

トラブルシューティング集

～サービスご利用において、お困りの際にご確認ください。～

【対象一覧】

- カメラ付きLED照明「ViewLED」、専用ビューワ「ViewLED Viewer」編 . . . 2～4ページ
- クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編 . . . 5～8ページ
- オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編 . . . 9～13ページ



ViewLEDシリーズの
お問い合わせ

メールでのお問い合わせ
TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp

東芝ライテック株式会社

- カメラ付きLED照明「ViewLED」、専用ビューワ「ViewLED Viewer」を対象とした、ご利用時のトラブルシューティングです。
- 「確認・対象」を実施する際には、関連ドキュメントの各項目についてご確認ください。
 - ▶ ViewLEDの取扱説明書：器具本体の梱包箱に同梱されています。または当社HPで公開している商品情報検索（商品データベース）から該当の形名を検索してください。検索結果の画面から閲覧ができます。
商品情報検索（商品データベース）：<https://saturn.tlt.co.jp/pdocs/product.html>
 - ▶ 専用ビューワ「ViewLED Viewer」の操作説明書：ソフトウェアのメイン画面から閲覧ができます。

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>1 ViewLEDの照明が点灯しない。</p>	<p>▶ ViewLEDに繋がる電源スイッチ（分電盤内のスイッチや壁スイッチなど）が、すべてONになっているかを確認してください。 OFFになっている電源スイッチがあった場合は、ONにしてください。</p> <p>▼</p> <p>ViewLEDが正しく施工されているかを確認してください。 施工状態に問題がある場合は、工事の有資格者にて施工を見直してください。</p>	<p>—</p> <p>▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■器具の取り付け方」／「■器具本体の取り付け方」をご確認ください。</p>
<p>2 専用ビューワ「ViewLED Viewer」の「ログインID」または「パスワード」を忘れてしまった。</p> <p>※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ ログインIDを忘れてしまった場合は、ログインIDは当社HPでユーザー登録をした際のメールアドレスになります。心当たりのあるメールアドレスをお試しください。</p> <p>▼</p> <p>解決しない場合は、再度ユーザー登録をしてください。</p> <p>▶ ログインIDはわかっているが、パスワードを忘れてしまった場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p>
<p>3 専用ビューワ「ViewLED Viewer」の「ログインID」または「パスワード」を変更したい。</p> <p>※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ ログインIDの変更は行えませんので、当社HPにて新しくユーザー登録をしてください。</p> <p>▶ パスワードを変更したい場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p>
<p>4 当社HPにてユーザー登録をしようとすると、「登録済みのメールアドレスです。」と表示されて登録できない。</p>	<p>▶ 同じメールアドレスを重複して登録できないため、別のメールアドレスで登録を行ってください。 登録済みのメールアドレスのパスワードが分からない場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p>

(カメラ付きLED照明「ViewLED」、専用ビューワ「ViewLED Viewer」編、次項に続く)

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>5 専用ビューワ「ViewLED Viewer」にログインができない。 ※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ 「ViewLED Viewer」の利用にはインターネット接続が必要です。「ViewLED Viewer」をインストールしているパソコンがインターネットに接続されているかを確認してください。インターネットに接続されていない場合は、接続してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 「ViewLED Viewer」をインストールしているパソコンのネットワーク情報（パソコンのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）が正しく設定されているかを確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。ネットワークを正しく接続してください。</p>	<p>▶ インターネット接続については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p>
<p>6 専用ビューワ「ViewLED Viewer」で、LIVE映像は閲覧できるが、直近も含めて一切の過去画像が閲覧できない。（LIVE映像から過去映像に切り替える際にエラーとなる。） ※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ ViewLED Viewerの録画設定がONになっていることを確認してください。録画設定がされていない場合は、録画開始の設定をしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ ViewLEDにmicroSDカードが正しく挿入されているかを確認してください。microSDカードを一度取り出して、再度差し込んでください。</p> <p>▼</p> <p>▶ microSDカードが破損している、または書き込み回数を含めた寿命に達している可能性があります。新しいmicroSDカードに交換してください。</p>	<p>▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.10.2 カメラ本体の詳細情報設定」（P33）をご確認ください。</p> <p>▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■microSDカードの挿入方法」／「■microSDカードのはずしかた」をご確認ください。</p> <p>▶ スピードクラスClass10またはUHS-I対応の業務用／産業用microSDカードをご使用ください。</p>
<p>7 専用ビューワ「ViewLED Viewer」で、直近の過去映像は閲覧できるが、指定した日付の過去画像が閲覧できない。（LIVE映像から過去映像に切り替える際にはエラーとならないが、日付を変更すると、指定した日付によりエラーとなる。） ※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ 映像の録画可能な期間はご利用いただいているmicroSDカードの容量に依存します。録画が容量に達した場合は、古い録画に上書きして保存されるため、容量を超える過去の映像は閲覧できません。SDカード同梱タイプのViewLEDには、32GBのmicroSDカードが付属しています。32GBのmicroSDカードで1日24時間録画した場合は、約2日間の録画が可能です。</p> <p>▼</p> <p>▶ 長期間の録画を行いたい場合は、必要な日数を録画できる容量のmicroSDカードに交換してください。512GBのmicroSDカードで1日24時間録画した場合は、約40日間の録画が可能です。</p>	<p>▶ ●microSDカードの容量別の録画期間の目安 https://www.tlt.co.jp/tlt/products/viewled/viewled_solution/cloud_service.htm?acOpen#anchor05_01</p> <p>▶ スピードクラスClass10またはUHS-I対応の業務用／産業用microSDカードをご使用ください。</p>
<p>8 専用ビューワ「ViewLED Viewer」で、LIVE映像は閲覧できるが、「過去映像ダウンロード」のボタンから開始日時を指定するとエラーになる。 ※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ 録画保存の内部処理には数分程度かかるため、現在時刻と同じまたは数分前を指定するとエラーになることがあります。現在時刻の10分程度前を指定して、やり直してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 映像の録画可能な期間はご利用いただいているmicroSDカードの容量に依存します。録画が容量に達した場合は、古い録画に上書きして保存されるため、容量を超える過去の映像は閲覧できません。SDカード同梱タイプのViewLEDには、32GBのmicroSDカードが付属しています。32GBのmicroSDカードで1日24時間録画した場合は、約2日間の録画が可能です。</p> <p>▼</p> <p>▶ 長期間の録画を行いたい場合は、必要な日数を録画できる容量のmicroSDカードに交換してください。512GBのmicroSDカードで1日24時間録画した場合は、約40日間の録画が可能です。</p>	<p>▶ —</p> <p>▶ ●microSDカードの容量別の録画期間の目安 https://www.tlt.co.jp/tlt/products/viewled/viewled_solution/cloud_service.htm?acOpen#anchor05_01</p> <p>▶ スピードクラスClass10またはUHS-I対応の業務用／産業用microSDカードをご使用ください。</p>

(カメラ付きLED照明「ViewLED」、専用ビューワ「ViewLED Viewer」編、次項に続く)

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>9 専用ビューワ「ViewLED Viewer」で、LIVE映像から過去映像に切り替えると、専用ビューワ画面内の日付または時刻（カレンダーと時計で表示）が、現在時刻と大きくずれている。</p> <p>※「ViewLED Viewer」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。代替ビューワは別途、ご案内します。</p>	<p>▶ LIVE映像から過去映像に切り替えると、microSDカードに保存されている直近の日付と時刻がカレンダーと時計に表示されます。（この日付と時刻はViewLEDのカメラの内部時刻を基にしています。） 一般の時計と同様にViewLEDのカメラの内部時刻も、時間経過とともに少しずつずれていきます。 カレンダーと時計に表示された時刻が、現在時刻と大きくずれている場合は、ViewLEDのカメラの内部時刻の修正を行ってください。（パソコンの内部時刻と同期させます。）</p>	<p>▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.10.2 カメラ本体の詳細情報設定」（P31）をご確認ください。 ※同期元となるパソコンの内部時刻が現在時刻とずれていないことを、事前に確認してから操作してください。</p>
<p>10 専用ビューワ「ViewLED Viewer」で、LIVE映像が閲覧できない。（カメラ映像の代わりに「NO IMAGE」の画像が表示されている。）</p> 	<p>▶ ViewLEDのカメラの電源がONになっていることを確認してください。 OFFになっている場合は、ONにしてください。</p> <p>▼</p> <p>ViewLEDのカメラ情報（カメラのIPアドレス、カメラのログインID・パスワードなど）が正しく設定されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>無線接続タイプのViewLEDをご利用の場合は、無線接続のSSID・パスワードが正しく設定されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>ViewLED Viewerをインストールしているパソコンのネットワーク情報（パソコンのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）が正しく設定されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（パソコンとViewLEDは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）</p> <p>▼</p> <p>ViewLEDのカメラの疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。 「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「ViewLEDのカメラのIPアドレス」を入力し、「Enter」キーを押してください。 「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、ViewLEDのカメラとパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLEDのカメラとパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）</p> <p>▼</p> <p>どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。 経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。 ネットワークを正しく接続してください。</p>	<p>▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■カメラの動作確認方法（再確認）」／「■カメラの動作確認方法」をご確認ください。</p> <p>▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.10.2 カメラ本体の詳細情報設定」（P35）をご確認ください。 正しいカメラ情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.10.2 カメラ本体の詳細情報設定」（P36）をご確認ください。 正しい無線接続のSSID・パスワードについては、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p>

（カメラ付きLED照明「ViewLED」、専用ビューワ「ViewLED Viewer」編、以上）

- クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」を対象とした、ご利用時のトラブルシューティングです。
 - ▶クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」：<https://viewled-solution.ciaoinc.jp/login>
- 「確認・対象」を実施する際には、関連ドキュメントの各項目についてもご確認ください。
 - ▶ViewLEDの取扱説明書：器具本体の梱包箱に同梱されています。または当社HPで公開している商品情報検索（商品データベース）から該当の形名を検索してください。検索結果の画面から閲覧ができます。
 - ▶ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書：当社HPで公開している商品情報検索（商品データベース）から形名（KUBER2110-4G64GAC）を検索してください。検索結果の画面から閲覧ができます。
商品情報検索（商品データベース）：<https://saturn.tlt.co.jp/pdocs/product.html>
 - ▶ViewLEDソリューション ご利用ガイド：<https://viewled-solution.ciaoinc.jp/pdf/54df2348da73d3b20c996ca960d89a11.pdf>
 - ▶人物追従ビューワ（機能拡張ソフトウェア）の操作説明書：該当するソフトウェアのインストール用のZipファイルに含まれています。

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>1 「Ciao Camera」の「ログインID」または「パスワード」を忘れてしまった。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「Ciao Camera」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ログインIDを忘れてしまった場合は、ログインIDはViewLED Solutionの申込書にご記入いただいたメールアドレスになります。心当たりのあるメールアドレスをお試しください。</p> <p>▼</p> <p>解決しない場合は、ViewLEDのお問い合わせ窓口までメールにてご連絡ください。</p> <p>▶ログインIDはわかっているが、パスワードを忘れてしまった場合は、「Ciao Camera」のログインページにある「パスワードを忘れた方」からパスワードの再発行をしてください。</p>	<p>—</p> <p>▶●ViewLEDのお問い合わせ窓口 TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp</p> <p>▶●Ciao Camera https://viewled-solution.ciaoinc.jp/login/</p>
<p>2 「Ciao Camera」の「ログインID」または「パスワード」を変更したい。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「Ciao Camera」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ログインIDを変更したい場合は、現在のログインIDと変更後のログインIDを、ViewLEDのお問い合わせ窓口までメールにてご連絡ください。当社にて変更の手続きを行います。</p> <p>▶パスワードを変更したい場合は、「Ciao Camera」のログインページにある「パスワードを忘れた方」からパスワードの再発行をしてください。</p>	<p>▶●ViewLEDのお問い合わせ窓口 TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp</p> <p>▶●Ciao Camera https://viewled-solution.ciaoinc.jp/login/</p>
<p>3 ■「録画・保存」 クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」において、LIVE映像は閲覧できるが過去映像を閲覧できない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「録画・保存」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶映像の録画可能な期間は、契約で定められた保存期間（7/14/21日間など）になります。期間を過ぎた過去映像はクラウド上から削除されて閲覧できません。</p> <p>▼</p> <p>▶ご契約の「録画・保存」の保存期間を確認してください。 「Ciao Camera」にログインして、表示されたカメラの右端にある「縦に3点のボタン」→「カメラ基本設定」の「保存時間」の項目にて、ご契約の保存期間をご確認ください。</p>	<p>—</p> <p>▶●Ciao Camera https://viewled-solution.ciaoinc.jp/login/</p>

(クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く)

発生している事象・不具合

確認・対処

関連ドキュメントなど

■「録画・保存」

クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」において、LIVE映像や過去映像が閲覧できない。または過去画像に抜けがある。

※サービス提供終了に伴い、「録画・保存」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。

```

Microsoft Windows [Version 10.0.22631.6199]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\*****>ping 156.156.12.11

156.156.12.11 に ping を送信しています 32 バイトのデータ :
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。

156.156.12.11 の ping 統計:
    バケット数: 送信 = 4、受信 = 0、損失 = 4 (100% の損失)、
C:\Users\*****>
    
```

- ▶ ViewLEDのカメラの電源がONになっていることを確認してください。
OFFになっている場合は、ONにしてください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの電源がONになっていることを確認してください。
OFFになっている場合は、ONにしてください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイが正しくネットワークに接続されているかを確認してください。
誤った接続がされている場合は、正しく接続してください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの設定情報（ViewLED Solution用ゲートウェイのIPアドレスやNTPサーバーなど）が正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLED Solution用ゲートウェイとViewLEDは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。
「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「**ViewLED Solution用ゲートウェイのIPアドレス**」を入力し、「Enter」キーを押してください。
「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、ViewLED Solution用ゲートウェイとパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLED Solution用ゲートウェイとパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの内部時刻が大きくズレると映像が正しく閲覧できなくなります。
ViewLED Solution用ゲートウェイの管理画面で時刻設定からパソコンとの時刻同期を行ってください。また、時刻設定の登録内容が正しいか（運用後に変更がないか）を確認してください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの管理画面からゲートウェイの再起動（機器の起動）をしてください。
- ▶ ViewLEDのカメラの疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。
「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「**ViewLEDのカメラのIPアドレス**」を入力し、「Enter」キーを押してください。
「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、ViewLEDのカメラとパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLEDのカメラとパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）
- ▶ どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。
経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。
ネットワークを正しく接続してください。

- ▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「**■カメラの動作確認方法（再確認）**」 / 「**■カメラの動作確認方法**」をご確認ください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「5.3 専用ゲートウェイのインジケータ点灯パターン」（P36）をご確認ください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「5.1 専用ゲートウェイと関連機器の接続」（P35）をご確認ください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「4.2 専用ゲートウェイの初期設定」（P21）をご確認ください。
正しい設定情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。
- ▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「4.2 専用ゲートウェイの初期設定」（P21）をご確認ください。
- ▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「4.3 専用ゲートウェイの管理画面の詳細説明」（P27）をご確認ください。
- ▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。
- ▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

（クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く）

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>5 ■「録画・保存」 クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」において、LIVE映像や過去映像が途切れていたり、コマ送りの様にスムーズに再生できない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「録画・保存」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの内部時刻が大きすぎていて映像が正しく閲覧できなくなります。ViewLED Solution用ゲートウェイの管理画面で時刻設定からパソコンとの時刻同期を行ってください。また、設定しているNTPサーバーに運用後の変更がないかを確認してください。</p> <p>▶ ViewLED Solution用ゲートウェイの管理画面からゲートウェイの再起動（機器の起動）をしてください。</p> <p>▶ 通信が混雑しているなど、ネットワークのトラフィック状況に問題がある可能性があります。お客様のネットワークを管理する部門にお問い合わせください。</p>	<p>▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「4.2 専用ゲートウェイの初期設定」（P21）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLED Solution用ゲートウェイ施工説明書の「4.3 専用ゲートウェイの管理画面の詳細説明」（P27）をご確認ください。</p> <p>▶ -</p>
<p>6 ■「侵入検知」 クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」において、人物の侵入を検知しない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「侵入検知」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ 侵入検知設定で侵入検知エリアが設定されていることを確認してください。侵入検知エリアが設定されていない場合は、侵入検知エリアを設定してください。</p> <p>▶ 侵入検知設定のカメラ設定で設定している検出処理範囲を確認してください。（初期値：1） 検出処理範囲が「1未満」の値に変更されている場合は、初期値に戻してください。 検出処理範囲を「1未満」の値にすると、カメラ画角の端などが侵入検知の対象外になりますので、特段の理由がない限りは、初期値のままご利用ください。</p> <p>▶ 侵入検知設定で設定している侵入検知エリアの人物検出スコア閾値を確認してください。（初期値：0.3） 人物検出スコア閾値を現在の設定値よりも小さくしてください。 人物検出スコア閾値を小さくしすぎると、AIが人物と判定する基準が緩和され、過検知（人物ではない物体も人として検知する。）の可能性が高くなります。 人物検出スコア閾値を変更後に過検知が多くなり過ぎる場合は、少しずつ人物検出スコア閾値を大きくしてください。</p> <p>▶ 設定されている侵入検知エリアと機械エリアを削除して、再度設定してください。このとき人物検出スコア閾値等の設定パラメータは初期値のまま変更しないでください。</p>	<p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「エリアリンクを追加」（P5）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「カメラ設定」（P13）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「エリアリンクを編集」（P9）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「エリアリンクを追加」（P5）をご確認ください。</p>
<p>7 ■「侵入検知」 クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」において、侵入検知エリア内に人物が入っていないのに侵入を検知する。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「侵入検知」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ 侵入検知設定で設定している侵入検知エリアの人物検出スコア閾値を確認してください。（初期値：0.3） 人物検出スコア閾値を現在の設定値よりも大きくしてください。 人物検出スコア閾値を大きくしすぎると、AIが人物と判定する基準が厳格になり、見逃す確率が高くなります。 人物検出スコア閾値を変更後に見逃しが多くなり過ぎる場合は、少しずつ人物検出スコア閾値を小さくしてください。</p>	<p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「エリアリンクを編集」（P9）をご確認ください。</p>

（クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く）

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>8 ■「人流分析」 クラウドAI画像解析サービス用の「Ciao Camera」の人流分析の解析結果において、映像には人物が写っているのに人物の軌跡が正しく表示されない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「人流分析」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ 人流分析の解析結果の 画像の下に表示されるスライダーの開始点と終了点（軌跡の開始と終了時間）がどこにあるかを確認してください。 開始点と終了点が途中からになっている場合は、開始点を一番左端に終了点を一番右端にしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 人物追従設定で設定している検出処理範囲を確認してください。（初期値：1） 検出処理範囲が「1未満」の値に変更されている場合は、初期値に戻してください。 検出処理範囲を「1未満」の値にすると、カメラ画角の端などが人流分析の対象外になりますので、特段の理由がない限りは、初期値のままご利用ください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 人物追従設定で設定している侵入検知エリアの人物検出閾値を確認してください。（初期値：0.3） 人物検出閾値を現在の設定値よりも小さくしてください。 人物検出閾値を小さくしすぎると、AIが人物と判定する基準が緩和され、過検知（人物ではない物体も人として検知する。）の可能性が高くなります。 人物検出閾値を変更後に過検知が多くなり過ぎる場合は、少しずつ人物検出閾値を大きくしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 人物追従設定で設定している侵入検知エリアの追従範囲を確認してください。（初期値：2） 設定値が低すぎると、移動速度が早い人を別の人物と見なしてしまい、軌跡が表示されなくなります。 追従範囲を現在の設定値よりも大きくしてください。 追従範囲を大きくしすぎると、離れた位置の人物を同一人物と見なしてしまう可能性が高くなります。 追従範囲を変更後に異なる人物が同一軌跡になることが多くなり過ぎる場合は、少しずつ追従範囲を小さくしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 人物追従設定で設定している各設定値を変更したら、改めて人物追従解析要求を実施して、解析結果を確認してください。</p>	<p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「解析結果（人物追従）」（P31）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「設定（人物追従）」（P27）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「設定（人物追従）」（P27）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「設定（人物追従）」（P27）をご確認ください。</p> <p>▶ ViewLEDソリューション ご利用ガイドの「解析要求（人物追従）」（P25）をご確認ください。</p>
<p>9 ■「人流分析」 人物追従ビューワ（機能拡張ソフトウェア）で人流分析の解析結果のファイルを読み込めない。</p>	<p>▶ 解析結果のファイルが破損している可能性があります。 改めて解析結果を「Ciao Camera」からダウンロードして、人物追従ビューワに取り込んでください。</p>	<p>▶ 人物追従ビューワ2 操作説明書の「1.3. 「クラウド AI 画像解析サービス ViewLED Solution 人流分析」 解析結果のダウンロード方法」（P3）をご確認ください。</p>
<p>10 ■「人流分析」 人物追従ビューワ（機能拡張ソフトウェア）で人物軌跡が表示されない、または人物軌跡と映像の内容が合っていない。</p>	<p>▶ 映像ファイルと移動情報ファイルが同一カメラ・同一時間帯のデータであることを確認してください。映像ファイルは解析時間によって複数に分割されることがあります。 各ファイルが一致していない場合は、一致する各ファイルを人物追従ビューワに取り込んでください。</p> <p>▼</p> <p>▶ ファイルが破損している可能性があります。 再度解析結果を「Ciao Camera」からダウンロードして、人物追従ビューワに取り込んでください。</p>	<p>▶ 人物追従ビューワ2 操作説明書の「2.2.2. ファイルの読み込み方法」（P3）をご確認ください。</p> <p>▶ 人物追従ビューワ2 操作説明書の「1.3. 「クラウド AI 画像解析サービス ViewLED Solution 人流分析」 解析結果のダウンロード方法」（P3）をご確認ください。</p>

（クラウドAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、以上）

- オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」を対象とした、ご利用時のトラブルシューティングです。
- 「確認・対象」を実施する際には、関連ドキュメントの各項目についてもご確認ください。
 - ▶ ViewLEDの取扱説明書：器具本体の梱包箱に同梱されています。または当社HPで公開している商品情報検索（商品データベース）から該当の形名を検索してください。検索結果の画面から閲覧ができます。
商品情報検索（商品データベース）：<https://saturn.tlt.co.jp/pdocs/product.html>
 - ▶ 専用ビューワ「ViewLED Viewer」の操作説明書：ソフトウェアのメイン画面から閲覧ができます。
 - ▶ 安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」の操作説明書：該当するソフトウェアのインストール用のZipファイルに含まれています。
 - ▶ 安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「フォークリフト一時停止/速度超過検知レポート」の操作説明書：該当するソフトウェアのインストール用のZipファイルに含まれています。

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>1</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」の「ログインID」または「パスワード」を忘れてしまった。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ ログインIDを忘れてしまった場合は、ログインIDは当社HPでユーザー登録をした際のメールアドレスになります。心当たりのあるメールアドレスをお試しください。</p> <p>▼</p> <p>解決しない場合は、再度ユーザー登録をしてください。 新しくユーザー登録を行った場合は、新しくユーザー登録した際のメールアドレスを、ViewLEDのお問い合わせ窓口までメールにてご連絡ください。当社にて新しいメールアドレスとご契約情報の紐づけを行います。（3営業日ほどかかる場合があります。）</p> <p>▶ ログインIDはわかっているが、パスワードを忘れてしまった場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm ●ViewLEDのお問い合わせ窓口 TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp</p> <p>▶ ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p>
<p>2</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」の「ログインID」または「パスワード」を変更したい。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ ログインIDの変更は行えませんが、当社HPにて新しくユーザー登録をしてください。</p> <p>▼</p> <p>新しくユーザー登録を行った場合は、新しくユーザー登録した際のメールアドレスを、ViewLEDのお問い合わせ窓口までメールにてご連絡ください。当社にて新しいメールアドレスとご契約情報の紐づけを行います。（3営業日ほどかかる場合があります。）</p> <p>▶ パスワードを変更したい場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm</p> <p>▶ ●ViewLEDのお問い合わせ窓口 TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp</p> <p>▶ ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p>
<p>3</p> <p>当社HPにてユーザー登録をしようとすると、「登録済みのメールアドレスです。」と表示されて登録できない。</p>	<p>▶ 同じメールアドレスを重複して登録できないため、別のメールアドレスで登録を行ってください。 パスワードが分からない場合は、当社HPにてパスワードの再設定をしてください。</p> <p>▼</p> <p>別のメールアドレスで登録を行った場合は、新しくユーザー登録した際のメールアドレスを、ViewLEDのお問い合わせ窓口までメールにてご連絡ください。（パスワードの変更の場合は、ViewLEDのお問い合わせ窓口へのご連絡は不要です。）当社にて新しいメールアドレスとご契約情報の紐づけを行います。（3営業日ほどかかる場合があります。）</p>	<p>▶ ●ユーザー登録 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/entry.htm ●パスワード再設定 https://www.tlt.co.jp/tlt/cgi-bin/viewled/vl_reactivate.cgi</p> <p>▶ ●ViewLEDのお問い合わせ窓口 TLT-ViewLED-team@ml.toshiba.co.jp</p>

(オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く)

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>4</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」にログインができない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ セーフティファーストの利用にはインターネット接続が必要です。セーフティファーストをインストールしているパソコンがインターネットに接続されているかを確認してください。インターネットに接続されていない場合は、接続してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ セーフティファーストをインストールしているパソコンのネットワーク情報（パソコンのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）が正しく設定されているかを確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。ネットワークを正しく接続してください。</p>	<p>▶ インターネット接続については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p>
<p>5</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、カメラ映像が表示されない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p> 	<p>▶ ViewLEDのカメラの電源がONになっていることを確認してください。OFFになっている場合は、ONにしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ ViewLEDのカメラ情報（カメラのIPアドレス、カメラのログインID・パスワードなど）が正しく設定されているかを確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 無線接続タイプのViewLEDをご利用の場合は、無線接続のSSID・パスワードが正しく設定されているかを確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>▶ セーフティファーストをインストールしているパソコンのネットワーク情報（パソコンのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）が正しく設定されているかを確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（パソコンとViewLEDは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）</p> <p>▼</p> <p>▶ ViewLEDのカメラの疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「ViewLEDのカメラのIPアドレス」を入力し、「Enter」キーを押してください。「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、ViewLEDのカメラとパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLEDのカメラとパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）</p> <p>▼</p> <p>▶ どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。ネットワークを正しく接続してください。</p>	<p>▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■カメラの動作確認方法（再確認）」／「■カメラの動作確認方法」をご確認ください。</p> <p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.3.1.基本設定」（P24）をご確認ください。正しいカメラ情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.3.1.基本設定」（P24）をご確認ください。正しい無線接続のSSID・パスワードについては、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p> <p>▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。</p>

(オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く)

発生している事象・不具合

確認・対処

関連ドキュメントなど

安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、外部機器（信号灯またはスピーカー）と接続できない。

※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。

6

```

管理者: コマンドプロンプト
Microsoft Windows [Version 10.0.22631.6199]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Users\*****>ping 156.156.12.11

156.156.12.11 に ping を送信しています 32 バイトのデータ :
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。

156.156.12.11 の ping 統計:
    パケット数: 送信 = 4、受信 = 0、損失 = 4 (100% の損失)、
C:\Users\*****>
    
```

▶ ViewLEDのカメラの電源がONになっていることを確認してください。
OFFになっている場合は、ONにしてください。

▶ 外部機器（信号灯またはスピーカー）の電源がONになっていることを確認してください。
OFFになっている場合は、ONにしてください。

▶ 外部機器（信号灯またはスピーカー）が正しくネットワークに接続されているかを確認してください。
誤った接続がされている場合は、正しく接続してください。

▶ 外部機器（信号灯またはスピーカー）の設定情報（外部機器のIPアドレスやユーザー名など）が正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（外部機器とパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）

▶ 外部機器（信号灯またはスピーカー）の疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。
「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「外部機器のIPアドレス」を入力し、「Enter」キーを押してください。
「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、外部機器とパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（外部機器とパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）

▶ どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。
経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。
ネットワークを正しく接続してください。

▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■カメラの動作確認方法（再確認）」／「■カメラの動作確認方法」をご確認ください。

▶ 各外部機器の操作説明書などをご確認ください。

▶ 各外部機器の操作説明書などをご確認ください。

▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で危険な行動などが映像では確認できるのに、外部機器（信号灯またはスピーカー）が発報しない。

※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。

7

▶ カメラ別設定のエリア作成・編集でエリアが作成されていること、発報条件設定で発報条件が正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。

▶ 基本設定の信号灯情報設定またはスピーカー情報設定において、IPアドレス、ユーザー名（スピーカーのみ）、パスワード（スピーカーのみ）、発報時コマンド、警告時コマンド、解除時コマンドが正しく設定されているかを確認してください。
また、作成したエリアと信号灯またはスピーカーが正しく関連付けられているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。

▶ 外部機器（信号灯またはスピーカー）の詳細設定で、「手動送信」のコマンドを送信してください。

▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.4.3.エリア作成・編集」（P71）、「4.4.6.発報条件」（P80）をご確認ください。

▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.3.1.基本設定」（信号灯：P29、スピーカー：P35）、「4.4.12.エリア-信号灯対応設定」（P101）、「4.4.13.エリア-スピーカー対応設定」（P104）をご確認ください。
各コマンドについては、各外部機器の操作説明書などをご確認ください。

▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.3.1.基本設定」（信号灯：P29、スピーカー：P35）をご確認ください。

（オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く）

発生している事象・不具合	確認・対処	関連ドキュメントなど
<p>8</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、人物を検知しない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ カメラ別設定のエリア作成・編集でエリアが作成されていること、発報条件設定で発報条件が正しく設定されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>カメラ別設定の人物スコア閾値設定で設定しているエリア別人物スコア閾値を確認してください。（初期値：0.3） エリア別人物検出閾値を現在の設定値よりも小さくしてください。 エリア別人物検出閾値を小さくしすぎると、AIが人物と判定する基準が緩和され、過検知（人物ではない物体も人として検知する。）の可能性が高くなります。 エリア別人物検出閾値を変更後に過検知が多くなり過ぎる場合は、少しずつエリア別人物検出閾値を大きくしてください。</p>	<p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.4.3.エリア作成・編集」（P71）、「4.4.6.発報条件」（P80）をご確認ください。</p> <p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.4.7.人物スコア閾値設定」（P83）をご確認ください。</p>
<p>9</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、フォークリフトを検知しない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ ご利用サービスに応じて、カメラ別設定のエリア作成・編集、エリア作成・編集（一時不停止）、エリア作成・編集（速度超過）でエリアが作成されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>ご利用サービスに応じて、カメラ別設定の人とフォークリフト危険接近通知条件設定、発報条件（一時不停止）、発報条件（速度超過）で発報条件が正しく設定されているかを確認してください。 誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。</p> <p>▼</p> <p>基本設定のArUcoマーカ-基本設定で利用するArUcoマーカ-の番号に「使用する」のチェックが入っているかを確認してください。 使用する」にチェックが入っていない場合は、チェックをしてください。</p> <p>▼</p> <p>フォークリフト天面に設置したArUcoマーカ-に汚れ等が付着していないかを確認してください。 汚れ等が付着している場合は、汚れを拭き取ってください。</p>	<p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.4.3.エリア作成・編集」（P71）、「4.4.4.エリア作成・編集（一時不停止）」（P74）、「4.5.エリア作成・編集（速度超過）」（P77）をご確認ください。</p> <p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.4.9.人とフォークリフト危険接近通知・条件設定」（P90）、「4.4.10.発報条件設定（一時不停止）」（P95）、「4.4.11.発報条件設定（速度超過）」（P98）をご確認ください。</p> <p>▶ 「セーフティファースト」の操作説明書の「4.3.1.基本設定」（P45）をご確認ください。</p> <p>▶ —</p>
<p>10</p> <p>安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、「フォークリフト一時不停止/速度超過検知レポート」が出力されない。</p> <p>※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。</p>	<p>▶ 「セーフティファースト」をインストールしているパソコンに「フォークリフト一時不停止/速度超過検知レポート」がインストールされていることを確認してください。 インストールしていない場合は、インストールをしてください。</p> <p>▼</p> <p>▶ 操作説明書に記載の手順に従ってレポート作成を実施してください。</p>	<p>▶ —</p> <p>▶ 「フォークリフト一時不停止/速度超過検知レポート」の操作説明書をご確認ください。</p>

(オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、次項に続く)

発生している事象・不具合

確認・対処

関連ドキュメントなど

安全・見守りシリーズ用のソフトウェア「セーフティファースト」で、LIVE映像が閲覧できない。(カメラ映像の代わりに「NO IMAGE」の画像が表示されている。)

※サービス提供終了に伴い、「セーフティファースト」は、2027年4月1日以降はご利用いただけません。

11

```

管理: コマンド プロンプト
Microsoft Windows [Version 10.0.22631.6199]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\*****>ping 156.156.12.11

156.156.12.11 に ping を送信しています 32 バイトのデータ:
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。
要求がタイムアウトしました。

156.156.12.11 の ping 統計:
    バケット数: 送信 = 4、受信 = 0、損失 = 4 (100% の損失)、

C:\Users\*****>
    
```

▶ ViewLEDのカメラの電源がONになっていることを確認してください。
OFFになっている場合は、ONにしてください。

▶ 該当するViewLEDの取扱説明書の「■カメラの動作確認方法（再確認）」
／「■カメラの動作確認方法」をご確認ください。

ViewLEDのカメラ情報（カメラのIPアドレス、カメラのログインID・パスワードなど）が正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。

▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.1 0.2 カメラ本体の詳細情報
設定」（P35）をご確認ください。
正しいカメラ情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

無線接続タイプのViewLEDをご利用の場合は、無線接続のSSID・パスワードが正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。

▶ 「ViewLED Viewer」の操作説明書の「3.1 0.2 カメラ本体の詳細情報
設定」（P36）をご確認ください。
正しい無線接続のSSID・パスワードについては、お客様のIT部門などにお問い合わせください。

セーフティファーストをインストールしているパソコンのネットワーク情報（パソコンのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）が正しく設定されているかを確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（パソコンとViewLEDは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）

▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせ
ください。

ViewLEDのカメラの疎通を確認するために、パソコンで「コマンドプロンプト」を起動してください。
「コマンドプロンプト」の入力画面で「ping」、「半角スペース」、「ViewLEDのカメラのIPアドレス」を入力し、「Enter」キーを押してください。
「要求がタイムアウトしました。」と表示される場合は、ViewLEDのカメラとパソコンのネットワーク情報（それぞれのIPアドレスやプロキシのON/OFFなど）を改めて確認してください。
誤った設定がされている場合は、正しく設定してください。（ViewLEDのカメラとパソコンは同じローカルネットワークに接続されている必要があります。）

▶ 正しいネットワーク情報については、お客様のIT部門などにお問い合わせ
ください。

どこかのLANケーブルが外れている、または断線している可能性があります。
経路内に無線接続をご利用の場合は、無線接続が切断されている可能性があります。
ネットワークを正しく接続してください。

▶ ネットワークの現状調査については、お客様のIT部門などにお問い合わせ
ください。

(オンプレミスAI画像解析サービス「ViewLED Solution」編、以上)