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

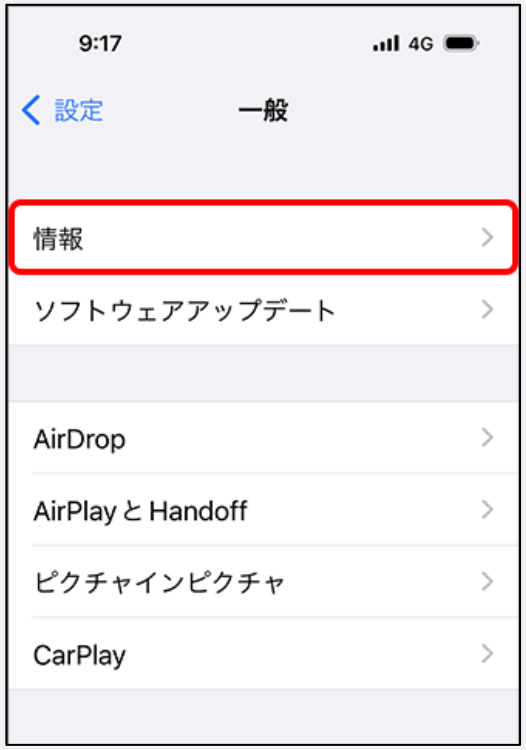
カメラが起動しない場合は、まず
スマートフォンのOSのバージョンを確認します。

iPhoneのスマホをお持ちの方はP3へ
Andorid(iPhone以外)をお持ちの方はP4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。

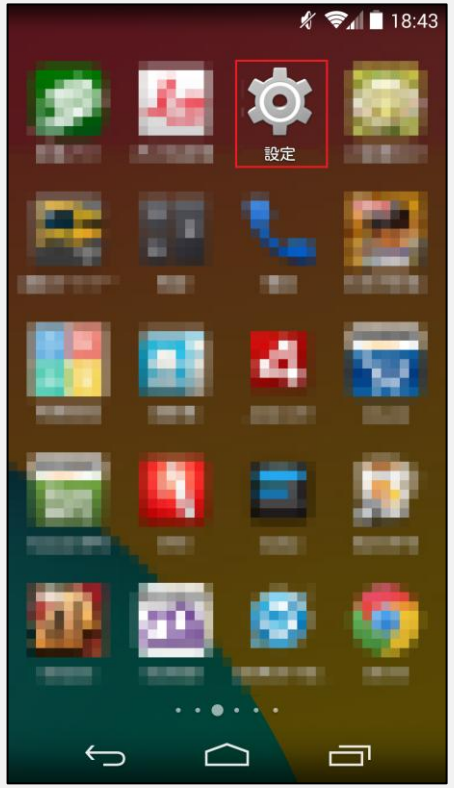


[情報]をタップします。

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。

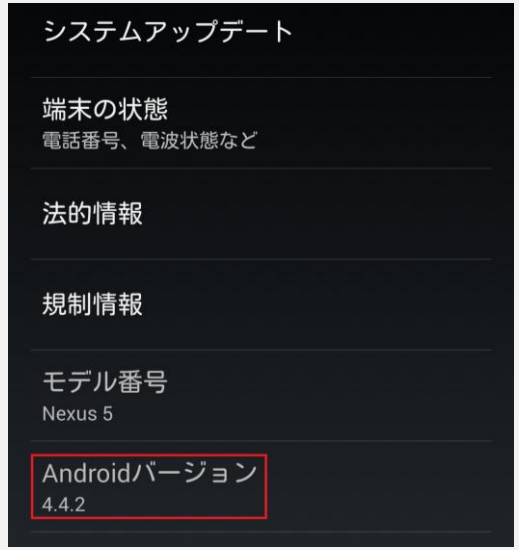
Androidの方向け　OSの確認



[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P6へ

Andorid(iPhone以外)をお持ちの方はP7へ

進んでください。

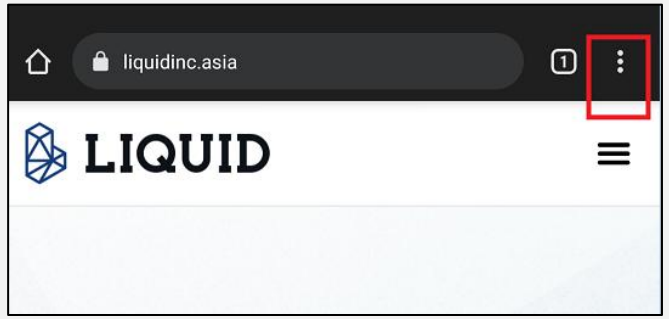
iPhoneの方向け　カメラ許可の手順

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



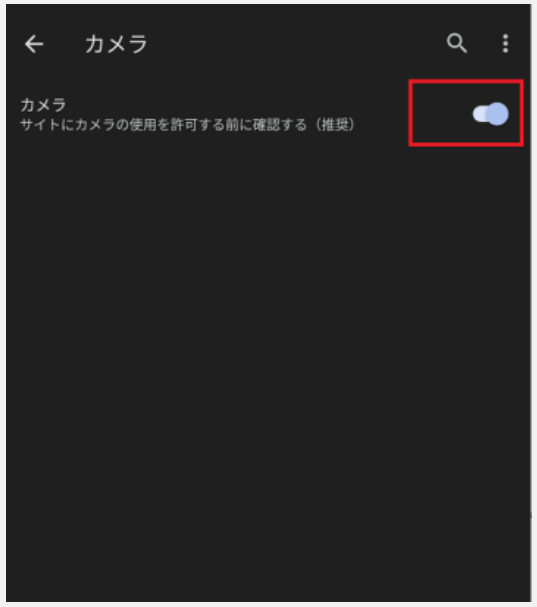
ホーム画面の[Chrome]の画面右上の[：]をタップします。

[設定] をタップします。

[サイトの設定] をタップします。

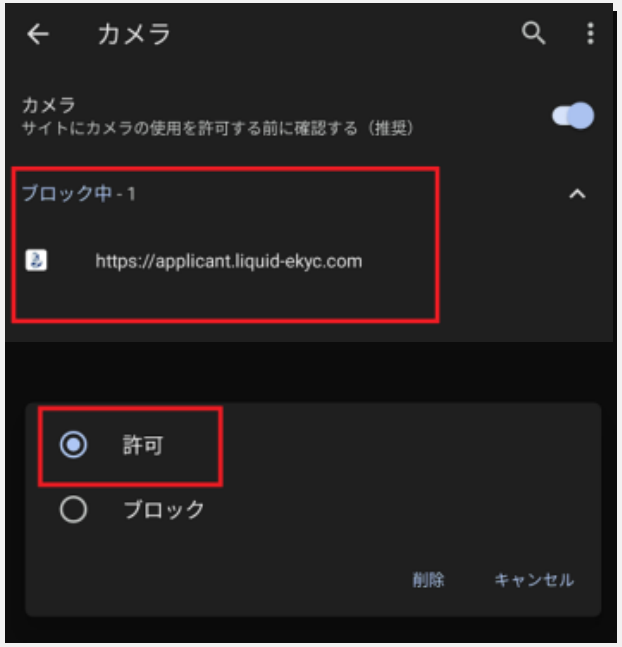
Androidの方向け　カメラ許可の手順

[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。

カメラが起動しない場合

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頂くか、

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）