



# RemoteLOCK運用ガイドブック

2026年4月

株式会社リモートロックジャパン

RemoteLOCKサポート

日付	シート	改版内容	備考
2025/10/1	全体	新規作成	
2026/4/1		サポート窓口電話番号変更	

この度はRemoteLOCKをご利用いただき、誠にありがとうございます。

RemoteLOCKは、スマートな鍵管理を可能にする便利なツールです。

しかし、もしものトラブルに備えることも大切です。

この資料は、トラブル発生時の対応フローと、お客様ご自身で解決できる方法をまとめたものです。

ヘルプセンターやトラブルシューティングでよくある事例を参考に「鍵が開かない」という緊急事態にも落ち着いて対処できるよう、事前の準備についても記載しています。

問題が解決しない場合はRemoteLOCKサポートへお問い合わせください。

このガイドブックがお困りの際の助けとなれば幸いです。

サポート問い合わせに至るフロー

1. 日常のメンテナンス

2. ヘルプセンターやトラブルシューティングを確認

3. RemoteLOCKサポートの連絡先

3-1. 夜間・休日の連絡先

4. 鍵が開かない場合

4-1. PINで開かない

4-2. 物理的な故障

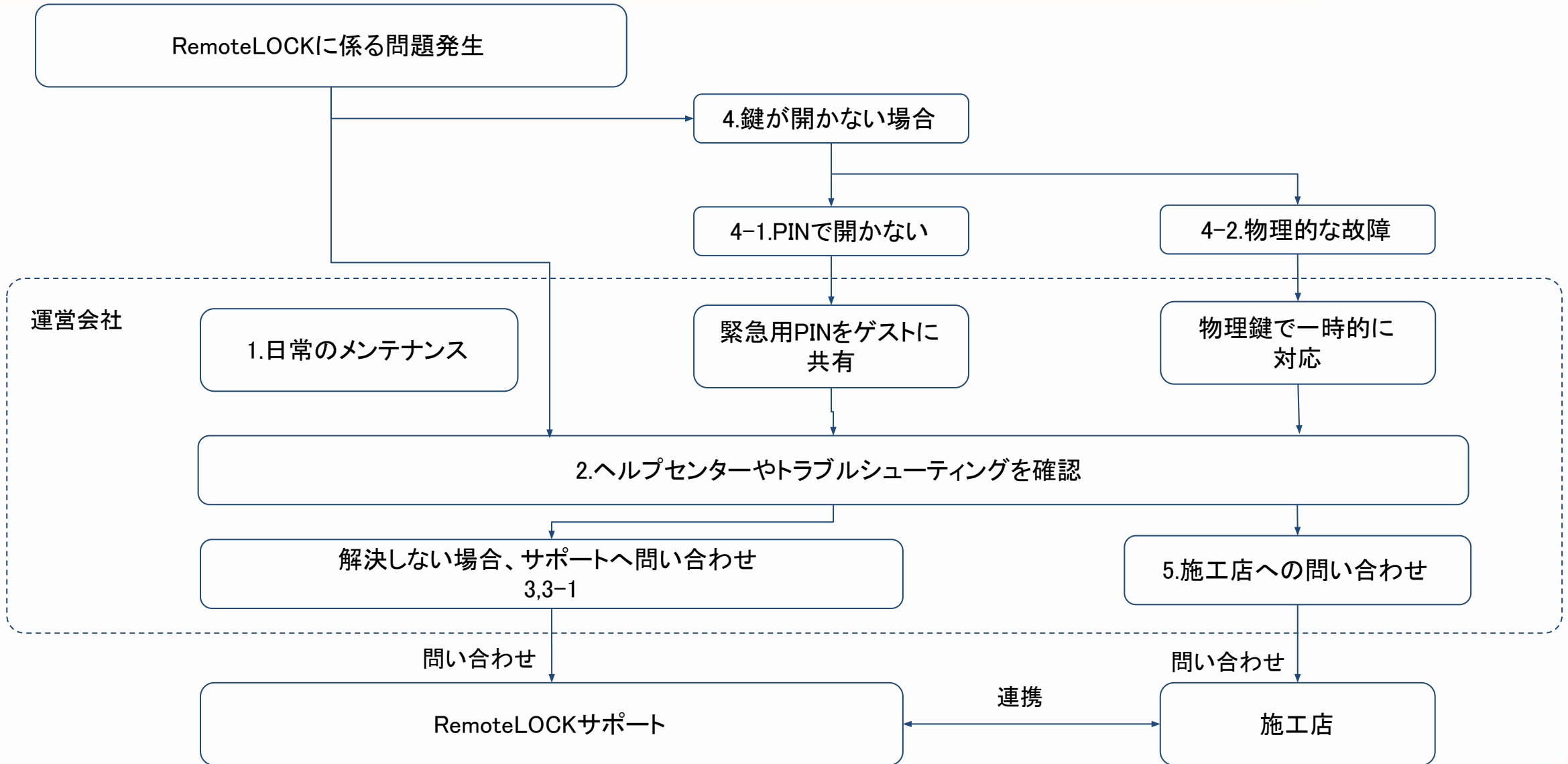
5. 施工店への問い合わせ

6. 保証書

7. 保証期間と費用について

8. 発生事象の原因と担当範囲

9. RemoteLOCKに関するお役立ち情報



※交換予備品を施工店、またはホテルに保管

## 1. 日常のメンテナンス

- 安定稼働のためのチェックリスト
  - RemoteLOCKを安心してご利用いただくためのメンテナンス手順書をご用意しました。
    - [https://remotelock.kke.co.jp/hubfs/inspection\\_manual.pdf](https://remotelock.kke.co.jp/hubfs/inspection_manual.pdf)
  - 運営会社様で日々の点検にご活用いただきトラブルを未然に防いでください。

## 2.ヘルプセンターやトラブルシューティングを確認

- ご質問は[ヘルプセンター](#)で解決できる場合がございます。お問い合わせいただく前に、一度ご確認ください。
- よくある問い合わせ内容は[ヒントとトラブルシューティング](#)もご確認ください。
- それでも、ご質問が解消できない場合はRemoteLOCKサポートへお問い合わせください。

<https://remotelocksupport.kke.co.jp/hc/ja>

### RemoteLOCK Help Center

何かお困りのことはございますか？まずはナレッジベースを検索してみましょう！

**更新履歴とお知らせ** > もっと見る

- 2025/07/11 **【RemoteLOCK API・重要】 GET /events エンドポイント廃止のお知らせ**
- 2025/03/27 **\*解消済み\*** **【RemoteLOCK】 RemoteLOCK KLシリーズ 500iのスケジュール設定について (2025/03/27)**
- 2025/03/26 **[リリースノート] RemoteLOCK 500iのファームウェア更新のお知らせ (2025/03/28)**  
システム障害発生時の最新情報はこちらご参照ください。  
 ハードウェア・ファームウェア障害の最新情報はこちらご参照ください。

**★ 導入前相談**

購入前に知っておきたい、よくある質問

- > 本体（ハードウェア）に関する質問
- > 機能に関する質問
- > 工事に関する質問

> more..

**★ KLシリーズ**

- > KLシリーズ 製品紹介
- > KLシリーズ 初期設定
- > KLシリーズ 運用に関する設定

**★ 初期設定**

購入からクラウド運用開始までの、詳細な初期設定の手順

- > 0.取付前の確認
- > 1.取付後の設定<<機種：5i>>
- > 1.取付後の設定<<機種：7i>>

> more...

**★ ヒントとトラブルシューティング**

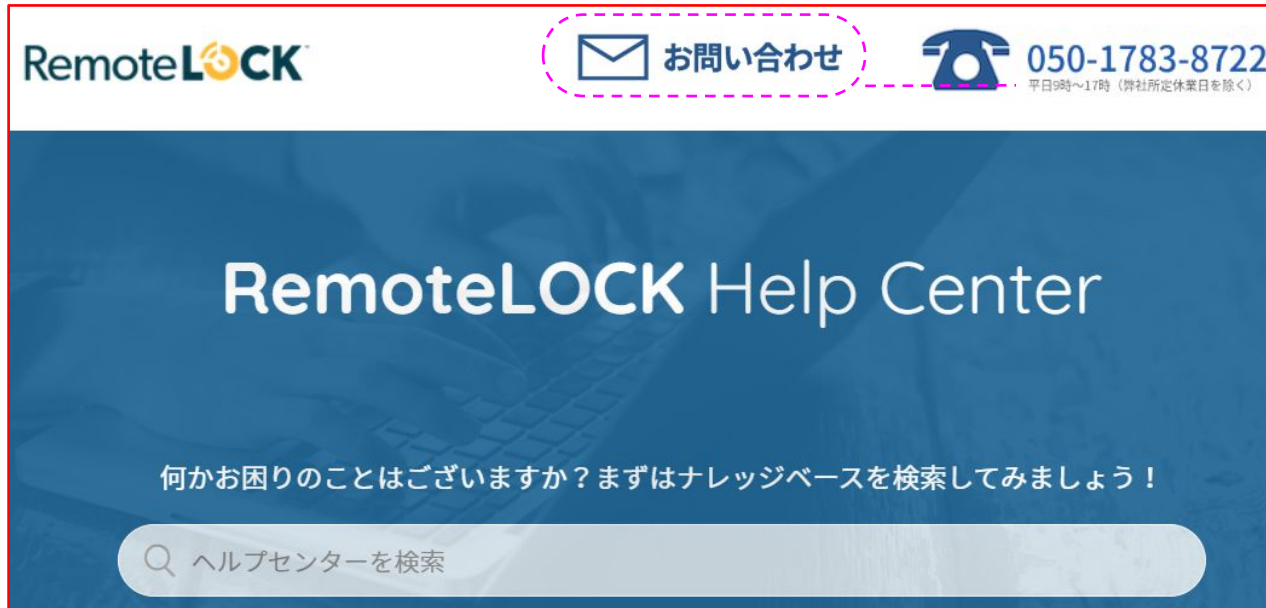
- > 初期設定・WiFi接続
- > クラウドサービスの利用方法
- > 錠前本体（ハードウェア）

- [WiFiの切断からの復旧](#)
- [データが同期されない](#)
- [電池が切れてしまいカギを開けられない](#)
- [電池の消耗が早い](#)
- [ボタンのメンテナンス](#)
- [8j/E06解錠後、ガチャガチャと音がして施錠が完了しない](#)
- [159が点灯して操作できない<8j/E06>](#)
- [ボタン操作時のデバイスの反応](#)
- その他のヒントとトラブルシューティングは[こちら](#)

### 3.RemoteLOCKサポートの連絡先

フォーム、電話、メールにて受付

<https://remotelocksupport.kke.co.jp/hc/ja>



or

メール：[support@remotelock.co.jp](mailto:support@remotelock.co.jp)

※対応時間：弊社営業日の平日9時～17時

問い合わせ種別\*

ハードウェア（本体）について

機種

RemoteLOCK 9j

ハードウェア（本体）に関するお問合せは、ご指定ください。

件名\*

内容（①会社名・担当者名 ②シリアルナンバー（or ログインIDとデバイス名）③内容）\*

シリアルナンバー

問題の発生しているページのスクリーンショットなど添付ください

電話番号（任意）

RemoteLOCKクラウド管理画面のアカウント（メールアドレス）

address@mail.com

RemoteLOCKクラウド管理画面のアカウントをお持ちの場合、ログインID（メールアドレス）を記入してください。解錠不良等のお問合せの場合は動画を添付してください。

添付ファイル

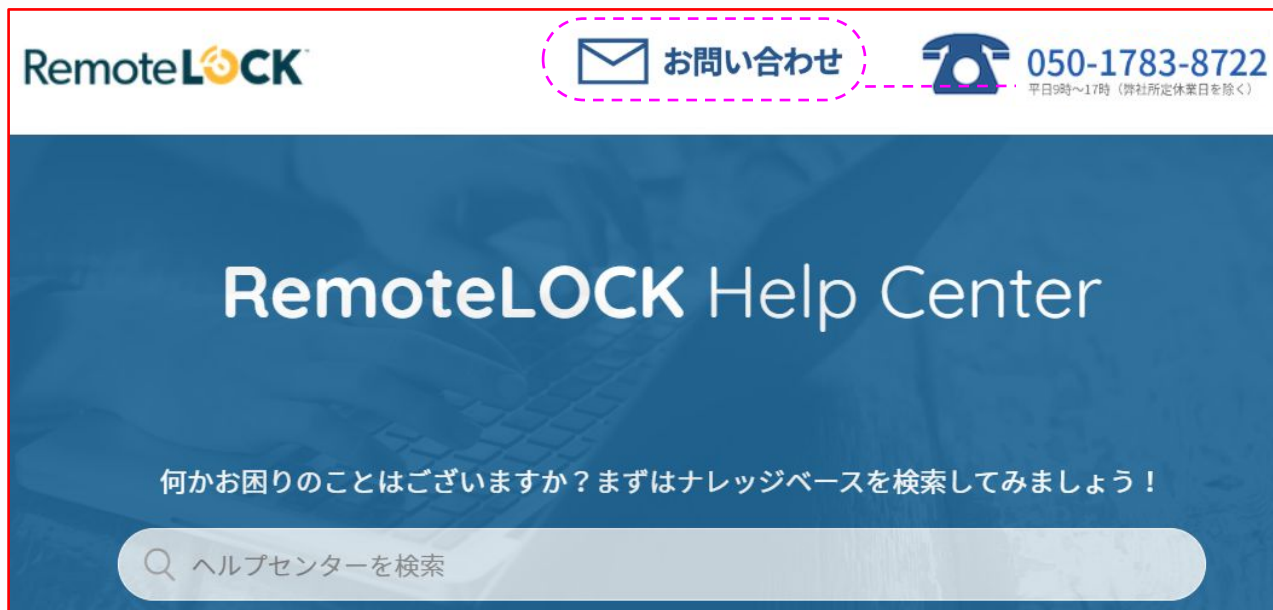
ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

## 3-1.夜間・休日の連絡先

フォーム、電話(留守電)、メールにて受付

<https://remotelocksupport.kke.co.jp/hc/ja>



or

メール：[support@remotelock.co.jp](mailto:support@remotelock.co.jp)

※基本は翌営業日に対応いたします。



### 1. RemoteLOCKが物理的に壊れている

- **解決策:** 運営会社様にて、管理されている**物理鍵**で一時的に対応してください。



### 2. ゲストに発行したPINで鍵が開かない

- **解決策:** 事前に発行しておいた**緊急用のPIN**をゲストに共有して対応してください。

※運営会社で事前に**緊急用PIN(マスターPIN)**の発行が必要 です。

例えば、以下3タイプのマスターPINを用意するお客様もいらっしゃいます。

『全館共通』、『フロア共通』、『各室』

- PINコード/QRコードは本体に同期されていますか？
- PINコードの後に  
「鍵マーク(500i)」 「\*(700i)」 「✓(9j/E06)」  
ボタンを押下していますか？
- 電池切れしていませんか？

- PINコード/QRコードは本体に同期されていますか
  - クラウド管理システム上から追加したPINコードがRemoteLOCK本体に反映されていない可能性があります。
  - ハートビート間隔で同期されるのを待つか、いずれかのキーパッドを押してWiFi接続を促しPINコードが反映されるよう試みてください。

東京\_500i02 (RemoteLock KL Series 500i)

接続  
最終同期 18:00 (11分前)

最後にいつWiFi接続したか確認できます。

ハートビート間隔でWiFi接続した際に、PINコードが本体に反映されます。

デバイスのアクセスで確認して認証済みの場合本体にPINコードが反映されています。

認証済み

WiFi接続するタイミング「ハートビート間隔・キーパッド・サムターン操作」を設定することで、キーパッドを押すことでWiFi接続し、PINコードが本体に反映されます。

- PINコードの後に「鍵マーク(500i)」「\*(700i)」「✓(9j/E06)」ボタンを押下していませんか
  - 正しいPINコードを入力後、入力終了のボタンを押す事で解錠されます。
    - ※コード入力後に確定ボタン不要としてない場合



東京\_500i02 (RemoteLock KL Series 500i) 接続  
最終同期 18:00 (11分前)

ロック

アクセス

名前 東京\_500i02 ハートビート間隔 2時間 ⓘ

イベント

設置場所 中野 × 設置場所 サムターン操作後オートロックまでの時間 0 ⓘ

設定

お知らせ機能

シリアルナンバー K32909167662 ⓘ

お知らせ履歴

利用方法 (メール通知用)

Firmware Version nrf5.9.9+esp2.1.2 ⓘ

登録日 Aug 22, 2025 07:59 AM UTC ⓘ

カギの開閉スケジュール ⓘ

SmartPINシード 3210 ⓘ

オートロック 無効 ⓘ

Wi-Fi接続するタイミング ⓘ

ハートビート間隔・キーパッド・サムターン操作 ⓘ

NFC

コード入力後に確定ボタンの押下を不要とする ⓘ

ネットワーク解錠後のオートロック ⓘ

消音 ⓘ

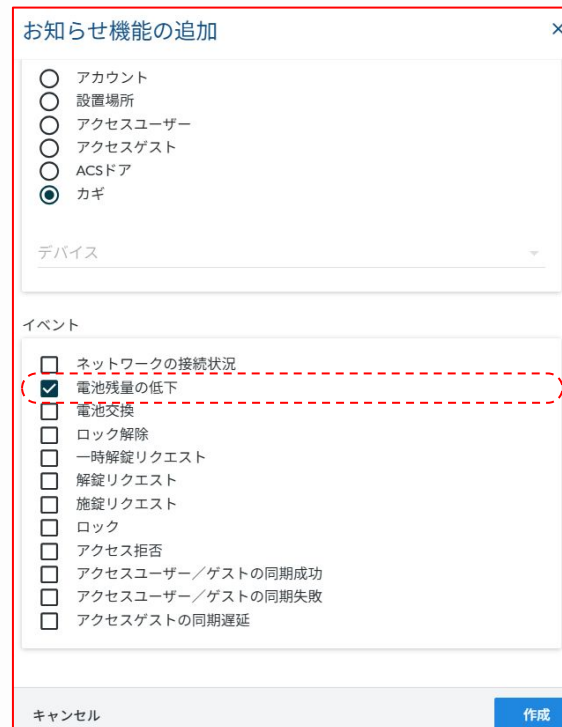
- 施錠・解錠説明動画

- [500i](#)
- [700i](#)
- [9j](#)
- [9j-Q](#)

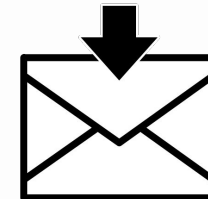
- 電池切れしていませんか
  - キーパッド入力に対してRemoteLOCKの反応がない場合は、電池が切れています可能性もあります。電池交換してください。
  - 推奨: Panasonicエボルタ: [電池に関するブログ](#)



電池残量の目安はクラウド管理画面で確認できます。



お知らせ機能で電池残量の低下をチェックすると電池残量が30%を切った際にメールで通知されます



- 5i/500iモデルの故障傾向
  - 電源が入らない
    - 主にサビが原因で発生
  - テンキーが反応しない
    - 主にサビが原因で発生
  - ボタンが溶けた
    - アルコールが原因



- 7i/700iモデルの故障傾向
  - 電源が入らない
    - 主にサビが原因で発生
  - 電池消費が激しい
    - サビまたはハードウェアの故障が原因
  - ボタンが押せなくなった
    - ボタン周辺部のサビが原因
  - クラウドでの電池残量が常に0%
    - サビまたはハードウェアの故障が原因
  - 認証しても解錠できない
    - 内部部品(モータークラッチ)の不具合が原因



- 8j/9jモデルの故障傾向
  - 電源が入らない
    - 電池ボックスや内部基盤のサビが原因
  - テンキーが反応しない
    - 電池ボックスや内部基盤のサビが原因
  - シフターが固くなる
    - 側圧が掛かった状態での電池電圧の低さによるクラッチの乗り上げが原因
  - デッドボルトが正常に動作しない
    - 側圧または内部基盤のサビが原因
  - シフターの繰り返し動作
    - 内部でのクラッチ乗り上げが原因



## 5. 施工店への問い合わせ

### 物理的な故障時の対応について

#### 1. 鍵が開かない場合の連絡先

RemoteLOCKが物理的に故障し、鍵が開かない場合は、**直接施工店**にご連絡いただき対応をご依頼ください。

#### 2. 緊急時の対応について

万一の事態に備え、事前に**予備のRemoteLOCK**を施工店にて保管いただくことを推奨しております。

調整によっては、ホテルに予備品を設置することも可能ですので、ご相談ください。

## 保証書

## 1. 保証書について

RemoteLOCK 9j/9j-Q（以下「商品」）には当書面である保証書が添付されています（以下「保証書」）。

保証書は「3.保証規定」に基づき、商品の交換を保証するものです。交換を希望の際は、購入いただいた商品を弊社に返送する前に下記「5.お問い合わせ先」まで、その旨をご連絡ください。

商品の交換に際しては保証書の提示が必要となりますので、保証書の記載内容をご確認いただき、保証書を大切に保管してください。なお、保証書の再発行は致しません。

また、この保証書は、本書に明示した期間、条件のもとにおいて商品交換をお約束するものです。従ってこの保証書によって保証書を発行している者（保証責任者）、及びそれ以外の事業者に対するお客様の法律上の権利を制限するものではありません。保証期間経過後の商品交換等についてご不明点の場合は、「5.お問い合わせ先」にお問い合わせください。

## 2. マニュアル等について

商品には、保証書とは別に、安全にお使いいただくために、RemoteLOCK 9j/9j-Q 導入ガイド（以下、マニュアル等）が付属されています。総合マニュアルは

Webガイド（<https://remotelocksupport.kke.co.jp/hc/ja>）をご覧ください。

保証書はマニュアル等に記載された内容によって解釈され、マニュアル等に記載された内容に沿わない使用をした結果生じた故障や不具合は、本保証規定の対象外となります。

## 3. 保証規定

保証期間中において、マニュアル等の記載内容に基づく正常な使用状態で商品に故障や不具合が生じた場合、この保証規定に基づいて交換対応いたします。

## 3-1 保証期間

- a) 商品の保証期間は、弊社もしくは販売代理店からの初出荷日より1年間有効です。
- b) 保証期間内に本保証規定の適用を受けて商品を交換した場合、前項aが適用されます。

## 3-2 保証範囲

- a) 保証範囲は、商品本体のみとし、その他の付属品に関しては本保証規定の範囲外となります。また、弊社は、商品について修理対応は行わず、交換対応のみ実施いたします。
- b) 商品の購入または使用その他売買契約に関して、購入者または第三者に生じた損害について、弊社は一切その責任を負いません。

## 3-3 送料

- a) 商品をお送りいただく際は送料元払い（お客様ご負担）にてお願いしております。交換品を弊社から発送する際の送料は弊社負担とさせていただきます。万が一、商品を着払いにてお送りいただいた場合、交換品は着払いによる発送となります。

## 3-4 適用除外

以下の項目に該当する場合は保証期間内であっても本保証規定の対象外となり、全て有償による交換となりますのでご注意ください。

- a) 購入者又は第三者による不当な修理、改造による故障、不具合および破損
- b) マニュアル等に記載された使用条件や環境から著しく逸脱した状態でご使用なられた上での故障および不具合
- c) マニュアル等に記載された商品固有の用途以外の目的での使用に起因する故障および不具合
- d) 他に接続している機器、アクセサリが原因による故障および不具合
- e) 電池の液漏れによる故障および不具合
- f) 天災、その他の不可抗力（例えば、暴風、豪雨、高潮、地震、津波、落雷、洪水、地盤沈下、火災など）による不具合またはこれらによって商品の性能を超える事態が発生した場合の不具合

- g) お客様の設置場所固有の自然環境、住環境などの商品周辺環境に起因した不具合（例えば、塩害による腐食。大気中の砂塵、煤煙、各種金属粉、亜硫酸ガス、アンモニア、車の排気ガスなどが付着して起きる腐食。異常な高温・低温・多湿・結露による不具合など）
- h) 実用化されている技術では予測することが不可能な現象またはこれが原因で生じた不具合
- i) 引き渡し後の操作誤り、調整不備または適切な維持管理を行わなかったことによる不具合
- j) 犯罪などの不法な行為に起因する破損や不具合

## 3-5 免責事項

- a) 保証書の提示が無い場合、保証書の下部に商品出荷日、お客様名の記入がない又は字句を書き換えられた場合、弊社からお客様による正規のご購入の確認ができない場合には、無償での交換は致しかねます。
- b) 商品交換受付後、弊社において不具合が再現できない場合は、無償での交換を致しかねる場合があります。
- c) 当社の定める施工/パートナー以外による施工または取り付けを行なった場合には、商品の不具合であることが明らかなきのみ、無償交換等の保証書記載の対応を致します。
- d) 弊社は保証書に基づき商品の交換についてのみ保証するものであって、商品の故障によって生じた、一切の直接または間接の損害、金銭的損出について、弊社はその責任を負わないものとします。
- e) 故障の有無を判断するために、技術調査費用を別途請求することがあります。その場合は事前にご登録いただいた連絡先にご連絡させていただきます。
- f) 交換にかかる費用（商品本体の費用を除いた、送料、診断・調整などの作業にかかる技術費、取り外し・設置工事費など）は、お客様にご負担いただいております。
- g) 弊社が保証書に記載された義務を履行している限り、商品の不備を理由として商品および商品に関連するソフトウェア、サービス等に関する契約の解除はできません。
- h) 商品について製造事業者がリコールを行った場合には、お客様は製造事業者に対して交換等を求めるものとします。
- i) この保証書は日本国内においてのみ有効です。This warranty is valid only in Japan.

## 4. 個人情報の取り扱いについて

ご記入いただいたお客様の個人情報は、保証期間内のサービス活動、その後の安全点検活動、マーケティング活動のために記載内容を利用させて頂く場合がございますのでご了承ください。

## 5. お問い合わせ先

株式会社構造計画研究所

TEL 050-3185-3733 ※平日9:00~17:00（土日祝・年末年始など弊社休業日を除く）

<https://remotelocksupport.kke.co.jp/hc/ja>

2024年4月1日制定

御氏名： \_\_\_\_\_

施工日： \_\_\_\_\_

御住所： \_\_\_\_\_

シリアルシール  
貼り付け位置

### RemoteLOCKの本体の補償について

#### 1年目(保証期間内)

- **無償対応**: 通常利用における故障は、商品や部品の交換品は無償で提供いたします。交換に係る作業費・諸経費は含みません。
- **有償対応**: お客様の故意、または不適切な利用による破損や設置環境影響の場合、商品や部品代をいただく場合がございます。
  - ※問題の切り分けを行い、都度判断させていただきます。

#### 2年目以降

- **有償での対応**: 商品や部品実費および作業費用をいただく場合がございます。

- RemoteLOCKのご利用にあたり、発生事象の主たる原因と担当範囲について

発生事象	主たる原因	担当範囲
ハードウェア故障	RemoteLOCKの物理的な不具合	当社 1年目:無償交換 2年目以降:有償交換
システム故障	ハードのファームウェア不具合 RemoteLOCKクラウド管理システム故障	当社
設置環境影響	設置場所のガタツキやズレなどの建付け不良 ・丁番のゆるみ、建具の反り、傾き 設置場所固有の自然環境や、住環境などの商品周辺環境に起因 ・塩害、結露による腐食 ・大気中の砂塵、煤煙、金属粉、ガス、アンモニアなどが付着して起きる腐食	運営会社
通信環境不備	WiFi設置環境 ・電波干渉、電波が弱い(他の通信機器、電磁波、距離や遮蔽物などの影響) ・同時接続機器の通信データによる影響(防犯カメラや動画再生機器等) インターネット回線接続不良 ・WiFiは繋がるがインターネットに繋がらない	運営会社

### ■ [RemoteLOCK HP](#)

- [製品情報](#)
- [利用事例](#)
- [料金](#) など

### ■ RemoteLOCK [公式YouTubeチャンネル](#)

- [5分でわかる！RemoteLOCKの特徴と機能について](#)
- [3分でわかる！RemoteLOCKの導入手順とスケジュール動画](#)
- [3分でわかる！RemoteLOCKの設置方法と原状復帰について](#)
- [【5機種総合版】RemoteLOCK施錠・解錠](#) など

### ■ [RemoteLOCK 公式ブログ](#)

- RemoteLOCKの活用方法や事例等、最新情報をお届けしております。

### ■ RemoteLOCK関連資料

- [RemoteLOCK 機種選び&取り付けチェック 参考ガイドブック](#)
- [RemoteLOCKクラウド管理操作説明\(マニュアル\)](#)
- [RemoteLOCK 500i・700iの導入ガイド・クラウド管理操作説明](#)
- [施工会社様向け資料](#)
- その他、各種資料は[こちら](#)からダウンロードいただけます



本製品に関するご不明点やトラブルがございましたら  
RemoteLOCKサポートまでご連絡ください。  
今後とも弊社製品をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。