

スマートHEMSサービスアプリ・AiSEGアプリ（スマートフォンアプリ）
アップデート後不具合のお知らせとお願い

この度、2026年10月21日に実施いたしましたアプリのアップデート後、一部のお客様の環境においてスマートHEMSサービスアプリおよびAiSEGアプリが正常に起動しない事象が発生していることを確認いたしました。

ご利用のお客様には多大なるご不便、ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。誠に恐縮ではございますが、アプリの起動について以下の手順を実施いただきますようお願い申し上げます。

尚、本事象はスマートフォンアプリ不具合であり、AiSEG本体および接続機器の動作・連携については問題ございません。また、情報セキュリティ上の問題もございません。

対象：2026年10月21日以降にアプリをアップデートされた iPhone（iOS）をご利用のお客様

■対象アプリ

アプリ名称	対象OS	対象AiSEG
スマートHEMSサービスアプリ	iOS	AiSEG2
AiSEGアプリ	iOS	AiSEG3

※ Android版アプリには本事象の影響はございません。

■発生の原因

アプリデータ保護のため暗号化を実施しておりますが、この影響でアップデート前後でアプリの管理情報を正常に引き継ぐことができず、アップデート後にアプリが起動できない事象が発生しました。

■お客様へのお願い

事象を解決するためにはお客様に下記の対応を実施いただく形になります。

1. アプリのバージョンアップ

現在インストールされている対象アプリ（スマートHEMSサービスアプリ、AiSEGアプリ）の最新版をApp Storeよりダウンロードしてください。

2. 各種設定の再設定

アプリのバージョンアップ後、一部のアプリ設定が初期状態に戻る場合があります。お手数をおかけいたしますが、別紙の設定内容について再度ご確認・設定をお願いいたします。

■お客様からのお問合せ窓口について

住宅エネルギーマネジメントシステムご相談窓口にて対応いたします。

フリー
ダイヤル



0120-080-701

【受付時間】365日／9:00～18:00

- 携帯電話からもご利用になれます。
- 上記番号がご利用できない場合06-6780-2099

【別紙1】バージョンアップ後の再設定のお願い



スマートHEMSサービスアプリご利用のお客様

アプリ起動後、「アプリ再登録のお願い」のメッセージが表示された場合、画面の指示に従って再登録をお願いいたします。（CLUB Panasonicへのログインには登録済みのメールアドレスをお使いください。）



※ログイン後【スマートフォンの機種変更】の画面が出た場合は次項（P3）をご参照ください

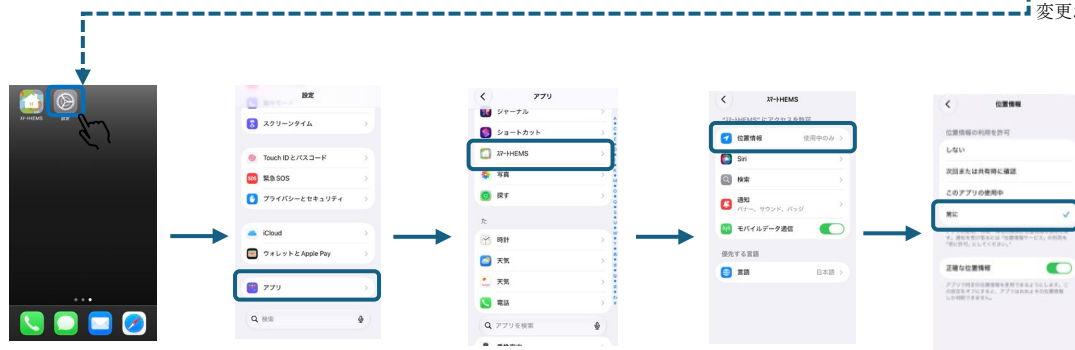
【自宅位置情報設定】【通知設定】をされていた場合は、以下の設定を再度お願いいたします。

（１）自宅位置情報設定（※設定されている方は再設定が必要です。）

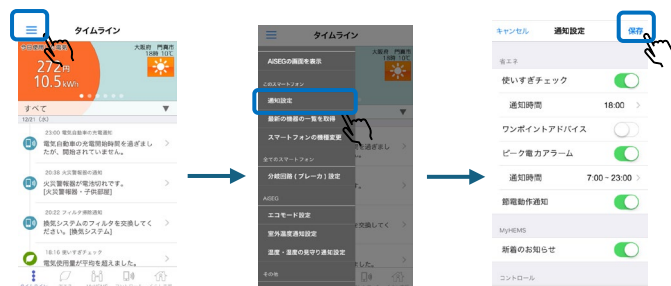
くらし支援から、『便利なお知らせ』で自宅位置情報を設定されている方は再設定をお願いいたします。



※『保存』を押したあと、設定アプリを起動して『常に』設定に変更をお願いいたします。



（２）通知設定

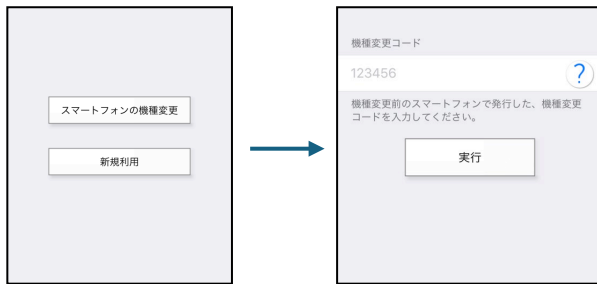


【別紙2】スマートフォンの機種変更と表示された場合（スマートフォンの削除方法）



スマートHEMSサービスアプリご利用のお客様のみの現象です

下記のような画面が表示されて機種変更コードがわからない場合、P.4「（2）不要なスマートフォンの登録削除手順」の手順に従いAiSEG画面から不要なスマートフォンの登録を削除してください。

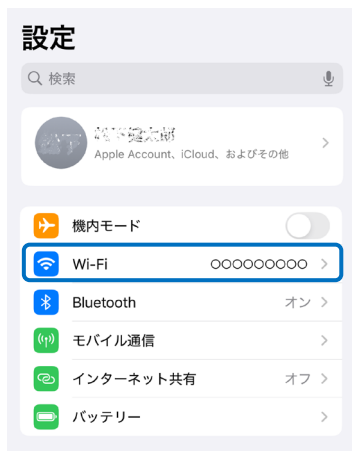


※この画面で『新規利用』ボタンが押せる場合には、『新規利用』から登録操作をしてください。

【AiSEG画面表示の仕方】

（1）AiSEGがモニター無のゲートウェイ型の場合：スマートフォンでAiSEG画面を表示をお願いいたします。

①iPhoneの設定アプリを開け、Wi-Fiをタップする



②現在接続中Wi-Fiの ⓘ マークをタップする



③現在のIPアドレスを確認する



ブラウザ(safari)を起動し、URLアドレス入力欄にAiSEGのIPアドレスを入力する
→認証画面（アクセスパスワード入力画面）が表示されます（AiSEGのパスワード入力すると次項の本体画面が表示されます）

※工場出荷時設定は機器コードの数字10桁（ハイフン含まず）です。

「固定IPアドレス」でお使いの場合は、設定しているIPアドレスを入力して実行してください

たとえば、スマートフォンのIPアドレスが「192.168.1.12」であれば、ブラウザの入力欄には「192.168.1.216」を入力します。

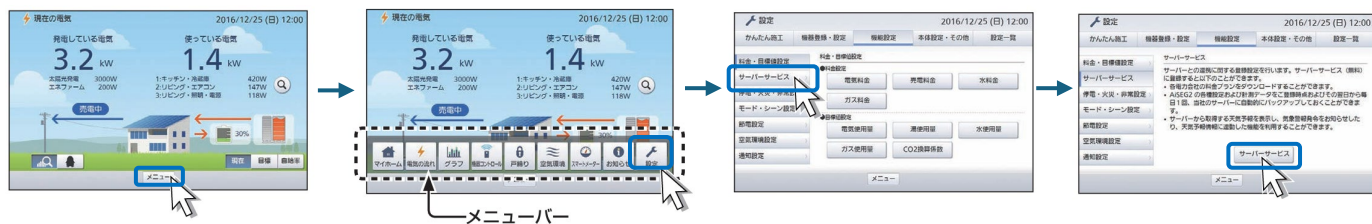


- ・IPアドレスに表示される数字がスマートフォンのIPアドレスです。
- ・スマートフォンのIPアドレスの一番右の数字ブロックを「216」としたものがAiSEGのIPアドレスとなります。
- ・「固定IPアドレス」または「モード2」でお使いの場合は、設定しているIPアドレスを入力して実行してください。

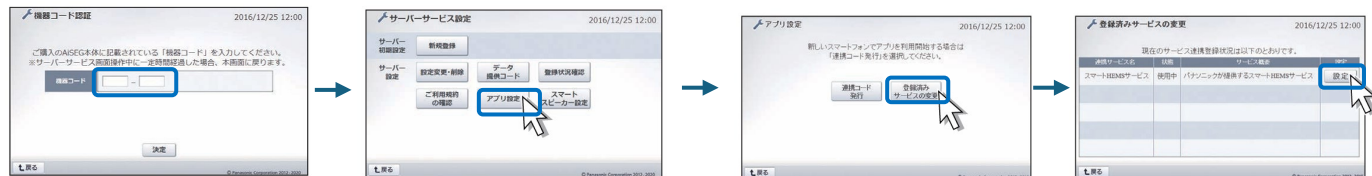
(2) 不要なスマートフォンの登録を削除する



AiSEG画面で「メニュー」→「設定」→「サーバーサービス」→「サーバーサービス」と進む



機器コードを入力し、「アプリ設定」→「登録済みサービスの変更」→「設定」と進む

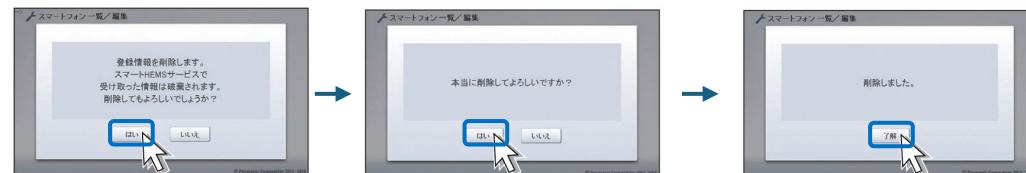


※工場出荷時設定は機器コードの数字10桁（ハイフン含まず）です。

「スマートフォン一覧/編集」で表示されるスマートフォンのうち、不要なものの「削除」を押す



確認画面で「はい」を押して削除する



(3) 各種設定（【自宅位置情報設定】【通知設定】）の再設定をお願いいたします。
P.2の【別紙1】（1）（2）をご参照ください。

【別紙3】バージョンアップ後の再設定のお願い



AiSEGアプリご利用のお客様

アプリ起動後、「アプリの復旧」のメッセージが表示された場合、画面の指示に従って再登録をお願いいたします。（CLUB Panasonicへのログインには登録済みのメールアドレスをお使いください。）

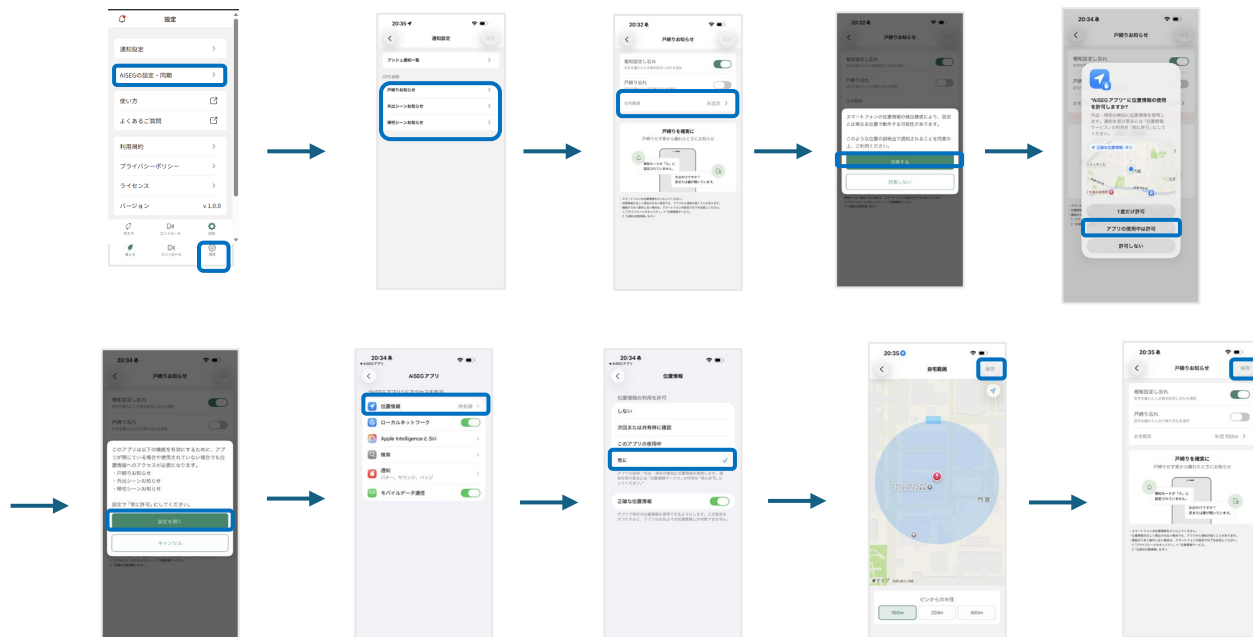


【自宅位置情報設定】【通知設定】をされていた場合は、以下の設定を再度お願いいたします。

※AiSEGアクセスパスワードの入力が必要です（P.6の【別紙4】をご参照ください。）

（1）自宅位置情報設定（※設定されている方は再設定が必要です）

通知設定から、GPS連動で自宅位置情報を設定されている方は再設定お願いいたします。



※『設定を開く』を押すと設定アプリが開きますので、位置情報を『常に』設定に変更をお願いいたします。

※『常に』を選んだあと、AiSEGアプリに戻り、設定の保存をお願いいたします。

（2）通知設定



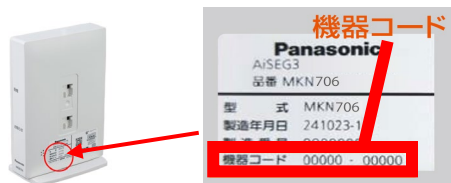


(1) AiSEGアクセスパスワード確認方法

※工場出荷時設定は機器コードの数字10桁（ハイフン含まず）です。

機器コードは取扱説明書の裏表紙、またはファームウェアバージョン画面に表示されています。

●MKN706、MKN707



●MKN717

ファームウェアバージョン画面から機器コードをご確認ください。

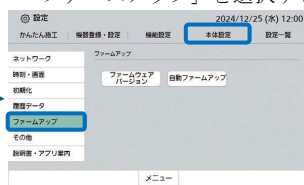
①「メニュー」を選択する



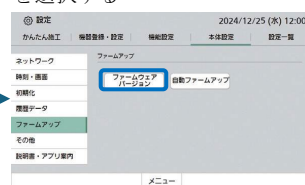
②「設定」を選択する



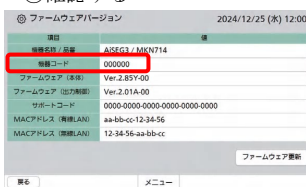
③「本体設定」タブを選んで、「ファームアップ」を選択する



④「ファームウェアバージョン」を選択する



⑤確認する



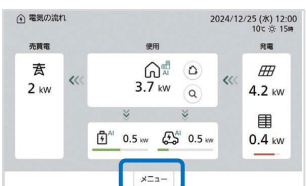
(2) AiSEGアクセスパスワードをお忘れの場合

アクセスパスワードがわからなくなった場合は、ネットワーク設定の初期化を行ってから、アクセスパスワード設定をやり直してください。

※「ネットワーク設定」の初期化を行うと、現在のネットワーク設定とアクセスパスワード設定が失われます。無線LAN設定、IPアドレス設定が再度必要になる場合があります。詳細はAiSEG3設定マニュアルの【ネットワーク設定について】をご確認ください。

●設定画面から初期化する方法

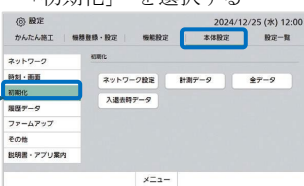
①「メニュー」を選択する



②「設定」を選択する



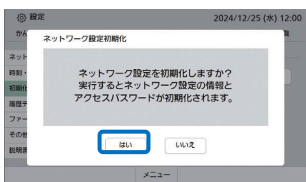
③「本体設定」タブを選んで、「初期化」を選択する



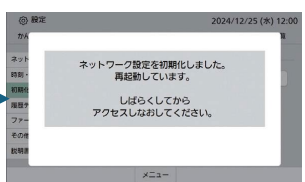
④「ネットワーク設定」を選択する



⑤「はい」を選択する



⑥初期化が始まります。



●本体から初期化する方法 (MKN706、MKN707ご利用の方のみ)

プレート内部のリセットボタンを先の細い物で5秒以上長押しさせることによって、ネットワーク設定とアクセスパスワード設定の初期化を行うことができます。

