

問い合わせ	回答	
めぶくID発行について		
顔認証を何度もしているが、認証されない。	カメラの位置や角度などによっては、ご登録時の顔情報と一致しない場合もございます。症状が改善されない場合は、次の窓口にご相談ください。 ●めぶくIDサポートセンター：0120-059-745（平日:11時～18時）	
以前めぶくIDを発行したが、PINコードを忘れてしまった。	PINコードを忘れた場合の再設定はできないため、めぶくID発行アプリ右上の「お問合せ」を開き、コールセンターにご連絡ください。	
ポータルアプリ「おむすび。」について		
めぶくIDの発行まで終わったが、「おむすび。」の画面で「めぶくIDアプリへ」を押すとエラーが出て、動かなくなる。	スマートフォン側のテキストサイズを大きくしていると適切にボタンが表示されないため、テキストサイズを標準に設定し、もう一度「おむすび。」を立ち上げてください。	
めぶくIDの発行まで終わったが、「おむすび。」の画面で「めぶくIDアプリへ」を押しても反応しない。	スマートフォン側のテキストサイズを大きくしていると適切にボタンが表示されないため、テキストサイズを標準に設定し、もう一度「おむすび。」を立ち上げてください。	
地域助け合いサービスについて		
対面受付にエントリーしたが、「助けてほしい側」も対面受付が必要なのか。	「まかせて市民（助けることができる人）」、「おねがい市民（助けを必要とする人）」どちらも、原則対面受け付けをすることとしています。受け付けは対面に加え、オンラインでの実施が可能です。ご希望の受け付け方法をお選びください。	
対面受付が免除される人はいないのか。	「まかせて市民」としては、ボランティアセンターやシルバー人材センターに登録済みの方は、対面受付を免除することとしています。	
ボランティアセンターに登録をしているが、市のHPのアンケートフォームには、対面受付の予約日時等を入力しなければならないのか。	現状、予約日時等を入力いただくようになっております。予約後、市と直接メールで確認を行うなかで登録されている事実が確認できれば、市の担当者が対面済みの処理を行うこととなります。	
地域通貨「ゆでび」について		
登録時	携帯電話の設定（発信）が、非通知設定をしている場合は、解除をお願いします。連携している口座の銀行登録番号が複数表示される場合があります。スマートフォンでお手続きを行う場合は、スマートフォンの番号を選択のうえ、架電ください。 （注記）「口座連携認証」画面が表示されてから120秒以内に架電する必要があります。  確認した上で解決できなかった場合は、十八親和銀行へお問い合わせください。 ●十八親和銀行デジタル化推進部：0120-123-431（平日9時～17時30分）	
	ゆでびを登録する際に、メールで認証をしようとしたが、メールが届かない。	迷惑メールに自動で振り分けられている可能性があります。メールの受信設定をご確認ください。なお、受信するメールの設定を変更（追加）する場合、次のドメインを受信できるように設定してください。  メールアドレスドメイン：@mail.moneyeasy.jp
	ゆでびアプリで生体認証を登録しない場合、毎回PINコードを入力するのにか。	毎回PINコードの入力が必要です。
	加盟店にお申し込みいただいている事業者においては、加盟店申し込みをされた際のメールアドレスで「ゆでび」に登録しようとする、「このメールアドレスは、既に登録済みです」と表示されます。その際はお手数ですが、「ゆでび」アプリを一旦削除し、再インストールしたうえで、「アカウントをお持ちの方はこちら」を選択し、入力を行ってください。	
チャージ時	十八親和銀行ATMでのチャージは予定していないのか。	24時間利用可能なセブンイレブンATMでのチャージのみとしており、十八親和銀行でのATMチャージ機能の追加は予定していません。
	第1弾キャンペーンは抽選で1万人となっているが、アプリに1万人登録されないと抽選は始まらないのか。	5月末までにチャージした人を対象に抽選を行います。5月末までにチャージした人が1万人を超えなかった際には、全員にポイント付与となります。
支払い時	外観からはゆでびが利用できるお店なのか分かりづらい。	市公式ホームページの「加盟店検索」で、店舗一覧及び住所が確認できます。
	ゆでびで支払いをする際に、スーパーなど店舗独自で設けているポイント（ゆでびアプリで受け取るポイントとは別）も付与されるのか。	事業者の判断により異なります。各店舗へお問い合わせください。