

# クラウドプラン 故障発生時対応ガイド

ギガらくカメラクラウドプランをご利用中にカメラ故障が発生した場合に関する情報をまとめた資料です  
新規ご契約の前に内容をご確認ください

※本資料の内容は予告なく変更される場合がございます

発行日：2025年4月2日

<b>1. 故障発生時のNTT東日本サポート概要</b>	<b>P. 3</b>
(1) ギガらくカメラサポートセンターについて	P. 4
(2) 故障交換の流れ	P. 5
(3) メーカーでの有償判定基準目安	P. 6
(4) 無償交換・有償交換・新品購入の比較表	P. 7
(5) 無償保証期間について	P. 8
(6) カメラ交換工事について	P. 9
<b>2. その他ご留意いただきたい事項</b>	<b>P. 10</b>
(1) 周辺機器故障時の対応	P. 11
(2) カメラ映像がぼやける原因と改善方法	P. 12
(3) カメラ映像が曇る要因と改善方法	P. 13

## 1. 故障発生時のNTT東日本サポート概要

- (1) ギガらくカメラサポートセンターについて
- (2) 故障機の交換について
- (3) メーカーでの有償判定基準目安
- (4) 無償交換・有償交換・新品購入の違い
- (5) 無償保証期間について
- (6) カメラ交換工事について

- カメラの操作方法や不具合のお問合せは、ギガらくカメラサポートセンターまでご連絡ください。サポートセンターにて状況を確認させていただき、障害の切り分け（不具合箇所の特定）等を行います。
- 正確な現場状況把握および免責説明を行う必要があるため、サービス利用者様もしくはそれに準ずる方（工事業者等）からご連絡ください。
- ご本人様確認のため、以下のような契約情報をお伺いいたします。あらかじめご準備のうえご連絡くださいますようお願いいたします。

（※）すべての情報をご確認するわけではなく、いくつかの組合せでお伺いさせていただきます

契約ID（アルファベット3文字＋数字で構成されている、開通のご案内で通知しているもの）、  
契約者名、お客さま電話番号、設置場所住所、オーナーアカウント、カメラシリアル番号

## 【 ギガらくカメラサポートセンター 契約者向け問合せ窓口 】

電話	0120-511-244
メール	support_gigacam-ml@east.ntt.co.jp
受付時間	9:00～21:00、年中無休

障害箇所切り分けの結果カメラ本体が故障していると判断された場合、保証期間内かどうかで対応が分かります。（保証期間はサポートセンターにてご確認ください）  
カメラの故障対応は修理ではなく、代替機との交換となります。（修理は対応できません）

## 保証期間内の場合

まず、送り返対応（故障交換用の代替機をメーカーからお客様へ送付すること）において代替機を**先出し**するか**後出し**するかを選択いただけます。  
先出しの場合において、メーカーでの故障解析の結果がお客様責任によるものと判定（基準は後述）された際には**保証期間内であっても有償**となり故障機の費用が請求されることを、あらかじめ合意いただいた上での代替機発送となります。

また、**カメラ交換に伴う工事（取外しおよび再設置）費用については、機器の保証範囲には含まれません。**

### 先出し送り返をご依頼いただく（故障機をお客様からメーカーに送付する前に代替機をお渡しする）場合

ご指定いただいた宛先に代替機を送付します。**ご依頼からお手元に着くまで、約3営業日**要します。  
故障機と代替機を交換いただいた後、故障機は速やかに指定の送付先（メーカー）へお送りいただけます。  
代替機に着払い伝票が同封されるため、送料はメーカー負担となります。  
メーカーに故障機が到着後、故障箇所を確認し、**有償/無償の判定**を行います。**メーカーへの到着から判定まで、約3営業日**要します。

#### 無償判定の場合

特にご対応いただくことはございません。

#### 有償判定の場合

代替機の費用がメーカーより請求されますので、お支払いをお願いいたします。（費用はサポートセンターよりご案内）

### 後出し送り返をご依頼いただく（故障機をお客様からメーカーに送付し、故障解析後に代替機をお渡しする）場合

故障機を取り外していただき、**送料お客様負担にて**、故障機を指定の送付先（メーカー）へお送りいただけます。  
お客様にて発送伝票に記載いただく管理番号を発行するため、**送付先情報をお客様にご連絡できるまでに約2営業日**要します。  
メーカーへの故障機到着後、故障箇所を確認し、**有償/無償の判定**を行います。**メーカー到着から判定まで、約3営業日**要します。

#### 無償判定の場合

ご指定いただいた宛先に代替機を送付します。**ご依頼からお手元に着くまで、約3営業日**要します。  
到着次第交換工事をお願いいたします。

#### 有償判定の場合

有償で代替機との交換を行うか、新品を購入するかを選択いただけます。  
（費用感やカメラが届くまでの期間は後述）

## 保証期間外の場合

## ■ メーカー保証対象外要件による故障を含む以下のような事由は、有償判定となります。

- 地震、津波、噴火、台風及び洪水等の自然災害
- 塩害、腐食性ガスが発生する環境での使用
- 浸水
- ユーザ過失と認められる故障
- 目視可能な物理破損
- 製品の外観の変更（筐体への文字などの書き込み、塗装、コーキング材の付着等）
- 分解・改造
- メーカーへの送付が必要な付属品の欠損

	無償交換	有償交換	新品購入
機器費（※1）	無償	新品価格より割安 （ただし半額以上）	新品価格
手続き	故障受付から引き続き ギガらくカメラサポートセンターにて対応します		購入時のNTT東日本営業担当、 もしくはWebストア・お電話等にて ご依頼いただきます（※2）
カメラがお手元に 届くまでの標準期間	<b>交換のご依頼から約6～8営業日</b>		お申込みから最短約10営業日 （お手続き方法により変動）
カメラ機種	代替機（故障した機種と同じ型番）（※3）		<b>最新のラインナップから選択可能</b>
保証期間	<b>故障した機器の保証期間が継続される</b>		<b>新規購入機器の保証期間が適用される</b>

（※1）カメラ機種ごとの概算費用は、サポートセンターよりご案内いたします。

（※2）弊社公式サイト「ギガらくカメラ導入ガイド」ページをご参照ください。  
<https://business.ntt-east.co.jp/content/camera/guide/>

（※3）代替機は、新品が届く場合もあれば、新品に準じる状態に仕上げられた再生品の場合もあります。  
また、メーカーにて保持している代替機在庫が無くなった場合は、後継機種もしくは同等機種となります。  
後継機種もしくは同等機種の場合、撮影画角や消費電力等の仕様が変更になる場合がございます。  
あらかじめご了承ください。

- 製品がメーカー倉庫から出荷された日の3日後を起算日とし、製品ごとに定められた期間が無償保証期間となります。（下表参照）
- したがって、お申込みから開通までの期間が空いた場合や物流上の都合等により、保証期間として定められた日数より短くなる場合がございます。あらかじめご了承ください。  
（保証期間が、ご利用開始日ではなくメーカー倉庫出荷日を基準に起算されるため）
- 複数機器を同時にご購入いただいた際、個体ごとに保証期間が異なる設定がされている場合がございます。あらかじめご了承ください。

製品	無償保証期間
AXISカメラ	5年 (※) 2021年1月以前購入の場合は3年
VIVOTEKカメラ	5年 (※) 2020年11月以前購入の場合は2年、 2020年12月～2023年12月購入の場合は3年
i-PROカメラ	5年
QBIC CLOUD CC-2L(SF)	3年
Wi-Fi対応お手軽カメラ SF-1 SF-1用LTEドック	3年
LTE対応ポータブルカメラ (Pocket2、Pocket2Plus、Pocket2PlusV2)	1年
カメラゲートウェイ TEK3-IMX6(SF)	1年
LTE屋外ルータ SCR1800v4	1年

- 故障したカメラの交換に伴う工事（取外しおよび再設置）費用については、機器の保証範囲には含まれません。お客様手配の業者やお客様ご自身で施工いただくか、弊社の工事メニュー「再設置工事」をご利用ください。

## ■ ギガらくカメラサポート情報サイト（各カメラの設置・設定マニュアル）

- お客様手配の業者やお客様ご自身で施工いただく場合は、ギガらくカメラサポート情報サイトにアクセスいただき、各カメラの設置・設定マニュアルをご参照ください。

<https://business.ntt-east.co.jp/support/gigarakucamera/>

## ■ ギガらくカメラ「再設置工事」 ※訪問オプション提供メニュー

- NTT東日本が提供するオンサイト保守工事で、故障したカメラの取り外しおよび代替機の再設置を行います。工事手配および工事費請求は、ギガらくカメラサポートセンターにて実施いたします。
- 費用（工事費にカメラ本体代金は含みません）  
東日本エリア： 24,200円/台(税込)  
西日本エリア： 30,800円/台(税込)
- 土日祝日対応可能（休日・夜間割増なし）です。
- カメラ1台あたりの「撤去 + 設置」を1工事とみなし、2台以上ある場合は台数分の乗算となります。「撤去 + 設置」を1日で完了させる前提です。複数日に渡る場合は日数分の乗算となります。
- カメラ設置場所が床から東日本エリアは4.2m以上、西日本エリアは3m以上の場合は対応不可となります。

## 2. その他ご留意いただきたい事項

- (1) 周辺機器故障時の対応
- (2) カメラ映像がぼやける原因と改善方法
- (3) カメラ映像が曇る要因と改善方法

- ギガらくカメラサポートセンターにてサポート可能（故障交換を対応可能）な製品は、「2. 有償交換時の概算費用（ギガらくカメラ機種一覧）」の表に記載の機器に限られます。上記表に記載のない機器については、購入元もしくはメーカーに直接ご連絡くださいますようお願いいたします。
- 故障したカメラの交換に伴う工事（取外しおよび再設置）費用については、機器の保証範囲には含まれません。お客様手配の業者やお客様ご自身で施工いただくか、弊社の工事メニュー「再設置工事」をご利用ください。

## ■責任分界イメージ



	回線終端装置	ルータ	SW・PoE機器	ギガらくカメラ本体 カメラゲートウェイ LTE屋外ルータ	ギガらくカメラ クラウド
管理者	お客様	お客様	お客様	お客様	NTT東日本
不具合連絡先	回線業者	購入元	購入元	<b>ギガらくカメラ サポートセンタ</b>	<b>ギガらくカメラ サポートセンタ</b>
ギガらくカメラ サポート対象	×	×	×	○ (※)	○

(※) カメラゲートウェイ配下で他社カメラを使用されている場合、カメラゲートウェイに接続するために他社カメラ側に必要な設定に関するご説明のみギガらくカメラサポートセンターにて対応可能です。（他社カメラへの設定操作はサポートセンターでは実施できません）  
他社カメラ本体の故障については、お客様ご自身で購入元へのご連絡をお願いいたします。

## ■ カメラレンズやレンズカバーの汚れによる映像のぼやけ

カメラレンズやレンズカバーが汚れている場合、汚れ自体にピントがあってしまうことで周りの映像がぼやける場合があります。

また、赤外線照射機能を搭載したカメラが赤外線を照射する際、レンズカバーについてのホコリやチリが乱反射することで映像がぼやける場合があります。（日中は問題ない状態でも夜になると発生します）

**【対策】**眼鏡拭きのような柔らかい布を用いて、傷がつかないように優しく汚れを拭き取ってください。  
改善しない場合は、必要に応じて別途カメラクリーニングキット等のご購入をお願いいたします。  
（家電量販店等で販売されています）

一般的なクリーニングキットでの清掃は、まずエアブロー等の風でほこり等を吹き飛ばし、その後レンズ専用クロス等で拭き取る手順になります。

クリーニングキットをご使用の際は、キットに記載の注意点等をよくご確認のうえ、十分にご注意の上で清掃をお願いいたします。

汚れの付着しやすい環境の場合、定期的な清掃をお願いいたします。  
（特に、屋外や飲食店において汚れが付着しやすい傾向があります）

## ■ 一時的な不具合

カメラは精密機械のため、長期利用によって一時的な不具合が発生し映像がぼやける場合があります。

**【対策】**カメラの再起動をお願いいたします。再起動の方法は、ギガらくカメラサポート情報サイトにアクセスいただき、「ビューア操作マニュアル【Webブラウザ版 詳細編】」内のカメラ再起動手順をご参照ください。

<https://business.ntt-east.co.jp/support/gigarakucamera/>

## ■ カメラ映像が曇る要因

以下のような環境・状況の場合に結露や曇りが発生する場合があります。

- 寒暖差が激しい場合
- 電源のON/OFFを繰り返している場合
- 屋内、屋外等を頻繁に移動させている場合

## ■ 改善方法

- 外気にさらす

電源を入れた状態で1～3日経過すると解消する場合があります。

- カメラレンズやレンズカバー（内側）を清掃する

眼鏡拭きのような柔らかい布を用いて、傷がつかないよう優しく汚れを拭き取ってください。

改善しない場合は、必要に応じて別途カメラクリーニングキット等のご購入をお願いいたします。

（家電量販店等で販売されています）

一般的なクリーニングキットでの清掃は、まずエアブロー等の風でほこり等を吹き飛ばし、その後レンズ専用クロス等で拭き取る手順になります。

クリーニングキットをご使用の際は、キットに記載の注意点等をよくご確認のうえ、十分にご注意の上で清掃をお願いいたします。