

7. よくある質問

QRコードについて

Q 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)

Q 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

Q 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。

Q 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 2-1参照）

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。

Q GPS端末と連携しようとする、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。）

Q 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。

GPSサービスのお申し込み時に受け取ったメール、またはID票に記載されている「ログインID」と「パスワード」を入力してください。

一度ログイン情報を登録しておくと、次回以降はID・パスワードの入力なしで、支払方法変更や解約などの手続きができる画面(マイページ)へスムーズに移動できます。

マイページには、アプリ右下の「設定」タブからアクセスできます。

位置表示について

Q 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。

Q 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 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3秒長押しして電源をONにしてください。

Q 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、もう少し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。

Q 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。

本状態が継続する場合は、一度GPS端末の再起動をおためしてください。

GPS端末について

Q 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3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：USBType-C

ACアダプター：5V/2A

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。

※充電が開始(LEDランプが緑点滅)するまでに10~15秒時間がかかる場合がございます。

**Q 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ランプが緑点減しなくなった)**

一度、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/2A)を変更しても改善しないか。
- パソコンから充電していないか。
- たこ足配線のコンセントから充電していないか。

Q 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下さい。

- 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。

Q GPS端末ボタンを3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。

Q 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。

<機種変更前のスマートフォンのみ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)

<複数名のスマートフォン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。

Q GPSサービスを解約したい。

マイページ(<https://hanshin-anshin.jp/pa/>)にてお手続きが可能です。

解約希望月の1ヶ月前までにお手続きをお願いします。

マイページで解約のお手続きができない場合は、GPS端末をお手元にご準備のうえ、弊社カスタマーセンター(0570-081-300)までお電話ください。