

## 4. こんなときは

●「ログインに失敗しました。URLの有効期限が過ぎています。ログインするには、団体申請代表者にURLの再発行を依頼してください。」と表示されログインできない。

セキュリティ上の対策によりURLには有効期限(メール送信日から起算して7日間)が設定されています。団体申請代表者宛にURLの再発行を依頼し、メールを受領したら速やかにご自身の個人情報を登録してください。

●「ログインの連続失敗により、URLが無効になりました。ログインするには、団体申請代表者にURLの再発行を依頼してください。」と表示されログインできない。

セキュリティ上の対策により一定回数連続でログインに失敗した場合、個人情報登録用URLは無効化されます。団体申請代表者宛にURLの再発行を依頼し、メールを受領したら速やかにご自身の個人情報を登録してください。

●「ログインに失敗しました。入力された情報が正しいかご確認ください。」と表示されログインできない。

団体申請代表者から連絡のあった団体管理番号が正しく入力されているか確認してください。また、アクセス番号・氏名・メールアドレスについても正しく入力されているか確認してください。



## 4. こんなときは

### ●団体構成員の個人情報を修正しようとしたが、以前入力した内容が表示されない。

個人情報保護の観点により、登録済みの個人情報は画面に表示しません。お手数ですが、再度入力をお願いします。

### ●画面が正常に表示できない。または登録できない。

ご利用のブラウザをご確認ください。  
対象ブラウザは以下の通りです。

Android:chrome、iOS:safari、chrome、iPad OS:safari、chrome、Windows:edge、chrome、Mac:safari、chrome

※機種により登録できない場合があります。その際はWindows PCを利用し登録してください。

### ●構成員が「個人情報」を入力できないときは？

何らかの理由で構成員本人が個人情報を入力できない場合は、団体申請代表者に代理登録の相談をしてください。



## 4. こんなときは

### ●登録完了後に氏名を変更した場合は、どうすればよいのでしょうか？

個人情報の変更が発生した場合(婚姻による姓の変更など)は、団体申請代表者に登録用のURLの再発行依頼をしてください。

### ●顔情報の再登録をしたい場合は、どうすればよいのでしょうか？

顔登録情報を再度行う場合は、団体申請代表者に顔登録用のURLの再発行を依頼し、再登録をしてください。

### ●紛失時や破損が発生した場合は、どうすればよいのでしょうか？

団体申請代表者に、AD証の再発行を依頼してください。

### ●iPhone、またはiPadで本人確認書類の写しとしてPDFをアップロードしたが、「表示する」ボタンを押下しても画像が表示されない。

iOS17.4未満の場合、PDFの表示ができない場合があります。最新のiOSバージョンにアップデートして再度ご確認ください。



## 4. こんなときは

### ●画面のレイアウトが崩れている

ご利用PC端末の解像度・拡大率をご確認ください。解像度・拡大率の推奨値は以下の通りです。  
解像度:1920px × 1200px、拡大率:100%

### ●ワクチンの接種歴の入力はなぜ必要なのですか？

会場内で感染症が発生した時に至急で必要となる情報であり、事前に情報収集しておく必要があるため、ご理解とご協力をお願いいたします。

### ●正しい住所が免許証の裏面に記載されている場合、本人確認書類の写しはどのようにアップロードすればよいのでしょうか？

本人確認書類は、1枚、2MBまでしか登録できません。運転免許証の住所変更がある場合は、PDFで表裏を1枚で提出していただくようお願いいたします。万が一、裏面の写しがない事例が発生しても、「氏名」「顔」は確認できますので、再登録の必要はありません。



## 4. こんなときは

### ●入力規則が半角英数記号となっているが、入力できない記号がある

入力規則が半角英数記号と記載されている場合、入力できる記号は以下の通りです。

| 記号 | 文字コード     | 記号 | 文字コード     | 記号       | 文字コード     |
|----|-----------|----|-----------|----------|-----------|
| !  | 21 (0x21) | “  | 22 (0x22) | #        | 23 (0x23) |
| \$ | 24 (0x24) | %  | 25 (0x25) | &        | 26 (0x26) |
| ‘  | 27 (0x27) | (  | 28 (0x28) | )        | 29 (0x29) |
| *  | 2A (0x2A) | +  | 2B (0x2B) | ,        | 2C (0x2C) |
| -  | 2D (0x2D) | .  | 2E (0x2E) | /        | 2F (0x2F) |
| :  | 3A (0x3A) | ;  | 3B (0x3B) | <        | 3C (0x3C) |
| =  | 3D (0x3D) | >  | 3E (0x3E) | ?        | 3F (0x3F) |
| @  | 40 (0x40) | [  | 5B (0x5B) | ¥        | 5C (0x5C) |
| ]  | 5D (0x5D) | ^  | 5E (0x5E) | _        | 5F (0x5F) |
| `  | 60 (0x60) | {  | 7B (0x7B) |          | 7C (0x7C) |
| }  | 7D (0x7D) | ~  | 7E (0x7E) | (半角スペース) | 20 (0x20) |

## 4. こんなときは

### ●iOS17において、「国・地域」「国籍」コンボボックスにおいて、キーボード上の候補を押下しても反映されない

iOS17にて不具合報告されております。iOS18にて本事象は解消されております。

本事象が発生した際は、コンボボックスの右側の  を押下し候補を表示させ選択をお願いします。

× 反映されない



○ 反映される



## 4. こんなときは

### ●「本人確認書類の写し」としてアップロードする画像のサイズが2MB以上のため、アップロードできない

利用端末により圧縮できない場合は、プリンター、スキャナー等を利用してPDFに変換して圧縮をお願いします。  
※参考としてiPhone、Android(Google Pixel)での圧縮方法は以下の通りです

#### 【iPhoneの場合】

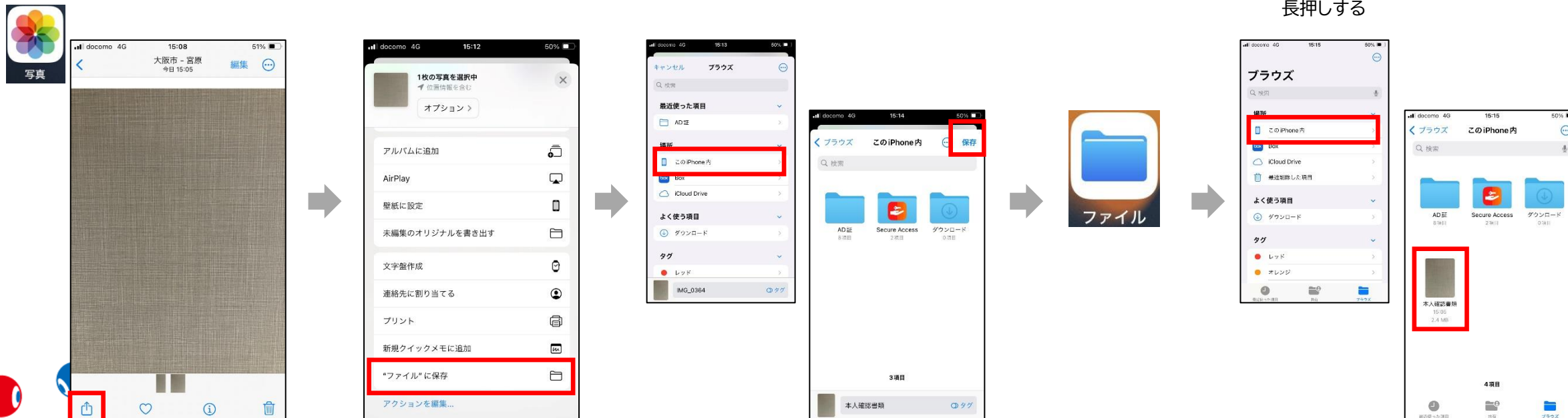
1. 写真アプリを開き、事前に撮影した画像の「共有」ボタンを選択する

2. 画面を下にスクロールし、「ファイル」に保存」を選択する

3. 「ブラウズ」で「このiPhone内」を選択し、「保存」を選択する

4. 一度写真アプリを閉じ、ファイルアプリを開く

5. 「ブラウズ」で「このiPhone内」を選択し、手順3で保存した画像を長押しする





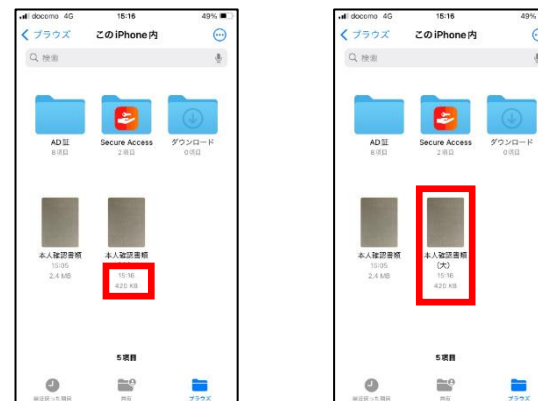
## 4. こんなときは

(前ページから続き)

6. 表示されたメニューを下にスクロールし、「クイックアクション」>「画像を変換」>「JPEG」>「大」の順に選択する



7. 圧縮された画像名の下に記載されている画像サイズが2MB未満になっていることを確認し、圧縮された画像を選択する (※圧縮前の画像と同じ画面内に、圧縮された画像が表示される)

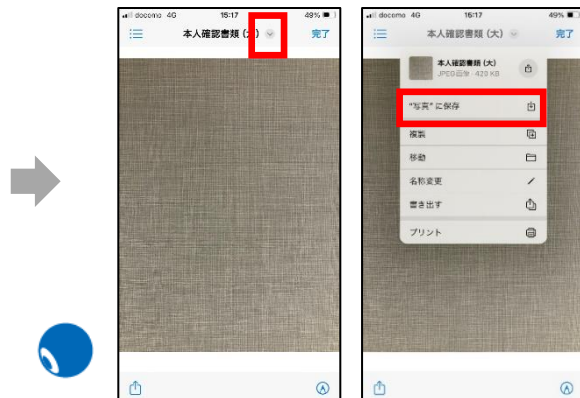


8. 画像名右側の「v」を選択し、「写真」に保存」を選択する

9. ファイルアプリを閉じ、写真アプリを開く

10. 手順12で保存した画像を選択し、「情報」ボタンを選択する

11. 画像サイズが2MB未満、ファイルフォーマットがJPEGであることを確認する



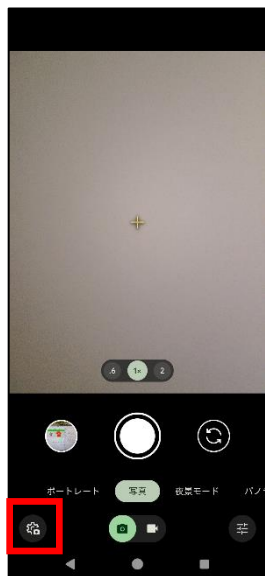
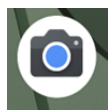
圧縮完了



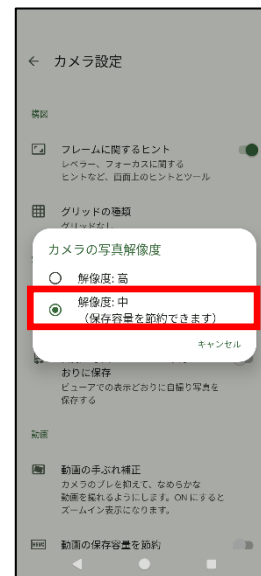
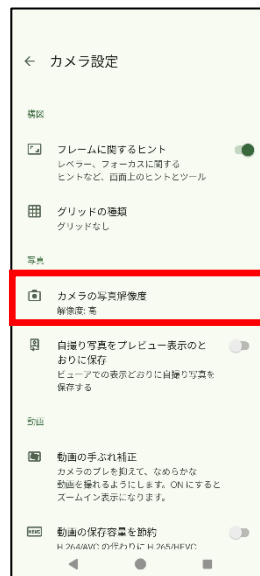
## 4. こんなときは

### 【Android(Google Pixel)の場合】

1. カメラアプリを開き、「設定」から「その他の設定」を選択する



2. 画面を下にスクロールし、  
「カメラの写真解像度」→「解像度:中」の順に選択する



3. 設定変更した状態で本人確認書類の写真を撮影し、  
画像サイズが2MB以下であることを確認する

