



HEMS トラブル対応チェックシート（A 片:施主様用）

施主様スマートフォン ID:

対応日:

/ /

情報収集装置 製造番号 (9桁):

アフターサービス担当者 会社名:

氏名:

支店名:

TEL:

・以下の項目について、施主様にて該当する状況の□にチェックをお願いします。

項	トラブル状況の確認（施主様にて記入）		トラブル解決のヒント
1	☐	パソコンの画面が表示されない (表示される場合は、2項へ進んでください)	パソコンに問題がある可能性があります。 パソコン本体のサポート窓口にご連絡ください。
2	☐	パソコンからインターネットが利用できない (利用できる場合は、3項へ進んでください)	パソコン、家庭内 LAN、ルータ、インターネット回線のいずれかに問題がある可能性があります。 ✓ ルータの電源が入っているか確認してください。 ✓ 情報収集装置とルータ間の LAN ケーブルが外れていないか確認してください。 ご利用のプロバイダにご連絡ください。
3	☐	①HEMS 画面が表示されない	4項～8項をチェックしてください。
	☐	②HEMS 画面で表示されるデータがおかしい または、画面表示がおかしい	
	☐	③その他の状況 (状況を以下にお書きください)	

項	チェック内容（施主様にて記入）	トラブル解決のヒント
4	最近、ご家庭のパソコンの内容や状態を変更しましたか？ ☐ ①Windows のアップデートを行った ☐ ②アプリケーション（ウイルス対策ソフト等）を導入した ☐ ③システムの再セットアップを行った 上記いずれかに該当する場合は、日時を教えてください (月 日 時頃)	Windows のアップデートやシステムの再セットアップによりパソコンの設定が変更されて、正常にインターネットや HEMS に接続できなくなる場合があります。 また、ウイルス対策ソフト等のセキュリティソフトにより、アクセスが制限される場合があります。 ✓ パソコンの設定、アプリケーションの設定をご確認ください。 ✓ 可能であれば、別の端末から HEMS に接続できるかご確認ください。
5	最近、ご家庭のルータの設定を変更しましたか？ ☐ ①はい (月 日 時頃) ☐ ②いいえ	ルータの設定変更により、IP アドレスの状態が変更され、HEMS に接続できなくなる場合があります。 また、ルータのファームウェアのバージョンアップにより設定が初期化され、HEMS に接続できなくなる場合があります。
6	最近、インターネット回線を変更しましたか？ ☐ ①はい (変更したプロバイダ名:) ☐ ②いいえ (現在のプロバイダ名:)	B フレッツなど、PPPoE 認証が必要なプロバイダにおいては、専用の接続ツール等が必要になります。 また、プロバイダ側のシステムメンテナンス等で、一時的にネットワークが停止して HEMS で表示されるデータが異常になる場合もあります。
7	最近、レイアウト変更などで、LAN ケーブルの引き回しや情報収集装置*の設置場所を変更しましたか？ ☐ ①はい (月 日 時頃) ☐ ②いいえ	レイアウト変更や設置場所の変更で、LAN ケーブルが抜けかけたり、破損したりして、ネットワークが正常に動作しなくなる場合があります。 ✓ LAN ケーブルの接続と設置状況をご確認ください。
8	最近、停電や落雷がありましたか？または、情報収集装置*、ルータの電源をオフにしましたか？ ☐ ①はい (□停電 □落雷 □電源オフ) (月 日 時頃) ☐ ②いいえ	✓ 各機器の電源がオンになっているかご確認ください。 停電により、各機器が誤動作している場合があります。 ✓ リセットして状態が改善するかご確認ください。 落雷があった場合、ルータが破損してインターネットに接続できなくなる場合もあります。 ✓ ルータの状態をご確認ください。 各機器の電源投入の順番によって、インターネットに接続できない場合があります。ルータを立ち上げてから、情報収集装置の電源を入れてください。

* 情報収集装置：ルータに接続されている装置です。

解決のヒントでトラブルが、

☐ 解決しない

☐ 解決した

ハイムアフターサービス担当者様へ連絡し、本チェックシートをお渡しください。



HEMS トラブル対応チェックシート（B 片：アフターサービス担当者様用）

施主様スマートホームID：	対応日： / /
情報収集装置 製造番号（9桁）：	
アフターサービス担当者 会社名：	氏名：
支店名：	TEL：

・以下の項目について、アフターサービス担当者様にてご記入をお願いします。

項	チェック内容（アフターサービス担当者様にて記入）	トラブル解決のヒント
1	情報収集装置のLEDランプの状態を教えてください。 ↑上側 ■ □点灯 □消灯 ■ □点灯 □点滅 □消灯 ■ □点灯 □点滅 ■ ☒ 消灯 ※4番目のランプは常時消灯状態です ↓下側	消灯時、電源が入っていません。電源を入れてください。 消灯時、サーバに接続していません。（ローカル運用） 点滅時、ネットワーク障害の可能性があります。 点滅時、情報分電盤との無線状態に問題がある可能性があります。 ☒ リセットして状態が改善するかご確認ください。 （状態が改善しない場合は、2項へ）
2	情報分電盤に異常はありませんか？ ☐ ①異常なし ☐ ②異常あり	情報分電盤に異常がある場合、HEMS に表示されるデータが異常になる場合があります。 ☒ 各機器の取扱説明書に従い、アラームやエラーが表示されていないか、ご確認ください。 異常があった場合は、機器のサポート窓口にご連絡ください。 異常がない場合は、3項の情報を採取してください。

項	チェック内容（アフターサービス担当者にて記入）	トラブル解決のヒント
3	HEMS のどのデータまたは画面がおかしいですか？ ☐ ①電力データが表示できない ☐ ②当日分の電力が表示できない（ 月 日分） ☐ ③前日分の電力が表示できない（ 月 日分） } → ☐ ④その他（どこの画面表示がおかしい等） （状況を施主様にヒアリングし、以下にお書きください） } →	①、②、③の場合は、HEMS の機器故障または、ネットワーク、サーバに問題がある可能性があります。②と③の場合は、日付をご記入ください。 ④の場合、サーバ側のアプリケーション問題の可能性があります。状況を施主様にヒアリングし、括弧内に記入してください。

解決のヒントまたは、アフターサービス担当者様のアドバイスでトラブルが

☐ 解決した

☐ 解決しない

※アフターサービス担当者様へ

トラブルが改善されない場合は、チェックシート（A片、B片）を「NECスマートエネルギーサポートセンター」にFAX送付してから、TELにてご連絡ください。なお、今後のサポート改善に役立てるため、解決した場合でもチェックシート（A片・B片）の送付をお願いします。

対応窓口 TEL: 0120-945-520 受付時間：9:00～19:00 年中無休（メンテナンス休業日除く）

FAX: 03-6404-1075

※修理の際には、チェックシート（A片、B片）を装置に同梱して送付してください。