

Q & A

よくある質問



一般ユーザー編

内容

1. ログインする	2
2. 安否報告について	3
3. 安否を確認する	4
4. ANPIC からの通知について	5
5. 掲示板について	8
6. アンケートについて	9
7. ユーザー情報について	10
8. アプリについて	11
9. LINE について	12
10. その他	15

PLUS

※ANPIC PLUS 版（ログイン画面のロゴが ANPIC PLUS）
をお使い方のみ対象です。

オプション

※オプションを有効にされている方のみ対象です。

1. ログインする

Q. ログイン時に何度失敗しても大丈夫ですか？

A. 失敗回数による制限はありません。

Q. ログイン時に何度失敗しても大丈夫ですか？

PLUS

A. ログインに3回失敗すると登録されているアドレスに再設定メールが送られてきます。

メールの内容に従って次の処理を行ってください。

※メールアドレスの登録が無い（わからない、誤っている）状態で再設定メールが受信できない場合は管理者にパスワードの再設定をご依頼ください。

Q. パスワードを忘れた場合はどうすればよいですか？

A. ログイン画面で「パスワード再設定」をクリックし、ログインIDを入力していただくと、登録されたメールアドレスにパスワード再設定のメッセージが送付されます。

そのメッセージに添付されたURLから、パスワードの再設定を行ってください。

※メールアドレスの登録が無い（わからない、誤っている）状態でパスワードを忘れてしまったときは管理者にパスワードの再設定をご依頼ください。

Q. 自分のIDを忘れた場合はどうすればよいですか？

A. 管理者にお問い合わせください。

Q. IDとパスワードを入力してもログインできません。

A. 入力ミスがないか今一度ご確認をお願いします。

- ・大文字／小文字も区別されます。
- ・コピー&ペーストで入力した場合、前後にスペースが入っていることがあります。
- ・ログイン画面のURLが正しいことをご確認ください。

上記が合っている場合は、パスワードを再発行してください。（Q. パスワードを忘れた場合はどうすればよいですか？参照）

Q. アプリのログイン時にエラーコード 21 または 22 が表示されました。

A. ID またはパスワードに誤りがあります。正しく入力してください。

Q. 二次元コードはどこにありますか？

A. ログイン画面下部と、メニューの下部に二次元コードアイコンがあります。

2. 安否報告について

Q. 正しく安否報告ができたかどうか、確認できますか？

A. 安否報告直後の画面上部に「あなたの安否は正しく報告されました」と表示されればOKです。ご心配な場合は再度安否報告画面で報告してください。

Q. 先程報告した安否状況に変化がありました。更新するにはどうすればいいですか？

A. いずれかの方法により最新の状況を報告してください。安否報告は上書きされます。

- ・メッセージのURLをクリックして報告
- ・ANPICサイトにログインして「安否報告」画面から報告
- ・アプリから報告
- ・LINEから報告

Q. メールアドレスを3つ登録しましたが、全てに回答する必要がありますか？

A. いずれか1つに回答すればOKです。

Q. SSL 非対応携帯(フィーチャーフォン)の安否報告方法は？

A. メッセージ本文に「上記サイトにアクセスできない方の安否状況の報告はこちらから」と書いてあるURLがありますので、そちらをクリックすれば報告できます。

Q. 安否報告時にかかる料金はどのくらいですか？

A. 契約している携帯電話の機種や料金プランにもよりますが、おおよそ数十円以内です。

Q. URL がハイパーリンクになっていません。

A. メーラやメーラの設定を変えてください。

3. 安否を確認する

Q. 「安否検索」で名前を入力してもヒットしません。

オプション

A. いずれかの原因が考えられます。

- ・入力ミス
- ・該当の方が、安否検索不可の組織に所属している
- ・姓と名の間スペースの有無（登録状況によって違います）
- ・該当の方がまだ安否報告をしていない
- ・該当の方が登録されていない

4. ANPIC からの通知について

Q. 指定受信の設定方法がわかりません。

A. キャリア別に設定方法が異なります。

詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」 - 「関連サイトリンク集」 - 「通知が届かない方へ」 - 「ANPIC からのメールが届かない方」をご覧ください。

Q. 指定受信を設定するための端末のパスワードがわかりません。

A. 端末を購入した店舗にご相談ください。

Q. 同じ内容の安否確認のメッセージが何通も来るのですが。

A. 登録しているアドレス1つに対してメッセージも1通送られます。メールアドレスを3つ登録していれば、それぞれのアドレスに計3通届きます。そのうちの1つに回答してください。

また、所属組織を兼任している場合は兼任している所属の数だけメッセージが届きます。この場合でも、いずれか1つに回答してください。

Q. 1時間前に安否報告をしたのに、また安否確認のメッセージが来ました。

A. 大地震の場合、余震でも震度が設定値以上であれば被害が想定されるためメッセージが送られる場合があります。最新の状況を報告してください。

ANPIC には余震時の送信を抑制する機能もありますので、管理者の判断で一定の余震では送信されない場合もあります。

Q. 安否確認メッセージの URL をクリックしたら、安否報告画面ではなく、ログイン画面が表示されました。

A. Cookie が無効に設定されている場合は有効に変更してください。また、パスワードを変更した後に、変更前のメッセージの URL をクリックするとこの現象が起こります。ログイン画面からログインしてお使いください。

Q. URL をクリックすると警告が出て報告画面にアクセスされません。

A. メッセージ本文に「上記サイトにアクセスできない方の安否状況の報告はこちらから」と書いてある URL がありますので、そちらをクリックすればアクセスできます。

Q. 1台の携帯電話に同じ安否確認メッセージが複数届きました。

A. 手動メッセージは1アドレスに対して1通のメッセージが届きますが、自動メッセージは所属している組織の数だけメッセージが届きます。所属組織が複数ある場合は、その数だけ同じ内容の安否確認メッセージが届きます。

Q. ANPIC から届いたメッセージに返信できますか？

A. ANPIC からのメッセージは全て送信専用のため、返信はしないでください。

Q. 迷惑メール設定をしていないのにメッセージが届きません。

A. 自分で迷惑メール設定をしていなくても、購入時の初期設定がなされている可能性があります。指定受信許可設定をすれば、ANPIC からのメッセージを明示的に受信許可にできます。

詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」 - 「関連サイトリンク集」 - 「通知が届かない方へ」

- 「ANPIC からのメールが届かない方」をご覧ください。

Q. らくらくホンで指定受信設定ができません。

A. らくらくホンにはらくらくホン シリーズ向け の iMenu® 「らくらく iメニュー」があります。らくらく iメニューから画面下部にある[メニューリスト]で通常の iメニューに繋がります。

Q. ANPIC からのメールが届きません。

A. 「アカウント設定」の「メール」欄を確認してください。送信状況にメッセージが表示されている場合があります。内容を確認して対応してください。

メッセージ種類
<p>メールを送信できません。メールアドレスの確認や指定受信設定等をしていただき、必ずアカウント設定からテスト送信し、メールの受信をご確認ください。</p> <p>※指定受信設定や端末の設定を修正しただけでは送信状況は変化せず、システムからメールを送信することができないため必ず各自でテスト送信を行ってください。</p>
<p>メールの送信に失敗しました。受信設定やメールボックスの空き容量等をご確認ください。メールサーバーが混雑しており、時間経過で解決する場合があります。</p>
<p>原因不明なエラーです。</p> <p>メール設定を見直すことで解決する場合があります。</p>
<p>メールの送信実績がありません。</p>
<p>メールの送信状況を解析中です。</p> <p>メールを送信中、または送信結果を解析しているため、時間をおいて再度ご確認ください。</p>

また、届いてはいても自動で迷惑メールフォルダに振り分けられている場合があります。念のため迷惑メールフォルダを確認し、指定受信の設定を行ってください。

※詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」-「ANPIC からのメールが届かない方」をご覧ください。

※対応後はアカウント設定画面からテスト送信してください。

Q. LINE またはアプリに ANPIC からの通知が届きません。

A. 「アカウント設定」の「通知」欄を確認してください。送信状況にエラーがあった場合には通知受取状態に表示されています。

- ・「受信不可（端末情報取得失敗）」
→ANPIC アプリを再起動する。または ANPIC アプリの「通知」を一旦「通知なし」に戻し、再度「アプリ」に設定し直す。
- ・「受信不可（プッシュ通知不許可）」
→ANPIC アプリの通知設定を有効にする。
- ・「受信不可（GooglePlay 開発者サービス無効）」
→GooglePlay 開発者サービスを有効にする。

・「受信不可（一時的なエラー）」

→再度メールを送信する。

・「受信不可（友達登録無し）」

→LINE のブロックを解除する。

詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」

-「ANPIC アプリ・LINE に通知が届かない方」をご覧ください。

※対応後はアカウント設定画面からテスト送信してください。

Q. フィーチャーフォンで安否報告をする際、URL をクリックしても安否報告画面に移動しません。

A. メッセージ本文に「上記サイトにアクセスできない方の安否状況の報告はこちらから」

と書いてある URL がありますので、そちらをクリックしてください。

Q. 「震源地未確認」の地震についてメッセージが配信され、その後同じ時間で震源地が記載されたメッセージも配信されました。同じ地震でメッセージが2回配信されたということですか？

A. この場合、2回メッセージ配信されます。

震源地未確認の場合でも地震発生地域は特定可能なので震源地未確認のまま管理者の地域設定に従って安否確認メッセージを送信します。

その後、震源地未確認から正式発表に変化した場合（未確認状態と正式発表で震度が変化する場合があります。）正しい情報で再度安否確認メッセージを送信します。

5. 掲示板について

Q. 一般ユーザーも書込みできますか？

A. 一般ユーザーは書込み不可です。投稿が必要な場合は管理者に依頼してください。

Q. 掲示板に投稿が行われたら、ユーザーに通知されますか？

A. 通知はされません。ANPIC サイトにログインして「掲示板」を自分で確認してください。
アプリの「掲示板」からも確認ができます。

6. アンケートについて

Q. 一度回答したアンケートに再回答はできますか？

A. できます。ANPIC サイトにログインして、「アンケート回答」から該当するアンケート名をクリックして再回答してください。または、アンケートを依頼するメッセージの URL や LINE から再回答できます。再回答した場合、アンケート内容は上書きされます。

Q. アンケート結果を見ることはできますか？

A. 一般ユーザーは結果の閲覧ができません。管理者にお問い合わせください。

7. ユーザー情報について

Q. 氏名が変わりました。どうすればよいですか？

A. 氏名の変更は、管理者に依頼してください。

Q. 自分の所属情報が間違っています。どうすればよいですか？

A. 所属の変更は、管理者に依頼してください。

Q. メールアドレスを変更（追加・削除）したい時は、どうすればよいですか？

A. ANPIC サイトにログインし、「アカウント設定」から変更してください。

Q. アカウント設定画面でメールアドレスを変更したいのですが、赤い鎖のマークがついていて変更できません。

オプション

A. 赤い鎖のマークがついた項目は ANPIC から変更ができません。管理者にお問い合わせください。

Q. 登録したメールアドレスにメッセージが届くかどうか確認できますか？

A. ANPIC サイトにログインして、「アカウント設定」からテストメッセージを送信できます。送信状況に赤字が表示されたら対応してください。

Q. 登録したメールアドレスは管理者から見えるのですか？

A. 管理者であってもメールアドレスを見ることはできません。メールアドレスの登録数のみ確認できません。

Q. 携帯電話のショートメール（SMS）アドレスは登録できますか？

A. ショートメールアドレスは登録できません。E メールアドレスを登録してください。

Q. パスワードを変更したいときはどうすればよいですか？

A. 次のいずれかの方法で変更ができます。

- ・ログイン画面の「パスワード再設定」から変更する。
- ・ANPIC サイトにログインし、「アカウント設定」から変更する。
- ・管理者に再設定を依頼する。

Q. 通知先を LINE からアプリ、またはアプリから LINE に変更したいときはどうすればよいですか？

A. アプリから変更ができます。

- ・メニューの「設定」で「通知」をタップします。変更したい方法にチェックを入れてください。

8. アプリについて

Q. プッシュ通知が届くかどうか確認できますか？

A. ANPIC サイトにログインして、「アカウント設定」からプッシュ通知をテスト送信できます。

Q. アカウント設定画面にある「デバイス名」を変更したいのですが。

A. デバイス名の変更はできません。

Q. アカウント設定画面にある「更新日」とは、何を更新した日ですか？

A. スマートフォンアプリをダウンロードしてログインした日です。再ログインすると更新されます。

Q. ID とパスワードを入力してもログインボタンが押せません。

A. ・ [設定]-[Safari] の「Cookie をブロック」の設定を、「訪問した Web サイトを許可」「常に許可」のいずれかに設定し、ANPIC アプリから再度 Web サイトへアクセスします。

・ JavaScript を有効にします。

Q. ログインできません。

A. URL、ID、パスワードの入力が正しいかを今一度確認してください。

特に ID・パスワードをコピー&ペーストした場合、前後のスペースをコピーしている可能性があります。

Q. ログインしたままだと料金がかかるのではないのでしょうか？

A. 未使用中に通信は発生しないので、料金もかかりません。

Q. ログアウトするとプッシュ通知は来ないのですか？

A. ログアウト中はプッシュ通知がされません。

Q. プッシュ通知が来ません。

A. プッシュ通知を受け取る設定をしてください。また、ログインしているかどうか確認してください。端末のバッテリーセーブ機能、省電力モード等も影響を及ぼす可能性がありますので設定を見直してください。

詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」-「ANPIC アプリ・LINE に通知が届かない方」をご覧ください。

Q. アプリにログインし、家アイコンをタップするとログイン画面に戻ってしまいます。

A. iPhone の場合、Safari の Cookie の設定が原因かもしれません。

[設定]アイコン-[Safari]-プライバシーとセキュリティ[Cookie をブロック]で、[常にブロック]にチェックが入っているとこの現象が起こりますので、[常にブロック]以外の項目にチェックを入れてください。

Q. アプリを使う人はメールアドレスを登録しなくてもよいですか？

A. アプリにログインしていれば、メールアドレスを登録していなくても ANPIC からの通知を受け取ることはできます。しかし大災害時には複数の連絡手段があった方が安心ですし、メール、アプリそれぞれの通信上の特性があります。多様な事態に対応できるよう、可能であれば両方の登録をお願いします。

Q. iPad の AppStore で ANPIC を検索しても、ヒットしません。

A. iPad の AppStore 上部にある表示 「iPad のみ」 をタップして 「iPhone のみ」 の表示に切り替えてください。その状態で検索して頂ければ ANPIC アプリが表示されます。
ANPIC アプリは iPhone 専用ということではありません。iPad でも問題無くお使い頂けます。

Q. 折りたたみスマホは ANPIC アプリに対応していますか？

A. 折りたたみスマホ、ガラホなど一部端末はアプリ非対応です。
その場合でもブラウザから各機能をご利用いただけます。

Q. アプリを起動すると「アプリの権限自動削除（一時停止）設定がオンになっています。」と表示され使用できません。

A. 一定期間アプリを使用していないと、スマホ側の機能により自動的にアプリが取り除かれたり、アプリの機能が制限されたりする事があります。
これにより ANPIC アプリが影響を受け、ANPIC からの通知が届かなくなります。
以下の対処法を行ってください。

※端末によって項目名が異なる場合があります。

【Android】

権限の自動削除設定や、アプリの一時停止設定を無効にする

- ・[設定]→[アプリと通知]→[ANPIC]→[アプリ情報]
→[アプリが使用されていない場合に権限を削除]を無効にする
- ・[設定]→[アプリ]→[アプリを管理]→[ANPIC]→[権限]
→[権限を削除して空き容量を増やす]を無効にする。

※稀に、設定したい項目がグレーアウトされて変更できない場合があります。

その際は、設定に進まず、起動時のエラーメッセージに戻り、メッセージ枠外をタップすると設定を変更しなくてもアプリが使用可能状態になることがあります。

【iPhone】

- ・[設定]→[iTunes Store と App Store]→[非使用の App を取り除く]をオフにする
※[非使用の App を取り除く]がオンになっていると、すべての App が自動で取り除かれる設定となりますが、以下の方法で任意のアプリのみ選択して App を取り除く設定とすることもできます。
- ・[非使用の App を取り除く]をオフにした状態で、[設定]→[一般]→[iPhone ストレージ] → [(取り除きたいアプリ)]→[App を取り除く]
※ANPIC アプリはオンにしないでください。

上記で解消しない場合は端末固有の問題である可能性があります。ご利用端末のマニュアルをご確認ください。

9. LINE について

Q. 自分の LINE ID は公開されるのですか？

A. LINE ID を登録する必要はありません。管理者も一般ユーザーの LINE ID を知ることはできません。

Q. 会社のグループ LINE に登録されるのですか？

A. グループ LINE ではありません。

Q. LINE を使用するのに料金はかかりますか？

A. LINE の使用にあたり別途料金は発生しません。

Q. LINE に通知が届きません。

A. アプリにログインしているかどうか確認してください。また次の項目も確認してください。

- ・ アプリの設定で通知を“LINE”にチェックした後、案内に従い LINE のトーク画面が表示されたら、もう一度 ANPIC アプリを開いてください。最後にアプリを開かないと設定が完了しません。
- ・ ANPIC アカウントのブロックを解除してください。
- ・ LINE を最新バージョンにアップデートしてください。
- ・ 端末のバッテリーセーブ機能、省電力モード等も影響を及ぼす可能性がありますので設定を見直してください。詳細は ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」 - 「関連サイトリンク集」 - 「通知が届かない方へ」 - 「ANPIC アプリ・LINE に通知が届かない方」をご覧ください。

Q. LINE の通知に返信できますか？

A. 返信はできません。

Q. LINE とメールを登録していますが、両方に回答するのですか？

A. LINE かメールのどちらかから回答して頂ければ結構です。

Q. LINE を登録したので、アプリは削除してもいいですか？

A. ANPIC からの通知を LINE で受けるためにはアプリのログインが必要です。削除はせず。ログイン状態のままにしてください。

Q. LINE の「安否報告をする」ボタンを押しても何も反応しません。

A. アプリの削除またはログアウトが原因です。アプリはログイン状態のままにしてください。

Q. LINE の「安否報告をする」ボタンを押したところ、画面が真っ白になりました。

A. アプリの削除またはログアウトが原因です。アプリはログイン状態のままにしてください。

Q. LINE の「アンケートを回答する」ボタンを押したところ、画面が真っ白になりました。

A. アプリの削除またはログアウトが原因です。アプリはログイン状態のままにしてください。

Q. アプリと LINE を両方に通知が来るようにできますか？

A. 通知がくるのは、通知設定で設定されたいずれか一方になります。

Q. アプリとLINEどちらで通知を受ければいいかわかりません。

A. どちらでも構いませんが、日常的にLINEを良く利用されている方はLINEに設定してください。LINEをインストールしていない方はアプリに設定してください。

Q. アプリで通知設定の画面が表示されません

A. アプリを最新バージョンへアップデートしてください。

Q. 通知設定をLINEにした場合、アプリとLINEは同じ端末にあった方がいいですか？

A. 同じ端末にしてください。

10. その他

Q. ANPIC のサイトに接続できません。

A. Javascript, Cookie, SSL の設定をマニュアル（→スタートアップガイド 1-3 利用環境）の通り行ってください。マニュアルは管理者に問合せてください。

Q. 機種変更をした場合は、何をすればよいですか？

A. メールアドレスが変わった場合は ANPIC に登録しているアドレスを変更してください。アプリや LINE を設定していた場合は、アプリにログインして通知先を再設定してください。

Q. 大災害時、メッセージが遅延している場合はどうすればよいですか？

A. メッセージが来なくても ANPIC にログインして安否報告メニューから安否報告してください。または、過去のメッセージやアプリや LINE から安否報告してください。

Q. 携帯電話を置いて避難してきました。どのように安否報告すればよいですか？

A. 避難所や最寄りの場所から PC またはネットがつながる端末でサイトにログインして報告します。または管理者に何らかの方法で自分の安否を伝え、代理報告してもらってください。災害時でも災害用伝言ダイヤル（171）などは利用できますので使い方を確認しておくことをおすすめします。

Q. 家族が自分の安否を確認する方法はありますか？

オプション

A. ログイン画面で「安否検索」タブをクリックして氏名を入力します。氏名が入力できない場合は、管理者にお問い合わせください。

Q. メールとアプリまたは LINE 両方の登録が必要ですか？

A. アプリの環境が無い方は、メールの登録のみでも構いません。そうでなければ、両方を登録していただくことをお勧めしています。アプリや LINE のメリットは、プッシュ通知でメールサーバを介さずキャリアの制限を受けないことです。一方、デメリットは Wi-Fi 等の通信状況に左右される可能性があること、機種変更の際に再ログインが必要なためタイムラグが発生する可能性があることです。大災害を想定した場合、複数の通信手段を確保しておくことが非常に重要になりますので、差し支えなければ両方登録してください。

Q. マニュアルや関連資料が欲しいです。

A. ANPIC サイトにログインした先の「メニュー」-「関連サイトリンク集」から各種情報（マニュアル動画サイト、Q&A、通知が届かない方へ）をご確認いただけます。マニュアルについては管理者にお問い合わせください。

Q. スマートフォンを2台所持していますが、両方に通知が届きますか？

A. アプリ、または LINE の通知が設定できるのは1台です。

Q. 2つの団体で ANPIC のユーザーになっています。アプリに両方の通知設定をすることができますか？

A. できません。アプリではどちらか一方の通知設定のみとなります。メールアドレスは2つの ANPIC からそれぞれ通知を受けることが可能です。

Q. 安否報告をした位置情報は、管理者が確認できますか。

A. ANPIC で位置情報は取得しておりません。管理者も確認できません。

