

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	ユーザーカードを紛失してしまいました。	弊社へ再発行をご依頼ください。
5	親ユーザー暗証番号を忘れてしまいました。	管理者様にご連絡いただき、管理者様権限にて、ユーザー初期化を行っていただいでください。 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実施ください。 詳しくは設定マニュアルをご参照ください。
6	自動ロック設定⇔手動ロックの切り替えをしたいです。	<p>以下の手順で設定してください。</p> <p>設定方法 【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>
7	音量設定の切り替えをしたいです。	<p>以下の手順で設定してください。</p> <p>音量設定方法 【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>