

## カメラが起動しない場合

下記を順番にご確認ください。

- ①スマートフォンのOSを確認する (P2)
- ②スマートフォンのカメラ設定を許可する (P5)
- ③その他の確認 (P9)

※次ページから、詳細をご説明いたします。

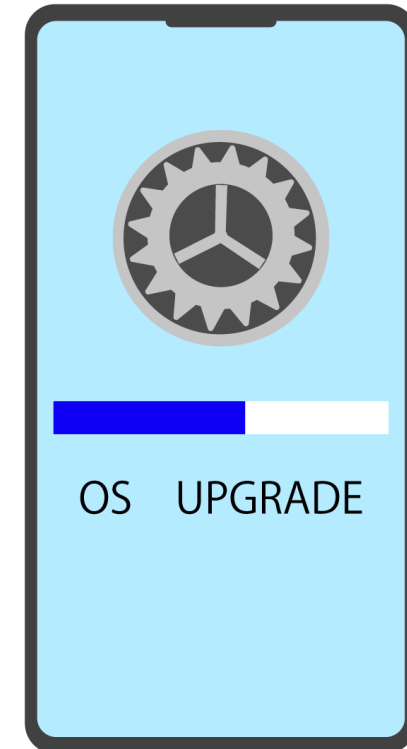
## ①スマートフォンのOSを確認する

カメラが起動しない場合は、まず  
スマートフォンのOSのバージョンを確認します。

iPhoneのスマホをお持ちの方はP37へ

Andorid(iPhone以外)をお持ちの方はP38へ

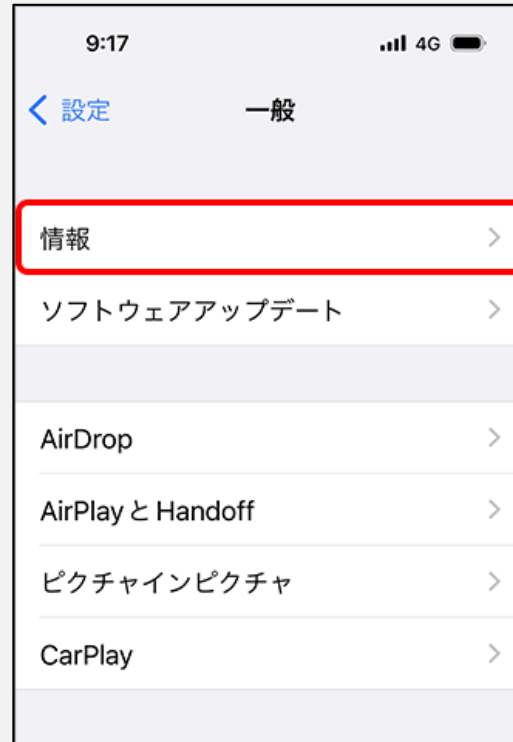
進んでください。



## iPhoneの方向け OSの確認



ホーム画面の[設定]から下へスクロールし[一般]をタップします。



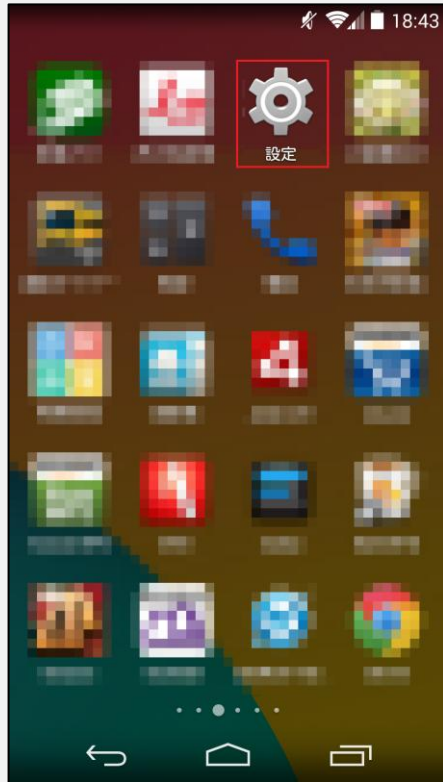
[情報]をタップします。



iOSバージョンが**11以上**である事をご確認ください。

※11未満の方は、  
コールセンター：050-5593-1310  
までお電話ください。

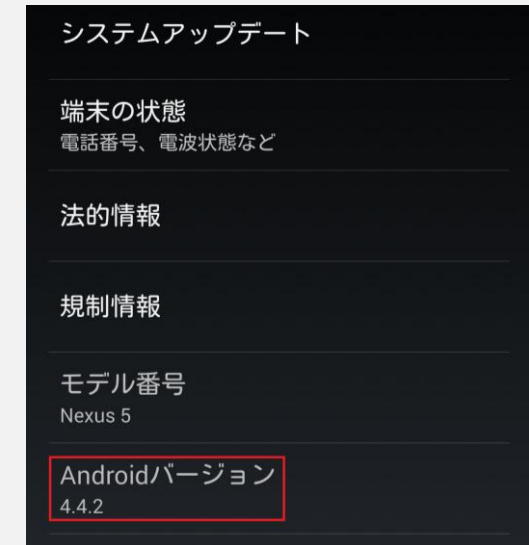
## Androidの方向け OSの確認



[設定]アプリをタップします。  
※アイコンが異なる場合があります。



[端末情報]をタップします。



バージョンが**6.0以上**  
である事をご確認ください。

※6.0未満の方は、  
コールセンター: 050-5593-1310  
までお電話ください。

## ②スマートフォンのカメラ設定を許可する

次に、

**カメラの許可設定を確認します。**

**iPhoneのスマホをお持ちの方はP40へ**

**Andorid(iPhone以外)をお持ちの方はP41へ**

**進んでください。**



## iPhoneの方向け カメラ許可の手順



ホーム画面の[設定]から下へスクロールし[Safari]をタップします。

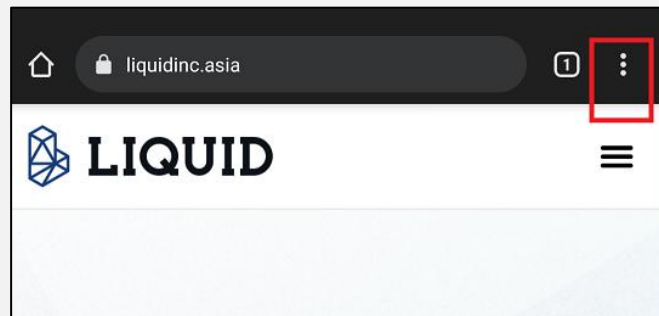


下へスクロールして[カメラ]をタップします。



[確認]をタップ、またはすでにチェックされていることをご確認ください。

## Androidの方向け カメラ許可の手順



ホーム画面の[Chrome]  
の画面右上の  
[:]をタップします。

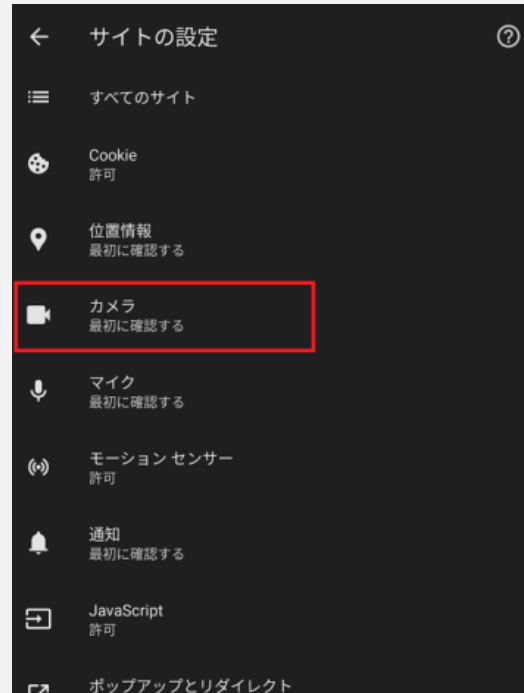


[設定] をタップします。

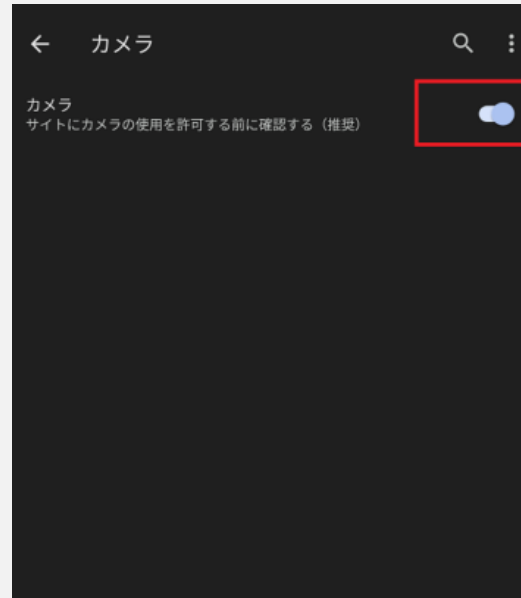


[サイトの設定] を  
タップします。

## Androidの方向け カメラ許可の手順



**[カメラ]をタップします。**



**[オン]にする、または  
[オン]になっていることを  
ご確認ください。  
※図の状態になっていればOK**



**[ブロック中]に図のような  
表示がある場合、  
[http://~]をタップし  
[許可] をタップします。**

## ③スマートフォンのその他の確認

①②を確認してもカメラが起動しない場合は、下記を併せてご確認ください。

- ・バッテリー残量が20%を切っている場合は、十分に充電してから再度お試しください。
- ・高温に発熱している場合は、時間がたってから再度お試しください。
- ・一度スマートフォンを再起動して、【メール認証完了のお知らせ】に記載のURLから再度お試しください。

上記を全てお試し頂いてもカメラが起動しない場合は、

ご親族等の他のスマートフォンにてお試しください。

大変お手数ですが、利用者様専用コールセンター：050-5893-1310 までお問い合わせください。

受付時間：令和8年6月1日(月)～令和9年2月28日(日) 10:00～19:00

(※土日祝日含む。ただし、年末年始(12/29～1/3)は除く)