

# よくあるご質問

## 目次

---

- Q1. 専用サイトが正常に起動しない  
(次の画面へ遷移しない、カメラが起動しない 等)
- Q2. ワンタイムパスワード等のメールが届かない
- Q3. 専用サイトにて「QRコード読み取り」を押したがカメラが起動しない
- Q4. WEBメール（Gmail, Yahooメール）等でワンタイムパスワードを確認するとログイン画面に戻ってしまう
- Q5. ワンタイムパスワードを入力するとログイン画面に戻ってしまう
- Q6. らくらくスマホでカメラが起動しない
- Q7. QRコードを読み取ると再生のマーク（黒い三角）が表示される
- Q8. サイトを開くとChrome/Safari以外のブラウザが開いてしまう
- Q9. QRコードにピントが合わず読み取れない
- Q10. 当選コード（パスコード）を入力してもエラーになる  
(金額がチャージされない)
- Q11. 「ログイン状態を保存」にチェックを入れても毎回ログインを求められる
- Q12. ブックマーク登録の方法が分からない  
・iPhone、iPad向け  
・Androidスマートフォン向け
- Q13. ホーム画面にショートカットを置く方法が分からない  
・iPhone、iPad向け  
・Androidスマートフォン向け
- Q14. iPhone13 Pro/Pro MaxでQRコードが読み取れない

## Q 1.専用サイトが正常に起動しない（次の画面へ遷移しない、カメラが起動しない 等）

A. 専用サイトへのアクセスにはインターネット環境が必要です。ご利用の端末からWEBサイトの閲覧が可能かご確認ください。

なお、以下の推奨環境でのご利用をお願いいたします。

### 【推奨環境】

#### <ブラウザ>

- ・iOS（iPhone、iPad等）の場合：Safari
- ・Androidの場合：Chrome、Firefox

#### <OS>

- ・最新バージョン

### Chromeのインストール方法



#### <Android端末>

- 1.Android端末（スマホやタブレット）でGoogle PlayのChromeのページへ移動
- 2.「インストール」→「同意」をタップ



※スマホのアイコンイメージ

#### <iOS端末（iPhone、iPad）>

- 1.iOS端末（iPhone、iPad）でApp StoreのChromeのページへ移動
- 2.「入手」→「インストール」をタップ
- 3.Apple IDのパスワードを入力して「OK」をタップ



※スマホのアイコンイメージ

### 最新のOS・ファームウェアのアップデート方法

#### <Android端末>

- 1.スマートフォンの設定アプリをタップします
- 2.画面下部にある「システム」>「詳細設定」>「システム アップデート」をタップします
- 3.アップデートのステータスが表示されます。画面に表示される手順に沿って操作します。

※画面イメージは機種等により異なります

#### <iOS端末（iPhone、iPad）>

- 1.デバイスを電源に接続し、Wi-Fiでインターネットに接続します
- 2.「設定」>「一般」の順に選択し、「ソフトウェア・アップデート」をタップします。



最新版へのアップデートが必要な通知

## Q 2.ワンタイムパスワード等のメールが届かない

A. ご利用の端末の設定をご確認いただき、「@omakase-emoney.jp」ドメインからのメールを受信できるよう設定をお願いします。

また、一部のメールサービスについては、自動的に「迷惑メールフォルダ」へ振り分けされることがございますので、「迷惑メールフォルダ」へ受信されていないかご確認ください。



※「iCloud」メールが迷惑メールフォルダへ受信されることが確認されています（8/4現在）

### Q3.専用サイトにて「QRコード読み取り」を押したがカメラが起動しない

A. 「Q1」の推奨環境でのご利用をお願いします。

(上記で解決しない場合)

ご利用のブラウザがカメラアプリ利用の設定ができていない可能性があります。

「コード (ID) の登録」をタップした後に表示されるカメラアプリへのアクセス許可を設定してください。

<Android端末のイメージ>

#### <iOS端末 (iPhone、iPad等) >

「omakase-emoney.jpがカメラへのアクセスを求めています  
→ 「許可」

#### <Android端末>

「このサイトを利用するには、Chromeでカメラとマイクの使用を許可する必要があります」 → 「続行」

→「Chromeに写真の撮影と動画の記録を許可しますか？」 → 「許可」

※OSやブラウザのバージョンにより動作が異なる場合があります。



ブラウザからカメラの利用が許可されていない場合、または上記メッセージで許可をしなかった場合 (Androidでは「ブロック」とした場合) は設定の以下の変更が必要です。

#### <iOS端末 (iPhone、iPad等) >

「設定」→「Safari」→「カメラ」もしくは「カメラとマイクのアクセス」

#### <Android端末>

「Chrome起動」→「設定」→「サイトの設定」→「カメラ」

※OSやブラウザのバージョンにより動作が異なる場合があります。

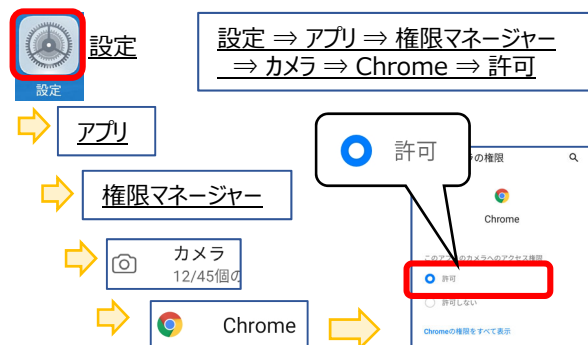
#### <iOS端末のイメージ>



#### <Android端末のイメージ>



▽設定を変更してもカメラが起動しない  
⇒権限マネージャーでカメラの許可を設定してください



※端末により操作方法が異なります

## Q 4.WEBメール（Gmail,Yahooメール）等でワнтаイムパスワードを確認するとログイン画面に戻ってしまう

A. 「Gmail」や「Yahoo!メール」など電子メールを閲覧したアプリでそのままWebサイトへアクセスした場合、ログインの際にワнтаイムパスワードを確認するとログインIDの入力画面に戻ってしまうことになります。

このような場合、メールに記載されている利用者サイトのURLをコピーし、ブラウザソフトを別で起動した上で、利用者サイトのURLをペーストしてアクセスいただくことで利用者サイトとメールをアプリを切り替えることでご利用いただけるようになります。



## Q 5.ワнтаイムパスワードを入力するとログイン画面に戻ってしまう

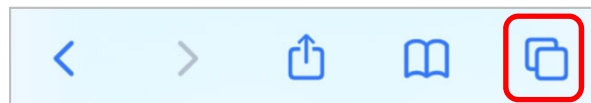
A. ご利用いただいているブラウザソフトで多くのタブが開いている場合や、キャッシュが溜まっている場合など正しく動作しない場合があります。タブを閉じるまたは、キャッシュをクリアするなどしてメモリを解放することで快適に動作する場合がございます。

### A6-1.タブを閉じる方法

<Chromeのイメージ>



<Safariのイメージ>



A6-2.キャッシュをクリアする ※実施すると表示履歴や検索履歴がクリアされますのでご注意ください。

### <Androidの場合>

- ① Chrome画面右上のその他をタップします。
- ② [履歴] 次に [閲覧データを削除] をタップします。
- ③ 上部で期間を選択します。
- ④ [Cookie とサイトデータ] と [キャッシュされた画像とファイル] の横にあるチェックボックスをオンにします。
- ⑤ [データを消去] をタップします。

### <iOSの場合>

- ① 「設定」をタップする。
- ② 「Safari」をタップし、「履歴とWebサイトデータを消去」をタップする。
- ③ 「消去」をタップする。

## Q 6.らくらくスマホでカメラが起動しない

A. 「らくらくスマホ」の「インターネット」から起動する標準ブラウザでは、QRコード読取の際にカメラが起動しないケースがあります。

メニューの「Google」から「Chrome」でご利用をお願いいたします。なおChromeでは「Q.3」と同様、Chromeにカメラの使用許可設定が必要になります。最初にカメラを利用する際に確認メッセージが表示されますので、必ず「許可」を選択してください。（画像・左下）

許可設定後はChromeの画面から確認ができます。（画像・右下）

※また「保存領域不足」「バッテリー不足」の際は動作が不安定になり、正常に設定されたChromeでもカメラが起動しない場合があります。保存領域についてはメニューの「本体設定→その他→保存領域」から「空き容量」から確認が可能です。少ない場合は空き容量を増やすよう、下記をご検討下さい。

- ・不要なアプリケーションをアンインストールする
- ・不要な写真、メール等のデータを削除する



### <許可確認のメッセージ>



### <許可設定の確認方法>



## Q 7. QRコードを読み取ると再生のマーク（黒い三角）が表示される

A. Yahooアプリをインストールしたスマートフォンの場合、「Yahooブラウザ」がインストールされます。

「Yahooブラウザ」ではQRコード読み取り時にカメラが起動しない場合がありますので、「Chrome」または「Safari」をご利用下さい。

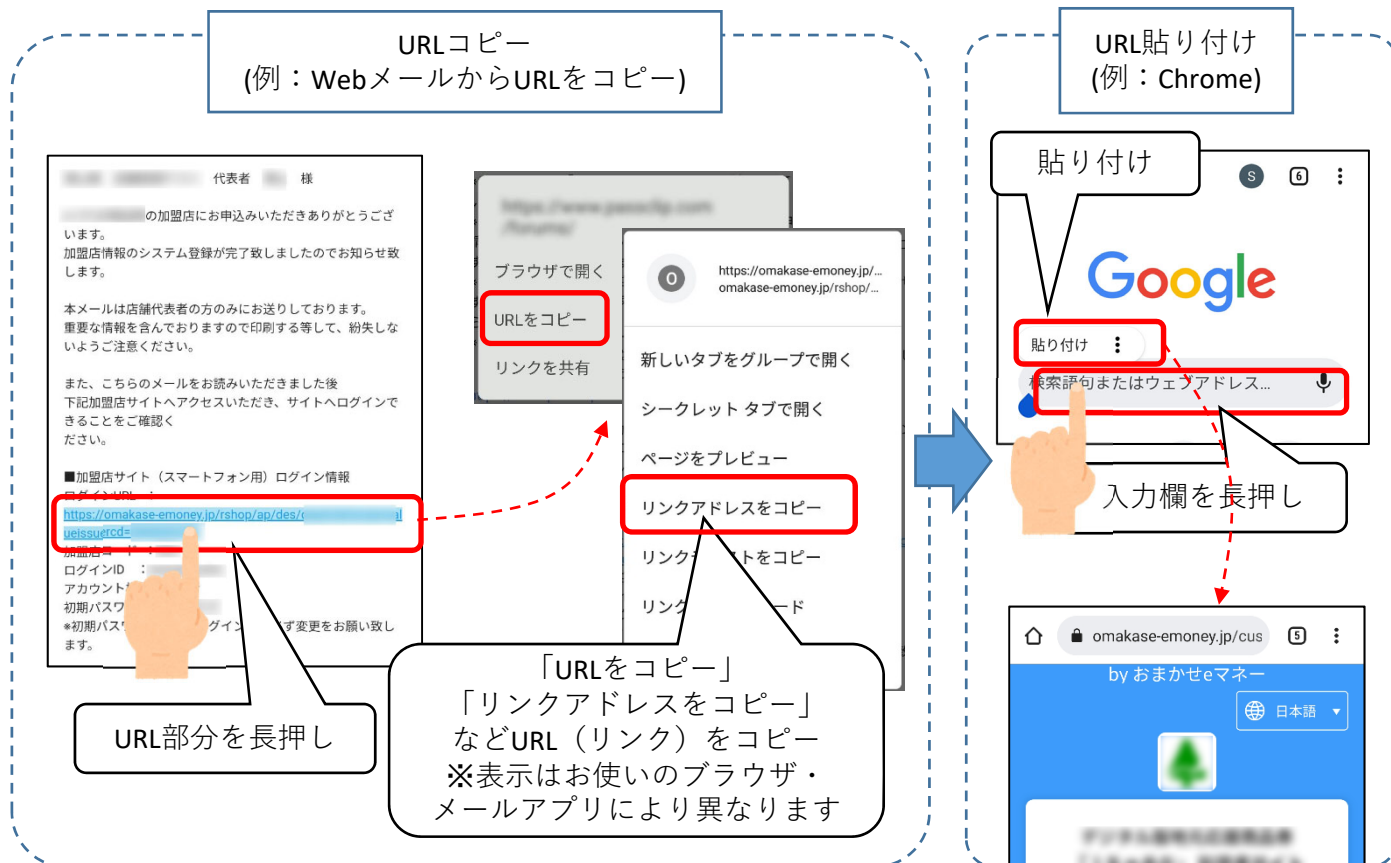


<Yahooブラウザご利用イメージ：ご利用者サイト例>

## Q 8. サイトを開くとChrome/Safari以外のブラウザが開いてしまう

A. メール等で送られてくるURLを開くと、スマートフォンで設定されたデフォルトのブラウザで開きます。

URLをコピーして、Androidスマートフォンでは「Chrome」を、iPhoneでは「Safari」を使用して開いてください。



## Q 9. QRコードにピントが合わず読み取れない

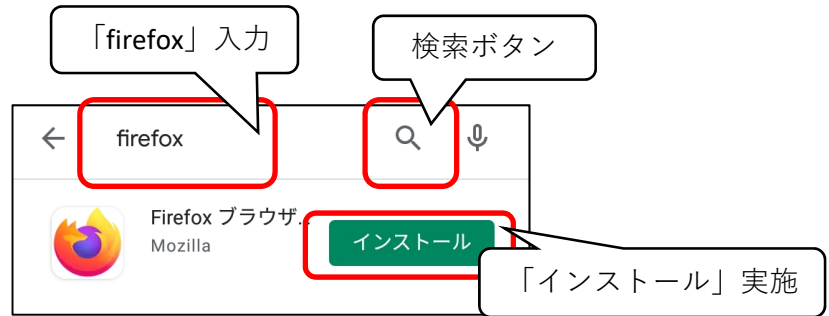
A. 「Xperia5」や、OSに「Android GoEdition」を使用している一部のスマートフォンで、Chromeを使ったQRコード読取ができない事象が確認されています。

ブラウザ「Firefox」を利用する事で対処できるケースが多くみられるため、当該のスマートフォンをご利用の方は「Firefox」でのご利用をお試しください。

### <Firefoxのインストール>



①「Playストア」を起動



②「firefox」を検索

②「Firefox」をインストール

## Q 10. 当選コード（パスコード）を入力してもエラーになる（金額がチャージされない）

A. 金額のチャージの流れは、「①専用サイトへアクセス」→「②利用者情報の新規登録」→「③オンラインID購入※」になります。詳細は下記URLより簡易マニュアルをご参照下さい

**※専用サイト上の「コード（ID登録）」ではございませんのでご注意ください**



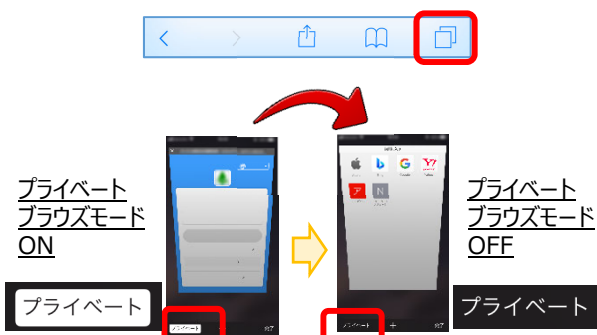
## Q 11. 「ログイン状態を保存」にチェックを入れても毎回ログインを求められる

A. ブラウザの「Cookie」機能を使用しています。設定から「Cookie」を有効にしてください

▽Cookieの設定をしても変わらない場合、、、

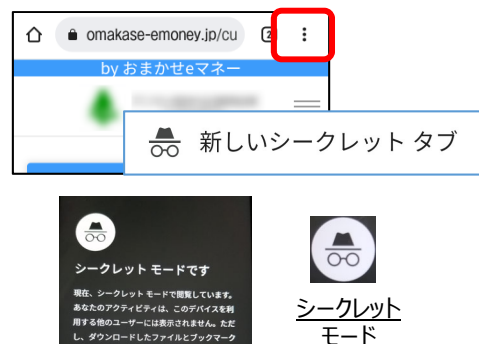
### <iPhone/iPad>

⇒プライベートブラウズモードをOFFにして接続を行ってください



### <Androidスマートフォン>

⇒シークレットモードをOFFにして接続を行ってください

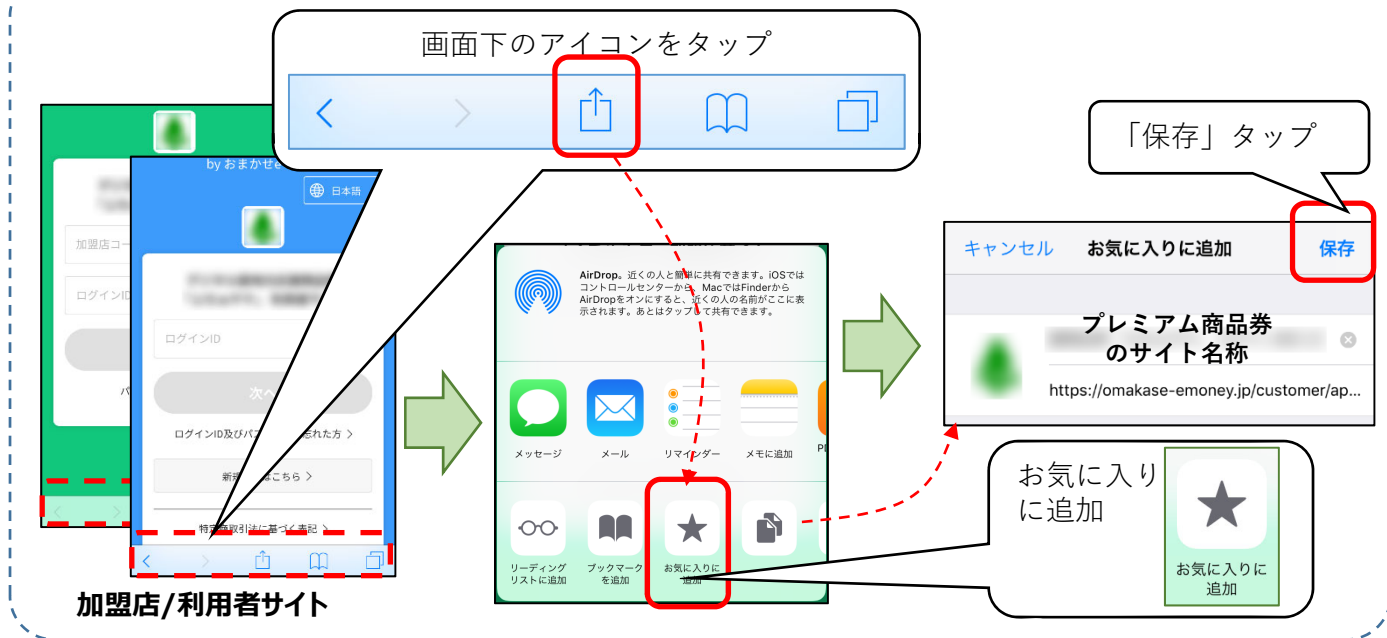


## Q 1 2.ブックマーク登録の方法が分からない

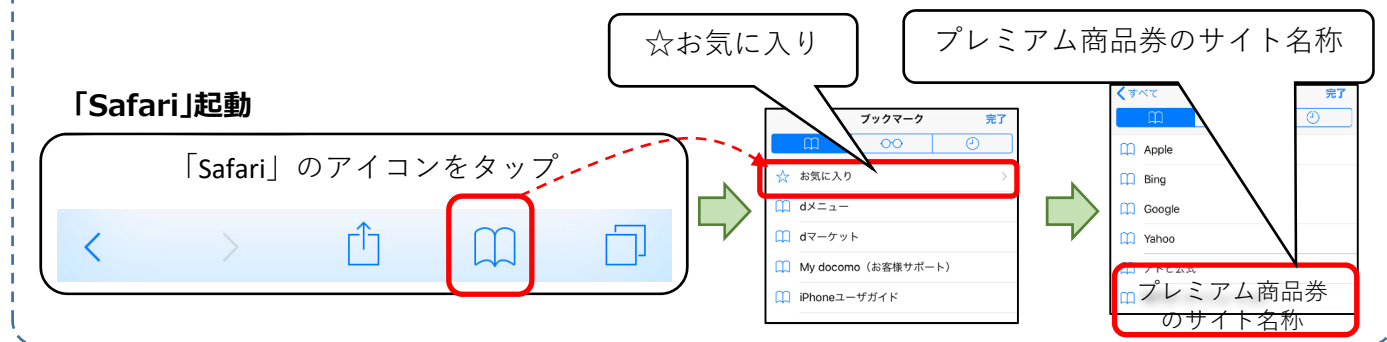
A. ブックマークに登録されますと、ブラウザからスムーズにアクセスしていただけます。

<iPhone,iPadの場合> (バージョンにより画面が異なります)

～ブックマーク登録～



～ブックマークから開く～

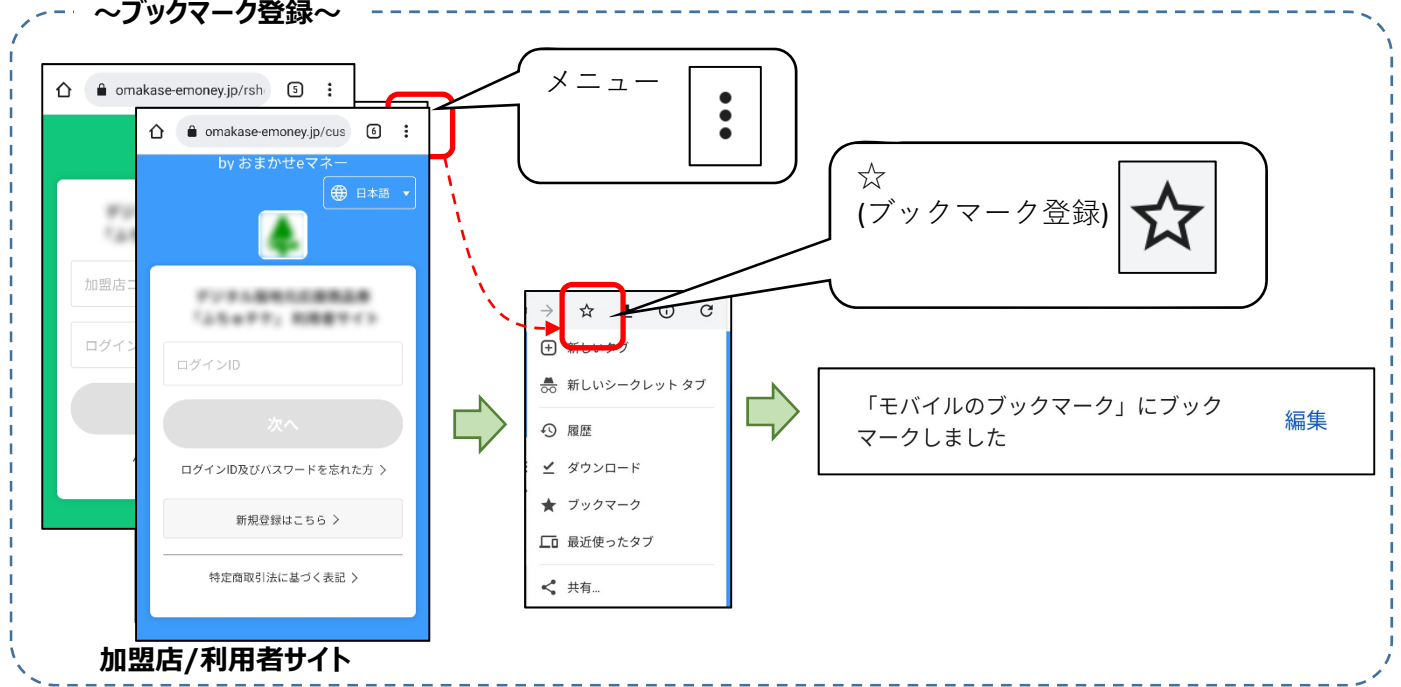




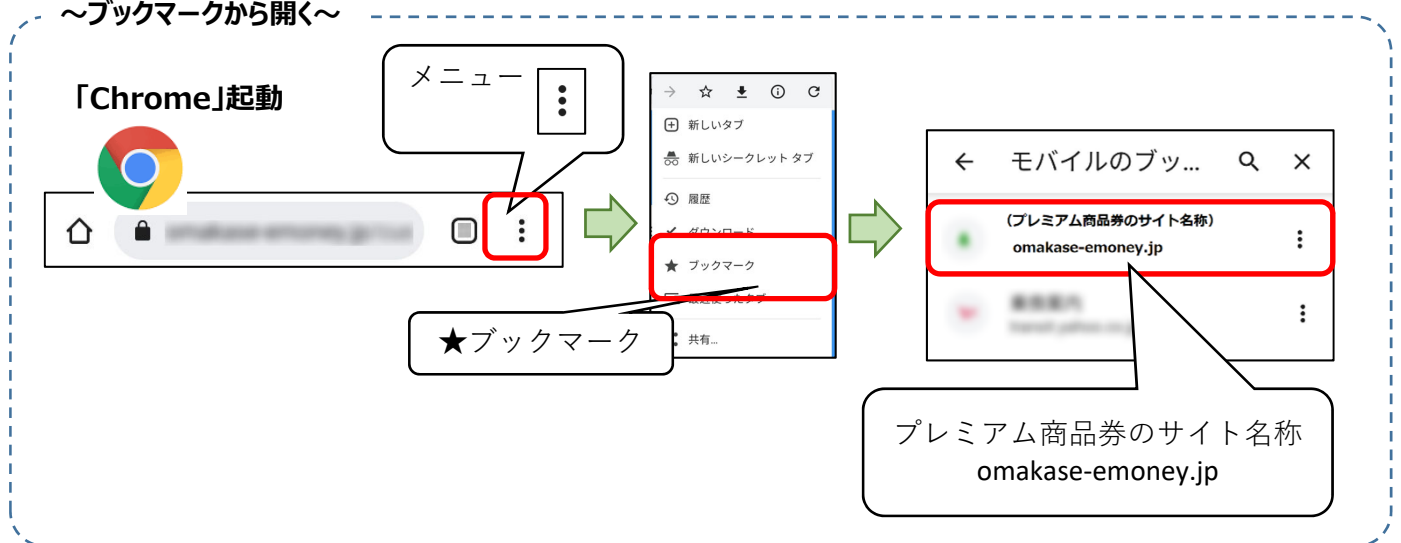
(続き) Q 1 2.ブックマーク登録の方法が分からない

<Androidスマートフォンの場合> (バージョンにより画面は異なります)

～ブックマーク登録～



～ブックマークから開く～

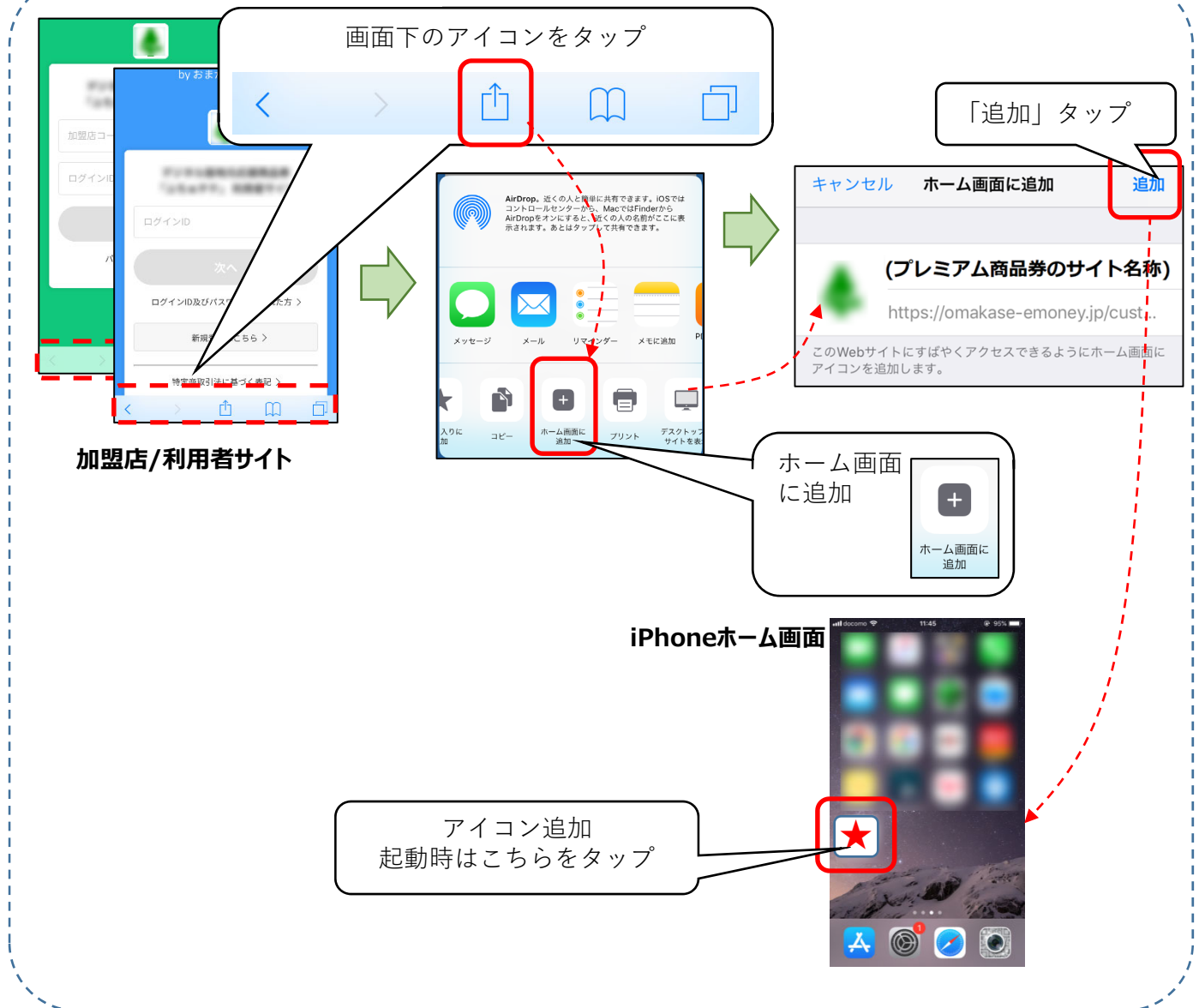


### Q 1 3 .ホーム画面にショートカットを置く方法が分からない

A. ホーム画面へショートカットを作成されますと、ブラウザ起動も含めスムーズにアクセスしていただけます。

<iPhone,iPadの場合> (バージョンにより画面が異なります)

～ホーム画面にショートカットを追加～



**(続き) Q 13.ホーム画面にショートカットを置く方法が分からない**

**<Androidスマートフォンの場合>** (バージョンにより機能が無い場合があります)

～ホーム画面にショートカットを追加～



**Q 14.iPhone13 Pro/Pro MaxでQRコードが読み取れない**

A. iPhoneの自動マクロ撮影の設定により、QRコードが読み取れない場合があります。  
iOSを15.1以上にアップデートし、自動マクロ撮影の機能をOFF（無効）にしてください。

