

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【1.基本事項】

FAQ 番号	質問	回答
1	いつまでやるのでしょうか。	本システムは、新型コロナウイルス感染症の拡大抑制を目指すものであり、システム終了時期は今後の状況に応じて判断することとしています。
2	どういうシステムですか(誰にどういう通知がいくのでしょうか)。	システムにメールアドレスを登録し、万が一、同じ施設・イベントなどを利用された方が感染者と判明した場合に、一定の条件のもと、大阪府から注意喚起メールを送るシステムです。また、クラスターが発生した場合、大阪府から対象者にクラスター発生通知メールを送信します。 詳細は、以下のページでご確認ください。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a>
3	厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)との相違点は何でしょうか。	新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)は、スマートフォン等のアプリを利用(Bluetooth機能)し、濃厚接触者を選別して通知する仕組みです。施設側での登録は不要です。大阪コロナ追跡システムは、まず、施設運営者に登録いただき、その上で、施設利用者にもご利用いただくことで、双方に行動変容を促すものです。国のアプリと府のシステムの両方利用することにより、より効果が増すのではと考えています。 COCOAについては、厚生労働省のページをご確認いただけますようお願いいたします。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html</a>
4	登録するとどんなメリットがあるのでしょうか。	緊急事態宣言解除後、経済・社会活動を再開しながら、新型コロナウイルス感染症のおそれがあった場合、注意喚起を行うことで、感染拡大を少しでも抑制することを目的としているため、ぜひご協力ををお願いします。
5	登録することによる特典はあるのでしょうか。	QRコードを読み込んでメールアドレスを登録された方に大阪マイルがたまる制度を設けています。大阪マイルをためると抽選で特典が当たりますので、ぜひご利用ください。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/chiiki_tokku/osakamile/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/chiiki_tokku/osakamile/index.html</a>
6	ガイドやチラシのようなものはありますか。	大阪府ホームページ上に、利用者様向けのチラシを掲載しておりますので、ご参照ください。 URL: <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a>
7	外国語には対応していますか。	日本語以外の言語には対応していません。
8	システムに繋がらない。ホームページにアクセスできません。どこに連絡したら良いのでしょうか。	アクセスが集中している可能性があります。恐れ入りますが、通信状態をご確認の上、時間をおいて再度アクセスしてください。 それでもうまくいかないときは、以下のことを確認願います。 ①操作方法に誤りがないか確認(ほかの人もおかしいのかどうか) ②利用者の読み込み等にエラーがあるときは ・少し時間をおいてリトライしてみてください。 ・ほかの方はうまくできている場合は、当該利用者のスマホ等のトラブルと考えられますので、携帯電話会社にお問い合わせください。 ③システムトラブルも考えられますので、こちらで調査の上、障害が発生している場合は、HPにてお知らせします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
1	どうすれば登録できるのでしょうか。	府HPに登録方法を記載したページがありますので、ご参照ください。 【施設(店舗)利用者・イベント参加者向け案内ページ】 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a> 【施設(店舗)運営者・イベント主催者向け案内ページ】 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/index.html</a>
2	QRコードはどこにあるのですか。	QRコードを貼る場所は、施設・イベント管理者の任意です。大阪府は、施設の入口や受付、壁面、飲食テーブル上などへの貼付を推奨しています。 見つからない場合は、各施設・イベントのスタッフ等にご確認ください。 ※すべての施設やイベントが、システムを導入しているわけではありません。
3	スマートフォンを持っていないのですが、登録できないのでしょうか。フィーチャーフォン(ガラケー)から登録できるのでしょうか。	本システムは、スマートフォン等の端末からQRコードを読み込んで登録いただける方を対象としたシステムです。なお、フィーチャーフォン(ガラケー)やタブレット端末でも、カメラでQRコードを読み込んで、インターネット上でSSLの暗号化通信のできる端末をお持ちの方は登録が可能です。それらの端末をお持ちでない方は本システムの利用対象外となります。
4	子ども会の施設見学で、引率の大人が代表してメールアドレスを登録してもいいですか(子どもはスマホを持っていない)。	QRコードを読み込める端末をお持ちでない方は本システムの利用対象外となります。 なお、アラートメールには日時や施設名は記載はしていません(クラスター発生時を除く)。引率の大人の方がアラートメールを受信しても、子ども会の施設見学先が関係しているかどうかはわからないことにご留意ください。
5	フリーメールアドレスで登録することはできますか。	登録可能です。
6	同じ人が複数のメールアドレスを使い、登録することはできますか。	原則は1つのメールアドレスで登録してください。万一、メールアドレスを使い分ける必要のある場合でも、同じ日に同じ施設等で登録するのは1メールアドレスでお願いします。
7	メールアドレスを別の店に行くたびに何度も入力するのは面倒なので、いい方法はないですか。	メールアドレスを登録する際に「メールアドレスを入力せず登録」を選ぶと、メールアプリが起動し自動でメールが作成されますので、そのままメールを送信していただくことで登録が可能です。 また、ブラウザの環境によっては、2回目以降で登録する場合、メールアドレスの入力を省略できることがあります。「cookie」という、入力した内容を記録する機能が「有効」の場合等には、省略できます。 あるいは、メールアドレスを単語登録することにより、入力を簡略化することもできます。
8	QRコード読み込み時に通信料は発生するのでしょうか。	登録自体に費用は発生しませんが、お手持ちの通信機器(スマホなど)で登録いただく際、通信料が発生する場合があります。その場合にはご自身でご負担いただくこととなります。
9	登録中に画面がフリーズしてしまい入力できなくなりました。どうすればよいですか。	ブラウザやカメラアプリを再度起動してみたり、ご利用機器を再起動してお試しください。
10	登録完了メールが届かないのですが、どうすればよいでしょうか。	ご自身のメールアプリが、本システムのドメインメール(@smartcity-osaka.jp)を受信できる設定になっているか、ご確認ください。確認方法については、各携帯電話会社のHPをご確認ください。設定が正しければ、登録フォームでメールアドレスの入力を間違えられた可能性がありますので、再度ご登録くださいますようお願いいたします。 また、「メールアドレスを入力せず登録」でご登録いただいた場合、一部のメールアプリではまれにメールアプリ側で不具合が生じ、登録に時間がかかる場合や、正常に登録できない場合があります。「メールアドレスを入力せず登録」後に登録完了メールが届かない場合は、「メールアドレスを入力して登録」をお試しください。
11	登録完了メールに対する返信で、新型コロナウイルス関連の連絡をしてもよいですか。	登録完了メールには、返信できない仕様となっております。
12	登録後にやめなくなったのですが、対応は可能でしょうか。	登録をしていただいた情報は、取り消すことはできません。ただし、登録いただいたメールアドレスは登録日から2か月経てば削除します。制度趣旨にかんがみ、今後とも登録をお願いします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
13	登録後にメールアドレスを削除してほしいのですが、止めることはできるでしょうか。	登録をしていただいた情報は、取り消すことはできません。ただし、登録いただいたメールアドレスは登録日から2か月経てば削除します。制度趣旨にかんがみ、今後ご登録をお願いします。
14	メールアドレスを保有していない場合、どうやって登録できますか。	メールアドレスの登録が必須条件ですので、保有していない場合、本システムをご利用になれません。
15	SMS(ショートメッセージ)は登録可能ですか。	登録できません。
16	メールアドレスを変更した場合、今まで登録したものはどうなりますか。	変更以前に登録された施設やイベントについて、感染者やクラスターが確認された場合の注意喚起メール等は受信できません。
17	LINEのアカウントから登録できますか。	登録できません。登録可能なのはメールアドレスのみです。
18	メールアドレスを入力ミスした場合、どうすればよいですか。	改めて登録してください。入力ミスしたものは削除はできません。
19	登録に専用のアプリは必要ですか。	専用のアプリは必要ありません。QRコードを読み取るためのアプリとメールアドレスを登録するためのブラウザ(インターネット閲覧ソフト)が必要となります。
20	事前に準備することはありますか。 登録するのはメールアドレスのみですか。	事前の準備は必要ありません。施設利用時・イベント参加時に現地で登録していただきますようお願いいたします。 また、登録はメールアドレスのみとなります。(氏名・住所・電話番号などを入力する必要はありません。)
21	登録したい自分のメールアドレスを入力すると、「メールアドレスを入力してください」というエラーが表示されます。	docomo(@docomo.ne.jp)及びau(@ezweb.ne.jp)のキャリアメールで2009年3月以前に登録されたメールアドレスの場合、まれに現在の国際的な標準規格以外の記号等がアドレス内に使用されている場合があります。そのようなメールアドレスでは登録できませんので、メールアドレスを変更していただくか、別のメールアドレスをお使いいただきますようお願いいたします。
22	「SSL通信が無効です」、「SSL/TLS通信が無効です」、「接続が中断されました」などのメッセージが表示され、サイトには接続できません。	本システムは、SSLの暗号化通信を使用しています。およそ10年以上前に発売されたフィーチャーフォン(ガラケー)ですと、現在の暗号化通信規格に対応しておらず、それらの端末をお使いの方は、本システムの利用対象外となります。 詳細については、下記の携帯電話会社サイトからご確認願います。 【ドコモ】 <a href="https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/pages/150715_00.html">https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/pages/150715_00.html</a> 【au】 <a href="https://www.kddi.com/important-news/20150715/">https://www.kddi.com/important-news/20150715/</a> 【ソフトバンク】 <a href="https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/news/support/20150715a/">https://www.softbank.jp/mobile/info/personal/news/support/20150715a/</a> 【ワイモバイル】 <a href="https://www.ymobile.jp/info/2015/15071501.html">https://www.ymobile.jp/info/2015/15071501.html</a>
23	自動返信メールが文字化けしてしまいます。	本システムからの自動返信メールは、Unicode(UTF-8)というエンコードを使用しています。メールソフト・アプリ側で、それ以外のエンコードに設定すると、文字化けを起こしてしまう場合があります。その際はエンコードをUnicode(UTF-8)に設定してください。 なお、エンコードの設定方法は、メールソフト・アプリの会社(携帯電話の場合はご契約の携帯電話会社等)へ問い合わせいただきますようお願いいたします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
24	QRコードが読み込めません。	<p>①お使いの端末がインターネット通信可能か、QRコード読み取りに対応しているかご確認願います。SIMカードが装着されていない端末はインターネット通信ができませんので、本システムの利用対象外となります。</p> <p>【フィーチャーフォン(ガラケー)使用時】 約15年以上前に発売された端末ですと、カメラが搭載されていても、QRコード読み取りが未対応の場合があります。その場合は、本システムの利用対象外となります。</p> <p>【スマートフォン使用時】 端末によって、カメラアプリだと読み取れない場合がありますので、QRコードを読み取ることができるアプリをお使い願います。 ※QRコード読み取り可能か、読み取り方法については携帯電話会社へお問い合わせ願います。</p> <p>②掲示しているQRコードが読み取り可能なものかご確認願います。 掲示の状態によっては、読み取れない場合がありますので、掲示している施設管理者・イベント主催者にお問い合わせください。</p>
25	フィルタリングのアクセス制限対象で表示できません。	フィルタリングサービスを提供している会社(携帯電話会社等)にお問い合わせいただきますようお願いいたします。
26	登録した覚えがないのに、登録完了メールが届きました。どうすればいいですか。	大阪コロナ追跡システムコールセンター(06-4397-3354)に一度ご連絡いただきますようお願いいたします。
27	誤って同じ日に同じ施設を二度登録してしまいました。どうすればいいでしょうか。	誤って二回以上登録した場合も、特に問題はございません。手続きしていただく必要はございません。
28	空メールでの登録はどのようにしたらいいですか。	QRコードを読み込んでいただき、立ち上がった画面で「メールアドレスを入力しないで登録」を選択し登録をお願いします。 詳しくは府のHPをご参照ください。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a>
29	空メールでの登録の際、使いたいメールアプリが使えないのですが、どうすればいいですか。	大阪コロナ追跡システムの空メールによる登録方法は、どのメールアプリでも使用が可能です。「メールアドレスを入力せず登録」ボタンを押していただいた際、使いたいメールアプリが立ち上がらない場合は、お使いの端末またはメールアプリの設定によるものと思われますので、アプリの設定、ヘルプ等をご確認いただくか、または端末をご契約いただいた通信会社の相談窓口にお問い合わせいただくようお願いいたします。
30	メールアプリを利用していないのですが、空メールでの登録はできますか。	メールアプリを利用されていない場合は、空メールでの登録はできません。空メールでの登録をご希望の場合は、お使いの端末にメールアプリをインストールしてから、空メールでの登録方法をご利用いただくこととなります。メールアプリをご利用されない場合は、「メールアドレスを入力し登録」する方法でご登録をお願いします。 なお、メールアドレスをお持ちでない方は本システムご利用の対象外となります。
31	空メール方式での対応可能なメールアプリを教えてください。	大阪コロナ追跡システムの空メールによる登録方法は、どのメールアプリでもご利用が可能です。ご希望のメールアプリでご登録いただけます。
32	空メールによる登録方法が導入されたとのことですが、これまでの登録方法はなくなるのですか。	これまでの登録方法は無くなりません。QRコード読み取り後、表示された画面で「メールアドレスを入力し登録」か「メールアドレスを入力しないで登録」かを選択していただけます。 これまでの登録方法をご希望の場合は、「メールアドレスを入力し登録」ボタンを押していただくと、これまでと同じように、メールアドレスを入力してご登録いただけます。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
33	空メールによる登録方法が導入されたのですが、空メールとは何ですか。	本文に何も入力せず送付するメールのことをいいます。空メールによる入力方法とは、大阪府宛に本文に何も入力せずメールを送信していただくことで、送信元のメールアドレスを登録する方法です。 コロナ追跡システムの空メールには、メールアプリが立ち上がると、本文に、既に施設名と施設IDが入っていますので、これらを削除等されず、そのまま送信してください。 また、本システムでは、QRコードを読み込み、登録方法の選択画面で「メールアドレスを入力せず登録」を選択すると、お使いの端末のメールアプリが起動します。そのメールアプリから空メールを送信していただくことで、送信元アドレスを登録できます。
34	今までメールを使ったことがありません。空メールによる登録方法は、メールアドレスを入力しなくて良いとのことですが、私の携帯電話で使えますか。	QRコード読み取り機能、インターネット上でのSSL暗号化通信機能、およびメール機能が利用できる端末であれば、スマートフォンやタブレットだけでなく、フューチャーフォン(ガラケー)でもご利用いただけます。上記の機能が利用できない端末については、本システムの対象外となります。
35	空メール方式は、今までの登録方法とどう違うのですか。	今までは、QRコードを読み込んでいただいた後、ご自身でメールアドレスを入力していただく必要がありました。令和2年7月31日に導入された新たな方法(メールアドレスを入力せず登録する方法)では、QRコードを読み込み、登録方法の選択画面で「メールアドレスを入力せず登録」を選択すると、お使いの端末のメールアプリが起動します。そのメールアプリから空メールを送信していただくことで、送信元であるアドレスが登録されます。
36	空メールを送りたいのですが、送信できません。どうすればよいですか。	本システムは、全てのメールアプリに対応しています。「メール送信画面へ」ボタンを押していただいた際、メールアプリが立ち上がらない場合は、お使いの端末またはメールアプリの設定によるものと思われます。端末をご契約いただいた通信会社の相談窓口にお問い合わせいただくか、もしくはアプリの設定、ヘルプ等をご確認ください。 メールアプリは立ち上がるがメールが送信できない場合は、メールアプリの設定によるものと思われます。「@smartcity-osaka.jp」宛にメールが送信できるよう設定してください。詳しくは、お使いのメールアプリのヘルプ等をご確認ください。
37	空メールを送ったのに、登録メールが返ってきません。どうすればよいですか。	電波状況などにより、登録メールが受信できない場合があります。まずは、電波の良いところでメール更新等を行い、未受信のメールが無いかご確認ください。それでも受信できない場合は、ご自身のメールアプリが、本システムのドメインメール(@smartcity-osaka.jp)を受信できる設定になっているか、ご確認ください。確認方法については、各携帯電話会社のHPをご確認ください。
38	空メールを送ったかどうか忘れてしまいました。どうすればよいですか。	空メールを送信された場合は、送信元アドレス宛に登録完了メールを送付します。送付元のメールアプリで受信確認をお願いします。届いていない場合は、登録できていない可能性があります。 また、これとは別に送信履歴から確認する方法があります。確認手順としては、 ①お使いのメール機能(アプリなど)を開いてください。 ②送信メールBOX(送信済みメール、送信BOX等)を開いてください。 ③「〇〇@smartcity-osaka.jp」宛に送信されているメールがあるかご確認ください。 メールがある場合は、空メールを送信いただいています。無い場合は、空メールの送信が来ておりません。 いずれの確認方法においても、登録できていない場合は、施設等をご利用になられた日中に再度ご登録ください。
39	空メールを送った後、送信済のメールを消してもいいですか。	送信済のメールは削除していただいて結構です。ただし、返信される登録完了メールについては、ご自身が登録された履歴を確認していただくために保管いただくことを推奨します。コールセンターに登録履歴を問合せいただいてもお答えできません。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
40	空メールのタイトルや本文にお店の名前が書いてあります。送信履歴に残るのが嫌なので、タイトルや本文のお店の名前を消して送ってもいいですか。	システムの仕様上、タイトルや本文を加筆・修正・削除等された場合は、利用者の情報が正しく登録されないため、注意喚起メール等を受け取っていただくことができません。タイトルや本文には手を加えず、そのまま送信してください。 なお、送信後は、送信済メールを削除いただいても結構です。 また、送信後送付される登録完了メール本文には、「お店の名前」が記載されています。
41	「メールアドレスを入力しないで登録」を選んだら、何が登録されるのですか。	「メールアドレスを入力しないで登録」を選んだ場合、お使いのメールアプリ(複数のメールアプリをお使いの場合は選択していただいたメールアプリ)から大阪府へ空メールを送っていただくことで送信元のメールアドレスが登録されます。
42	「メールアドレスを入力しないで登録」というのは、メールアドレスを登録しなくて済むということですか。	メールアドレスを手入力しないで登録できる、ということです。メールアドレスを入力せず登録いただく場合には、「メール送信画面へ」ボタンを押していただくと、普段お使いのメールアプリ(複数のメールアプリをお使いの場合は選択していただいたメールアプリ)が起動し、メール作成画面が表示されることとなります。そこから大阪府へ空メールを送信していただくことで、空メール送信元のメールアドレスをご登録いただく仕組みです。
43	メールアドレスを入力しないのに、なぜメールアドレスが登録できるのですか。	メールアドレスを入力せず登録いただく場合には、「メール送信画面へ」ボタンを押していただくと、普段お使いのメールアプリ(複数のメールアプリをお使いの場合は選択していただいたメールアプリ)が起動し、メール作成画面が表示されることとなります。そこから大阪府へ空メールを送信していただくことで、空メール送信元のメールアドレスをご登録いただく仕組みです。
44	メールアドレスを入力しないで登録したほうがいいのか。	メールアドレスを登録する方法が異なるだけで、メールアドレスを入力する、入力しないによって今後の通知等には影響はありません。ご自身が利用されたい登録方法を選んで登録してください。
45	メールアドレスを入力しない方法と、入力する方法は、どちらを選んだらいいのですか。	メールアドレスを登録する方法が異なるだけで、メールアドレスを入力する、入力しないによって今後の通知等には影響はありません。ご自身が利用されたい登録方法を選んで登録してください。
46	「メールアドレスを入力しないで登録」を選ぼうと思いますが、気をつけたほうがいいことはありますか。	お使いのメールアプリの設定によっては、メールアプリの立ち上げや空メールの送信が出来ず、「メールアドレスを入力しないで登録」する方法でご登録いただけない場合があります。その場合は、メールアプリの設定をご確認いただくか、「メールアドレスを入力して登録」する方法でご登録いただけますようお願いいたします。
47	空メールの送信で登録されるメールアドレスはどういったら分かりますか。	空メールの送信で登録されるメールアドレスは、メールアプリで空メールを送信していただく際に送信元となるアドレスです。メールアプリを開いて頂き、受信メールBOX(受信メール、受信BOX等)に入っているメールの宛先(To等)欄をご覧ください。ご確認ください。
48	メールアドレスを入力しないと書かれていたから登録しました。登録されたメールアドレスを取り消してほしいです。	登録をしていただいた情報は、取り消すことはできません。ただし、登録いただいたメールアドレスは登録日から2か月経てば削除します。制度趣旨にかんがみ、今後もご登録をお願いします。
49	「メールアドレスを入力しないで登録」を選んだら、メールアプリを選ぶ画面になりました。どうしたらいいですか。	任意のメールアプリを選択してください。メール作成画面が立ち上がりますので、件名、本文、宛先等一切編集せずそのまま送信してください。送信後、登録完了メールが受信できましたら、登録完了です。
50	次回、同じ店に来たときは、QRコードを読み込まずに、送信フォルダに残っているアドレスあてにメールを送ってもいいですか。	システムの仕様上、送信フォルダに残っているアドレス宛にメールを送られても利用者の情報が正しく登録されず、注意喚起メール等を受け取ることができません。お手数ですが、来店の際、QRコードの読み込んだ上でご登録ください。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【2.登録方法】

FAQ 番号	質問	回答
51	「メールアドレスを入力せず登録」を選んだら、いつもと違うメールの画面が開きました。どうすればいいですか。	普段お使いのメールアプリとは異なるメールアプリが起動したと考えられます。お使いの端末に複数のメールアプリが存在している場合、「メール送信画面へ」ボタンを押すと、どのメールアプリを利用するか選択する画面が表示されます。選択する画面が表示されず、普段お使いでないメールアプリが起動してしまった場合は、お使いの端末またはメールアプリの設定によるものと思われます。端末をご契約いただいた通信会社の相談窓口にお問い合わせいただくか、もしくはアプリの設定、ヘルプ等をご確認ください。
52	空メール方式が採用されて、少し手間が省けたと思うのですが、そもそもQRコードを読み込むのが面倒です。	本システムは、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、少しでも速く実装でき、かつ、施設・イベント等での導入が進みやすいよう、事業者側の負担を小さくできる効果的な仕組みとして、QRコードを読み込む方法を採用して開発したものです。QRコードを読み込んだ日時を記録することで、新型コロナウイルスの感染者が一定数発生した場合、同じ日に同じ施設を利用した人に向け注意喚起等の通知を行います。多くの方にご登録いただくことで、より効果が増すものですので、お手数ではございますが、ご協力お願いします。
53	「メールアプリが立ち上がります」とはどういうことですか。	「メール作成画面が表示され、メールが送れる状態になる」という意味です。「メール送信画面へ」ボタンを押していただくと、普段お使いのメールアプリ(複数のメールアプリをお使いの場合は選択いただいたメールアプリ)が起動し、メール作成画面が表示されます。
54	「システム外部に移動」と書いてますが、移動して大丈夫なのですか。	「システム外部に移動」とは、メール送信機能を使用するために、大阪コロナ追跡システムのウェブページから、普段お使いのメールアプリ(複数のメールアプリをお使いの場合は選択いただいたメールアプリ)に移動するという意味です。メールアドレスを入力せずに登録したい場合は移動してください。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【3.登録できる施設・タイミング】

FAQ 番号	質問	回答
1	登録施設一覧はあるのでしょうか。	システムの活用は事業者の任意であるため、一覧の作成・公表の予定はありません。 対象の施設・イベント一覧は府ページに掲載していますので、ご確認くださいませようお願いします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou</a>
2	登録するタイミングはいつでもよいのでしょうか。(入店時、滞在中、出店時等)	施設に滞在している時間中でしたら、いつでも構いません。 なお、システムの仕様上、施設滞在中に日付が変わった場合は再度ご登録をお願いします。
3	QRコードを読み取っておいて、家に帰ってから登録してもいいですか。	施設に滞在している間をお願いします。施設に滞在している時間中でしたら、いつでも構いません。
4	複数の施設・イベントへ行く際、その都度、登録する必要があるのでしょうか。	施設・店舗ごとに管理しておりますので、場所が異なる場合には、それぞれ登録をお願いします。
5	同じ施設・イベントで、複数回登録した。通知がくる場合、登録回数分のメールが届くのですか。	同じ施設・イベントで複数回登録した場合は、登録回数分の通知が届きます。
6	テーマパークや大規模商業施設など同じ施設内で、店舗ごとに登録する必要はありますか。	テーマパークや大規模な商業施設内にある飲食店などの対象店舗ごとに登録いただきます。 各店舗にQRコードが掲示されている場合は、お手数ですが、それぞれ登録をお願いします。
7	同じ施設内で違うイベントが開催されている場合は、それぞれで登録する必要はありますか。	QRコードはイベントごとに異なります。それぞれQRコードが掲示されている場合は、それぞれで登録をお願いします。なお、QRコード掲示のペーパー左下にイベント名が記載されていますので、ご確認ください。
8	同じ施設・イベントでQRコードがたくさん貼られてる場合、それぞれに登録する必要がありますか。	施設内で実施するイベント等で違うQRコードを掲示する場合がありますので、その場合は、それぞれ登録をお願いします。なお、QRコード同じかどうかはQRコード掲示のペーパー左下に施設名・イベント名が記載されていますので、ご確認ください。
9	施設の入口と施設の中のイベントの両方にQRコードがある場合、どちらに登録すればいいのでしょうか。	お手数ですが、どちらも登録をお願いします。 イベント参加者がイベント会場だけに立ち寄るとは限らず、一方で、イベント会場内と施設全体で感染リスクも異なると考えられます。注意喚起のメールを送信する場合、施設とイベントそれぞれの基準に応じて行います。
10	一度登録した施設・イベントに、別の日に改めて行く場合には、再登録が必要なのでしょうか。	年月日の情報を管理しておりますので、同じ施設・イベントでも再度の登録をお願いします。
11	●●は対象となる施設(イベント)ですか。	対象となる施設(イベント)については、以下のページでご確認願います。 なお、個別の施設(イベント)が登録しているかどうかは、施設(イベント)にお問合せ願います。 【大阪コロナ追跡システムの利用をお願いする施設・イベント】 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou</a>
12	行く予定のある施設・イベントについて前もってメールアドレスを登録してもいいですか。	メールアドレスの登録は施設に滞在している間・イベント当日にお願いします。施設に滞在している時間中でしたら、いつでも構いません。
13	施設滞在中に日付が変わった場合、再度登録が必要ですか。	システムの仕様上、施設滞在中に日付が変わった場合は再度ご登録をお願いします。
14	QRコード掲示施設・イベントを利用しましたが、本システムの登録を忘れてしまいました。後日登録はできますか。	後日登録はできません。 システムの仕様上、QRコードを読み取ってメールアドレスを登録した日を利用日として管理していますので、施設滞在中に登録を忘れた場合は、本システムをご利用いただけません。 次回利用時はぜひご登録をお願いします。



大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【4.登録対象者】

FAQ 番号	質問	回答
1	府外から来た(大阪府民ではない)のですが、地元に戻ってからも通知は来るのでしょうか。	<p>基本的には、大阪府民を対象としたシステムです。ただし、任意で登録していただいても構いません。</p> <p>注意喚起のメールが届いた場合、詳細は、以下のページでご確認ください。  <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a></p> <p>※注意喚起のメールは多くの方々に一斉送信されています。新型コロナウイルスの症状等が疑われない限り、お住いの自治体(保健所、その他)へのお問合せはご遠慮ください。</p> <p>また、クラスター発生通知のメールが届いた場合、メール記載内容に従ってご対応いただきますようお願いいたします。</p>
2	家族数人で来たが、一人ずつ登録した方がよいのでしょうか。	お一人ずつ登録をお願いします。
3	団体ツアーなど団体で行動する場合も、一人ずつ登録した方がよいのでしょうか。	お一人ずつ登録をお願いします。
4	本システムに登録しないと、入店や入館等できないのでしょうか。	登録はあくまでも任意です。ただし、主催者が入場証代わりにメールアドレス登録時の自動返信メールを確認してほしいと言われることが考えられます。府としては、施設等に対して、これを入場時の条件とするようお願いはしておりません。
5	外国人は対象ですか。訪日外国人観光客も対象ですか。	<p>国籍に関係なく、府民の方には登録をお願いします。</p> <p>外国人旅行者も登録いただいて結構です。ただし、帰国後に注意喚起のメールが届くなどした場合の対応は大阪府では致しかねます。</p>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【5.注意喚起メール】

FAQ 番号	質問	回答
1	どんなときに、注意喚起メールが届くのでしょうか。	<p>同じ施設・イベントなどを利用された方が感染者と判明した場合、一定の条件のもと、システムにメールアドレスを登録された方に大阪府から注意喚起メールを送るシステムです。また、クラスターが発生した場合、大阪府から対象者にクラスター発生通知メールを送信します。詳細は、以下のページでご確認願います。  <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/user.html</a></p>
2	注意喚起等のメールが届いた際、外出してはいけないのでしょうか。	<p>メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」との記載が【ある場合】                      メール本文にあるURLにアクセスし必要な対応を確認してください。</p> <p>【無い場合】                      このシステムは、感染された方と「同じ日」に「同じ施設を使った」方々に、広く注意喚起を促すことで、感染拡大の防止を図ることを目的にしたものです。よって必ずしもあなたが、感染者の近くにおられたということを意味するものではありません。                      念のため体調管理にご注意ください。                      なお、希望される場合はPCR等の行政検査の対象となります。メールに記載のURLから専用ページにアクセスし、注意事項をよくご確認いただいた上で、お住いの所在地を所管する新型コロナ受診相談センターにご連絡ください。</p>
3	注意喚起等のメールが届いたのですが、行った先でクラスターが発生したということでしょうか。	<p>メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」との記載が【ある場合】                      メール本文にあるURLにアクセスし必要な対応を確認してください。</p> <p>【無い場合】                      このシステムは、感染された方と「同じ日」に「同じ施設を使った」方々に、広く注意喚起を促すことで、感染拡大の防止を図ることを目的にしたものです。よって必ずしもあなたが、感染者の近くにおられたということを意味するものではありません。                      念のため体調管理にご注意ください。</p>
4	注意喚起等のメールが何通も届きました。同行者が感染しているのでしょうか。	<p>メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」との記載が【ある場合】                      メール本文にあるURLにアクセスし必要な対応を確認してください。</p> <p>【無い場合】                      このシステムは、感染された方と「同じ日」に「同じ施設を使った」方々に、広く注意喚起を促すことで、感染拡大の防止を図ることを目的にしたものです。よって必ずしもあなたが、感染者の近くにおられたということを意味するものではありません。                      念のため体調管理にご注意ください。</p>
5	注意喚起等のメールが届きました。いつのどの施設・イベントか教えてもらえますか。	<p>個人情報保護及び風評被害回避の観点から、施設名および時間をお伝えすることができませんのでご理解願います。</p>
6	注意喚起メール配信時、感染者になったことが公表されてしまうのですか。	<p>注意喚起メールには、感染者が立ち寄った施設に同じ日に登録者が立ち寄った旨が記載されているのみで、感染者の氏名はもとより、施設・イベント名及びメールアドレス登録日は記載されません。</p>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【5.注意喚起メール】

FAQ 番号	質問	回答
7	私は●●県(他府県)に住んでいますが、府内にある対象施設等を利用した時に登録をしました(したいと思っています)。注意喚起等のメールが送信される際、私にも届くのでしょうか。	届きます。 メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」との記載が【ある場合】 メール本文にあるURLにアクセスし必要な対応を確認してください。 【ない場合】 このシステムは、感染された方と「同じ日」に「同じ施設を使った」方々に、広く注意喚起を促すことで、感染拡大の防止を図ることを目的にしたものです。よって必ずしもあなたが、感染者の近くにおられたことや、感染したことを意味するものではありませんので、まずは体調管理にご注意願います。
8	他府県の方がこのシステムを利用し、その人が感染したときにも、注意喚起メール(クラスター告知メール)は届くのでしょうか。	注意喚起メールは届きません。 このシステムは府内保健所から感染者ご本人に協力依頼文を送り、それに基づきメールアドレスや発症日を大阪府にお知らせいただくシステムであるため、府外在住の方が、府外の保健所で感染確認がされた場合は、このシステムの対象外となります。
9	注意喚起のメールを受け取った後、さらに施設名入りの別のメールを受け取りました。いたずらメールでしょうか。	まず、最初のメールは注意喚起のメールだと思われます。 施設名入りのメールはクラスターが発生したことを意味します。メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」と記載があるか、かつ、発出元のアドレスが「osaka-alert@smartcity-osaka.jp」であるかをご確認願います。 記載があり、上記のアドレスから発出されている場合は、メールの記載内容に従って、URLにアクセスし必要な対応をご確認願います。 また、メールに記載された施設や時間に身に覚えがない場合は、いたずらメールの可能性もありますので、大阪コロナ追跡システムのホームページに記載のコールセンターへ問合せ願います。
10	注意喚起メール受信時や受信後、症状がある場合はどうすればいいですか。	メール文に「新型コロナウイルスのクラスター(集団感染)が疑われる事象が発生」との記載が【ある場合】 メール本文にあるURLにアクセスし必要な対応を確認してください。 【無い場合】 下記のページをご確認いただき、症状に応じて相談窓口にご相談いただきますようお願いいたします。
11	注意喚起等の一斉メールはすぐ送られるのでしょうか。	施設等の業態や規模に応じて設定した基準に従ってメールを発信します。
12	自分が立ち寄った店は施設・イベントにおける注意喚起メール発出基準レベルのどれにあたるか。	施設等の特定につながるもので、申し訳ありませんが、あなたが立ち寄った施設等がどの基準に該当するかはお答えできません。
13	感染者が判明しても、注意喚起メールが発出されない場合がありますか。	注意喚起メールが発出されない理由は3つ考えられます。 ①感染者がメールアドレスの登録をしていなかった場合 ②アラート発出基準を満たしていない場合 ③感染者からの本システムを通じた報告が届いていない場合
14	メールアドレスを入力しないで登録しても、注意喚起メールは届きますか。	「メールアドレスを入力しないで登録」した場合でも注意喚起メールは届きます。注意喚起メールは、送信元となったアドレス(空メールを送ったメールアプリのアドレス)宛に送信します。
15	PCR等の行政検査は必ず受ける必要がありますか。	検査を希望される方が対象です。必ず受検する必要はありません。
16	PCR等の行政検査にかかる費用は必要ですか。	公費負担となります。なお、症状の程度により、医療機関への受診を案内する場合があります。この場合、新型コロナの検査にかかる費用以外の個人負担は発生します(初診料など)。
17	PCR等の行政検査はどこで受けられますか。	注意喚起メールでご案内している新型コロナ受診相談センターに連絡いただくと、検査の方法などご案内されますのでご確認ください。
18	PCR等の行政検査は大阪府民以外も受けられますか。	本制度は大阪府民を対象としたものになります。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【5.注意喚起メール】

FAQ 番号	質問	回答
19	PCR等の行政検査を受けたら、結果が出るまでどのような行動を取ればいいですか。	結果が判明するまでの間については不要不急の外出を控え、自宅待機をお願いします。具体的な過ごし方等については、検査時にご案内します。
20	PCR等の行政検査を既に受検済みですが、改めて受ける必要がありますか。	PCR等の行政検査は、そのときに感染しているかどうかの検査であり、前回の検査後に感染している可能性もあります。検査を希望される場合は、注意喚起メールでご案内している新型コロナ受診相談センターでご確認ください。
21	PCR等の行政検査の受検を希望していますが、基礎疾患があります。かかりつけ医への相談は必要ないですか。	息苦しさ(呼吸困難)、強いだるさ(倦怠感)、高熱等の強いなどの症状がある場合は、かかりつけ医にご相談ください。特に症状がなければ新型コロナ受診相談センターにご相談ください。
22	検査方法はどのようなものですか。検査方法を選択できますか。	PCR検査になり、新型コロナ受診相談センターのご案内に沿って受診していただくことになります。なお、症状の程度により、医療機関への受診を案内することがありますが、その場合は、医療機関によってPCR検査もしくは抗原検査といった方法になります。
23	追跡システムを読み込んだ場所には、家族と一緒に行ったのですが、家族はQRコードを読み込んでいません。家族も検査を受けさせてください。	検査は、追跡システムを利用された本人のみ受けられます。家族の方については、システム利用者本人が陽性判明し、保健所による疫学調査で濃厚接触者と特定された場合に、検査を受けていただくことになります。
24	注意事項を見たら「感染していても陰性と判定される場合があります」と書いているが、その場合はどうすればいいのか。	体内でのウイルス増殖の程度や検体の状況などによって、感染していても陰性という結果が出ることもあるため、引き続き、体調の変化に留意いただくようお願いいたします。健康状態が悪化したときは、速やかにリンク先に記載の連絡先に相談してください。
25	検査の結果が出るまでどのくらいかかりますか。	検体採取の方法、検査の実施機関により異なりますが、概ね1～3営業日程度で結果が判明します。
26	検査の結果が陽性だったときはどうなりますか。	お住まいの市町村を管轄する保健所から、電話で結果を連絡します。症状等に応じて、入院、宿泊、自宅のいずれかで療養をしていただくことになります。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【6.陽性判明時】

FAQ 番号	質問	回答
1	自分が陽性と判明した場合、どのように連絡すればいいのでしょうか。	大阪府からの案内に従って、登録されたメールアドレス、発症日をお知らせください。
2	陽性判明時に一斉送信される注意喚起メールには、私の立ち寄った場所や時間等が記載されているのでしょうか。	注意喚起メールには、感染者の氏名、利用した施設・イベント名や日時は記載されません。個人情報が入らない形で、発生した事実のみお知らせする形になります。 なお、保健所において施設がクラスターとして指定されたときは施設名が公表され、当該システムにおいても別途、クラスターをお知らせするメールが送られることとなり、その場合はメールに施設名が記載されることとなります。
3	大阪府外に在住しており、陽性と判明したが、どうすればよいのですか。	お住まい最寄りの保健所にご連絡いただきますようお願いいたします。
4	府外や海外からの旅行者がこのシステムに登録し、その旅行者が感染した場合は、注意喚起メールは届くのですか。	このシステムは府内保健所から感染者ご本人に協力依頼文を送り、それに基づきメールアドレスや発症日を大阪府にお知らせいただくシステムであるため、府外や海外在住の方が、府外の保健所で感染確認がされた場合は、このシステムの対象外となります。(注意喚起メールは届きません)。
5	私が感染した場合(感染したのですが)、注意喚起メール配信時に、私が感染者になったことが公表されてしまうのですか。	注意喚起メールには、個人名はもとより、施設名やあなたの登録日時は記載されません。感染者された方が立ち寄った施設に、同じ日に立ち寄ったシステム登録者に対し、立ち寄った事実のみを通知する仕組みです。 なお、クラスターが発生した場合の告知メールでは、施設名と日時が通知されますが、個人名を記載することはありません。
6	追跡システムのうち、クラスター発生時の発信について、施設名の公表について理解が得られない場合でも、追跡システムの活用によるクラスターアラートの発信は行うのですか。	クラスター発生時に、不特定多数の参加者がおり、広く注意喚起や相談を呼び掛ける必要がある場合には、施設所有者に対し、保健所から丁寧に説明し、施設名の公表などの調整を行います(同意なく施設名は公表しません)。
7	厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCONA)に陽性確定の登録をしましたが、大阪コロナ追跡システムも感染者登録が必要ですか。	厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCONA)と本システムは連動していません。お手数ですが、本システムとCOCONAの両方で、感染者の登録を行っていただきますようお願いいたします。
8	自分の子どもが感染者になりましたが、親が代わりに感染者登録をしていいのですか。	未成年者は、親権者その他の法定代理人に確認のうえ、登録していただきますようお願いいたします。親権者等が代わりに登録していただいても構いません。
9	陽性が判明したのですが、空メールで登録したため、登録するメールアドレスがわかりません。どうすれば良いですか。	空メールで登録していただいた場合、空メール送信元のメールアドレスが登録メールアドレスとなります。確認手順としては、 ①お使いのメール機能(アプリなど)を開いてください。 ②送信メールBOX(送信済みメール、送信BOX等)を開いてください。 ③「〇〇@smartcity-osaka.jp」宛に送信されているメールがあるかご確認ください。 ある場合、そのメール機能でご自身のメールアドレスとしてご使用のメールアドレスが登録メールアドレスとなります。ない場合は、他のメール機能で空メールを送信されたと考えられますので、同様の手順で他のメール機能をご確認ください。 送信メールを削除されている場合は、登録された可能性のあるメールアドレスをすべて陽性登録の際に入力してください。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【7.リスク】

FAQ 番号	質問	回答
1	サーバでどのように個人情報管理しているのか。漏えいの心配はないでしょうか。	セキュリティの高いクラウドサーバにて漏えいのないよう管理しています。また、職員が直接データを扱うことが最小限となるような作業手順となっています。なお、メールアドレスは登録日から2か月経てば削除します。
2	メールアドレス登録時、位置情報取得はするのでしょうか。	GPS等による位置情報の取得はございません。
3	通知を受け取ったことを家族に知られたくありません。	登録いただいたメールアドレスごとの通知となりますので、家族でメールアドレスを共用していたり、あなたが家族にお伝えしなければ知られることはありません。
4	空メールはシステムに蓄積されるのですか。個人情報がシステムに残りますか。	送付元のメールアドレスはシステムに登録され、大阪府が大阪府個人情報保護条例に則り、適切に運用管理します。また、登録されたメールアドレスのデータは、登録日から2か月で消去します。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)利用者・イベント参加者の皆様〉

【8.その他】

FAQ 番号	質問	回答
1	行きつけのお店は対象施設なのに貼ってなかった。貼るように指導してください。	対象施設にはできる限り貼っていただくようお願いしていますが、強制できません(公表できません)。また、個々のお店に直接働きかけることはしておりません。引き続きPRを進めて、多くの施設に導入していただけるよう、努めてまいります。
2	私が行った施設・イベントは本システムの導入対象なのに、貼っていなかったの、問題があるのではないのでしょうか。	対象の施設・イベントにはできる限り貼っていただくようお願いしていますが、あくまで協力をお願いするものですので、必須ではありません。府として引き続きPRを行い、多くの施設に導入していただけるよう、努めてまいります。
3	登録したデータはどこで保管されているのですか。	セキュリティ上観点からデータの保管先は公開できませんが、大阪府が責任もって管理します。
4	どこの会社のサーバを使用しているか。どこに設置していますか。	サーバの会社や設置場所はセキュリティ上の観点から公開できません。
5	データを匿名加工して第三者に提供し、行動分析などに利用する可能性はありますか。	本システムで入手した情報は、感染者と接触のおそれのある人に注意喚起を行うためのみに使用します。
6	個人情報登録しないで利用する方法はありますか。	登録いただく際には、登録者ご自身の意思に基づき、メールアドレスのみ自ら登録していただきます。こちらで自動的に取得するものではありません。
7	登録は強制ですか。登録しないと、罰則はありますか。	登録は任意ですので、罰則はありませんが、緊急事態宣言解除後、経済・社会活動と感染症拡大防止の両立を目指して導入するものであり、新型コロナウイルス感染症のおそれがた場合、注意喚起を行うことで、感染拡大を少しでも抑制することを目的としているため、ぜひご協力をお願いします。
8	大阪府独自の対策ですか。	大阪府独自のシステムです。なお、本システムについては、こちらのページをご確認願います。
9	府民の登録人数や登録施設・イベント数はどれくらいですか。	こちらのページからご確認いただけますようお願いいたします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#riyoujoukyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#riyoujoukyou</a>