

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。現在、原因の調査および恒久対策の検討を進めております。誠に恐縮ではございますが、当面の対応とし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	AiSEG(1), 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. アプリの再インストール

現在インストールされている対象アプリをアンインストールし、App Storeより再度インストールしてください。

2. 各種設定の再設定

再インストール後、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



0120-081-701

携帯OK

【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

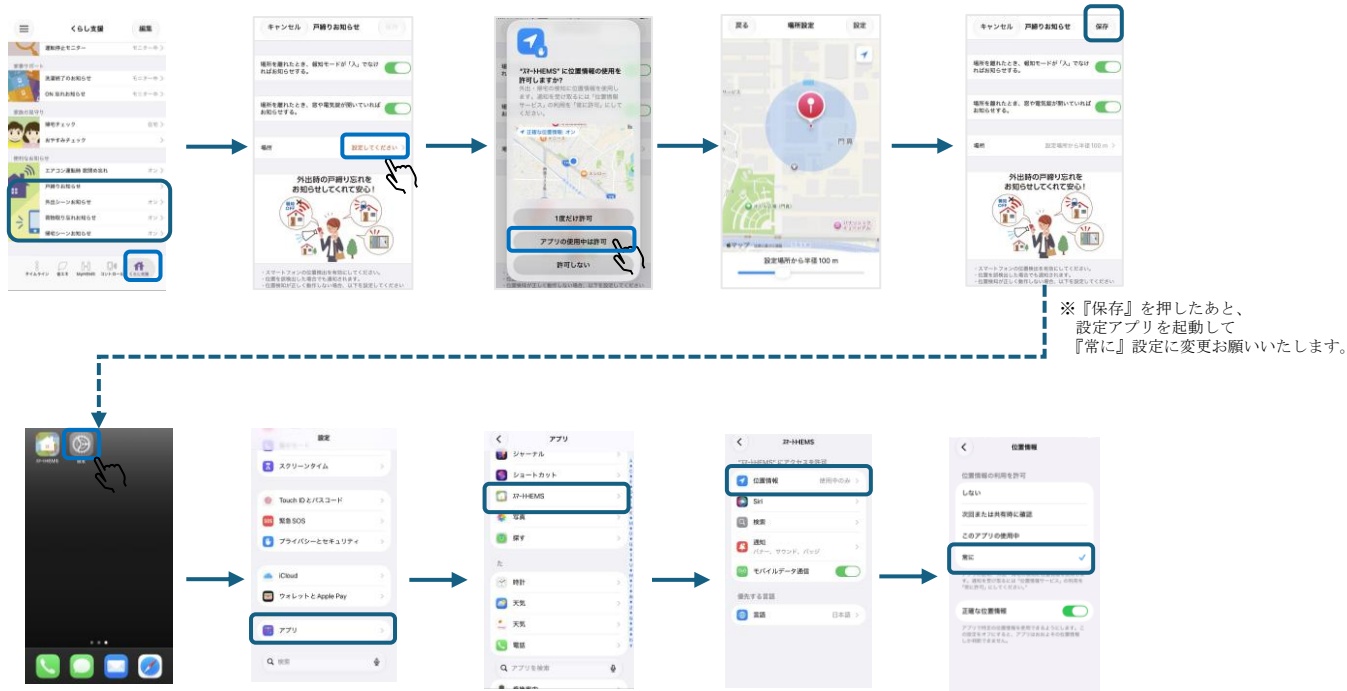
【別紙1】再インストール後の再設定のお願い

スマートHEMSサービスアプリご利用のお客様

【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お願いいたします。



(2) 通知設定



【別紙2】再インストール後の再設定のお願い

AiSEGアプリご利用のお客様

【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（別紙3）

（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。



（２）通知設定



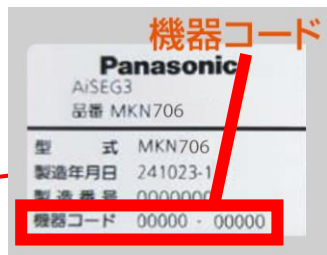
【別紙3】AiSEGアプリご利用のお客様 AiSEGアクセスパスワードについて

(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



●MKN7140、MKN7141



(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



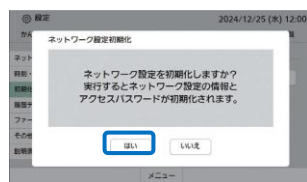
③「本体設定」タブを選んで、「初期化」を選択する



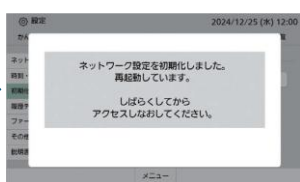
④「ネットワーク設定」を選択する



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。

