

まずはこちらの資料をご確認ください  
その他のお困りごとはSPOBYの「マイページ」→「ヘルプ」よりご確認いただけます

## case01 歩数が増えない

>> SPOBYが外部のヘルスケアアプリと連携がうまく行えていない可能性があります

### 【iPhone】ご使用の場合

✓ iOSのアプリ「ヘルスケア」と連動できているか

#### 1. 「SPOBY」の設定

- スマホの設定
- 「SPOBY」
- 「モーションとフィットネス」をON

#### 2. 「ヘルスケア」の設定

- スマホの設定 → 「ヘルスケア」
- 「データアクセスとデバイス」 → 「SPOBY」
- 「ウォーキング+ランニングの距離」と「歩数」を両方ON

### 【Android】ご使用の場合

✓ Google Fit が入っているか

- ✗ いいえ → インストールしてSPOBYと連携する
- はい → 次へ

インストール



連携方法の説明



✓ Google Fitの歩数は増えているか

- はい → SPOBYをインストールした際に紐付けたGoogleアカウントが違う可能性があります。ジュエル(※1)や脱炭素ポイントをお持ちの方は、「メニュー」→「引き継ぎコード」よりコードを発行して控えをとった上でSPOBYを一度アンインストールし、再度インストールした際に、GoogleFitと同じアカウントで登録してください
- ✗ いいえ → GoogleFit 公式のヘルプページをご確認ください

(※1)  
ジュエル：歩数や距離によって付与されるポイント

## case02 自転車判定にならない

>> 速度が出過ぎていませんか？

✓ 自転車判定の条件 → 平均速度 8~15km/h 未満であること

### 【注意点】

Androidの場合、SPOBYがバックグラウンドで起動されていないとGPSが検知できないため、行動履歴が生成されません

## case03 脱炭素ポイントが貯まらない

>> 下記3点をご確認ください

✓ コミュニティに参加しているか

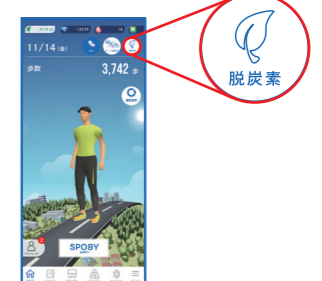


✓ アプリのTOP画面に葉っぱのマークは出ているか

- はい → 脱炭素判定をされる移動をしていないことが原因です
- ✗ いいえ → 位置情報は「常に許可」に設定していますか

裏面  
コツ03へ

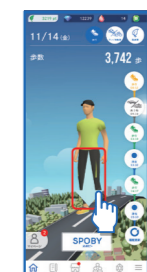
裏面  
コツ02へ



✓ 行動履歴の更新をしているか

- ✗ いいえ → 定期的にアプリを開き、TOP画面の人物の前に出ている青色矢印を下にスワイプすることで、脱炭素ポイントやジュエルを獲得できます

裏面  
Check!へ



## 解決しない場合は、

SPOBYアプリ内（「メニュー」→「サポート」→「お問い合わせ」）からご連絡ください

### ユーザー様の情報

- ユーザー ID ※メニュー内の「ユーザー情報」からご確認いただけます
- スマホ機種名、OSバージョン
- お問い合わせ内容
- お名前

### 正しく移動判定がされない

- 事象が起きた日時
- 上記①の経路