

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"> <li>●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）</li> <li>●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）</li> </ul>
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	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。
5	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。
6	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ヵ月前までに、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"> <li>●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）</li> </ul> <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>
7	オーナーPINコード（I/O）を忘れてしまいました。初期化や変更はできますか？	オーナーPINコードをお忘れの場合、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まいりますので、お忘れにならないようお願いいたします。
8	オーナーICカード（I/O）を紛失してしまいました。	オーナーICカードを紛失された場合、再発行はできません。 （お客さまのみが管理されているカードとなり、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まいりますので、紛失されないようお願いいたします。
9	設定用のマスターICカード（I/O）を紛失してしまいました。	管理者様にお渡ししたオーナーPINコードもしくはオーナーICカードを用いて、マスター削除を速やかに実施してください。 詳しくは設定マニュアルをご参照ください。 新規登録に必要なマスターICカードは、初回送付時にお渡しした予備のカードをご使用ください。 予備カードをご利用された以降の再発行は有償（施設利用料のお支払い先にご請求）となります。
10	入居者がユーザーPINコードを忘れてしまいました。	ご入居者様のお手元にマスターICカードがある場合は、マスターICカードを利用して、ユーザーPINコードの削除と新規登録をご案内ください。 ご入居者様のお手元にマスターICカードがない場合は、管理者様がオーナーPINコードまたはオーナーICカードを利用して、マスターの削除を実施し、新しいマスターICカードを利用して、ユーザーPINコードの削除と新規登録を行ってください。 詳しくは設定マニュアルをご参照ください。
11	自動ロック設定⇔手動ロックの切り替えを実施したいです。	自動ロック設定からの設定変更はできません。
12	音量設定の切り替えをしたいです。	音量の設定変更はできません。