

こんなとき どうする？



防犯カメラやレコーダーに発生しやすいトラブルについて対処法の一列をまとめました。
詳細な対応手順についてはお使いの機器のメーカーマニュアル・WEBサイトなどをご参照ください。

Q レコーダーから警報のような音が鳴りつづけるとき

A HDD (ハードディスク) またはレコーダー本体からの警報音かも？
故障や不具合の可能性があります。詳しくはお問い合わせください。

Q レコーダーから振動するような音がするとき

A 放熱ファンが故障しているかも？
ホコリなどの詰まりがないか確認し、清掃しても収まらない場合は交換が必要となります。
※清掃される際は電源を切ってからお願いいたします。

Q レコーダーのログインパスワードが分からないとき

A マニュアルに記載されている「初期パスワード」を確認してみましょう！
設置時にお渡ししているマニュアルに初期パスワードの記載がございますのでご参照ください。
設置の際にパスワードを設定している場合は設置業者がお渡ししております。

Q モニターに映っていないカメラがあるとき

A 映っていないカメラのケーブルを確認してみましょう！
映像が映っているカメラと映っていないカメラのケーブルを差し替えていただき、
どのようになるかご確認ください。

差し替えたら映った！ レコーダーの入力部が故障しているかも？

差し替えても映らない... カメラ本体またはケーブルの不具合かも？

上記を試しても症状が改善しない場合や新規購入をご検討の際は下記までお問い合わせください。

お問い合わせフォーム

<https://www.cansystem.co.jp/camera/contact/>

コールセンター

0120-368-251 受付時間 10:00~13:00、14:00~18:00





Q

アプリなどで遠隔視聴しているが映像が映らないとき

A

ネットワークや機器の接続を確認してみましょう！

ルーターやネットワークは変更していませんか

レコーダーの電源やLANケーブルは抜けていないでしょうか

マニュアルに従い再起動しレコーダーの設定画面をご確認ください

※モニターを接続されておらず、設定画面が確認できない場合は電源抜き差しにて再起動をお願いいたします。

Q

遠隔で視聴できないとき

A

ネットワークを確認してみましょう！

【a】 同じネットワーク内（店舗内など）で視聴の場合

設定画面の中にレコーダーのIPアドレスが記載されていますか

ポート番号の間違いはないでしょうか

【b】 異なるネットワークで視聴の場合

IPやアドレス記載項目にレコーダーのMACアドレスは記載されていますか

ポート番号の間違いはないでしょうか

Q

録画されていないとき

A

モニターに「HDDエラー」などの表示がないか確認してみましょう！

表示されている場合はレコーダーの再起動をお試しください。復旧しない場合はHDDが故障している可能性があります。

一般的に、HDDの寿命はおよそ2年程度が目安と言われています。

※エラー表示などが出ていない場合はマニュアルにて録画設定の確認をお願いいたします。

Q

視聴画面から音が出ないとき

A

機器やアプリの音声設定・接続を確認してみましょう！

レコーダーの音声入力部に音声ケーブルが接続されていますか

モニター（テレビ）の音声切替設定はされていますか

PCやスマホなど視聴デバイスの音声がミュートになっていませんか

レコーダーの音声設定は正しいでしょうか（設定方法はメーカーマニュアルをご参照ください）

Q

モニターに映像が出ないとき

A

機器の映像設定・接続を確認してみましょう！

モニターの映像切替設定はレコーダーの入力になっていますか

モニターの電源は入っていますか

映像出力用ケーブル（HDMI等）は機器に正しく接続されており抜けていませんか

分割画面は表示されていますか。表示されている場合、カメラの電源（ACアダプターなど）が抜けていないか確認してみましょう

上記を試しても症状が改善しない場合や新規購入をご検討の際は下記までお問い合わせください。

お問い合わせフォーム

<https://www.cansystem.co.jp/camera/contact/>



コールセンター

0120-368-251 受付時間 10:00~13:00、14:00~18:00