

【重要】見守りサービス一時停止に伴うお知らせと 手動運転モード設定マニュアル

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

現在、見守りサービスおよび AI 制御の一時停止につきまして、大変多くのお客様よりお問い合わせをいただいております。お電話がつながりにくい状況となっております。ご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

お客様から頻繁にお寄せいただいているご質問（FAQ）と、AI 制御停止期間中にお客様ご自身で簡単に設定できる「手動運転モード設定マニュアル」をご案内申し上げます。

1. よくあるご質問（FAQ）

Q1. サービスの復旧時期はいつ頃になりますか？

A1. サービスの再開時期および今後の対応につきましては、メーカーでの確認・改修作業が完了次第、グリッドシェア公式ホームページおよびカスタマーポータル、ご登録のメールアドレスへの通知にて順次お知らせいたします。

Q2. サイバー攻撃や情報漏洩が発生したのですか？

A2. いいえ、サイバー攻撃や不正アクセスを受けたわけではありません。

蓄電池メーカーが利用しているソフトウェアに危険性が高い脆弱性が存在するというソフトウェアメーカーからの発信があり、正式な脆弱性の公表と対応策が完了するまで、サービスを一時停止しております。

現時点で、蓄電システム関連において本脆弱性を悪用した事象や、お客様の個人情報等の漏洩・被害等は一切確認されておりません。本対応は被害を未然に防ぎ、皆様に安心してご利用いただくための予防措置となります。ご迷惑をおかけいたしますが、サービス再開までお時間いただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

Q3. サービスの停止中、蓄電池本体は動いていますか？

A3. はい、蓄電システム本体の基本動作（充電・放電）には影響ございません。通常通りご使用いただけます。ただし AI 制御が停止しているため、必要に応じて以下の手順で手動設定を行ってください。

Q4. モニターからブザー音（エラー音）が鳴っています。どうすれば止まりますか？

A4. 画面に表示されている「確認」ボタンを押すと、ブザー音は止まります。

現在、セキュリティメンテナンスに伴い「見守りサービス」が切断状態となっているため、モニターがそれを検知して一時的に通知音（ブザー音）を鳴らしているケースがございます。

【対応手順】

画面に表示されている「確認」ボタンを押してください。ブザー音が止まります。

音が止まった後、前述の「手動運転モード設定マニュアル」に沿って運転モードの設定を行ってください。

※「確認」ボタンを押しても音が止まらない場合や、画面に「エラー〇〇」といった数字のメッセージが表示されている場合は、お手数ですがメッセージ内容（エラー番号）をお控えの上、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

2. AI 制御停止中の手動運転モード設定マニュアル

■ 3098 シリーズ（Smart Star L / SMART STAR）をご利用の方

【推奨設定】運転モード：ピークシフトモード / 太陽光余剰充電設定：余剰電力充電 ON

【手順 1：ピークシフトモードへの変更】

1. メイン画面で「設定」ボタンを押します。



2. 「運転モード設定」を押します。

設定		2019/11/22 11:22	
運転モード設定 ピークシフト		充放電設定	
型 名 : LL3098H05/X 製造番号 :			
◀ もどる		運転操作	
環境設定			

3. 「ピークシフト」を押します（背景が青くなります）。

運転モード設定		2019/11/22 11:22	
ピークシフト		ピークカット	
HEMS		バックアップ	
売電			
◀ もどる			

4. 「もどる」を押し、メイン画面に戻ります。

【手順 2 : 太陽光余剰充電設定の ON】

1. メイン画面で「設定」→「充放電設定」を押します。

ピークシフト		見守りサービス中		2019/11/22 11:22	
		消費電力 3.1 kW			
		買電		0.1 kW	
		放電		3.0 kW	
		太陽光発電		0.0 kW	
		太陽光発電		0.0 kW	
≡ 設定			履歴		

設定		2019/11/22 11:22
運転モード設定 ピークシフト	充放電設定 	
型 名 : LL3098H0S/X 製造番号 :		
↩ もどる 運転操作 環境設定		

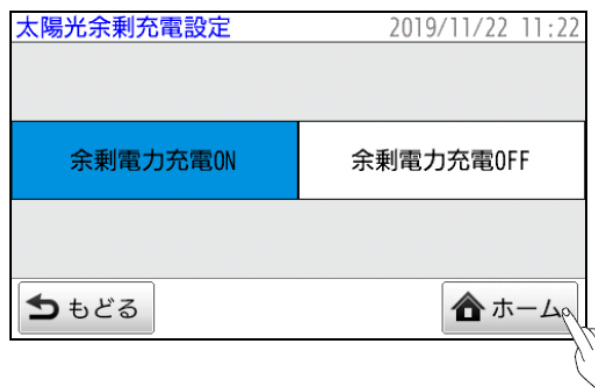
2. 右矢印「▶」を押し、「充放電設定 2」画面を開きます。

充放電設定1		2019/11/22 11:22
充放電時間設定		
放電停止残量設定		
↩ もどる ▶ 		

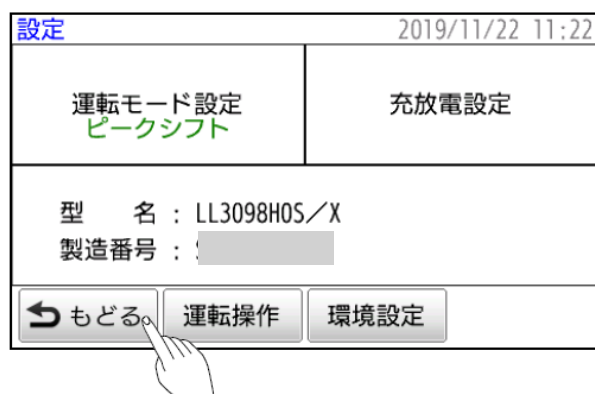
3. 「太陽光余剰充電設定」を押し、「余剰電力充電 ON」を選択します。(背景が青くなります)

充放電設定2		2019/11/22 11:22
太陽光余剰充電設定	余剰電力充電OFF	
ピークカット電力設定	2 kW	
↩ もどる ◀		

太陽光余剰充電設定		2019/11/22 11:22
余剰電力充電ON 	余剰電力充電OFF	
↩ もどる 🏠 ホーム		



4. 「もどる」を押し、メイン画面に戻ります。



5. 「ホーム」を押し、メイン画面上部に「太陽」マークが表示されていることを確認します。

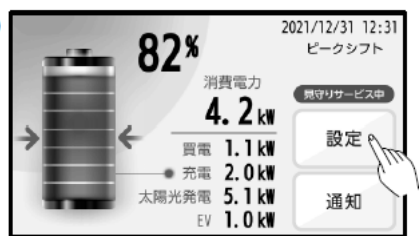


■ 5130 シリーズ (Smart Star 3) / SMART STAR Hybrid をご利用の方

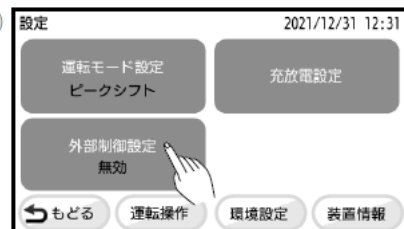
【推奨設定】外部制御設定：無効 / 運転モード：グリーンモード（太陽光併設時）

【手順 1：外部制御の解除】

1. メイン画面で「設定」→「外部制御設定」を押します。

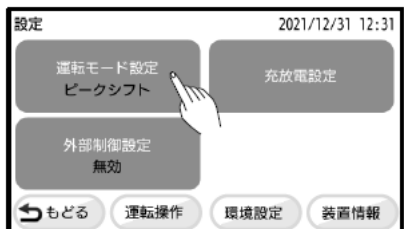
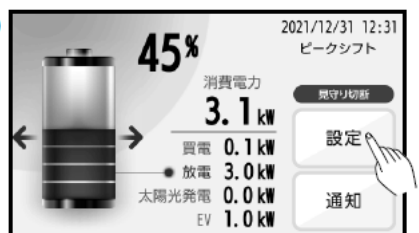


2. 「無効」を押して選択状態にし、「もどる」を押します。

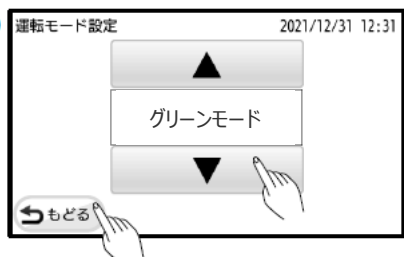


【手順 2 : グリーンモードへの変更】

1. メイン画面で「設定」→「運転モード設定」を押します。



2. 上下ボタン「▲」「▼」で「グリーン」を選択します。



3. 「もどる」を押し、メイン画面右上に「グリーン」と表示されていることを確認します。

【お問い合わせ窓口】

蓄電池お問い合わせ窓口（フリーダイヤル）：**0120-609-046**

※現在お電話が大変混み合っております。

ご不明な点がございましたら、まずは本紙および公式 HP をご確認くださいませようお願い申し上げます。