

解約方法

Q サービスの解約方法を教えてください。

A サービス開始から2年間は解約ができません。開始から2年後に解約したい場合、解約を希望される日の60日前までにご連絡ください。
グリッドシェアサービスに加入した日はお客さまへのご案内メールまたはコールセンターにお問い合わせの上、ご確認ください。

■ Smart Star L 製品サイト

<https://www.smartstar.jp/>

■ お問い合わせ



0120-609-046

受付時間: 元日除く全日 9時~17時

コール後、ダイヤルホンでお問い合わせ先を選んでください。

1 製品に関するお問い合わせ

2 GridShareサービスに関するお問い合わせ

3 施工に関するお問い合わせ

〈 総 販 売 元 〉

伊藤忠商事株式会社 次世代エネルギービジネス部 電池ビジネス課

〒107-8077 東京都港区北青山 2-5-1

〈 製 造 元 〉

株式会社 NFブロッサムテクノロジーズ

〒223-0052 神奈川県横浜市港北区綱島東 6-3-26

〈 サービス提供元 〉

グリッドシェアジャパン株式会社

大切に保管してください

リチウムイオン蓄電システム

人工知能

SmartStar

×



GridShare

「蓄電システム」と「AIサービス」に関するよくあるご質問

Q & A



故障かな?と思ったらまずはこちらをご確認ください。 >>

リチウムイオン蓄電システム

Smart Star L

よくあるご質問

- 電池について P2
- システムについて P2~P3
- 保証について P3
- 取り扱い説明書 P3
- 仕様 P4~P6
- EV充電について P6~P7

電池について

Q 定格容量9.8kWh、実効容量8.8kWhとありますが、9.8kWhをフルには使用できないのでしょうか？

A 9.8kWhと8.8kWhの差分1kWhはリチウムイオン電池の長期寿命を保つための保護用に使用しています。また、使用可能な8.8kWhのうち5%は蓄電システム維持用に確保しています。

Q 期待寿命6,000サイクルとは、どういう意味でしょうか？

A 電池容量0%⇒100%の充電、95%⇒5%の放電を行った場合に1サイクルとカウントします。6,000サイクルの充放電を行った場合でも、約6割の電池容量が維持されることが確認されていますので、期待寿命6,000サイクルとしています。

システムについて

Q 太陽光発電システムのパワーコンディショナが2台ある場合、蓄電池は設置可能でしょうか？

A 蓄電池に接続できる太陽光発電システムのパワーコンディショナは6kWまでとなりますので、2台ある場合には、2台の合計が6kW以下であれば接続が可能です。

Q 定格出力とは何でしょうか？

A 定格出力とは機器が出せる電力の最大値です。

Q 毎日、深夜の時間帯を利用して100%まで充電することはできますか？

A 「Smart Star L」は約3時間で10%程度の電池残量から100%まで充電を行うことができるため、深夜の時間帯に100%まで充電することは可能です。ただし冬場で、温度が低くなると、充電のスピードを絞るため、通常よりも充電に時間がかかる場合がございます。

また、夜間に大量に電気を使用する場合などは、ご自宅のブレーカーが落ちることを避けるため、夜間に100%まで充電できないケースもございます。

保証について

Q 10年保証と自然災害補償の開始日はいつになりますか？

A • 10年保証：蓄電システムの系統連系開始日※

• 自然災害補償：蓄電システムの設置日※

※設置日からお客さまへの引き渡しに期間を要する場合は、引き渡し日が起算日となります。

取り扱い説明書

Q 停電時にはどのような操作が必要ですか？

A 特別な操作は必要ありません。蓄電池が停電を検知すると、自動で約10秒後（施工時の設定により遅延可）に停電モードへ切り替わります。また、蓄電池の残量設定には系統連系時放電停止残量設定と停電時放電停止残量設定の二つの設定があります。これらと同じ数値に設定して、停電発生時に設定値まで電気を使い切っていると、蓄電池が放電を開始せず、ご自宅で電気を使えない場合がございます。

その場合、電気を使うためには停電時放電停止残量の設定値を下げる操作が必要となりますのでご注意ください。

また、系統連系時放電停止残量を0%に設定していると停電発生時に電気を使い切ってしまう場合がございます。停電時に備える場合は余裕を持った系統連系時放電停止残量に設定してください。

仕様

Q 停電時の使用法について、注意することはありますか？

A ① 停電時放電停止残量に至ったら、設定値を下げてください。

1. 「メイン」画面の **設定**

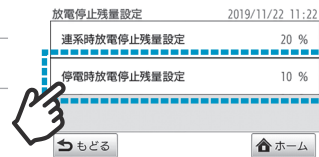
2. **充放電設定**

3. **放電停止残量設定** より、

停電時放電停止残量設定 の

設定値を下げてください。

4. その後、太陽光発電から充電されたことを確認してから、元の設定値に戻す操作を行ってください。



停電時放電停止残量設定は0%に設定しないでください。

残量が0%になると停電が復旧するまで「Smart Star L」と太陽光発電を使用できなくなります。

② 停電時、電気の使用量にご注意ください。

晴天時

「Smart Star L」と直接つながっている太陽光発電の容量 **－ 3kW** を使用量の目安にしてください。

【例】「Smart Star L」と直接つながっている太陽光発電の容量が5.5kWの場合 **5.5kW－3kW＝2.5kW程度**を目安に電気を使用してください。



消費電力

※蓄電池の残量が80%～100%の間は太陽光発電が稼働しないことがあります。この場合一度80%以下になれば再度太陽光発電が稼働を開始します。

朝方や夕方～夜間、曇天や雨天時

「Smart Star L」の放電を抑えるため、電気の使用をお控えください。夜間の場合は翌朝(太陽光発電が稼働する時間)まで、最低でも5～10%程度残るようにご使用ください。

※エコキュート等夜間に稼働する機器は稼働しない状態にしてください。
※停電時に電気を供給してなくても、蓄電池の稼働のために1時間あたり約1%使用します。

③ 停電時は絶対にシステムオフ操作をしないでください。

一度システムをオフにしてしまうと、停電が復旧するまで蓄電池が使用できなくなります。

④ 太陽光発電を自立運転にしないでください。

晴れて、太陽光発電が動いても蓄電池が充電されません。停電から復旧しても太陽光発電は通常運転には戻りません。太陽光発電を自立運転にしている蓄電池は通常運転に戻ります。

Q 電力の契約アンペア数に関係なく、全負荷型として使用可能ですか？

A 蓄電システムの出力は14kVA、定格70Aまで使用可能です。14kVA以上の電力契約をされている場合、蓄電池と接続する分電盤を、一般負荷分電盤、特定負荷分電盤に分けてご使用いただくことをお勧めしています。

Q 蓄電池の残量が残量設定値に達した場合、蓄電池はどのような動作をしますか？

A 蓄電池の残量が残量設定値に達した場合、蓄電池は放電を停止し、お客さまのご自宅には電力会社から電気が供給される形となります。

Q 動作音を抑えるため、専用の防音設備はありますか？

A 専用の防音設備はございません。

EV充電について

Q EVの満充電にはどれくらいの時間がかかりますか？

A 同梱のコンセントにEVの充電ケーブルを差し込むと3kWで充電を行います。満充電にかかる時間は、車種、残容量によって異なりますので、自動車メーカーへお問い合わせください。

(例) 40kWhバッテリー搭載車の場合、4kWで充電すると約10～12時間で満充電になります。
<https://www3.nissan.co.jp/vehicles/new/leaf/charge/charge.html>

Q エコキュートの炊き上げと同じ時間帯にEV充電はできますか？

A システム連系時は可能ですが、停電時はご使用をお控えください。

Q EV充電器のコンセントは製品同梱以外のものでも使用できますか？

A 使用可能です。

Q 充電できないEVはありますか？

A 原則、一般に市販されているすべてEVへの充電が可能です。

Q 停電時もEVへの充電は可能ですか？

A 充電可能です。ただし、太陽光発電が発電している時間帯の充電を推奨します。家庭内負荷とEV充電の合計が太陽光発電と蓄電システムの合計出力を超える場合、再度停電となってしまうため、EV充電以外の負荷とのバランスにご注意ください。

■EV充電 パターン別使用例

系統連系時(通常時)	→ ○ EV充電は可能です。
停電時のお昼 + 晴天で太陽光が発電している時	→ △ 家庭内の他の電子機器とのバランスを見ながらEV充電を行うことは可能ですが、電気の使い過ぎにご注意ください。
停電時のお昼 + 悪天候で太陽光が発電していない時	→ ✕ EV充電はお控えください。
停電時の夜	→ ✕ EV充電はお控えください。

人工知能



GridShare

よくあるご質問

- 企業について P9
- サービス内容について P9~P10
- AI制御に関して P11~P15
- 料金について P16
- マイページについて P16
- お申込み方法 P17~P18
- 解約方法 P19

企業について

Q グリッドシェアジャパン株式会社はどのような会社ですか？

A 伊藤忠商事株式会社100%の子会社で、グリッドシェアサービスの提供元となる会社です。

グリッドシェアジャパン株式会社 WEBサイト

<https://www.gridshare.co.jp/company/>



Q Moixa社はどのような会社ですか？

A Moixa社は2006年設立の英国の会社です。自社開発の家庭用蓄電システムを英国で販売またはリースをし、それらを独自開発のAI(人工知能)を使って遠隔監視・最適制御するソフトを保有し、サービス展開をしております。

Q Moixa社とグリッドシェアジャパン株式会社はどのような関係ですか？

A グリッドシェアジャパン株式会社の親会社(伊藤忠商事株式会社)が2017年12月にMoixa社に出資を行い、一般顧客向けグリッドシェアサービスの独占販売権を取得しております。

サービス内容について

Q グリッドシェアサービスとはどういうサービスですか？

A 家庭用蓄電システムと連携して、AI(人工知能)が日々の電気の使われ方を学習し、曜日や時間帯毎の電気使用量を予測します。また、天気予報を元に、太陽光パネルでの発電見込み量を計算し、蓄電池の充電と放電を最適コントロールします。

下記QRコードよりグリッドシェアサービスの特長を映像でご覧いただけます。

コンセプト動画



電気を賢く使う



Q AIが家庭用蓄電システムを制御していることはどうやってわかりますか？

A お申込みが完了しますと、ご登録頂いたメールアドレスにサンキューメールが送られます。届いたメールアドレス記載のURLからマイページのご登録をして頂けますと、マイページから家庭での電力使用情報等をご確認頂けます。マイページはトップページ上のログイン画面からもご確認頂けます。また、iOS、Androidの専用アプリもございますので、スマートフォン・タブレット端末をご利用の方はアプリをダウンロードしてください。

マイページログイン

※ブラウザはGoogle Chrome、Safari、Firefoxでご覧ください。



Q ○○電力ですが、グリッドシェアサービスは機能しますか？

A 原則、いずれの電力プランでも機能します。

AI制御に関して

グリッドシェアの代表的な制御例

グリッドシェアサービスでは、AIがお客さまに代わって太陽光で発電した電気を自宅で効率よく使い、系統からの購入電力量を最適化してくれます。

- 各ご家庭での電気の使われ方や使用量を学習し、翌日ご家庭に必要な電力量を予測します。
- 毎日の天気予報から太陽光パネルでの発電量を予測し、太陽光パネルの発電量を多く見込める場合は明け方の蓄電池の容量をできるだけ空けるよう蓄電池に指示します。
- 翌日の太陽光パネルの発電量が少ないと予想した場合、翌日必要な分だけ電気代の安い深夜に系統から購入するよう蓄電池に指示します。

あるご家庭での「Smart Star L」制御例(天気:晴れ)

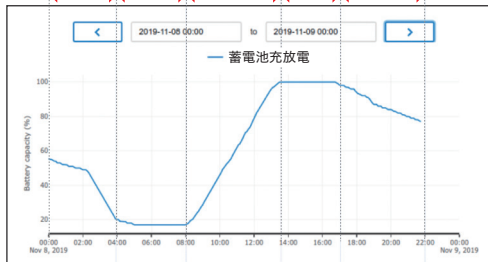


※こちらのデータはサービスご加入後にマイページ上で確認いただけます。

※ご家庭での電気使用量
0以上=電気を使用していることを表します。

※太陽光パネルの発電量
0以上=発電していることを表します。

※蓄電システムの充電・放電
0以上=蓄電池の充電、
0以下=蓄電池からの放電を表します。



1

00:00～04:00

- 前日の太陽光発電の電気がまだ蓄電池に残っているため、深夜に家庭で必要な電気をまかなおう。
- 明日の天気予報は晴れなので、日中の太陽光発電が十分見込める。
- 昼間に太陽光発電の余剰電力を多く貯めるために電池残量が18%になるまで放電しよう。



2

04:00～08:00

- 早朝はまだ電気代が安いから、系統からの電気を使おう。



3

08:00～13:50

- 予想通り、天気は晴れだから、家庭に必要な電気は太陽光発電から使用して、余剰電力は蓄電池に貯めよう。



4

13:50～17:00

- 蓄電池が満充電になったので、余剰電力を売電にまわそう。



5

17:00～22:00

- 日が落ちて太陽光発電ができなくなったから、蓄電池に貯めた電気を家庭で使おう。

Q AIは運転モードの切り替えをしますか？

A AI(人工知能)はバックアップモード以外のモード間で制御をいたします。バックアップモードを選択の場合、AIはお客さまのモード選択を優先いたします。

Q FIT(固定価格買取制度)期間中、AIは売電に影響しますか？

A FIT(固定価格買取制度)期間中、昼間に売電をすることで経済メリットが最も出るためAIは売電を優先します。そのため、影響しません。

Q 蓄電システムはどのようにして最適制御を行っていますか？

A 48時間先までの予測を蓄電システムごとに行っており、1日に複数回蓄電システムへ信号を送り、制御しております。

Q グリッドシェアが制御をしているようですが、充放電時間や太陽光の余剰充電ON・OFF等の設定を自分で変更した場合、どうなりますか？

A グリッドシェアは1日の間に複数回蓄電システムへ信号を送ります。お客さまがモニターから設定を変えた場合、次の信号が送られるまでお客さまの設定どおりに動きますが、グリッドシェアからの信号が届くと、お客さまの設定はグリッドシェアに上書きされます。

グリッドシェアは、48時間先まで予測をたて、最も経済合理性のある動きを選択します。お客さまがモニター設定の変更を行うと、グリッドシェアの制御に影響を与えてしまいますので、モニターの設定は原則変更しないようにお願い致します。

Q 例えば、1週間旅行や出張で不在になる場合、グリッドシェアの予測計画にどのように影響しますか？

A グリッドシェアはお客さまの電力使用パターンを機械学習しています。予測できない使用パターンが発生した場合、グリッドシェアの予測は通常に比べて正確ではなくなりますが、予測と異なることが判った時点から修正を開始し、2〜3日以内にはその異なる予測を考慮した新しい予測をするようになります。

そのため、お客さまがモニターから設定変更することは必要ありません。

Q 事前に電気使用量が増えるとわかっている場合、どうしたらよいですか？設定変更をできますか？

A 事前に電気使用量が増えると分かっている場合、何もしないことをおすすめします。

グリッドシェアの予測は通常に比べて正確でなくなりますが、予測と異なることが判るとその時点から修正を開始いたします。

そのため、お客さまがモニターから設定変更することは必要ありません。

Q 放電停止残量を20%に設定していますが、グリッドシェアが制御する範囲はどこまででしょうか？

A グリッドシェアはお客さまが設定した20%を下回る制御は致しませんが、お客さまの設定値〜100%の間で制御をいたします。

Q FIT期間中は毎朝蓄電システムが満充電だったのに、FIT終了後蓄電システムの残量がたったの20%です。システムの不具合でしょうか？

A 不具合ではございません。グリッドシェアはご家庭の電気使用量にあわせて、太陽光で発電した電気を効率よく使い、系統からの購入量を最小限に抑えます。

電池の残量が少ない理由は、昼間に太陽光で発電した余剰電力を蓄電システムに充電できるように明け方電池残量を少なくしておく制御をするからです。

Q 今日の天気は快晴なのに、朝起きたら蓄電池の残量が60%もあるのですが、なぜでしょうか？

A 前日に蓄電池にたまっていた電気を使い切れていない可能性が高いです。例えば、前日も晴れて太陽光の余剰分をたっぷりためることができたが、夕方から夜にかけての電気使用量が少なかった場合、電池に残量があり、翌日に繰り越します。

AIの制御データはマイページからご確認いただけますのでご利用ください。

Q 今日の天気は曇りなのに、朝起きたら蓄電池の残量が20%しかなかったのですが、なぜでしょうか？

A 太陽光の発電は曇りの場合でも行われるケースがあります。グリッドシェアでは雲の量から太陽光での発電量を計算していますので、昼間に太陽光で余剰電力が発生することを計算した上で、明け方の電池残量を減らすような制御をします。

AIの制御データはマイページからご確認いただけますのでご利用ください。

Q 太陽光余剰充電が勝手にON・OFFになっているのはなぜですか？

A AIは太陽光余剰充電のON・OFF、充電・放電の設定を組み合わせで制御を行っております。

Q モニターに充放電が1分間しかしていないと表示されます。(ex0:00~0:01)

A 制御を行う中で充電時間の設定が不要にも関わらず、蓄電システムの仕様の都合上、必ず設定を求められます。

そのため、便宜上仮に設定しておりますが、実際に1分間しか充放電しないということではなく、AIの制御による充放電の指令に従います。

実際には深夜電力の開始時間(23時等)に充電時間が上書きされます。

Q 蓄電システムに充分充電されているのにも関わらず、系統から電気を購入しています。蓄電システムから放電されないのはなぜですか？

A 系統からの購入価格が現在安く、後で価格が高くなる場合、グリッドシェアは蓄電システムに電気代が高くなるまでの間、電気を確保しておくように指示します。

Q グリッドシェアはモード間の変更をしますか？

A グリッドシェアはモード間の変更をしますが、お客さまがバックアップモードを選択した場合はモード変更を致しません。

バックアップモードを選択致しますと、AIの需要予測の精度が悪くなるため、緊急時以外はモード変更をしない方が長い目で見ますとおすすめです。

Q グリッドシェアの制御履歴をみたいのですが、どこから確認できますか？

A グリッドシェアサービス開始時にお客さまにご登録頂いたメールアドレスにマイページのご案内がいきます。

そちらから、マイページのアカウントを登録の上ログインいただきますと日々の充放電履歴やご使用いただいている電気の内訳(系統・太陽光・蓄電池からの放電等)をご確認頂けます。

※過去遡ることができる期間は、項目によって異なりますのでマイページをご確認下さい。

料金について

Q グリッドシェアサービス料は月額いくらですか？

A 月額1,320円(税込)のサービス料になります。

Q 支払い方法を教えてください。

A クレジットカードまたは口座振替をご利用いただけます。

マイページについて

Q マイページ登録前に誤ってサンキューメールを削除してしまった場合、どうすれば良いですか？

A コールセンターまでお問い合わせください。

Q マイページ登録をしましたが、ログインページが分からなくなってしまいました。どこからログインをしたら良いですか？

A グリッドシェア日本のホームページトップ画面にログインボタンがありますので、そちらからログイン頂けます。

ブラウザはGoogle Chrome、Safari、Firefoxでご覧ください。

また、グリッドシェアのアプリもございますので、スマートフォン・タブレット端末をご利用の方はアプリをダウンロードしてください。

マイページログイン

※ブラウザはGoogle Chrome、Safari、Firefoxでご覧ください。



Q マイページのログインIDとパスワードを忘れてしまいました。

A マイページのログインIDとパスワードをお忘れの方は、コールセンターまでお問い合わせください。

お申込み方法

Q 申込み方法について教えてください。

A 蓄電システムご購入時にグリッドシェアサービスのお申込みをさせていただきます。お申込み方法はWEBと申込書記入のいずれか選んでいただけます。

WEB申込みをご希望の場合、ホームページ上のトップページもしくは下記QRコードよりお申込み頂けます。

※WEB申込みはクレジットカード決済に限りご利用いただけます。口座振替をご希望の場合、販売員よりお申込書を取得し、申込書類への記入をお願いします。記載に関して分からないことがありましたら、販売員またはコールセンターまでお問い合わせください。

WEBでお申込み

※ブラウザはGoogle Chrome, Safari, Firefox, Microsoft Edge
でご覧ください。



Q 申込みからグリッドシェアサービス開始までの流れを教えてください。

A 蓄電システムご購入時にグリッドシェアサービスのお申込みをさせていただきます。お申込みの登録が完了するとご登録いただいたメールアドレスに登録完了のメールが届きます。

蓄電システム設置後、システムの稼働が3日間連続確認できるとサービスが開始いたします。サービス開始時にご登録いただいたメールアドレスにサービス開始のメールが送信されます。

※お申込書内容に誤り・不明点がある場合、サービスが開始されませんのでご注意ください。

Q グリッドシェアマイページ登録のドメインが知りたい。

A 申込み完了メールは、<info@gridshare.co.jp>、マイページ登録の案内メールは<hello@moixa.com>のドメインより届きます。

Q メールアドレスを持っていない場合、どうすれば良いですか？

A コールセンターまでお問い合わせください。

Q 申込書の電力情報と太陽光情報の記入方法がわかりません。

A 電力会社からの検針票をご確認ください。ご不明な場合は、ご利用の電力会社までお問い合わせください。

その他、記入方法等分からない場合はコールセンターまでお問い合わせください。

●電気のご利用場所 ●電気のご契約者名義

地点番号 XXX-XXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	電気料金等領収書
電気ご利用量のお知らせ	○年○月分
ご利用場所 ○○区○○○1丁目1-1	預収金額 ○,○○○円
XX年 X月	ご契約種別 従量電灯B
ご使用量 ○○kWh	ご契約 30A
請求予定金額 ○,○○○円	
上記料金内訳	
	お客さま番号 XXXXX-XXXXX-XX XX 電力株式会社
地区番号 XX	事務所コード 0000
お客さま番号 XXXXXXXXXX-XX	
XX 電力株式会社	

※検針票サンプル

●地区番号 ●事務所コード ●お客さま番号

Q 契約の電力会社や電力プランが変わった場合、どうすれば良いですか？

A ご契約の電力会社や電力プランが変わった場合、速やかにコールセンターにお問い合わせください。AIが正しく稼働するために、ご契約内容の変更手続きが必要になります。

Q 申込書の控えを紛失してしまいましたが、申込書原本あるいはコピーを返送いただくことは可能でしょうか？

A 申込書の原本やコピーを返送することは原則対応しておりませんので必ずお控えをお手元に保管していただきますようお願いいたします。