**よくある質問とその回答（FAQ）**

**1. ペアリングと接続について**

※ペアリングには、まずスマートフォン本体のBluetoothが有効になっていることを確認して下さい。ペアリングは初回のみ必要な作業となります。スマートフォンとヘッドセットでBluetoothが有効であれば、以後自動的に接続します。

* **iOSのペアリング:**

1. 端末の設定＞Bluetooth画面へ移動
2. RIG600の電源を３秒ほど長押しする (電源横のLEDが緑に1秒ほど点灯します)
3. RIG600のモードボタンを6秒長押しして、ペアリングする
4. 端末上の「その他のデバイス」に「RIG 600 PRO」が表示されるので、タップしてスマートフォンとRIG600を接続する  
   これでスマートフォンの音声をヘッドセットで聞く事ができます。

アプリを用いてヘッドセットの設定を行う場合は、アプリの起動を  
上記の手順の後に行って下さい。

* **Androidのペアリング:**

1. 設定 > 接続済みのデバイスへ移動
2. +新しいデバイスとペア設定を選択
3. RIG600の電源を3秒ほど長押しする(電源横のLEDが緑に1秒ほど点灯します)
4. モードボタンを6秒長押しして、ペアリングする
5. スマホの「使用可能なデバイス」一覧にRIG600が表示されるので選択する  
   これでスマートフォンの音声をヘッドセットで聞く事ができます。

アプリを用いてヘッドセットの設定を行う場合は、アプリの起動を  
上記の手順の後に行って下さい。

※iOS / Androidいずれの場合も、スマホ本体とRIG600がBluetoothでペアリング、接続した後にアプリを起動して下さい。

**2. アプリについて**

* **スマホ用のアプリはどこでダウンロードできますか?**Jp.nacongaming.comよりダウンロードページにアクセスできます。  
  RIG 600をお買い上げいただいたお客様は、RIG 600 PRO NAVIGATOR (多言語版) をご利用いただけますが、NAVIGATORと同一の機能を持ち、日本語のUI/音声に対応した   
  RIG 600 PRO EXPLORERもご用意いたしましたので、両方いずれのアプリもご利用いただけます。
* **モバイルアプリ「RIG 600 PRO** NAVIGATOR **/** EXPLORER**」の、アプリ上の文字が正しく表示されません。（Androidスマホの場合）**

文字が正しい位置に表示されない/見切れている/乱れて表示される/大きすぎて見にくいなどの症状がある場合は、お使いのAndroidスマートフォンの設定でフォントサイズを小さく変更する必要があります。フォントサイズの設定は通常、「設定」>「アクセシビリティ」>「フォントサイズ」から変更できます。より小さいフォントサイズを選ぶことで、アプリ上の文字を正しく、読みやすく表示させることができます。

* **アプリとRIG 600 PRO HSを接続できません。**

・ヘッドセットとアプリをインストールしたモバイル端末がペアリングされていることを確認してください。

・遅延の増加による接続不良を避けるために、ヘッドセットでオーディオを再生していない状態で、アプリを開いてみてください。

・遅延の増加による接続不良を避けるために、USBドングルを使って無線接続をしていない状態で、アプリを開いてみてください。

・以上のことをお試しになっても、アプリとヘッドセットが接続できない場合は、ペアリングのやり直しと、アプリの再インストールをお試しください。

・スマホとRIG 600 PROの接続後にアプリを起動してください。

・接続モード'(デュアル/USBドングル/Bluetooth)変更後は、アプリを再起動して利用してください。

 ・それでもRIG 600 をアプリが認識しない場合は、RIG600の電源を入れ直してください。

・以上のことをお試しになっても、接続できない場合は、サポートまでお問い合わせください。

サポートお問い合わせ先：[jp-nacongaming@3goo.jp](mailto:jp-nacongaming@3goo.jp)

1. **接続についてのヒント**

* **RIG 600 PRO HSの接続モードの変更方法を教えてください。**

電源が入っている状態で、電源オン/オフボタンを一度押すと、現在の接続モードが音声通知で通知されます。

・モードボタンを一度押すと、次の順番でモードが切り替わっていきます：

デュアルモード　→　ゲームモード(USB-Cドングルモード)

ゲームモード　→　Bluetoothモード

Bluetoothモード　→　デュアルモード

・モードボタンを２回連続で押すと、逆順でモードが切り替わります：

ゲームモード　→　デュアルモード

デュアルモード　→　Bluetoothモード

Bluetoothモード　→　ゲームモード

* **RIG 600 PRO HSで「Bluetoothモード」に変更できません。**

「Bluetoothモード」が使えるのは、ヘッドセットにBluetooth接続をした端末の記憶がある場合だけです。

まずはヘッドセットをBluetooth対応端末とペアリングが必要です。一度ペアリングが完了すると、「Bluetoothモード」を使えるようになります。

Bluetooth対応端末とペアリングをしても「Bluetoothモード」を使えない場合は、サポートにお問い合わせください。

サポートお問い合わせ先：[jp-nacongaming@3goo.jp](mailto:jp-nacongaming@3goo.jp)

* **Bluetoothの接続が途切れ続けます。**

USBドングルがどの端末とも接続されていないことを確認してください。

Bluetooth接続でのみ音楽を聴きたい場合は、「Bluetoothモード」にすることをお勧めします。「Bluetoothモード」は、USBドングルによる干渉を受けません。

Bluetooth接続が優先されるのは着信/通話中の時です。その他の状況では、USBドングルが接続先として優先されます。

* **RIG 600 PRO HSを使用中に、着信に応答する方法を教えてください。**

1. 着信に応答するには、ヘッドセットが「デュアルモード」か「Bluetoothモード」である必要があります。

2. 着信が入ると、ゲーム機/PCから入ってくるオーディオが停止し、スマートフォンの着信音が聞こえてきます。

3. 「マルチ機能ボタン」を一度だけ押すと着信に応答します。「マルチ機能ボタン」を３秒間長押しすると着信を拒否します。

4. 着信に応答した後は、「マルチ機能ボタン」を一度押すことで、いつでも通話を終了できます。

通話相手に自分の声が聞こえていない場合は、ヘッドセットのマイクがミュートになっていないか確認してください。

* **ゲーム中にBluetooth経由で着信が入り、ゲームのオーディオが中断されます。どうすれば、ヘッドセットに着信が入らないようにできますか？**

モードボタン（左側のイヤーカップのBluetoothマークが入ったボタン）を押して、モードを「ゲームモード」に変更してください。「デュアルモード」または「Bluetoothモード」にしている場合、着信が入るとゲームのオーディオが中断されます。

* **Bluetooth接続で音楽を再生している時、USB-Cドングルから音楽が再生されて、Bluetooth接続が中断されます。どうすれば、USB-Cドングルからオーディオが再生されないようにできますか？**

RIG 600 PRO HSでは、USB-Cドングルで無線接続をしている場合、常にUSB-Cドングル接続による再生が優先します。設定を変更したい場合には、モードボタン（左側のイヤーカップのBluetoothマークが入ったボタン）を押して、モードを「Bluetoothモード」に変更してください。USB-Cドングル接続による再生が無効になります。

* **iOS端末で通話に出た時、通話に使用するデバイスとしてRIG 600 PRO HSが自動で選択されません。どうすれば、RIG 600 PRO HSで通話に出られますか？**

iOS端末の設定変更をお試しください。「設定」>「アクセシビリティ」>「タッチ」>「通話オーディオルーティング」を選択し、リストの中から「Bluetoothヘッドセット」を選択してください。この設定によりRIG 600 PRO HSを、通話に出た時に接続する優先デバイスにすることができます。

**4. 一般的な質問**

* **正常に動作しません。対処法を教えてください。**

**・音が出ない、音が小さい、音が途切れる、ノイズが入る。**

上記のような症状が出る場合は、以下のことをお試しください。

・音が出ない/小さい場合には、ヘッドセットまたは機器側の音量を上げてみてください。

・音が途切れたり、ノイズが出たりする場合は、複数の曲やゲームで使用をお試しください。

一部の曲やゲームでのみ症状が出る場合は、曲やゲーム側に原因がある場合があります。

* **通話音声が相手に聞こえていません。**

マイクがミュートになっていないかご確認ください。マイクがイヤーカップに収納されている状態だと、マイクがミュートになっています。

* **RIG 600 PRO HSはPS5でも使用できますか？**

はい、ご使用いただけます。RIG 600 PRO HSはUSBドングルを使うことで、PS5®、PS4® 、 Nintendo Switch™、PCでご使用いただけます。また、Bluetoothに対応したiOS、Androidモバイル端末やタブレットでもご使用いただけます。

* **RIG 600 PRO HSの電源の入れ方を教えてください。**

電源オン/オフボタンを３秒間押し続けてください。

通知音声「Power on（電源オン）」か「Power off（電源オフ）」がヘッドセットから流れます。また同時に、電源を入れる時には残りバッテリーに応じた色でLEDが点灯し、電源を切る時にはLEDが赤く点灯します。

* **RIG 600 PRO HSの残りバッテリーの確認方法を教えてください。**

残りバッテリーの確認方法は4つあります。

1. ヘッドセットをアプリに接続し、アプリを開いている時は、アプリ画面の右上に残りバッテリーが表示されます。

2. ヘッドセットの電源を入れる時に、LEDの色と通知音声で残りバッテリーが通知されます。

3. ヘッドセットの電源が入っている状態で、電源オン/オフボタンを一度押すと、残りバッテリーと現在のモードを知らせる通知音声が流れます。

4. ヘッドセットを充電中は、LEDの色で残りバッテリーが分かります。

LEDの色：

赤色：残量少ない

黄色：残量中程度

緑色：残量多い

消灯：フル充電状態

* **RIG 600 PRO HSのファームウェアのアップデート方法を教えてください。**

1. ヘッドセットをiOSまたはAndroid端末に接続してください。

2. モバイルアプリ「RIG 600 PRO Explorer」を各プラットフォームのアプリストアからダウンロードし、インストールしてください。

3. ヘッドセットがアプリに自動で認識されます。

4. 「アップデート」の項目を選ぶと、利用可能なアップデートを確認することができます。

5. 画面に表示された指示に従って、アップデートをしてください。

**注意：**

・数GB程度のデータ通信が必要になる可能性があるので、Wi-Fiを使用していない場合はご注意ください。

・アップデートに要する時間は、インターネットの通信速度により5分、あるいはそれ以上かかる場合があります。

アップデートに失敗した場合は、次のことをご確認ください：

・インターネットに接続してアップデートをダウンロードする場合は、Wi-Fiの電波強度が強いことを確認してください。

・ヘッドセットの残りバッテリーが少ない状態でないか、LEDの色（赤＝残量少ない）または通知音声で確認してください。

・ヘッドセットの電源が入っていること、モバイル端末に接続されていることを確認してください。

・以上のことを確認し、再度お試しになっても解決しない場合は、次ページに記載の窓口までお問い合わせください。

**5. その他**

* **RIG 600 PRO HSの問い合わせ先は？**

jp-nacongaming@3goo.jpに電子メールでお問い合わせ下さい。対応時間は土日祝日を除く平日10:00～17:00です。内容によっては、返答にお時間をいただく場合がございます。また、年末年始、ゴールデンウィーク、夏季休暇期間は臨時で休業する場合がございますこと、あらかじめご了承のほどお願いいたします。※RIG 600 PRO HSより前に海外で発売されたNacon製のヘッドセット、またRIG 600 PRO HSの並行輸入品 (RIG600PROHSWJPとは異なる型名) および中古品については、前述の窓口のサポート対象外となります。  
※また、お電話でのお問い合わせができる窓口はございませんので、あらかじめご了承下さい。

* **パッケージの外箱は捨ててもいいですか**

外箱に製品の保証書があるため、外箱全体または保証書を切り取って購入証明(レシート、領収書)などと一緒になくさないように保管しておいてください。

* **商品を分解しても良いですか？**

商品は分解しないでください。分解の形跡が見受けられる商品につきましてはサポートや保証の対象外となります。

* **不良や故障の可能性がある場合、修理や交換手続きはどのように行いますか？**下記の手順に沿って対応いたしますので、ご協力をお願いします。

1. 不良や故障の可能性がある製品の症状について jp-nacongaming@3goo.jp にご連絡ください。  
　その際に、問題の状態が分かる写真、保証書の写真またはスキャン画像、購入証明の写真またはスキャン画像（またはそれに相当する物）を含めてご相談ください。  
2. サポートより復旧や改善方法をご案内します。または不良の可能性のある商品の送付をお願いする場合がございます。  
3. 製品が対応窓口に到着後、不具合の再現確認をいたします。  
4. 不良の症状が確認できた後、修理または交換対応、発送をいたします。

ご注意1. 主に以下のようなケースは、保証・修理・交換の対象外となります。（ただし対象外となるケースはこれらに限りません。）  
 - 長時間の利用による摩耗や劣化、経年変化によるもの  
 - 間違った使い方をした結果による故障

- サードパーティー製の製品（例: コントローラーのボタン、スティック等にかぶせたり貼り付けたりする製品など）との組み合わせで利用した結果による故障や摩耗  
 - 分解した商品（商品を分解しないでください。）  
  
ご注意2. 不良の可能性の確認を目的としてお送りいただいた商品は、サポート窓口で検品の上、不具合の症状を再現確認いたしますが、再現が難しい不具合の事象については、お時間をいただき、追加で詳しい説明をお願いする場合がございます。また、ご申告いただいた症状が再現できない場合は、点検や清掃の上、商品を返送し、経過観察をお願いする可能性もございますので、あらかじめご理解の程お願いいたします。

* **不良品を新品に交換してもらった場合、保証期間はどうなりますか？**

交換の有無にかかわらず、初回購入時から起算した期間が保証の対象期間となります。  
レシートや購入証明は大切に保管をお願いします。

**カスタマーサポートに関する注意事項**

回答内容の一部または全部を転用したり、二次利用したりすることはご遠慮ください。

ご質問内容によっては回答に時間を要する場合や、お答えできないこともございます。

下記のご質問については回答しておりません。ご了承ください。

* 製品の開発に関するお問い合わせ
* 海外向け商品に関するお問い合わせ
* サードパーティー社製品との互換性に関するお問い合わせ
* 日本語以外でのお問い合わせ
* アイデア・企画のご提案
* 法人様からのご相談

**その他の注意事項**

お問い合わせの際に、お客様のご要望を実現するための手段として、

社会通念上相当な範囲を超える行為（下記のとおりですが、これに限りません）を

行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合

対応をお断りさせていただく場合がございます。

* 威迫・脅迫・威嚇行為
* 侮辱、人格を否定する発言
* プライバシー侵害行為
* 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
* 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
* 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
* SNSやインターネット上での誹謗中傷