# 7. よくある質問

## QRコードについて

# QRコードが読み込めない。

GPS端末連携画面で「QRコードがない場合」をタップして ください。続いて、GPS端末側面に記載されている

「IMEI」と「SN」を入力して「次へ」をタップしてください。(マニュアル 2-1のSTEP04参照)

#### QRコードを読み取るとWEBサイトへ遷移する。

ミマモルメアプリ内のQRコード読み取りカメラで「端末識 別用QR」を読み込んでください。それ以外のカメラアプリ 等で読み込んだ場合、インターネット検索結果画面へ遷移 してしまいアプリと連携ができません。 (マニュアル 2-1のSTEP04参照)

# GPS端末アプリ連携について

#### 🝳 アカウント認証コードが届かない。

入力したメールアドレスに誤りがある可能性がございます。 アカウント認証コードが届かない場合は「設定」の中の 「端末情報」よりメールアドレスをご確認ください。

※アカウント認証コードのご案内メールが、迷惑フォルダ に入っている可能性もございます。

下記ドメインを受信できるよう設定のうえ、再度GPSア カウント認証コードの再送をタップしてください。

#### hanshin-anshin.jp

(ドメインとは、メールアドレスの「@」より後ろのこ とを指します。「迷惑メール拒否」設定がご不明の場合 は携帯ショップにてご確認ください。)

上記をお試しいただいても届かない場合は、別のメールア ドレスのご利用をお試しください。

#### ○ きょうだいのGPS端末をアプリに追加表示したい。

見守るGPS端末を追加する場合は、以下の手順でGPS端末 とミマモルメアプリの連携を行ってください。(マニュア ル 2-1参昭)

方法① 下部メニューより 「通過履歴一覧」 画面を開き、 右上「ユーザー追加| ボタン、「GPS端末を登録| の順にタップしてください。

方法(2) 下部メニューより「設定」画面を開き、緑色の 「GPS|内の「+|ボタンをタップしてください。

# 💿 GPS端末と連携しようとすると、端末追加認証コー ド入力を求められる。

既に他の保護者の方がGPS端末とアプリが連携されている 状態で、別の方がGPS端末とアプリを追加で連携する場合、 「端末追加認証コード」の入力が求められます。

既にGPS端末と連携されている方のメールアドレス宛、も しくはミマモルメアプリの「お知らせ」に「端末追加認証 コード| が届きますので、追加で連携される方のアプリに、 当該認証コードを入力してください。 (※スマートフォンの機種変更に関しては、よくある質問「スマートフォンの機種 変更をするときはどうしたら良いか。| をご参照ください。)

# GPS連携画面で「ID票を登録」と表示されるが何を 入力すればよいか。

本GPSサービスのご利用に、ID票の登録は必要ありません。 GPSサービス以外のミマモルメサービスのご利用時に、入 力いただく必要がある項目となります。

# 2 実際GPS端末を持っている位置と、アプリで表示される位置が異なるのはなぜか。

GPS端末はアプリで設定した頻度にて位置情報を取得し、 アプリに表示しています。(マニュアル 4-5参照) そのため、リアルタイムなGPS端末の位置情報と、アプリ に表示されている位置情報には誤差が生じます。 また、周りに障害物(建物や屋内の壁)などがある場合、 「受信できるGPS衛星やWi-Fiのアクセスポイントが限られ る。」、「電波が障害物に反射、迂回してしまう。」と いった要因によって位置情報の精度が悪くなり、誤差が生 じる可能性があります。

# ・地図上のリロードマークを押しても現在位置が表示 されない。

地図上のリロードマークは「現在地」を更新する機能では なく、GPS端末が取得した最新の位置情報を更新する機能 です。

#### Q 手動で位置検索ができない。

検索モードが「エコ」または「手動検索」になっているか ご確認ください。

また、「通過履歴」画面の小さい地図上に表示されている GPS端末の状態アイコンが「正常」でない場合、位置情報 の検索は行えません。(マニュアル 3-2参照)

# 手動で位置検索を行っても、結果が地図上に表示されない。

現在位置検索ボタンをタップして、数十秒経過しても地図 の表示が変わらない場合、詳細地図右上の「リロード」ボ タンをタップしてください。

それでも表示されない場合、再度、現在位置検索ボタンを タップしてください。

※ 検索ボタンタップ後、通信状況などの影響で位置情報が 取得できない、もしくは取得できても精度が低い場合、 位置情報は地図上に表示されません。

#### 図 圏外の表示がずっと続いている。

GPS端末の電源をOFF・ONしていただくことで改善される 場合がございます。

充電ケーブルを外した状態で、GPS端末のボタンを5回連 続押下して電源をOFFにし、少し時間をあけてから、GPS 端末のボタンを5秒長押しして電源をONにしてください。

# アプリを起動すると、「連携している端末はありません」と表示され、位置情報が閲覧できなくなっていた。

再度GPS端末の登録を行っていただくようお願いいたしま す。(マニュアル 2-1のSTEP04参照)

アプリがどのGPS端末と連携しているか、月1回程度の頻 度でお客様のアプリ起動時にシステムチェックを行ってい ます。その際に、スマートフォンの通信環境が不安定な場 合、正しくシステムチェックが行えず、アプリとGPS端末 の連携が外れてしまう事象を確認しております。本事象の 改善まで、もう少々お時間を要する見込みとなります。お 手数をおかけし申し訳ございません。

# 0 位置情報が、取得時刻よりも遅れて表示されること がある。

(例:13時の位置情報が、1時間遅れて14時に表示される。)

GPS端末の通信環境が不安定な場合、GPS端末が位置情報 を取得できていても、取得した位置情報をアプリへ送信す ることができません。通信環境が安定したタイミングで、 それまでに取得できていた位置情報をすべてアプリへ送信 し、GPS端末の通信環境が不安定な状況下でも位置情報を 消失させないようにしています。これらの位置情報が、取 得時刻よりも遅れて表示されるものに該当します。

# GPS端末のLEDランプがずっと赤色点灯になってし まう。

GPS端末の電源をOFFにし、少し時間をあけてから、GPS 端末のボタンを5秒長押しして電源をONにしてください。

#### Q GPS端末が充電できない。

充電環境(USBケーブル・ACアダプター)を見直してくださ い。

#### 推奨環境

USBケーブル: GPS端末側:USBType-C(急速充電非対応) アダプター側:USBType-A

ACアダプター:5V/1A、急速充電非対応

ケーブルとACアダプターが一体型のものは充電できない場 合がございますので、お控えください。

また、パソコンから充電する場合や、たこ足配線のコンセ ントからの充電する場合、電流が小さいため充電に時間を 要すことに加え、満充電にならない場合がございます。家 庭用の壁付けコンセントから直接充電いただくようお願い いたします。

#### 急に充電ができなくなった。

#### (充電ケーブルを挿しなおしても、LEDランプが緑点滅しなく なった)

ー度、充電環境(USBケーブル・ACアダプター)について下 記内容をご確認ください。

- これまで充電できていた環境と同じ充電環境を利用しているか。
- ・USBケーブル(Type-C)を変更しても改善しないか。
- ・ACアダプター(推奨:5V/1A)を変更しても改善しないか。

# ファームウェアアップデートを何度実行しても完了 にならない。

下記内容を順番にお試しください。

- アプリを一度バックグラウンドから削除し、再度アプリ を立ち上げてください。
- GPS端末を充電してください。
- GPS端末の電源をOFF/ONしてください。

# O GPS端末ボタンを5秒以上長押ししても位置情報が 更新されない。(SOSモードがうまく機能しない。)

詳細地図右上のリロードボタンをタップして画面を更新し てください。 なお、SOSモードで位置情報を取得していても、位置情報

の精度が低い場合は地図上に表示されません。

#### 解約・変更

# スマートフォンの機種変更をするときはどうしたら 良いか。

< <u>機種変更前のスマートフォンのみ</u>で見守っている場合> 機種変更前のスマートフォンでミマモルメアプリの連携を 解除後、機種変更後のスマートフォンにミマモルメアプリ をダウンロードいただき、GPS端末との連携をおこなって ください。(解除方法はマニュアル4-3参照)

<<u>複数名のスマートフォン</u>で見守っている場合> 機種変更後のスマートフォンでミマモルメアプリをダウン ロードいただき、GPS端末との連携を行ってください。 (マニュアル 2-1参照)

なお、GPS端末の連携に用いるメールアドレスが、機種変 更前に連携していたメールアドレスとは異なる場合、「端 末追加認証コード」の入力が必要となります。端末追加認 証コードは、以下の2か所に配信されます。

配信先① 機種変更前のスマートフォン(アプリ内の「お知 らせ」)

配信先② 機種変更前に連携済みのメールアドレス

1台のGPS端末を複数名がアプリで見守っている場合、新 たなアプリの連携が試みられると、「端末追加認証コー ド」が他の見守り者のアプリに配信されますので、当該 コードを共有いただくようお願いいたします。

#### GPSサービスを解約したい。

退会される1ヶ月前までに、GPS端末をお手元にご準備の 上、弊社カスタマーセンター(0570-081-300)までお電話く ださい。