

eCamera2 (LOOK) FAQ

目次

ご購入前の質問	3
本製品を使用する為に準備するものはありますか？	3
アプリの対応機種・OSを教えてください	3
月額利用料はかかりますか？	3
アカウント・ログインについて	3
アカウント登録の際に、認証コードが届きません	3
アカウントID（メールアドレス）、パスワードの変更方法は？	3
ログインパスワードを忘れてしまいました	3
アカウントを削除する方法は？	4
セットアップについて	5
セットアップに失敗します	5
セットアップ時に、QRコードが読み込めません	6
ランプが赤色点滅しません	6
Wi-Fiルーターを変更しました。設定変更の方法を教えてください。	6
本製品の設置・動作に関する質問	7
リセットボタン、MICROSDカードの挿入口はどこですか？	7
天井にも取り付けすることができますか？	7
転倒防止のために何かすることありますか？	7
ランプの状態を教えてください	8
MICROSDカードが認識せず録画できません	8
MICROSDカードの挿入方向がわかりません	9
MICROSDカードは何GB（ギガバイト）まで対応していますか？	9
カメラの可動範囲や画角を教えてください	9
視聴に関する質問	10
本製品1台につき、同時に何台のスマホで視聴可能ですか？	10
スマホ1台につき、本製品の最大接続台数は何台ですか？	10
他の端末（スマホ、タブレット）での共有方法を教えてください。	10

視聴画面を覗き見されることはないですか？	10
サポート・保証について.....	11
保証について教えてください	11
サポートの窓口はどこですか？.....	11
サポートにメールで問い合わせしたのですが、返事がきません.....	11
チャット、メールサポートの受付時間を教えてください	11

ご購入前の質問

本製品を使用する為に準備するものはありますか？

スマートフォンと常時Wi-Fi接続（2.4Ghz帯）ができるWi-Fiルーターをご準備ください。
またAPP StoreもしくはGoogle PlayよりHomeLink（ホームリンク）アプリをダウンロードお願いします。

アプリの対応機種・OSを教えてください

iOS11.0以降、Android 7.0以上のOSに対応しています。

月額利用料はかかりますか？

かかりません。アプリも無料でインストール可能です。

アカウント・ログインについて

アカウント登録の際に、認証コードが届きません

以下の項目をご確認ください。

- ・迷惑メールフォルダに届いていないか
- ・入力した「英数字」や「@」が全角になっていないか

スマートフォンで受信できない場合は、例えばパソコンや別の端末など受信環境を変えても同様かお試しください（届いたメールの本人確認用コード(数字4桁)を見てアプリ上に入力するだけなので、別の端末でメール受信しても問題ありません）

アカウントID（メールアドレス）、パスワードの変更方法は？

パスワードは以下の手順より変更可能です。

- 1：アプリ下の「設定」→「アカウント」→「パスワード変更」
- 2：現在のパスワードを入力し、新しいパスワードを入力し「OK」
- 3：新しいパスワードでログインできるか確認する

アカウントIDについては、現在（2020/8）は変更できません。今後実装予定です。

ログインパスワードを忘れてしまいました

パスワードをお忘れて、ログインできなかった場合、以下の手順を行ってください。

- 1 : アプリのログイン画面の「パスワードを忘れました」をタップする
- 2 : パスワードの再発行画面でメールアドレスを入力し、「次へ」をタップする
- 3 : 入力したメールアドレスに4桁の認証コードが届くことを確認する
- 4 : アプリにて認証コードを入力し、新しいパスワードを設定しパスワードを変更する

上記でも届かない場合は、以下をご確認ください。

- ・ docomoなどキャリアメールアドレスの場合、迷惑メールフィルターにより届かない場合があるため、YahooメールやGmailなど他のメールアドレスでご登録をお試しく下さい。
- ・ Gmailの場合はプロモーションに認証コードが届く場合があります。

アカウントを削除する方法は？

アカウントについては、現在（2020/8）は削除できません。今後実装予定です。

セットアップについて

セットアップに失敗します

以下をご確認ください。

【ランプについて】

- ・ 本製品の電源を入れてランプが赤点滅になっている
ランプが赤点滅になっていない場合は、リセットを行ってください。

【アプリについて】

- ・ アプリの再インストール
アプリを削除し、最新のバージョンをインストールしてください。

【Wi-Fiについて】

- ・ 回線が混雑している
時間帯を変更してお試しください。
- ・ Wi-Fiの電波が原因
本製品、スマホ、Wi-Fi ルーターを1から2メートルでお試しください。なお、登録完了後は、設置したい位置に移動してご使用可能です。
- ・ デバイスの接続台数制限による
2.4GHzのWi-Fiルーターに接続しているデバイスが複数ある場合は、5GHzに振り分け可能な機器は5GHzに振り分けるなどし、2.4GHzの接続機器を減らしてください。
- ・ パスワードが間違っている
全角/半角、大文字/小文字に気をつけて、正しく入力されているか確認してください。
- ・ 以下のWi-Fiルーター設定項目をご確認ください。

項目	設定	備考
2.4GHz帯	有効	セットアップ時のみ2.4GHzにする必要があります
パスワード（暗号化キー）	半角英数字のみ使用	32桁以上は対応していません
認証方式	WPA/WPA2	WEPには対応していません

MACアドレスフィルタリング	無効	
IPアドレス	自動割り当て	
プライバシーセパレータ	無効	※をご確認ください
Wi-Fi暗号化強化 (PMF)	無効	※をご確認ください

※プライバシーセパレータについて

ルーターのメーカーや機種により、[AP隔離] [SSIDセパレータ] [APアイソレーション] [ネットワーク分離]と表示の場合もあります。

有効になると、ルーターを介してスマホと本製品と通信できないため、無効にする必要があります。

※モバイルルーターをお使いの場合

Wi-Fi暗号化強化 (PMF)という項目がONになっている場合は、OFFにご変更ください。

セットアップ時に、QRコードが読み込めません

スマホの画面の明るさが暗いと、うまく読み込めない場合があります。

スマホ画面の明るさを最大にして、お試しください。

ランプが赤色点滅しません

以下をお試しください。

1：USBアダプターの変更

※消費電力5W以上（例：5V DC 1A）のUSBアダプターをご使用ください

2：USBケーブルの変更

3：コンセント差込口を壁コンセントに変更

上記を変更して、それでも本体のリセットボタンを音が鳴るまで長押しし赤色点滅にならない場合は本体不良の可能性もあります。

Wi-Fiルーターを変更したので設定変更の方法を教えてください

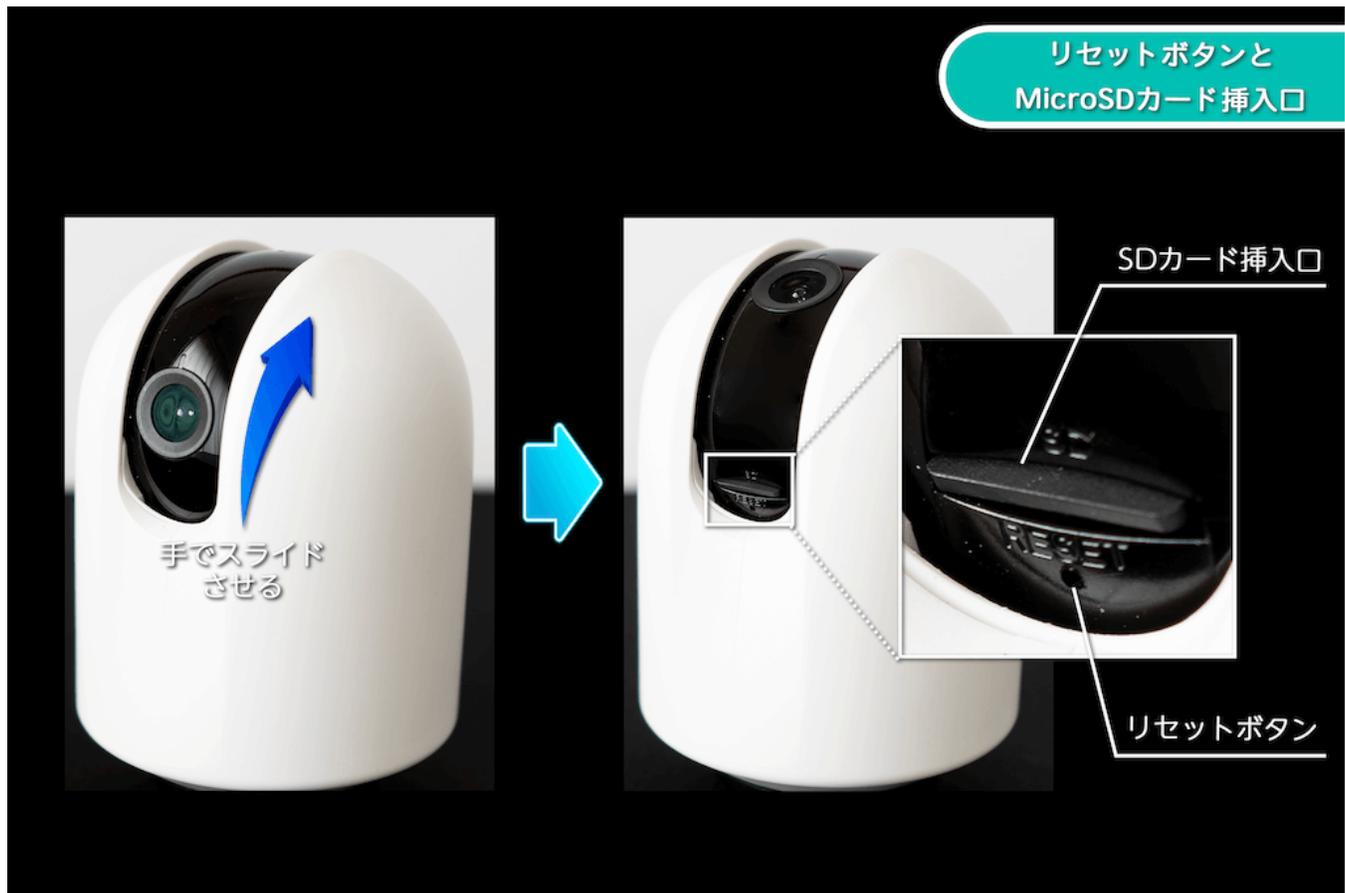
本製品のリセットボタンを長押ししてリセット（赤色点滅）し赤色点滅し、再セットアップが必要となります。

またWi-FiルーターのWi-Fi名（SSID）やパスワードを変更した際も、リセットして再セットアップが必要となります。

本製品の設置・動作について

リセットボタン、microSDカードの挿入口はどこですか？

以下の画像をご参照ください。



天井にも取り付けることができますか？

はい、可能です。

取り付け方法については、webマニュアルの「設置手順」をご参照ください。

<https://linkjapan.co.jp/question/look/>

転倒防止のために何かすることありますか？

付属のブラケットを本体の底面に取り付けることで転倒しにくくなりますので、取り付けることを推奨しています。

付属品の両面テープと、ブラケットを併用するとさらに安定します。

ランプの状態を教えてください

以下の画像をご参照ください。

ランプの色について

赤いランプ



青いランプ



赤点滅

リセットされた状態です。セットアップ時は必ずこのランプになっていることを確認してください。

赤点灯

起動準備中です。

青点滅

オフラインの状態です。正常にインターネットに接続が出来ていません。
ルーターの再起動や電源の入れ直しをお試しください。

青常時点灯

正常にインターネットに接続されている状態です。(設定から消灯状態に変更することが可能です)

赤点滅：リセット状態です。セットアップ時は必ず赤色点滅であることを確認してください。

赤点灯：起動中です。(約15秒) 赤色点灯し続ける場合は、本体異常の可能性がります。

青点滅：正常にWi-Fiに接続されていない(オフライン)状態です。

青常時点灯：正常にWi-Fi接続されている状態です。設定にて消灯状態に変更することが可能です。

microSDカードが認識せず録画できません

以下をご確認ください。

- ・ microSDカードをパソコンなどでフォーマットして改善されるか。
フォーマット形式はFAT32をご指定ください。
- ・ microSDカードの金属端子面を裏にして、正常に差し込んでいるか。

- ・ カードを抜き差ししてアプリを再起動して改善されるか。
- ・ 設定画面の「録画」にて「常時録画」が選択されているか。
OFFになっている場合は、microSDカードに録画されません。

「常時録画」の設定時に、視聴画面の再生ボタンをタップして、直近時間を再生できる場合は、microSDカードを認識しています。

microSDカードの挿入方向がわかりません

レンズ下にある挿入口に挿入します。金属端子面を裏にして、カチッと音がするまで真っ直ぐ、ゆっくり差し込んで下さい。

反対（金属端子面を裏）に挿入すると、奥まで挿し込めず途中で止まる構造になっています。

正常の向きの場合、奥まで差し込んだ後、再度押入ると、カチッと音が鳴り、microSDカードが取り出せます。

webマニュアルの「セットアップ前の確認事項」に画像が掲載されているため、そちらもご参照ください。

<https://linkjapan.co.jp/question/look/>

microSDカードは何GB（ギガバイト）まで対応していますか？

128GBまで対応しています。

128GBの場合、1080p（高画質）で約14日間保存可能です。

カメラの可動範囲や画角を教えてください

【可動範囲】

水平な場所に設置して真上を90°とした場合

上下（垂直）… -10°～ 75°まで調整可能

左右（水平）… 355°まで調整可能（スマホ画面上では、360°で視聴可能）

【画角】

水平画角が90°、垂直画角が50°です。

視聴について

本製品 1 台につき、同時に何台のスマホで視聴可能ですか？

同一のアカウントでアプリにログインし、同時に視聴できるスマホの台数は4台までです。

スマホ 1 台につき、本製品の最大接続台数は何台ですか？

最大接続台数には特に制限がありません。

他の端末（スマホ、タブレット）での共有方法は？

共有したい端末にHomeLinkアプリをダウンロードし、同じアカウントでログインすると共有可能です。

視聴画面を覗き見されることはないですか？

アカウントパスワードは定期的に変更するなどアカウントは慎重に管理してください。

本製品のネットワーク上のデータは、SSLで暗号化している為、第三者による盗み見、盗聴を防ぐことが出来ます。（SSL暗号とは … インターネット上のクレジットカード情報送信などにも利用されている）
クラウドのセキュリティに関しては、世界最高水準の安全性を誇るAmazonのAWSを利用しています。

サポート・保証について

保証について教えてください

以下の保証規定をご確認ください。

<https://linkjapan.co.jp/policy/>

サポートの窓口はどこですか？

購入後のお問い合わせについては、以下よりお問い合わせください。

<https://linkjapan.co.jp/contact/>

サポートにメールで問い合わせしたのですが、返事がきません

お問い合わせフォームよりお問い合わせ頂くと、ご入力されたメールアドレスに自動返信が届くようになっています。

もし自動返信が届かない場合は、迷惑メールに自動返信が届いている、ご入力されたメールアドレスに誤りがある可能性があるため、ご確認ください。

チャット、メールサポートの受付時間を教えてください

【メールサポート受付時間】

24時間受付、順次回答させていただきます。

【チャットサポート受付時間】

毎日 10:00～19:00

※窓口の混雑状況により、予告無く受付時間が変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。