

－ よくある質問 －

質問内容	回答
電源が入りません	電源ケーブルがしっかりささっているか確認してください。 また、コンセントから抜けていないか確認してください。
体温が高温すぎるようです	暖房の風や熱気が機器に直接当たっていませんか？ 風や熱気が当たらないように設置を変えてください。 照明や強い光が直接当たっていませんか？ 照明や強い光が直接当たらないように設置を変えてください。 体が温まっている状態で計測していませんか？ 通常の発熱状態になってからお試してください。 極端に気温の高い場所で使用していませんか？ 室温が30℃以上の場合、正しく計測できない場合があります。 室温を下げるか、30℃より低い場所に設置してください。 黒体ボックスの設定が正しく行われていますか？ 取扱説明書の調整をご確認ください。 デュアルライトアライメント(デュアルライト設定)が適切ですか？ 取扱説明書のアルゴリズム構成をご確認ください。
体温が低温すぎるようです	冷房の風や冷気が機器に直接当たっていませんか？ 冷房の風など、冷気が当たらないように設置を変えてください。 エントランスなど極端に室温が低い場所で使用していませんか？ 動作温度(10℃～40℃)未満の場合、正しく計測できない場合があります。 室温を上げるか、適温場所に設置してください。 外気などの影響で機器が低温になっていませんか？ 機器が室温に馴染むまで、しばらく待ってから使用してください。 黒体ボックスの設定が正しく行われていますか？ 取扱説明書の調整をご確認ください。 デュアルライトアライメント(デュアルライト設定)が適切ですか？ 取扱説明書のアルゴリズム構成をご確認ください。
「温度情報がありません」と表示されます	右上に「Bluetooth接続エラー」と表示されていますか？ その場合、BOXと黒体の間に電波を遮るようなものが置かれていませんか？ また、黒体の画面に室温などが表示されていますか？ BOX側のBluetooth設定と黒体のmacアドレスは合致していない可能性がございますので取扱説明書のファームウェアの構成をご確認ください。 黒体の電池が切れていませんか？ 取り扱い説明書のメンテナンスをご確認ください。 ROIがサーモカメラの範囲よりも大きく設定されている可能性がございます。 可視光カメラの映像上に表示されている青枠が緑の点線よりも大きく設定されている場合、システム設定>デュアルライト配置>ROI設定よりROIが赤外線カメラの画角に収まるように設定を変更してください。 サーモカメラの映像が表示されていますか？ 映像が正常に表示されていない場合、ケーブルの接続を確認してから端末を再起動してください。
体温が測れません	マスクの色・形・柄によって計測できない場合がございます。 一度画面から離れて少しマスクをずらして口元を出してお試してください。 おでこが隠れている場合に計測できない場合がございます。 一度画面から離れておでこを出してお試してください。
計測に時間がかかります 計測できずエラーになります	照明や強い光が直接当たっていませんか？ 照明や強い光が直接当たらないように設置を変えてください。 スタンドの高さが人の高さにあっておりますか？ 機器が人の顔を捉える高さにスタンドの設置を変えてください。
人を検知できません	カメラの映像が表示されていますか？ 表示されていない場合、LANケーブル、電源ケーブル、Auto irisの接続が正しいかご確認ください。 きちんと顔が写る位置に設置されていますか？ 横顔しか映らないような置き方の場合は位置や向きを変えてください。 逆光になっていませんか？ 位置を変える、または照明をつけてください。 部屋の明るさは十分ですか？ 部屋が暗すぎると、検知できない場合がありますので明るさを調整してください。 ROIが設定されていますか？ ROIの設定がされていない場合は 「システム設定>デュアルライト配置>ROI設定よりROIを設定してください。」 このとき、ROIが赤外線カメラの画角に収まるように注意してください。 カメラのピントは合っていますか？ ずれている場合は可視光カメラのピントを調整してください。 ピント調整した後は、システム>デュアルライト配置から可視光カメラと赤外線カメラの重ね合わせを確認してください。 右上に「アルゴリズム初期化中」と表示されていませんか？ 再起動し、しばらく待っても表示が消えない場合は、カスタマーサポートにご連絡ください。
顔認証できません	登録している写真は適切ですか？ はっきりと人物が認識できる写真の登録が必要です。明るすぎたり、暗すぎたり、顔全体や目元が隠れたりしていませんか？ 登録している写真が適切でない場合、再登録してください。 ライブラリへのインポートは正しいですか？ 顔として認識できない場合、正しくインポートされない可能性があります。 ライブラリにきちんと保存されているかご確認ください。 カメラ管理からライブラリの有効化をしていますか？ バージョンが古い場合、ライブラリ設定後にカメラ管理からライブラリを有効化してください。 リソースからライブラリを有効化していますか？ 初期設定では有効になっていても、誤操作などにより無効になっている可能性がありますので、リソース>ライブラリ管理からライブラリの状態を確認ください。