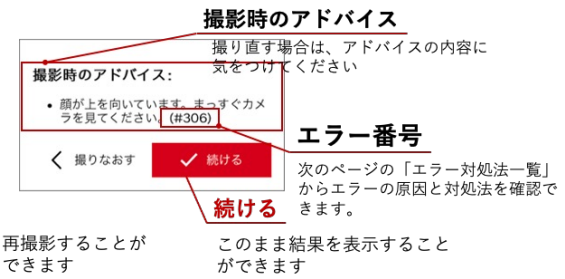
Visualizer 撮影時エラー対処法

1. エラー表示について

分析項目がシミやしわなど細かい分析が必要になるため、診断写真の判定が厳しいので、「エラー」や「撮影時のアドバイス」が表示されることがあります。このエラー表示一覧を確認し、対応してください。

撮影時のアドバイス（警告）とエラーの違いについて

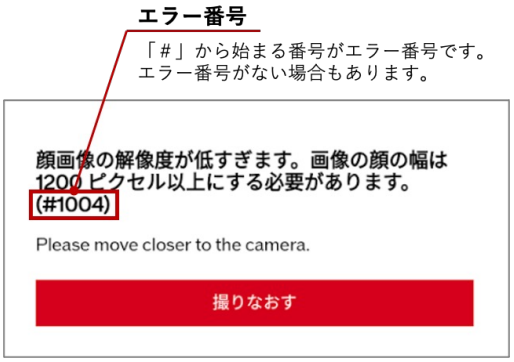
- エラーは、分析結果を表示することはできず撮りなおしが必要
- 撮影時のアドバイス（警告）は、分析結果を表示することは可能だが、より正確な分析結果を表示するために撮りなおすことを推奨

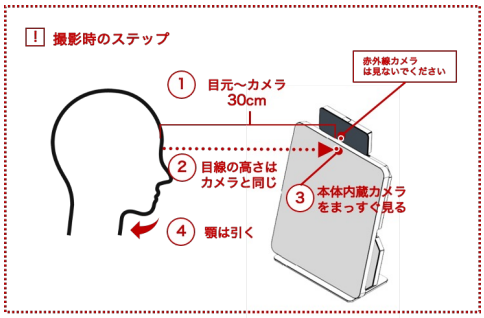
		撮りなおし	分析結果表示	操作説明
1	エラー	必須	表示不可	
2	撮影時のアドバイス（警告）	推奨 （より正確な分析結果を表示するために撮りなおすことを推奨します）	表示可能 続けるをタップ	

2. エラー対処方法　（エラーコード：104~204）

エラーや撮影時のアドバイス（警告）が表示された場合、該当のエラー番号を一覧から探し、
エラーの原因と対処法を確認できます。

撮影時のアドバイス（＃番号がある場合）は同様に、対処法を確認することができます。

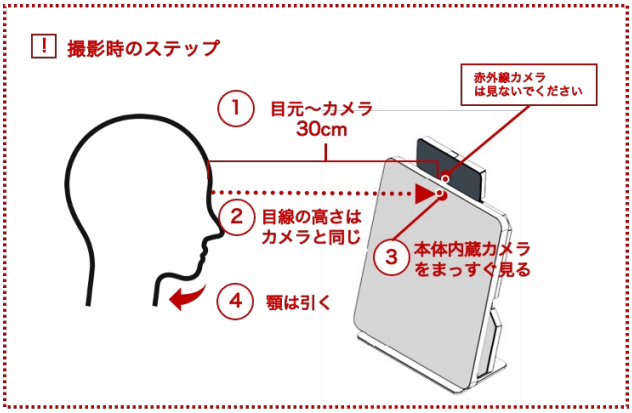


エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
104	撮影時のアドバイス	画像にライトが入りすぎているため露出オーバーです。ライトを暗くしてください。(#104)	写真が明るすぎる	カメラに明るすぎるライトや、光が写り込まないように、ミラーの設置場所・向きを変える
201	エラー	顔を認識することができません。(#201)	顔認識ができない	本体カメラから顔（目元）の距離を30センチほど近づいて再度、撮影する 
202	撮影時のアドバイス	複数の顔を検出しました。最適な位置の顔を測定します。(#202)	複数の顔を検出	お客様以外のお顔が写り込んでいませんか。
203	撮影時のアドバイス	顔が正しく検出できていないため、測定結果が正しくない場合があります。(#203)または(#204)	顔認識の不確実性	顔を白い枠の中に収める
204	撮影時のアドバイス		顔認識の不確実性が高い	

上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

2. エラー対処方法　（エラーコード：205~2000）

205~2000までのエラーが出た場合は、
以下の方法で撮影を行なっているか再度確認し、撮影してください



①目元～カメラとの距離は約30cm

13インチの場合:30cm

21インチの場合:35cm

＊40cm以上、離れるとエラーになる可能性があります

② 目線の高さはカメラと同じ高さにする

③ 本体内蔵カメラをまっすぐ見る

④ 顎は引く

⑤ そのまま静止し、「撮影」ボタンをタップする

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
205	撮影時のアドバイス	顔の周りに余白が必要です。測定が正しくできない場合があるため、少し離れて撮影してください。(#205)	カメラに近すぎる場合	本体カメラから顔の距離を30センチほど離れて再度、撮影する
301	エラー	検出された顔の解像度が小さいため、ターゲットに近づいて撮影してください。(#301)	カメラから顔の距離が離れすぎている	本体カメラから顔の距離を30センチほど近づいて再度、撮影する
302	エラー	顔が横に傾いています。まっすぐカメラを見てください。(#302)	顔が傾いている	撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見る。カメラの高さと目線の高さは同じ
303	撮影時のアドバイス	顔が横に傾いている可能性があります。まっすぐカメラを見てください。(#303)	顔が傾いている	撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見る。カメラの高さと目線の高さは同じ
304	エラー	顔が下に向きすぎています。まっすぐカメラを見てください。(#304)	顔が傾いている	撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見る。カメラの高さと目線の高さは同じ
305	撮影時のアドバイス	顔が下を向いている可能性があります。まっすぐカメラを見てください。(#305)	顔が傾いている	撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見る。カメラの高さと目線の高さは同じ
306	撮影時のアドバイス	顔が上を向いています。まっすぐカメラを見てください。(#306)	顔が傾いている	撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見る。カメラの高さと目線の高さは同じ
2000	エラー	顔画像の解像度が低すぎます。画像の顔の幅は 1200 ピクセル以上にする必要があります。(#2000)	カメラから顔が離れすぎている	本体カメラから顔の距離を30センチほど近づいて再度、撮影する

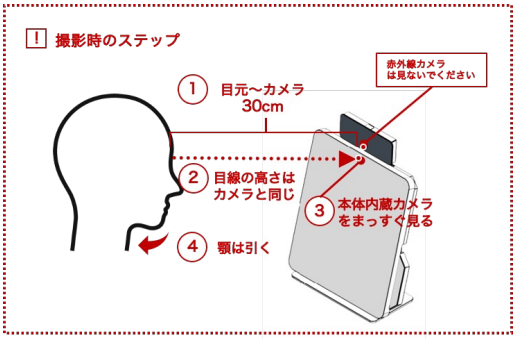
上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

2. エラー対処方法　（エラーコード：1002）

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
1002	エラー	赤外線カメラのエラー。もう一度お試しください。(#1002)	①顔の向きがカメラに向けて真っ直ぐではない	①撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見て、顎を少し引く。カメラの高さと目線の高さは同じ
			②トップハウジング（赤外線カメラ）の傾きが正しくない	②トップハウジングの角度調整を行う

対処法 1

撮影中はミラー本体の上中央のカメラをまっすぐ見て、顎を少し引く。
カメラの高さと目線の高さは同じにする



①目元～カメラとの距離は約30cm
13インチの場合:30cm
21インチの場合:35cm
＊40cm以上、離れるとエラーになる可能性があります

②　目線の高さはカメラと同じ高さにする
③　本体内蔵カメラをまっすぐ見る
④　顎は引く
⑤　そのまま静止し、「撮影」ボタンをタップする

解決されない場合

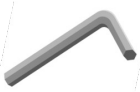
対処法 2

トップハウジングの角度調整を行う

スマートミラー本体の上部に取り付け済みのトップハウジングが、正しい角度になっていない場合は、１００２エラー（赤外線カメラエラー）が発生します。以下の手順で赤外線カメラの角度を調整してください。

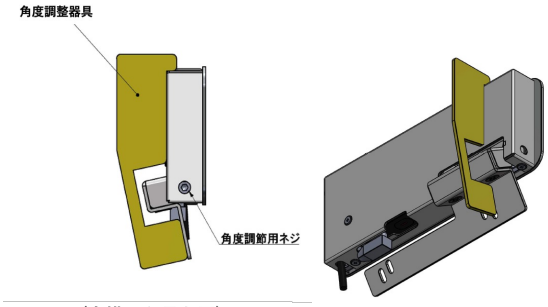
用意するもの（ミラーの付属品）

角度調整器具（段ボール製）



六角レンチ

1　角度調整器具を赤外線カメラ（トップハウジング）の背面に合わせる



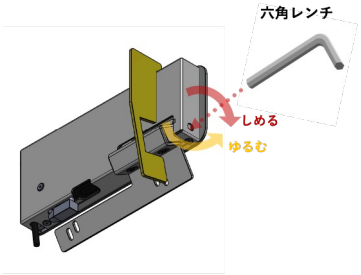
（真横から見た図）

2　器具とトップハウジングの間に隙間がないかを確認する

！ 1~3mm程度の隙間は問題ありません

3　（隙間が大きい場合）角度を調整する

！ 手動で角度が調整できない場合
六角レンチを使用して、ネジを緩めてください



（背面図）

4　六角レンチを右に回し、ネジをしめる

上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

2. エラー対処方法　（エラーコード：1001/1003）

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
1001	エラー	測定解析中にエラーが発生しました。もう一度お試しください。(#1001)または(#1003)	インターネット接続状況が悪い	①ルーターまたはモデムの再起動を行う ②LANケーブルが劣化していないか確認する
1003	エラー			

対処法 1

ルーターまたはモデムの再起動を行います
異常ランプが点灯していないことを確認してください

通信機器の電源を入れっぱなしの状態で放置しておくと、機器自体に熱を帯びてしまい、ヒートしてしまう恐れがあります。周辺機器自体が少し熱いと感じたら、一旦、通信機器（ルーターやモデム、ONU）やデバイスの電源を落とし、再起動してください。
異常ランプが点灯している場合は、インターネット管理者やプロバイダにご相談ください

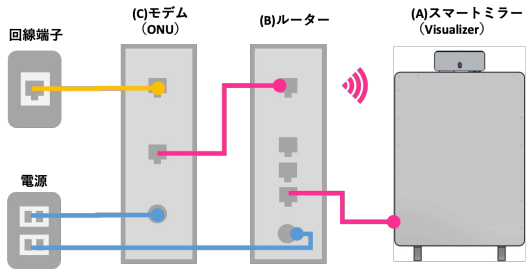
再起動の順番

① (A)スマートミラーの本体電源を切る
② (B)ルーターの電源を切る
③ (C) モデム（またはONU）の電源を切る

④ 5分ほど待つ

⑤ (C) モデム（またはONU）の電源を入れる
⑥ (B)ルーターの電源を入れる
⑦ (A)スマートミラー本体電源を入れる

一般的な接続方法・位置関係



解決されない場合

! 通信機器の場所がわからない場合はインターネット管理者にお問い合わせください

対処法 2

（有線接続の場合）LANケーブルが劣化していませんか

✓ LANケーブルが劣化していないか
✓ LANケーブルの接続部分のツメが折れていないか

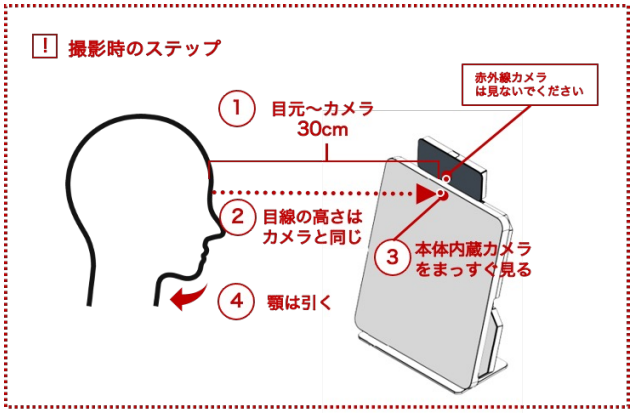
LANケーブル自体の劣化によってインターネットの速度が急に低下する可能性もあります。
気づかないうちにイスの脚で踏んでいたケースや誰かが引っかけたなど理由はさまざまですので、
LANケーブルを使用している方は異常がないか確認してください。

上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

2. エラー対処方法　（エラーコード：1004~1005）

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
1004	エラー	顔画像の解像度が低すぎます。画像の顔の幅は、1200ピクセル以上にする必要があります。(#1004)	①カメラから顔が離れすぎている ②ピントが合っていない	①本体カメラから顔の距離を30センチほど近づいて再度、撮影する ②本体のカメラは自動ピント調整機能が働くため、ピントが合うタイミングで撮影する

対処法 1　本体カメラから顔の距離を30センチほど近づいて再度、撮影する



①目元～カメラとの距離は約30cm

13インチの場合:30cm

21インチの場合:35cm

＊40cm以上、離れるとエラーになる可能性があります

②　目線の高さはカメラと同じ高さにする

③　本体内蔵カメラをまっすぐ見る

④　顎は引く

⑤　そのまま静止し、「撮影」ボタンをタップする

対処法 2　以下の点に注意して、ピントが合うタイミングで撮影する

- **撮影中は動かないでください**
  - オートフォーカス機能がついているため、撮影直前や撮影中は顔や手を動かさないでください。ピント調整機能が正常に働かない場合があります。
- **暗い場所では撮影しないでください**
  - 暗闇かつ白い光の入る場所では、ピント調整機能が正常に働かないので、**カメラのピント調整ができない場合があります。**
  - また暗い場所で撮影すると数値の補正機能が働き、診断結果が通常よりも良くなってしまいます。明るい場所

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
1005	エラー	カメラのエラーが発生しました。もう一度お試しください。(#1005)	本体カメラの電源がオフになっている	カメラの電源がオンになっているか確認する

（拡大図）

カメラの電源　・・・LANケーブルの下にカメラスイッチがあります

➢ **常にスイッチを下（オン）にしてください**

スイッチが下：カメラ電源オン

スイッチが上：カメラ電源オフ

上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

2. エラー対処方法　（エラーコード：1006~1007）

エラーコード	種類	エラー内容	原因	対処方法
1006	エラー	製品の読み込み中にエラーが発生しました。もう一度「結果」ボタンを押してください。(#1006)	インターネット接続状況が悪い	①ルーターまたはモデムの再起動を行う ②（有線の場合）LANケーブルが劣化していないか確認する
1007	エラー	結果の送信中にエラーが発生しました。もう一度お試しください。(#1007)		

対処法 1

ルーターまたはモデムの再起動を行います
異常ランプが点灯していないことを確認してください

通信機器の電源を入れっぱなしの状態で放置しておくと、機器自体に熱を帯びてしまい、ヒートしてしまう恐れがあります。周辺機器自体が少し熱いと感じたら、一旦、通信機器（ルーターやモデム、ONU）やデバイスの電源を落とし、再起動してください。
異常ランプが点灯している場合は、インターネット管理者やプロバイダにご相談ください

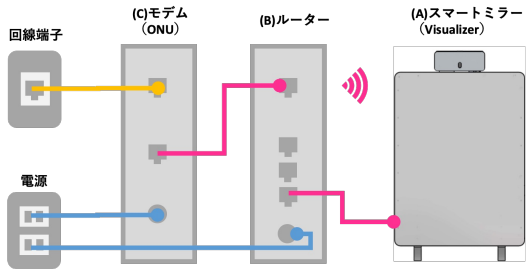
再起動の順番

① (A)スマートミラーの本体電源を切る
② (B)ルーターの電源を切る
③ (C) モデム（またはONU）の電源を切る

④ 5分ほど待る

⑤ (C) モデム（またはONU）の電源を入れる
⑥ (B)ルーターの電源を入れる
⑦ (A)スマートミラー本体電源を入れる

一般的な接続方法・位置関係



解決されない場合

! 通信機器の場所がわからない場合はインターネット管理者にお問い合わせください

対処法 2

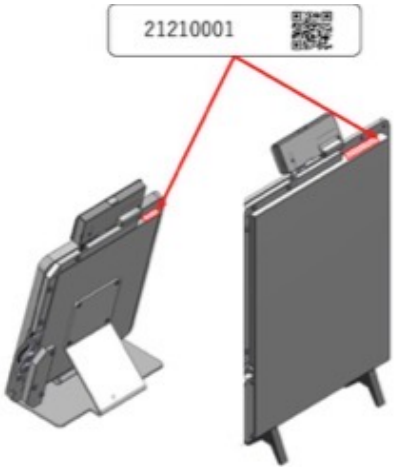
（有線接続の場合）LANケーブルが劣化していませんか

✓ LANケーブルが劣化していないか
✓ LANケーブルの接続部分のツメが折れていないか

LANケーブル自体の劣化によってインターネットの速度が急に低下する可能性もあります。
気づかないうちにイスの脚で踏んでいたケースや誰かが引っかけたなど理由はさまざまですので、
LANケーブルを使用している方は異常がないか確認してください。

上記を行なっても解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください　＞　P8

3. ヘルプデスク　お問い合わせ先

窓口名称	S-COREカスタマサポートセンター
電話番号	フリーダイアル　0120-467-774
サポート対応時間	365日　9:30～20:30

シリアルナンバー