

IM-832（製造：モバイルクリエイト）

不具合発生時の確認手順書

ご留意事項

※本資料はご契約者様用の資料です。SNSなど外部への公開は禁止しております。

※本資料の内容は2026年6月時点の情報です。最新版は以下リンクより取得してください。

https://help-static.smartdrive.co.jp/device/22/IM-832_troubleshooting_manual.pdf

GPSランプ(青色)が正常動作しない状態(2秒に1回点滅)

【初回利用時】

設置環境に起因してGPSを受信できていない可能性があります。以下の写真を参考に推奨環境を再現してください。

※できるだけ同じ場所ではなく、屋外の見晴らしの良い場所へ移動し、15分以上走行してください。

【推奨環境で利用時／利用途中で発生】

利用途中で設置環境を変更したときは、変更前の状態に戻して状況が改善するかご確認ください。変更していないときは、正常にデバイスからGPSを取得できている他車両に該当デバイスを設置し状況が改善するかご確認ください。

非推奨

GPSの受信アンテナ(ラベルのない面)周辺に金属などの遮蔽物があると受信できないまたは安定しない場合がございます。また、フロントガラスに「熱線反射(吸収)ガラス / 断熱ガラス / 電波不透過ガラス」を搭載されている車両は、GPS信号の受信感度が極端に低下することがあります。



ダッシュボードなど閉鎖された空間



サイドボックスなど奥まった空間

推奨

安定した取得のため、**GPSの受信アンテナ(ラベルのない面)からフロントガラスが見通せる位置**に設置してください。(ラベル面を下向きにして設置ください)

推奨1



推奨2



上向きが難しいときは遮蔽物のない方向に向ける

解決しないとき

- 正常にGPSを取得できている他車両に設置しても正常動作しないとき**
設置環境ではなくデバイス側の故障が疑われるので、保証状況に応じて交換（無償／新規購入）をご案内します。
- 他車両に設置すると正常動作するとき**
該当車両の設置環境に起因してGPSを受信できていない可能性が高いため、推奨環境を再現してください。改善箇所が不明のときは、P.7の写真をご提供ください。
- 他車両での動作検証が難しいとき**
設置環境を確認するため、P.7の写真をご提供ください。確認の結果、推奨環境でご利用いただいている場合は、保証状況に応じて検品または交換（無償／新規購入）をご案内します。

今後のご案内をするために必要な情報（P.8）をサポートまでお知らせください。

LTEランプ(黄色)が正常動作しない(2秒以内に1回点滅)

電波環境のよい場所で5分以上走行しても通信できない場合は、SIMカードの接触不良などで認識エラーなどの問題が発生している状態です。

■初回起動時の動作について

LTE開通処理が実施されるだけでなく、ファームウェアアップデートがかかる場合があります。回線確立まで時間を要することがあります。初回起動時、すぐに正常動作に移行しない場合、恐れ入りますが目安として7分～10分程度お待ちください。

■走行環境について

LTE通信の圏外、または電波状況が悪い場所で走行されている可能性があります。電波状況が良い場所（LTE通信圏内）へ移動して改善するかご確認ください。

解決しないとき

SIMカード不具合または本体不良のため保証状況に応じて手続き（検品後に無償／新規購入）をご案内します。今後のご案内をするために必要な情報（P.8）をサポートまでお知らせください。

LEDランプ全て／いずれかが消灯している

デバイスの不具合または設置周りの不具合（車両の給電／分配器）に問題が発生している状態です。

実施手順：車両の給電状態を確認する

1. エンジンをOFFにする
2. アクセサリーソケットからデバイスを抜いて、再度挿す
(分配器をご利用の場合：問題分岐のために必ず外して直接ソケットに挿してください)
3. エンジンをONにする
4. 挿し直しでもランプが消灯しているときは、他車両のアクセサリーソケットに挿して、ランプの点滅有無を確認する
(不具合が発生した車両のアクセサリーソケットに、他の正常なデバイスや車載器を挿して給電状況を確認する方法でも問題ありません)

解決しないとき

A. 下記の検証の結果、車両からは正常に給電できているとき

- ・該当車両に、他デバイスを挿すとランプは点灯する
- ・該当車両に、他の車載器(充電器など)を挿すと起動する
- ・他車両に、該当デバイスを挿してもランプが消灯している
デバイス側の故障が疑われるので、保証状況に応じて交換（無償／新規購入）をご案内します。

B. 下記の検証の結果、そもそも車両から給電できていないとき

- ・該当車両に、他デバイスを挿してもランプは消灯している
- ・該当車両に、他の車載器(充電器など)を挿しても起動しない
該当車両および接続部品に異常がないか点検やアクセサリーソケットの清掃を行ってください。
また、アクセサリーソケットの電源電圧が不足していないか確認してください。（本製品は12V/24V対応）

今後のご案内をするために必要な情報（P.8）をサポートまでお知らせください。

LEDランプ以外のトラブル

以下に記載している症状別の対処法をお試しく下さい。

症状	考えられる原因	対処法／備考
SOSボタンが反応しない	本製品はSOS機能は非対応のため	非対応のためご利用できません。
USB充電ポートで充電できない	充電規格の不一致・接触不良が発生	<p>本製品のUSBポート（Type-A / Type-C）の充電規格は「DC 5V/2A」または「9V/2A」です。充電ができない場合は、以下の点をご確認ください。</p> <p>■<u>充電器・ケーブルの規格確認</u> ご使用の充電器やケーブルが、上記の規格（5V/2A または 9V/2A）に対応しているかご確認ください。（規格外の場合は充電できない、または充電に時間がかかる場合があります。）</p> <p>■<u>接続状態の確認（接触不良の解消）</u> ・充電ケーブルを一度抜き、奥までしっかりと差し直してください。 ・ポートやコネクタの中にホコリやゴミが詰まっていないか確認してください。 ・可能であれば、別のケーブルや充電器に変えて充電ができるかお試しください。</p>
高温環境でデバイスが停止する	動作温度範囲外で使用している	<p>本製品の動作温度範囲は「-20℃～+75℃（湿度80%以下）」です。 また、推奨使用環境は「0℃～+40℃」のため、直射日光が当たる場所への設置は避けてください。</p>
水がかかった・濡れてしまった	本製品は防水・防滴構造ではないため	<p>本製品は防水・防滴構造はありません。 水がかかって動作しなくなった場合は、保証対象外となります。特に、雨天時や洗車時は水分が直接かからないようご注意ください。</p>
分配器使用時に動作が不安定	接触不良・電圧低下が発生	<p>本製品はシガーソケットへの直接接続を推奨していません。 やむを得ず分配器を使用されるときは、合計電流が定格出力内に収まっているか確認し、デバイスが動かないようしっかりと固定してください。</p>

解決しないとき

今後のご案内をするために必要な情報（P.8）をサポートまでお知らせください。

【設置環境_確認用】撮影いただきたい写真

設置環境がわかるように、以下を参考に3枚の写真をご提供ください。



1枚目：運転席の全体

アクセサリソケットの位置や、他機器の配置がわかるように、全体を撮影してください。



2枚目：デバイスの接続向き

GPSの受信アンテナ(ラベルのない面)の向きがわかるように、撮影をしてください。



3枚目：アクセサリソケットの内側

アクセサリソケットの内側の構造がわかるように、撮影をしてください。

【報告用】ご提供いただきたい情報

解決手順を試しても解決しないときは、お手数をおかけしますがサポートまで下記の情報をご提供ください。

Excelファイルをご利用できるときは、下記の症状報告書をダウンロードしてご入力ください。

[IM-832 症状報告書](#)

Excelファイルをご利用できないときは、下記の情報をコピーしてメールでご提供ください。

1) デバイス情報

※電波環境の良い場所で、1～5分経過後の3色のランプ状態をご確認ください。

- デバイスコード（本体ラベルのID番号）：例：7XXXXXXXXXXXXXX
- 症状：例：1/10以降、数時間以上走行しているのにデータが一切取得できなくなった
- 症状の発生時期：例：1/10頃から
- 設置環境の変更有無：例：なし | 車両を変更した
- 直近で10分間以上エンジンONした日時：例：1/11 13:00～13:45
- 赤色ランプ●_電源の状態：例：消灯 | 正常動作
- 青色ランプ●_GPSの状態：例：消灯 | 起動中or取得中 | 正常動作
- 黄色ランプ●_LTEの状態：例：消灯 | 起動中or取得中 | 正常動作
- 実施した手順と結果：
例：他の車両に装着してみたが、消灯のままだった
例：青色ランプが取得中のため、正常に取得できる他の車両にも設置したが改善しない

【特定症状】破損・部品紛失しているとき

- 破損・部品紛失の有無：例：なし | 本体に傷・破損、落下の形跡あり
- 問題が発生しているときは、修理可否を判断するため該当箇所の写真をご提供ください。

【特定症状】青色ランプ_GPSが正常動作にならず、解決手順を実施後も解決しないとき

初回設置時または設置環境変更後に問題が発生しているときは、設置環境を確認するためP.7の写真をご提供ください。

※設置環境は変更していない／走行データを取得できている他車両に挿しても正常動作しないときは、写真の提出はご不要です。

2) 交換品・修理品の発送先情報

症状や保証状況に応じて交換品・修理品を発送する場合に備えて予めご提供ください。

- 〒：
- 住所：
- 宛名（会社名+担当者名）：
- 電話番号：

【検品用】撮影いただきたい写真

症状や保証年数に応じて、デバイスの状態（物損痕跡の有無など）を写真で確認させていただく場合があります。別途サポートから提出のご依頼があったときのみ、以下を参考に3枚の写真提供にご協力をお願いします。



1枚目：ラベル面全体

デバイスコードを識別できるように、全体を撮影してください。



2枚目：先端部分

先端部分の状態がわかるように、撮影してください。



3枚目：底面部分

底面部分の状態がわかるように、撮影してください。

物損痕跡があるときは、特にその部分の状態が分かるように撮影をお願いします。