

## よくあるご質問

### 目次

|   |   |
|---|---|
| 1. アプリの使い方を教えてほしいのですが、どこに聞けばよいですか。.....       | 1 |
| 2. ポイントの取得方法を教えてください。.....                    | 1 |
| 3. 歩数ポイントが反映されません。.....                       | 2 |
| 4. 歩数の全体ランキングが反映されません。.....                   | 2 |
| 5. 地域ポイントとは何ですか？.....                         | 2 |
| 6. 「履歴」と「ヘルスケア P 履歴」の違いはなんですか？.....           | 3 |
| 7. ヘルスケア P 履歴の「現在ポイント」が 0P と表示されます。.....      | 3 |
| 8. ポイント交換の方法を教えてください。.....                    | 3 |
| 9. 健(検)診結果の登録内容を修正したいです。.....                 | 4 |
| 10. ヘルスケア P 履歴の「過去の記録」の履歴詳細が同一日時になっています。..... | 4 |

### 1. アプリの使い方を教えてほしいのですが、どこに聞けばよいですか。

#### ①コールセンターへお問い合わせください。

お問い合わせ窓口:カラダライブコールセンター

ナビダイヤル 0570-077-122(平日 9:00~18:00(祝日・年末年始除く))

※通話料がかかります。ご了承ください

※お問い合わせの際、サービス名は「さんだっぷ」とお伝えください。

※内容によっては回答までに数日お時間を頂戴する場合があります。

#### ②アプリ内のチャット機能からもお問い合わせが可能です。

スタッフが確認後、通常 2~3 営業日以内に返信いたします。

画面右下の「メニュー」→「お問い合わせ」からご利用いただけます。

※画像添付も可能です。ただし、写真へのアクセスを許可していない場合は利用できませんので、スマートフォンの設定をご確認ください。

### 2. ポイントの取得方法を教えてください。

| ポイントメニュー | 取得方法   |
|----------|--|
| 初回登録     | アプリ登録完了後に自動的に付与されます。   |
| 健診結果の登録  | 「健(検)診記録」の「健診結果を登録する」に結果を登録すると、自動で付与されます。<br>※「がん検診を記録する」にはポイントは付与されません。 |
| スタンプラリー  | 各コースの拠点のチェックイン範囲(青い円)に入ると、スタンプ   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | プシート上の拠点がオレンジ色に変わるので、拠点詳細内の「チェックインする」をタップします。全ての拠点をチェックインすると自動でポイントが付与されます。(ポイントは1コース達成毎に付与されます。)  |
| 歩数             | 歩いた日の2日程度後に自動的に付与されます。   |
| 対象イベントへの参加     | イベント会場内等に設置されている専用二次元コードを読み込むとポイントが付与されます。   |
| アンケートへの回答      | アンケートに回答すると自動でポイントが付与されます。   |
| 市が実施する健(検)診の受診 | 集団健診の場合:会場内に設置された専用二次元コードを読み込むことでポイントが付与されます。<br>個別健診の場合:受診後の結果票に印字されている専用二次元コードを読み込むとポイントが付与されます。 |

### 3. 歩数ポイントが反映されません。

歩数ポイントは、付与されるまでに2日程度かかります。

### 4. 歩数の全体ランキングが反映されません。

ランキング機能はタイムラグが生じる場合があります。しばらく経つと改善されることが多いです。1日以上経っても改善されない場合は、お手数ですが下記へお問い合わせください。

#### ①お問い合わせ窓口

カラダライブコールセンター

ナビダイヤル 0570-077-122(平日 9:00~18:00(祝日・年末年始除く))

※通話料がかかります。ご了承ください。

※お問い合わせの際、サービス名は「さんだっぷ」とお伝えください。

※内容によっては回答までに数日お時間を頂戴する場合があります。

#### ②アプリ内のチャット機能

スタッフが確認後、通常 2~3 営業日以内に返信いたします。

画面右下の「メニュー」→「お問い合わせ」からご利用いただけます。

※画像添付も可能です。ただし、写真へのアクセスを許可していない場合は利用できませんので、スマートフォンの設定をご確認ください。

### 5. 地域ポイントとは何ですか？

地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)とは、ヘルスケアポイント(歩数、健診結果登録によるポイント)と他ポイント(初回登録、アンケート回答、イベント参加などでヘルスケアポイント以外のもの)の合計を表すもので、地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)から電子マネー等に交換することができます。

なお、ヘルスケアポイント(歩数、健診結果登録によるポイント)は、取得した日の翌日未明に自動で地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)に変換されます。



地域ポイントに交換された後の履歴は、ホーム画面上部の「履歴」(青点線)からご確認ください

## 6. 「履歴」と「ヘルスケア P 履歴」の違いはなんですか？

- ・「履歴」からは、地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)の履歴を見ることができます。ヘルスケアポイント(歩数、健診結果登録によるポイント)の詳細内訳は表示されません。
- ・「ヘルスケア P 履歴」からは、ヘルスケアポイント(歩数、健診結果登録によるポイント)の詳細内訳を見ることができます。

## 7. ヘルスケア P 履歴の「現在ポイント」が 0P と表示されます。

ヘルスケアポイント(歩数、健診結果登録によるポイント)は、毎日翌日未明に自動で地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)に変換されるため、変換後は 0P と表示されます。

地域ポイント(ホーム画面の「ポイント」)に変換されることで、電子マネー等に交換することができます。

## 8. ポイント交換の方法を教えてください。

ポイント交換の詳細については、3月上旬に予定しているポイント交換の開始にあわせて詳細を改めてホームページやアプリ内のお知らせからご案内いたします。

なお、ポイントの交換にはマイナンバーカードおよびマイナンバーカードの 4 桁の利用者証明用電子証明書が必要です。(券面事項入力補助パスワードと異なる場合は、4 桁の券面事項入力補助パスワードも必要)。あらかじめご準備をお願いいたします。

なお、マイナンバーカードの発行は、申請から発行まで1～2か月程度かかります。

#### **9.健(検)診結果の登録内容を修正したいです。**

「健診結果を登録する」「がん検診を登録する」から、再度同じ日付で結果を登録していただくと、最初に登録した結果に上書きされます。なお、別の日付で登録した場合は上書きされずに、別の健(検)診結果として登録されます。なお、一度登録した結果の削除はできません。

#### **10.ヘルスケア P 履歴の「過去の記録」の履歴詳細が同一日時になっています。**

初回登録時は最大で過去 30 日分の歩数履歴を読み込むため、最初に閲覧した日時が反映されます。以後、閲覧した日時ごとにまとめて履歴が更新されるため、前回閲覧した日以降の履歴は閲覧時点の同一日時が表示されます。