

No.	質問事項・詳細
1	<p>Q: Zehnderの壁かけ設置は可能でしょうか？以下動画では、zehnderの他の商品ですが、壁かけになっていました。www.youtube.com/watch?v=1gBJDGe2YpY送風する部分（フィン、ファンなど）は、開けることはできるが掃除は不要ということでしたが、中身がどのような構造になっているのか写真ありましたら、ご提供をお願いします。</p> <p>A: - 壁掛け不可です。弊社のComfohome 200は天井または小屋裏にて設置となります。 - 上記動画の製品はComfoAir 200です。ヨーロッパ仕様・製造モデルのため、日本国内未流通。</p>
2	<p>Q: 以下、保証サービス（トラブルシューティング）ページに、「水滴が落ちる」エラー項目がありました。 ①「本体ユニットから結露水」は、本体ユニットが冷やされて本体ユニットの外側に結露ができる現象のことでしょうか？対策として「断熱材を増やしてください。」とありますが、本体ユニットの中に断熱層があって、その部分に増やすのか、もしくは、本体ユニットの外側を断熱材で温度差ができないよう対応するのどちらでしょうか？②また、「本体ユニット給気口底面が湿っている」も給気（SA）近くの本体ユニット底面（外側）が結露していて、先ほど同様に断熱処理が必要になる場合があるということでしょうか？blauleben.jp/support.php#support_filter</p> <p>A: -① 本製品は製造段階でも結露が発生しやすい箇所を断熱材にて結露対策を講じられています。但し、断熱材の破損（施工時不注意または経年劣化等に起因）が生じた場合、冷やされた本体ユニットの内外側に結露ができる可能性があります。 -② 同様に断熱補強が必要です。</p>
3	<p>Q: ①室外機はコロナなど他のメーカーのモノは使用不可で、Zehnder専用の室外機を利用する形でしょうか？②また、耐用年数を超えて交換する際の室外機の本体価格（定価）を教えてください。（現在のレート価格で大丈夫です。）</p> <p>A: -① Zehnder専用品以外は使用不可です。 尚、Zehnder専用品は塩害仕様及びヤモリ防止仕様ではなく、通常仕様です。 -② 本製品の設計上標準使用期間は、10年です。本製品はPSE認証取得済の製品です。PSE認証では「設計上標準使用期間」の表示義務があります。※該当内容は室内・室外機の仕様銘板シールに明記しています。しかし環境や利用される内容によって使用できる年数は、必ずしも全て同じ期間とはならない場合がございます。予めご了承下さい。室外機の希望小売価格：255,000円（2022年1月時点）尚、輸入品のため、為替や資材の変動等により予告なしに販売価格の改定を行う事がございます。予めご了承ください。</p> <p>-補足：「10年保証」 施主様へ更なる安心をお届けする観点から、2022年1月より、これまでの5年から更に10年に延長した長期保証の提供をはじめています。保証期間以降の対応について。機械状態や運転状況に応じて、有償で部品交換を含む修理等にて対応となります。尚、メーカー製造終了による以降の部品保有年数は5年間です。※正常な使用を継続するため、メンテナンス（フィルター定期的交換及び熱交換素子の定期的洗浄）は必ず行ってください。 ※別紙：10年保証パンフレット別紙</p>

No.	質問事項・詳細
4	<p>Q: ①トイレ・脱衣所（湿気が多い場所）からの排気は問題ありませんか？②各部屋ごとに給気口の換気量調整は可能でしょうか？</p> <p>A: -① 湿気を考慮してのダクト計画が必要です。湿気が多いトイレ・脱衣所に室内排気口の設置を推奨します。</p> <p>-② タッチパネルリモコンにて建物全体の換気風量・給気風量を自動または手動で調整することが可能です。各部屋ごとに給気口の風量調整は不可です。尚、Zehnder専用給気口風量調整バルブ（手動式または電動式）というオプションがございます。このバルブをダクト内において各部屋の給排気口付近に設置されれば、部屋ごとの風量微調整は可能ですが、現時点で該当専用バルブは日本国内への導入は未定です。）</p>
5	<p>Q: 以下ユニットの概要ページで、①室内環境センサーの説明がありますが、こちらは各部屋ごとの設置でしょうか？②それとも本体ユニットの近くあるいは大きな空間に1台設置する形でしょうか？③また、自動運転を設定とありますが、CO2濃度から自動で換気量の調整を行う仕様でしょうか？support-zehnder-comfohome.jp/99/</p> <p>A: -① 室内環境センサー（IAQセンサー）1台のみ設置となります。このセンサーにてPM2.5、VOC、CO2の自動感知・監視・自動的に運転との連動できるように設計されています。</p> <p>-② 推奨設置場所：リビングにて還気（REC）の近く 人が集まりやすく、滞在時間長い空間にて測定する空気質の参考指数を表せやすいため。</p> <p>-③ 自動運転モードにてCO2濃度等に応じて換気風量を自動的に調整することが可能です。</p>
6	<p>Q: 同様のユニットの概要ページで、配線接続の構成イメージがありますが、①空気質センサーおよびタッチパネルリモコンは有線接続でしょうか？②タッチパネルリモコンとモバイルアプリは、Bluetooth接続でしょうか？③また、モバイルアプリで「コンフォクラウド1000」とありますが、月額などクラウド利用料はかかりますでしょうか？</p> <p>A: -① 有線接続です。</p> <p>-② WiFi経由にてタッチパネルリモコンとモバイル機器とを繋ぎ、Zehnder専用アプリのご利用が可能です。Bluetooth接続仕様ではありません。</p> <p>-③ 無料です。 製品特性上、リモート診断含むZehnderオンラインサービスをご利用される際、WiFiの常時接続が必須となります。バージョンアップを含めて、月間通信容量1ギガバイト以上のWifi環境が望ましい。尚、本製品は国内一部WiFi機種に対応できない場合がございます。予めご了承ください。 ※「リモート診断」：ソフトウェア等システムの不具合について、日本国内対応できかねるため、メーカーのリモート調査による原因特定等サービスを指すものです。</p>

No.	質問事項・詳細																		
7	<p>Q: 御社が代理店で、各工務店へ販売する形かと思いますが、ダクト配置等の換気設備設計は、御社が提案する形でしょうか？それとも工務店側がすべて対応する形でしょうか？</p> <p>A: - Zehnderとの総代理店契約締結により、弊社は日本国内における本製品販売を行っています。弊社は、原則として、「責任施工」のもと、販売店様（工務店様・設計事務所様等）へ製品本体のみを販売しています。本製品の性能を正常に発揮するためには「建物性能基準計画・本体設置計画・ダクト計画」を事前に行い、正しい施工及び製品の初期設定等を実施することが必須との観点から、施主様へ直接販売していません。</p> <p>弊社では、事前にダクト計画及び圧損計算は一切行っていません。 サポートとして、販売店様及び施工店様向けに、以下対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ご要望に応じて、参考資料の提供やZOOMにて製品説明させていただきます。 ●販売店様及び施工店様が自ら作成されたダクト計画及び圧損計算について、弊社は助言等をさせて頂くことが可能です。尚、資料をご提示いただいてから、ご返答まで2週間程度時間を頂く場合がございます。予めご了承ください。 																		
8	<p>Q: 取扱説明書・施工説明書の提供が可能な場合は、添付をお願いします。</p> <p>A: - 『ユーザーガイド（施主様専用）』は、右記のQRコードにてご覧になれます。尚、『取付説明書（販売店様・施工店様専用）』は、ここではご提供しかねます。</p> 																		
9	<p>Q: 施工・運用での注意点やこれまで起きたトラブルとどのような対応で問題解決したのかなど事例がありましたら、教えてください。</p> <p>A: - ●2021年日本国内においては、本製品が約80台販売されています。主な不具合の事例（別表）をご参考ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●本製品は、IoT技術が活用されています。WiFiに繋ぎ、メーカーによるリモート診断や一部システム調整は可能です。尚、ご利用の際は、一部有償となる場合がございます。予めご了承ください。 <table border="1" data-bbox="352 1415 1402 1572"> <thead> <tr> <th>総販売数量</th> <th>部品不良</th> <th>デフォルト設定</th> <th>施工不良</th> <th>その他</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>デフォルト設定:オンラインにて修正済</td> </tr> <tr> <td>比率</td> <td>3.8%</td> <td>6.3%</td> <td>3.8%</td> <td>3.8%</td> <td>その他:主に設定に関するもの</td> </tr> </tbody> </table>	総販売数量	部品不良	デフォルト設定	施工不良	その他	備考	80	3	5	3	3	デフォルト設定:オンラインにて修正済	比率	3.8%	6.3%	3.8%	3.8%	その他:主に設定に関するもの
総販売数量	部品不良	デフォルト設定	施工不良	その他	備考														
80	3	5	3	3	デフォルト設定:オンラインにて修正済														
比率	3.8%	6.3%	3.8%	3.8%	その他:主に設定に関するもの														
10	<p>Q: こちらの換気システムはパッシブハウスのサポート会員（賛助会員）でなくとも購入・設置は可能なのでしょうか？</p> <p>A: - 本換気システムは、一般社団法人パッシブハウス・ジャパン（PHJ）の協賛会員ではなくとも、ご利用になれます。尚、PHJ協賛会員向け、特別価格で販売しています。</p> <p>本システム採用には一定の換気専門知識及びダクト工事経験が必要となるため、設計事務所または施工店より弊社にお問い合わせ頂くようお願いいたします。</p>																		