

## ～よくある質問(R7.10 更新)～

	質問	回答
1	「国民健康保険」加入者でなくてもアプリを使えますか。	弘前市在住の19歳以上の方であればアプリをご利用いただけます。
2	弘前市に新しく転入してきた場合、アプリをすぐに使うことはできますか。	<p>kencom アプリへのご登録はすぐに行っていただけますが、たかまるポイントの利用やイベントへ参加するための本人確認を行うためには、以下の証明書が必要です。</p> <p>○国民健康保険ご加入の方…弘前市から送付される資格情報のお知らせ、資格確認書などご自身の保険者番号等が分かる書類 ※国民健康保険ご加入の方は、弘前市国民健康保険加入から3ヶ月～最長6ヶ月程度を目安にご登録をお願いします。</p> <p>○社会保険や後期高齢者医療等にご加入の方…弘前市在住であることが証明できる、顔写真付きの運転免許証、マイナンバーカード、運転経歴証明書、在留カード</p>
3	弘前市を転出する場合、アプリは使えなくなりますか。	弘前市から転出した場合、一定期間後に、一部機能が停止されます。ポイントやギフトをお持ちの場合は、お早めにご利用ください。
4	「国民健康保険」から「国民健康保険」以外に保険証の種類が変わった場合、どうすればいいですか。	国民健康保険から脱退し、弘前市外に転出された場合、一部機能が停止されます。 なお、弘前市外に転出されず(弘前市民のまま)、国民健康保険を脱退し、保険証の種類が変わった場合、登録メールアドレスに「【kencom】利用資格変更のお知らせ」が届き、アプリのメニュー画面表示が「青森県 弘前市 国保」から「青森県 弘前市 住民」に自動で切り替わります。 ※お持ちのたかまるポイントはそのまま引き継がれます。

	質問	回答
5	「国民健康保険」の加入形態、情報の変更があった場合、アプリを継続して利用することはできますか。	<p>弘前市内で国民健康保険の加入情報を変更した場合、お客様の保険証の変更内容やデータが連携・更新されるタイミング等により、次のいずれかに該当します。</p> <p>データはシステムで自動的に反映・更新され、自治体窓口や kencom サポートではどのようなデータ状態になるか、反映される時期を含めてご案内できません。</p> <p>データ反映状況に合わせたご案内メールが届きますのでそちらにてご確認ください。</p> <p>○弘前市外に転出されず(弘前市民のまま)、国民健康保険を脱退し、保険証の種類が変わった場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録メールアドレスに「【kencom】利用資格変更のお知らせ」が届きます。</li> <li>・アプリのメニュー画面表示が「青森県 弘前市 国保」から「青森県 弘前市 住民」に自動で切り替わります。</li> <li>・お持ちのたかまるポイントはそのまま引き継がれます。</li> </ul> <p>○弘前市外に転出されず(弘前市民のまま)、国民健康保険のまま、情報の変更があった場合 ※氏名変更や被保険者証の記号・番号の変更があった場合も同様です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様から kencom で対応いただく操作はなく、kencom の利用方法も変更ありません。</li> </ul>
6	本人確認の登録は必ず行わなければなりませんか。	<p>本人確認の登録を行っていただかなくても、弘前市版 kencom をお使いいただけますが、 kencom コイン、たかまるポイントの利用やイベントにはご参加いただけません。</p> <p>また、新規登録キャンペーンのたかまるポイント 300 ポイントは、本人確認の登録を行っていただいた場合に付与します。</p>
7	「国民健康保険」加入者の「健診・医療アクセス認証」、社会保険や後期高齢者医療等加入者の「本人確認の登録」は、顔写真付きの運転免許証、マイナンバーカード、運転経歴証明書、在留カードの4種類以外でも登録・認証できますか。	<p>運転免許証、マイナンバーカード、運転経歴証明書、在留カードのみ登録・認証可能です。</p> <p>これらの書類をお持ちでない方は、恐れ入りますが、マイナンバーカードを発行の上、本人確認を行ってください。</p>

	質問	回答
8	スマートフォンを持っていませんが、アプリを使うことはできますか。	kencom アプリはスマートフォンにてご利用ください。
9	歩数が自動でカウントされません。	<p>自動で歩数記録する場合は、下記手順で自動連携の設定ができます。</p> <p>【手順】</p> <p>[カラダ]タブ → [カラダの記録]右側の[設定]をタップ → [歩数]をタップ</p> <p>※自動連携が可能なアプリ等はアプリ内の表示をご確認ください。</p> <p>※ウェアラブル端末等と kencom を直接連携することはできません。</p> <p>詳細は下記 FAQ もご覧ください。  <a href="#">・「歩数の記録はどうしたらいいですか？」</a></p>
10	たかまるポイントが貯まりません。	<p>たかまるポイントは、下記により貯めることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ログイン(1日/回)…1 ポイント</li> <li>・5,000 歩以上の歩数記録(1日/回)…3 ポイント</li> <li>・8,000 歩以上の歩数記録(1日/回)…さらに 3 ポイント</li> <li>・体重記録(1日/回)…1 ポイント</li> <li>・体温記録(1日/回)…3 ポイント</li> <li>・血圧記録(1日/回)…3 ポイント</li> <li>・睡眠記録(1日/回)…3 ポイント</li> <li>・行動メニュー(1日/回×3メニュー)…3 ポイント</li> <li>・健康的な食事の摂取…20 ポイント※</li> <li>・健康的な商品の購入…20 ポイント※</li> <li>・QOL 健診の受診等…20 ポイント※</li> <li>・ウォーキング等の実施…20 ポイント※</li> <li>・公共施設の利用…20 ポイント※</li> <li>・健康・まちなかイベントへの参加…20 ポイント※</li> </ul> <p>※おでかけマップ「たかまるポイント対象拠点」で二次元コード読み取りまたはチェックインで獲得できます。</p> <p>行動記録を行い、ポイントを獲得するにはアプリへのログインが必要です。</p> <p>ポイントの獲得方法の詳細、取得日、取得内容はアプリからご確認いただくことができます。</p>

	質問	回答
11	たかまるポイントに有効期限はありますか。	有効期限は、アプリのポイントページに表示されます。年度末で有効期限が切れるポイントがある場合は、アプリの「使う貯める」をタップし、「ポイントを利用する」をタップすると確認することができます。
12	新規登録キャンペーンのたかまるポイント300 ポイントはどのように獲得することができますか。	たかまるポイントは、国民健康保険加入者の方、社会保険や後期高齢者医療等にご加入の方いずれも、「本人確認の登録」を行っていただき、獲得条件を満たすとリアルタイムに付与されます。 kencom アプリご登録のみでは、新規登録キャンペーンのたかまるポイントは付与されません。必ず「本人確認の登録」を行ってください。 付与されたポイントの確認方法は、アプリの「使う貯める」→「ご利用はこちら」→「ポイントの履歴」をご確認ください。ポイントは、獲得日の新しい順に表示されます。
13	健診結果連携のたかまるポイント 300 ポイントはどのように獲得することができますか。	たかまるポイントは、獲得条件を満たすとリアルタイムで付与されます。 付与されたポイントの確認方法は、アプリの「使う貯める」→「ご利用はこちら」→「ポイントの履歴」をご確認ください。ポイントは獲得日の新しい順に表示されます。 健診結果連携は、「国民健康保険」加入者の方で、特定健康診査を受診された方が対象です。 kencom 新規登録後、「本人確認の登録」、「健診・医療アクセス認証」を行っていただき「健診・検診結果」が閲覧できる状態になることで、ポイントを獲得することができます。 ※「国民健康保険」加入者以外の方は対象外となります。
14	たかまるポイントの抽選にはどのようにしたら参加できますか。	たかまるポイント 500 ポイント(1 口)で抽選に1回応募いただけます。複数回抽選に応募いただくことも可能です。 抽選に関する詳細は、今後、お知らせなどでご案内しますので、お待ちください。 ※ポイント数の確認は、アプリの「使う貯める」→「たかまるポイント」に表示されているポイント数をご確認ください。 ※抽選への参加には、たかまるポイントが必要です。

	質問	回答
15	たかまるポイントの抽選で生年月日を入力しても間違っていると出てきてしまいます。	令和6年8月までに、弘前市役所等の窓口に来庁して kencom に登録された方は、ご自身の生年月日ではなく、登録時点の年齢に応じて、以下生年月日を入力していただく必要があります。 18~19歳:20050101 20代:19980101 30代:19880101 40代:19780101 50代:19680101 60代:19580101 70代以降:19510101
16	たかまるポイントの抽選に当たったかどうかはどのように確認できますか。	当選者には、ログイン ID(メールアドレス)に当選のご案内メールを送ります。 詳細は抽選に関するお知らせに記載しますので、お知らせの掲載までお待ちください。 ※抽選結果は、アプリで確認できませんので、当選メールを受信した場合は、メールを削除しないようにご注意ください。
17	行動メニューの記録とは何ですか？	ご自身で設定した日々の健康行動を記録することができます。初めに「行動メニューの選択」から、「朝食をきちんと食べる」「体重を確認する」などご自身が続けやすい目標を最大 3 つまで選択してください。これで準備完了です。日々の生活でこれらの行動を達成した際に、「達成」ボタンを押すことで健康行動が記録され、たかまるポイントが 1 ポイント獲得できます。行動メニューを 3 つ設定している場合、1 日最大 3 ポイントまで獲得できます。
18	おでかけマップの「たかまるポイント対象拠点」に登録したいです。	以下連絡先までご連絡ください。 【連絡先】 弘前市企画部企画課地域振興担当 電話 0172-26-6348 メール <a href="mailto:kikaku@city.hirosaki.lg.jp">kikaku@city.hirosaki.lg.jp</a>
19	おでかけマップはどこから確認したらよいでしょうか	kencom アプリを起動し、ホーム画面の中央「おでかけマップ」のバナーを押すと、マップ機能をお使いいただくことができます。

	質問	回答
20	おでかけマップで GPS チェックインができません。	端末側及び kencom アプリの位置情報取得を許可しているかご確認ください。 また、スポットから位置が離れすぎていたり、電波状況が悪く正確に位置情報を取得できなかった場合は「チェックイン」に失敗する場合があります。