

| NO. | お問合せ | 回答 |
|-----|--|--|
| 1 | うちのドアに取り付け出来ますか？ | <p>無料診断サービスを開始致しました。</p> <p>ご自宅のドアの写真をお送りいただければ、取り付け可能かどうかを診断させていただきます。 下記の写真を参考に、「鍵が開いている状態のサムターンの写真」と「鍵が閉まっている状態のサムターンの写真」の2枚をお送りください。</p> <p>お問合せは、弊社楽天ページの問い合わせフォーム、もしくは、弊社のFacebook・Twitterからお願いいたします。 2営業日以内を目安に回答させていただきます。</p> <p>楽天ページはこちら → https://item.rakuten.co.jp/monokotolock/10000000/</p> <p>twitterページはこちら →https://twitter.com/home?lang=ja</p> <p>facebookページはこちら →https://www.facebook.com/Monokoto-Design-Inc-104539712077394</p> |
| 2 | スマートロック端末の“あける”、“しめる”ボタンがタップできない場合はどうすればよいでしょうか？ | <p>次の状況についてご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマートロック端末に電池が入っていることを確認してください。 ・スマホ本体の設定＞Bluetoothの設定がONであり、Bluetoothの使用可能なデバイスのリストの中に、操作したいSmartLockIDがあることを確認してください。 ・スマホ本体の設定＞アプリ＞スマートロックアプリ＞権限の位置情報を確認してください。設定を一度OFFにした上で、再びONにしてください。 |
| 3 | 電池はどれくらい持つのでしょうか？ | <p>動作環境や使用する電池によっても変わりますが、一日10回開閉操作して半年間持ちます。</p> <p>スマートロック端末の設置環境、使用状況により異なりますので、鍵の選択、操作画面の電池残量を確認して、早めに電池を交換するようにしてください。</p> <p>* 使用する電池は、Panasonic製FR6HJ/4B 1.5Vリチウム乾電池単3型を推奨。</p> |
| 4 | スマートロック端末の初期設定が上手くいきませんが、どうすればよいでしょうか？ | <p>一旦、スマートロック端末をドアから取り外して、スマートロック端末のつまみ部を右周りに360度以上回して、下の写真のように、つまみ部のポジションを0度、90度、180度、270度のいずれかの位置で止めたのち、スマートロック端末をドアに取り付けてください。</p> <p>* スマートロック取り付けガイドの(2)の②を参考に、できる限り、正しくドアへ設置するようにしてください。</p> <p>* つまみに重さを感じますが、ゆっくりとそのまま360度回してください。</p> |
| 5 | 開閉状態、電池残量はいつ更新されるのでしょうか？ | <p>最後に開閉操作した際の値が表示されます。 (別売りのリピーターを設置した場合には、一日1回、リピーター経由で、開閉状態、電池残量を更新します)</p> |
| 6 | 手動で開閉操作を行った場合は開閉状態が更新されますか？ | <p>手動で開閉操作の場合は、更新されません。 (別売りのリピーターを設置した場合には、手動開閉毎に、開閉状態、電池残量が更新されます)</p> |
| 7 | すでに登録済みのスマートロック端末を新しいUserIDに再登録することはできますか？ | <p>セキュリティ上の観点より、一度登録したスマートロック端末は、新しいUserIDで再登録できない構造になっています。(※項番18と同様)</p> |
| 8 | 万が一、鍵が開かなくなった場合にはどうすればよいですか？ | <p>従来からご使用のお手持ちの鍵で解錠ください。</p> |
| 9 | 遠隔より開閉操作はできますか？ | <p>本品は、スマホからのBluetooth通信により開閉操作を行うため、遠隔より開閉操作はできません。</p> |
| 10 | 電池が切れてしまったので電池を交換するときはどうすればよいですか？ | <p>電池を交換の際は、もう1度初期設定を行っていただく必要があります。マニュアルの「スマートロック端末の初期設定」の手順に従って設定ください。</p> |
| 11 | Bluetooth、Wi-Fiにうまく接続できない場合はどうすればよいですか？ | <p>Bluetooth、Wi-Fiは、お客様の設置環境によっては、通信エラーが発生することがあります。装置近辺で開閉操作を行って頂き、エラーが表示された場合は、再度操作ボタンを押してみてください。</p> |

| | | |
|----|---|--|
| 12 | 開閉操作ボタンを押した時に、エラー表示があった場合はどうしますか？ | 本品は、スマホとのBluetooth通信により開閉操作を行うため、電波環境により、通信エラーとなる場合があります。その際は、もう一度、開閉操作ボタンを押してください。 初期設定を行って頂く際に、ドアから外した状態で操作した場合にはエラーが起こることがあります。必ずドアに設置した状態で設定を行ってください。 |
| 13 | iPhoneでは新規ユーザー登録時に、認証コードをコピーペーストで登録できません。 | 認証コードの6桁目は、コピーペーストでの登録できません。お手数ですが、「6桁目」のみ手動でいれてください。 |
| 14 | 中継機の設定に順番はありますか？ | 先にスマートロックの設定を行った上で、中継機の設定を行ってください。 |
| 15 | 中継機はどのような場所に設置したらいいですか？ | 中継機は設置したい場所において、設置してください。BluetoothやWi-Fiの電波が中継機に届いていない場合、中継機が黄色に点滅しますので、その場合は、スマートロックを中継器の近傍に置いて、スマートロックの設定を行ってください。 |
| 16 | 中継機付きの製品について：リピータWi-Fiの接続設定で、5GHzは対応していますか？ | 中継機付きの製品は、リピータWi-Fiの接続設定で、5GHzは対応していません。（中継機付きを使用していないお客様は、本件は該当しません。） |
| 17 | 中継機付きの製品について：メール通知の設定はどのようにすればいいでしょうか？ | メール通知の設定はできません。 メールの通知設定は、管理者としたメールアドレスに対して、鍵を貸出返却の際、鍵の開閉操作がある度にメール通知が来るようになっております。 |
| 18 | User ID(メールアドレス)を変更したいのですが、出来ますか？ | 鍵のオーナー変更は、鍵の乗っ取り防止のため、鍵は一度紐づけると、変更できません。（※項番7と同様） |