



よくある質問（故障編）

#	カテゴリー	質問	回答	メモ
1	本体	電源がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・USBアダプター、ACアダプターが正しく接続されていることをご確認ください。それでも動かない場合、お持ちのアダプターがあれば、そちらで動作するかをお試しください。その際、タイプの異なるアダプターを無理に使用すると故障の原因となる場合がありますので、事前にタイプを確認の上、お試しください。 ・モバイルバッテリーを使用している場合は、残量が十分にあるか確認してください。 ・乾電池を使用している場合は、電池を新しいものに交換してください。乾電池は消耗が早いこと、電池が減った際に正しく動作しなくなることから、緊急時等の使用としていただき、通常はAC電源かモバイルバッテリーを使用してください。電池から他の電源に切り替える場合は、必ず電池を抜き、1-2時間機器を放置してから付属のUSBアダプター、ACアダプターで動作するかをご確認ください。(K9 Pro) 	
2	本体	センサーが反応しない	<ul style="list-style-type: none"> ・センサーに汚れが付着していないか確認してください、黒いセンサー（手を検知します）を乾いた布等で拭いてください。 	
3	本体	HIと表示される	<ul style="list-style-type: none"> 電源を抜き24時間~48時間ほど機器を放置してください、液を交換した場合は液をタンクから抜き、本体カバーを開けて放置してください。 ・温度が高い環境や直射日光が当たる場所でのご使用は避けてください。 	
4	本体	ERRと表示される	電源を抜き24時間~48時間ほど機器を放置してください	
5	本体	ELと表示される	利用環境温度が低いことが原因です。15°C以下の環境での使用はお控えください	
6	本体	EHと表示される	利用環境の温度が高いことが原因です。15°C~30°Cの環境温度で使用してください	
7	本体	EUNと表示される	環境温度が不安定なことが原因です。低温環境や高温環境での使用、周囲にそのような機器があるところでは使用しないでください	
8	ディスペンサー	検温はできるが液体が出ない	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液が入っているか、タンクの液残量をご確認ください。 ・本体設定の吐出時間設定を確認してください。(K9 Pro) ・USBで給電している場合、モーター音を確認してください。モーター音が鳴らない場合、モーター不具合が考えられます。 ・乾電池で使用の場合、電池残量の低下によりモーターが動作しない場合がございます。USBで電源で使用いただくか、電池を交換してください。(K9 Pro) 	
9	ディスペンサー	センサーが勝手に反応し、消毒液が出続ける	<ul style="list-style-type: none"> ・異物に反応しセンサーが動作することがありますので、センサーの下にものがないことを確認してください。専用スタンド使用の場合は、紙などを受け皿部分においてください。 ・卓上スタンド利用の場合は、必ず付属の受け皿を取り付けてください。(K9 Pro) ・黒い受け皿がないと光の反射等により誤動作が起こることがあります。また、トレーの上に白い布等を置くとおなじく誤動作の原因になります。お取り頂いた上、再度お試しください。 	
10	ディスペンサー	消毒液が漏れる	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液補充の際にタンク容量以上に入れていないか確認してください。 ・タンクのひび、ホースのやぶれなどがいないか、本体を開き内部を確認してください。該当した場合、当該箇所を防水テープ等で補強し、液が漏れないことを確認してください。初期不良の場合はご連絡ください。 ・上記に当てはまらない場合は、一旦利用を停止し、電源を落としてください。その後本体を開き、中の水分を拭き取ってから24-48時間乾燥させてから再起動してください。 	
11	ディスペンサー	消毒液噴霧、検温の間隔が長い	通常は2-3秒ほどで次の検温・消毒が可能となります。センサー汚れ等により反応が鈍くなると、この時間が長くなる場合があります。センサーを柔らかい布で拭くなどして、きれいに保ってください。	

12	ディスペンサー	液体が出続ける	吐出時間設定を確認してください。次に本体底部の黒いセンサー部分の下15センチ以内に物が無いか確認してください。卓上スタンド使用の場合は、必ず付属の黒い受け皿を取り付けてください。（白いものに反応して駅を噴霧することがあります）
13	検温	検温結果が高い、低い、安定しない	<ul style="list-style-type: none"> ・外気温や湿度にも依存しますので、適温での使用下であることを確認してください。 ・検温センサーのよごれによる異常発生の可能性もあります。本体底部の検温センサー部分を柔らかい布や綿棒等で定期的に清掃してください。 ・検温設定が正しくない場合があります。手のひらなどの検温はボディーモード（BOD）、物体の検温はサーフェイスモード（SUR）となりますので、付属の説明書を参照し、設定を確認してください。 ・検温センサーをご使用の環境に慣らすため、電源切った状態で本体を24-48時間ほど放置し、その後再度お試しください。 ・消毒液を補充・交換した後に発生した場合は、基板やセンサーに消毒液がかかり異常となっている可能性があります。消毒液をタンクから抜き、本体カバーを開けて24-48時間ほど放置し、乾燥させ、再度お試しください。
14	検温	80-90度のような高温が表示される	華氏（°F）設定になっている可能性があります。付属の説明書を参照し、設定を切り替えてください。
15	検温	液晶に温度が表示されない	<ul style="list-style-type: none"> ・電源が入っていることを確認してください。本体をOFFにして少ししてから再び電源を入れてみてください。乾電池を利用の場合は電池を一旦取り外し、USBで給電を行ってください。 ・手を差し出した際に音が出るか確認してください。音が鳴らなければ、センサーが手を認識していないスタンバイ時の白い点は点滅しているか確認してください
16	ディスペンサー	消毒液が噴霧状で吐出ししない	<ul style="list-style-type: none"> ・ノズルにつまりがないか確認下さい。 ・つまりが無い場合は、消毒液を一度抜き、38-40℃ほどのぬるま湯をタンクへ入れ、何度か液を吐出させてください。つまりがあれば解消する可能性がございます。 ・問題が解消しない場合は、金色のノズルを交換すると解消することもございます。部品のみお送りいたしますので弊社までご連絡下さい。
17	検温	検温温度が安定しない場合	<ul style="list-style-type: none"> ・電池からコンセントへ給電タイプを変更した場合、使用が安定しない場合がございます。その場合は、コンセントから給電したまま機械を使用せず2、3日おいてください。時間が経過すると通常通りの機能に戻る場合がございます。 ・設置場所によって誤差が生じることもあります。直射日光・冷暖房・外気に触れる等により影響を受ける場合がありますので、場所を移動して再度、お試しください。
18	本体	電源ONOFFしたところ、エラー音が鳴り続ける	<ul style="list-style-type: none"> ・センサーに何らかの異常が発生している状態です。消毒液などがセンサーにかかってしまった可能性があります。消毒液をすべて抜き、上部の消毒液を入れるところの蓋を外し、機械を左右にずらすと内部の基盤がむき出しになりますので、水漏れがないかどうか確認下さい。湿っているような状態でしたら、基盤がむき出しのまま、風通しが良いところで2,3日乾燥させてください。その後、通電し動作確認をお願いします。 ・機械は水物に弱いです。消毒液は水よりも強力になりますので、少しでも基盤にかかってしまうとセンサーは異常をきたします。乾燥させても復活しない場合もございます。
19	本体	電源ははいるがランプが点滅し続け、稼働しない	<ul style="list-style-type: none"> ・センサーに何らかの異常が発生している状態です。消毒液などがセンサーにかかってしまった可能性があります。消毒液をすべて抜き、上部の消毒液を入れるところの蓋を外し、機械を左右にずらすと内部の基盤がむき出しになりますので、水漏れがないかどうか確認下さい。湿っているような状態でしたら、基盤がむき出しのまま、風通しが良いところで2,3日乾燥させてください。その後、通電し動作確認をお願いします。水漏れがない状態でも、内部を乾燥させ、1日通電させることでもとに戻る場合がございますので、お試しください。
20	本体	タンクとホースの間から液漏れしている	<ul style="list-style-type: none"> ・センサーに消毒液がかかっている可能性がございます。すぐに電源を抜いて、タンクから消毒液をすべて抜き、蓋をはずし内部をむき出しの状態にし、2、3日乾燥させてください。 ・症状を伺い、代替のタンクまたはホースのみをお送りいたしますので、弊社までご連絡下さい。

よくある質問（仕様編）

#	カテゴリ	質問	回答	メモ・写真
1	ディスペンサー	消毒液注入口のふたの開け方がわからない	親指と人差し指でつまんで、垂直に引っ張り上げます。回すものではありません	
2	ディスペンサー	手のひらをかざすやり方は	本体下部から5-10cm程度離れたところに手のひらをかざしてください。センサーは本体底部にあります。センサーに近すぎる、もしくは遠すぎると検温・ディスペンサーがうまく機能しないことがあります。	
3	ディスペンサー	消毒液の吐出量はどれくらいか	K9の場合は何も付けない状態だと4ml程度です。K9 Proは吐出時間によって異なりますが、初期設定値ではおよそ3ml程度となります。	
4	ディスペンサー	液体吐出量の調整はできますか？液体吐出時間を設定することはできる？	K9 Pro - 液体吐出量の変更はできませんが、吐出時間を0.1秒～2秒の間で設定することが可能です。 本体横、上部のボタンを6回押すと液体吐出時間の設定となります。下部のF/Cボタンで0.1秒～2.0秒の間で変更できます。液体は霧状で吐出します。 K9 - 付属のクランプを使って調整してください。次の回答をご参照ください。	E0.1 — E2.0
5	ディスペンサー	クランプの付け方、液量の調整方法	付属のクランプを取説説明書に従い取り付ける吐出量を減らすことができます。目安としてはクランプのメモリ7～9段階程を勧めます。それでも多いと感じるようでしたら、チューブに対してクランプの締める部分を僅かに斜めに取り付けますと吐出量をかなりへらすことができます。（斜めにしすぎると液が出なくなります）	
6	電源・バッテリー・電池	乾電池の入れ方、入れる場所	背面の小窓を開けると赤い線がついた小さなボックスが入っていますので、引っ張り出してください。出しにくい場合は、本体の蓋を開けて、内部より赤い線を引き出すなど調整下さい。電池ボックスの蓋の部分にあるネジをドライバーで外し、蓋を開け、内部に電池を入れてください。	
7	電源・バッテリー・電池	乾電池の持ち時間	通常3～4日程度となります。使用回数、頻度、設定によっても異なります。また使用頻度が低い場合でも、スタンバイモードで電池が消費しますので使用していない状態が続いても電池を消耗します。	
8	電源・バッテリー・電池	モバイルバッテリーの持ち時間	モバイルバッテリーの充電には5～6時間かかります。バッテリーが満タンの状態で3～4日使用可能ですが、使用頻度や設定内容により異なりますので、ご了承下さい。	
9	電源・バッテリー・電池	給電はどのように行うか？	付属のUSBケーブルを本体横に差し込み下さい。近くに電源がある場合は、USBケーブルの先にACアダプターを接続すると、コンセントにて給電が可能です。近くにコンセント差し込み口がない場合は、USBケーブルから給電してください。その場合モバイルバッテリーの使用をお勧めします。（オプションで推奨モバイルバッテリーもお求めいただけます。）K9 Proの場合は乾電池もご使用いただけます。	
10	電源・バッテリー・電池	モバイルバッテリーを収納する場所はあるか	モバイルバッテリーをご使用いただく場合の専用の収納場所は特に決まっています。本体背部にマジックテープ等で着脱ができるようにしている方が多いです。専用スタンド上部のスペースに置かれる方もいます。	
11	電源・バッテリー・電池	USBケーブルの長さは	約150cmです。	
12	電源・バッテリー・電池	通常のモバイルバッテリーでも使用できるか	通常の市販のモバイルバッテリーですと動作はいたしますが、スタンバイモードになると機器との相性の問題で電源が切れてしまいます。また高出力のものは故障の原因となる場合もございます。推奨モバイルバッテリーに関しましては動作に問題ないことが確認されております。	
13	電源・バッテリー・電池	K9PROでも推奨モバイルバッテリーは使用できるか	K9PROでも使用可能です。	
14	本体	機器本体の開け方がわからない	消毒液を入れるための上部のふたを外し、その後後に引っ張って開けてください。	
15	本体	センサーはどこにあるか	本体の下部（手をかざす部分）に手を検知する小さな四角のセンサーがございます。その近くの丸い金色の部分が消毒液の吐出口で、その手前のセンサーが検温センサーです。	
16	本体	センサーのタイプは？	赤外線センサーです。	
17	本体	検温はどこですか	本体の下部（手をかざす部分）丸く穴が開いている部分の奥に検温センサーがございます。手の表面温度を計測しますので、手が冷たい場合や、温かい場合は実際の体温よりも低く/高く表示される場合があります。	
18	本体	本体正面の黒い楕円形のところは何をするとところか？	こちらは機械の飾りです。こちらに手をかざす方もいらっしゃいますが、検温・消毒は下部にて行います。	
19	本体	消毒液はどこからいれるか	本体上部の蓋を開けて、消毒液を入れてください。	
20	本体	消毒液は一度にどれくらいはいるか	タンクの容量は1,000mlですが、液体が溢れ、本体内部にこぼれると故障の原因となりますので、750-800ml（シールが貼っているところ）くらいまでの補充としてください。	
21	本体	動作温度は	本体が正しく動作する温度は10℃～40℃程度となります。寒すぎる場所や暑すぎる場所ではセンサーがうまく機能しない場合があります。	
22	本体	専用スタンドの受け皿がぐらつく	受け皿を固定するネジはあくまでも外れないようにする仕様のもので、完全に固定するものではありません。	
23	消毒液	液体の種類	アルコール、次亜塩素酸水など消毒液の種類は問いません。ただし、ジェルやハンドソープのご使用は詰まりの原因となりますのでお控え下さい。	
24	消毒液	次亜塩素酸は使用できるのか	次亜塩素酸も使用することが出来ます。	
25	消毒液	専用アルコール液はあるのか	市販のアルコール液、次亜塩素酸水等をお使いいただけますが、弊社ではファーストクラスウォーターを推奨商品として案内しております。	
26	設置・設定	専用スタンドへ本体を設置する位置	本体背面上部の左右にある2箇所の丸い穴と、スタンドプレートの突起部分を合わせ設置して下さい。より高い位置に設置したい場合は、本体付属品の卓上スタンド背面の丸い穴とスタンドプレートの突起を合わせてください。	
27	設置・設定	スタンドの高さ調整の仕方	スタンドのジョイント部分の組み合わせにより高さの調整が可能です。	
28	設置・設定	スタンドの高さ	スタンドは3段階の高さに調整可能です。最大伸長時145cm、中間139cm、最小伸長時133cmです。	
29	設置・設定	アジャスター（白い部品）の使用方法	アジャスターが2つ同梱されています。1つは本体付属品の卓上スタンドと本体を接続する際に使用します。卓上スタンドの真ん中に四本線の空洞が2箇所ございますが、その下部と白い部品を組み合わせます。その上に本体を載せると安定致します。もう1つは三脚と接続する際に使用します。専用スタンドや卓上スタンドでご使用いただく場合は不要です。	
30	設置・設定	卓上スタンドの受け皿について	定期的に洗浄できるように、卓上スタンドと黒い受け皿をあえて接着しております。気になる方は、両面テープなどで固定下さい。	
31	設置・設定	同梱されている黒いゴム状のテープはなにか？	本機を専用スタンドに設置した際キズがつかないように防くものです。反対面もしくは専用スタンドのプレートの取り付け面に貼ってください。	

32	設置・設定	アラームの設定温度は何度か？	36°C～39°Cの範囲内で設定することが可能です。 本体横、上部のボタンを3回押すとアラーム温度の設定となります。設定画面になりましたら下部のF/Cボタンでご希望の温度を選択下さい。	
33	設置・設定	アラートのなる回数	高温検知時の警報音は、ピーピーという高温が4回連続で計6セット分鳴動します。	
34	設置・設定	専用スタンドを使用する場合、卓上スタンドは必要か？	卓上スタンドの黒い受け皿により液体が床にこぼれるのを低減するため、合わせてのご使用をお勧めします。専用スタンドに本体のみ設置してご使用いただくことも可能です。その場合は、センサーの誤検出の原因にもなりますので、かならず専用スタンド付属の受け皿を設置ください。	
35	設置・設定	三脚での使用は可能か	本体の下部に直接取り付けいただくか、付属パーツを卓上スタンドに取り付けることで三脚を利用出来ます。	
36	設置・設定	スタンド組み立て用のボルトが取り外せない	ネジを外した方から別の長いボルトを強く差し込むと取り外すことができます。	
37	仕様	品名・品番・JANコードを知りたい	K9 Pro (ケイナインプロ) 品番：07324MG JAN:4580104454696 K9 Pro + スタンド 品番：07325MG JAN:4580104454702 K9 (ケイナイン) 品番：07307MG JAN:4580104453491 K9 + スタンド 品番：07311MG JAN:4580104453798 K9 + スタンド + モバイルバッテリー 品番：07314MG JAN:4580104454009	
38	仕様	定価を知りたい	定価はオープンです。お求めは当社ネットショップ (https://orsp.shop-pro.jp) もしくは当社販売店よりお求めください。	
39	仕様	アラーム音を消すことは可能か	K9 Proの本体のボリューム設定を0にしますとアラーム音を消すことが可能です。K9は仕様によりできません。	
40	仕様	ガイドダンス音を消すことは可能か	K9 Pro本体の言語設定をOFFにしますとガイドダンス音を消すことが可能です。	
41	その他	補助金申請のため請求書・納品書・領収書を発行してほしい	ご購入の際にお申し付けください。わからない場合はお電話ください。TEL: 045-470-9041	
42	その他	保証期間は	購入日から半年間となります	
43	その他	保証規定について知りたい	製品付属の取扱説明書・保証書に記載がございます。保証規定は予告なく追加・修正を行うことがあります。最新の保証規定はネットからご確認ください。 保証規定： http://www.ostrich.co.jp/whatsnew/detail.php?id=11358	
44	本体	正面の黒い部分に手をかざすのか？	ここにはセンサーはなく、装飾となります。	
45	仕様	消毒液の容量	タンクの容量は1ℓですが、満タンまで入れてしまうと消毒液が溢れてしまう可能性がございますので、8割ほどのご使用を心がけてください。タンクの8割のところに目印のシールを張っております。	
46	仕様	モバイルバッテリー（別売り）の稼働時間	使用頻度にもよりますが、フル充電（約半日）の状態、約3日程ご使用いただくことが可能です。	
47	仕様	USBケーブルの長さ	1.8mです。	
48				
49				