



困ったときは トラブルシューティング

Visualizer 13inch / 21inch

トラブルシューティングの見方

当てはまる症状を探し、対応したページをお読みください

トラブルが発生した場合は、お問い合わせいただく前に、本章で対処方法を確認してください。
初期設定を行っていない場合は、別紙のクイックマニュアルを先にお読みください。
撮影時のエラーが発生した場合は、別紙の「エラー対処法マニュアル」をお読みください。

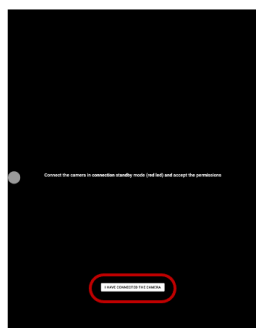
スマホから他のマニュアルを見る



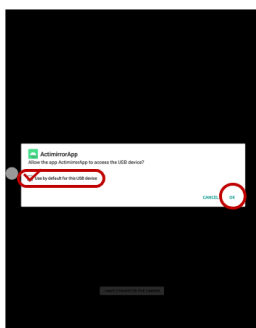
No	カテゴリ	症状	ページ	対処法
1		FSLX商品の非表示または表示をしたい	1	FSLX商品の非表示または表示をしたい
2		言語設定画面に日本語が表示されない	2	言語設定画面に日本語(言語)が表示されない
3	主電源が入らない(ミラーが起動しない)	電源ボタンを押しても反応がない	3	主電源が入らない(ミラーが起動しない)
4		電源ボタンを長押ししないと電源が落ちてしまう	3	主電源が入らない(ミラーが起動しない)
5	インターネットに接続できない	ミラーを起動後、白い画面に「Try again」と表示される	4~	インターネットに接続できない
6		設定メニューの雲マークが緑色「Connected」にならない	4~	インターネットに接続できない
7	電源を入れてから診断画面に移動できない	「I have connected the camera」を押した後に、ループしたまま(または「Connecting」と表示したまま)、画面が進まない	4~	インターネットに接続できない
8	診断中にトラブルが発生	撮影後にエラーが表示され診断結果が表示できない	撮影時のエラーが発生した場合は、別紙の「撮影時エラー対処法マニュアル」をお読みください。	
9		撮影後、分析中にフリーズした	9	インターネットが安定しない、スピードが遅い
10		分析中の時間が長い	9	インターネットが安定しない、スピードが遅い
11		夕方になると分析結果が表示されるまでの時間が長くなる	夕方以降は、多くの人がインターネットを利用する時間帯です。回線の混雑が起こりやすいため、プロバイダの見直しなどが必要です	
12		診断中に、「The camera connection is lost」を表示された後、黒い画面「I have connected the camera」と表示される画面に戻る	11~	赤外線カメラとの接続状態の確認(1・2) 赤外線カメラを充電する(3)
13		撮影時の画面が真っ黒	13	本体カメラの電源がオフになっている
14		「System Update Dialog」のポップアップが表示された	14	「System Update Dialog」のポップアップが表示された
15		診断結果を表示した後、QRコードが表示されない	障害の可能性があるため、ヘルプデスクへご連絡ください	

ヘルプデスクお問い合わせ先・・・15ページ

1 アプリのスタート画面を表示させる



「I HAVE CONNECTED CAMERA」をタップ

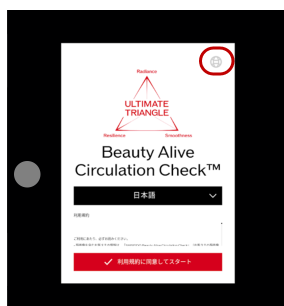


チェックを入れ「OK」をタップ

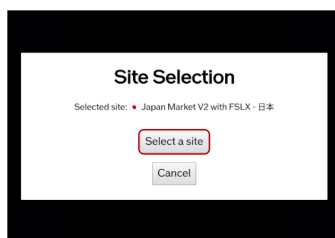


スタート画面が表示される

2 スタート画面右上の地球マークをタップ



3 「Select a site」をタップ



4 該当のサイトをタップ

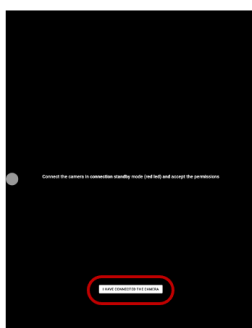


! サイトの選び方

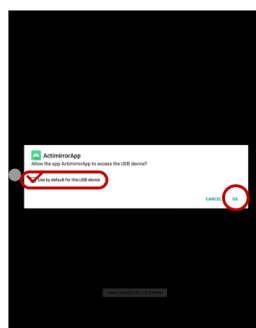
① Japan Market ② V2 with FSLX ③ 日本

- ① 国名・地域
- ② バージョン名
V2：最新バージョン(2023年6月時点)
- ③ FSLX商品の表示
 - ◆ 表示する：with FSLX
 - ◆ 表示なし：(with FSLXなし)
 - 例：「Selected site: 🇯🇵 Japan Market V2 - 日本」

1 アプリのスタート画面を表示させる



「I HAVE CONNECTED CAMERA」をタップ



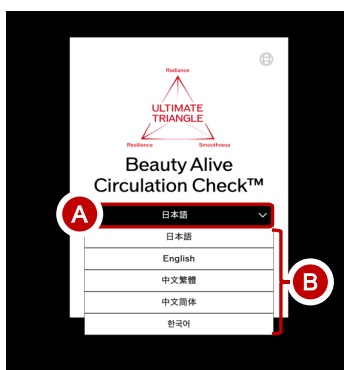
チェックを入れ
「OK」をタップ



スタート画面が表示される

2 言語設定ボタン (A)をタップする

3 該当の言語 (B) をタップする



該当の言語が表示されない場合はサイト設定が誤っている可能性があります。
再度、サイト設定を行なってください

主電源が入らない（ミラーが起動しない）

下記のトラブル症状がある場合の対処方法を記載しています

No.	トラブル症状
3	電源ボタンを押しても反応がない
4	電源ボタンを長押ししないと電源が落ちてしまう

1 電源ケーブル・コンセントの不良または接続不良の確認

下記を行い、起動するかを確認してください

- ☒ 電源ケーブルの抜き差しをおこなう
- ☒ 他のコンセント差し込み口にさす
- ☒ 電源ケーブルに接続されているACアダプターのLEDが緑または青に点灯している

上記の確認を行っても起動しない場合

2 電源ボタンの確認

下記を行い、起動するかを確認してください

- ☒ 電源ボタンが陥没してしまった場合は、何度か電源ボタンを押し元の位置に戻るか確認してください

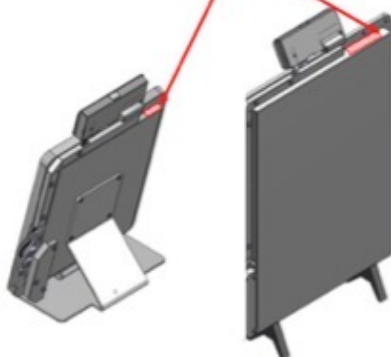
上記の確認を行っても起動しない場合

3 ヘルプデスクへ問い合わせしてください

窓口名称	S-COREカスタマサポートセンター
電話番号	フリーダイヤル 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

21210001



インターネットに接続できない

下記のトラブル症状がある場合の対処方法を記載しています

No.	トラブル症状
5	ミラーを起動後、白い画面に「Try again」と表示される
6	設定メニューの雲マークが緑色「Connected」にならない
7	インターネット設定画面で「Connected」にならない



はじめに・・・
インターネットの接続方法はどちらですか？

A

無線LAN (Wi-Fi) の場合

B

有線LANの場合 -----> ●ページへ進む

A

無線LAN (Wi-Fi) の場合

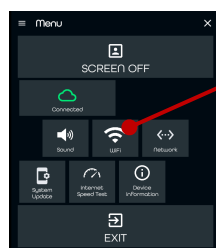
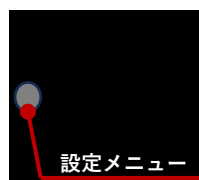
1 から順番にチェック・対処法を行なってください

1

Wi-Fi設定がオンになっていることを確認する

1

「設定メニュー」 (白丸) > 「Wi-Fi」 アイコンをタップする



Wi-Fi

2

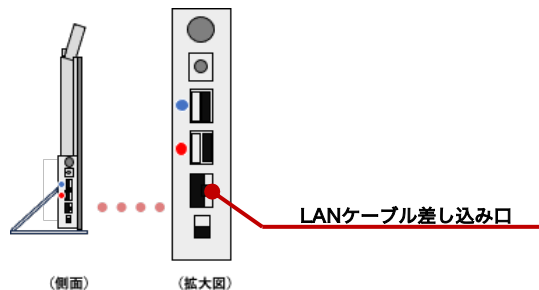
Wi-Fi設定がOnになっているか確認してください



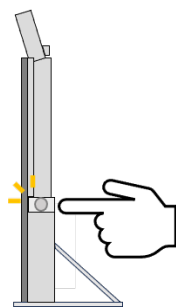
次のページへ進む

2 LANケーブルが接続されていないことを確認する

- 1 無線LAN接続の場合は、LANケーブルを接続しないでください



3 スマートミラーの主電源を押し、再起動してください



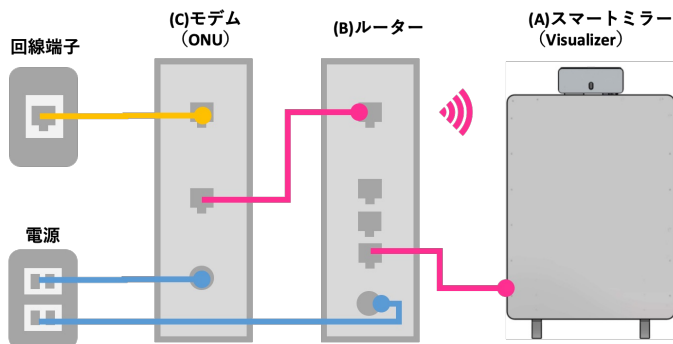
4 ルーターまたはモデムの再起動を行います 異常ランプが点灯していないことを確認してください

通信機器の電源を入れっぱなしの状態では放置しておくと、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切る

一般的な接続方法・位置関係

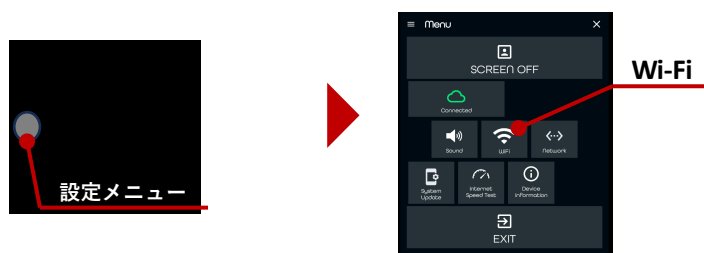


*通信機器の場所がわからない場合はインターネット管理者にお問い合わせください

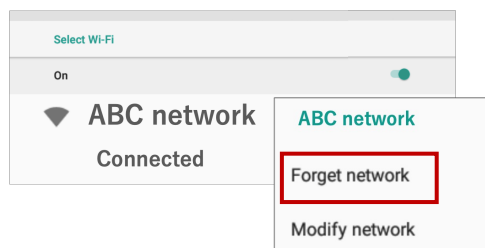
▶ 次のページへ進む

5 登録したWi-Fi情報を削除しもう一度、Wi-Fiの設定します

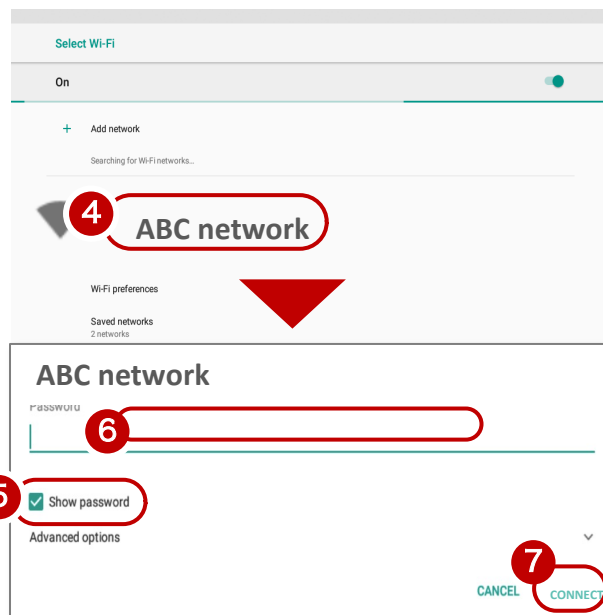
- 1** 「設定メニュー」（白丸）＞「Wi-Fi」アイコンをタップする



- 2** 登録したWi-Fiを2~3秒ほど長押ししてください
- 3** 「Forget network」をタップし、削除します

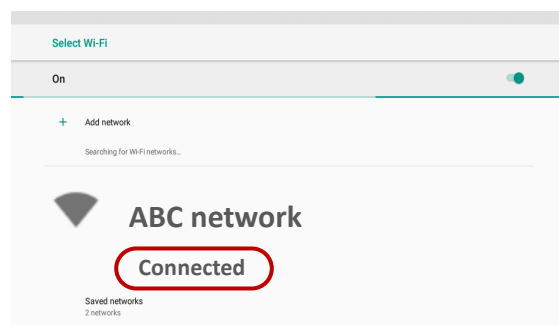


- 4** 再度、該当のWi-Fiをタップします
- 5** チェックを入れます
- 6** パスワードを入力します
- 7** 「CONNECT」をタップします



- 8** Wi-Fiネットワーク名の下ステータスが「Connected」になれば設定は完了です

! パスワードが間違っている場合は、「Connected」と表示されません。再度、Wi-Fiを削除し、登録を行ってください

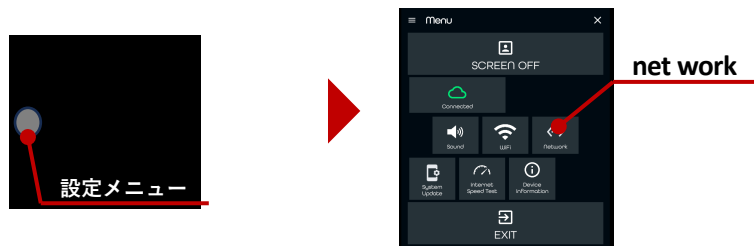


B 有線LANの場合

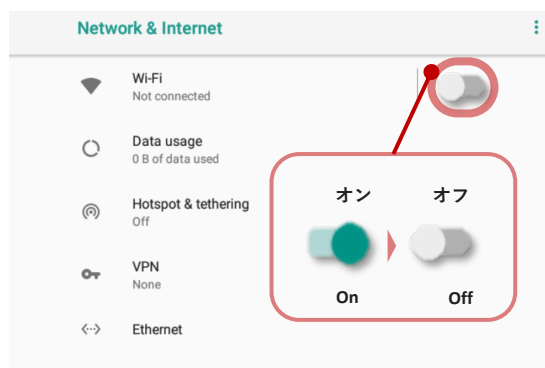
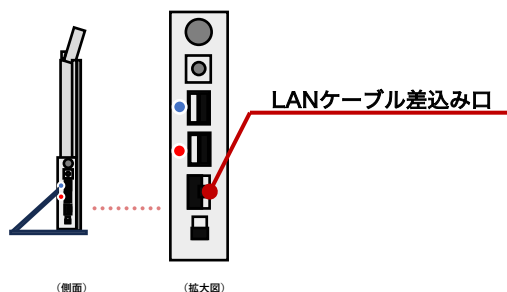
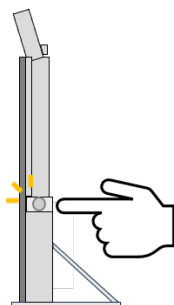
1 から順番にチェック・対処法を行なってください

1 Wi-Fi設定がオフになっていることを確認する

- 1** 「設定メニュー」（白丸）＞「network」アイコンをタップする



- 2** Wi-Fi設定がOffになっているか確認してください

**2** LANケーブルが接続されているか確認してください**3** スマートミラーの主電源を押し、再起動してください

インターネットに接続できない

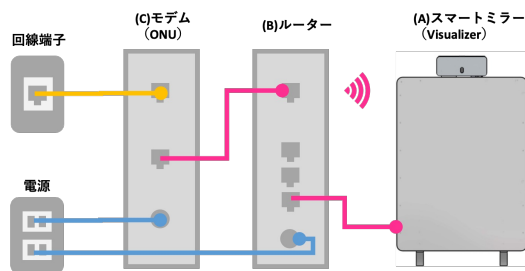
4 ルーターまたはモデムの再起動を行います 異常ランプが点灯していないことを確認してください

通信機器の電源を入れっぱなしの状態では放置しておく、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



! 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

5 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。

6 ルーター側で固定IP接続が必要な設定になっていませんか

固定IP設定については、インターネット管理者またはプロバイダに確認してください

固定IPの設定方法

- 1 「設定メニュー」（白丸）> 「network」> 「Ethernet IP mode」をタップし、「static」を選択
- 2 IP address、netmask、gateway、DNSの情報を入力する

! IPアドレスなどの詳細情報が不明の場合は、もしくはインターネット管理者へお問い合わせください。

下記のトラブル症状がある場合の対処方法を記載しています

N o .	ト ラ ブ ル 症 状	原 因
9	撮影後、分析中にフリーズした	インターネットのスピードが遅いまたは不安定
10	分析中の時間が長い	

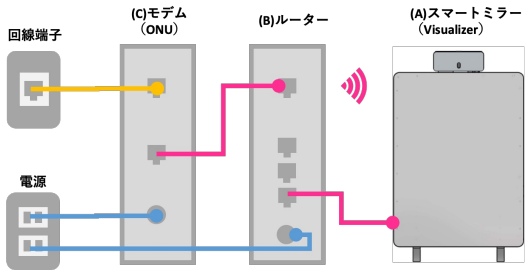
1 ルーターまたはモデムの再起動を行います
異常ランプが点灯していないことを確認してください

通信機器の電源を入れっぱなしの状態では、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



！ 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

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ソ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。気づかぬ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。

3 通信機器（モデム/ONU、ルーター）に問題はありませんか
(通信機器（モデム/ONU、ルーター）の不具合・異常、年数の経過)

- ✓ ランプの点灯に異常がないか
- ✓ 熱を持っていないか
- ✓ 購入してから年数が経過する、古い通信規格ではないか

接続機器にあるLEDランプの点灯に異常が見られたり、本体が通常よりも熱を持っていたりする場合は、問題が発生しているケースが考えられます。再起動しても点灯に異常が見られる場合は、契約中のプロバイダへご相談ください。接続速度が遅いと感じる原因は、モデムやルーターの不調だけではなく、購入してから年数がたったモデムやルーターであれば、通信規格が更新されて古くなっている可能性が考えられます。

▶ 次のページへ進む

インターネットが安定しない、スピードが遅い

4 (無線接続の場合) ルーターとスマートミラーの設置場所を見直す

無線接続の場合は、ルーターとスマートミラーの間に壁や電子機器の障害物がないか、確認してください。
なるべく障害物がない位置にスマートミラーを設置してください。

- ✓ なるべく、障害物がない場所に設置する。
- ✓ ルーターからスマートミラーの距離が離れすぎているか
- ✓ ルーターの周りが遮断物（木材、コンクリート、金属、断熱材、水）に囲まれていないか
- ✓ ルーターが棚の中に隠されていないか

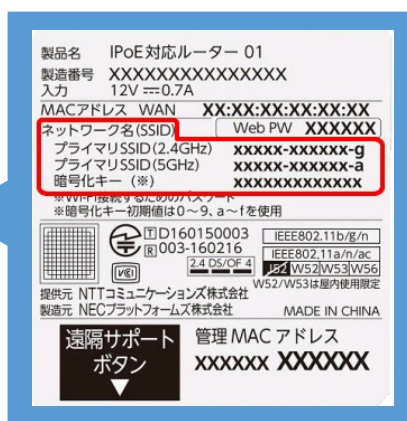
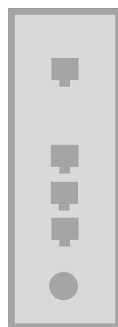
5 (無線接続の場合) 壁がある場合は、障害物に強い周波数「2.4GHz」を選ぶ

- ◆ルーターからデバイス間に障害物がある場合 2.4GHz 障害物に強い
- ◆ルーターからデバイス間に障害物がない場合 5GHz 通信速度が速いが、障害物に弱い

周波数の選択方法

周波数は、Wi-Fiルーター本体のSSIDの近くに記載されていることが多いです。
使用中のルーターにもよりますが、SSIDによって、周波数が分かれています。
デバイスをWi-Fi接続する際には、周波数ごとに分かれていますSSIDを入力し接続します。

ルーター



6 接続台数の上限を確認し、使用中の接続台数を見直す

ご利用中のルーターによっては、接続台数に上限があります。
また、接続台数が多いほど、速度や安定性に悪い影響を与えます。
デバイスの使用中は接続台数を確認し、接続機器を見直してください。
接続台数の上限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。

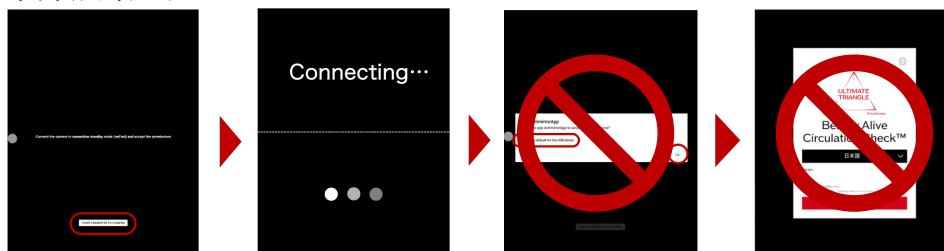
赤外線カメラとの接続状態の確認（1・2）

赤外線カメラを充電する（3）

下記のトラブル症状がある場合の対処方法を記載しています

No.	トラブル症状	原因
7	電源を入れてから診断画面に移動できない 「I have connected the camera」を押した後にループしたまま（または「Connecting」と表示したまま）、画面が進まない	赤外線カメラとの接続不良
12	診断中に、「The camera connection is lost」を表示された後、黒い画面「I have connected the camera」と表示される画面に戻る	

トラブルのイメージ



「I HAVE CONNECTED CAMERA」をタップ

Connectingまたは「...」のまま
変わらない

この画面まで進まない

※診断中にいきなり「I HAVE CONNECTED THE CAMERA」の画面に戻る場合も同様の対処法を行ってください

対処法 1

赤外線カメラのLEDの色が緑色に点灯しているか確認する

A 点灯していない

- 1 スイッチ(LED部分) を1度押してください
- 2 しばらく赤色点滅（起動中）します
- 3 緑点灯（使用可能）に変わります
- 4 黒い画面上の「I have connected the camera」を再度タップします

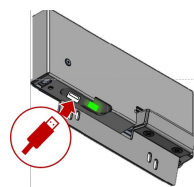
LEDが消える場合
対処法3へ進む（次のページへ）

B 緑色に点灯している

！ 対処法2 へ進む

対処法 2

USB接続箇所のゆるみがないか確認する



- 1 赤外線カメラ側のケーブル差し込み部分を強く押し、しっかり接続します

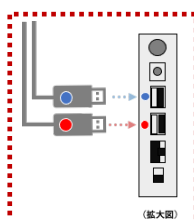
！ 接続にゆるみがあると使用できません

- 2 ミラー本体側に接続しているケーブルの差し込み部分も、しっかりと接続します

！ 接続にゆるみがあると使用できません

！ USBケーブル ● → 差し込み口 ●
USBケーブル ● → 差し込み口 ●

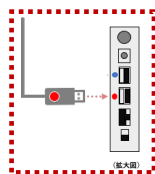
- 3 黒い画面上の「I have connected the camera」を再度タップします



▶ 次のページへ進む

対処法 3

赤外線カメラを充電する



- 1 ミラー本体側に接続しているケーブルのうち、赤いケーブルのみを差し込みます（青のケーブルは抜きます）

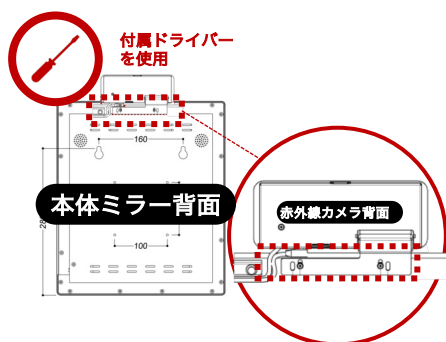
- 2 ミラーの主電源をオフ・オンし、再起動します

- 3 赤外線カメラのネジをはずし、赤外線カメラを外す

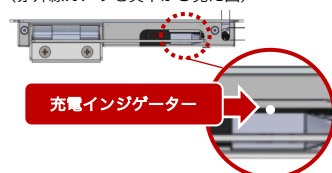


！ ネジは充電後に使用します

！ ネジ穴を潰さない



（赤外線カメラを真下から見た図）



- 4 赤外線カメラ（背面）の充電インジゲーターのLEDが点滅しているか確認する

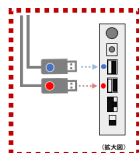
点滅	充電中
点灯	充電完了

！ 充電中はミラーの電源を切らない

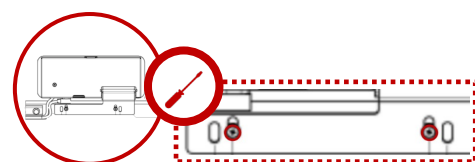
！ 点灯しない場合は、LEDスイッチを何度か押してください

- 5 充電インジゲーターのLEDが点灯に変われば、充電が完了

- 6 再度、青いUSBケーブルを差し込みます

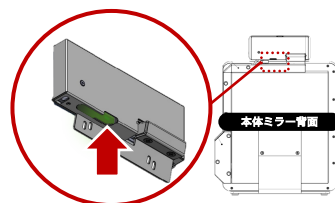


- 7 赤外線カメラを再度、ミラーに上部にネジで固定します



- 8 赤外線カメラのLEDスイッチ部分が緑色になっていることを確認する

！ LEDスイッチが点灯しない場合はスイッチを押し緑色に点灯させてください（対処法1を参照）



- 9 「I have connected the camera」を再度タップします

No.	トラブル症状
13	撮影時の画面が真っ黒



(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

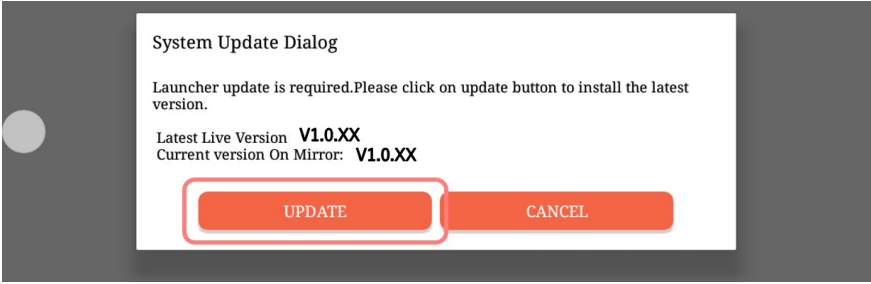
➤ **常にスイッチを下（オン）にしてください**

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

No.	トラブル症状
14	「System Update Dialog」のポップアップが表示された

ポップアップイメージ



ミドルウェアのアップデートのお知らせです。
ミドルウェアのアップデートは、アプリの仕様には影響はありません。
予告なく表示されます。
アプリの使用中は「CANCEL」を押しても構いません。

※ミドルウェアとは、OSとアプリケーションの橋渡し役です。ミドルウェアを最新の状態に保つことで、より安全にご利用いただくことができます。

- 1 「UPDATE」をタップします
- 2 ミラーを触らずに数分お待ちください
- 3 ミラーが自動で再起動する

！ 画面に触らないでください
画面は自動で動きます

！ 再起動後は、画面に触れることができます
通常通りアプリをご使用ください

- 再起動すればアップデートは完了です。



トラブルが発生した場合は、お問い合わせいただく前に、
本章で対処方法を確認してください。
初期設定を行っていない場合は、別紙のクイックマニュアルを先にお読みください。
撮影時のエラーが発生した場合は、別紙の「エラー対処法マニュアル」をお読みください。

スマホから他のマニュアルを見る



窓口名称	S-COREカスタマサポートセンター
電話番号	フリーダイヤル 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

21210001

