

SD-G001A（製造：慶洋エンジニアリング）

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/SD-G001A_troubleshooting_manual.pdf

デバイスの状態確認

不具合が発生したデバイスの状態確認をお願いします。

1 正常動作時のLEDランプの状態

デバイス起動後にGPSを取得するまで、電波環境の良い場所で通常1～5分かかります。
特に初回起動時は、「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」がかかる場合もあり、完了まで時間を要することがあります。恐れ入りますがそのままお待ちください。

ランプの種類	起動中の状態	正常動作の状態
4G(LTE)_青色●	点滅（点灯2秒／消灯2秒） ➡回線確認中のため、しばらく待機してください	常時点灯（LTE通信確立済み）
GPS_緑色●	点滅（点灯2秒／消灯2秒） ➡GPS探索中のため、しばらく待機してください	常時点灯（GPS取得済み）
STATUS_赤色● （電源、アップデート関連）	—	常時点灯

2 LEDランプとデバイスコードの確認場所

LEDランプの場所（上から：4G・GPS・STATUS）



デバイスコードの記載場所（側面のIMEI番号）



デバイスの状態確認

不具合が発生したデバイスの状態確認をお願いします。

3 走行データが取得できないときのLEDランプの状態に応じた対処法

走行データを取得できないときは、電波環境の良い場所で**1～5分経過後のランプ状態**をご確認いただき、下記の参照先の実施手順をお試ください。

ランプの色	ランプの状態	デバイスの状態	参照先／備考
4G(LTE)_青色● GPS_緑色● STATUS_赤色●	すべて常時点灯	正常動作	P.5 ※正常動作なのにデータを取得できないときは、念のため設置環境の影響がないかご確認ください。
4G(LTE)_青色●	点滅（点灯2秒／消灯2秒）	回線未接続／確認中	P.4 ※（トンネル・山奥などで走行エリアのLTE電波が弱いなど）一時的な要因を考慮し、まずは電波状況が良い場所（LTE通信圏内）に移動してください。
4G(LTE)_青色●	点滅（点灯1秒／消灯3秒）	SIMカードなし	P.4
4G(LTE)_青色●	高速点滅（点灯0.5秒／消灯0.5秒）	接続異常（認証NG）	P.4
GPS_緑色●	点滅（点灯2秒／消灯2秒）	GPS処理／探索中	P.5 ※（地下駐車場などで走行エリアの衛星信号が弱いなど）一時的な要因を考慮し、まずは屋外の電波状況が良い場所に移動してください。また、デバイスの周辺に金属・遮蔽物がないか確認してください。
STATUS_赤色● （電源、アップデート関連）	高速点滅（点灯0.5秒／消灯0.5秒）	本体のファームウェアをアップデート中	そのまましばらくお待ちください。ファームウェアのアップデート（更新）が完了次第、赤色のLEDがゆっくり点滅した後に正常動作に戻ります。
4G(LTE)_青色● GPS_緑色● STATUS_赤色●	すべて消灯	—	P.6
4G(LTE)_青色● GPS_緑色● STATUS_赤色●	上記以外	—	今後のご案内をするために必要な情報（P.9）をサポートまでお知らせください。
ランプ以外のトラブル	ex.高温環境でデバイスが停止する	—	P.7

4G(LTE)ランプ_青色が正常動作（点灯）しない

■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。

電波環境が良い場所で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エラーが発生している状態です。

実施手順：SIMカードの入れ直し

本製品で使用できるSIMカードは、納品時に内蔵されているNano SIMです。

まずはデバイスの電源が入っていない状態で、SIMカードが正しく挿入されているか確認のうえ、（挿入ありの場合）SIMカードを入れ直してください。

<SIMカードの挿入状況の確認、入れ直し手順>

1. SIMピンなどでスロット横の穴に垂直に深く差し込んでトレイを出す
2. トレイからSIMカードを外してIC面（金属面）の汚れを拭き取り、正しい向きでトレイに載せ直す
3. トレイをデバイスのスロットへまっすぐ水平にカチッと音がするまで差し込み、電源を入れて確認する

※作業時に、逆向きにしてしまったり、ICチップ部(金属部分)に指が触れないよう注意してください。



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.9）をサポートまでお知らせください。

GPSランプ_緑色が正常動作（点灯）しない

【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。

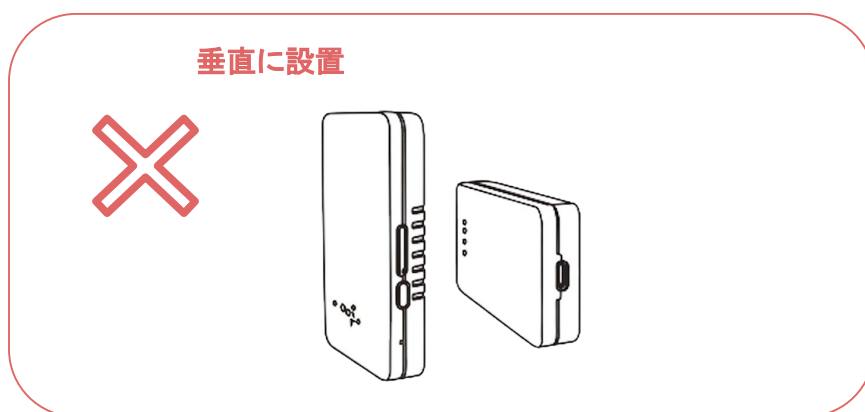
※できるだけ同じ場所ではなく、屋外の見晴らしの良い場所へ移動し、15分以上走行してください。

【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。

設置時の注意・非推奨

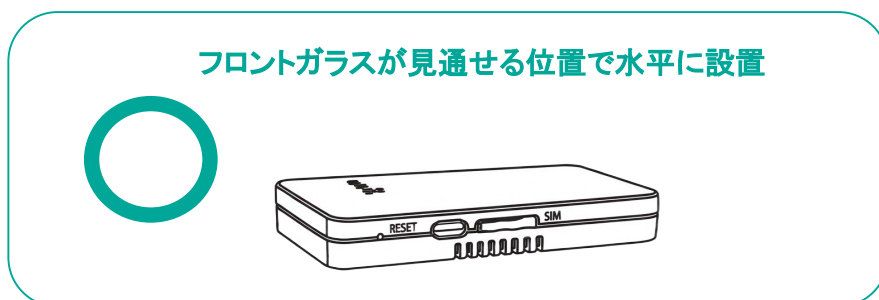
- 垂直に設置したり、GPSの受信アンテナ（ラベルのない面）を下向きに設置しないでください。
- アンテナ周辺に金属などの遮蔽物があると、受信できなかつたり安定しなかつたりする場合があります。
- フロントガラスに「熱線反射（吸収）ガラス / 断熱ガラス / 電波不透過ガラス」が搭載されている車両は、GPS信号の受信感度が極端に低下することがあります。



推奨

ダッシュボード上に、**GPSの受信アンテナ(ラベルのない面)が上向き**になるようにしたうえで、底面（ラベルがある面）の中央に付属の両面テープを貼り付けて、水平に設置してください。

また、車両の振動等が直接本製品のUSBポートに伝わらないようにUSBケーブルを固定してください。



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.8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.8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.9）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／電源ケーブル）に問題が発生している状態です。

実施手順1：車両の給電状態（USBポートに電源がきているか）や接触不良の有無を確認する

本製品の電源ケーブルは、5V/1A以上の電源供給が可能なUSBポート（Type-A）に接続する必要があります。

1. エンジンをOFFにする
2. 電源ケーブル（USB TypeA to C）を抜き挿しする
 - a. 車両側のUSBポート（Type-A）から電源ケーブルを抜いて、再度挿入する
 - b. デバイス側のUSBポート（Type-C）から電源ケーブルを抜いて、再度挿入する※ケーブルが破損・断線していないかも併せて確認する
3. エンジンをONにする
4. 抜き挿しでもランプが消灯しているときは、正常に動作する他車両のUSBポート（Type-A）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USBポート（Type-A）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)

実施手順2：（車両からは正常に給電できている場合、）他のデバイスの電源ケーブルと交換する

1. エンジンをOFFにする
2. デバイスの電源ケーブル（USB TypeA to C）を他の正常なデバイスの電源ケーブルと交換する
3. エンジンをONにする
4. 電源ケーブルを交換後、ランプの点滅有無を確認する

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、かつ電源ケーブルも問題がないとき

- ・該当車両のUSBポートに、他の正常なデバイスを接続するとランプが点灯する
(※電源ケーブルは不具合が発生しているデバイスの付属品を利用)
 - ・他の正常な車両のUSBポートに、該当デバイスを接続してもランプが消灯している
(※電源ケーブルは他の正常なデバイスのケーブルを利用)
- 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、車両からは正常に給電できているが、電源ケーブルに問題があるとき

- ・該当車両のUSBポートに、他の正常なデバイスの電源ケーブルを利用して該当デバイスを接続するとランプが点灯する
- 電源ケーブル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。

C. 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

- ・該当車両のUSBポートに、他の正常なデバイスと電源ケーブルを接続しても、ランプが消灯している
 - ・該当車両のUSBポートに、他の車載器(充電器など)を挿しても起動しない
- 該当車両のUSBポートの清掃や給電状態の点検を行ってください。

今後のご案内をするために必要な情報（P.9）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ださい。

症状	考えられる原因	対処法／備考
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	本製品の動作温度範囲は「-10°C~+60°C（湿度80%以下）」で、推奨使用環境は「0°C~+40°C」です。 また、ヒーターの吹き出し口の近くには設置しないでください。熱風が直接当たったり、放熱が不十分となったりすることで、内部温度が上昇し火災や事故の原因となります。
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	本体及び付属品には防水・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。
両面テープが剥がれてしまった	<ul style="list-style-type: none">・熱風などの影響・初回設置以降に設置し直したことでテープの粘着力が弱まっている・垂直に設置など不安定な場所に設置している	下記の点について注意し、両面テープを貼り直してください。 (※両面テープの推奨品： 3M VHB GPH-160GE 相当) <ul style="list-style-type: none">・ヒーターの吹き出し口の近くへの設置は避けてください。・やむを得ず設置し直した場合は、両面テープは再利用せず、貼り直してください。・必ずダッシュボード上で水平に、不安定なところに取り付けられないようにしてください。落下などによる事故やケガ、故障の原因となります。
電源ケーブルを紛失してしまった	—	5V / 1A 以上の給電に適合したUSB Type-A to Type-Cケーブルをご用意ください。 お客様側でご用意が難しい場合は、サポートまでお知らせください。

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.9) 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2枚の写真をご提供ください。



1枚目：運転席の全体

電源ケーブルの接続場所（USBポートの位置）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：デバイスの設置場所

デバイスの設置場所がわかるように、全体を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。

[SD-G001A 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（本体側面のIMEI番号）：
- 電源ケーブルの長さ：例：2m（標準品） | 3m（オプション品）
- 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分以上エンジンONした日時：例：1/11 13:00～13:45
- 4G(LTE)_青色●：例：消灯 | 起動中or取得中 | 接続異常 | SIMなし | 正常動作
- GPS_緑色●：例：消灯 | 起動中or取得中 | 正常動作
- STATUS(電源)_赤色●：例：消灯 | アップデート中 | 正常動作
- 実施した手順と結果：
例：他の車両のUSBポートに正常な電源ケーブルを利用して設置したが、消灯のままだった
例：緑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 | 落下して本体に傷がついた
- 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】GPSランプ_緑色●が取得中の状態が続き、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.8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設置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2枚の写真提供にご協力をお願いします。



1枚目：側面も映るように上から全体を撮影

赤枠の「IMEI番号（デバイスコード）」を識別できるように、撮影してください。



2枚目：USBポート部分

赤枠の「USBポート」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。