デジタルポイントラリーアプリに関するよくある質問

【作成(更新)年月日】令和8年8月24日作成／令和8年11月5日更新

質問項目	項番	質問内容	回答
使用環境について	1	推奨端末は？	推奨端末バージョン:【iOS】15.0以上 【Android OS】9.0以上 デジタルポイントラリーアプリをご利用いただく際には、iOS(iPhone)・AndroidともにOSについて最新バージョンでお使いいただくことを推奨しております。古いバージョンをお使いの場合、アプリが正常に動作・表示せず、使用できないことがございます。 お申込みいただく際に、使用しているスマートフォンのOSが最新バージョンかどうかご確認ください。 ※上記以外のバージョンでは、不具合が発生する可能性があり、動作の保証をしておりません。また、上記のバージョンであっても、すべての端末での動作を保証するものではありません。あらかじめご了承ください。
	2	シニア向けスマートフォンで利用することはできますか？	シニア向けスマートフォンでご利用いただくためには、推奨環境のOS(最新バージョン)であること、Google Playの対応機種であることが必要です。
	3	タブレットでも参加できますか？	ご参加いただけますが、正常に動作しない場合がございます。
	4	アプリのセキュリティは大丈夫ですか？	個人情報保護とセキュリティには十分な対策を講じています。データは適切に管理され、不正アクセス防止などの措置を取っています。 詳細はアプリ内のマイページよりプライバシーポリシーをご確認ください。
アプリの使い方について	5	ポイントラリーアプリをダウンロードしたが、登録が進められない。文字の画面表示がずれている。	スマートフォン内のフォントサイズ(文字の大きさ)の設定が原因で、適切な表示となっていない可能性がございます。端末内の設定から一度、フォントサイズを小さくするよう設定いただき、登録が進められるかご確認をお願いします。 ・iOS(iPhone)の場合:ホーム画面「設定」→画面表示と明るさ→テキストサイズを変更→下部のサイズバーでご変更ください。 ・Androidの場合:ホーム画面「設定」→ディスプレイ→文字フォント設定→フォントサイズ→下部のサイズバーでご変更ください。 ・シニア向けスマートフォンの場合:ホーム画面「本体設定」→画面・ランプの設定→フォント設定→フォントを選択→完了でご変更ください。
	6	チェックインの方法がわかりません。	「デジタルポイントラリーの楽しみ方」パンフレットをご覧ください。 ①アプリを開き、ポイントボタンをタップします。 地図上に表示されているラリースポットを選択すると、詳細ページが出現します。 ②選択したチェックインスポットの半径30m範囲内(目安)に入ると、詳細ページ内のチェックインボックスが「現地に行ってチェックインしよう」から「チェックイン可能です」に変わります。 ※公園など広範囲のラリースポットにつきましては、チェックインの有効範囲が異なる場合がございます。 ③チェックインボタンをタップします。 ④「チェックイン済み」となりポイント獲得です。ホームをタップしてポイント数を確認しましょう。 それでもチェックインできない場合は、8へ
	7	チェックインスポットに到着したのにチェックインボタンが変わりません。	一度ホームボタンをタップし、その後ポイントボタンに戻り、到着したスポットをタップしてみてください。 チェックインボタンが「チェックイン可能です」に変わるかご確認ください。 ●チェックインの有効距離が半径30m(目安)のため、大きな施設の場合、チェックインスポットの位置まで距離がある場合がございます。もし該当施設でチェックインボックスが有効にならない場合、チェックインスポットのピンの位置をご確認ください。 ●ラリースポットによっては、チェックインの有効範囲を限定している場合があります。ラリースポットの名称に注意文を記載していますのでご確認ください。 ●チェックインボタンのタップ後、クルクルと回ったままの場合、外的なネット環境等(周辺の建物のフリーWi-Fiに繋がっていたり、周りのネット環境と紐づいていたりする場合)によって、チェックインができない場合があることが確認されています。 一度、Wi-Fiを解除いただき、電波を確認の上、チェックインをお試しください。 ●クルクルと回ったまま、時間をおいてチェックインできている場合があることが確認されています。 時間経過ののち、ホーム画面でのポイント数及びチェックインボックスをご確認ください。
	8	自分の位置情報が更新されません。	現在地ボタンをタップして、位置情報を更新してみてください。

質問項目			回答
ポイントについて	9	ポイントがつきません。	1日の上限10ポイントに達している場合は、ポイントがつきません。 なお、チェックインは引き続き可能です。0ポイント取得として移動履歴に掲載されます。 まだ上限に達していない場合、ポイントがつかない原因としては以下が考えられます。 ●位置情報の設定 本アプリは、位置情報の条件を「常に許可」「APP使用中のみ許可」のいずれかを設定いただくことでポイントが付与される仕様となっております。端末の設定をご確認ください。 ・iOS（iPhone）の場合 スマートフォンにて「設定」→「せたがやポイントラリー」アプリをタップ→位置情報「常に許可」「APP使用中のみ」のいずれかにチェックを入れてください。 ・Androidの場合 ①画面を上から下にスワイプ。 ②「位置情報」アイコンを長押し。 ※「位置情報」アイコンがない場合、スマートフォンにて「設定」→その他→位置情報→アプリの権限→「せたがやポイントラリー」アプリをタップ→位置情報「APP使用中のみ」にチェックを入れてください。 ●スマートフォンの通信状況 機内モードになっていないか、4Gや5Gなど通信ができる状態になっているかご確認ください。 ●端末を節電モードにしている 節電モードにしている場合、端末の位置情報の処理が遅く、位置情報がうまく反映されない場合がございます。 ●バックグラウンドでアプリを複数起動している 複数アプリを開いていると、端末に負荷がかかり、位置情報の処理が遅くなる可能性が考えられます。
	10	ランキングについて	月間の総チェックイン数によるランキングとなります。毎日上限の10ポイントを獲得しても、よりチェックイン数が多い方が上位となります。※同じチェックイン数、ポイント数の場合は同列となります。
	11	獲得したポイントは翌月に繰り越せますか。	せたがやPayポイントに交換していない・交換したが残りポイントがある場合、翌月に引き継がれます。 例）10月に80ポイント取得→50ポイント交換し、残り30ポイント。 11月1日は30ポイントからスタート。 11月に取得した分と合わせて50ポイントになると、またポイント交換可能です。
	12	機種変更をした場合、獲得ポイントを引き継ぐにはどうすればいいですか？	ご使用のスマートフォンの機種変更をする際には、必ず事前に引継ぎ手続きを行ってください。 詳細は設定・操作ガイドブックをご覧ください。
	13	事前の引継ぎ手続きをしないまま機種変更をしてしまいました。どうすればよいですか？	機種変更申請中にする設定対応を行いますので、専用コールセンターへ以下の内容をご連絡ください。 ・参加者番号 ・登録している氏名 ・電話番号 上記情報をもとに設定を行った後、専用コールセンターよりお電話を差し上げます。その後、機種変更後の新しい端末にて「機種変更後の登録」より、案内に従ってご登録いただくことで、以前の参加者番号及び獲得済みポイントを引き継ぐことができます。 専用コールセンター 電話番号 03-6630-0493 受付時間 午前9時から午後5時まで（土日祝日、12月29日から1月3日を除く）
せたがやPayポイント付与について	14	せたがやPayとのアカウントの連携方法は？	設定・操作ガイドブックをご覧ください。
	15	せたがやPayポイントはいつ反映されますか？	ポイント付与のタイミングは、月に2回あり、15日までに申請したものは25日に、月末までに申請したものは翌月10日に付与されます。 ただし、3月は月に1回となり、19日までに申請したものは31日に付与されます。最後のポイントの交換期限（3月19日）を過ぎてからの申請には応じられませんので、ご注意ください また、付与されたせたがやPayポイントには有効期限がありますので、ご注意ください。（10日付与されたものは、付与日の6か月後当月の10日。25日及び31日に付与されたものは、付与日の6か月後当月の25日）
	16	ポイント交換申請後、せたPayポイント付与がされたか確認したい。	せたPayアプリを開き、画面右下の「取引履歴」を開いてください。 上部の年月（例：20XX年X月）をタップし、該当する月を選択すると、ご確認いただけます。
	17	ポイント交換申請をしたが、せたPayポイントが付与されません。	アプリに登録いただいたせたPayアカウントナンバーに誤りがある場合、ポイントを付与できません。該当の方には専用コールセンターよりお電話を差し上げますので、登録の修正をお願いします。