

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。	<p>●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> <p>●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）</p>
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	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。	速やかに管理者様にご連絡いただき、管理者様権限にて、削除・新規登録を実施いただいでください。
6	ユーザーPINコードを忘れてしまいました。	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実施ください。 お手元にマスターICカードがない場合は、管理者様にご連絡いただき、管理者様権限にて削除・新規登録を実施いただき、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。
7	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。
8	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。