トラブルシューティング(故障かな？と思ったら)

操作のミスや勘違いを故障と間違えていませんか？ ⇨ 下の表または「取扱説明書」をご覧ください。 ⇨ お買い上げ店またはお近くのお問い合わせ窓口までご相談ください。

操作中に停止したままになったり、画面が暗くなるなど正常に動作しなくなった場合は、一度エンジンスイッチをOFF/ONしてください。それでも正常動作しない場合は以下の表または「取扱説明書」を参照して処置を行ってください。

■ ナビゲーション関係

症状	原因	対処
動作しない	ヒューズが切れている	所定容量のヒューズと交換する
	周囲の温度が50度以上である	窓を開けてしばらく走行するなど、車内の温度を50度以下にする
	結露している	しばらく(1時間程度)放置し、乾いてから使う
	正しく接続されていない	取付説明書を参照して正しく接続されているか確認する。また、コードなどが極端に折れ曲がっていないか確認する
	内部のマイコンがノイズなどの原因で誤動作してしまった	一度エンジンスイッチをOFF/ONし、本機をリセットする
画面がふらつく	電圧が低い	車両のバッテリーや充電系を点検する
走行しても地図が動かない	現在地画面以外になっている	現在地画面を表示させる
自車位置を正しく測定できない	ACCが「OFF」になってから自車位置が変わった フェリーボートによる移動 駐車場のターンテーブルによる回転 レッカー車による移動等	GPS信号受信状態(測位状態)でしばらく走行する
自車位置マークが表示されない	現在地画面以外になっている	現在地画面を表示させる
GPS信号が受信できない	GPS情報を利用できない状態である	周囲に障害物がない所へ移動する
	GPSアンテナの近くで携帯電話を使っている	電話の使用をやめる
	GPSを利用したレーダー探知機を使っている	本機のGPSアンテナと離して使用してください
自車位置の誤差が大きい	衛星の配置が悪い	衛星の電波が受信しやすい場所へ移動する
	2次元測位をしている	
	車速(スピードセンサーコード)が正しく接続されていない	取付説明書を参照して接続を確認してください
データが保存できない	周囲の温度が50度以上である	窓を開けてしばらく走行するなど、車内の温度を50度以下にしてから保存する
タッチスイッチがグレーになり操作できない	操作できないタッチスイッチをタッチした	車を安全な場所に移動し、停車後パーキングブレーキを引いてから操作する。また、状況･設定などにより、操作できないスイッチがある場合があります
音声案内が出力されない	音声案内の音量が小さく(音声OFFに)なっている	音量を大きくする
案内音量が大きすぎる/小さすぎる	案内音量が調整されていない	音量を調整する

症状	原因	対処
画面が見にくい	画面のコントラストや明るさ調整が不適正である	コントラストや明るさを調整する
VICS読み上げ音声が出力されない	音声読み上げの設定が「しない」になっている	VICSでの音声読み上げ設定を「する」にする
VICS読み上げ音量が大きすぎる/小さすぎる	音声読み上げ音量が調整されていない	音量を調整する
VICSで受信した文字・図形などの情報を表示できない	VICSの情報として送出されていない	地区等により送出される情報は異なる
	VICSの放送エリア外である	VICSの放送エリアに移動する
	放送局の周波数が合っていない	受信可能な放送局に周波数を合わせる
	データの取り込みが完全ではない	更新データを受信するまで待つ
VICS情報(渋滞、規制、駐車場)の地図表示ができない	「VICS設定」でこれらの表示条件が表示しない設定になっている	「する」に設定する
	VICSの放送エリア外である	VICSの放送エリアに移動する
VICS渋滞が考慮探索されない	「アクティブルートサーチ」が「しない」の設定になっている	「する」に設定する
VICS情報の表示が乱れる	電波や光の情報がうまく受信されない	情報を受信次第表示が更新されます
VICSの時間が時刻と違う	時計ではなく、表示中のVICS情報の提供時刻を示しています VICS情報を長時間受信していない場合は古い時間が表示されます	情報を受信次第更新されます
有料道路に目的地/経由地を設定できない	付近の一般道路に目的地/経由地が設定されている	目的地/経由地の属性を「有料」に変更する
メンテナンス機能でお知らせ設定(距離)をしても残距離が減らない	走行距離を計測するための車速パルス(スピードセンサーコード)が正しく接続されていない	取付説明書を参照してスピードセンサーコードが正しく接続されているか確認する。また、コードが極端に折れ曲がっていないか確認する

一部の付属部品は補修部品も用意しています。部品を無くしたり壊したりしたときは、お買い上げの販売店に問い合わせてください。

■ システム/オーディオ関係

症状	原因	対処
動作しない	ヒューズが切れている	所定容量のヒューズと交換する
	周囲の温度が50度以上である	窓を開けてしばらく走行するなど、車内の温度を50度以下にする
	結露している	しばらく(1時間程度)放置し、乾いてから使う
操作していないのに本機が勝手に動作する	会話やオーディオの音声に反応してボイスタッチ機能が動作している	不要なボイスタッチワードをOFFに設定する
		「ボイスタッチチューニング」で認識率の調整を行う
セキュリティコードを忘れてしまい、セキュリティを解除できない	—	お客様登録したうえでアルパイン・インフォメーションセンターにご相談ください
映像が不鮮明になったり、雑音が入ったりする	電波が弱い	他の場所に車を移動して再確認する
	バッテリー電圧が低下している	バッテリー電圧/バッテリー液量/バッテリー液比重および配線を確認する(負荷状態で11ボルトを下回ると誤動作の原因となります)
映像が出ないまたは動きが悪い	車室内の温度が低い	車室内の温度を常温にする
映像に斑点やしま模様が出る	ネオンサイン、高圧線、アマチュア無線、自動車などからの影響	妨害電波を受けない場所に車を移動する

症状	原因	対処
モニターの画面中に小さな斑点や輝点がある	液晶パネル特有の現象です。液晶パネルは非常に精密度の高い技術でつくられており、99.99%以上の有効画素がありますが、0.01%以下の画素欠けや常時点灯するものが生じることがあります	故障ではありませんので、そのままご使用ください
低温時に電源をONにした場合、しばらく画面が暗い	液晶の特性によるもの	故障ではありません。しばらくそのままでお待ちください
電源をONにした後、しばらく画面にムラがある	液晶のバックライトの特性によるもの	故障ではありません。しばらくすると安定します
音が出ない	音量の調整不良	音量スイッチを押して確認する
片側のスピーカーだけ音が出る	スピーカーコードが外れている	スピーカーコードの接続を確認する
	音量の調整不良	左右音量調整をして確認する
サブウーファーから音が出ない (EXシリーズ/Xシリーズのみ)	サブウーファーの設定がONになっていない	「サブウーファー設定」のサブウーファーをONにする
	後席個別モードになっている	後席個別モード時はサブウーファーからは音が出ませんが、故障ではありません
音質調整をしても音質が変化しない	調整した音質が放送やメディアに含まれていない	放送やメディアを変更して確認する
映像も音も出ない	オーディオソースがOFFになっている	AUDIO OFFモードを解除する
	接続コードの接続が不完全	各接続コードの接続を確認する
MP3/WMA/AAC/WAV/FLAC/ALACが再生されない	書き込みに失敗している/対応フォーマット以外で書き込まれている	書き込みに失敗していないか確認する。または、「ファイル規格について」を参照し、本機対応のフォーマットで書き込みを行う
放送局が受信できない/雑音が入る(ラジオ)	アンテナが接続されていない(ラジオ)	アンテナが確実に接続されているか確認する(ラジオ)
	放送局の周波数(チャンネル)が合っていない	周波数(チャンネル)を正しく合わせる
	周りに障害物などがあり、受信状態が良くない	見通しが良いところに移動する
自動的に放送局が選べない(ラジオ)	電波の弱い地域にいる	手動で受信する
テレビ放送が受信できない	テレビ放送用のアンテナが接続されていない	添付のテレビ放送用のアンテナを接続する
	放送が行われていない	他のチャンネルを選ぶ
映像がモザイク状になるブロックノイズが出る(テレビ)	電波状態が悪い	場所を移動する
	アンテナが外れている	アンテナの接続を確認する
映像に字幕が出ない(テレビ)	字幕が設定されていない	字幕を設定する
	字幕情報のない番組を視聴している	字幕情報のある番組を視聴する
iPodが再生しない/iPodの音が出ない	iPodが認識されていない	iPodをリセットする iPodのリセットについては、iPod側のユーザーズガイドを参照してください
USBメモリー、MTP接続Androidスマートフォン、iPhone/iPodを接続した後、オーディオデータのサーチ操作が可能になるまで時間がかかる	1つのフォルダに1万ファイル以上を格納している場合はタグ情報を使用したサーチが可能になるまで時間がかかる	複数のフォルダに分けてファイルを保存する
	メディアに15000ファイル(本機対応最大ファイル数)近く格納している場合、「曲」でサーチした後にメディアを再接続すると、タグ情報を使用したサーチが可能になるまで時間がかかる	フォルダサーチで曲を選択する

症状	原因	対処
メディア接続時、オーディオデータを再生するまで時間がかかる	メディアに15000ファイル(本機対応最大ファイル数)近くを格納している場合、メディアを抜き差しすると再生まで時間がかかる	そのまま約20秒待つ、またはメディアを抜いた後、約20秒待ってからメディアを接続する
メディア接続時、黒画面で曲再生を行っている	メディアを接続して本機がメディア内のファイルサーチが完了するまでの間、拡張子が *.mp4/.mkv/.aviでオーディオデータしか格納されていないファイルを再生した場合に黒画面再生を行う	本機がメディア内のファイルサーチが完了すると、黒画面で再生しているファイルをスキップして正しく再生を開始します
スマートフォンで撮影した動画を再生することができない	撮影した動画が「DCIM」フォルダに格納されている	別な名称のフォルダ(「Video」や「Movie」など)に再生したいファイルを移動する
映像または音が出ない(HDMI)	本機対応以外の規格で出力設定されている	HDMI機器の出力設定を確認し、本機対応の規格に設定する
	HDMI機器から映像/音声が出力されていない	HDMI機器側で出力設定を行う
		一度HDMI機器のOFF/ONを行う
		HDMI機器が画面OFFになっている場合は、HDMI機器を操作して画面を表示する
	HDMI機器がBluetoothオーディオ機器として、本機またはそれ以外の製品に接続されている	Bluetoothオーディオ接続を解除する
HDMI-CEC再生中に画面にタッチしても操作画面が表示されない	HDMI-CEC対応機器側の連動設定がオフになっている	HDMI-CEC対応機器側で本機との連動設定をオンにする
	HDMI切替器や分配器を使用している	HDMI切替器やHDMI分配器を使用せずに、再生したいHDMI-CEC対応機器を直接接続する
	HDMI-CEC対応機器が本機を認識していない	一度HDMI-CEC対応機器を外して再接続する。またはHDMI-CEC対応機器のオフ/オンを行う
HDMI-CEC操作画面は表示されるが操作できない	HDMI-CEC対応のHDMI切替器や分配器を使用している	HDMI切替器やHDMI分配器を使用せずに、再生したいHDMI機器を直接接続する
	HDMI-CEC非対応機器がHDMI-CEC対応機器として認識されている	「HDMI CECの利用」を「しない」に設定する
ソースが勝手にHDMIに切りかわる	HDMI-CEC対応機器からワンタッチプレイの信号が送られてきている	「HDMI連動ソース切換」を「しない」に設定する
ハンズフリー通話中にエコー(残響音)やハウリングが起こる	本機側の受話音量が大きすぎる	受話音量を小さくする
ハンズフリー通話中、こちらの声が相手側に聞こえない	外部ハンズフリーマイクを接続していない	外部ハンズフリーマイクを接続する
ハンズフリー通話中、相手側の音声が聞き取りにくい	自分と相手側が同時に発声している	お互いに一呼吸おいて交互に通話してください
	受話音量が小さい	受話音量を大きくする
ハンズフリー通話中やBluetoothオーディオ再生中に音切れやノイズが発生する	2.4GHz帯が干渉している	Bluetooth接続機器とWi-Fi接続機器が近くにある場合は、なるべく離して使用する
	Bluetooth接続機器を車の3列目シート付近に置いている	2列目シートより前で使用する
	本機とBluetooth接続機器の間に遮蔽物がある	接続機器と本機の間に人など遮蔽物がある場合は、遮蔽物がない環境で使用する
Wi-Fi通信がつながりにくい データのダウンロードに時間がかかる	Bluetooth接続をしている	Bluetooth接続を解除してください

症状	原因	対処
リアカメラのガイド線が2重に表示される	リアカメラと本機の両方からリアカメラガイド線が出力されている	リアカメラ映像表示中に画質調整画面で「固定ガイドOFF」に設定してください。
リアカメラのガイド線が消せない		
リアビジョンに映像が出ない	リアビジョンが正しく接続されていない	取付説明書を参照して、正しく接続されているか確認する。また、エンジンスイッチをACC OFF/ONする リアビジョン製品に添付されているリモコンでリアビジョン側の映像出力を切りかえる。切りかえ方法については、リアビジョン側の取扱説明書を参照してください
ボイスタッチ機能が動作しない	外部ハンズフリーマイクを接続していない	外部ハンズフリーマイクを接続する
車のエンジンスイッチをOFF→ONしたあとに、Androidスマートフォンの Wi-Fiが自動接続されない	本機以外のデバイスにWi-Fi接続されている	スマートフォンと本機をWi-Fi接続し直す
Androidスマートフォンで Amazon Alexaが使用できない	スマートフォンの画面が消灯し、本機のスマートフォンアプリリンクが切断されている(スマートフォンアプリリンクインジケータ が消灯している)	スマートフォンの画面を点灯させ、オリジナルスマートフォンアプリ「BIG X CONNECT」画面を表示させる(スマートフォンアプリリンクインジケータ が点灯したことを確認する)
	スマートフォンをBluetooth接続している	スマートフォンをWi-Fiで本機と接続する