

よくある質問

	Question	Answer
①	デマンドレスポンスサービスに加入する為に必要な機器は何ですか？	ネットワークに接続されデマンドレスポンスサービス対応HEMSと、そのHEMSに接続されたデマンドレスポンスサービス対応エコキュート、もしくはデマンドレスポンスサービス対応全館空調です。それぞれの機器がデマンドレスポンスサービスに対応している機種かは型式一覧をご確認ください。
②	デマンドレスポンスサービスに対応している機器の型式はどのように確認できますか？	説明書がお手元に保管されている場合は説明書をご覧ください。お手元がない場合は、機器についているラベルをご確認ください。※対応機種確認方法参照
③	HEMSをネットワークにつなぐにはどうしたらよいですか？	●デンソー“ナビエ”をお使いのお客様 取扱説明書P19および使い方簡単ガイドを確認ください。又は、HEMSサポートセンターへご連絡ください。 ●トヨタホームのお客様 トヨタホームwebサイトでご確認下さい。又は、トヨタホームサービスセンターへお問い合わせ下さい。
④	HEMSがネットワークにつながっているかはどの様に確認できますか？	●デンソー“ナビエ”をお使いのお客様 取扱説明書P19および使い方簡単ガイドを確認ください。又は、HEMSサポートセンターへご連絡ください。 ●トヨタホームのお客様 トヨタホームwebサイトでご確認ください。又は、トヨタホームサービスセンターへお問い合わせ下さい。
⑤	中部電力からのデマンドレスポンスの実施依頼の予定はHEMS画面から確認できますか？	前日お知らせ画面から確認できます。 詳しくはHEMSのデマンドレスポンス使い方ガイドをご確認ください。
⑥	デマンドレスポンスの実施履歴はHEMS画面から確認できますか？	デマンドレスポンス実施履歴画面で確認できます。 詳しくはHEMSのデマンドレスポンス使い方ガイドをご確認ください。
⑦	デマンドレスポンスサービスに参加する為に、別途機器を設定する必要はありますか？	HEMSにより機器ごとのデマンドレスポンス参加設定ができます。詳しくはデマンドレスポンス使い方ガイドをご確認ください。 ●エコキュート 運転モードを「おまかせ省エネ」「おまかせモード」のいずれかに設定してください。その設定以外では、中部電力からのデマンドレスポンスの依頼を受け付けません。 ●全館空調 1.トヨタホーム“スマートエアーズ”をお使いのお客様 ・はじめにリモコンラベルに記載された番号をご確認ください。※デマンドレスポンス対応機器ページの対応機種確認方法参照 ・リモコンラベルの末尾数字が4の機器をお使いの場合、運転モードを「冷房」「暖房」「自動」のいずれかに設定してください。その設定以外では、中部電力からのデマンドレスポンスの依頼を受け付けません。 ・リモコンラベルの末尾数字が5の機器をお使いの場合、運転モードを「冷房」「暖房」「自動」「スケジュール運転」のいずれかに設定してください。その設定以外では、中部電力からのデマンドレスポンスの依頼を受け付けません。 2.デンソー製“パラディア”をお使いのお客様 運転モードを「冷房」「暖房」「自動」のいずれかに設定してください。それ以外では、中部電力からのデマンドレスポンス依頼を受け付けません。

	Question	Answer
⑧	デマンドレスポンス実施中に参加を取り消したいのですが、操作の方法を教えてください。	全館空調：お好みの温度設定に手動で変更すると、デマンドレスポンス動作を中止することができます。 エコキュート：「湯増し」のボタンを押すことでデマンドレスポンス動作を中止することができます。
⑨	デマンドレスポンスが実施されているかどうかをHEMSや機器リモコンから確認できますか？	HEMSもしくはそれぞれの機器のリモコン上に「DR中」の表示※がされます。 ※全館空調はトヨタホーム“スマートエアーズ”のリモコンラベルの末尾数字が5の機器のみが、リモコン上に表示されます。
⑩	デマンドレスポンス実施中に誤って拒否操作をしてしまったのですが、再び参加することはできますか？	当日中の再参加はできません。 一度拒否操作をすると、そのデマンドレスポンスはその時点で不参加みなされます。対価の支払い等の条件に関しましては中部電力のwebサイト等でご確認ください。
⑪	デマンドレスポンス実施中にエコキュートが自動で動き出してしまいました。	お客様の湯の使用状況によってはデマンドレスポンス実施中であっても、湯切れしないように自動で調整を行うことがあります。
⑫	デマンドレスポンスサービスに加入したのに中部電力からデマンドレスポンス実施依頼が送られてきませんが、なぜでしょうか？	以下の場合実施依頼が送られません。 ・前日の実施依頼に対し拒否操作した場合 ・HEMSの個別設定で特定の機器がデマンドレスポンス不参加に設定されている場合 ・HEMSが正しくネットワークに接続されていない場合 上記に該当しない場合は中部電力Co-エネサービスコールセンターへお問い合わせ下さい。 中部電力 0120-97-7433 受付時間：平日9：00～20：00、土曜日9：00～17：00 ※日曜日・祝日・年末年始はお休みとさせていただきます。
⑬	デマンドレスポンスサービスに加入し、参加操作をしたのにデマンドレスポンスを実行しません。	それぞれの機器の運転モードはデマンドレスポンス実施依頼を受け付ける運転モードに設定されていますか？（Q⑦をご確認ください） ●エコキュート 普段よりお湯を多く使っていませんか？湯切れ防止のためにデマンドレスポンス実施中でも運転をすることがあります。 ●全館空調 設定温度が上限、下限に設定されていませんか？（冷房では30℃、暖房では17℃）設定可能範囲を超えてデマンドレスポンスを行う事は出来ません。
⑭	デマンドレスポンス実施中に変更された設定温度が、元に戻らない。	デマンドレスポンス実施中で自動的に設定温度を変更している時間中に、お客様がご自身で全館空調の設定温度を操作された場合には、デマンドレスポンス参加を停止します。その場合、中部電力からのデマンドレスポンス依頼の終了時刻を過ぎても、お客様が操作された設定温度のままとなります。