

STZ-DR10（製造：JVCケンウッド）

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2025年5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/STZ-DR10_troubleshooting_manual.pdf

本機の状態と録画面面のインジケータについて

エンジンONすると、RECランプが青点滅から青点灯に変わります。画面に『録画中』と表示されたら正常動作している状態です。電波環境の良い場所で正常動作から1～5分前後でGPSを測位し、位置情報を取得します。



番号	種別	備考
①	RECインジケータ	<ul style="list-style-type: none">● 青点滅：エンジンONから録画を開始するまで● 青点灯：録画中● 赤点滅：記録できない状態
②	サブカメラ接続表示	サブカメラが接続されていることを認識している状態
③	GPS受信強度	
④	LTE電波強度／SIMカード状態	 が表示されているときは、通信エラーが発生している状態

RECランプと画面状態

不具合が発生した本機の状態確認をお願いします。下記一覧から該当する症状を見つけて対処方法をお試しください。

RECランプ	画面表示	参照ページ／備考
消灯	消灯（○録画中が表示されていない）	P. 4
赤点灯 赤点滅	消灯（○録画中が表示されていない）	P. 4
—	 が表示されている	P. 5、6、8、9、10
—	 が表示されている（右上）	P. 7、9

表示メッセージと音声ガイド

下記一覧から該当する症状を見つけて対処方法をお試しください。
解決しないときは、今後のご案内をするために必要な情報（P. 12）をサポートまでお知らせください。

画面メッセージ	原因／対処方法	参照ページ 備考
SDカードが挿入されて いません SDカードにアクセスで きません 非対応のSDカードです 録画を中止しました SDカードの初期化に失 敗しました	<ul style="list-style-type: none">● SDカード上のファイルが認識できない。<ul style="list-style-type: none">○ エンジンOFFにして、SDカードの抜き差しをしてください。○ SDカードの端子の汚れを取り除いてください。○ SDカードの初期化をしてください。● 認識できないSDカードが挿入されている。<ul style="list-style-type: none">○ 本機で使用可能なSDカード（8GB～256GB）をSDカードスロットに挿入してください。	P. 6、9、10
高温のためモニター画 面を消灯します	<ul style="list-style-type: none">● 本機の温度上昇によって機器が故障しないようにモニター画面を消灯します。モニター画面消灯中も録画は継続しています。<ul style="list-style-type: none">○ 車内の温度を下げてください。保護回路が解除されモニター画面が点灯します。	—
高温のため録画を中止 しました	<ul style="list-style-type: none">● 本機の温度上昇により録画ができなかった。<ul style="list-style-type: none">○ 車内の温度を下げてください。保護回路が解除され録画ができる状態になります。	—
システムエラーが発生 しました	<ul style="list-style-type: none">● 何らかの原因で、正常な動作ができなくなった。<ul style="list-style-type: none">○ 本機の電源をOFF（コールドスタート）にしてから、本機の電源を入れ直してください。	P. 4、8
SIMカードエラーです	<ul style="list-style-type: none">● 何らかの原因で、SIMカードが認識できない。<ul style="list-style-type: none">○ SIMカードを挿入し直してください。	P. 7、9
サブカメラが接続され ていません ※EXT. CAMERA端子にサ ブカメラ（別売）が接 続されている場合のみ	<ul style="list-style-type: none">● 何らかの原因で、電源起動時に本機に接続されていたサブカメラを認識できなくなった。<ul style="list-style-type: none">○ 本機の電源をOFF（コールドスタート）にしてから、サブカメラの接続ケーブルに傷・断線がないかを確認し、さらに、接続ケーブルのコネクターが本機に確実に挿入されていることを確認し、本機の電源ONにしてください。	P. 4、8

電源周りの状態確認

RECランプ（消灯 | 赤点灯 | 赤点滅）と画面が消灯しているときは、本機の不具合または設置周りの不具合（配線 / 車両の給電）に問題が発生している状態です。

実施手順：電源ケーブルの状態確認とコールドスタート

※エンジンOFFの状態（画面が消灯している）で作業を開始してください。

1. ブラケットから本機を取り外す（P. 8参照）
2. 本機に接続している電源ケーブルを抜く（P. 8参照）
3. 電源ケーブルと差込口に破損がないことを確認する
4. 2～3分間、待機する
5. 本機に電源ケーブルを差し込む
6. ブラケットに本機を取り付ける
7. エンジンONにする
8. 正常動作するかを確認する



ケーブルに断線ほつれが生じているときは、供給電圧不足で再起動を繰り返すケースがございます。

任意手順：他車両で正常動作している本機を、該当車両に取り付けて動作を確認する

該当車両で、他の本機が正常動作したときは、本機の不具合に該当します。
本機交換で解決できるため、現地調査の手配（約2週間前後）が不要になり早期に問題を解決することができます。

※エンジンOFFの状態（画面が消灯している）で作業を開始してください。

1. **不具合の本機（該当車両）** をブラケットから取り外す（P. 8参照）
2. **不具合の本機** に接続している電源ケーブルを抜く（P. 8参照）
※セカンドカメラ・リアカメラをご利用しているときは、該当のケーブルも抜く
3. **正常の本機（他車両）** をブラケットから取り外す
4. **正常の本機** に接続している電源ケーブルを抜く
※セカンドカメラ・リアカメラをご利用しているときは、該当のケーブルも抜く
5. **正常の本機** を**該当車両の電源ケーブル**に差し込む
※状態確認が目的のため、ブラケットへの取り付けは不要
6. エンジンONにする
7. 正常動作するかを確認する

解決しないとき

【症状 RECランプ消灯 | 画面消灯】

- A. 電源ケーブルの接続関連に破損があるときは、保証対象外のため（新規購入 / 配線付替）をご案内します。
- B. 他車両で正常動作している本機を該当車両に取り付けしても消灯しているときは、設置周りの不具合のため保証状況に応じて現地調査（無償 / 有償）をご案内します。
- C. 他車両で正常動作している本機を該当車両に取り付けして正常動作を確認できたときは、本機の不具合のため保証状況に応じて交換（無償 / 新規購入）をご案内します。
- D. 他車両で正常動作している本機を取り付けを実施できないときは、保証状況に応じて検品手続きをご案内します。

【症状 RECランプ赤点灯 / 赤点滅 | 画面消灯】

コールドスタートを実施しても症状がかわらないときは、保証状況に応じて現地調査（無償 / 有償）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. 12）をサポートまでお知らせください。

本機の状態確認

！マークが表示されているときは、本機の不具合またはSDカードに問題が発生している状態です。

実施手順：コールドスタート

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

1. ブラケットから本機を取り外す (P. 8参照)
2. 本機に接続している電源ケーブルを抜く (P. 8参照)
3. 電源ケーブルと差込口に破損がないことを確認する
4. 2～3分間、待機する
5. 本機に電源ケーブルを差し込む
6. ブラケットに本機を取り付ける
7. エンジンONにする
8. 正常動作するかを確認する



実施手順：SDカードの状態を確認する

P. 6の「SDカードの状態確認」を実施する

解決しないとき

症状がかわらないときは、保証状況に応じて検品手続きをご案内します。
今後のご案内をするために必要な情報 (P. 12) をサポートまでお知らせください。

SDカードの状態確認

SDカードエラー関連のメッセージ表示、本機に「録画中」と表示されているが録画できていないときは、SDカードに問題が発生している状態です。

SDカードについて

ケンウッド社の純正SDカードをご利用いただいている場合の実施手順です。
SDカードは使用開始後、約1か月を目安として定期的に初期化してください。



実施手順：SDカードの抜き差し

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

1. 本機からSDカードを抜く (P. 9参照)
2. 本機にSDカードを入れ直す
3. エンジンONにする
4. <REC：青点灯 | 画面：録画中>と表示されたときは、[メニュー]→[システム基本設定]→[映像確認]から、正しく録画できているかを確認する

実施手順：SDカードを初期化する

1. エンジンONにする
2. [メニュー]→[システム基本設定]→[SDカード初期化]→[はい] を実行する (P. 10参照)
3. <REC：青点灯 | 画面：録画中>と表示されたときは、[メニュー]→[システム基本設定]→[映像確認]から、正しく録画できているかを確認する

任意手順：他車両で正常動作している本機からSDカードを抜き、該当車両の本機に差し動作を確認する

SDカードの初期化ができない、初期化しても解決しないときは下記の方法をお試しください。

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

1. **不具合の本機**からSDカードを抜く (P. 9参照)
2. **正常の本機**からSDカードを抜く
3. **不具合の本機**に2.のSDカードを差す
4. エンジンONにする
5. <REC：青点灯 | 画面：録画中>と表示されたときは、[メニュー]→[システム基本設定]→[映像確認]から、正しく録画できているかを確認する

解決しないとき

- A. SDカード初期化しても解決しない、他車両で正常動作しているSDカードを差して解決したときは、SDカードの保証状況に応じて交換(無償/新規購入)をご案内します。
- B. SDカード初期化しても解決しない、他車両で正常動作しているSDカードを差しても解決しないときは、検品手続きをご案内します。
- C. SDカードを初期化できない、初期化しても解決しない、他車両で正常動作しているSDカードでの動作確認が難しいときは、検品手続きをご案内します。

今後のご案内をするために必要な情報 (P. 12) をサポートまでお知らせください。

SIMカードの状況確認



のときは、SIMカードに接触不良や問題が発生している状態です。

解決手順：SIMカードを抜き差しする

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

1. ブラケットから本機を取り外す (P. 8参照)
2. 本機からSIMカードを抜く (P. 9参照)
3. SIMカードを差し直す
4. 正常動作するかを確認する <REC：青点灯 | 画面：○録画中 | SIM×の部分に電波強度の表示有無>

解決しないとき

SIMカードの抜き差し後も「SIM×」が解決しないときは、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（検品後は無償／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. 12）をサポートまでお知らせください。

本体の取り付け・取り外し

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。



取り外し

取付ブラケットのレバーを押し、ロックを解除の状態にしたまま本機を左側にスライドさせて取り外してください。

取り付け

取付ブラケットを本体のブラケット取付部に、カチッと音がするまで差し込んでください。

ケーブルの抜き差し

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

上面



電源ケーブル

1. カバーを外す
2. フロント側のつまみを押しながらケーブルを抜き差し

セカンドカメラ/リアカメラ ケーブル

フロント側のつまみを押しながらケーブルを抜き差し

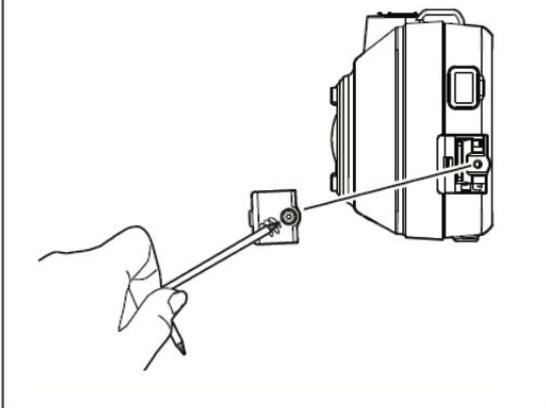
SDカードとSIMカードが挿入されている場所

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

SD カードカバーを取り付ける

SD カードを挿入したら、SD カードカバーを本機のネジ穴の位置に合わせるように取り付けます。

その後、SD カードカバーにあらかじめ付属しているネジを、専用(特殊ネジ)ドライバーを使って下の図のようにしっかりと締めてください。



SIMカードの抜き差し

※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。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。

SIMカードを抜く

先端の細いピンでSIMカードスロットと押して、SIMカードスロットがポップアップしたら引き出します。

SIMカードを入れる

SIMカードスロットにカチッと音がするまでSIMカードスロットを挿入します。

SDカードの抜き差し

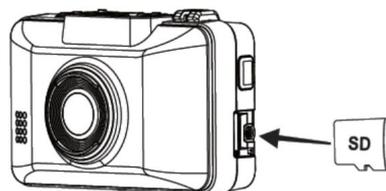
※エンジンOFFの状態(画面が消灯している)で作業を開始してください。

SDカードを抜く

SDカードを押して、SDカードがポップアップしたら引き抜きます。

SDカードを入れる

SDカードスロットにカチッと音がするまでSDカードを挿入します。SDカードは下記の図と同じ向きに挿入してください。



SDカードの初期化について

SDカードは使用開始後、約1か月を目安として定期的に初期化してください。
新しいSDカードに交換した場合も同様です。

お知らせ

- SDカードの初期化を行うと、すべてのファイルが消去されます。残す必要があるファイルがあるときは、事前にファイルをパソコン等にバックアップしてください。

1 新しいSDカードに交換するときは、本機の電源をオフにして、SDカードを入れ替える

2 [MENU/OK] ボタンを押す

MENU（メニュー）を表示します。



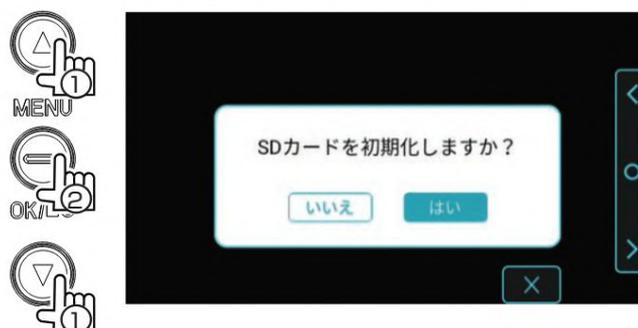
3 もう一度[MENU/OK] ボタンを押す



4 [▲] / [▼] ボタンを操作して<SDカード初期化>を選択し [MENU/OK] ボタンを押す



5 [▲] / [▼] ボタンを操作して<はい>を選択し [MENU/OK] ボタンを押す
SDカードが初期化されます。



6 [MENU/OK] ボタンを押して終了する



デバイスコードの確認方法

本機から確認する方法

STZ-DR10のデバイスコードは、本機の底面に記載されている[IMEI:3からはじまる15桁の数字]を下記の赤枠よりご確認ください。



PC管理画面から確認する方法

STZ-DR10のデバイスコードは、3から始まる15桁の下記の赤枠よりご確認ください。

The screenshot shows the 'デバイス一覧' (Device List) page in a management system. The left sidebar has 'デバイス' (Device) selected. The main area shows a table of devices with columns for 'デバイスコード', '車両', 'ユーザー', 'グループ', '登録日時', '最終利用日時', '走行履歴', and 'アクション'. The first three rows are highlighted with a red box, showing device codes starting with 30000000, 33333333, and 34444444.

デバイスコード	車両	ユーザー	グループ	登録日時	最終利用日時	走行履歴	アクション
30000000 00000000	営業車両1	田中太郎	すべてのデバイス, 共有車グループ, 本社 (大阪)	2022/03/03 14:49	2022/03/03 15:57	閲覧	編集
33333333 33333333	営業車両2	山田花子	SD車両, すべてのデバイス, 共有車グループ, 本社 (大阪)	2022/05/18 16:28	2022/11/23 11:19	閲覧	編集
34444444 44444444	営業車両3	木下和男	SD車両, すべてのデバイス, 共有車グループ, 本社 (大阪)	2022/05/18 16:28	--	閲覧	編集

【報告用】ご提供いただきたい情報について

解決手順を試しても解決しないときは、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。

[STZ-DR10 症状報告書](#)

Excelファイルを利用できないときは、下記の情報をご提供ください。

デバイス情報

※電波環境の良い場所で、正常作動まで1～5分前後かかります。

- デバイスコード： 例：3XXXXXXXXXXXXX（[PC管理画面]>[デバイス]に登録されているデバイスコード）
- 車両名： 例：横浜01あ1111（[PC管理画面]>[デバイス]に登録されている車両名）
- 症状： 例：1/10以降、数時間以上走行しているのに走行データが一切取得できなくなった
- 症状の発生時期： 例：1/11頃から
- 症状発生前にしたこと： 例：フロントガラス修理のため付け替えした | 設置車両を変更 | 他車載器を導入
- 直近で10分以上エンジンONした日時： 例：1/11 13:00～13:45頃
- RECランプの状態： 例：消灯 | 青点滅 | 青点灯 | 赤点滅 | 赤点灯
- 表示メッセージと音声ガイド有無： 例：真っ暗 | 『録画中』 | 『!と停止アイコン』 | ○○というメッセージ
- 実施した手順と結果：
 - 例：他車両で正常動作している本機を該当車両に取り付けしても消灯している
 - 例：SDカード初期化しても解決しない、他車両で正常動作しているSDカードを差しても解決しない
 - 例：SIMカードの抜き差し後も「SIM×」が解決しない
- ドライブレコーダ画面の写真：
（RECランプ | 上部のアイコン | 中心部の表示内容がわかる写真を提供ください）

-----特定症状に該当する場合のみ、下記をご入力ください。-----

RECランプ（消灯 | 赤点灯 | 赤点滅）と画面が消灯している、再起動を繰り返しているとき

- 電源コネクターの差込口と挿入口の破損有無： 例：なし | 電源ケーブルが破損している
- 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。

『!と停止アイコン』が画面に表示されている、『録画中』と画面に表示されているが録画できない、SDカード関連のエラーに該当しているとき

- SDカードの挿入有無： 例：あり | なし
- SDカード種別： 例：ケンウッド純正品○GB | その他（市販品）

破損・部品紛失しているとき

- 破損・部品紛失の有無： 例：フロントガラスの両面テープが剥がれている
- 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。