

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。
NEW めぶくIDを利用可能な端末を教えてください。	iPhone iOS 15.0以降（「設定」-「一般」-「情報」-「iOSバージョン」を確認してください。） Android 8.0以降（「設定」-「デバイス情報」-「Androidバージョン」を確認してください。）
NEW めぶくIDでマイ電子証明書を発行する際、マイナンバーカードが読み取れず、スマートフォンにNFC機能がついてるかどうかわからない。	NFC機能の搭載の有無や読み取り部分の機能の詳細については販売店や各端末メーカーへのお問い合わせをお願いします。
NEW めぶくIDアプリの登録中、マイナンバーカードを読み取り、「読み取り成功しました」と表示されるが、そこから先に進まない。めぶくIDアプリが強制終了する場合もある。	マイナンバーカード登録時の写真データが大きい場合にマイナンバーカードのデータを読み取れない事象がありましたが、めぶくIDアプリの最新版が公開完了し問題が解消しております。再度マイナンバーカードの読み取りから登録をお願いします。スマートフォンのアプリの更新（アップデート）を手動更新にされている方は更新後、読み取りをお願いします。
NEW めぶくIDを発行した後におむすび。アプリ、ゆでぴアプリを連携させようとして、それぞれのアプリ画面で連携するボタンを押下すると、めぶくアプリのダウンロード画面（AppStore）へ遷移してしまい連携ができない。	本事象は、何かしらの原因によりめぶくIDを開くデフォルト動作が「めぶくIDアプリで開く」ではなく「Safariで開く」となっているため発生していると考えられます。本事象が発生した場合は、AppStoreの左上の「◀Safari」をタップし、「めぶくIDアプリで開く」の「開く」をタップしてください。本操作にてデフォルト設定が「めぶくIDアプリで開く」に変更され、連携が可能になります。
NEW めぶくIDアプリのmy電子証明書発行の際、数字4桁と数字6桁以上の暗証番号を入力してマイナンバーカードを読み取り、もう一度4桁の暗証番号を入れる場面に同じ数字を入れてもエラーになる。	最初に入れる4桁の暗証番号は券面事項暗証番号で、2回目に入れる4桁の暗証番号は利用者暗証番号になります。それぞれ違う番号を設定していると思われるので、暗証番号がわからない場合は大村市役所市民課マイナンバー窓口での手続きをお願いします。
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。
NEW めぶくID発行後、おむすびのビジターIDと連携したい。	ビジターIDは、主に来訪者のための用途が限定的なIDになります。そのため、「おむすび。」のマイページから「めぶくIDに移行する」を押下し、めぶくIDアプリから設定を行っていただく必要があります。
NEW おむすび。アプリとめぶくIDを連携後、「ニックネームを入力する」をタップしても画面遷移しない。	スマートフォンのアプリの更新（アップデート）が手動更新になっている可能性があります。iPhoneの場合はAppstoreを、Androidの場合はGooglePlayストアを開き、おむすび。を検索し、「更新」または「アップデート」をタップします。もう一度「おむすび。」を開き「ニックネームを入力する」をタップすると場面が遷移します。
NEW おむすび。アプリとめぶくIDを連携後、ニックネーム入力画面にてニックネームを入力し、「次へ」ボタンを押すと「通信中」となり、画面遷移しない。	「ID発行（めぶくIDが発行されました）」画面に遷移したところでアプリを一度終了し、再起動した可能性があります。おむすび。アプリを一旦アンインストール後、再度インストールをお願いします。おむすび。アプリを起動し、スタート画面から再度登録が必要になりますが、めぶくIDアプリでの登録は実施済ですのでmy電子証明書等の発行手続きは不要です。「ID発行（めぶくIDが発行されました）」画面が表示されたところでアプリを終了せずに「ニックネームを入力する」ボタンをタップし、最後まで実施してください。本件については現在アプリ修正中です。

問い合わせ	回答	
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になります。	
地域通貨「ゆでび」について		
登録時	<p>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。</p> <p>（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。</p> <p>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。</p> <p>●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）</p>	
	<p>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。</p> <p>メールアドレスドメイン：@mail.moneyeasy.jp</p>	
	<p>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。</p>	<p>毎回PINコードの入力が必要です。</p>
	<p>メールアドレスを入力し認証しようとしたが、「このメールアドレスは、既に登録済みです」と表示される。</p>	<p>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と、「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。</p>
	<p>十八親和銀行ATMでのチャージは予定していないのか。</p>	<p>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。</p>
チャージ時	<p>NEW 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。</p>	<p>5月末までにチャージした方には6月中にポイントが付与されます。その後は1万人に達するまで順次ポイントを付与しますので、是非この機会にゆでびのダウンロードとめぶくIDとの連携、チャージをお願いします。</p>
	<p>NEW ゆでびに10,000円チャージし、残高が10,050になったことを確認していたがゆでびで支払おうとしたら残高が0になっている。 (コイン、ポイント詳細を見てもゆでびコイン0となっている。)</p>	<p>ゆでびアプリの残高表示の右上にある更新ボタンをタップしてください。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。</p> <p>●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）</p>
支払い時	<p>NEW 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。</p>	<p>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。また、加盟店で順次「ゆでび」ののぼりやタペストリー、ポスターを掲示していきますので是非ご利用ください。</p>
	<p>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。</p>	<p>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。</p>