

■スマートフォン・アプリ「三協アルミ電気錠」よくあるご質問

2023年5月改訂

ご質問内容	ご対応
アプリを最新バージョンに更新したい。	アプリは最新バージョンに更新の上ご使用ください。 スマートフォンのアプリのアップデートを自動設定して利用ください。 アプリのアップデートを手動設定にしている場合は定期的にアプリのアップデートを行うようにしてください。
スマートフォンはどの機種に対応してる？	IOS：15以上 Android10以上 Bluetooth5.0以上の通信が可能なスマートフォン。 (スマートフォンの機種によっては正常に作動しない場合があります。)
タブレットやウェアラブル端末でも使える？	申し訳ありませんが、タブレットやウェアラブル端末には対応しておりません。
スマートフォンを買い換えた時は、どうすればいい？	機種変更する前にご自身のスマートフォンの登録を削除してください。 削除せずに機種変更した場合、他の登録済みスマートフォンから、ご自身の登録を削除してもらるか、機種変更後のスマートフォンを新しく登録してからご自身の新しいスマートフォンから前の登録を削除してください。 なお、機種変更後も機種変更前に使用していたユーザー名（A）を利用したい場合、ご自身のスマートフォンより次の手順で操作を行ってください。 1.異なるユーザー名（B）で機種変更後のスマートフォンの登録を行う。 2.残っている元のユーザー名（A）の登録情報を削除する。 3.ユーザー名（B）をユーザー名（A）に変更する。 ※手順1でユーザー名（A）を使うと、一覧に同じ名前が複数表示されるため削除すべき登録情報が特定できなくなります。
アプリを削除してしまったら？	もう一度スマートフォンにアプリをインストールして、再度ドアのカギとして設定を行ってください。 新たに設定したアプリの登録情報は別ユーザーとして認識されます。 1台のドアにつき登録可能なカギの数は上限があるため、アプリ削除以前に使用していた登録情報は削除してください。 (登録可能数：スマートフォン合計10台まで)
アプリを使用するのに月額使用料が発生する？	無料でご利用いただけます。 ただし、本アプリの通信にかかるデータ通信料はお客様のご負担となります。
スマートフォンの充電が切れたら、家に入れない？	スマートフォンの電源がOFFの状態では、Bluetooth通信による施解錠はできません。 万が一に備えて、外出の際は手動用キーも携帯するようにしてください。
スマートフォンの電波（4Gや5G、WiFi）が入らない場合でも使える？	利用できます。 スマートフォンと玄関ドアの間でBluetooth通信するので、電波が入らなくても施解錠が可能です。
施解錠は、どれくらいの距離で反応する？	施解錠操作範囲は約5mです。 施解錠操作範囲はアプリ内で変更できます。3段階「広い・標準・狭い」で設定が可能で、初期設定は標準になっています。 あくまで目安ですが、「広い」約10m、「標準」約5m、「狭い」約1mになります。 スマートフォンの機種や設置環境により施解錠操作範囲は大きく変動します。
家の中からアプリを使って遠隔操作できる？	通信エリア内であればアプリから遠隔操作は可能ですが、室外側に比べて室内側は通信エリアが狭くなっています。 ご自宅の構造や間取り、住宅内機器の影響も受けてますので、実際にご確認おねがいします。 【ご注意】 アプリ操作での施解錠は玄関ドアに目が届く範囲（10m以内程度）での使用を想定していますが、Bluetoothの特性上、最大到達距離が数十m近くになる場合もあるのでご注意ください。
スマートフォンの通信エリアは変更できる？	施解錠操作範囲はアプリ内で変更できます。3段階「広い・標準・狭い」で設定が可能で、初期設定は標準になっています。 あくまで目安ですが、「広い」約10m、「標準」約5m、「狭い」約1mになります。 スマートフォンの機種や設置環境により施解錠操作範囲は大きく変動します。 【ご注意】 アプリ操作での施解錠は玄関ドアに目が届く範囲（10m以内程度）での使用を想定していますが、Bluetoothの特性上、最大到達距離が数十m近くになる場合もあるのでご注意ください。
スマートフォンは何台まで登録できる？	1台のドアに登録できるスマートフォンは10台までとなります。
AIスピーカーからでも玄関キーを操作できる？	接続できません。
家族や友人とカギをシェアできる？	スマートフォンで施解錠するためには、事前にアプリをダウンロードし、玄関ドアと通信しながらスマートフォン登録をする必要があります。 そのため、キー情報のやりとりだけでカギをシェアすることはできません。
操作履歴は何件まで保存できる？	施解錠操作の他に、ロックの登録や設定変更の操作履歴が400件表示されます。 ※400件を超えると、古い履歴が自動的に消去されます。 【ロックの登録や設定変更で履歴がとれるもの】 ・新規登録、追加登録・ロック名変更・ユーザー名変更・自分の登録削除・他人の登録削除・他人から登録削除

■スマートフォン・アプリ「三協アルミ電気錠」よくあるご質問

2023年5月改訂

ご質問内容	ご対応
スマートフォンを紛失したら？	他の登録済みスマートフォンから、対象ユーザーを削除してください。 登録済みスマートフォンがない場合はエントリーキーの抹消を行ってください。（「e・エントリーACタイプ（電気錠）」取り扱い説明書を参照ください。）登録済みのスマートフォンもすべて抹消されます。 その後、すべてのエントリーキーを再登録し、スマートフォンも再登録してください。
アプリ画面のボタンで施解錠できない	下記のいずれかが原因と考えられます。 1スマートフォンのBluetoothがOFFになっている可能性があります。 スマートフォンの設定画面でBluetoothをONにしてください。 2通信エリアから外れている可能性があります。 周囲の電波環境や障害物の有無により、作動範囲は大きく変化しますので、場所を変えて再度お試しください。 【ご注意】 アプリ操作での施解錠は玄関ドアに目が届く範囲（10m以内程度）での使用を想定していますが、Bluetoothの特性上、最大到達距離が数十m近くになる場合もあるのでご注意ください。 3アプリ上の操作でスマートフォンの登録を削除された可能性があります。ご家族等に削除操作を行ったかをご確認の上、再度登録してください。 （削除されたかの確認はご自身のスマートフォンの操作履歴を確認できます。ドアの近くでご確認ください。）
アプリで設定変更ができない	キー登録の削除など一部の項目は、スマートフォンとドアのBluetooth通信が行われている状態（通信エリア内）でないと変更できません。 スマートフォンのBluetoothがONになっているのをご確認の上、ドアの近く（約1m以内）で設定変更を行ってください。
スマートフォンをキーとして登録できない	下記のいずれかが原因と考えられます。 1スマートフォンのBluetoothがOFFになっている可能性があります。 スマートフォンの設定画面でBluetoothをONにしてください。 2ドアが閉まっている、またはカギが施錠状態になっている可能性があります。 ドアは開いた状態で、カギは解錠状態で登録を行ってください。 3登録済みエントリーキーで操作していない可能性があります。登録済みエントリーキーにて登録を行ってください。
スマートフォンの登録を消してしまった	再度スマートフォンの登録を行ってください。
アプリをインストールできない	下記のいずれかが原因と考えられます。 スマートフォンの空き容量が足りない可能性があります。 あらかじめ空き容量を確保した上で、アプリのダウンロードを行ってください。
アプリを削除してしまった	アプリを再インストールして、設定し直してください。 また、再インストール・再設定したアプリの登録情報は、同じスマートフォンであっても別ユーザーとして認識されますので、以前の登録情報は削除してください。
施解錠のメール通知が届かない（施錠解錠通知機能）	下記のいずれかが原因と考えられます。 1アプリで「施錠解錠通知設定」が設定できていない可能性があります。 アプリ「三協アルミ電気錠」を開き、「≡メニュー」→「（ロックの名前）の設定」→「施錠解錠通知設定」より再度設定の確認を行ってください。 2入力した受信メールアドレスが間違えている可能性があります。 「メール通知設定」画面で、メールアドレスが間違っていないかご確認ください。 3受信側の端末の設定（メールサービス、メールソフト、ウイルス対策ソフト等）により「迷惑メール」として認識されている可能性があります。 受信側端末のソフトやキャリアの受信設定方法をご確認ください。
施解錠履歴がアプリに反映されない	操作履歴は、スマートフォンとドアがBluetooth通信中（通信エリア内）に操作を行った際に更新されます。 外出時など、ドアから離れた場所ではロック設定を変更した履歴は更新されませんのでご注意ください。 【履歴が更新されるタイミング】 ・通信エリア内で履歴の確認を行った時（表示した項目の履歴が更新されます） ・家族が行った操作履歴は、ご自身のスマートフォンには反映されません。
何もしてないのに、勝手に施解錠した	ポケットやバッグの中のリモコンやスマートフォンのボタンが意図せず押されて施解錠された、もしくは他のリモコンやスマートフォンからの操作で施解錠された可能性があります。 リモコンのボタン操作やスマートフォンアプリ操作の作動範囲は、玄関ドアに目が届く範囲（10m以内程度）での使用を想定していますが、Bluetoothの特性上、最大到達距離が数十m近くになる場合もあります。

■スマートフォン・アプリ「三協アルミ電気錠」 よくあるご質問

2023年5月改訂

ご質問内容	ご対応
施解錠通知設定に使用するアプリパスワードとは	<p>アプリパスワードとはGmailアカウントではありません。 アプリパスワードは下記のようにして取得してください。（16文字のパスワードになります。）</p> <p>「Googleアカウント」→「セキュリティ」タブを選択し、「アプリパスワード」→「アプリを選択」→「メール」を選択。次に「デバイスを選択」で設定した後、「生成」をクリックしてアプリパスワードを取得してください。</p> <p>【注意】2段階認証プロセスは必ずオンにしてください。オフのままだと「アプリパスワード」の設定が表示されません。</p>
現在e・エントリーACタイプを使用しているが、スマートフォン対応仕様に変更したい。	申し訳ございません、2023年4月2日以前に購入された玄関ドアをスマートフォン対応仕様に変更することは出来ません。
システムプラン（玄関ドアのドアホン連動）を使う場合でも「三協アルミ電気錠」アプリを使うことができる？	はい、使うことが出来ます。
1台のドアに複数のスマートフォンを登録する場合、管理者の設定などは出来る？	いいえ、登録するスマートフォンに管理者等の区別はありません。どのスマートフォンでも出来る機能は同じです。
家族が開閉した履歴を確認することはできる？	<p>アプリ上で家族の施解錠履歴を確認することは出来ません。</p> <p>ただし、施解錠通知設定を行うことで、メールにて家族が開閉した際に通知を受け取ることが出来ます。</p>