

## 困ったときは

No.	事例	対処法
1	認証画面起動後にエラーが表示される。	<p>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）</p> <p>※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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2) 「アプリと通知」をタップする</li> </ol> <p>※「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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) 「デフォルトのアプリ」をタップする</li> </ol> <p>※詳細設定の中に折りたたまれている場合があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) 「ブラウザアプリ」をタップする</li> <li>5) ブラウザアプリをGoogle Chromeに変更する</li> </ol>
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。	<p>「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。</p>
3	照明器具やスピーカーを操作していないにも関わらず、勝手に動作する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「あかりモ+」アプリのスケジュール機能がONになっている可能性があります。 スケジュール設定をご確認ください。 →アプリ操作ガイド「スケジュール」操作の各部のはたらきをご参照ください。</li> <li>・リモコンの各タイマーがONになっている可能性があります。 各タイマー設定をご確認ください。 →取扱説明書「おまかせモードの設定」、 「るすばんモードの設定」をご参照ください。</li> </ul>
4	Bluetoothを使った音楽・テレビの音声の再生ができない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Bluetooth機器が照明器具と接続されていない場合、 <ol style="list-style-type: none"> <li>A. ワイヤレス送信機を使わない場合 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「あかりモ+」アプリの照明器具の設定で、照明器具のワイヤレス送信機モード：OFFをご確認ください。 ワイヤレス送信機モードがONの場合は、OFFに変更してください。</li> <li>2. Bluetooth機器を照明器具と接続してください （照明器具の電源ONから2分以内がペアリング可能な時間です）</li> </ol> </li> <li>B. ワイヤレス送信機を使用する場合 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「あかりモ+」アプリの照明器具の設定で、照明器具のワイヤレス送信機モード：ONをご確認ください。 ワイヤレス送信機モードがOFFの場合は、ONに変更してください。</li> <li>2. ワイヤレス送信機と、Bluetooth機器を接続してください。</li> <li>3. ワイヤレス送信機と、照明器具の接続をご確認ください。 →取扱説明書「テレビの音声を再生する」、「音楽を再生する」をご参照ください。</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>・内蔵音源を再生している場合、 「あかりモ+」アプリで、「消灯・音停止」をタップし、再度点灯させた後にアプリ内からミュート状態を解除してください。 または、 「あかりモ+」アプリの個別画面にて、音源に”スマートフォン”を設定しているモード（デフォルトではシアターモード）をタップしてください。</li> </ul>
5	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。	<p>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。</p>
6	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。	<p>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。</p>

## 困ったときは

No.	事例	対処法
7	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。
8	タイマー設定した音楽が再生されない。	スマートフォン・タブレット音源を選択したモードをタイマーに設定した場合、設定した時刻になっても音楽は再生されません。音楽再生を行いたい場合は、内蔵音源を設定してください。
9	照明操作時にブザー音が鳴らない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> →取扱説明書 「リモコン操作時の音の消しかた」をご参照ください。
10	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。「あかりモ+」アプリまたはリモコンで操作し、点灯させてください。
11	意図しない音楽が再生される。	照明器具が他のワイヤレス送信機やBluetooth機器と接続されている可能性があります。ワイヤレス送信機接続モードがONの場合は、「あかりモ+」アプリでグループ設定を変更してください。ワイヤレス送信機接続モードがOFFの場合は、Bluetooth機器との接続をやり直してください。
12	「あかりモ+」アプリで照明器具の操作ができない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン・タブレットあるいは照明器具が、正しくWi-Fi接続されていない可能性があります。</li> <li>→スマートフォン・タブレット、照明器具のWi-Fi接続環境をご確認ください。</li> <li>・リモコンから照明器具を初期化した可能性があります。照明器具を再度登録してください。</li> <li>→ アプリ操作ガイド「照明器具と接続」をご参照ください。</li> </ul>
13	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。
14	「あかりモ+」アプリが強制終了する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・OSの設定でBluetooth設定がOFFになっている場合は、Bluetooth設定をONにして「あかりモ+」アプリを起動してください。</li> <li>・iOS 14.0にて、モードの並び替えの際にアプリが終了する不具合があります。iOSのバージョンアップを行ってください。</li> </ul>
15	「My家電登録の情報変更」にて、入力後、「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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・かな、カナ、英数字、漢字</li> <li>・各種記号</li> </ul>
16	モードのアイコン・名称が重複して登録されてしまう	複数台のスマートフォン・タブレットでモードの編集を行うと、重複して登録されてしまう場合があります。個別操作画面のモードに、同じアイコン・名称が表示されることがあります。1台のスマートフォン・タブレットからモードの編集を行ってください。重複された状態で利用されると動作が不安定になる場合があります。
17	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。
18	あかりモ+アプリ上で設定しているスケジュールと実際の照明器具で実行するスケジュールが異なる	スケジュールの同期ができていない可能性があるため、一度スケジュール編集を行い保存してからお試しください。
19	実際の照明の状態と、アプリで表示される照明の状態が異なる	あかりモ+アプリから照明操作を行った後に再度アプリ上での表示をご確認ください。

## 困ったときは

No.	事例	対処法
20	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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。           <ol style="list-style-type: none"> <li>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               <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol> </li> <li>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               <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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「ハンバーガーメニュー 照明器具の初期化」をご参照ください。</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> <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>
21	シーンに設定した音楽の再生が出来ない。 [iOS]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「メディアとAppleMusic」権限が有効になっているか確認してください。 確認方法：設定アプリ&gt;あかりモを選択</li> <li>・「メディアとAppleMusic」が表示されていない場合は、ペアレンタルコントロールによる権限の制限が有効になっていないか確認してください。 確認方法：設定アプリ&gt;スクリーンタイムを選択</li> </ul> <p>※著作権保護された音楽ファイルやハイレゾ音源等は再生できないことがあります。 ※AppleMusic等のストリーミング音楽の再生には対応していません。</p>
22	シーンに設定した音楽の再生が出来ない。 権限確認ダイアログが繰り返し表示される。[Android]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「位置情報」、「メディア」権限が有効になっているか確認してください。 確認方法：設定&gt;アプリ&gt;あかりモ&gt;権限</li> <li>・権限の設定変更ができない場合は、Googleファミリーリンクによる権限の制限が有効になっていないか確認してください。</li> </ul> <p>※著作権保護された音楽ファイルやハイレゾ音源等は再生できないことがあります。 ※AppleMusic等のストリーミング音楽の再生には対応していません。</p>
23	アプリが正常に動作しない。	<p>お使いのスマートフォン・タブレットで正しい時刻になっていない場合、アプリが正常に動作しない場合があります。正しい時刻に設定いただいた上でアプリをご利用ください。</p>
24	プレイリスト編集画面で表示されるダイアログで「OK」ボタンをタップしても再度表示される。	<p>お使いのスマートフォン・タブレットのOSの設定画面から「あかりモ+」アプリの設定を開き、メディアアクセス権限を有効にしてください。</p>
25	フィットネスのコース選択後、動画の読み込みが終わらない、もしくは白い画面が表示されアプリの操作ができない。	<p>お手数ですが、一度アプリを強制終了し、お使いのスマートフォン・タブレットで利用している通信環境をご確認ください。</p>
26	フィットネスのコース選択後、動画が自動再生されない。[iOS]	<p>スマートフォン・タブレットのバッテリー設定が省電力モードになっている場合、動画が自動再生されません。OSの設定画面からバッテリー設定を選択し、省電力モードを解除してください。</p>

## 困ったときは

2024.10.10更新

No.	事例	対処法
27	「フィットネスを初期化」を実施したが、表示されている内容に変化がない。	お手数ですが、画面右上の更新ボタンを押してください。