

せたがや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7年9月1日

質問項目		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のご利用にあたっては、iOS(iPhone)・Androidともに最新バージョンのOS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、使用できない場合がございます。アプリをダウンロードいただく際に、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。※上記端末全ての完全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。
アプリのダウンロード、参加登録について	5 デジタルポイントラリー専用アプリのダウンロード、参加登録の方法がわかりません。	「せたがやデジタルポイントラリーガイドブック」P1～P7をご確認ください。また、ご自身の操作に不安がある方を対象に、各地区で定期的に操作説明会を行います。少人数制で丁寧にサポートしますので、専用コールセンター(03-6630-0493)へご予約の上、ご参加ください。
アプリの使い方について	6 チェックインの方法がわかりません。	「せたがやデジタルポイントラリーガイドブック」P8をご確認ください。 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、7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ございます。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ございます。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。 通信環境等に予期せぬトラブルが起こった場合、ポイント付与・交換等の保証はできません。あらかじめご了承ください。
	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。
ポイントについて	9 ポイントがつかえません。	1日の上限10ポイント、1月の上限100ポイントに達している場合は、ポイントがつかえません。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。アプリが最新バージョンにアップデートされており、まだ上限に達していない場合に、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あります。
	10 ランキングについて教えてください。	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。

せたがや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7年9月1日

質問項目		回答
	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コインに交換していない・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 上限100ポイント以上の数字が表示されているのはなぜですか？	前月分から引き継いだポイントに加え、今月の上限ポイントが表示されます。
	13 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「せたがやデジタルポイントラリーガイドブック」P20をご確認ください。
せたがやPayコイン 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？	「せたがやデジタルポイントラリーガイドブック」P2～P3をご確認ください。
	15 せたがやPayのコインはいつ反映されますか？	コイン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。また、最後のコイン付与日(3月31日)に、せたがやPayのコイン残高が、保有できる上限の10万円に達している場合、せたがやPayのコイン付与はできません。再度付与することもできませんので、ご注意ください。
	16 ポイント交換申請後、せたがやPayコインが付与されたか確認したい。	せたがや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、せたがやPayコインが付与されません。	アプリのマイページの「ポイント交換状況」にて付与状況をご確認ください。 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、また、せたがやPayのコイン残高が、保有できる上限の10万円分に達している場合、コインを付与できません。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、ご対応をお願いします。