

目 录

アカウントの取得方法

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

インバータに直接接続しデータを表示する方法

ユーザーマニュアルの表示方法

プラントの作成方法

アカウントの取得方法

アカウントの取得方法

登録またはアカウントの割り当てが可能です。

1) 登録：オーナーまたは販売代理店/施工会社は、iSolarCloud WebまたはAppのログインページからアカウントを登録できます（実際の状況に応じてサーバーサイトを選択します。その中で、中国のサイトでは、販売代理店/施工会社が登録されたアカウントのみをサポートします）。

2) アカウントの割り当て：バックエンド管理者が、販売代理店/施工会社に対してアカウントの割り当てを行います。販売代理店/施工会社がアカウントを取得すると、事業主が発電所の作成、およびアカウントの生成により、SMSまたはメールで事業主に送信することができます。

ログインパスワードを忘れた場合

iSolarCloud WebまたはiSolarCloud Appにアクセスし、ログインページから「パスワードを忘れた場合」をクリックして、「アカウントとセキュリティ」インターフェイスに進み、アカウントまたはメール情報を入力してIDを確認します。確認後にパスワードをリセットします。

ログインパスワードの変更方法

アカウントとパスワードを入力してSungrowクラウドWebまたはSungrowクラウドAppにログインし、「アカウントとセキュリティ」->「アカウントパスワード」をクリックして対応するインターフェイスに進み、パスワードをリセットします。

アカウントの削除

アカウントとパスワードを入力してSungrowクラウドWebまたはSungrowクラウドAppにログインし、「アカウントとセキュリティ」->「アカウントの削除」をクリックして対応するインターフェイスに進み、プロンプトに従ってIDを確認し、確認後にアカウントを削除できます。アカウントを削除した場合、システムからそのアカウントに関連する全ての情報が完全に削除され、復元できなくなりますので、ご注意ください。

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

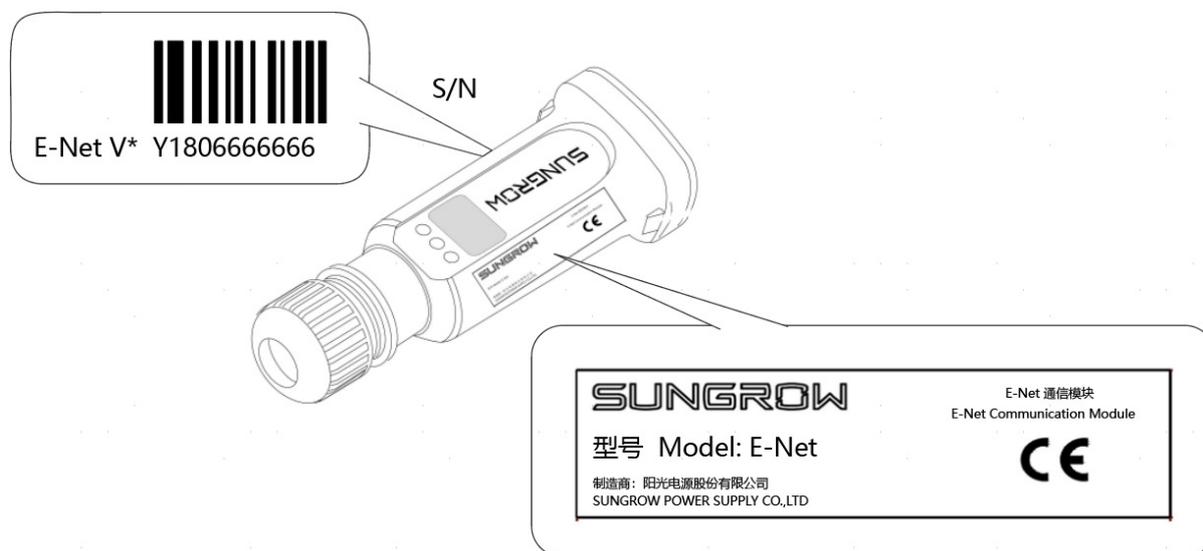
パワーコンディショナーをWiFiまたはE-Netに接続し正常に設置された後に、Appを使用して発電所を建設した場合、設備を認識することはできません。

1. WiFiまたはE-Netインジケータの表示が正常かどうかを確認します。
2. ホームルータの設定を確認し、「IPアドレス割り当て (DHCP)」機能がオンになっていることを確認します。チェックされていない場合は、WiFiまたはE-Net経由でインターネットに接続できません。

AppでWLANの設定完了後に、他のインターフェイスに戻った場合は、利用可能なネットワークが発見できないことを示しています

WLANを設定した後、アプリのモニタリング機能を正常に使用するには、アプリとインバータ間のWLAN信号を切断し、携帯電話をホームルータネットワークまたはデータネットワークに接続する必要があります。

E-Net表示ランプの状態説明

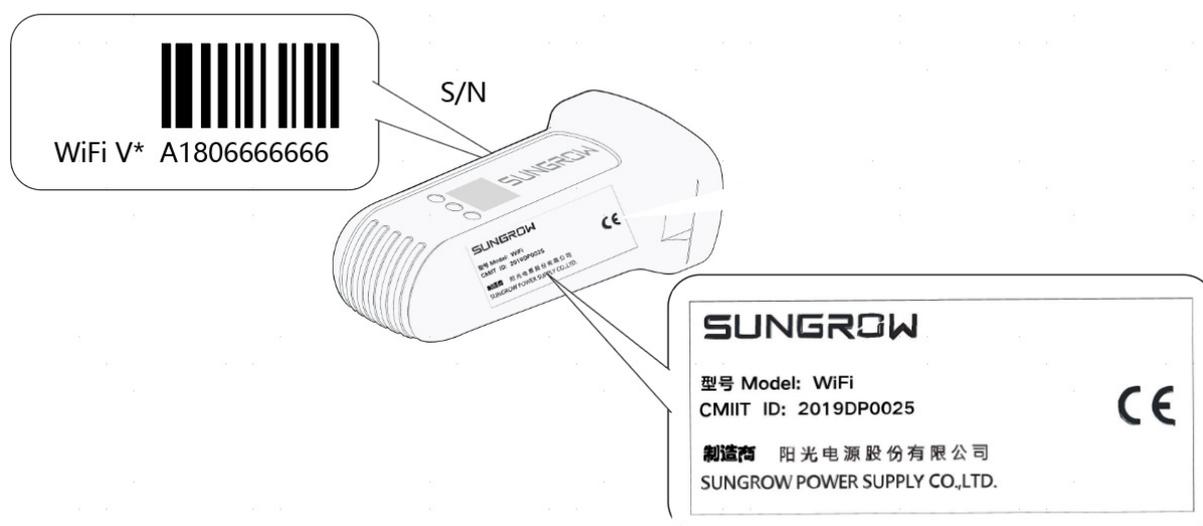


インジケータの定義	ステータスの説明
運転 (青色) : 稼働中の表示ランプは、モジュールの運転状態を示しています	点灯 : モジュールは正常に接続されており、稼働しています 消灯 : モジュールの接続が異常があるため、稼働できません

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

<p>COM (緑色) : 通信ランプ、ルータの接続状態を示しています</p>	<p>点灯：モジュールにIPアドレスが割り当てられ、ホームルータに正常に接続されています 点滅：モジュールにIPアドレスが割り当てられていないため、ホームルータに接続できません 消灯：モジュールとパワーコンディショナー間に通信に異常が発生しています</p>
<p>NET (黄色) : ネットワーク表示ランプは、サーバーの接続状態またはアップデートを示しています</p>	<p>点灯：データサーバーに正常に接続されました 点滅：サブ機器を更新しています オフ：データサーバーに接続できません</p>
<p>ホームルータの設定が完了後、E-Netが正常に接続されるまで約10分間待機します。データサーバーに接続されると、NETランプが点灯します。</p>	

WLAN表示ランプの状態説明



表示ランプの定義	ステータスの説明
<p>運転 (青色) : 運転ランプ、モジュールの稼働状態を示しています</p>	<p>点灯：モジュールは正常に稼働しています 消灯：モジュールは正常に稼働していません</p>
<p>COM (緑色) : 通信ランプ、ルータの接続ステータスを示しています</p>	<p>点灯：ホームルータに正常に接続されています 点滅：ホームルータへの接続を試行しています 消灯：ホームルータへの接続に失敗しました</p>
	<p>点灯：データサーバーに正常に接続されました</p>

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

NET (黄色) :
ネットワークランプ、サーバーへの接続またはアップデートの状態を示しています

点滅 :
高速点滅はモジュールがアップグレード中であることを示します
低速点滅はパワーコンディショナーとの通信が中断されたことを示します
消灯 : データサーバーへの接続に失敗しました。

ホームルータの設定完了後、WLANが正常に接続されるまで約10分間待機します。データサーバーに接続されると、NETインジケータが点灯します。

Eyeインジケータの状態説明 (Eye V25、Eye V4、Eye S2、EyeM2)



LEDタイプ	説明	LEDステータス	ステータスの説明
運転 : モジュールの 運転 ランプ	モジュールのソフトウェアとハードウェアが正常に稼働しているかどうかを示しています	点滅 (1秒間に1回点滅)	モジュールは正常に稼働しています
		不規則に点滅、常時点灯または常時消灯	モジュールは正常に稼働していません
COM : モジュールと パワーコン デ	モジュールとインバータ間の通信が正常であるかどうかを示します	点滅 (1秒間に1回点滅)	パワーコンディショナー間の通信は正常です
		不規則に点滅、常時点灯または常時消	パワーコンディショナー間に通信異常が発

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

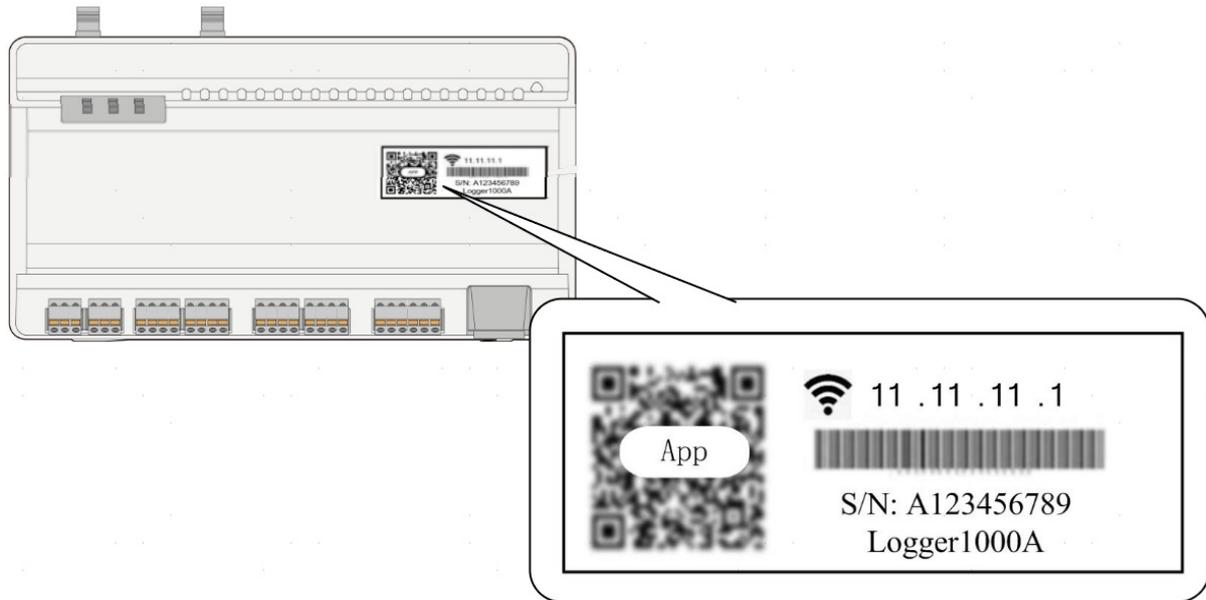
	灯	生しています
NET : ネット ワークイ ンジケー タ	点灯	バックグラウンドサー バーに正常に接続され ました
	消灯	バックグラウンドサー バー間に通信異常が発 生しています

アイインジケータステータスの説明 (Eye V22、Eye V24)

LEDタイプ	説明	LEDステータス	ステータスの説明
電源インジ ケータ	機器への電力供給が正常か どうかを示します	オン	現在の機器への電 力供給は正常です
		オフ	現在の機器に電力 が供給されていま せん
通信インジ ケータ	機器のRS485シリアルポー ト通信ステータスを示しま す	高速点滅 (0.5秒ごとに 1回点滅、5回連続で点 滅)	インバータとの正 常な通信
		低速点滅 (2秒ごとに1 回点滅、5回連続で点 滅)	メーターとの正常 な通信
		オフ	データインタラク ションはありません
ネットワー クインジ ケータ	機器のネットワーク接続状 態を示します	点滅	ネットワークに接 続されています
		オン	データが正常に アップロードされ ました
		オフ	データインタラク ションはありません

Logger1000表示ランプの状態説明

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。

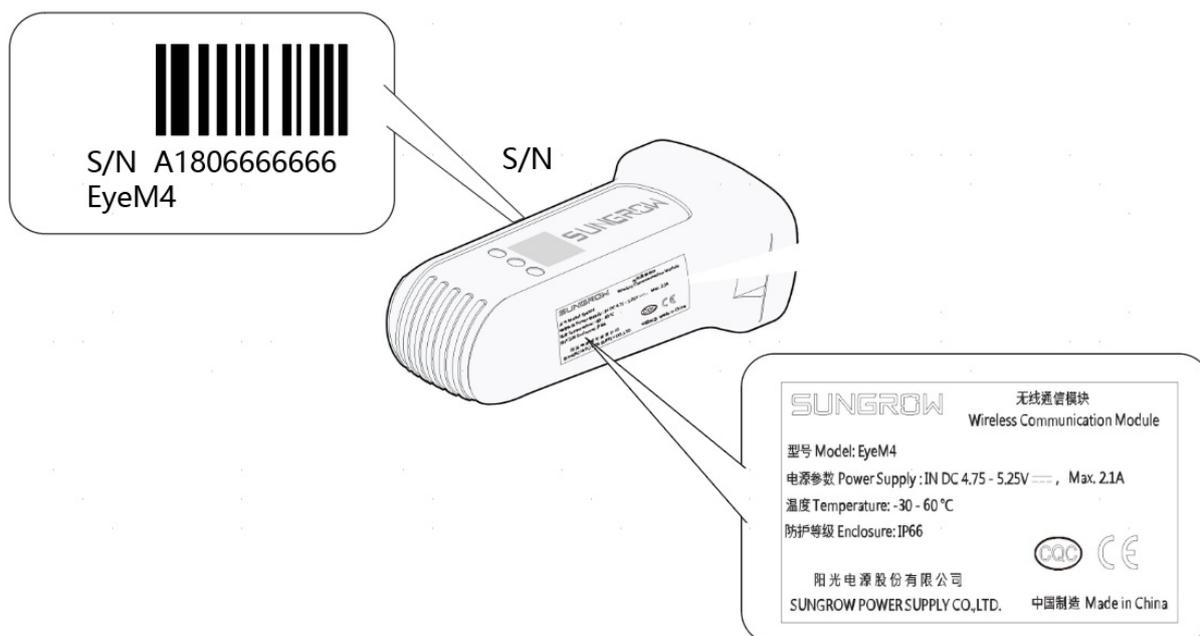


表示ランプ (印刷)	LEDの色	LEDの状態	状態の説明
運転： 運転ランプ	赤色/緑色	消灯	外部電源との接続がありません
		低速点滅 (緑色)	正常運転
		低速点滅 (赤色)	デバイス警告
		点灯 (赤色)	Logger1000の運転故障
4G： 4G インジケータ*	青色	消灯	データ通信がありません
		点灯	4G正常に接続されました
		低速点滅	データ通信中
WLAN： WLANインジケータ	青色	消灯	データ通信がありません
		点灯	WiFiに正常に接続されました
		低速点滅	データ通信中

注：*4Gインジケータが搭載されているのはLogger1000Aのみです。

EyeM4インジケータの状態の説明

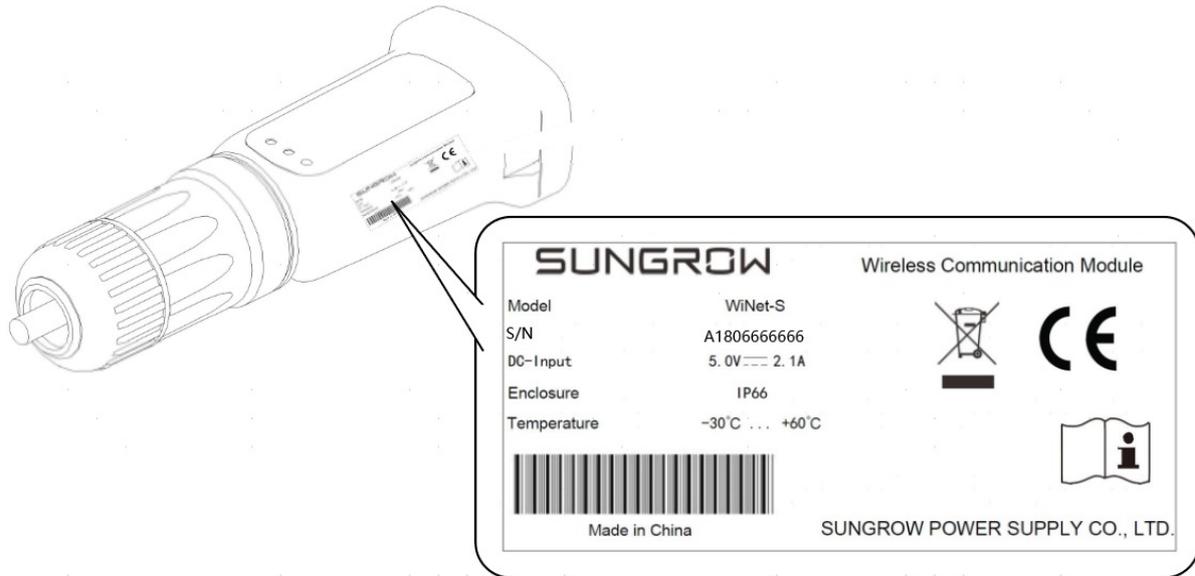
インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。



LEDタイプ	説明	LEDの状態	状態の説明
運転： 稼働インジケータ	モジュールのソフトウェアとハードウェアが正常に動作しているかどうかを示します	緑色に点滅	モジュールは正常運転
		赤色に点滅	モジュールに接続されているパワーコンディショナーの故障
		消灯	モジュール電源オフ
4G： 4Gインジケータ	モジュールと基地局間の通信状態を示します	点灯	基地局と接続されました
		消灯	基地局に接続されていません
		点滅	4Gチャンネルでデータ送信中
WLAN： WLANインジケータ	モジュールとルータの通信状態を示します	点灯	ルータに接続されました
		消灯	ルータに接続されていません
		点滅	WLAN経由でデータ送信中

WiNet-SのLEDインジケータのステータス

インバータをWiFiに接続した後、またはE-Netが正常にインストールされた後は、Appを使用して発電所を作成したときにデバイスを認識できません。



インジケータ	ステータス	ステータスの説明
運転	消灯	外部電源に接続されていません
	緑色に点滅	正常作動
	赤色に常時点灯	モジュールの故障
WLAN	消灯	データ交換が行われていません
	点灯	WiFiに正常に接続されました
	低速点滅	データ交換中
	高速点滅	smartConfigモード (工場出荷時のモード)
LAN	消灯	データ交換が行われていません
	緑色に常時点灯	イーサネットに正常に接続されました
	緑色に常時点灯、赤色に点滅	データ交換中

インバータに直接接続しデータを表示する方法

パワーコンディショナーに直接接続しデータを表示する方法

iSolarCloud Appを開き、ログインページの下部にある「デバイスにログイン」をクリックします。パワーコンディショナーで現在使用されている通信モードに応じて、WLANまたはBluetoothを選択し、プロンプトに従ってログイン操作を行ってください。ログインが成功すると、パワーコンディショナーのデータが表示されます。

系統過電圧 (エラーコード : 2、3、14、15)

原因 :

電力系統電圧が設定されている電圧保護値よりも高い、または高電圧持続時間が、設定されている高電圧ライドスルー値 (HVRT値) を超えています。

是正措置 :

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合 :

1. 実際の電力系統電圧を測定し、電力系統電圧が設定値より高い場合は、地域の電力会社に問い合わせ対処してください。
2. APPやLCDで保護パラメータが適切に設定されているか確認し、当該地域の電力事業者から承認を得て、過電圧保護値を変更します。
3.
 - iii. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統不足電圧 (エラーコード : 4、5)

原因 :

電力系統電圧が設定されている電圧保護値より低い。

是正措置 :

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合 :

1. 実際の電力系統電圧を測定し、電力系統電圧が設定値より低い場合は、地域の電力会社に問い合わせ対処してください。
2. APPやLCDで保護パラメータが適切に設定されているか確認します。
3. ACケーブルが確実に設置されているか確認します。

4. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統周波数上昇（エラーコード：8）

原因：

系統周波数が設定された周波数保護値より高い。

是正措置：

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合：

1. 実際の系統周波数を測定し、系統周波数が設定範囲を超えている場合は、地域の電力会社にお問い合わせください。
2. APPやLCDで保護パラメータが適切に設定されているか確認します。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統周波数低下（エラーコード：9）

原因：

系統周波数が設定された周波数保護値より低い。

是正措置：

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合：

1. 実際の系統周波数を測定し、系統周波数が設定範囲を超えている場合は、地域の電力会社にお問い合わせください。
2. APPやLCDで保護パラメータが適切に設定されているか確認します。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統遮断（エラーコード：10）

原因：

1. グリッドに電力が供給されていません。
2. AC回路またはACスイッチが切断されている。

是正措置：

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合：

1. グリッドから電力が安定して供給されているか確認します。
2. ACケーブルが確実に設置されているか確認します。
3. ACケーブルが適切な端子に接続されているか（送電線と接地線が正しく接続されているか）確認します。
4. AC回路ブレーカーが正しく接続されているか確認します。
5. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

漏洩電流の基準値超過（エラーコード：12）

原因：

パワーコンディショナー運転時の漏洩電流が、基準値を超えています。

是正措置：

1. 日照不足や多湿環境により、故障が発生している可能性があります。パワーコンディショナーは環境が改善してからグリッドに再接続されます。
2. 環境が正常な場合、ACケーブルおよびDCケーブルが適切に絶縁されているか確認します。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統異常（エラーコード：13）

原因：

パワーコンディショナーはグリッドに接続する前に自主検査を行い、グリッドが異常な場合は、故障の発生原因となります。

是正措置：

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合：

1. 実際の系統周波数を測定し、グリッドパラメータが設定値を超える場合は、地域の電力会社に問い合わせ対処してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

系統電圧不平衡（エラーコード：17）

原因：

パワーコンディショナーは、不均衡な三相グリッド電圧を検出します。

是正措置：

通常、グリッドが正常に回復した後、パワーコンディショナーは、グリッドに再接続されます。故障が繰り返し発生する場合：

1. 実際のグリッド電圧を計測します。グリッドの各位相の相電圧が大幅に異なる場合は、電力会社にお問い合わせください。
2. 三位相間の電圧差が当該地域の電力会社が定める許容範囲内に収まっている場合、グリッド電圧不均衡パラメータをAPPやLCD経由で変更します。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

PV逆接続故障 (エラーコード : 28、29、208、448、449、450、451、452、453、454、455、456、457、458、459、460、461、462、463、464、465、466、467、468、469、470、471、472、473、474、475、476、477、478、479)

原因：

接続されたストリングの正負極の逆接続。

是正措置：

1.
 - i. パワーコンディショナーの対応するストリングの正負極が逆接続であるかを確認してください。逆接続されている場合は、夕方の日射量が減少するまで待機し、PVストリング電流が0.5A未満に低下してから、DCスイッチを切断し、極性を修正してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

*コード28～コード29はPV1～PV2にそれぞれ対応しています。*コード448～コード479は、それぞれストリング1～ストリング32に対応しています。

PV逆接続警報 (エラーコード : 532、533、534、535、536、537、538、539、540、541、542、543、544、545、546、547、564、565、566、567、568、569、570、571、572、573、574、575、576、577、578、579)

原因：

PV正負極の逆接続

是正措置：

1. 対応するPV入力側の極性を確認し、反転している場合は修正してください。

2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

*コード532～コード547は、それぞれストリング1～ストリング16に対応しています。

*コード564～コード579は、それぞれストリング17～ストリング32に対応しています。

PV異常警報 (エラーコード : 548、549、550、551、552、553、554、555、556、557、558、559、560、561、562、563、580、581、582、583、584、585、586、587、588、589、590、591、592、593、594、595)

原因 :

短絡、オープンループ、または低電流。

是正措置 :

パワーコンディショナーの電圧・電流の異常を確認し、アラームの原因を特定してください。

1. 対応するモジュールが遮蔽されていないか確認してください。遮蔽されている場合、遮蔽物を取り除きモジュールへの日射を確保します。
2. PVモジュールの配線に緩みがないか確認し、緩んでいる場合は、ケーブルを再接続して、確実に接続されていることを確認してください。
3. DCヒューズに損傷がないか確認し、損傷がある場合は交換してください。
4. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

*コード548～コード563は、それぞれストリング1～ストリング16に対応しています。

*コード580～コード595は、それぞれストリング17～ストリング32に対応しています。

温度異常 (過熱) (エラーコード : 37)

原因 :

キャビネット内が超高温

温度異常 (過熱) 。

是正措置 :

通常、内部温度またはモジュール温度が正常に回復すると、パワーコンディショナーは再起動します。故障が繰り返し発生する場合 :

1. パワーコンディショナーの環境温度が高すぎるかどうかを確認してください。
2. 風通しの良い場所にパワーコンディショナーが設置されているかどうかを確認してください。

3. パワーコンディショナーに直射日光が当たっていないかを確認します。直射日光が当たる場合は、適切な遮蔽処置を講じてください。
4. ファンが正常に動作しているかどうかを確認し、正常に動作していない場合は、ファンを交換してください。
5. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

環境の温度が低い (エラーコード : 43)

原因 :

環境温度が保護値より低い。

是正措置 :

パワーコンディショナーをシャットダウンして切断します。環境温度が運転温度範囲に達したらパワーコンディショナーを再起動してください。

絶縁抵抗の低下 (主に直流側) (エラーコード : 39)

原因 :

PVモジュールの対地絶縁抵抗が標準値より低い。

是正措置 :

パワーコンディショナーが正常な状態に回復するまで待機します。故障が繰り返し発生する場合 :

1. APPやLCDでISO抵抗保護値が適切であるか測定し、地域の法規制に準拠していることを確認してください。
2.
 - ii. スtringとDCケーブルの接地抵抗を確認してください。短絡または絶縁層が損傷している場合は、適切な処置を講じてください。
3. ケーブルに異常がなく、問題が雨天時に発生する場合、天候が回復してから再度確認してください。
4. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

接地線故障 (エラーコード : 106)

原因 :

1. パワーコンディショナーの接地線の接触不良。
2. パワーコンディショナーの接地線の接続が異常です。

是正措置：

1. ACケーブルが正しく接続されているか確認してください。
2. 接地線と送電線が正常であることを確認してください。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

AFCI故障 (エラーコード : 88)

原因：

AFCI故障がパワーコンディショナーのDC側で発生。

是正措置：

1. DC電源を切断し、DCケーブルの損傷、接続端子またはヒューズの緩み、接触不良、または一部のコンポーネントが焼損していないかを確認してください。必要に応じて、損傷したケーブルを交換し、端子またはヒューズを固定し、焼損部品を交換してください。
2. 手順1を実行した後、DC電源を再接続し、LCDまたはアプリを使用してアーク故障をクリアにすると、パワーコンディショナーは通常の状態に回復します。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

オフグリッド負荷過電力故障 (エラーコード : 51)

原因：

オフグリッドポートで負荷に接続するために必要な電力は、PV/バッテリーの供給電力よりも大きくなります。

是正措置：

1. オフグリッドポートで負荷電力を低減するか、一部の負荷を遮断してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

Meter/CT逆転接続アラーム (エラーコード : 84)

原因：

電気メータが、パワーコンディショナーの出力電力300w以上の供給電力を検出した場合、5分間継続して、アラームが発生します。

是正措置：

1. 電気メータが適切に接続されているかを確認してください。

2. 電気メータの入力・出力の配線が逆接続でないかを確認してください。
3. システムの変更が有効である場合は、既存のパワーコンディショナーの定格電力値が正確であるかを確認してください。

メーター通信異常警告 (エラーコード : 514)

原因 :

電気メータとパワーコンディショナー間の通信ケーブルが切断されています。

電気メータまたはパワーコンディショナーの通信端子が接触不良です。

是正措置 :

1. 通信ケーブルと配線端子に異常がないかを確認し、異常がある場合は、確実に接続してください。
2. 電気メータの通信ケーブルを再接続してください。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

グリッドコンフリクト (エラーコード : 323)

原因 :

パワーコンディショナーがオフグリッドモードに設定されている場合、オングリッドまたはオフグリッド出力ポートは実際のグリッドに接続されています。

是正措置 :

1. 出力ポートが実際のグリッドに接続されているかどうかを確認し、接続されている場合はグリッドから切断してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

パラレル通信警報 (エラーコード : 75)

原因 :

パラレルに接続されたパワーコンディショナー間の通信エラー。

是正措置 :

1. 通信ケーブルと配線端子に異常がないかを確認し、異常がある場合は、確実に接続してください。
2. 通信ケーブルを再接続してください。

3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

BMS通信故障 (エラーコード : 714)

原因 :

バッテリーとパワーコンディショナー間の通信ケーブルの接続が外れています。バッテリーまたはパワーコンディショナーの通信端子が接触不良です。

是正措置 :

1. 通信ケーブルと配線端子に異常がないかを確認し、異常がある場合は、確実に接続してください。
2. バッテリー通信ケーブルを再接続してください。
3. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

バッテリー接続異常 (エラーコード : 716)

原因 :

バッテリーの反転極性

バッテリー電源ケーブルが接続されていません。

バッテリー電圧低下、

充電および放電回路リレーの故障

是正措置 :

1. バッテリーの極性が逆になっているか、または未接続接であるかを確認してください。問題がある場合は、バッテリーの電源ケーブルを正しく接続してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

バッテリー警報 (エラーコード : 932、933、934、935、937、939、964)

原因 :

バッテリー自体、動作環境、またはバッテリーの動作が原因でわずかな異常が発生した場合に、アラームが発生します。

是正措置 :

通常、バッテリーは自動的に正常な状態に復帰します。アラームが長時間鳴り続ける場合 :

1. 過熱または低温アラームのような周囲温度に関するアラームが発生した場合、放熱条件等の改善措置を講じて温度を低下させます。
2. 問題が解決しない場合は、バッテリーの製造メーカーにお問い合わせください。

バッテリー故障 (エラーコード : 703、707、708、711、712、715、717、732、733、734、735、739、832、833、834、835、836、837、839、844、864、866、867、868、870、1000、1001)

原因 :

バッテリー本体、動作環境、またはバッテリーの動作が原因でバッテリー異常が発生した場合に、当該故障が発生します。

是正措置 :

1. バッテリーの電圧に異常がある場合は、バッテリー電源ケーブルの接続に異常 (逆接続、緩みなど) がないか確認します。異常がない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。
2. バッテリー電源ケーブルが正しく接続されている場合は、リアルタイムのバッテリー電圧に異常がないか確認します。異常がある場合はバッテリー製造者にお問い合わせください。異常がない場合はSungrowにお問い合わせください。
3. バッテリーの温度に問題がある場合、放熱条件等の改善措置を講じて温度を低下させます。
4. 問題が解決しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

システム故障 (エラーコード : 7、11、16、19、20、21、22、23、24、25、30、31、32、33、34、36、38、40、41、42、44、45、46、47、48、49、50、52、53、54、55、56、57、58、60、61、62、63、64、65、66、67、85、92、93、100、101、102、103、104、105、107、108、109、110、111、112、113、114、116、117、118、119、120、121、122、123、124、200、201、202、203、204、205、206、207、208、209、210、211、248、249、250、251、300、301、302、303、304、305、306、307、308、309、310、311、312、313、314、315、316、317、318、319、320、321、322、324、325、326、401、402、403、404、405、406、407、408、409、410、411、412、600、601、602、603、605、608、612、616、620、622、623、624、800、802、804、807、1096、1097、1098、1099、1100、1101、1102、1103、1104、1105、1106、1107、1108、1109、1110、1111、1112、1113、1114、1115、1116、1117、1118、1119、1120、1121、1122)

原因 :

1. システムの内部モジュールが異常です。
2. システム関連の配線または端子が異常です。

是正措置 :

システムが通常の状態に回復するまで待機します。

ACスイッチとDCスイッチを切断してください。バッテリーがある場合は、バッテリー側のスイッチの接続を切断してください。15分間後、ACスイッチとDCスイッチを順番に接続して、システムを再起動してください。問題が解決しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

システムアラーム (エラーコード : 59、70、71、72、74、76、82、83、87、89、77、78、79、80、81、216、217、218、220、221、222、223、224、225、226、227、228、229、230、231、432、433、434、500、501、502、503、504、505、506、507、508、509、510、511、512、513、515、516、517、518、900、901、910)

原因 :

1. システムの内部モジュールが異常です。
2. システム関連の配線または端子が異常です。

是正措置 :

1. パワーコンディショナーは動作を継続できます。
2. 関連するケーブルおよび端子の異常、異物などの環境異常がないかを確認し、必要に応じて対応する是正措置を講じてください。
3. アラームが繰り返し発生する場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

MPPT逆接続 (エラーコード : 264、265、266、267、268、269、270、271、272、273、274、275、276、277、278、279、280、281、282、283)

原因 :

接続されたMPPTの正負逆極性。

是正措置 :

1. パワーコンディショナーの対応するMPPTの正負極が逆接続であるかを確認してください。逆接続されている場合は、夕方の日射量が減少するまで待機し、PVストリング電流が0.5A未満に低下後、DCスイッチを切断し、極性を修正してください。
2. 故障の原因が上記に該当せず、回復しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

*コード264~コード279は、MPPT 1~MPPT 20にそれぞれ対応しています。

ブーストコンデンサ過電圧アラーム (エラーコード : 332、333、334、335、336、337、338、339、340、341、342、343、344、345、346、347、348、349、350、351、352、353、354、355、356、357、358、359、360、361、362、363)

原因：

ブーストコンデンサの電圧が、設定されているアラームの閾値を超えています。

是正措置：

1. 本機は動作を継続できます。
2. 関連するケーブルおよび端子に異常がないか、異物などの環境異常がないかを確認し、必要に応じて対応する是正措置を講じてください。
3. アラームが繰り返し発生する場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

ブーストコンデンサ過電圧故障 (エラーコード : 364、365、366、367、368、369、370、371、372、373、374、375、376、377、378、379、380、381、382、383、384、385、386、387、388、389、390、391、392、393、394、395)

原因：

ブーストコンデンサの電圧が、設定されている故障の閾値を超えています。

是正措置：

ACスイッチとDCスイッチを切断してください。バッテリーがある場合は、バッテリー側のスイッチの接続を切断してください。15分間後、ACスイッチとDCスイッチを順番に接続し、システムを再起動してください。問題が解決しない場合は、弊社カスタマーサービスにお問い合わせください。

ユーザーマニュアルの表示方法

ユーザーマニュアルの表示方法

iSolarCloudウェブサイト：コンピューターを使用して<https://www.isolarcloud.com> にアクセスします。ユーザーマニュアルは、ログインページの下部に表示されます。ユーザー名とパスワードを入力してシステムにログインし、左側のメニューにある「ヘルプ」->「ユーザーマニュアル」をクリックすると、ドキュメントが表示されます。

iSolarCloud app：ログインページの右上隅にある「...」をクリックすると、ユーザーマニュアルが表示されます。

メールが受信できない（登録アカウント、プラントの作成、プラントの共有などのシナリオ）

1. 入力したメールアドレスが正しいかどうか、または正しいメールアカウントを選択したかどうかを確認してください。
2. 迷惑メールフォルダや削除済みフォルダ、またはメールボックス内の他のフォルダを確認してください。
3. iSolarCloudのメール配信を停止したり、ブラックリストに登録したり、iSolarCloudをスパムとしてマークした場合、iSolarCloudからのメールを受信できなくなります。この場合、メールを正常に受信するには、iSolarCloudのメールアドレスをホワイトリストに登録する必要があります。
4. 受信者のメールボックスがいっぱいの場合、別のメールアドレスを使用するか、容量が解放された後、またはメールボックスの容量が増えた後で再試行してください。
5. 受信者のメールアドレスが存在するかどうか、ブロックされているかどうかを確認してください。メールアドレスが存在しないかブロックされている場合は、別のメールアドレスを使用してください。
6. 受信者のメールシステムがビジー状態か、一時的な障害が発生している可能性があります。後ほど再試行するか、別のメールアドレスを使用してください。
7. システムのメールアドレスが受信者のメールシステムによってブラックリストに登録されている可能性があります。別のメールアドレスを使用するか、Sungrowカスタマーサービスにお問い合わせください。
8. 操作の頻度が高すぎる可能性があります。後ほど再試行してください。
9. それでもメールを受信できない場合は、feedback@sungrowpower.com 宛てにメールを送信し、当社からのメールの受信に使用するメールアドレスをご連絡ください。当社で確認いたします。
10. メールの問題が頻繁に発生する場合は、ホワイトリストにsystem@isolarcloud.comを追加してから再試行することをお勧めします。オンライン検索を使用して、ホワイトリストにメールアドレスを追加する方法を確認できます。

iSolarCloudをメールボックスのホワイトリストに追加する方法

メール確認コードがメールアドレスに正常かつ迅速に送信されるようにするため、iSolarCloudの送信アドレスsystem@isolarcloud.comをメールの連絡先に追加するか、ホワイトリストに追加するこ

とを強くお勧めします。参照用の一般的なメール設定方法を以下に示します。

Outlookでホワイトリストを設定する

Outlookにログインし、「設定」->「メール」->「迷惑メール」->「安全な送信者とドメイン」の順にクリックして対応するインターフェイスに入り、system@isolarcloud.comと入力して安全な送信者として追加し、「保存」をクリックします。

Gmailでホワイトリストを設定する

1. Gmailにログインします。「設定」をクリックして、設定ページに入ります。
2. 「アドレスのフィルタとマスク」をクリックして、新しいフィルタを作成します。
3. 「差出人」ボックスにsystem@isolarcloud.comと入力し、フィルタを作成します。
4. 「スパムに送信しない」をオンにして、フィルタを作成します。

QQ電子メールでホワイトリストを設定する

1. QQメールボックスにログインします。「設定」->「スパム」をクリックして、対応するインターフェイスに入ります。
2. 次に、「メールホワイトリストの設定」をクリックし、iSolarCloudの送信メールアドレスsystem@isolarcloud.comを入力し、「ホワイトリストに追加」をクリックするか、「ドメインホワイトリストの設定」をクリックします。system@isolarcloud.comと入力し、「ドメインホワイトリストに追加」をクリックします。

@163.comでホワイトリストを設定する

1. メールボックスにログインします。「設定」->「一般設定」をクリックして、対応するインターフェイスに入ります。
2. ページの下部にある「スパム対策/ブラックリストとホワイトリスト」->「ホワイトリストの追加」をクリックします。iSolarCloudの送信メールアドレスsystem@isolarcloud.comを入力し、「OK」をクリックします。

@126.comでホワイトリストを設定する

メールボックスにログインします。「設定」->「スパム対策」->「ホワイトリストの追加」をクリックします。iSolarCloudの送信メールアドレスsystem@isolarcloud.comを入力し、「OK」をクリックします。

電子メールが上記のカテゴリに含まれていない場合は、電子メールの公式サポートセンターでホワイトリストを設定する方法を確認してください。

プラントの作成方法

プラントの作成方法

iSolarCloud Appにログインし、右上隅にある  をクリックし、実際のニーズに応じて発電所およびパワーコンディショナーの種類を選択し、通信機器またはパワーコンディショナーのQRコードをスキャンして機器を追加します。「次へ」をクリックし、インターフェイスのプロンプトに従って発電所の情報を入力します。

発電所の共有方法

iSolarCloudウェブサイト：iSolarCloudウェブサイトにログインし、発電所リストのインターフェイスに進みます。発電所の操作エリアにある  をクリックして、共有インターフェイスに進みます。右上にある「共有の追加」をクリックし、共有相手のメールアドレスを入力して対応する権限を選択すると、発電所を共有できます。

iSolarCloud App：iSolarCloud Appにログインし、共有する発電所を選択し、発電所の右側にある  アイコンをクリックして、「共有」をクリックして対応するインターフェイスに進みます。「共有の追加」をクリックし、共有相手のメールアドレスを入力して対応する権限を選択すると、発電所を共有できます。

プラントの削除方法

iSolarCloudウェブサイトとiSolarCloudアプリでは、発電所の種類が「地面発電所 (Utility)」のプラントの削除はサポートされていません。

iSolarCloudウェブサイト：iSolarCloudウェブサイトにログインし、発電所リストのインターフェイスに進みます。  をクリックしてプラントを削除します。

iSolarCloud App：iSolarCloud Appにログインし、削除する発電所を選択します。発電所の右側にある  をクリックして、プラントを削除します。

発電所のサービスプロバイダコードの変更方法

iSolarCloudウェブサイト：iSolarCloudウェブサイトにログインし、発電所リストのインターフェイスに進みます。サービスプロバイダコードを変更する必要があるプラントをクリックします。左側にあるメニューの「プラントの構成->プラント」をクリックし、ドロップダウンページの下部にある「販売代理店/施工会社組織コード」を表示します。  をクリックしてコードを変更し、「確認」をクリックします。

iSolarCloud App：iSolarCloud Appにログインし、発電所リストのインターフェイスに進みます。サービスプロバイダコードを変更する必要があるプラントをクリックして、単站サイトの発電所情報ページに進みます。右上隅にある  をクリックして、発電所の構成インターフェイスに進みます。

す。「発電所」をクリックし、ページの下部にある「販売代理店/施工会社組コード」を表示して、コードを変更し、変更内容を保存します。

販売代理店/施工会社の上位レベルコードの変更方法

iSolarCloudウェブサイト：iSolarCloudウェブサイトにログインします。メニューの「自分」をクリックしてアカウント情報ページに進み、上位レベルの組織情報を表示します。 をクリックして、「上位レベルの販売代理店/施工会社組織コード」を変更します。

iSolarCloud App：iSolarCloud Appにログインし、「詳細」->「プロフィール」を選択して対応するインターフェイスに進みます。インターフェイスの右下隅にある をクリックして、「上位レベルの販売代理店/施工会社組織コード」を変更し、変更内容を保存します。