



## NVR ファミリー

### トラブルシューティング

[NVR-204Mk II ,208,216,804,808,816,816+]

使用上のご注意 (p2~6)

故障かな?と思ったら (p7~10)

HDD の収納方法 (p11~17)

## NVRシリーズ使用にあたってのご注意

ご使用にあたり、ご注意いただきたい事項があります。

お問い合わせいただく前に該当事項が無いか、ご確認をお願いいたします。

■項目 1: PC 上でウィルスバスター等のアンチウイルスソフトが起動していると以下現象が発生する。

- ・ [設定] - [マップ設定] にて画像アップロードに失敗する。
- ・ [設定] - [メンテナンス] にて NVR ファームウェアのアップグレードに失敗する。
- ・ [設定] - [メンテナンス] にて NVR のロゴの変更に失敗する。
- ・ [設定] - [バックアップと復元] にて NVR の設定の復元に失敗する。

【対応策】: 一時的にアンチウイルスソフトを停止し、設定を行ないます。

■項目 2: MOBOTIX カメラが AM3 時頃から停止し、復旧しない。

【対応策】: MOBOTIX に標準で設定されている再起動処理を無効にします。

■項目 3: カメラでモーション検知設定ができない。

【対応策】: NVR にモーション検知設定を行う前に、カメラ本体側の設定画面からモーション検知の設定を行い、NVR 側のモーション検知設定を行います。

■項目 4: カメラでライブ表示時の音声聞こえない、録音ができない。

【対応策】: カメラ本体の設定画面で Audio 機能を有効にします。

■項目 5: SANYO カメラにおいてモーション検知録画、I/O 入力録画ができない。

【対応策】: SANYO カメラはモーション検知録画、I/O 入力録画はできません。連続録画のみ使用可能です。

■項目 6: ローカルマップ画像やカメラアイコン位置を変更しても、設定変更前の状態のままで表示される場合がある。

【対応策】: ご使用のブラウザが Internet Explorer 8 以降 (推奨) であることをご確認ください  
また、ブラウザ設定にて、「インターネット一時ファイルの設定」を「Web サイトを表示するたびに確認する」に設定してください。

■項目 7: Gmail を SMTP サーバーに登録したが、メールが送信されない。

【対応策】: Google アカウントの設定画面から、安全性の低いアプリのアクセスを許可してください。

■項目 8: チャンネル設定で PTZ カメラをユーザ名、パスワードの入力をせずに登録した場合、ズームイン、ズームアウトの操作が行えない。

【対応策】: チャンネル設定でカメラのユーザ名、パスワードの設定を行ってください。

- 項目 9 : 録画再生のイベント検索モードにて 2 日前を指定した場合、2 日前のイベントリストと、それ以降のイベントリストも表示される。  
【対応策】: 仕様です。指定日以降のリストが表示されます。
- 項目 10 : ローカルマップ設定で、カメラアイコン位置をドラッグして移動しても元の位置に戻ってしまう。  
【対応策】: 項目 6 の対応策と同様の手順でお願い致します。
- 項目 11 : ローカルマップ設定で、カメラアイコンのチェックを外して「適用」ボタンをクリックしてもチェックが外れない。  
【対応策】: 項目 6 の対応策と同様の手順でお願い致します。
- 項目 12 : ローカルマップ設定で、画像がアップロードできない。  
【対応策】: 項目 6 の対応策と同様の手順でお願い致します。
- 項目 13 : イベント録画時、モーションを検知したときライブ映像が一瞬止まる。  
【対応策】: カメラ映像を高フレームレートで設定すると、モーション検知時に NVR に負荷がかかりライブ映像が一瞬止まってしまいます。カメラのフレームレートを低く（秒 5 コマ以下）設定してください。なお、ライブ映像が一瞬止まっても録画映像には影響ございません。
- 項目 14 : OSD 設定で、OSD が画面からはみ出る。  
【対応策】: 表示位置、テキストサイズにより画面からはみ出す場合があります。テキストサイズ、座標を変更し画面内に収まるように再設定して下さい。
- 項目 15 : ファームウェアアップグレードで「不正なファイル形式です。再試行してください。」というエラーが表示される。  
【対応策】: セキュリティソフト、アンチウイルスソフトを一時的に無効にして再度実行して下さい。
- 項目 16 : ファームウェアアップグレードで「古いバージョンのファームウェアをアップデートすることはできません!」というメッセージが表示される。  
【対応策】: 古いバージョンに戻すことはできません。
- 項目 17 : NVR 修復で、バックアップファイルから修復すると「システム構成の修復は失敗しました」というエラーが表示される。  
【対応策】: セキュリティソフト、アンチウイルスソフトを一時的に無効にして再度実行して下さい。修復実施時は IP アドレスも変更（修復データの内容）されますのでご注意ください。
- 項目 18 : ログ変更で「不正なファイル形式です。再試行してください。」というメッセージが表示され変更できない。

【対応策】：セキュリティソフト、アンチウイルスソフトを一時的に無効にして再度ご対応下さい。

■項目 19：ロゴ変更でロゴ画像のアップロードに失敗する。

【対応策】：ロゴ画像が 500KB 未満のサイズである必要があります。サイズをご確認下さい。

■項目 20：イベント録画について

- ・NVR の接点を使用したイベント録画に関しては、プリアラーム録画を行うことが出来ません。  
イベント録画（カメラ・NVR）およびカメラモーション検知での録画はサポート外となります。

■項目 21：イベントのメッセージ送信に関して

- ・イベントのメッセージ送信は、[設定]－[イベント発生要因]にて設定されますが、一度テキスト設定を行った場合、その後メッセージ送信のチェックをはずしても、以前設定されたテキストが送信されます。テキストの変更をする場合は、送信内容対応にて、メッセージ内容の変更をお願いします。

■項目 22：クライアント PC に関して

- ・クライアント PC として使用する Windows 対応の PC については、OS の特性上、連続使用をする場合、メモリリソース等を消費してしまう場合がございます。そのため、定期的に再起動することをお勧めします。（リソース消費によって表示画面等がロック状態となる場合がございます）

■項目 23：カメラライブ画面が表示されない

【対応策】：[設定]－[カメラ]画面から登録カメラの IP アドレスをクリックしてカメラにアクセスします。カメラにアクセスできない場合はカメラへの給電を入り切りで再起動させて再度アクセス可能か確認して下さい。カメラにアクセスしてライブ映像が見える場合は、NVR の[設定]－[メンテナンス]から NVR 再起動ボタンをクリックして再起動してライブ映像を確認して下さい。

上記の手順で復旧しない場合は項目 29 を参照して NVR を初期状態に戻して下さい。

■項目 24：ハードディスクエラーメッセージが表示され録画されない

【対応策】：[設定]－[メンテナンス]から NVR 再起動ボタンをクリックして再起動してライブ映像を確認して下さい。

上記の手順で復旧しない場合は項目 29 を参照して NVR を初期状態に戻して下さい。

■項目 25：バックアップについて

- ・NVR の設定完了後はシステムのバックアップを強く推奨します。  
設定画面の[バックアップと復元]から[バックアップ]をクリックすると PC にバックアップファイルが保存されます。
- ・[設定をバックアップする]の下に[設定を復元する]がありますので、保存したバックアップファイルを選択して復元ボタンをクリックすると NVR の設定がバックアップ時のものに復旧されます。

■項目 26 : Windows7 使用時のファイル入出力に関する操作に関して

【対応策】 : AVI ファイルの出力、スナップショット、バックアップファイルの保存、修復、ファームウェアのアップグレードを行う際は、NVR のアドレスを IE の信頼済みサイトへ登録してください。

～IE の信頼済みサイト登録手順～

1. ブラウザ (Internet Explorer) を起動します。
2. 画面右上の歯車マークのボタンをクリックし、「インターネットオプション」を選択します。
3. 表示されたインターネットオプション画面で「セキュリティ」タブをクリックします。
4. 「信頼済みサイト」のボタンをクリックし、そのすぐ下の「サイト」ボタンをクリックします。
5. 信頼済みサイト登録画面で以下の項目のチェックを外します。
  - ・このゾーンのサイトにはすべてサーバーの確認 (https:) を必要とする(S)
6. 「この Web サイトをゾーンに追加する」の欄に NVR のアドレス (例 : http://192.168.101.50/)を入力し、「追加」ボタンをクリックします。
7. 「閉じる」ボタンをクリックし、信頼済みサイト登録画面を閉じます。
8. 「OK」ボタンをクリックし、インターネットオプション画面を閉じます。
9. 一度表示されている全てのブラウザを終了し、再度ブラウザを起動して下さい。
10. NVR にアクセスし、スナップショットまたは映像出力を実行下さい。

■項目 27 : NVR サーチ (Search NVR) で NVR が検索できない。

【対応策】 : 必ず管理者として実行するようにアプリケーションを構成してください。

1. ショートカットアイコンを右クリックしてプロパティを開く。
2. 「互換性タブ」をクリックする。
3. 「管理者としてこのプログラムを実行する」にチェックを入れる。
4. 「OK」ボタンをクリックする。

■項目 28 : Windows7 使用時に統合ソフトのショートカットアイコンからの起動ができない。

【対応策】 : 項目 27 の対応策と同様の手順でお願い致します。

■項目 29 : ハードリセットの方法

- ・ハードリセットを行う前に項目 25 を参照してバックアップを行ってください。

NVR-204MkII、NVR-208、NVR-216 の場合—NVR 起動中にリセットボタンを 10 秒間押し続けます。

NVR-800 シリーズの場合—NVR 起動中にリセットボタンを 5 秒間押し続けます。

NVR に再度アクセスして[設定]—[バックアップと復元]から保存していた バックアップファイルで設定時の状態に復旧します。

■項目 30 : ActiveX のダウンロードが上手くいかない。

【対応策】 : Internet Explorer にて「互換表示設定」と「信頼済みサイト登録」（本書、p5、項目 26 参照）を行ってください。

～互換表示設定手順～

1. ブラウザ（Internet Explorer）を起動します。
2. 画面右上の歯車マークのボタンをクリックし、「互換表示設定」を選択します。
3. 表示された互換表示設定画面で、追加する Web サイト欄に NVR のアドレス（例：192.168.101.50）が記入されているのか確認します。記入がされてなかった場合は、アドレスを入力します。
4. 「追加」ボタンをクリックし、「互換表示に追加した Web サイト」に登録します。
7. 「閉じる」ボタンをクリックし、互換表示設定画面を閉じます。
9. 一度表示されている全てのブラウザを終了し、再度ブラウザを起動して下さい。
10. NVR にアクセスし、映像の確認を行ってください。

■項目 31 : Windows10 の Edge で NVR が視聴できない。

【対応策】 : 弊社 NVR の推奨ブラウザは Internet Explorer となります。

Internet Explorer での視聴をお試してください。

■項目 32 : ディスプレイの電源 ON/OFF で NVR が再起動を起こしてしまう。

【対応策】 : NVR の[設定]>[ディスプレイ]で、解像度の設定を「自動」から、お使いのディスプレイの解像度（1920×1080（50Hz）等）へ変更をお願いします。

## 困ったときは

# 故障かな?と思ったら

故障かな?と思ったら、次のことを確かめてください。また、当社 NVR ホームページ (<https://nvr.bz/faq>) も合わせてご覧ください。

## 電源

■項目 1 : スイッチを押しても電源が入らない。

【対応策】: 電源プラグが本体からはずれていないかご確認ください。

【対応策】: 電源コードやパネルをつなぐコードが外れている、または HDD を留めるネジが外れて NVR 内に落ちていると電源が入らないことがありますので NVR 本体のカバーを外してご確認ください。

## NVR へアクセス

■項目 2 : NVR サーチで接続した NVR が表示されない。

【対応策】: 「NVR シリーズ使用にあたっての注意」の項目 27 をご参照ください。

【対応策】: NVR と PC が同じネットワーク内にあることをご確認ください。PC の IP アドレスの確認方法 (Windows 7) は[スタートメニュー]をクリックします。→[コントロールパネル]をクリックします。→[ネットワークと共有センター]をクリックします。→[アダプターの設定の変更]をクリックします。→[ローカルエリア接続]をダブルクリックします。→[プロパティ]をクリックします。→表示されたプロパティ画面内にある[インターネットプロトコル バージョン 4]をクリックして、[プロパティ]をクリックします。PC の IP アドレスが表示されますので、サブネットマスクが入力されている列の数字が PC と NVR で同じであることをご確認ください。

【対応策】: 同じネットワーク内にあるが NVR にアクセスできない場合は、「NVR シリーズ使用にあたっての注意」の項目 29 を参照して工場出荷時に戻した後、再度 NVR サーチを実行してください。

■項目 3 : ログイン画面でユーザ名、パスワードを入力してもログインできない

【対応策】: 初期起動時のユーザ名、パスワードはともに「admin」です。間違えて入力していないかご確認ください。

【対応策】: 起動時のブラウザが Internet Explorer (8 以降) 以外だとログインできない場合がございますのでご確認ください。

## カメラ登録

### ■項目 4 : カメラ自動サーチ機能でカメラが検出されない

【対応策】: カメラと NVR が同じネットワーク内にあることをご確認ください。

【対応策】: カメラが工場出荷時 IP アドレスになっている可能性がございます。カメラの取扱説明書に記載されている初期 IP アドレスをご確認いただくか、カメラに同封されている CD からカメラ自動検出ツールを利用し、工場出荷時の IP または固定 IP のカメラを検出してください。

【対応策】: 1. ショートカットアイコンを右クリックしてプロパティを開く。  
2. 「互換性タブ」をクリックする。  
3. 「管理者としてこのプログラムを実行する」にチェックを入れる。  
4. 「OK」ボタンをクリックする。

### ■項目 5 : チャンネル登録の際のプレビュー画面が表示されない。

【対応策】: プレビューの際に画質、フレームレートを高く設定しているとプレビューまで時間がかかることや表示されないことがあります。設定を変更して再度プレビューをクリックしてください。

### ■項目 6 : 通話、音声再生ボタンがクリックできない。

【対応策】: 音声入出力に対応していないカメラは選択できません。カメラが音声入出力に対応しているかをご確認ください。

【対応策】: カメラが音声対応していても、NVR が音声対応していない可能性もございますので、<https://nvr.bz/features/adaptation/>の対応ネットワークカメラ一覧表をご確認ください。

## プリセット

### ■項目 7 : 登録したカメラが PTZ プリセットのチャンネルリストに表示されない。

【対応策】: PTZ に対応していないカメラは表示されませんので、カメラが PTZ に対応しているかご確認ください。NVR がカメラの PTZ 機能に対応していない場合もございますので、<https://nvr.bz/features/adaptation/>から対応ネットワークカメラ一覧表をご確認ください。

【対応策】: Internet Explorer のキャッシュ設定が影響している可能性がございます。以下手順で閲覧履歴の削除を行ってください。

～閲覧履歴の削除～

1. Internet Explorer を起動し、メニューバーの[ツール]>[インターネットオプション]をクリックします。
2. インターネットオプションのウィンドウが表示されますので、[閲覧の履歴]>[削除]をクリックします。
3. インターネット一時ファイルにチェックを入れ、[削除]>[OK]をクリックします。



- 項目 8：プリセット位置を追加後、適用をクリックしても追加プリセット位置が表示されない。  
プリセット位置を追加後、PTZ ツアーを表示しても登録プリセット位置が表示されない。  
【対応策】：Internet Explorer のキャッシュ設定が影響している可能性がございます。閲覧履歴の削除を行ってください。（本書、p8、項目 7 参照）

- 項目 9：プリセット位置（ポジション）を追加したが登録した位置と違う位置に移動する。  
【対応策】：カメラ側に設定した PTZ の情報が優先されている場合がございます。[設定]-[プリセットポジション設定]でチャンネルを選択した後、「カメラと同期」をクリックしてください。カメラにすでに登録されているポジションが表示されますので変更したいポジションをクリック後、編集をクリックして任意のポジションを設定してください。「このカメラは同期する必要がありません」とメッセージが表示された場合、そのままポジションを追加してください。

## 録画、録音

- 項目 10：チャンネル登録の際に連続、録音にチェックしたが、録画、録音がされていない。  
【対応策】：HDD のフォーマットが完了しているかをご確認ください。HDD のフォーマットがされていない状態では録画、録音はできないようになっております。  
【対応策】：[設定]-[録画]で「連続」または、「録音」にチェックがついていることをご確認ください。  
【対応策】：カメラにマイクがあることをご確認ください。内蔵マイクが無い場合は外付けマイクが必要です。

- 項目 11：[設定]-[スケジュール]で登録したスケジュールの時間になったが、録画が開始されない。  
【対応策】：[設定]-[録画]で「スケジュール」にチェックがついていることをご確認ください。また、「連続」にチェックがついている場合はスケジュール設定をしても常時録画されますのでご確認下さい。

- 項目 12：手動録画、イベント録画を開始した際にフレームレートが変わる。  
【対応策】：[設定]-[録画]のチャンネル個別設定から、録画方法ごとにフレームレートの変更ができます。

## 設定画面

- 項目 13：HDD をフォーマットすることができない。  
【対応策】：本体カバーを空けて HDD が正しく挿入されているかご確認ください。スロット 1 とスロット 2 がありますが、スロット 2 のみ HDD が挿入されている場合は HDD のフォーマットができません。

■項目 14：時刻が現在の時刻とずれている。

【対応策】：「設定」-「日時」から時刻の設定が可能です。タイムゾーンのリストから地域を選択後、「NTP サーバーと同期」もしくは「PC と同期」をチェックするか手動で時刻を設定してください。

---

■項目 15：[設定]-[イベント発生要因]-[NVR イベント]がチェック不可の状態になっている。

【対応策】：[設定]-[イベント発生要因]で「アドバンス」ボタンをクリックし、[イベントトリガー時間]で現時間が時間外の場合は、チェックできません。

---

■項目 16：[設定]-[イベント発生要因]でカメラのポート出力が選択できない状態になっている。

【対応策】：I/O に対応していないカメラは選択できません。I/O 対応カメラかどうかご確認ください。NVR で対応していない可能性もございますので、<https://nvr.bz/features/adaptation/>にあります対応ネットワークカメラ一覧表から I/O が○になっていることをご確認ください。

【対応策】：対応していることを確認した上で、選択できない場合は、一度対象カメラの電源を OFF にして、ネットワーク内から外して、再度対応カメラを登録してください。

---

■項目 17：ファームウェアのアップグレードでファームウェアのファイルを選択しても「不正なファイルです」とメッセージが表示されます。

【対応策】アップグレードしようとしたファームウェアのファイルとお使いの NVR の型番が合っているかご確認ください。

【対応策】一時的にアンチウイルスソフトを停止し、再度実行してください。

---

■項目 18：AVI ファイルを出力、再生ができない。

【対応策】：IE の信頼済みサイトに NVR のアドレスを登録してください。（本書、p5、項目 26 参照）

【対応策】：出力ができない場合は出力先フォルダが半角英数かどうかをご確認ください。

【対応策】：再生できない場合は ffdshow（フリーのコーデック）をインストールするか、添付 CD に付属している NVR Media Player（統合ソフトと同時にインストール）、もしくは VLC Media Player（フリーのメディアプレーヤー）をインストールしてください。

## HDDを取り外す/交換する

■NVR-204Mk II、NVR-208、NVR-216（2016年4月以降モデル）の場合

①NVRのカバーを外すため、下図の丸で示す背面にあるネジ（合計2か所）を取り外してください。



②カバーを上方に持ち上げ取り外してください。



③底面の HDD を固定しているネジを取り外してください。（HDD1本につきネジ4本）



④SATA ケーブルを HDD から取り外してください。



※HDD 番号について右図をご参照ください。  
(HDD1 : C1、HDD2 : C2)



⑤HDD を取り外しましたら、上記と逆の手順で新しい HDD を接続してください。

HDD の交換が完了しましたら、最後にカバーを閉じます。

※ HDD 交換後、NVR の設定画面から HDD のフォーマットを行ってください。HDD フォーマットの  
手順詳細は別紙ユーザーマニュアルを参照して下さい。

■NVR-204Mk II、NVR-208、NVR-216（2016年3月以前モデル）の場合

①NVRのカバーを外すため、下図の丸で示す両サイドと背面にあるネジ（合計5か所）を取り外して下さい。



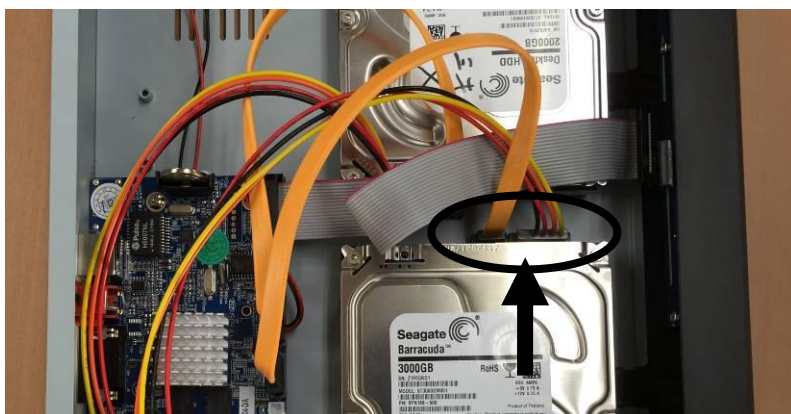
②カバーの背面側を上方に持ち上げながら、カバーを取り外して下さい。



③底面の HDD を固定しているネジを取り外してください。(HDD1 本につきネジ 4 本)



④SATA ケーブルを HDD から取り外してください。



※HDD 番号について右図をご参照ください。  
(HDD1 : C1、HDD2 : C2)



⑤HDD を取り外しましたら、上記と逆の手順で新しい HDD を接続してください。

HDD の交換が完了しましたら、最後にカバーを閉じます。

※ HDD 交換後、NVR の設定画面から HDD のフォーマットを行ってください。HDD フォーマットの  
手順詳細は別紙ユーザーマニュアルを参照して下さい。

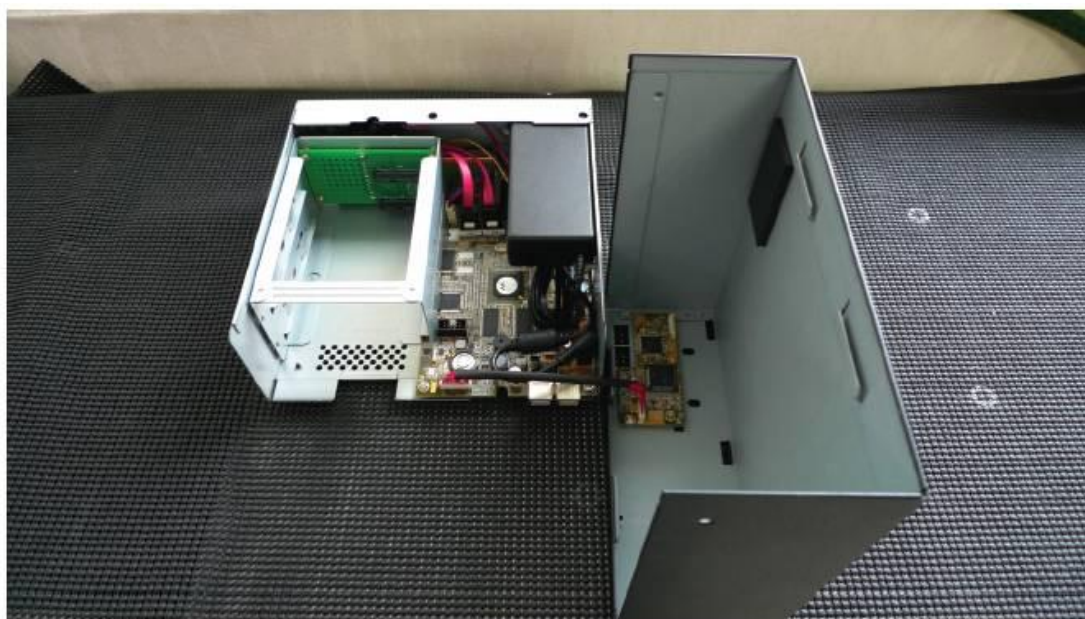


■NVR-800 シリーズの場合

①NVR のカバーを本体から外すときは、黒の矢印で示す両サイドにあるねじを取り外し、側面に両手を当てて白の矢印の方向にスライドさせて下さい。



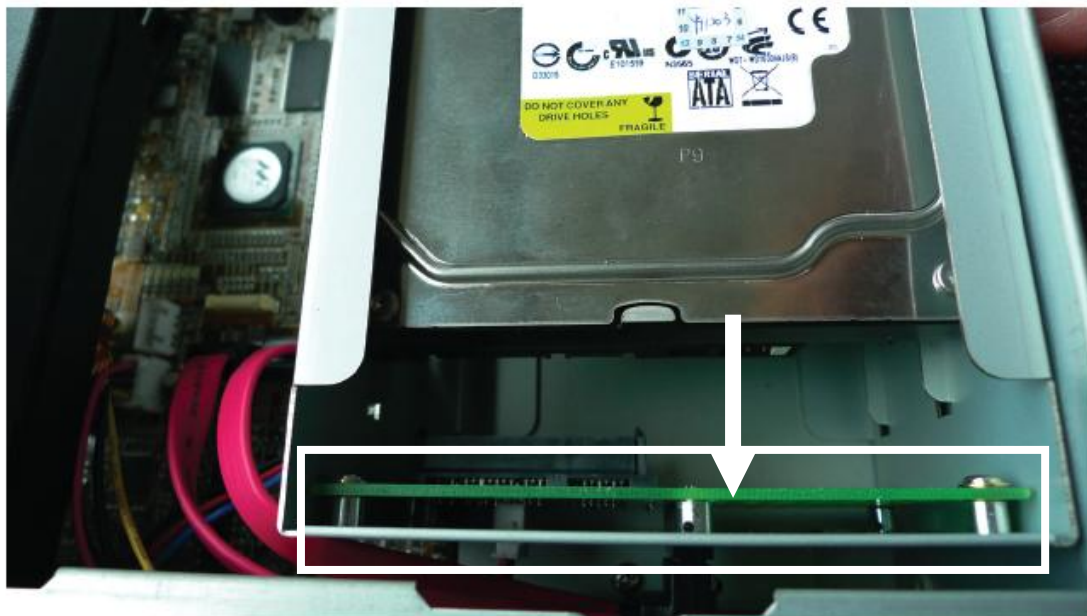
②下図のようにカバーを開けます。



③HDD を空いているスロットに差し込みます。



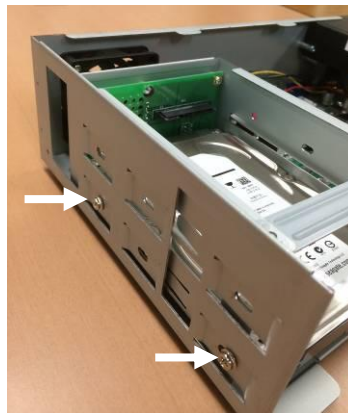
④白枠の部分のコンネクターに HDD を押し込んで接続します。





⑤HDD 収納ケースの側面から図中の矢印で示す 4 か所に付属のねじで留めます。

※誤って本体の基盤（マザーボード）を傷つけないようご注意ください。



⑥HDD の収納が完了したら、最後にカバーを閉じます。

※ HDD 交換後、NVR の設定画面から HDD のフォーマットを行ってください。HDD フォーマットの  
手順詳細は別紙ユーザーマニュアルを参照して下さい。

[弊社お問い合わせサポートセンター]

TEL 011-299-4416 受付時間 9:00～17:00 (土日、祝祭日及び当社指定休業日を除く)

E-mail: camera-support@systemk.co.jp 株式会社システム・ケイ サポートデスク

■保証規定■

- 1.操作説明書に従って使用したにも関わらず自然に故障した場合は、保証規定により無償修理致します。尚販売店様(弊社サポートセンター)へご持参またはご送付頂く際の諸費用につきましてはお客様ご負担となります。
- 2.以下の場合には保証期間内でも保証対象外となります。  
自然災害、浸水、異常電圧等による故障。落下、外圧等による物理的破損。お客様ご自身による修理、改造、分解等、または保管上の不備による故障・損傷。その他操作説明書に基づかない操作による故障・損傷、ファームウェアの更新に失敗した場合の故障・損傷。
- 3.本製品の使用中及び故障に起因する付随的損害(ライブ表示及び保存データの不具合及び毀損等により生じた直接的間接的を問わず、お客様の利益損失等)につきましては、弊社は一切の責任を負いませんのであらかじめご了承ください。
- 4.保証の対象となるのは本体のみです。付属品につきましては保証対象外となります。尚、本体にハードディスクをあらかじめ弊社にて組み込んだ機種はハードディスクも保証対象となります。

■ご注意■

- 1.本保証書によりお客様の法律上の権利を制限するものではありません。
- 2.保証期間経過後の修理等につきましては販売店様または弊社サポートセンターへご連絡ください。この際の修理費用につきましてはお客様ご負担(有償)となります。

