



くらし見守りサービス

自宅・家族の見守り

ご利用の手引き

くらし見守りサービス ご利用の手引き 目次

カギしめ確認

カギしめ確認とは	P.1
カギしめ確認の操作方法	P.1
開け閉め確認センサーと連携設定している場合	P.2

開け閉め確認

開け閉め確認とは	P.3
開け閉め確認の操作方法	P.3

おかえり確認

おかえり確認とは	P.4
おかえり確認の操作方法	P.4

ガス見守り

ガス見守りとは	P.5
---------	-----

ログイン方法

ログイン方法	P.6
--------	-----

アプリの各種設定

カギしめ確認(カギしめ確認センサーのなまえ・アイコン変更方法)	P.7
開け閉め確認(開け閉め確認センサーのなまえ・アイコン変更方法)	P.8
おかえり確認(おかえり確認センサーのPush通知、なまえ・アイコン変更方法)	P.9
「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」との連携設定方法	P.10
「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」との連携設定解除方法	P.11
その他アプリでできること	P.12
ユーザー切替方法	P.13
設置機器の確認	P.14
設置機器(デバイス)の削除	P.15

マイページの利用方法

ログインする際に利用可能なアカウントについて	P.16
メニュー画面について	P.17
クレジットカード情報の登録、決済方法	P.18
お客さま登録情報、ご契約内容の確認	P.20
サービス料金の支払明細、請求書・領収書の確認	P.21
メールアドレスの変更方法	P.22
アカウント、ユーザーの追加、削除について	P.23
警備員駆けつけの申込方法、ご利用について	P.27

設置機器

設置機器の種類	P.30
貸出機器	P.31
販売機器(カギしめ確認センサー)	P.32
販売機器(開け閉め確認センサー)	P.33
販売機器(おかえり確認センサー)	P.34

追加購入・交換時の設置、設定方法

カギしめ確認センサー 追加購入の前に(センサー設置条件)	P.35
開け閉め確認センサー 追加購入の前に(センサー設置条件)	P.36
カギしめ確認センサー 設置・設定方法	P.37
開け閉め確認センサー 設置・設定方法	P.39
おかえり確認センサー 設置・設定方法	P.42

困ったときは	P.45
--------	------

よくあるお問い合わせ	P.48
------------	------

サービス概要

本サービスは、当社貸出機器(ホームゲートウェイ、通信ドングル)とご購入いただいた各センサーを無線により接続させて、下記サービスを提供いたします。

カギしめ確認

玄関ドア等のサムターン付近に取り付けた「カギしめ確認センサー」が、センサーとサムターンのつまみとの距離を赤外線の実射時間で検知し判定を行います。センサー設置時にカギの「施錠状態」、「開錠状態」での反射時間をセンサーに登録し、検知した情報と事前に登録した情報に基づきセンサーが判定を行います。

ご利用者がアプリから問合せを行った際にセンサーが動作し、センサーが判定した情報をスマートフォン等に通知します。「開け閉め確認センサー」を合わせて設置し連携設定を行うと、「開け閉め確認センサー」が検知している状態が変わってから、設定した時間経過後に自動で「カギしめ確認センサー」が動作し、「カギしめ確認センサー」が「カギが施錠されていない」と判定した場合に、その情報をスマートフォン等に通知します。

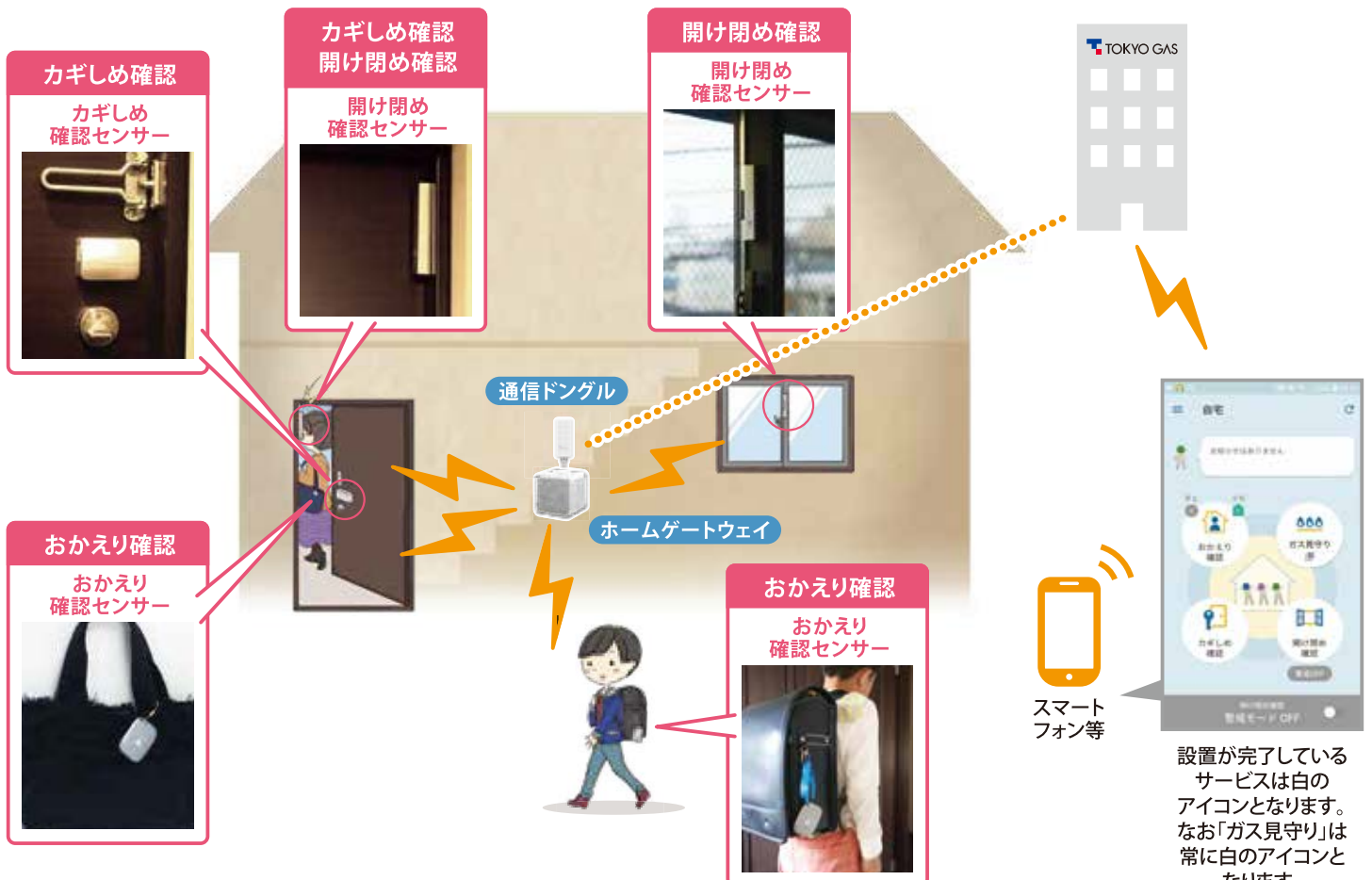
開け閉め確認

窓ガラスと窓枠またはドア本体とドア枠に「開け閉め確認センサー」と磁石を設置し、「開け閉め確認センサー」がセンサーと磁石の距離を磁気の大さきで検知し、センサーが一定以上の磁気の大さきを検知した場合に「窓・ドアが閉まっている」、それ以外の場合は「窓・ドアが開いている」と判定します。判定している状態が変わった場合にその情報をアプリに表示し、警戒モード中に、センサーが「窓・ドアが開いている」と判定した場合は、スマートフォン等に通知します。

おかえり確認

「おかえり確認センサー」がホームゲートウェイと、無線通信可能な範囲にあるか否かを検知し、設定した時間以上無線通信が取れない場合に「不在」と、それ以外の場合は「在宅」と判定します。判定している状態が変わった場合にその情報をアプリに表示します。

イメージ



カギしめ確認

カギしめ確認とは

玄関ドア等に「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」を設置すると、ドアの開閉後、センサーが自動で鍵の施錠状態を確認し、鍵が開いていた場合は、スマートフォンに通知します。また、外出先からスマートフォンで鍵の施錠状態の確認を行えます。

カギしめ確認の操作方法



1

ホーム画面の「カギしめ確認」をタップする。



2

センサー履歴画面の「最新の状態を問い合わせる」をタップする。



3

「OK」をタップする。



4

「玄関が施錠されていません」とPush通知が届き、アプリホーム画面のカギしめ確認には、赤い「!」マークが付く。



4

「玄関が施錠されています」とPush通知が届く。



5

施錠されていない場合、施錠されている場合、それぞれ確認結果が履歴に表示される。

カギしめ確認

開け閉め確認センサーと連携設定している場合

「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」を設置し連携設定を行うと外出後、鍵が開いていた場合にスマートフォンに通知が届きます。



1

外出（玄関ドア等が開いたことを「開け閉めセンサー」が検知）したら「カギしめ確認センサー」が鍵の状態を確認



施錠されていなかったら



2

「玄関が施錠されていません」とPush通知が届き、アプリホーム画面のカギしめ確認には、赤い「!」マークが付く。

❗ ご注意

- 外出後、鍵が開いていた場合にPush通知を受け取るには「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」を設置し、連携設定を行う必要があります。連携設定の方法についてはP.10をご確認ください。
- Push通知は、鍵が開いている場合にのみ届きます。閉まっている場合には届きません。
- 上記 2 の後、鍵を閉めてもアプリホーム画面の「カギしめ確認」の赤い「!」マークは消えません。消したい場合には、P.1 2 「最新の状態を問い合わせる」をタップし施錠されていることを確認してください。

開け閉め確認

開け閉め確認とは

警戒モードをONにセットすると、「開け閉め確認センサー」を設置したドア・窓等が開いている(開いた)場合に、スマートフォンに通知します。

開け閉め確認の操作方法

警戒モードをONにセットすると、センサーを設置した窓、ドアが開いている(開いた)場合、スマートフォンに通知が届きます。



1

ホーム画面で警戒モードをONにする。



2

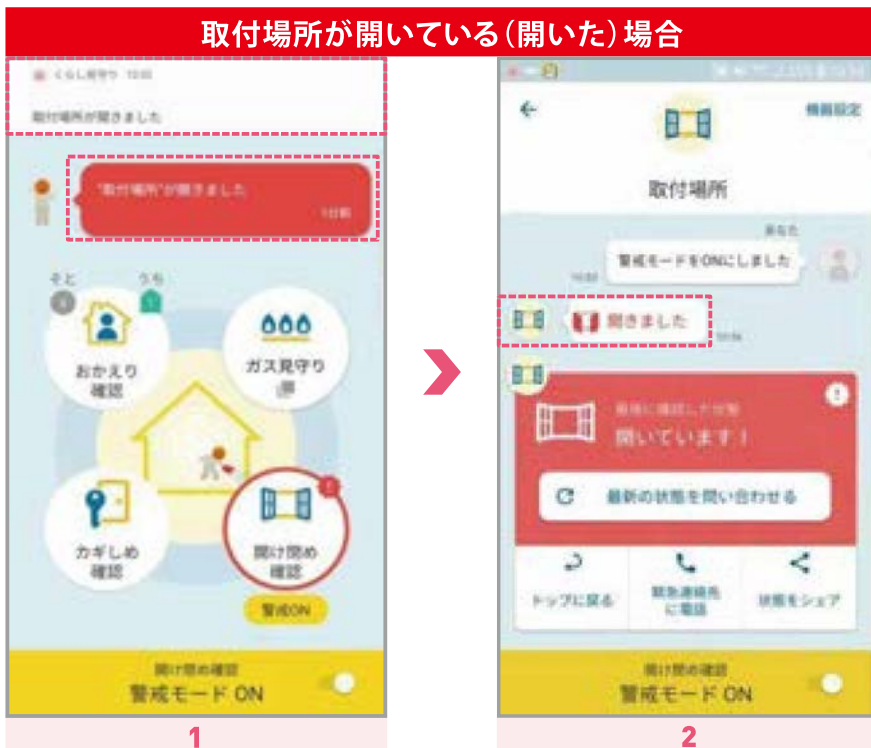
ホーム画面で警戒モードがONとなり黄色に変わる。



3

各開け閉め確認センサーごとに開閉状態と現在状態の経過時間を表示

開いている場合⇒ OPEN と表示。
閉まっている場合⇒ CLOSE と表示。



1

警戒モードをONにした際に、窓やドアが開いている場合や警戒モードをONにした後に、窓やドアが開いた場合

「取付場所が開きました」とPushと通知が届く。ホーム画面の「メッセージ欄」をタップする。



2

センサー履歴画面に「開きました」と表示される。

OPEN/CLOSEの状態が変わってからの時間が表示される。

左の場合、20分前に「寝室の窓」が開き、現在も開いているということが確認できる。

！ご注意

警戒モード中に窓やドアの開け閉めがあった場合も赤い「！」マークがつきます。消したい場合は、警戒モードをOFFにしてください。

おかえり確認

おかえり確認とは

「おかえり確認センサー」を持った人の帰宅・外出を、スマートフォンに通知します。

おかえり確認の使用方法

「おかえり確認センサー」を持った人の在宅/外出をスマートフォンで確認できます。
また、「おかえり確認センサー」を持った人が帰宅/外出すると、Push通知が届きます。



センサーを携行している家族の在宅状況が一覧で表示されます。



おかえり確認センサーを持った人が帰宅した場合、
「家族が帰宅しました」とPush通知が届く。

おかえり確認センサーを持った人が外出した場合、
「家族が外出しました」とPush通知が届く。

❗ ご注意

- おかえり確認センサーとホームゲートウェイ間の通信環境・通信距離によっては正しく検知できない場合があります。
- おかえり確認センサー一覧画面は、おかえり確認センサーを複数登録している場合のみ表示されます。

ガス見守り

ガス見守りとは

くらし見守りサービス(ガス見守り)のWEBサービスとして、以下の3つのサービスを提供します。

①消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

外出先でガスの消し忘れが心配になった時、「消し忘れ確認」の操作を行うと、過去120分間のガスの使用状況を確認し、メールで結果をお知らせします。消し忘れがあった場合には、「遠隔遮断」の操作を行うと、ガスメーターを遠隔で遮断します。

②エネルギーご使用量のお知らせサービス

ご契約者さまのお宅のガス、電気※の使用量データをウェブページおよび、メールでお知らせします。

※当社電気契約があるお客さまのみ

③ガス未使用のお知らせサービス

ご契約者さまのお宅にて前日のガスのご使用がなかった場合に、ご指定のメールアドレスにお知らせします。

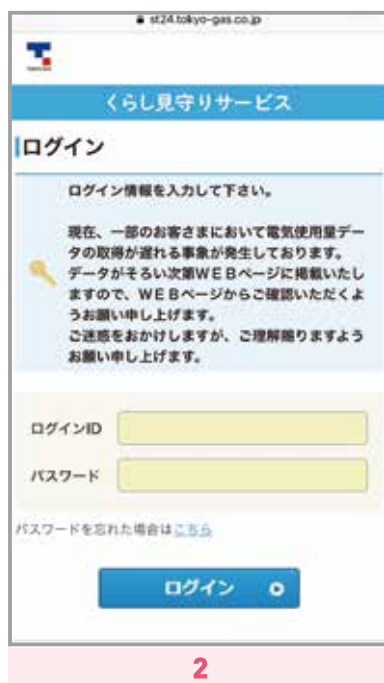
ガス見守りログイン方法

「ガス見守り」のご利用には、くらし見守りサービス(ガス見守り)にご契約の上、サインアップが必要となります。

サインアップ方法は「くらし見守りサービス(ガス見守り)ご利用の手引き」をご参照ください。



ホーム画面の「ガス見守り」をタップする。



ログイン画面にサインアップ済みの「ログインID」「パスワード」を入力してログインしてください。



ガス見守りホーム画面にて利用されたいサービスをタップする。

⚠️ ご注意

P.6ログイン方法①②のIDは本画面のログインIDには使用できません。

ログイン方法

← 利用規約

ログイン

このアプリをご利用いただくには、東京ガスの「くらし見守りサービス」の契約が必要です。

くらし見守りサービスとは

申込み済の他社IDでのログイン

Appleでサインイン

Facebookでログイン

LINEでログイン

Yahoo! JAPAN IDでログイン

くらし見守りIDでログイン

ID 必須

パスワード 必須

ID/パスワードが不明な方

「他社サービスのID」または「ログインID/パスワード」を入力し
ログインする。
なお、初めてログインされる場合、登録メールアドレス宛に初期パスワードをお送りしておりますので、そちらを利用してログインをお願いします。

利用可能なアカウント

①くらし見守りID

ログインIDはお申込み時にご登録いただいたメールアドレスとなります。

②他サービスのID

Apple/Facebook/LINE/Yahooのアカウントに対応しています。申込時または、マイページで設定した他サービスのIDをご利用ください。(他サービスのIDの設定方法はP.23参照)

アプリの各種設定

カギしめ確認(カギしめ確認センサーのなまえ・アイコン変更方法)

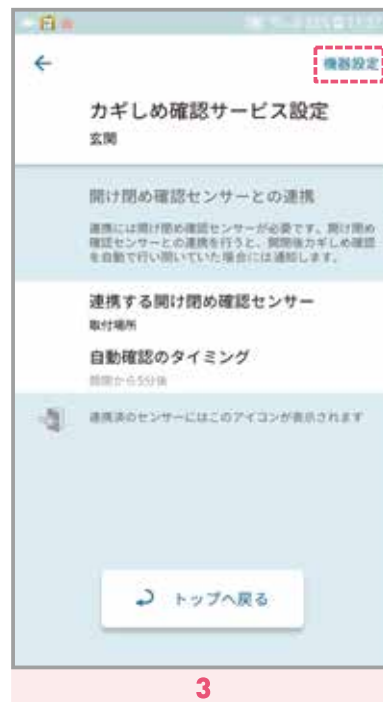
※アイコンを変更してもホーム画面のアイコンは変更されません。



1
ホーム画面の「カギしめ確認」をタップする。



2
センサー履歴画面の右上の「歯車マーク」をタップする。



3
カギしめ確認サービス設定画面で右上「機器設定」をタップする。



4
カギしめ確認センサー設定画面で、カギしめ確認センサーのなまえの変更、センサーのアイコンの変更を行う。



5
「トップへ戻る」をタップし設定を完了する。

アプリの各種設定

開け閉め確認(カギしめ確認センサーのなまえ・アイコン変更方法)

※アイコンを変更してもホーム画面のアイコンは変更されません。



1

ホーム画面の「開け閉め確認」をタップする。



2

開け閉め確認センサー一覧画面で対象センサーをタップする。



3

センサー履歴画面で右上「機器設定」をタップする。



4

開け閉め確認センサー設定画面で、開け閉め確認センサーなまえの変更、センサーのアイコンの変更を行う。



5

「トップへ戻る」をタップし設定を完了する。

アプリの各種設定

おかえり確認(おかえり確認センサーのPush通知、なまえ・アイコン変更方法)



1

ホーム画面の
「おかえり確認」をタップする。



2

センサー履歴画面の右上
[歯車マーク]をタップする。



3

おかえり確認サービス設定画面の
「Push通知を受信する」をONにし、
おかえり確認サービス設定画面の
「外出判断時間設定」をタップする。



4

「自動確認タイミング」の画面で、
外出時の自動確認タイミング時間を
選択し完了をタップする。
自動確認のタイミングは
目安時間です。



5

おかえり確認サービス
設定画面の右上
[機器設定]をタップする。



6

おかえり確認センサー設定画面で、
おかえり確認センサーの
なまえの変更、
センサーのアイコンの変更を行う。
「トップへ戻る」をタップし
設定を完了する。

アプリの各種設定

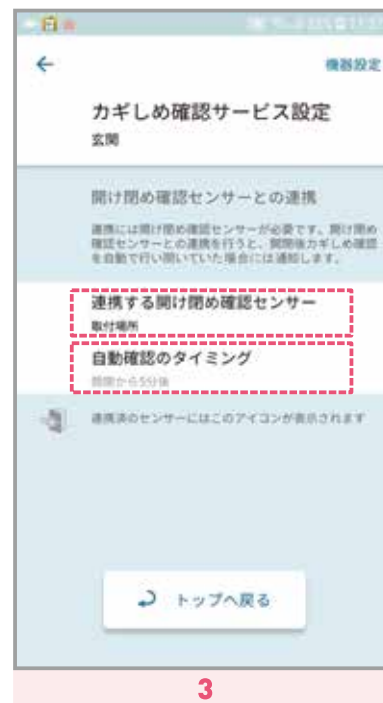
「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」との連携設定方法



ホーム画面の「カギしめ確認」をタップする。



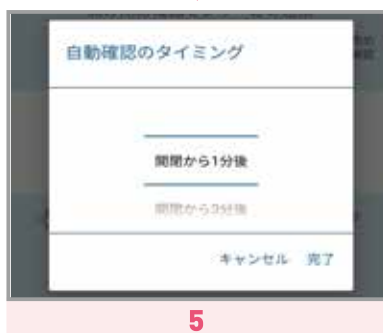
センサー履歴画面の右上の[歯車マーク]をタップする。



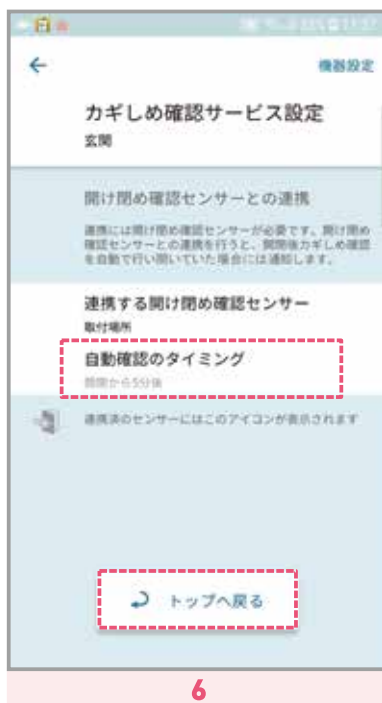
カギしめ確認サービス設定画面で「連携する開け閉め確認センサー」「自動確認のタイミング」をタップする。



連携する開け閉め確認センサーを選択後、戻る。



開閉後カギしめ確認を自動で行いカギのしめ忘れと判断する時間を設定する。自動確認のタイミングは目安時間です。



変更内容を確認し「トップへ戻る」をタップする。



設定を完了する。

アプリの各種設定

「カギしめ確認センサー」と「開け閉め確認センサー」との連携設定解除方法



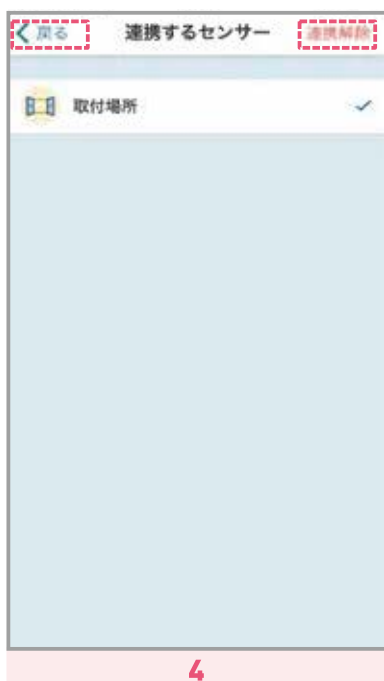
1 ホーム画面の「カギしめ確認」をタップする。



2 センサー履歴画面の右上の「歯車マーク」をタップする。



3 カギしめ確認サービス設定画面で「連携する開け閉め確認センサー」をタップする。



4 連携するセンサー設定画面で「連携解除」をタップし、「戻る」をタップする。



5 カギしめ確認サービス設定画面で「連携する開け閉め確認センサー」に連携されているセンサー名が表示されていないことを確認する。



6 設定を保存します。「OK」をタップする。

アプリの各種設定

その他アプリでできること



1

ホーム画面の「≡」メニューをタップする。

ユーザー切り替え	P.13参照
場所の切り替え	ユーザー登録済みの利用場所が表示されます。 利用場所の変更が可能です。
設置機器	P.14参照
契約情報	P.16～26参照
お困りの時は	東京ガスくらし見守りサービス契約者向けサイトFAQとしてご参照ください。 https://home.tokyo-gas.co.jp/service/mimamori/userguide/index.html
利用規約	東京ガスくらし見守りサービス(カギしめ確認・開け閉め確認・おかえり確認)のご利用規程をご確認いただけます。

アプリの各種設定

ユーザー切替方法



1

ホーム画面の「≡」メニューをタップする。



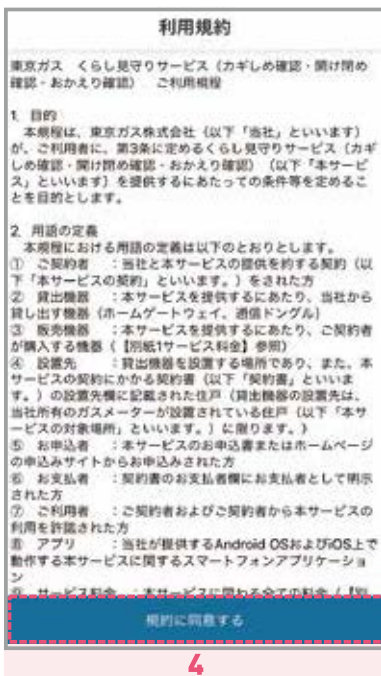
2

ユーザーの切り替えをタップします。



3

「切り替え」をタップしてください。



4

内容をご確認のうえ、「規約に同意する」をタップ。



5

「他社サービスのID」または「ログインID/パスワード」を入力し、ログインする。

アプリの各種設定

設置機器の確認(シリアルナンバーの確認)



1

ホーム画面の「≡」メニューをタップする。



2

メニュー画面の設置機器をタップする。



3

設置機器画面の各種センサーの名前をタップする。



4

カギしめ確認センサー画面でシリアルナンバーを確認する。



4

開け閉め確認センサー画面でシリアルナンバーを確認する。



4

お帰り確認センサー画面でシリアルナンバーを確認する。

アプリの各種設定

設置機器(デバイス)の削除(例;カギしめ確認センサー削除)



1

ホーム画面の「≡」メニューをタップする。



2

メニュー画面の設置機器をタップする。



3

設置機器画面のカギしめ確認センサーをタップする。



4

カギしめ確認センサー画面でデバイス削除をタップする。



5

デバイス削除確認画面で[OK]をタップする。

マイページの利用方法

ログインする際に利用可能なアカウントについて

① 暮らし見守りID

ログインIDはお申込み時にご登録いただいたメールアドレスとなります。

※暮らし見守りサービス(ガス見守り)のログインに使用されているID/パスワードでマイページに初回ログインされる場合やご利用端末が変わった場合等、右記秘密の質問回答画面が表示されます。暮らし見守りサービス(ガス見守り)で設定されている秘密の質問の回答を入力し、次へ進んでください。



※パスワード変更画面に遷移したら、初期パスワードを「現在のパスワード」に入力し、新しく希望するパスワードを「新しいパスワード」に入力してください。確認用にもう一度同じパスワードを「新しいパスワード(確認用)」に入力し、「変更する」をタップしてください。



※重要な情報
(利用者一覧等)の
参照・操作に関しては
追加で認証が求められます。

マイページは
こちらから
アクセスできます

② 他サービスのID

Facebook/Apple/LINE/Yahooのアカウントに対応しています。申込時または、マイページで設定した他サービスのIDをご利用ください。(他サービスのIDの設定方法はP.23参照)



③ 暮らし見守りID用パスワードの再発行方法

暮らし見守りIDが分からない場合は、再発行を行いますので東京ガスステーション24までご連絡ください。



新しいパスワードは
登録されている
メールアドレスに届きます。

マイページの利用方法

メニュー画面について



①お客様情報

ご契約者、お支払者情報の確認
クレジットカードの登録・変更を行うことができます。

②ご契約情報

ご利用中のサービスをご確認いただけます。

③ご利用明細

サービス料金のお支払明細をご確認いただけます。
請求書・領収書のダウンロードを行うことができます。

④マイページ設定

登録済ユーザーの確認、ユーザーの追加・削除、
利用するアカウント(Facebook/LINE/Yahoo)の追加、
メールアドレスの変更が行えます。

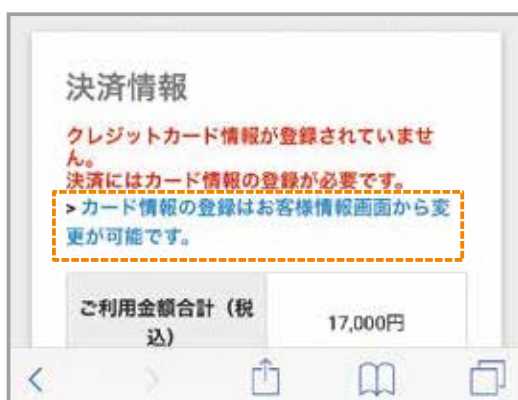
⑤警備員駆けつけ/申込み

警備員駆けつけのお申込み、契約後の各種書類のダウンロード
を行うことができます。

⑥決済情報

初期費用、センサー追加購入費用等の決済が必要なお支払いがある場合にメッセージが表示されます。
メッセージに従って、クレジットカードの登録、決済をお願いします。

●クレジットカードの登録が必要な場合



●決済が必要な場合



マイページの利用方法

クレジットカード情報の登録方法

お客さまのサービス契約日によって、クレジット登録画面が異なります。

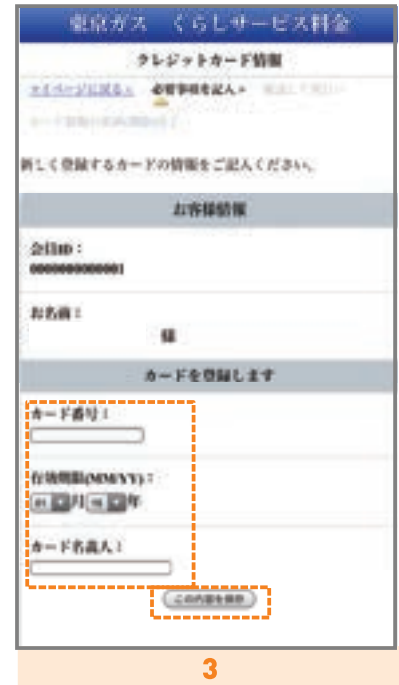
下記画面が表示された方-パターン1



TOP画面から
「お客様情報」を選択してください。



「お支払い方法」を
クリックしてください。



新しく登録するカードの
情報を入力し「この内容を保存」を
クリックしてください。



内容に間違いがないか
確認してから
「保存する」をクリックしてください。



「進む」をクリックしてください。

マイページの利用方法

クレジットカード情報の登録方法

お客さまのサービス契約日によって、クレジット登録画面が異なります。

下記画面が表示された方-パターン2



1

TOP画面から
「お客様情報」を選択してください。



2

「お支払い方法」を
クリックしてください。



3

新しく登録するカードの情報を入力し
内容に間違いがないか確認してから
「登録開始」を押してください。



4

「登録実行」を押してください。

マイページの利用方法

お客様登録情報、請求先の確認方法



1

TOP画面から
「お客様情報」を選択してください。



2

現在登録されている
お客さまの情報を
確認できます。



3

現在登録されている
請求先を
確認できます。

ご契約内容の確認方法



4

TOP画面から
「ご契約情報」を選択してください。



5

現在の
契約サービスの状態を
確認できます。

マイページの利用方法

サービス料金のお支払明細、当月請求書、前月領収書の確認方法



1
TOP画面から
「ご利用明細」を選択してください。



「明細」をタップした場合



マイページの利用方法

登録メールアドレスの変更方法



1

TOP画面から
「マイページ設定」を選択してください。



2

メールアドレスの「変更」を
クリックしてください。



3

新しいメールアドレスを入力し
「変更」を
クリックしてください。



4

新しく入力したメールアドレスに
メールが届きます。
「OK」をクリックしてください。



5

届いたメールに記載されている
「認証コード」を入力し
「認証」をクリックしてください。

マイページの利用方法

アカウント、ユーザーの追加について

① 暮らし見守りID/パスワードをご利用中の方が、
他サービスのID(Facebook/LINE/Yahoo/Apple)を登録する場合 P.24へ

② 自分以外の家族など、ユーザーを追加する場合 P.24へ

③ 他サービスのIDをご利用中の方が、
異なる他サービスのID(Facebook/LINE/Yahoo/Apple)を登録する場合 本ページ下部へ

他サービスのIDの追加方法



「利用者一覧(ユーザー招待)はこちら(※)」を
タップする。



登録済の他サービスは「連携済み」、
登録されていない他サービスは
「連携する」と表示されています。
登録を追加したい
他サービスを選択してください。

マイページの利用方法

ユーザー追加方法(招待する人)

招待する人 (ID登録済みユーザー)



「他社サービスのID」または「ログインID/パスワード」を入力し、**ログイン**する。



「マイページ設定」をタップする。



「利用者一覧(ユーザー招待)はこちら」をタップする。タップした後、場合によっては追加認証画面が表示されます。



「利用者追加」ボタンをタップする。



「認証キー発行」ボタンをタップする。



こちらの内容を「招待される方」にお伝えください。

マイページの利用方法

ユーザー追加方法(招待される人)

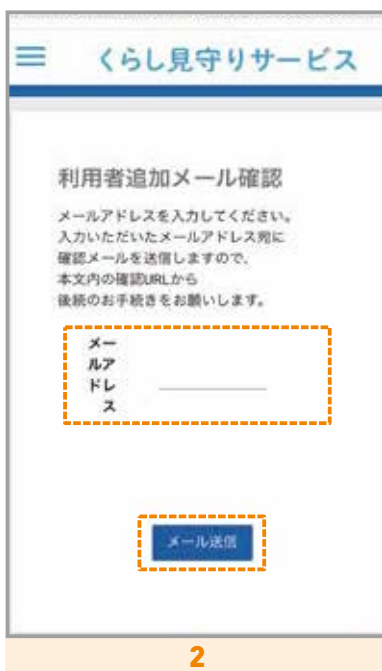
招待される人



1

マイページログイン画面から、「招待コードをお持ちの方は、こちらからアカウント登録を行ってください」をタップする。

※マイページのURLが分からない場合は、P16をご確認ください。



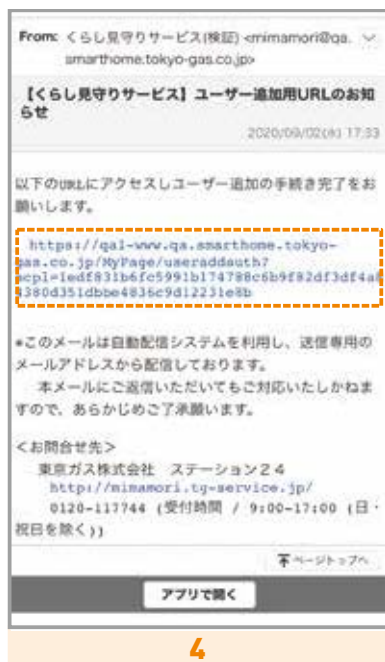
2

「追加する利用者メールアドレス」を入力後、「メール送信」ボタンをタップする。



3

入力したメールアドレス宛てにメールが送信されたのを確認後「戻る」ボタンをタップする。



4

追加される利用者宛てに上記メールが届くのでメール内のURLをタップする。



5

認証キーを入力し、ご利用になるIDをお選びください。「新規アカウント発行」を選択すると、ご指定のメールアドレスでのアプリログインとなります。



6

利用者追加認証完了画面に移行できたら「ログイン」ボタンをタップしてログインしてください。 ※ログインの詳細については、P16をご確認ください。

マイページの利用方法

ユーザー削除方法



「利用ユーザー一覧(ユーザー招待)はこちら(*)」をタップする。



削除したいユーザーを選んで「削除」ボタンをタップする。



削除完了です。

マイページの利用方法

警備員駆けつけの申込方法



1

TOP画面から「警備員駆けつけ申込」を選択してください。※



警備員駆けつけの申し込みにはクレジットカード情報の登録が必要な場合があります。上記のメッセージが表示されている場合には「お客様情報」からクレジットカード情報の登録を行ってください。(P.18参照)



2

利用規約を確認のうえ、「同意する」をクリックしてください。



3

電磁的方法による説明を確認のうえ、「同意する」をクリックしてください。



4

重要事項説明を確認のうえ、「同意する」をクリックしてください。



5

契約対象物件情報とご契約者情報が異なる場合、「契約対象物件情報と異なる」をクリックしてください。

マイページの利用方法

警備員駆けつけの申込方法

くらし見守りサービス

※1 お名前、フリガナの姓名の間にスペースを入力してください
 ※2 自宅電話番号と携帯電話番号はどちらか一方は必須となります
 ※3 メールアドレスの変更は、アカウントに紐づくメールアドレスを変更して下さい
 ※4 続柄はご契約者様との続柄を選択してください
 ※5 郵便番号が不明な場合はこちらから検索して下さい

必須 お名前※1
 メアキエロセ 姓

必須 フリガナ※1
 メアト・オウジ

必須 生年月日
 1900年 1月 1日

6

契約対象物件情報とご契約者情報が異なる場合、ご契約者情報をご入力ください。

くらし見守りサービス

追加ご利用者情報

本サービスをご契約者様以外の方（ご家族など）が利用される場合には、下記、追加ご利用者情報を入力してください

※1 お名前、フリガナの姓名の間にスペースを入力してください
 ※2 ご利用者を追加する場合、続柄はご契約者様との続柄を選択してください

ご利用者1

お名前※1

フリガナ※1

電話番号1

7

警備員駆けつけをご契約者さま以外の方が利用される場合、追加ご利用者情報をご入力ください。

くらし見守りサービス

電話番号2

続柄※2

ご利用者を追加

次へ

8

追加ご利用者情報を入力後、「ご利用者を追加」をクリックして保存後、「次へ」をクリックしてください。

くらし見守りサービス

警備員駆けつけ申込

下記の内容でよろしければ「お申込」ボタンを押してください。

利用規程

警備員駆けつけ 利用規程

第1条（警備員駆けつけ）
 全日警は、この警備員駆けつけ利用規程（以下「本規程」といいます）を定め、本規程に基づき警備員駆けつけを提供します。

第2条（定義）
 本規程において、次の用語はそれぞれ

利用規程の確認
 同意する 同意しない

9

申込内容を確認してください。

くらし見守りサービス

料金について

月額契約料金
 無料

出動料金
 1回 6,000円税込

支払い条件
 「くらし見守りサービス」の月額料金と同じ支払者・支払方法でお支払いいただきます。

お申込 **戻る**

個人情報の取扱いについて

10

「料金について」を確認のうえ、「お申込」をクリックすると、申込完了となります。

くらし見守りサービス

警備員駆けつけ申込完了

くらし見守りサービス「警備員駆けつけ」について申込が完了しました。
 ご登録頂いたメールアドレスに、確認のメールをお送りしておりますので、ご確認ください。

申込日 2020年11月27日

駆けつけ契約番号

個人情報の取扱いについて

11

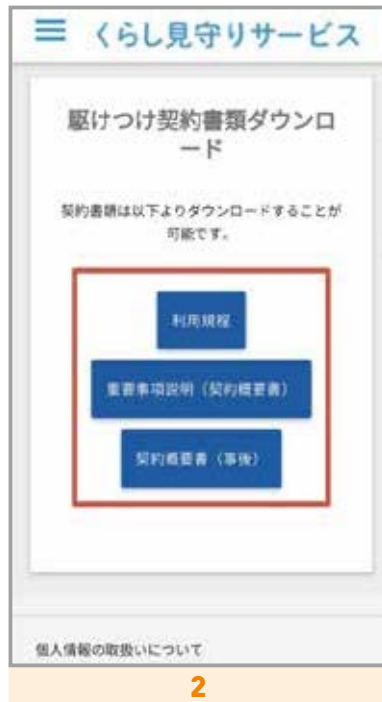
警備員駆けつけ申込完了画面が表示されます。ご登録いただいたメールアドレスに、確認のメールをお送りしておりますので、ご確認ください。

マイページの利用方法

警備員駆けつけに関する各種書類のダウンロード



TOP画面から「警備員駆けつけ」を選択してください。



「利用規程」「重要事項説明」「契約概要書」のうち、ダウンロードしたい書類をクリックしてください。



選択した契約書類がダウンロードされ、閲覧できます。

警備員駆けつけを要請するとき



警備員駆けつけを要請する際は、警備員駆けつけ申込後、東京ガスから郵送いたします警備員駆けつけカードに記載の、「駆けつけ要請電話番号」へお電話ください。

お電話にて、「暮らし見守りサービス・警備員駆けつけ」の依頼と、ご本人さま確認のため、ご利用さまの「警備員駆けつけ契約番号」をお伝えください。

契約情報の確認がとれましたら、警備員がご利用さまの指定する場所へ駆けつけます。



ご利用者さまの「駆けつけ契約番号」はアプリでもご確認できます。ホーム画面左上の「≡」メニューをクリックすると、表示されます。

設置機器

設置機器の種類



貸出機器

① ホームゲートウェイ本体仕様

外形寸法	幅49mm×高さ49mm×奥行45mm(プラグ部除く)
動作電圧	100V-240V



② 通信ドングル本体仕様

外形寸法	幅36mm×高さ89mm×奥行16mm(ホームゲートウェイに差し込んだ状態)
動作電圧	DC IN 5V/1A



設置機器

貸出機器

① ホームゲートウェイ・通信ドングル利用にあたっての諸注意

- ホームゲートウェイは常に100V電源が供給されている必要があります。
- ホームゲートウェイ本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。
- ホームゲートウェイを壁付コンセントの場合、ホームゲートウェイを差していない方のコンセントも使えない可能性があります。
- 通信ドングルは常にホームゲートウェイに差されている必要があります。
- 通信ドングル本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。
- 通信ドングルはほかの機器のUSBポートに接続しないでください。

② ホームゲートウェイ・通信ドングル設置イメージ(標準設置)



通信ドングルを折って設置



通信ドングルを立てて設置

設置機器

販売機器 カギしめ確認センサー

①カギしめ確認センサー本体仕様

通信方法	特定小電力無線
外形寸法	幅60mm×高さ34.2mm×奥行42.5mm
本体質量	約44g(電池含まず)
電池	リチウム電池 CR123A

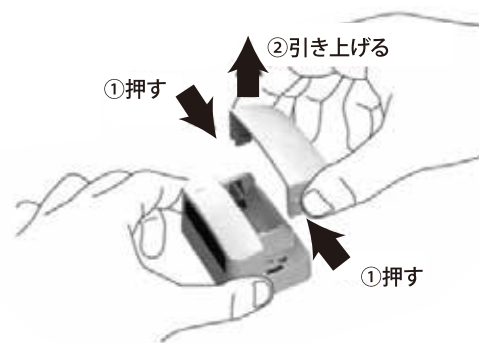
②カギしめ確認センサー利用にあたっての諸注意

- センサー本体は両面テープで設置します。両面テープの粘着力が強いため、取りはずす際にドアの塗装がはがれることがあります。両面テープで固定したこと起因する障害・取りはずした箇所の復旧について、当社は責任を負いたしません。また、復旧に関する費用は当社では負担いたしません。
- センサー本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。水濡れや湿気による故障は、保証の対象外となります。

③電池交換方法

本製品を設置した状態で電池を交換することができます。

- (1)本体の電池カバーを開けます。
- (2)電池を抜き、1分以上待ってから
新品リチウム電池CR123A※を入れます。
※本製品には指定の電池(CR123A)以外の電池を使用しないでください。
- (3)電池を入れると、センサー表示LEDが緑点灯します。※
※センサー表示LEDが緑点灯しない場合は、電池を抜き、1分以上待ってから、再度電池を入れてください。



電池カバーの開け方

本体をおさえ、電池カバーの両脇の凹凸部分を押しながら上に引き上げます。
※電池カバーを開ける際には電池カバーを地面に落下させないようにご注意ください。

④シリアルナンバー確認方法

カギしめ確認センサーのふたを外すと本体にシリアル番号が記載されています。



設置機器

販売機器 開け閉め確認センサー

①開け閉め確認センサー本体仕様

通信方法	特定小電力無線
外形寸法	幅28mm×高さ136mm×奥行20mm
本体質量	約43g(電池含まず)
電池	リチウム電池 CR123A
磁石	幅11mm×高さ49mm×奥行(厚み)2mm
磁石(施工時部材)	幅9mm×高さ49mm×奥行(厚み)14mm

②開け閉め確認センサー利用にあたっての諸注意

- センサー本体は両面テープで設置します。両面テープの粘着力が強いため、取りはずす際に窓枠・ドア枠等の塗装がはがれることがあります。両面テープで固定したこと起因する障害・取りはずした箇所の復旧について、当社は責任を負いたしません。また、復旧に関する費用は当社では負担いたしません。
- センサー本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。水濡れや湿気による故障は、保証の対象外となります。
- 強力な磁力が近くにあると正しく検知できなくなります。

③電池交換方法

- (1)本体の電池カバーを開け、新品リチウム電池CR123Aを交換します。
- (2)電池を抜き、1分以上待ってから新しいリチウム電池 CR123A※を入れます。
※本製品には指定の電池(CR123A)以外の電池を使用しないでください。
- (3)電池を入れると、センサー表示LEDが緑点灯します。※
※センサー表示LEDが緑点灯しない場合は、電池を抜き、1分以上待ってから、再度電池を入れてください。



④シリアルナンバー確認方法

電池カバーをカチットと音がする位置まで引き上げ、手前に回転させてはらずと、シリアルナンバーが確認できます。
カバーを取り付ける時は、向きにご注意ください。



設置機器

販売機器おかえり確認センサー

①おかえり確認センサー本体仕様

通信方法	特定小電力無線
外形寸法	幅47mm×高さ10.8mm×奥行69mm
本体質量	約21g(電池含まず)
電池	リチウム電池 CR2032 2個

②おかえり確認センサー利用にあたっての諸注意

- センサー本体は防水機能を有していないため、雨等の水が直接かかる場所や風呂場など湿気が多い場所での使用、または濡れた手でのご使用はおやめください。
ランドセル等に取付ける場合は、雨に濡れないよう中に入れてご使用ください。
水濡れや湿気による故障は、保証の対象外となります。

③電池交換方法

- (1)本体の電池カバーを開け、新品リチウム電池CR2032を2個同時に交換します。
- (2)電池を抜き、1分以上待ってから新しいリチウム電池 CR2032※×2個を入れます。
※本製品には指定の電池(CR2032)以外の電池を使用しないでください。
- (3)電池を入れると、センサー表示LEDが緑点灯します。※
※センサー表示LEDが緑点灯しない場合は、電池を抜き、1分以上待ってから、再度電池を入れてください。



④シリアルナンバー確認方法

付属ドライバーでビスをゆるめて
電池カバーをスライドさせ、取りはずします。
カバーの裏面にシリアル番号が記載されています。



追加購入・交換時の設置、設定方法

カギしめ確認センサー 追加購入の前に

①対応できないサムターン

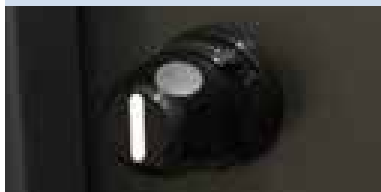
サムターンカバーがついているもの



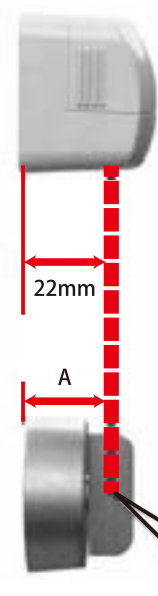
ドアノブにつまみが付いているもの



サムターンにつまみがないもの



●下図の寸法条件に適合しているものが、ご使用いただけます。



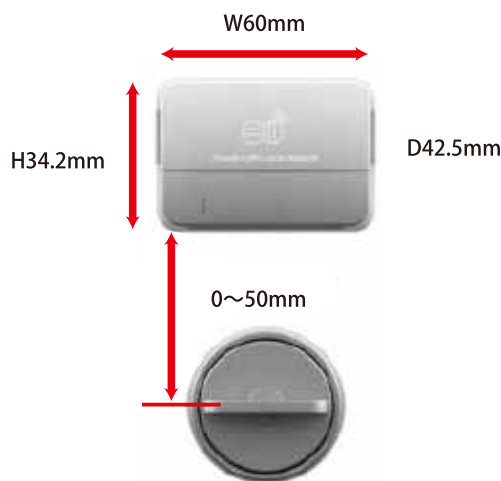
※Aが22mm以上の場合は、
本体にスペーサー(施工時部材)を取付けて高さを調節できます。



②必要スペース

サムターン周辺にはスペースが必要です。
以下の条件を満たす位置に設置可能です。

- センサー本体(W60×H34.2×D42.5mm)の設置スペース
- 本体とサムターンのつまみの距離が0~50mm
- 本体のサムターンの間に把手やチェーンなどの障害物がない



③カギしめ確認センサー設置イメージ(標準設置)



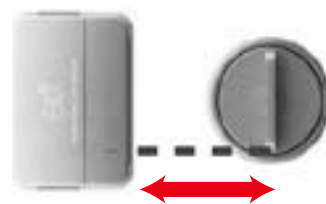
サムターンのつまみの端と
本体センサー目印をあわせる。

注意

センサー窓(赤外線透過部)に
ほこり等は付着しやすくなるため
本体は必ずサムターンの上に
センサー窓を下に向けて
設置してください。

センサー標準設置が出来ない場合

本体センサー標準設置が
できない場合は、センサー
本体を横(左右どちらも可)
設置することも可能です。その
場合は、できる限りサム
ターンに近づけて設置して
ください。なお、センサー本
体の下設置はできません。



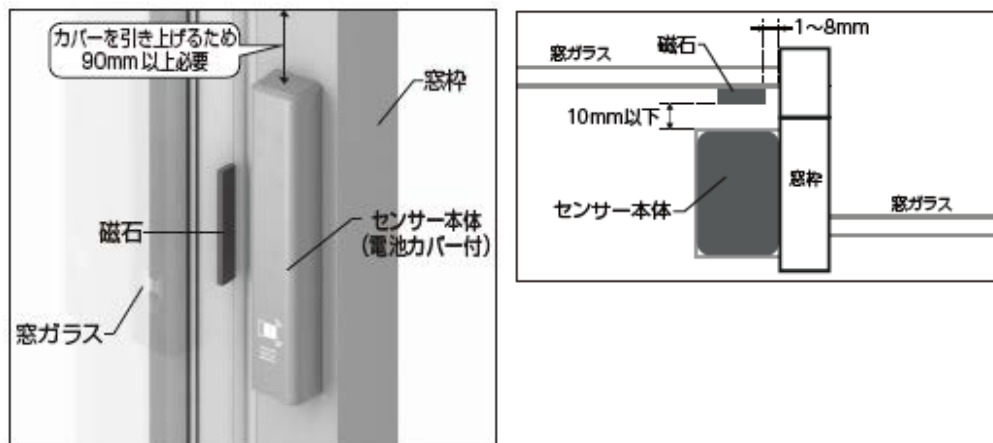
できる限り
近づけてください。

追加購入・交換時の設置、設定方法

開け閉め確認センサー 追加購入の前に

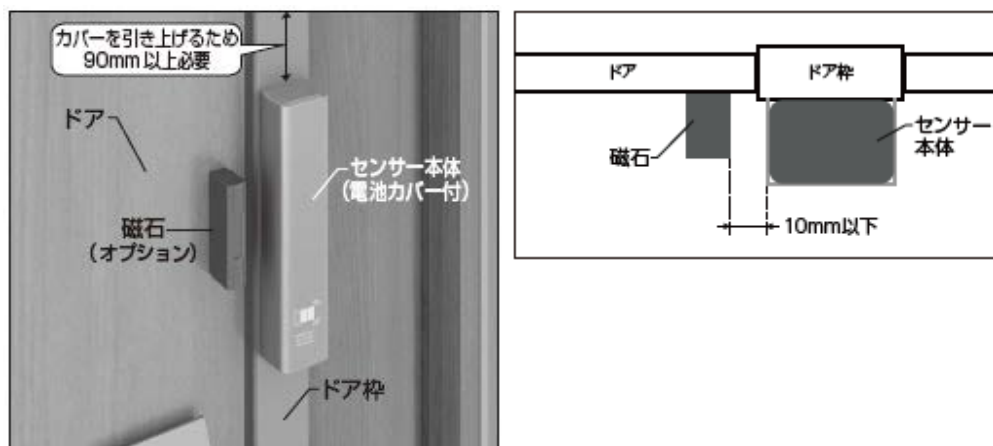
④ 開け閉め確認センサー設置イメージ(標準設置)

窓設置の場合／以下の条件を満たす位置に設置可能です。(窓側から見た図)

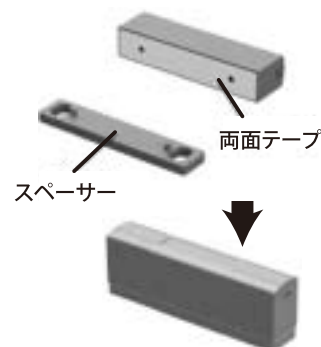


ドア設置の場合／以下の条件を満たす位置に設置可能です。(窓側から見た図)

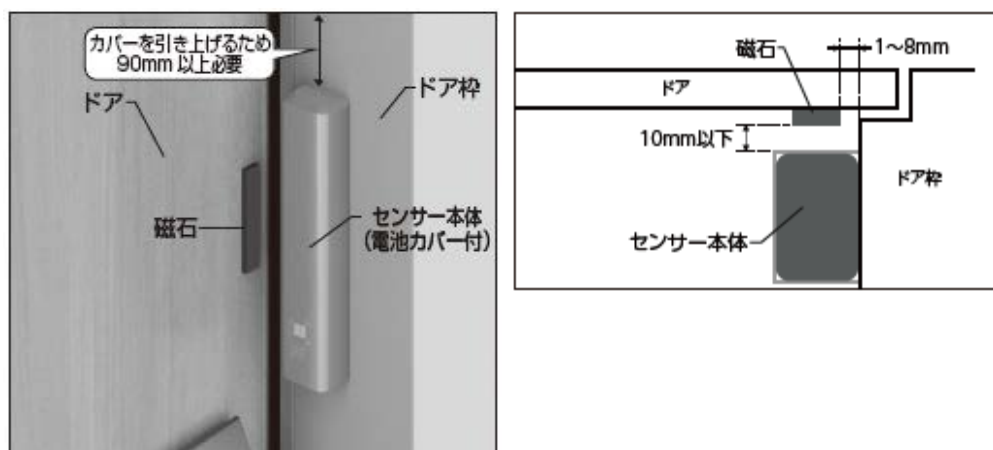
● ドアとドア枠がフラットな場合



※磁石の高さが足りない場合は、スペーサー(施工時部材)を取付けることも可能です。



● ドアとドア枠がフラットではない場合



追加購入・交換時の設置、設定方法

カギしめ確認センサー 設置・設定方法

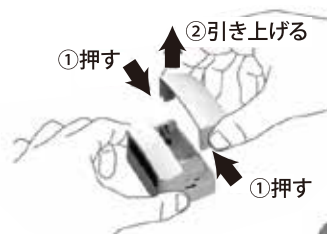
①センサー各部の名称と機能



- ①センサー窓／サムターン開閉検知用のセンサー窓
- ②センサー目印／検知するサムターンの位置を確認する際の目印
- ③電池カバー／開くと電池ケースとボタンがあります。
- ④電池ケース／リチウム電池が入ります。
- ⑤ボタン／デバイスの登録、位置合わせ、初期化に使用します。
- ⑥表示LED／点灯・点滅・消灯で本製品の状態を表示します。
- ⑦本体を張り付けるための粘着テープ

②センサー設置前の準備

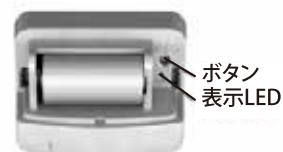
- (1)センサー本体の電池カバーを開け、
リチウム電池CR123Aを電池の向きに注意して電池ケースに入れます。
ケース刻印の正しい+、-の向きに挿入してください。



電池カバーの 開け方

本体をおさえ、電池カバーの両脇の凹凸部分を
押しながら上に引き上げます。

※電池カバーを開ける際には電池カバーを地面に
落下させないように ご注意ください。

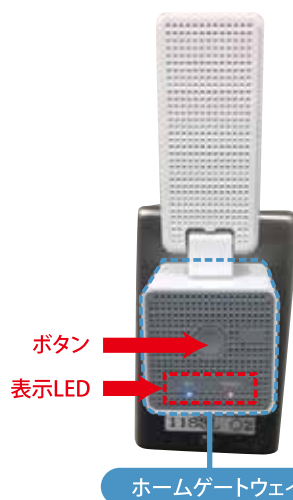


- (2)表示LEDが赤点滅することを確認してください。

③ホームゲートウェイへの登録

登録作業は、ホームゲートウェイの近くで行ってください。

- (1)ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押し、
表示LEDが 赤と青ともに点灯している状態にします。
- (2)センサー本体のボタンを1回押します。
※以下の順で表示LEDのランプが変わります。
- ① 赤点滅
 - ② 緑点滅
 - ③ 10秒間緑点灯
 - ④ 緑点滅
- (3)表示LEDが「④ 緑点滅」になったことを確認し、
ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押しします。
- (4)アプリに「玄関が登録されました」というPush通知が届きます。
- (5)センサー本体の表示LEDが5秒に1回緑点滅状態に変わります。
※表示LEDが5秒に1回の赤点滅となった場合は、ホームゲートウェイとの通信が失敗しています。



⇒【対処方法】

ホームゲートウェイをカギしめ確認センサーから近い位置のコンセントに差し込んだ後、上記(2)から操作をやり直してください。

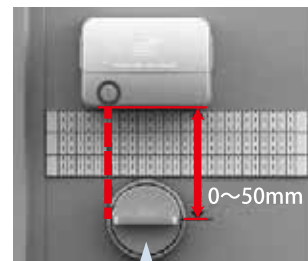
追加購入・交換時の設置、設定方法

カギしめ確認センサー 設置・設定方法

④ センサー本体の仮設置

- (1) ドア側設置面の汚れをしっかりと拭き取ります。
- (2) センサー目印をサムターンの方向に向け、図に示す条件を満たす位置を確認します。
ここでは、まだセンサー本体を両面テープで固定しません。

付属の取付補助型紙を使ってサムターンまでの距離、位置を決めてください。
位置が合わない場合は、取付補助型紙を折ってご使用ください。



- ① センサーとサムターンのつまみが平行となるようにする。
- ② 本体とサムターンのつまみとの距離が0~50mmとなるようにする。

⑤ サムターンの開閉状態登録 (センサー電池カバーを外してから行ってください)

- (1) サムターンを施錠状態にして
センサーボタンを一回押してください。
センサー本体表示LEDが連続2回緑点滅状態になります。
- (2) サムターンを開錠状態にして
センサーボタンを一回押してください。
センサー本体表示LEDが赤点灯状態になります。
- (3) サムターンの施錠/開錠を行い、
本体表示LEDが変わることを確認してください。
センサー本体表示LEDが消灯(施錠時)、赤点灯(開錠時)となります。
本体表示LEDが消灯(施錠時)、赤点灯(開錠時)とならない場合は、
施錠/開錠の状態登録が失敗しています。



閉まっている状態
(表示LEDが消灯)



開いている状態
(表示LEDが赤点灯)

⇒【対処方法】

- ① センサー本体とサムターンのつまみとの距離が0~50mmになっているか、取付補助型紙を使って距離を調整して下さい。
- ② 本体センサー窓がサムターンのつまみ中心位置の高さになっているか、スペーサーを使って高さ調整を行って下さい。
- ③ サムターンのつまみの端と本体のセンサー目印があっているか確認をして、あわせてください。

⑥ センサー本体の本設置

- 本体の仮設置を行ったセンサー位置と同じ位置に、
本体もしくはスペーサー底面の両面テープにて取り付けます。
両面テープの粘着力が強いため、注意して取り付けてください。
取りはずす際にドアの塗装がはがれることがあります。



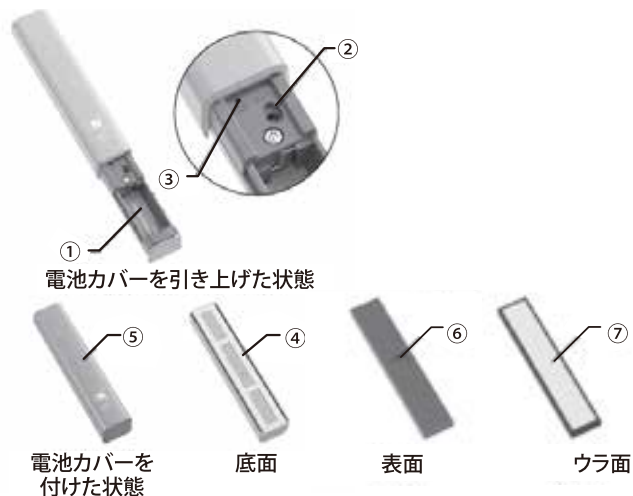
⑦ センサー設置後の動作確認 (確認後カバーを閉めてください。)

- (1) サムターンの施錠(本体LEDが消灯)/開錠(本体LEDが赤点灯)を行い、本体表示LEDが変わること確認します。※
※この際、サムターンのつまみから手を離れた状態でセンサー本体LEDのランプを確認してください。
- (2) 本体ボタンを長押ししてください(5秒)。本体表示LEDが3秒間緑点灯となります。

追加購入・交換時の設置、設定方法

開け閉め確認センサー 設置・設定方法

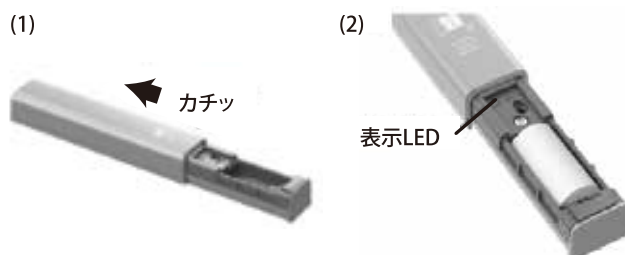
① センサー各部の名称と機能



- ① 電池ケース／リチウム電池が入ります。
- ② ボタン／デバイスの登録、位置合わせ、初期化に使用します。
- ③ 本体表示LED／点灯・点滅・消灯で本製品の状態を表示します。
- ④ 両面テープ／本体を張り付けるための粘着テープ
- ⑤ 電池カバー／開くと電池ケースとボタンがあります。
- ⑥ 磁石／開閉状態をセンサーで検知します。
- ⑦ 両面テープ／磁石を張り付けるための粘着テープ

② センサー設置前の準備

- (1) センサー本体から、電池カバーをカチッと音がする位置まで引き上げます。
電池の向きに注意してリチウム電池CR123Aを電池ケースに入れます。
ケース刻印の正しい+、-の向きに挿入してください。
- (2) 表示LEDが赤点滅することを確認してください。



③ ホームゲートウェイへの登録

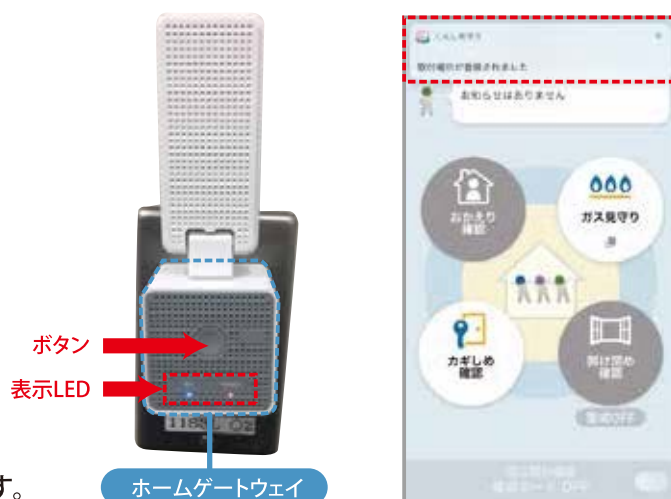
登録作業は、ホームゲートウェイの近くで行ってください。

- (1) ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押し、
表示LEDが赤と青ともに点灯している状態にします。
- (2) センサー本体のボタンを1回押します。
※以下の順で表示LEDのランプが変わります。
 - ① 赤点滅
 - ② 緑点滅
 - ③ 10秒間緑点灯
 - ④ 緑点滅
- (3) 表示LEDが「④ 緑点滅」になったことを確認し、
ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押しします。
- (4) アプリに「取付場所が登録されました」というPush通知が届きます。
- (5) センサー本体の表示LEDが赤点灯に変わります。

※表示LEDが5秒に1回の赤点滅となった場合は、ホームゲートウェイとの通信が失敗しています。

⇒【対処方法】

ホームゲートウェイを開け閉め確認センサーから近い位置のコンセントに差し込んだ後、上記(2)から操作をやり直してください。



追加購入・交換時の設置、設定方法

開け閉め確認センサー 設置・設定方法

④磁石の仮設置

窓ガラス(玄関ドア)設置面の汚れをしっかりと拭き取ってから、付属の仮止め用テープを使用し、磁石を仮止めします。

ここでは、まだ磁石を両面テープで固定しません。



⑤センサー本体の仮設置

窓枠(ドア枠)設置面の汚れをしっかりと拭き取ります。図に示す条件を満たす位置を確認します。

ここでは、まだ本体を両面テープで固定しません。

●窓の場合



●玄関ドアの場合



●ドアとドア枠がフラットの場合



⑥センサー本体の動作確認

窓(玄関ドア)の開閉を行い、本体表示LEDが消灯(閉時)、赤点灯(開時)となることを確認します。※

※本体表示LEDが上記のとおりならない場合は、以下の何れかを確認してください。

- ①センサー本体と磁石の距離を調整してください。
- ②磁石の貼り付け位置を調整してください。
- ③本体表示LEDが見える位置まで上げたカバー下端と、磁石中央の窪みをあわせてください。

⑦磁石の本設置

窓ガラス(玄関ドア)設置面の汚れをしっかりと拭き取ってから、磁石の仮設置をした位置と同じ位置に、磁石底面の両面テープで取り付けます。

両面テープの粘着力が強いため、注意して取り付けてください。

取り外す際に窓ガラス(玄関ドア)が傷つくことがあります。

追加購入・交換時の設置、設定方法

開け閉め確認センサー 設置・設定方法

⑧センサー本体の本設置

仮設置で動作確認を行ったセンサー位置と同じ位置に、本体を底面の両面テープで取り付けます。

両面テープの粘着力が強いため、注意して取り付けてください。

取り外す際に窓枠(ドア枠)の塗装がはがれることがあります。

⑨センサー設置後の動作確認(確認後センサーカバーを元の位置に引き下げてください)

(1)窓(玄関ドア)の開閉を行い、開時(本体LEDが消灯)/閉時(本体LEDが赤点灯)を行い、
本体表示LEDが変わること確認します。※

(2)本体ボタンを長押し(5秒)する。本体表示LEDが3秒間緑点灯となります。

※センサー表示LEDが緑点灯しない場合は、電池を抜き、1分以上待ってから、再度電池を入れてください。



追加購入・交換時の設置、設定方法

おかえり確認センサー 設置・設定方法

①センサー各部の名称と機能

ウラ面



電池カバーを
閉めた状態

電池カバーを
スライドした状態

電池カバーを
開けた状態

- ①電池カバー／開くと電池ケースとボタンがあります。
- ②電池ケース／リチウム電池2個が入ります。
- ③ボタン／デバイスの登録に使用します。
- ④表示LED／点灯・点滅・消灯で本製品の状態を表示します。

②センサー設置前の準備

- (1)付属ドライバーでセンサー電池カバーのビスをゆるめて、電池カバーをスライドさせ、取り外します。
リチウム電池 CR2032×2個を電池ケースに入れます。
電池は、刻印のあるフラットの面(+側)を上にして挿入してください。
- (2)両方の電池を抑えて、表示LEDが赤点滅することを確認してください。



追加購入・交換時の設置、設定方法

おかえり確認センサー 設置・設定方法

③ ホームゲートウェイへの登録

登録作業は、ホームゲートウェイの近くで行ってください。

(1) ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押し、

表示LEDが赤と青ともに点灯している状態にします。

(2) 電池カバーを右の絵のような状態で軽く固定すると、表示LEDが5秒に1回赤点滅となります。

固定したままの状態ですべて(3)～(8)の操作を行ってください。

(3) センサー本体のボタンを1回押します。

※以下の順で表示LEDのランプが変わります。

- ① 赤点滅
- ② 緑点滅
- ③ 10秒間緑点灯
- ④ 緑点滅

(4) 表示LEDが「④ 緑点滅」になったことを確認し、ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押しします。

(5) アプリに「家族が登録されました」というPush通知が届きます。

(6) センサー本体の表示LEDが5秒に1回緑点滅状態に変わります。

※表示LEDが5秒に1回の赤点滅となった場合は、ホームゲートウェイとの通信が失敗しています。

⇒【対処方法】

- ① 電池カバーが正しく固定されていることを確認して、上記(3)から操作をやり直してください。
- ② ホームゲートウェイとおかえり確認センサーを近づけて、上記(3)から操作をやり直してください。

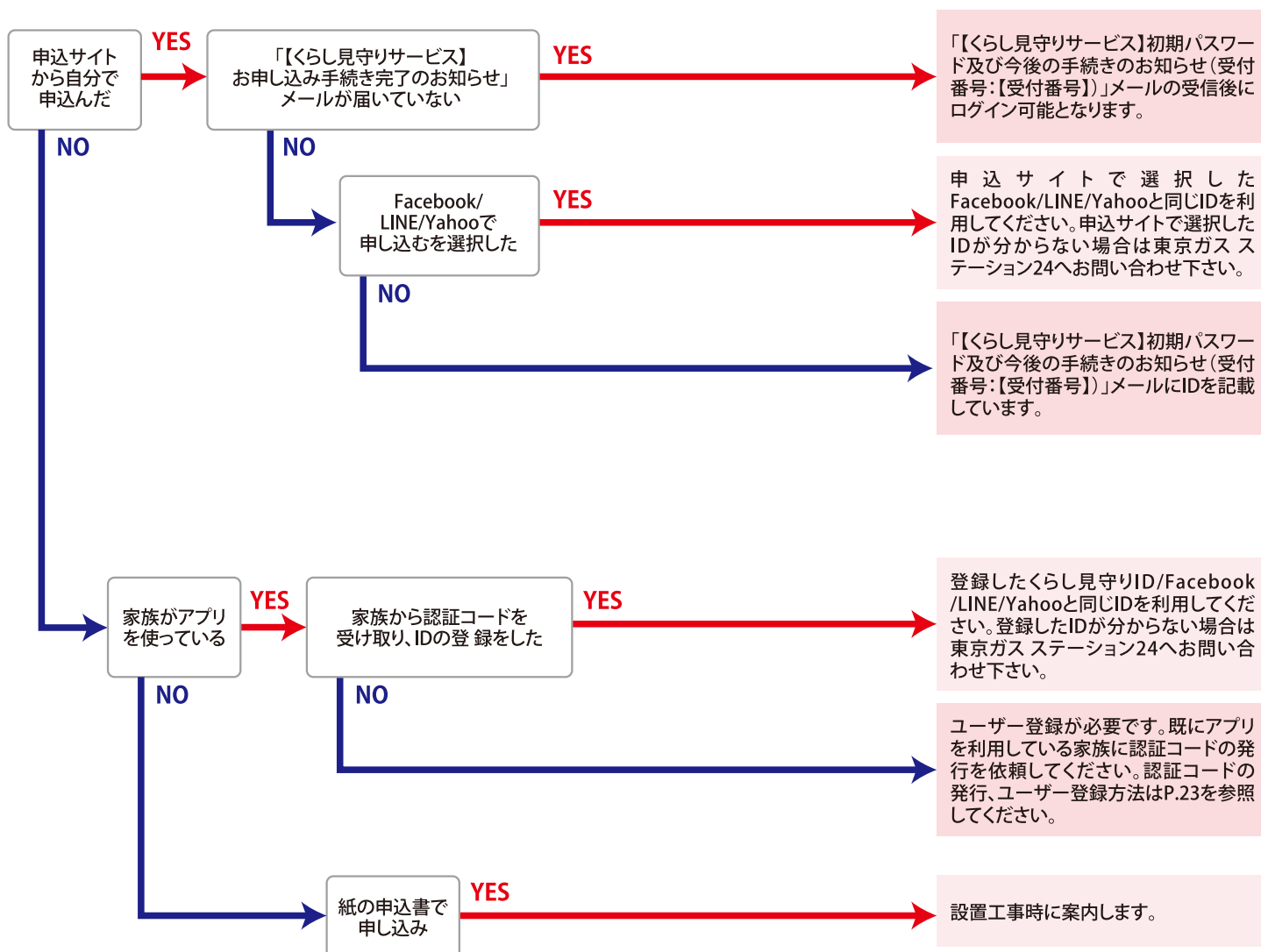
(7) 本体ボタンを長押し(5秒以上)します。本体表示LEDが3秒間緑点灯となります。※

(8) 設定が完了したら、付属ドライバーで電池カバーのビスを締めてください。



困った時は

ログインできない(ログインID/パスワードが分からない等)



上記で解決しない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。

困った時は

お問合せ前に、ホームゲートウェイ、通信ドングルのランプを確認してください。

●ホームゲートウェイ ランプ点灯

NO	ランプ		状態	対処方法
	WiFi	Power		
1	消灯	緑点灯	通常モード	ホームゲートウェイは正常です。他の原因を確認してください。
2	消灯	緑点滅	ホームゲートウェイ起動中	緑点灯(No.1の状態)になるまでしばらくお待ちください。
3	青点灯	赤点灯	センサー登録待ち	ホームゲートウェイのボタンを5秒間長押しすると、No.1の状態に戻ります。
4	青点滅	赤点滅	ファームウェア更新中	ファームウェアの更新が完了するまで使用できません。 更新が完了するとNo.1の状態に戻ります。 ※10分以上経ってもNo.1の状態に戻らない場合は、 東京ガスステーション24までお問い合わせください。
5	消灯	赤点灯	通信不可	ホームゲートウェイを一度コンセントから抜き、再度挿してください。 ※再度挿してから3分程度待っても、No.1の状態とならない場合は、 東京ガスステーション24までお問い合わせください。
6	消灯	赤点滅		
7	青点滅	消灯	通信ドングル 認識待ち	通信ドングルのランプ一覧を参照してください。
8	消灯	消灯	通信不可	ホームゲートウェイをコンセントに挿してください。

●通信ドングル ランプ点灯

NO	ランプ	状態	対処方法
1	緑点滅	通常モード	通信ドングルは正常です。他の原因を確認してください。
2	赤点灯	通信不可	ホームゲートウェイをコンセントから抜き、通信ドングルがホームゲートウェイにしっかり挿されていることを確認し、再度コンセントに挿してください。
3	消灯		

上記以外のランプ点灯になった場合等、上記で解決しない場合は、
東京ガスステーション24までお問い合わせください。

困った時は

ホームゲートウェイ、通信ドングルのランプに問題がない場合、以下を確認してください。

●カギしめ確認が行えない

発生事象	対処方法
最新状態の問い合わせを行ったが、「最新状態を確認できませんでした。」とメッセージが表示される。	ホームゲートウェイをコンセントから抜いてください。 ホームゲートウェイをカギしめ確認センサーの近くのコンセントに挿してください。ホームゲートウェイのランプがP.45のNo.1の状態となったことを確認し、再度最新状態の問い合わせをお願いします。
「接続が切れました。ホームページよりご利用の手引きをご確認ください。」と表示されています。	
カギしめ確認の結果が正しくない。	<ol style="list-style-type: none">①センサー窓にゴミや汚れが付着していないか確認してください。 ゴミや汚れは綺麗にふき取って下さい。②センサーとサムターン間に障害物がないか確認してください。 障害物があると正しく検知されません。③センサーが曲がっていないか確認してください。 衝撃等によりサムターンに対してまっすぐ付いていない場合、正しく検知されません。

●開け閉め確認の通知が来ない

発生事象	対処方法
「接続が切れました。ホームページよりご利用の手引きをご確認ください。」と表示されています。	ホームゲートウェイをコンセントから抜いてください。 ホームゲートウェイをカギしめ確認センサーの近くのコンセントに挿してください。 ホームゲートウェイのランプがP.45のNo.1の状態となったことを確認し、再度最新状態の問い合わせをお願いします。
警戒モードをONにしているが、Push通知が届かない。	<ol style="list-style-type: none">①スマートフォンの設定にて本アプリのPush通知をオフにしていないか確認してください。②開け閉め確認センサーの近くに、別の磁石等がないか確認してください。 別の磁石等がある場合は、たたく反応しない可能性があります。

●おかえり確認のPush通知が来ない

発生事象	対処方法
Push通知をONにしているが、外出していくら待ってもPush通知が届かない。	<ol style="list-style-type: none">①スマートフォンの設定にて本アプリのPush通知をオフにしていないか確認してください。②外出通知は外出とみなしてから数分後となります。

上記で解決しない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。

困った時は

アプリ エラー一覧

エラー番号	メッセージ	対処方法
403_IOTC-MSG-UMG-002E	無効なIDです。別のIDでログインしてください。	サービス休止、サービス解約の状態です。再開ご希望の場合には、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
—	くらし見守りサービスログイン時に問題が発生しました。もう一度やりなおしてください。	このアプリを利用いただくには、くらし見守りサービスにお申込が必要となります。お申込みを行ってください。
401_IOTC-MSG-COM-002E	申込手続きが完了していない又は登録されていないログイン情報です。	手続きが完了するまでしばらくお待ちください。しばらく経っても状況が変わらない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
—	くらし見守りサービスへの接続に失敗しました。再接続しますか？	しばらく経ってから、再度お試しください。
500_IOTC-MSG-DGW-001E	ホームゲートウェイの通信状態を確認できませんでした。もう一度やり直してください。	しばらく時間をおいて、再度お試しください。10分以上経っても状況が変わらない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
500_IOTC-MSG-DGW-002E		
500_IOTC-MSG-DGW-003E		
500_IOTC-MSG-UMG-003E	ログイン時に問題が発生しました。もう一度やり直してください。	しばらく時間をおいて、再度お試しください。10分以上経っても状況が変わらない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
500_IOTC-MSG-UMG-004E		
00_IOTC-MSG-AGW-003E	ソーシャルログイン時に問題が発生しました。もう一度やり直してください。	しばらく時間をおいて、再度お試しください。10分以上経っても状況が変わらない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
500_IOTC-MSG-AGW-004E		
500_IOTC-MSG-UMG-005E	サーバーに問題が発生しました。もう一度やり直してください。	
00_IOTC-MSG-SRV-002E	サーバーに問題が発生しました。もう一度やり直してください。	しばらく時間をおいて、再度お試しください。10分以上経っても状況が変わらない場合は、東京ガスステーション24までお問い合わせください。
500_IOTC-MSG-SRV-003E		

よくあるお問い合わせ

分類	お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
アプリインストール	スマートフォンを機種変更した場合、何か対応が必要ですか。	ID/PWはそのままお使い頂けます。新しい機種にアプリをインストールしていただき、同じID/PWでご利用ください。また、センサーのアイコンは初期化される場合がありますので、その場合は再度登録をお願いします。	—
	スマートフォンのOSをアップロードした場合、何か対応が必要ですか。	特に必要ございません。	—
	スマートフォンとタブレット等、複数の端末で利用することは可能ですか。	可能です。ユーザーの追加はP.23をご参考ください。	P.23
アプリホーム画面	ホーム画面のアイコンは変更できますか。	ホーム画面のアイコンは変更できません。	—
	ホーム画面の上部に「自宅」と表示されていますが、変更できますか。	変更できません。	—
	アプリホーム画面のアイコン(ガス見守り、カギしめ確認、開け閉め確認、おかえり確認)が白いものと、グレーのものがあるのは、なぜですか。	センサーを登録して、利用できる状態になったサービスが白になります。センサーを全て削除するとグレーに戻ります。	—
	警戒モードとはなんですか。	警戒モードにすると、開け閉めセンサーがドア・窓等の開閉を検知した際にスマートフォン等にpush通知を送ります。	P.3
	警戒モードがONにできません。	<ul style="list-style-type: none"> ●開け閉め確認のアイコンがグレー 開け閉め確認センサーを設置・登録していないため、警戒モードは使用できません。 ●開け閉め確認のアイコンが白 東京ガスステーション24までご連絡ください。 	P.3
センサーのなまえ・アイコン	センサーの名称は変更できますか。	変更可能です。	P.7~9
	センサーのアイコンは変更できますか。	変更可能です。	P.7~9
	複数契約(自宅と実家など)を、同じアプリで利用できますか。	異なる利用場所に登録されたセンサーであっても、アプリで確認できます。それぞれの利用場所にユーザー登録を行うと、アプリのメニューから「場所の切り替え」で登録している利用場所が表示されます。	P.12
	同じ名称のセンサーが複数表示されており、どのセンサーなのか分かりません。確認方法はありますか？	各機器のシリアルNo.とアプリに表示されるシリアルNo.でご確認いただけます。シリアルNo.の確認方法はP.14を参照してください。	P.14
	履歴画面に表示される「あなた」のアイコンは、変更可能ですか。	「あなた」のアイコンは変更できません。	—
その他	Push通知を受け取らないように設定することはできますか。	おかえり確認センサーは、個別にPush通知の要否を設定することが可能です。おかえり確認センサー以外は、アプリ上でPush通知をOFFにすることはできませんが、スマートフォン本体のアプリ設定にて本アプリのPush通知をOFFにすることは可能です。ただし、OFFの状態ではアプリを利用する場合は、Push通知をONにするようメッセージが表示され、サービスをご利用していただくことができません。	P.9
	身に覚えのない操作履歴がありました。なぜですか。	複数のユーザーでご利用になっている場合、他のユーザーが操作した履歴も表示されます。履歴画面には「あなた」の操作履歴として表示されます。なお、誰が操作した履歴かは表示されません。	—

よくあるお問い合わせ

分類		お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
アプリ操作(共通)	その他	自分が操作をしていないのにPush通知が来たり、警戒モードが変わります。なぜですか。	複数のユーザーでご利用になっている場合、他のユーザーが操作した場合も、Push通知が届きます。警戒モード、おかえり確認のPush通知等、各種設定はご利用場所単位で共通となりますので、他のユーザーが設定を変更した可能性があります。	P.47
		エラーが表示されました。どうしたら良いですか。	P.47のエラーコード表を参照してください。	P.47
アプリ操作(カギしめ確認)	カギしめ確認	カギを閉めたのに、アプリに表示される状態が変わりません。	カギの開け閉めだけでは、アプリの表示は変わりません。「最新の状態を問い合わせる」を実行し、最新状態を確認してください。	P.1
		カギしめ確認センサーを複数個設置した場合、同時に問い合わせすることは可能ですか。	同時に複数のセンサーに問い合わせを行う機能はありません。1つずつ問い合わせをお願いします。1つのセンサーに問い合わせしている途中でも、別のセンサーの問い合わせは可能です。	—
	カギしめ確認連携設定	カギを閉め忘れたのに、外出後にお知らせが届きません。	開け閉め確認センサーとの連携設定が必要です。P.10をご確認ください。	P.10
		自動確認のタイミングを1分に設定しましたが、1分後にPush通知が届きません。	通知するまでは、設定された時間に加えて数分かかります。	P.10
		開け閉め確認センサーとの連携を解除したい場合、どうしたら良いですか。	解除が可能です。P.11を参照してください。	P.11
		開け閉め確認センサー1つに対し、カギしめ確認センサー2つの連携設定は可能ですか。	可能です。	P.10
		カギの開け忘れPush通知を受け、戻って鍵を閉めて再度出かけたが、アプリホーム画面のカギしめアイコンの赤表示が消えません。どうしたら消えますか。	該当のカギしめ確認センサーの「最新の状態を問い合わせる」にて最新状態を問い合わせてください。	P.1
カギしめ確認連携設定をしている開け閉め確認センサーのPush通知を止めることはできますか?	連携設定をしている開け閉め確認センサーのPush通知のみ止める方法はありません。	—		
アプリ操作(開け閉め確認)	開け閉め確認	センサーごとに、警戒モードのON/OFFを設定することは可能ですか。	個別のセンサーごとに警戒モードのON/OFFを設定することは出来ません。	P.3
		警戒モード中に窓が開いたとのお知らせが届きました。様子を見に行ってもらえますか。	本サービスでは警備員駆けつけを要請できます。詳しくはホームページをご覧ください。	—
		開け閉め確認センサーの一覧画面に表示されている「~分前」はどういう意味ですか。	ドア・窓等の開閉状態が変わってからの経過時間になります。警戒モードOFFでも常に最新の状態を表示しています。	P.3
		開け閉め確認センサーの一覧画面に表示されている「緊急連絡先」とはなんですか。	登録すると、「緊急連絡先に電話」ボタンのタップによりすぐにお電話することが可能です。	—
		開け閉め確認センサーの一覧画面に表示されている「連携済」はどういう意味ですか。	カギしめ確認センサーと連携されている開け閉めセンサーのことになります。	P.10
アプリ操作(おかえり確認)	おかえり確認	玄関を出ても外出になりません。なぜですか。「最新状態を問い合わせ」を行っても変わりません。	宅内外に関わらず、おかえり確認センサーがホームゲートウェイと、無線通信可能な範囲にあるか否かを検知し、設定した時間以上無線通信が取れない場合に「外出(そと)」と、それ以外の場合は「帰宅(うち)」となります。	—
		帰宅しても帰宅になりません。なぜですか。	帰宅(うち)とみなすのは、ホームゲートウェイとセンサーの通信が出来るようになってから約1分後となります。	—

よくあるお問い合わせ

分類		お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
アプリ操作 おかし確認	おかえり確認	外出してから5分経っても、外出通知が届きません。なぜですか。	外出通知は外出とみなしてから数分後となります。また、おかえり確認センサーの「Push通知を受信する」設定をOFFにしている場合は、Push通知は届きません。	P.9
		ホーム画面の「そと」「うち」の数字はどういう意味ですか。	外出(そと)と帰宅(うち)のセンサー数を表示しています。	P.4
貸出機器	HGW・通信ドングル	HGWを移動させたいのですが、どうしたら良いですか。	電源から抜いて別のコンセントにさし替えていただいて問題ありません。さし替えた後、HGWが起動するまで2分くらいかかります。HGWの左側のランプが緑点灯となってからご利用ください。また、移動後は各センサーの動作確認をご自身で行ってください。	—
		HGWのランプが赤色で点滅していますが、大丈夫ですか。	「困った時は」を参照してください。	P.45
		通信ドングルのランプが赤色で点滅していますが、大丈夫ですか。	「困った時は」を参照してください。	P.45
		HGWのランプが赤・青の点灯になりましたが、大丈夫ですか。	「困った時は」を参照してください。	P.45
購入機器 (共通)	センサー共通	センサーの場所を移動したいのですが、自分で移動できますか。	ご自身で移動頂けます。移動後は各センサーの動作確認をご自身で行ってください。ご自身の移動が困難な場合は有料で訪問作業も行いますので、東京ガスステーション24までご連絡ください。	—
		センサーの場所を変えたら、通知がこなくなりました。どうしたら良いですか。	ホームゲートウェイとセンサーを近づけて、再度ご確認ください。近づけても通知が来ない場合は、元の場所に戻してご確認ください。元の場所でも通知が来ない場合は、東京ガスステーション24までご連絡ください。	—
		間違っセンサーの取外をしてしまいました。どうしたら良いですか。	お客さま自身で取り付け直ししてください。P.35~41を参照し、設置をやり直ししてください。ただし、一度剥がれた両面テープは粘着力が弱まっている可能性がありますので、落下等にご注意ください。	P.35~41
		センサーは修理してもらえますか。	修理はございません。保証期間内であれば保証規定の範囲で無償で交換致します。保証期間外は新規にご購入いただけます。	—
		「電池が減っているセンサーがあります」と表示されましたが、すぐ交換しないと使えなくなってしまうですか。	少しの間は使えますが、速やかな交換をおすすめします。	—
		保証書を紛失してしまったのですが、無償交換してもらえますか。	保証書を紛失した場合は保証期間であっても無償交換できません。	—
		保証期間はどのくらいですか。	保証書に記載の日付(取り付け作業日もしくは発送日)から一年になります。	—
		電池交換してもらえますか。	電池交換作業は有償にて承っております。電池はご自身で購入いただくか、購入困難な場合は有償にてこちらが用意します。	—
		サービスの解約をしたため、センサーを取り外したいのですが、固くて外すことができません。どうしたら良いですか。	有償にて訪問による取り外しを承っておりますが、取り外しにより生じる傷等については弊社では責任を負いかねます。	—

よくあるお問い合わせ

分類		お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
購入機器(共通)	センサー共通	センサーは他のホームゲートウェイでも使えますか。	使用可能です。アプリよりデバイスの削除を行い(P.15参照)、新しいホームゲートウェイで設置・登録をやり直してください。(P.35～41参照)	P.35～41
		センサーの電池はどのくらい持ちますか。	標準の使用期間は1年になります。使用頻度によっては使用可能期間が短くなる場合があります。	—
		センサーの電池交換手順を教えてください。	電池の交換手順はP.32～34をご確認ください。	P.32～34
購入機器(カギしめ確認センサー)	カギしめ確認センサー	センサーが落下しました。どうしたら良いですか。	取り付け後14日以内のお申し出であれば、無償で取り付けに伺います。15日以上の方はご自身で再度取り付けをお願いします。ご自身での取り付けができない場合は有償での取り付け対応も承っております。	—
		カギしめ確認センサーが取り付けられないサムターンはありますか。	取り付け条件をご確認ください。	P.35
購入機器(開け閉め確認センサー)	開け閉め確認センサー	センサーが落下しました。どうしたら良いですか。	取り付け後14日以内のお申し出であれば、無償で取り付けに伺います。15日以上の方はご自身で再度取り付けをお願いします。ご自身での取り付けができない場合は有償での取り付け対応も承っております。	—
		玄関ドアや窓以外にも設置できますか。	取付可能です。取り付け条件を満たしていれば問題ございません。	P.36
購入機器(おかえり確認センサー)	おかえり確認センサー	センサーを紛失してしまいました。どうしたら良いですか。	紛失した場合は新しいセンサーを有償にてご購入いただけます。	—
		複数のおかえり確認センサーを使っていますが、どれがどのセンサーか分からなくなりました。見分け方はありますか。	おかえりセンサー電池蓋裏のシリアルナンバーと、アプリの「機器設定画面」上部のシリアルナンバーにてご確認ください。	P.34
		センサーにシールを貼っても大丈夫ですか。	問題ございません。金属性のもの等通信に影響を与えるものは使用しないでください。	—
ID・PW	ID・PW	ログインユーザーIDがわかりません。どうしたら良いですか。	「困った時は」を参照してください。	P.44
		ログインできません。どうしたら良いですか。	「困った時は」を参照してください。	P.44
		パスワードを忘れました。どうしたら良いですか。	他社サービスIDをご利用のお客さまは他社サービスにご確認ください。くらし見守りIDの方はパスワードの再発行を行います。	P.16
		申込時に指定したアカウントが分からなくなりました。どうしたら良いですか。	マイページにログイン頂き「マイページ設定」のユーザー一覧より連携済みの他社サービスをご確認頂けます。	P.44
		家族のスマートフォンにもアプリをインストールできますか。	ご家族のスマートフォンにもインストール可能です。ユーザー追加はP.23をご確認ください。	P.23
		家族が追加でスマホアプリを使う場合、ユーザー登録は必要ですか。	必要です。詳細はP.23をご確認ください。	P.23
		ユーザー追加を行いました。アプリにログインできません。	ユーザー追加後、90分程度お待ちいただく必要がございます。2時間以上経過してもログインできない場合は、他社サービスの選択に間違いがないかをご確認の上、東京ガス ステーション24までご連絡ください。	P.23

よくあるお問い合わせ

分類		お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
ID・PW	ID・PW	ユーザーは何人まで登録できますか。	アプリ利用ユーザーの制限はありません。 ただし、ガス見守りについては6人まで登録可能です。	—
		ユーザーを削除するにはどうしたら良いですか。	マイページより削除可能です。	P.26
		Facebook/LINE/Yahooを使用していますが、毎回IDとパスワードを求められます。改善の方法はありますか。	2週間操作が無い場合は、新たに入力が必要となるため、2週間以内に一度アプリを操作(画面表示のみでも可)してください。	—
		LINEでログインすると毎回LINEに通知が来るのですが、止められますか？	ご自身でLINE側の機能により通知を受け取らない設定にご変更ください。または、LINE以外のアカウントに変更をお願いします。(アカウント変更方法はP.23を参照してください)	P.23
		Facebook/LINE/Yahooのアカウントを削除した場合、何か手続きが必要ですか。	アカウントを削除する前に、マイページよりアカウントの変更をお願いします。アカウントを変更する前に削除した場合は、東京ガスステーション24までご連絡ください。	P.26
		ガス見守りサービスと同じID・PWを、自宅・家族の見守りサービスで使用することは可能ですか。	ガス見守りサービスと同じID・PWは使用できません。	P.16
		メールアドレス変更用の認証コードが届きません。	ご登録されているメールアドレスが利用できない状態になっている可能性がございますので、東京ガスステーション24までご連絡ください。	—
契約関連	支払について	月額料金の支払いはいつから始まりますか。	施工後にメールでお送りするサービス開始日の翌月からお支払いいただけます。	—
		請求書、領収書を発行してもらえますか。	マイページでご確認いただけます。月額料金の請求書は毎月12日以降に、領収書はクレジットカード払いの場合は翌月1日以降、口座振替の場合は翌々月1日以降にご確認いただけます。	P.21
		口座振替で支払いますが、引落日は何日になりますか。	毎月27日(休日の場合は翌営業日)となります。月額料金初月引き落としの際は初期費用との合算での引き落としとなります。	—
		支払方法を変えたいのですが、どうしたら良いですか。	クレジットカード情報の変更、クレジットカード払いへの変更はマイページから行ってください。口座情報の変更、口座振替への変更は電話で承ります。東京ガスステーション24までご連絡ください。	P.18
		クレジットカードの更新を行いました、何か手続きは必要ですか。	マイページより、クレジットカード情報の変更をお願いします。	P.18
		未払いの督促が来たため支払いましたが、サービスが利用できません。どうしたら良いですか。	未払いの料金は翌月の料金と合わせてお支払いいただき、お支払いの確認が取れ次第、再開手続きをさせていただきます。再開手続きが完了次第、メールをお送りしますので、メールをお待ちください。	—
	変更手続き	メールアドレスを変更しましたが、何か手続きは必要ですか。	マイページより、メールアドレスの変更をお願いします。	P.22
契約者、支払者、電話番号等を変更する場合、どうしたら良いですか。		電話で承ります。 東京ガスステーション24までご連絡ください。	—	

よくあるお問い合わせ

分類		お問い合わせ内容	ご回答	掲載ページ
契約関連	変更手続き	引越し先でも使用したいのですが、何か手続きは必要ですか。	引越し先も東京ガスのガスメーターが設置されている住戸の場合は、引越し先でもご利用いただけます。その場合は一度解約し、引越し先で新たに契約していただきます(ただし、契約事務手数料は再度かかります。)。センサーはそのままご利用いただけますので、引越し先へお持ちください。HGW・通信ドングルは引越し先へ再度設置に伺いますので、現在ご利用のものはご返却いただけます。	—
	休止	1年間だけ使用しないのですが、その間利用中止にし、その後再開することはできますか。	休止は承っておりません。	—

お電話でのお問い合わせはこちらまで



0120-117744

受付時間 / 9:00～17:00 (日・祝日を除く)

本サービスはご購入いただいたセンサーに基づき鍵の施錠状態、ドア・窓等の開閉状態、帰宅状況をアプリで検知するものです。お電話での施錠状態、開閉状態、帰宅状況の確認は受け付けておりません。