合でも登録可能です。 →アプリ操作ガイド「照明器具と接続 QRコードを読み取って照明器具に接続する〈QRコードが読み取れなかった場合〉」をご参照ください。
35	照明器具と接続時にカメラや位置情報のアクセス許可を求められるのはなぜですか？	「あかりモ+」アプリは照明器具と接続時にカメラによるQRコードの読み取り、BluetoothやWi-Fiによる照明器具との接続を行います。 その際にカメラや位置情報の機能・権限が必要となります。 位置情報は、スマートフォンのOSにてBluetooth・Wi-Fiを使用する際に必須である権限となります。 なお、「あかりモ+」アプリは位置情報の収集を行っておりません。
36	スマートフォン・タブレットの機種変更を行いました。変更後の端末に「あかりモ+」アプリをインストールすれば、再設定しなくても使用することができますか？	照明器具を再設定いただく必要はありません。「あかりモ+」アプリをダウンロード後、あかりdeみまもりサービスをご契約中のCLUB Panasonicアカウントでログインいただくと、機種変更前と同様にあかりdeみまもりサービスをご利用いただけます。
「あかりモ+」アプリについて		
37	あかりdeみまもりサービスに対応したスマートフォン・タブレットのOSバージョンは何ですか？	ホームページで最新情報をご確認ください。 https://sumai.panasonic.jp/lighting/akarimoplus/app/#os
38	「あかりモ+」アプリでシーリングライトの点灯・消灯など操作はできますか？	あかりdeみまもりサービス対応シーリングライトでは「あかりモ+」アプリで照明器具の操作はできません。 シーリングライトの点灯・消灯などの操作は付属のリモコンで行います。 あかりdeみまもりサービス対応シーリングライトで「あかりモ+」をお使いの場合、「あかりモ+」は見守る方が登録したシーリングライトの操作履歴の確認と、プッシュ通知の設定・受信を行います。 ライフコンディショニングシリーズのシーリングライト（※）は「あかりモ+」アプリで照明器具の操作ができます。 ※あかりdeみまもりサービス対応でないWi-Fi機能搭載のシーリングライト
39	アプリの通知をOFF（またはON）にしたい。	アプリでの設定はできません。OSの通知設定でご対応ください
40	3つの通知設定の使い方を知りたい。	<p>●24時間操作がない時に通知 24時間のうちに1度も照明操作がない時、設定時刻に通知が届きます。一度でも操作されると通知は届きません。 見守られる方が通常壁スイッチでON/OFFされる場合や生活が不規則な場合や、見守る方が緩やかに見守りたい場合におすすりめです。</p> <p>●設定時間内に操作がない時に通知 「いつも点灯（消灯）する時間帯」など24時間よりも時間枠を狭めて時間を設定することで、設定時間内に一度も点灯・消灯操作がされない場合に、設定時間終了後に通知が届きます。設定時間内に一度でも点灯・消灯などの操作があると通知は届きません。朝晩、もしくは、いつも点灯する時間、いつも消灯する時間など2つの時間帯を設定できます。 普段と違う時だけお知らせを受取りたい方におすすりめです。</p> <p>●設定時間内に操作された時に通知 「いつも点灯（消灯）する時間帯」など24時間よりも時間枠をせばめて時間を設定できます。設定時間内に一度でも点灯・消灯操作されると設定時間終了後に通知が届くので、「いつも通りだった」お知らせとして使えます。 いつもと違うときの通知はありません。朝晩、もしくは、いつも点灯する時間、いつも消灯する時間など2つの時間帯を設定できます。一定の生活パターンに沿って毎日の「いつも通り」を確認したい方におすすりめです。</p>
その他		
41	連携した駆けつけサービスはありますか？	連携した駆けつけサービスはありません。
42	（見守られる方から）見守りを解除したい。見守られる側からあかりdeみまもりサービスを解約できますか？	照明器具を初期化することで、あかりdeみまもりサービスの設定を解除することができます。 初期化の方法は取扱説明書「照明器具を初期化する」を参照ください。 サービスの解約は契約者ご本人による手続きが必要です。