

No	よくあるご質問	回答
1	問い合わせ先を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ●ご契約やサービスについてのお問い合わせ イツコムお客さまセンター TEL：0120-109199（9：30～18：00） ●スマートロックの操作方法や故障に関するご相談 スマートロック専用窓口 TEL：0120-081256（24時間365日）
2	電池が切れてしまいました。解錠する方法を教えてください。	<p>電池切れになるとドアは開閉できなくなります。 9V角型乾電池（006P型）を非常用電源端子に接触した状態で、カードをかざすか暗証番号を入力することで一時的に解錠ができます。 ※別途9V角型電池をご用意いただく必要があります。</p> <p>また、既存の鍵穴（シリンダー）残し施工で、かつ通常の鍵をお持ちの場合は通常の鍵で開閉可能です。 ※ご利用条件は物件により異なります。</p> <p>電池が残り少なくなった通知アナウンスがありましたら、早めに電池を交換してください。</p> <p>スマートロック（電子錠）の電池交換方法については、スマートロック専用窓口までお問い合わせください。 弊社にて電池交換を行う場合、出張技術料5,500円（税込）+電池費用が発生します。</p>
3	インターネットが止まっている時は、スマートロックを使用することができますか？	ゲートウェイを設置して、インターネット回線経由で解錠・施錠を行うスマートフォンでの操作はできません。 カードキーや暗証番号（またはPINコード）での解錠は可能です。
4	管理者カードを複数枚発行してほしいです。	1枚のみの発行となり、複数枚の発行はできません。
5	オーナーICカード／マスターICカードを複数枚発行してほしいです。	1枚のみの発行となり、複数枚の発行はできません。
6	入居者がユーザーカードを紛失してしまいました。	ご入居者様に弊社へのユーザーカードの再発行依頼をご案内ください。
7	物件のスマートロックプランを解約したいです。	<p>解約を希望される月の2か月前までに、弊社までご連絡ください。 ご入居者様の現在のご契約状況等を確認し、解約に伴う手続きをご説明します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ご契約やサービスについてのお問い合わせ イツコムお客さまセンター TEL：0120-109199（9：30～18：00） <p>オーナー様、管理会社様にて作業手配いただいた施工業者にて、スマートロックの撤去と新たな鍵の取り付け工事を実施してください。撤去したスマートロックは、管理者様にて一時保管をお願いします。 ※スマートロックの撤去に際し、シリンダー鍵への交換に関わる費用は、オーナー様負担となります。 ※スマートロック以外の鍵の設置、現状復旧に関しては、オーナー様でのご手配となります。 ※弊社にて撤去の場合は取り外し費用として5,500円（税込み）／台が発生します。 ※弊社ではスマートロックの撤去以外の作業は行いません</p> <p>スマートロックプランをご解約される場合、全戸分のスマートロックに加えて、管理者様に貸与させていただいた全戸分の暗証番号（PINコード）一覧やICカードを弊社にご返却ください。 ご返却の確認ができない場合は、機器損害金をご請求させていただく場合がありますので予めご了承ください。</p>
8	管理者暗証番号を忘れてしまいました。初期化や変更はできますか？	管理者暗証番号をお忘れの場合、初期化や変更はできません。 （お客さまのみが把握されている番号となり、弊社では管理しておりません） そのため、設置したデバイスの有償交換が必要となってしまいますので、お忘れにならないようお願いいたします。
9	管理者カード（365Plus）を紛失してしまいました。	弊社に管理者カードの再発行依頼を行っていただき、カード到着後、速やかに管理者暗証番号の変更を実施してください。 管理者カードの再発行は有償です。 緊急対応が必要な場合は鍵の破錠も可能ですが、有償交換となります。
10	入居者が親ユーザー暗証番号を忘れてしまいました。	管理者暗証番号を利用して、ユーザー初期化を行ってください。 その後、ご入居者様にて親ユーザー暗証番号の設定変更をご案内ください。 詳しくは設定マニュアルをご参照ください。

<p>11</p>	<p>自動ロック設定⇔手動ロックの切り替えをしたいです。</p>	<p>以下の手順で設定してください。</p> <p>設定方法</p> <p>【1】室内側のカバーを外し、「SET」ボタンを押してください。 【2】テンキーの「2」ボタンを押した後、次に[*]ボタンを押してください。 【3】以下の表をご確認いただき、設定したい内容に対応するボタンを押した後、「*」ボタンを押してください。</p> <p>テンキーの「1」ボタン□自動ロック2秒（初期値） テンキーの「2」ボタン□自動ロック5秒 テンキーの「3」ボタン□自動ロック10秒 テンキーの「4」ボタン□自動ロックなし（手動ロック）</p> <p><ご注意> 自動ロック設定がされている場合、解錠後ドアを開けずにいると7秒後に再ロックがされます。 自動ロック設定がされていない場合、再ロックはされません。</p>
<p>12</p>	<p>音量設定の切り替えをしたいです。</p>	<p>以下の手順で設定してください。</p> <p>音量設定方法</p> <p>【1】室内側のカバーを外し、「SET」ボタンを押してください。 【2】テンキーの「1」ボタンを押した後、次に[*]ボタンを押してください。 【3】ご希望の音量によって、以下の操作をしてください。</p> <p><音量を上げたい場合> テンキーの「3」ボタンを押した後、次に[*]ボタンを押してください。</p> <p><音量を下げたい場合> テンキーの「2」ボタンを押した後、次に[*]ボタンを押してください。</p> <p><音量を消したい場合> テンキーの「1」ボタンを押した後、次に[*]ボタンを押してください。</p> <p>※警告音は音量の設定状態に関係なく音が鳴ります。</p>