

困ったときは

2024.6.12版

No.	事例	対処法
「あかりモ+」アプリについて		
1	認証画面起動後にエラーが表示される。	Android版「あかりモ+」アプリが現在サポートしている標準ブラウザアプリ（デフォルトのアプリ）はGoogle Chromeとなっております。 標準ブラウザアプリがGoogle Chrome以外に設定されている場合、ブラウザアプリ（デフォルトのアプリ）の設定を変更してください。 (変更設定手順は一例です) ※お手持ちのAndroidスマートフォン・タブレット端末によって手順が異なる場合があります。 詳細は、お手持ちのAndroidスマートフォン・タブレット端末の取扱説明書をご確認ください。 1) Androidスマートフォン・タブレットの設定「歯車」アイコンを開く 2) 「アプリと通知」をタップする ※「アプリ」「アプリ管理」などと表示されている場合があります。 3) 「デフォルトのアプリ」をタップする ※詳細設定の中に折りたたまれている場合があります。 4) 「ブラウザアプリ」をタップする 5) ブラウザアプリをGoogle Chromeに変更する
2	「あかりモ+」アプリの状態表示が、実際の照明器具状態と異なる。	「あかりモ+」アプリにて状態表示の更新を行ってください。 →アプリ操作ガイド「主な画面と各部のはたらき（TOP画面）」をご参照ください。
3	「あかりモ+」アプリが強制終了する。	キャッシュの消去をお試しください。 Androidの場合 OSの設定＞アプリ＞"あかりモ+＞ストレージとキャッシュ＞ストレージを消去&キャッシュを消去＞アプリ起動 iOSの場合 アプリをいったん削除し、再インストールしてください。
4	通知設定を変更してすぐにプッシュ通知が届いた	設定を変更した時刻から、設定した終了時刻の間隔が短いとき、プッシュ通知が発信されるケースがあります。 例) 19:10に「18:00～21:00の間に操作がないときに通知」を設定する場合、 18:30に照明を点灯済みで、19:10～21:00の間に操作がないとき、「設定時間内に操作がありませんでした」というプッシュ通知が発信されます。
5	「まとめて操作」にあかりdeみまもりサービスの照明器具が出てこない。 (契約者自身が自宅でライフコンディショニングシリーズの照明器具を使用の場合)	「あかりモ+」アプリは ・ご自身でお使いになる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の操作や設定 ・あかりdeみまもりサービスの設定をすることで、接続したシーリングライトの操作履歴の確認や設定時間の変更の2つの機能に使用します。 ご自身でお使いになる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照明器具の操作が可能です。 一方で、あかりdeみまもりサービス対応の照明器具は操作履歴とプッシュ通知の履歴が表示されますが、点灯・消灯などの照明器具の操作はできないため、まとめて操作の画面には表示されません。
6	操作履歴が正しく表示されない。	以下の可能性がありますので確認してください。 ・赤外線リモコンで操作していない ・照明器具と無線LANルーターの接続が不安定になっている ・スマートフォンのインターネット接続が不安定になっている
7	*Androidのみ 「あかりモ+」アプリのプッシュ通知が来た時に、アプリのアイコンに未読バッジが表示されない。	OSの設定＞アプリ＞あかりモ+＞通知＞通知ドットを許可をONにする ※お使いの機種によってはバッジ表示に対応していない場合があります。
8	「あかりモ+」アプリを再インストールした後、プッシュ通知が来ない。	・iOSの場合 OSの設定＞あかりモ+＞通知＞通知の許可をONにする ・Androidの場合 OSの設定＞アプリ＞あかりモ+＞通知＞すべての通知をONにする
設定について		
9	初期設定中に以下のエラーメッセージが出る。 ・契約がありません。 ・休止中です。 ・(警告)使用中の機器が使えなくなる	・公式通販サイトにて契約をお願いします。 ・サービスのご利用料金の支払いが確認できません。 CLUB Panasonicのマイページにてご契約中のサービスのご確認をお願いします。 ・ご利用中のプランを別の照明器具で利用しようとされています。 この場合、現在ご利用の照明器具では本サービスをご利用できなくなります。
10	あかりdeみまもりサービス開始をpushした後、Push通知の許可を求められる。	あかりdeみまもりサービスを利用するために必要になりますので許可してください。
11	「My家電登録の情報変更」にて、入力後に「通信できませんでした。」エラーが出る。	一部の特殊な文字を入力している場合、エラーが出る場合があります。使用できる文字を入力してください。 使用できる文字は以下の通りです。 ・かな、カナ、英数字、漢字 ・各種記号
12	照明器具と接続中、設定スイッチが反応しない	一度壁スイッチをOFF/ONしてから、再度お試しください。
13	間違った契約番号と紐づけてしまいました どうすればよいのでしょうか？	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。

14	照明器具の初期化に失敗する。	<p>照明器具のWi-Fiおよびインターネット接続を確認して下さい。 正しくWi-Fiでインターネット接続している場合でも失敗する場合は、以下を実行してください。</p> <p>1.サーバー上の登録情報を削除するため、 あかりモ+アプリから「照明器具の削除」を行ってください。</p> <p>2.器具上の登録情報を削除するため、以下ABのどちらかの処理を行ってください。</p> <p>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</p> <p>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「照明器具を初期化する」をご参照ください。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>※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。</p>
インターネット・Wi-Fi接続について		
15	照明器具と接続中、 照明器具と無線LANルーターの接続に失敗する。	IPアドレス192.168.102.1は照明器具が初期設定時に使用するため、無線LANルーターのIPアドレスを192.168.102.1に設定しないでください。
16	照明器具と接続中、 照明器具と無線LANルーターの接続に失敗する。	照明器具と接続中に無線LANルーターの電源をOFFにすると、照明接続との接続に失敗したり、アプリ動作が不安定になることがあります。 照明器具との接続中には、無線LANルーターの電源をOFFにしないでください。
17	照明器具と接続中、 照明器具と無線LANルーターの接続に失敗する。	スマートフォン・タブレットと無線LANルーターとの自動接続設定がOFFになっていると、「照明器具と接続」時の無線LANルーター切替に失敗する可能性があります。 その場合は、スマートフォン・タブレットと無線LANルーターとの自動接続設定をONにしてください。
18	照明器具と接続中、 照明器具と無線LANルーターの接続に失敗する。	5GHzには接続できません。2.4GHzのSSIDへ接続してください。
19	スマートフォンを無線LANルーターに接続できない。接続が切れてしまう。	スマートフォンのWi-Fiの対応周波数と無線LANルーターの対応周波数をご確認ください。
20	照明器具がWi-Fiに接続されていませんという表示が出たのですが。	<p>以下の原因が考えられます。原因と対処方法について、見守られる方にご連絡・ご確認ください。</p> <p>壁スイッチがOFFになっていませんか。 ・照明器具の壁スイッチは常時ONにしてご使用ください。</p> <p>照明器具と無線LANルーターの接続が不安定になっている可能性があります。 ・無線LANルーターの位置を照明器具から離していませんか。照明器具に無線LANルーターを近づけてみてください。 ・照明器具と接続しようとする無線LANルーターの再起動をお試しください。(電源を抜いて再度差し込む)</p>
照明器具の操作について		
21	照明操作時にブザー音が鳴らない。	<p>・照明器具の種類や操作の種類によって、ブザー音が鳴らないことがあります。</p> <p>・ブザー音が鳴らない設定になっている可能性があります。 リモコンを用いて設定してください。 →取扱説明書8ページ 「リモコン操作時の音の消しかた」をご参照ください。</p>
22	壁スイッチを何度か押しても、 照明器具が消灯のまま点灯しない。	照明器具の直前の操作状態が「消灯」状態で記憶されていると、壁スイッチのONとOFFを繰り返しても点灯しません。 リモコンで操作し、点灯させてください。
23	電源をONした後しばらくすると 照明器具からブザー音が鳴る。	電源をONした後、照明器具が無線LANルーターへの接続に失敗しています。 無線LANルーターの電源が入っていること、通信可能な範囲にあることなどをご確認ください。 また、無線LANルーターのローミング機能をONにしていると接続不具合を発生させる可能性があります。 その場合はローミング機能をOFFにしてください。
修理について		
24	掃除の際に、器具のカバーを割ってしまいました。修理は可能ですか？	修理可能です。修理窓口に申し込みをお願いいたします。
25	リモコンが故障しました。リモコンだけの購入は可能ですか？	購入可能です。修理窓口に申し込みをお願いいたします。
26	リモコンが故障したため、リモコンだけを再購入しました。再度、初期設定は必要でしょうか？	再設定は必要ありません。
27	壁スイッチで電源を入れた後、リモコンを操作しても点灯しません。照明器具側の故障と 思われます。修理可能でしょうか？	修理可能です。修理窓口に申し込みをお願いいたします。

28	照明器具を修理した後、見守り機能が動作していません。故障でしょうか？	以下の可能性がありますので確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 照明器具と無線LANルーターの接続が不安定になっている ・ スマートフォンのインターネット接続が不安定になっている
29	照明器具を修理した後、Wi-Fi接続の再設定が必要とのことですが、しばらく親元に帰る予定がありません。あかりdeみまもりサービスの料金はようになりますか？	サービス料金は発生いたします。
30	保証期間内の故障にて照明器具を無償修理していただきましたが、Wi-Fi接続の再設定をするために親元に帰る必要があります。帰省の費用は出るのでしょうか？	再設定に伴う費用はすべてお客様負担になります。