

「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



INDEX



項目をタップすると、該当ページへ遷移します。

1 製品仕様について

2 EV 充電について

3 停電時の動作について

4 専用タブレットについて

5 製品・各種部材の保証について

6 グリッドシェア (AI) サービスについて

7 グリッドシェアポイントサービスについて

8 蓄電池モニターアプリについて

9 各種お問い合わせ

製品仕様について

Q

定格容量 13.16kWh、実効容量 11.84kWh とありますが、13.16kWh を丸々使用できますか？

A

13.16kWh すべてを使用することはできません。13.16kWh と 11.84kWh の差分 1.32kWh 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われます。

また、使用可能な 11.84kWh のうち 5% は蓄電システム維持用に確保しています。

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、蓄電システムは設置可能ですか？

A

蓄電システム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 までです。パワーコンディショナが 2 台ある場合、合計が 6kW 以下であれば接続可能です。

合計が 6kW を超える場合、1 台を蓄電システムに、もう 1 台を一般負荷側に接続し、付属品の電流センサを取り付けてください。

Q 定格出力とは何ですか？

A 定格出力とは機器が出せる電力の最大値です。

Q 毎日、夜間に 100%まで充電することはできますか？

A 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、夜間に 100%まで充電することは可能です。

ただし、冬場で気温が低い場合、充電速度を絞るため、通常よりも充電時間が長くなる場合があります。また、夜間に大量に電気を使用する場合、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% まで充電できない場合があります。

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。

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 15kVA、定格 75A まで使用可能となります。

15VA 以上の電力契約をされている場合、蓄電システム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

蓄電システムの残量が残量設定値に達した場合、蓄電システムはどのような動作をしますか？

A

蓄電システムは放電を停止し、電力会社から電気を購入します。

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。(充電ケーブルの仕様によって異なります。)

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、3kW で充電すると約 16 時間で満充電になります。

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

系統連系時は可能ですが、停電時のご使用をお控えください。

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下さい。

■ EV 充電 パターン別使用例

使用例	使用可否
系統連携時(通常時)	○ EV 充電が可能です。
「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。

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。

停電時の動作について

Q 停電時はどうすればよいですか？

A アプリマニュアル「停電対策マニュアル」をご参照ください。

専用タブレットについて

Q

専用タブレットでアプリ「蓄電池モニター」以外の使用はできますか？

A

アプリ「蓄電池モニター」以外のご使用いただけません。

Q

専用タブレットが故障した場合はどうすればいいですか？

A

こちらにお問合せください。

■レノボ・スマートセンター

固定電話からのご利用

0120-000-817 (通話料無料)

携帯電話、PHS、IP からのご利用

0570-022-205 (通話料お客さま負担)

月曜～日曜 9:00-18:00 (レノボ月次指定休業日を除く)

<https://support.lenovo.com/no/ja/solutions/hf001521>

製品・各種部材の保証について

Q

蓄電システム、ルーター、エネルギーモニター、EV充電器や専用タブレットの保証期間を教えてください。

A

下図、ご参照ください。

	自然災害補償
蓄電システム	設置から 10 年間
ルーター	設置から 10 年間
エネルギーモニター	設置から 10 年間
EV 充電器	設置から 10 年間
専用タブレット	設置から 10 年間

	製品保証
蓄電システム	系統連系から 10 年間
ルーター	系統連系から 1 年間
エネルギーモニター	系統連系から 10 年間
EV 充電器	系統連系から 1 年間
専用タブレット	系統連系から 1 年間

	製品延長保証
蓄電システム	5年間延長可
ルーター	5年間延長可
エネルギーモニター	5年間延長可
EV 充電器	—
専用タブレット	5年間延長可

Q

自然災害補償の補償対象となる事故は何ですか？

A

火災、破裂・爆発、落雷、風災、水災、外部からの衝突、雹災・雪災、窃盗による事故が対象になります。

Q

+5年の延長保証の申し込み方法を教えてください。

A

[EC サイト上](#)から+5年の製品機器保証の申請をお願いします。

保証申請の完了後、+5年の延長保証書データが蓄電システムアプリ上「保証書」の項目に表示されますので、ご確認ください。

グリッドシェア(AI) サービスについて

Q

グリッドシェア (AI) サービスとは何ですか？

A

グリッドシェアサービスでは下記機能をご利用いただけます。

① グリッドシェア (AI) による最適充放電制御＝AI (自家消費優先) モード：

卒FITで太陽光発電を自家消費したい方におすすめのモードです。グリッドシェア (AI) が毎日機械学習をして、太陽光発電システムの発電予測、家庭の電気の需要予測を行い、電気料金プランを考慮して最適充放電制御をします。

② 気象警報自動検知機能：

お住まいの地域で気象特別警報・気象警報が発令された場合、災害による停電に備え自動的に満充電をします。

Q

グリッドシェア(AI)は運転モードの切り替えをしますか？

A

運転モードの切り替えを行います。

Q

AI（自家消費優先）モードはどこから設定できますか？

A

アプリ上の「操作・設定」からAI（自家消費優先）モードをONにさせていただくとご利用いただけます。ご自身で設定変更をしたい場合は、OFFにしてから運転モードを選択してください。

Q

グリッドシェア（AI）が蓄電システムを制御しているかはどこから確認できますか？

A

AI（自家消費優先）モードがONの場合、アプリ「ホーム画面」のグリッドシェアマークが点滅します。

Q

〇〇電力ですが、登録できますか？

A

市場連動型や非公開の電力プラン以外、原則対応しております。

Q

電力会社、又は電力プランを変えた場合、どうすればよいですか？

A

アプリ右上の「バーガーメニュー」から設定情報を変更してください。

※変更申請後、更新までに少々お時間がかかる場合があります。予めご了承ください。

Q

アプリでのお客さま情報登録の際に、FIT期間を誤って入力してしまいました。どうすればいいですか？

A

アプリ右上の「バーガーメニュー」から設定情報変更を行ってください。

Q

気象警報自動検知機能はどうすれば利用できますか。

A

アプリ上の「操作・設定」から気象警報自動検知機能をONにしていただくとご利用いただけます。

Q

10年目以降もグリッドシェアサービスは利用できますか？

A

10年目以降は別途申請が必要になります。申請方法は、決定次第、グリッドシェアジャパン株式会社の公式HP上に掲載いたします。

Q

グリッドシェア（AI）はいつから稼働しますか？

A

グリッドシェア（AI）稼働は蓄電システムの起動後、蓄電システムの3日間の連続稼働を確認ができ、2週間の学習後、からとなります。

グリッドシェアポイント サービスについて

Q グリッドシェアポイントとはなんですか。

A お客様の太陽光発電システムで発電した電気をご自宅で使った分だけ、CO2 排出削減に貢献したとして、グリッドシェアポイントが付与されます。1kWh 当たり、1グリッドシェアポイントがもらえます。

※ご利用には各種お手続きが必要になります。

Q グリッドシェアポイント利用の条件は何ですか？

A 利用の条件は下記の通りです。

1. 太陽光発電システムを設置していること
2. 当社指定のスマートメーターが正しく設置されていること
3. 利用規約に同意いただき、各種申請書類が正しく申請されていること

Q

グリッドシェアポイントを利用するために必要な書類は何ですか

A

電力会社が発行する売電検針票等に記載の①受電地点特定番号、②ご住所、③太陽光発電の運転開始日、或いは買取期間起算日、④太陽光発電出力のわかる書類をアプリからアップロードしてください。書類は最大3枚まで撮影・アップロードが可能です。3枚以上になる場合、お手数ですが、コールセンター（0120-609-046、1/1 元日を除く 9:00～17:00）までお問い合わせください。

※書類は電力会社によって異なりますので、管轄の電力会社にご確認ください。

※書類は全体が分かるように撮影してください。

※書類に不備があった場合、サービスを一時停止する場合がございます。

参考例

地点番号 XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX		ご購入電力量のお知らせ		〇〇〇〇様		お客さま設備情報	
ご利用場所 〇〇区〇〇〇1丁目1-1		発電設備		太陽光		○設備ID : XXXXX ○発電出力 : 〇〇.〇kWh ○お客さま設備の買取期間起算日 : 〇〇年〇月〇日	
XX年X月分		ご購入電力量		〇〇〇kWh		国が定めた買取期間を、上記お客さま設備情報に応じて適用します。 XX 電力株式会社	
購入予定金額		〇,〇〇〇円					
支払予定日		〇月〇〇日					
		お客さまの買取単価		〇〇円〇〇銭			
		次回検針予定日		〇〇年〇〇日			
		地区番号		XX		地区番号 XX	
		お客様番号		XXXXX-XXXXX-XX		お客様番号 XXXXX-XXXXX-XX	
XX 電力株式会社		事務所コード		0000			

電力会社ごとの書類一覧

北海道電力	
受電地点 特定番号	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
住所	太陽光発電電力 受給契約確認書
太陽光の 容量	太陽光発電電力 受給契約確認書
発電開始日	電力受給開始のお知らせ
お問い合わせ 電話番号	0120-155-680
問い合わせ URL	https://www1.hepco.co.jp/cgi-bin/inputform.cgi?id=price

東北電力	
受電地点 特定番号	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
住所	電力受給契約確認書 (または太陽光受給契約確認書)
太陽光の 容量	電力受給契約確認書 (または太陽光受給契約確認書)
発電開始日	電力受給契約確認書 (または太陽光受給契約確認書)
お問い合わせ 電話番号	0120-175-466
問い合わせ URL	https://www.tohoku-epco.co.jp/toiawas/formselect.html

東京電力	
受電地点 特定番号	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
住所	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
太陽光の 容量	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
発電開始日	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
お問い合わせ 電話番号	0120-995-005
問い合わせ URL	https://www.tepco.co.jp/ep/support/

北陸電力	
受電地点 特定番号	買取電力料金のお知らせ (ハガキ)
住所	買取電力料金のお知らせ(ハガキ)、 系統連系に係る契約のご案内、 再生可能エネルギー電気の買取 に係る契約のご案内、受給開始 のお知らせ
太陽光の 容量	系統連系に係る契約のご案内
発電開始日	受給開始のお知らせ
お問い合わせ 電話番号	0120-776-453
問い合わせ URL	https://www2.rikuden.co.jp/cgi-bin/inquiry/ input.cgi?id=1

中部電力	
受電地点 特定番号	再生可能エネルギー受給電力量の お知らせ or 発電設備の連系に関 するお知らせ
住所	再生可能エネルギー受給電力量の お知らせ or 発電設備の連系に関 するお知らせ
太陽光の 容量	設備認定通知書（経済産業省発行） or 系統連系に係る契約のご案内
発電開始日	発電設備の連系に関するお知らせ
お問い合わせ 電話番号	0120-921-697
問い合わせ URL	https://miraiz.chuden.co.jp/faq/ info/#before-inquiry

関西電力	
受電地点 特定番号	電力需給契約内容のお知らせ
住所	電力需給契約内容のお知らせ
太陽光の 容量	電力需給契約内容のお知らせ
発電開始日	電力需給契約内容のお知らせ
お問い合わせ 電話番号	0800-777-8810
問い合わせ URL	https://inquiry.kepco.co.jp/app/inquiry/ index/1/4?_ebx=23zrwhlds.1582692821.7efqji n

四国電力	
受電地点 特定番号	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
住所	太陽光発電電力受給契約確認書
太陽光の 容量	太陽光発電電力受給契約確認書
発電開始日	電力受給開始のお知らせ
お問い合わせ 電話番号	https://www.yonden.co.jp/contact/index.html
問い合わせ URL	https://www.yonden.co.jp/inquiry/service/index.html

中国電力	
受電地点 特定番号	「購入電力量のお知らせ」(検針票)
住所	電力受給契約のお知らせ (契約開始時にお送りするもの)
太陽光の 容量	電力受給契約のお知らせ
発電開始日	電力受給開始のお知らせ
お問い合わせ 電話番号	https://www.energia.co.jp/nw/company/office/freedial/index.html
問い合わせ URL	https://www5.energia.co.jp/EIGY0/SSL/LW1W8A01?linkid=901

九州電力	
受電地点 特定番号	電気ご使用量のお知らせ (検針連絡票)
住所	受給契約のご案内
太陽光の 容量	受給契約のご案内
発電開始日	受給契約のご案内
お問い合わせ 電話番号	http://www.kyuden.co.jp/rate_reception_phone.html
問い合わせ URL	https://www1.kyuden.co.jp/php/inquires/index.php/form/input/101

沖縄電力	
受電地点 特定番号	太陽光発電電力 受給契約確認書 or 太陽光等受給電力量のお知らせ
住所	太陽光発電電力受給契約確認書 (発電設備設置場所住所と記載)
太陽光の 容量	太陽光発電電力受給契約確認書 (最大受電電力と記載)
発電開始日	太陽光発電電力受給契約確認書 (連系開始日と記載)
お問い合わせ 電話番号	0120-586-025
問い合わせ URL	https://www.okiden.co.jp/active/opinion/form/index.html

※紛失された場合、ご契約の電力会社にお問い合わせください。

Q

グリッドシェアポイントサービスの申請をしましたが、ポイントが付与されません。

A

申請書類に不備がある可能性があります。アプリの「バーガーマニュー」から申請ステータスをご確認の上、設定情報変更から再度申請書類をアップロードしてください。申請書類の確認にはお時間がかかる場合がございます、予めご了承ください。

Q

グリッドシェアポイントはいつ付与されますか？

A

グリッドシェアポイントは毎月1日～月末までの自家消費量に応じて翌1日に付与されます。

Q

グリッドシェアポイントを各種ポイントに交換する有効期限はありますか？

A

グリッドシェアポイントの有効期限は付与されてから1年間になります。有効期限はアプリの「ポイント有効期限」からご確認いただけます。

Q

グリッドシェアポイントはどこで使えますか？

A

ポイント交換サイト「ドットマネー」から各種ポイントに交換してご利用いただけます。

Q

アプリ表示のグリッドシェアポイントを各種ポイントへの交換はどのようにしますか？

A

ホーム画面の「ポイント交換」を押していただくと、交換画面に遷移します。

ただし、専用タブレット上からは交換できません。お客さまのスマートフォンやタブレット端末から交換してください。

Q

グリッドシェアポイントサービスはいっつまで利用できますか。

A

本サービスは太陽光の導入時期に関わらず、蓄電システムの設置日から一律7年間ご利用いただけます。

Q

アプリで確認できる太陽光発電の家庭内消費量と還元ポイントが一致していません。

A

計測している機器と計算方法がアプリ表示とは異なります。

Q

太陽光発電システムを後から設置する場合はどうすればいいですか？

A

グリッドシェアポイントサービスは後からでもご利用いただけます。販売店様と予めご相談の上、太陽光発電システムを設置時に、必ずスマートメーターの取り付けをお願いいたします。設置までスマートメーターは大切に保管してください。スマートメーター設置工事に関するご相談はこちら (0120-609-046) におかけください。

蓄電池モニター アプリについて

Q アプリでできることは何ですか？

A 下記の通りお使いいただけます。

- ① ご家庭のエネルギーフローや各種データをリアルタイムでご確認いただけます。
- ② 各種モードや設定を遠隔からでもご変更いただけます。
- ③ 製品の取り扱い説明書や保証書、停電時マニュアルのダウンロードも可能です。
- ④ グリッドシェアポイントサービスをご利用の場合、残高確認や各種ポイントとの交換が可能です。
※ただし、専用タブレット上のアプリからはグリッドシェアポイントの交換はできませんので、ご注意ください。
- ⑤ 製品の取り扱い説明書や製品やAIに関する各種お問合せ先もご確認いただけます。

Q

アプリログイン ID [E-mail] を変更したい場合、どうすればいいですか？

A

お手数ですが、コールセンター [0120-609-046、1/1 元日を除く 9:00~17:00]までお問い合わせください。

Q

**自分の端末にアプリをダウンロードするにはどうすればいいですか？
また、アプリを誤って削除してしまった場合どうすればいいですか？**

A

下記二次元バーコードよりダウンロードしていただけます。削除してしまった場合も、こちらより再ダウンロードしてください。

アプリのダウンロードはこちらから



対象 OS iOS : 11 以上、Android : 6.0 以上
〔※アプリ使用の通信料は、お客さまのご負担となります。〕

各種お問い合わせ先

お問い合わせ内容	電話番号（営業時間）
製品の仕様・ 不具合について	0120-609-046 (代表番号) 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。 全日 9 時～17 時（元日除く）
グリッドシェアサービス / グリッドシェア ポイントサービスについて	
施工について	
その他のお問い合わせ	
自然災害補償・ 10 年保証について	販売店様に お問い合わせください。
ポイント交換サイト 「ドットマネー」について	https://d-money.jp/contact
タブレットについて	■レノボ・スマートセンター 固定電話からのご利用 0120-000-817 (通話料無料) 携帯電話、PHS、IP からのご利用 0570-022-205 (通話料お客さま負担) 月曜～日曜 9:00-18:00 (レノボ月次 指定休業日を除く) https://support.lenovo.com/no/ja/ solutions/hf001521