

小型カメラ製品全般についてのトラブルシューティング

よくお問い合わせ頂く項目とその対応策を下記にまとめました。参考例としてお役立てください。

 製品トラブルと思われる場合、ご利用中のパソコンの性能やハードウェア環境等が原因となっている場合もございます。正しい原因を特定するため、複数台のパソコンがある場合は他のパソコンでも同様な事象が発生するかご確認ください。

ケース:1 パソコンに接続しても、パソコンが製品本体を認識しない

●本体電源を OFF の状態でパソコンに接続し、接続したあとで ON にしてください。(誤った操作を行ってしまった場合は、本体を一度リセットし、再度接続をお試しください。) ●USB ハブや延長コード経由で間接的にパソコンと接続している場合、稀に本体を認識できないケースがございます。その際はパソコンの USB ポートへ直接、本体を接続されてください。 ●差し込んであるパソコンの USB ポートのドライバの状態等により認識できない場合もございます。他の USB ポートでもお試しください。 ●使用しているのが本体付属の USB ケーブルであるかご確認ください。 ●USB ケーブルのコネクタは、本体とパソコン両方の USB ポートの根元まで深くしっかり差し込んでください。 ●古いパソコンをお使いの場合には、USB ドライバ自体がパソコンにインストールされていない可能性も考えられます。 ●パソコンとの相性の問題で認識しない場合もございますので、その場合は別のパソコンでも認識するかお試しください。

ケース:2 パソコンに接続すると、パソコン画面にエラーメッセージが出る。(製品本体の動作ランプは点灯)

●「不明なデバイス：このデバイスは正しく構成されていません。」と表示→パソコンから取り外し、本体をリセットしてから、再度接続をお試しください。 ●「I/O デバイスエラー」と表示→お使いのパソコン環境に問題があると考えられます。パソコンのデバイスマネージャーで、ドライバのインストール等に問題がないかご確認ください。

ケース:3 パソコンに接続しても製品本体の認識・充電ができない。(製品本体の動作ランプは消灯)

●本体は付属の USB ケーブルで電源供給を行ってください。 ●ケーブルと本体またはパソコンとの接続部分を確認し、何度か抜き差しをしても症状の改善が見られない場合は、ケーブル自体の不良の可能性が考えられます。その場合は販売店までご連絡ください。もし他に同形状のケーブルを所持されている場合は、そちらのケーブルでも接続確認をお願いいたします。 ●USB ケーブルには充電専用とデータ転送用(充電可)の 2 種類があります。 ●AC アダプターで充電できない場合は、AC アダプターを使わず USB ケーブルで充電をお試しください。

ケース:4 製品本体に SD カード／microSD カードが挿入できない。

●カードが本体にまっすぐ挿入されていますか？スロットと本体の隙間などに入り込む場合があります。挿入の際はカードの向きとスロット(差込口)を必ずご確認ください。向きが間違っている場合は奥まで挿入できません。向きが正しい場合はカチッと奥まで挿入されます。 ※誤った挿入や力任せの挿入は、カードの破損等の原因となります。その場合は保障対象外ですので、あらかじめご注意ください。

ケース:5 電源を入れたのに、製品本体の動作ランプが点灯しない。

●充電が不十分な可能性があります。出荷時のバッテリーは最低限の充電量です。フル充電後再度お試しください。 ●最初の 2-3 回だけ 8-12 時間ほどの充電を行ってください。 ●フル充電していても LED ランプが点灯しない場合には、本体のリセットを行ってから再度お試しください。

ケース:6 動作ランプが点灯後すぐ消灯してしまい、さらに製品本体の操作もできなくなった。

●SD カード／microSD カードが本体にしっかり挿入されていない可能性があります。再度ご確認ください。

ケース:7 使用中に途中で撮影ができなくなった。

●本体内部メモリまたは挿入した SD カード／microSD カードの空き容量は十分ですか？空き容量が無い場合は撮影ができません。本体または SD カードのフォーマットを行うなどして、容量を十分確保した上で撮影を行ってください。

ケース:8 撮影したファイルがパソコン上で再生できない。

●再生が途中で止まったり、ブロックノイズや画質の粗が目立つ場合は、パソコンにファイルを移動後再生してください。カメラ内のファイルを再生する場合、USB ケーブルの転送速度の影響で再生できない場合があります。 ●Windows Media Player などの動画プレーヤーでファイルが再生できない場合、コーデックが入っていないケースが考えられます。インターネット上で検索し該当コーデックをお探し頂くか、別の動画プレーヤーでの再生をお試しください。なお、本書では下記の動画プレーヤーを推奨しています。
・GOM Player(無料・特に推奨) : <http://gomplayer.jp/>
・Quick Time(無料) : <http://www.apple.com/jp/quicktime/download/>
※URL は変更になる場合があります。また、動画プレイヤーやコーデックは他社製ですので、本製品のサポートの対象外となります。

ケース:9 (全てを確認した上で) 製品本体が正常に動作しない。

●どうしても本体が正常に動かない時は、本体内部メモリまたは挿入した SD カード／microSD カードのフォーマットを行うことで問題が解決する場合があります。撮影ファイルをパソコンに避難させうえて、フォーマットをお試しください。 ●リチウムイオン電池商品や置時計型等の商品の場合、絶縁体が原因で作動しないケースもあります。絶縁体を外してお使いください。

ケース:10 製品本体の動作が、やっぱりどこか不安定。

●正しい操作ができなかったり、フリーズを起こしたりと、本体動作が不安定な際はリセットをお試しください。 ●リセット後も症状が改善しない場合、低電圧(バッテリー残量低下)が正常な動作を阻害している可能性も考えられます。再度充電を行い、充電完了後に操作をお試しください。

以上の対応を行ったうえでどうしても解決しなかったり、トラブルシューティングに記載のない不具合が発生した場合は、お手数ですが下記の防犯カムカムサポートセンターまでご連絡をお願いいたします。



カスタムサポートセンター窓口

☎ 096-288-2531 ✉ bouhancamcam@leaf.ocn.ne.jp

(受付時間：月～金 10:00～15:00 定休日：毎週水曜日／土日祝祭日)

*ご連絡に際してお買い上げ日や購入店の注文番号ほか商品の名称や品番、不具合の具体的な内容などをあらかじめご準備(メール問い合わせの場合は記載)いただけると、より円滑な対応が可能となります。

製品保証規定と保証書

《保証規定》

- 初期不良の場合、商品到着後一ヶ月間は無料で新品の商品と交換いたします。
- 取扱説明書に従った正常な使用状態で故障した場合は、お買い上げ後 3 ヶ月間無料で修理致します。 ※完成基板ユニット (mc-ut001/ut002/ut003/ut004/ut007 その他後続の ut 系) は保証がございません。
- 保証期間内であっても、次の場合は保証対象外となります。あらかじめご了承ください。
(イ)誤用・乱用および取扱に不注意などによる故障。
(ロ)火災・自身・災害および盗難などの災害による故障。
(ハ)不当な修理や改造および異常電圧に起因する故障。
(ニ)使用中に生じたキズなどの外観上の変化。
(ホ)事前連絡・事前の承認なしに販売元に返品された場合。
(ヘ)譲渡・転売・中古販売・オークション等により入手された場合。
(ト)保証書の提示がない場合およびお買い上げ日、販売店の記入がない場合。
- 本書は日本国内においてのみ有効です。また本書の再発行はいたしませんので大切に保管してください。

◆X 製品保証書 X◆

製品品番

保証期間 ※お買い上げ日より 3 ヶ月

お買い上げ日

氏名

住所 (〒 —)

電話

販売店の印鑑

【販売店様へ】印欄に記入のない場合は無効になりますので必ずご確認ください。