

TS299L（製造：meitrack）

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7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/TS299L_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

ランプの正常動作

起動からGPSを取得するまで、電波環境の良い場所で1～5分かかります。

取得中	点滅(1秒ON, 2秒OFF)	LTE未通信 電波環境の良い場所で、LTE通信開始まで約1分かかります。
	点滅(1秒ON, 2秒OFF)	GPS未受信 電波環境の良い場所で、GPS受信開始まで約1～5分かかります。
正常作動	点滅(0.1秒ON, 2.9秒OFF)	LTE通信中 車載デバイスが正常に起動し、LTE機能が動作している状態です。
	点滅(0.1秒ON, 2.9秒OFF)	GPS受信 車載デバイスが正常に起動し、GPS機能が動作している状態です。

2

ランプとデバイスコードの確認方法

ランプの場所（2色：緑・青）



デバイスコード記載場所（8から始まるIMEIコード）



3

ランプの状態確認

走行データを一切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、参照先の実施手順をお試ください。

		ランプ	パターン	参照ページ／備考
起動中	点滅(0.1秒ON, 0.1秒OFF)	LTE_緑	正常動作	P. 3 正常動作ですが、設置環境や不具合が発生している可能性があります。
	点滅(0.1秒ON, 0.1秒OFF)	GPS_青	正常動作	
取得中	点滅(1秒ON, 2秒OFF)	LTE_緑	起動中または取得中	P. 4
	点滅(1秒ON, 2秒OFF)	GPS_青	起動中または取得中	P. 3
正常作動	点滅(0.1秒ON, 2.9秒OFF)	LTE_緑 GPS_青	消灯 正常動作	P. 4／. P. 5
	点滅(0.1秒ON, 2.9秒OFF)	LTE_緑 GPS_青	正常動作 消灯	P. 5
		LTE_緑 GPS_青	消灯 消灯	P. 5

GPSランプ(青)が正常作動しない状態

【初回利用時】 ※場所を移動して数十分以上走行

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。

【推奨環境で利用時／利用途中で発生】 ※場所を移動して数十分以上走行

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(バーコードシール側)周辺に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

GPSの受信アンテナ(バーコードシール側)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。

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挿しても正常作動しないとき
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作動するとき
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。

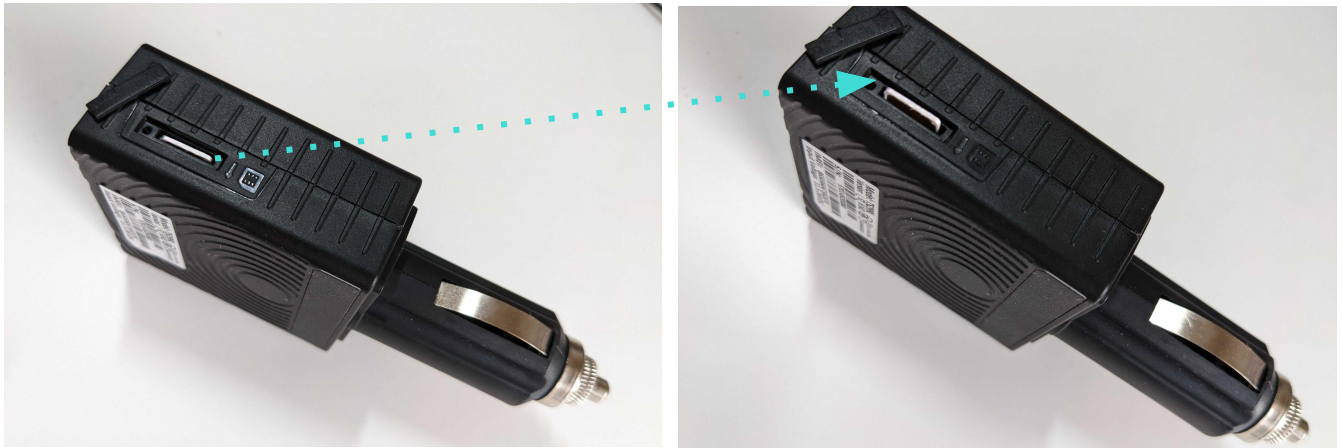
今後のご案内をするために必要な情報（P. 6）をサポートまでお知らせください。

LTEランプ(緑)が正常作動しない

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カードの接触不良や問題が発生している状態です。

実施手順: SIMカードの挿し直し

1. SIMカードを奥に押すと、手前にカードが出てきます。
2. カードを抜いて、再度奥まで装着してください。
※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。



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. 6）をサポートまでお知らせください。

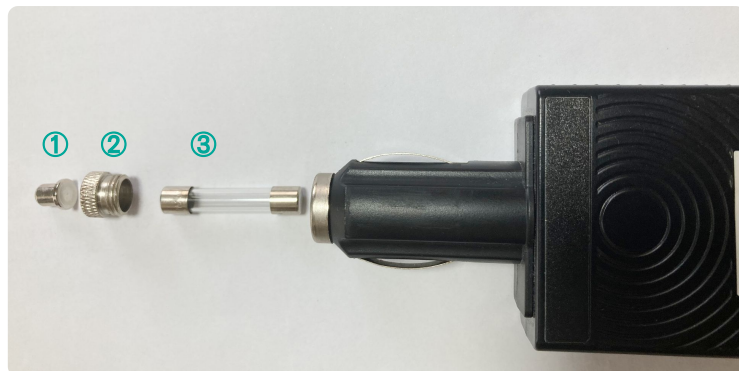
LTE・GPSランプが両方／片方で消灯している

アクセサリースOCKET差込口との接触不良や車両側の給電不良など問題が発生している状態です。

実施手順：デバイスの部品状態を確認する



- ❖ 先端部品が緩んでいるとき
しっかりと締め直してください。



- ❖ デバイスを振ったときにカラカラと音がするとき
- ❖ ①の部品が陥没しているとき
- ②の部品を緩めると分解することができます。③のガラス管ヒューズの破損や内部のヒューズ線の切断有無を確認してください。（②の部品が固くて外せないときは、検品手続きをご案内します。）

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. アクセサリースOCKET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. 挿し直してもランプが消灯しているときは、他車両のアクセサリースOCKET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スOCKET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

【デバイスの部品に異常があるとき】

保証状況に応じて、検品手続きをご案内します。

【デバイスの部品に異常がないとき】

A：車両からは正常に給電できている

- ・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：車両から給電できていない

- ・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を行ってください。

C：他車両や他車載器での動作検証が難しいとき

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.6）をサポートまでお知らせください。

【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、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。

[TS299L 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。

1) デバイス情報

※電波環境の良い場所で、1～5分経過後の2色のランプ状態をご提供ください。

- デバイスコード：例：8XXXXXXXXXXXXX
- 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
- LTE_緑ランプの状態：例：消灯 | 起動中 | 取得中 | 正常作動
- GPS_青ランプの状態：例：消灯 | 起動中 | 取得中 | 正常作動
- 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：緑のランプが消灯していたので、SIMカードを装着し直したが改善しない

【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 | ケース割れ、落下の形跡
- 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_青ランプ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作動しないときは、写真の提出は不要です。

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：

【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

アクセサリースOCKET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(バーコードシール側)の向きがわかるように、撮影をしてください。



3枚目：アクセサリースOCKETの内側

アクセサリースOCKETの内側の構造がわかるように、撮影をしてください。

【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お願いします。



1枚目：背面・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。