
しまぽ利用者の アプリの操作に関する よくあるお問い合わせ

以降のページでご案内させていただくスマホ端末の画面表示について、
端末やOSのバージョンによって異なる場合がございます。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.1 しまぽにアクセスできません。

A.1 WEBブラウザ上での「電子しまぽ」の提供は2026年5月11日をもって終了いたしました。お手持ちのスマートフォンからスマホアプリをダウンロードしてください。スマホアプリにはスタンプラリーの獲得ポイント等の全情報が引き継がれております。

iOS (iPhone) をご利用の方

■ App Storeに直接アクセスする方法

- スマホで以下のQRコードを読み取り、「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」のダウンロードサイトへ移動して、アプリをダウンロードして下さい。



■ App Storeから検索する方法

- スマホでApp Storeを開き、「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」と検索してください。
- 「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」のダウンロードサイトから、アプリをダウンロードして下さい。

Androidをご利用の方

■ Google Playに直接アクセスする方法

- スマホで以下のQRコードを読み取り、「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」のダウンロードサイトへ移動して、アプリをダウンロードして下さい。



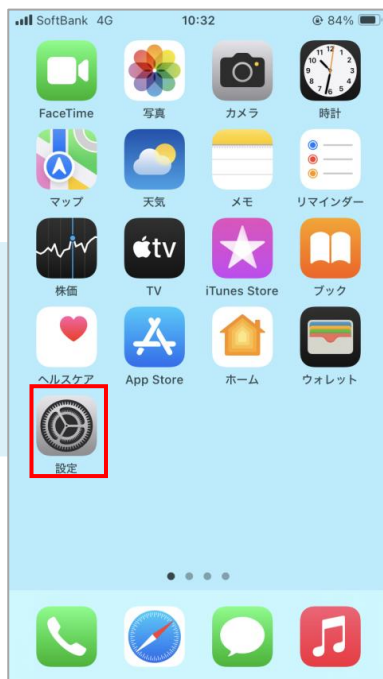
■ Google Playから検索する方法

- スマホでGoogle Playを開き、「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」と検索してください。
- 「電子しまぽ・しまぽ通貨アプリ」のダウンロードサイトから、アプリをダウンロードして下さい。

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.2 AppStoreでアプリをダウンロードするときのApple IDとパスワードがわかりません。

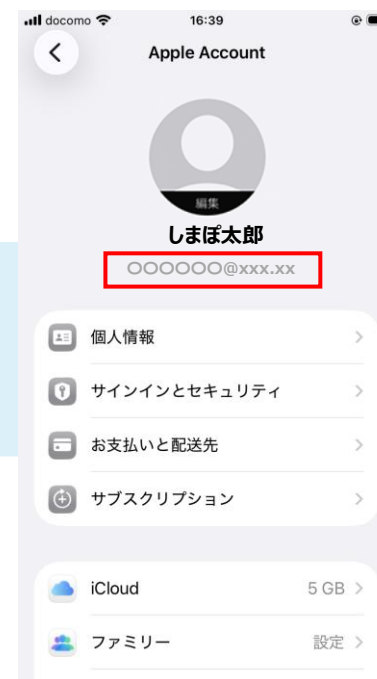
A.2-1 Apple IDは下記の手順で確認できます。
(例) iPhoneSE / iOS 26.3



①ご自身の端末で**設定**を開く



②画面上部にある「名前」をタップ



③メールアドレス表記の箇所がApple IDとなります

※Androidはアプリをダウンロードする際にパスワードの入力は不要です。

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

A.2-2 AppStoreでアプリをダウンロードするときのパスワードの確認方法はございません。
以下の手順でパスワードを変更可能ですが、変更しても問題ないか事前にご確認ください。
(例) iPhoneSE / iOS 26.3



④「サインインとセキュリティ」を
タップ



⑤「パスワードの変更」をタップ

以降、画面の指示に
従って新しいパスワードを
設定できます。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.3 スマホアプリのログイン情報がわかりません。

A.3 WEBブラウザの「電子しまぽ」で利用していた「電話番号」「パスワード」でログインができます。パスワードを忘れた場合は再発行をしてください。電話番号を変更されている場合は、登録状況を確認いたしますので「しまぽ通貨事務局」にご連絡ください。

電子しまぽ
TOKYO x IISLAND

ログインする
※会員登録済の方

電話番号

パスワード

ログインする

パスワードを忘れた方はこちら

※パスワードの再発行を行います

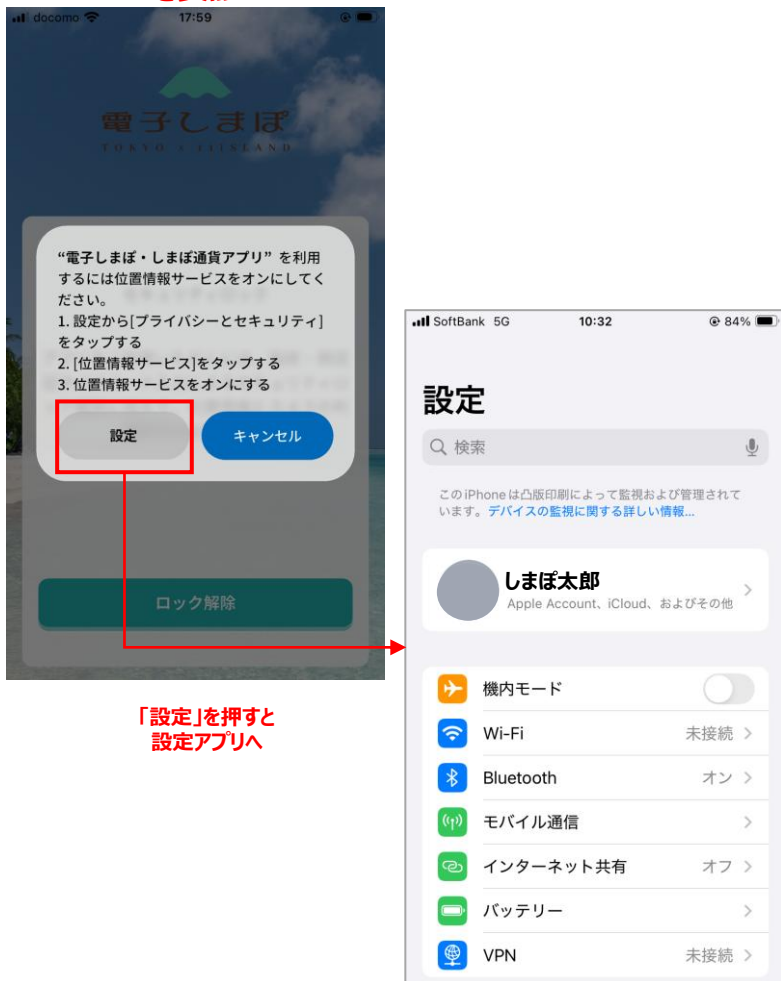
パスワードを
再発行する場合

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.4 iOS(iPhone)でスマホアプリを起動すると位置情報やカメラ設定についてのメッセージがでますが設定方法が分かりません。

A)位置情報サービスがオフのとき

→ A.4-1を参照



「設定」を押すと設定アプリへ

B)スマホアプリに位置情報・カメラへのアクセスが許可されていないとき

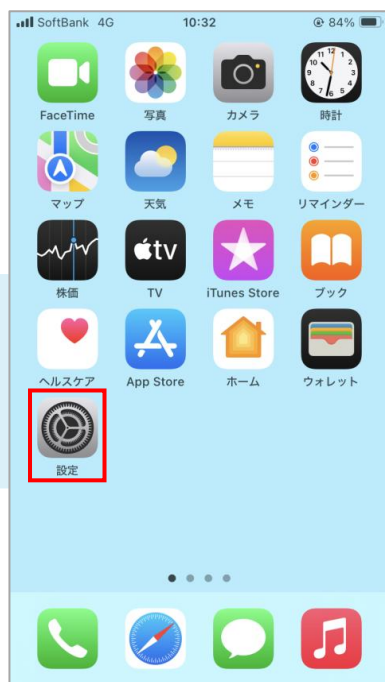
→ A.4-2を参照



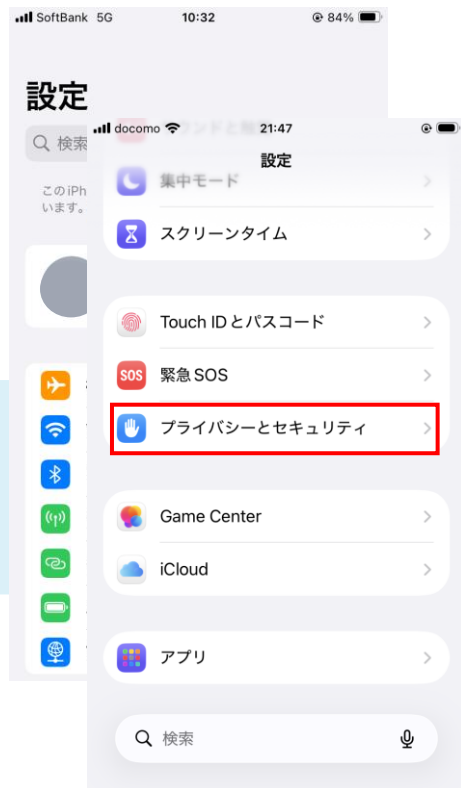
「設定」を押すとスマホアプリの設定画面へ

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

A.4-1 iOS(iPhone)の場合は下記の手順で端末の位置情報サービスを設定できます。 (例) iPhoneSE / iOS 26.3



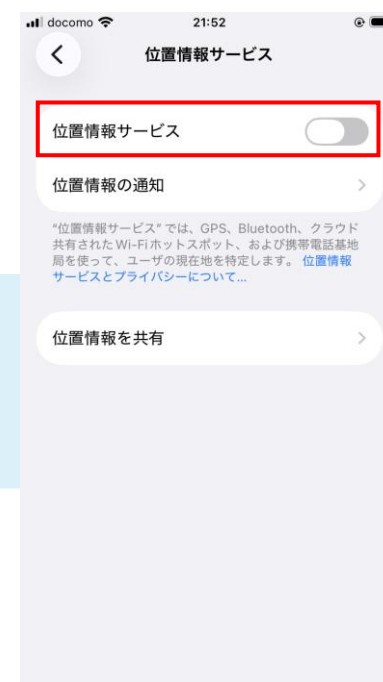
①ご自身の端末で**設定**を開く



②**プライバシーとセキュリティ**を選択
※P.5の(A)で[設定]を押すとこの設定アプリが開きます



③**位置情報サービス**を選択



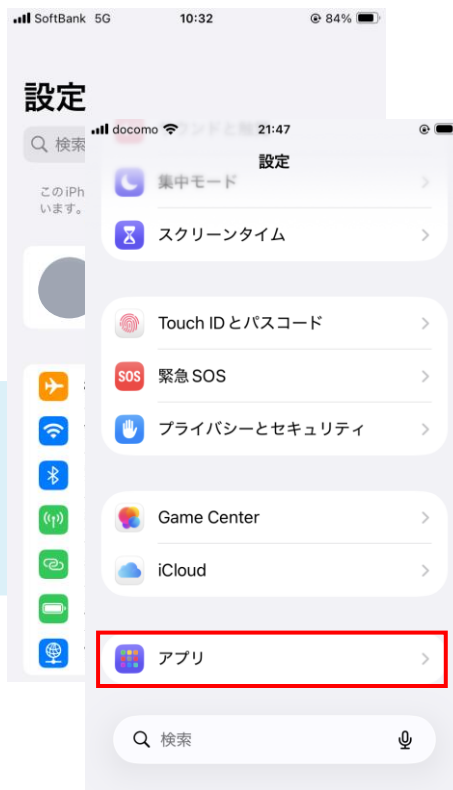
④**位置情報サービスをオン**にする

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

A.4-2 iOS(iPhone)の場合は下記の手順で位置情報・カメラのアクセスを許可できます。 (例) iPhoneSE / iOS 26.3



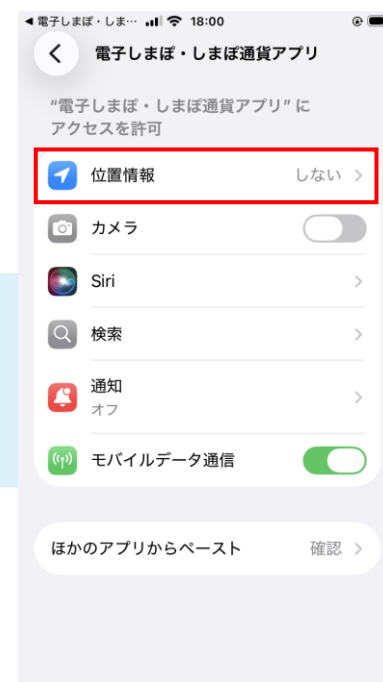
⑤ <を2回押して設定の画面に戻る



⑥ アプリを選択



⑦ 電子しまぼ・しまぼ通貨アプリを選択



⑧ 位置情報を選択する
※P.5の(B)で[設定]を押すとこの画面が開きます

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

A.4-2 iOS(iPhone)の場合は下記の手順で位置情報・カメラのアクセスを許可できます。 (例) iPhoneSE / iOS 26.3



⑨ **このアプリの使用中**を選択して**正確な位置情報**をオンにする



⑩ **<**を押して前の画面に戻る



⑪ **カメラをオン**にする

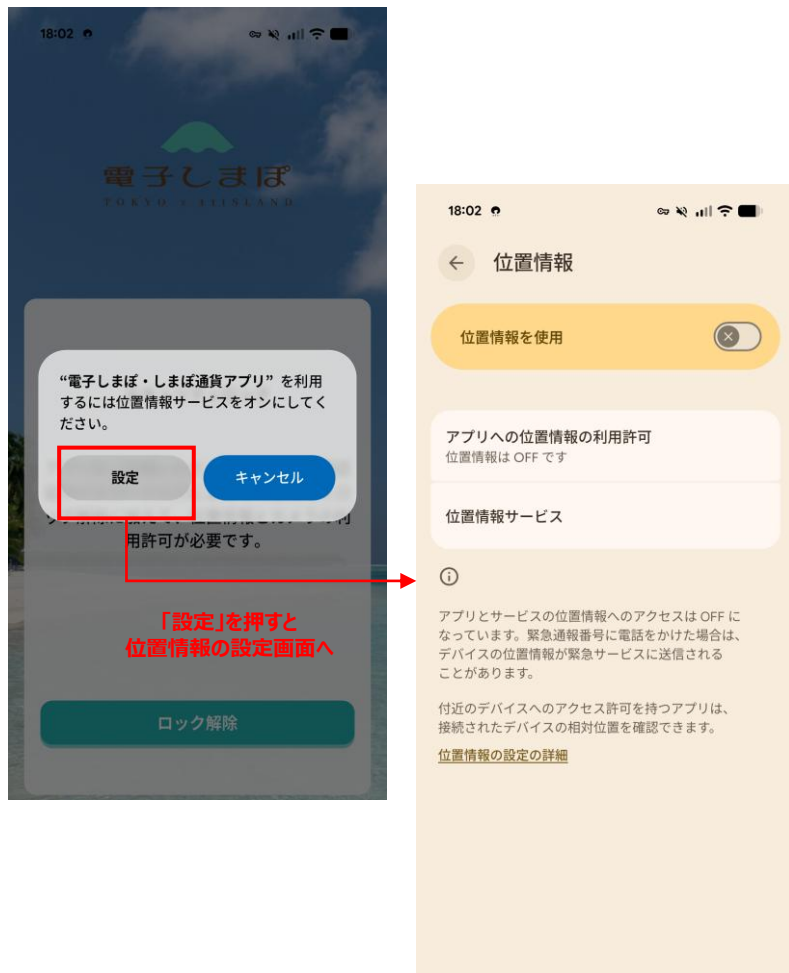
これで**位置情報・カメラ**の設定は完了です。

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.5 Androidでスマホアプリを起動すると位置情報やカメラ設定についてのメッセージがでますが、設定方法が分かりません。

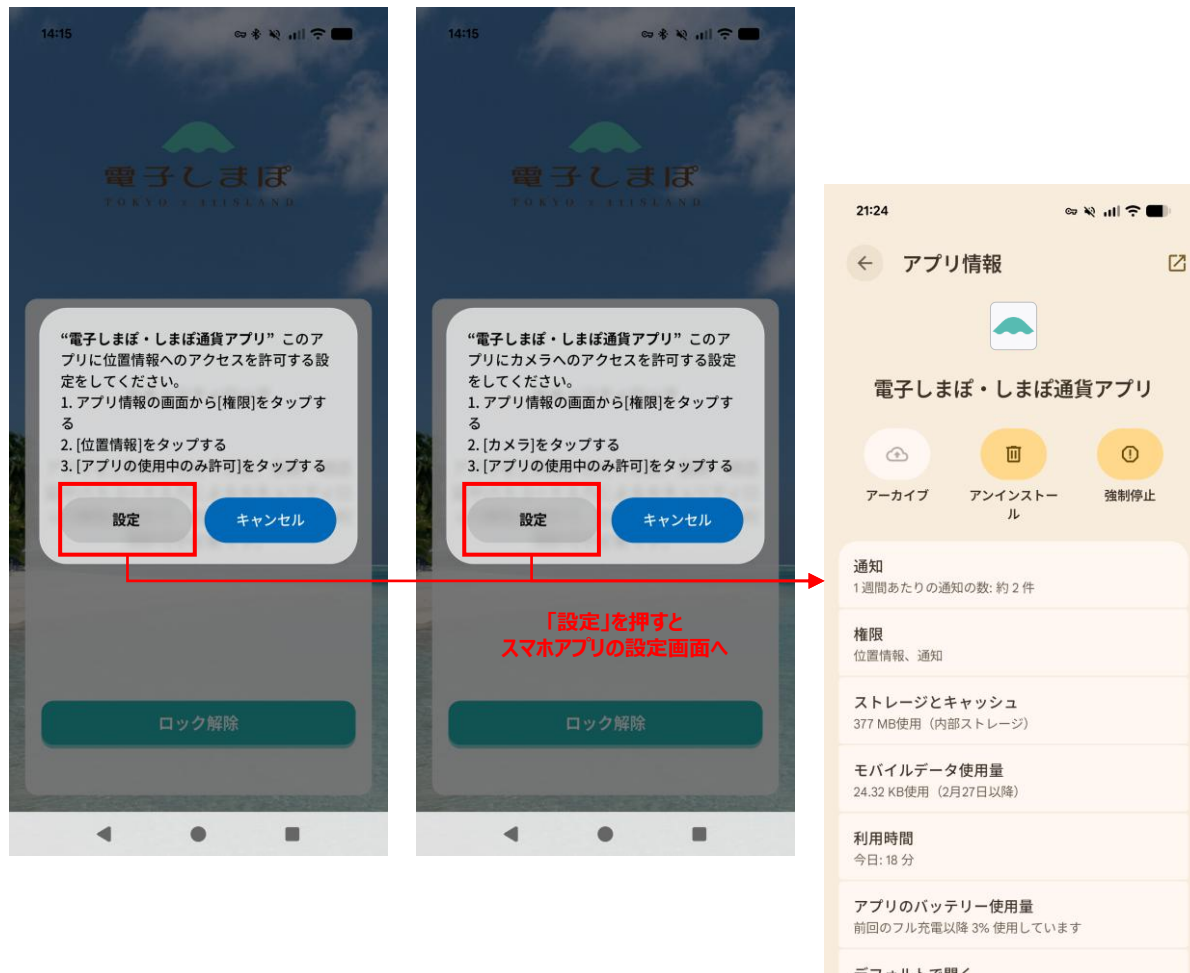
A)位置情報サービスがオフのとき

→ A.5-1を参照



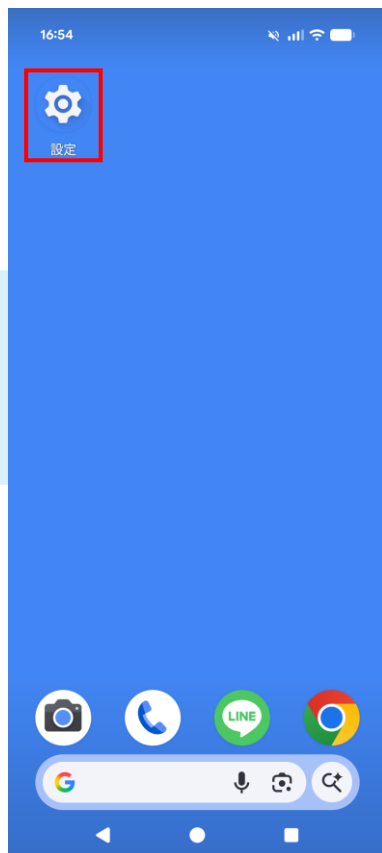
B)スマホアプリに位置情報・カメラへのアクセスが許可されていないとき

→ A.5-2を参照



しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

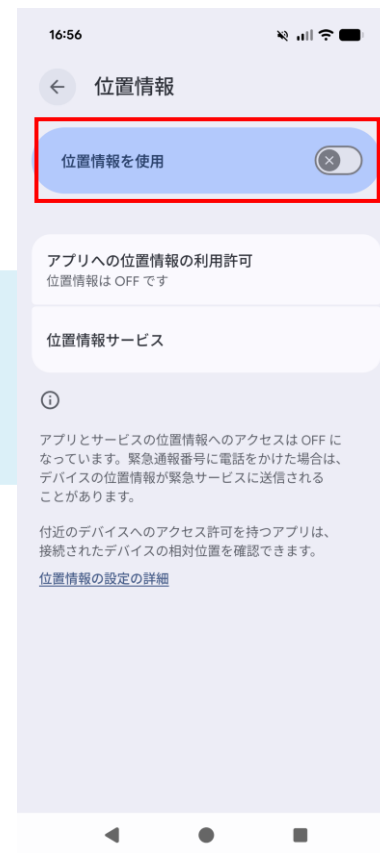
A.5-1 Androidの場合は下記の手順で端末の位置情報サービスを設定できます。 (例) Google Pixel 9a / Android 16



①ご自身の端末で設定を開く



②位置情報を選択

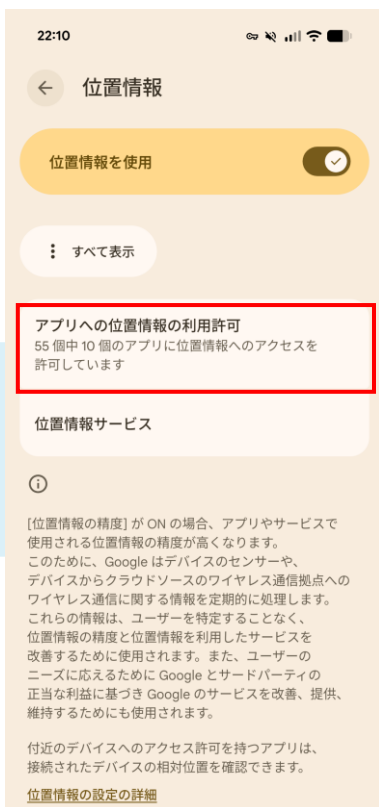


③位置情報を使用をオンにする

※P.9の(A)で[設定]を押す
とこの画面が開きます

しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

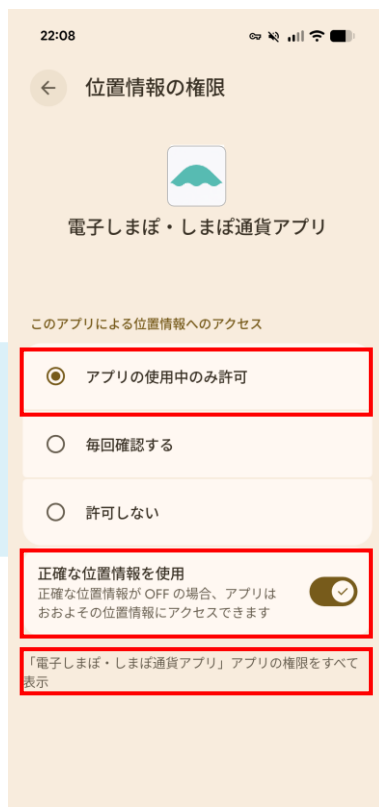
A.5-2 Androidの場合は下記の手順で位置情報・カメラのアクセスを許可できます。 (例) Google Pixel 9a / Android 16



④ アプリへの位置情報の利用許可を選択



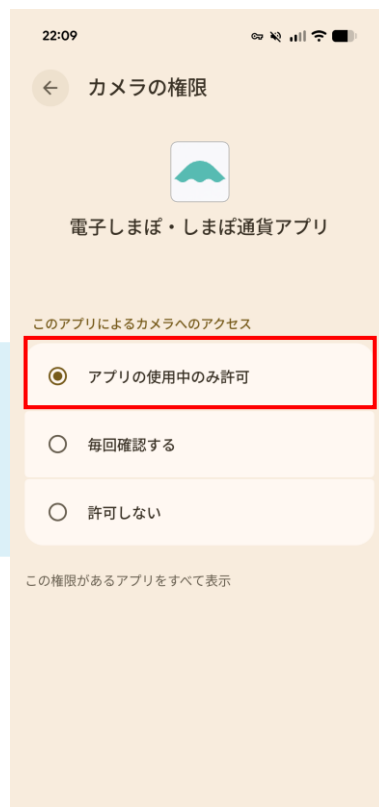
⑤ 電子しまぼ・しまぼ通貨アプリを選択



⑥ アプリの使用中的み許可を選択して正確な位置情報を使用をオンにする
⑦ 「電子しまぼ・しまぼ通貨」アプリの権限をすべて表示を選択する



⑧ カメラを選択
※P.9の(B)で[設定]を押した後に、[権限]を押すとこの画面が開きます



⑨ アプリの使用中的み許可を選択

これで位置情報・カメラの設定は完了です。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.6 QRコードを読み取ることができません。

A.6 QRコード読み取り時の注意点と正しいQRコードの読み取り方をご確認ください。

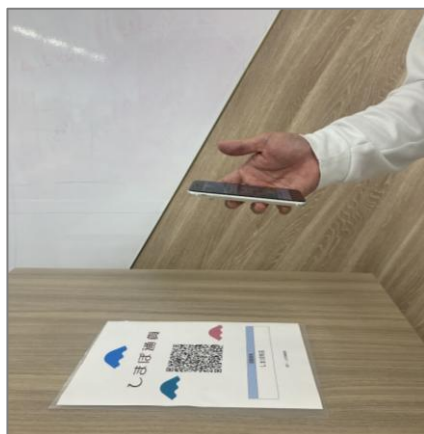
💡 QRコード読み取り時の注意点 💡

- ① QRコードに**汚れ・滲み・光の反射**がないか確認！
- ② 十分に**明るい場所**でQRコードを読み取る！
- ③ QRコードと**カメラが並行**になるように！
- ④ QRコード全体が**カメラの枠内**にぴったり収まるように！
- ⑤ QRコードにしっかりと**ピント**を合わせる！

正しいQRコードの読み取り方

読み取りにかかる時間は**最大5秒程度**です。目安時間を経過している場合は再度カメラをかざしてください。

※何らかの理由で何度も読み取りに失敗する場合は、店舗コードをご利用ください。（店舗コードは、加盟事業者マイページにてご確認ください）



机にQRコードを置く場合



壁にQRコードが掲示されている場合

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

A.6 QRコード読み取り時の良い例と悪い例をご確認ください。

○良い例



× 光が反射している



×悪い例

× ピントがあっていない



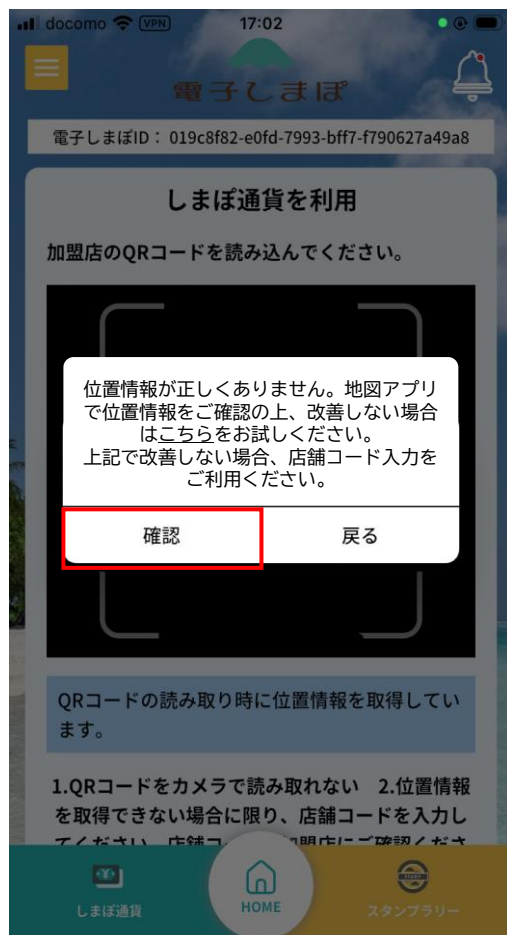
× 枠に収まっていない



しまぼ利用者のよくあるお問い合わせ

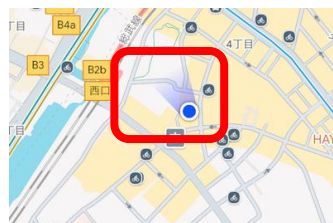
Q.7 QRコードを読み取ると位置情報が正しくないと表示されます。

A.7 下記の画面が表示される場合、正しい位置情報が取得できていません。「確認」をタップすると地図アプリが起動するので位置情報が正しいかご確認ください。



位置情報が正しい

現在地に位置情報マークがある



位置情報が正しくない

現在地と異なる場所に位置情報マークがある



位置情報マークが定まらない



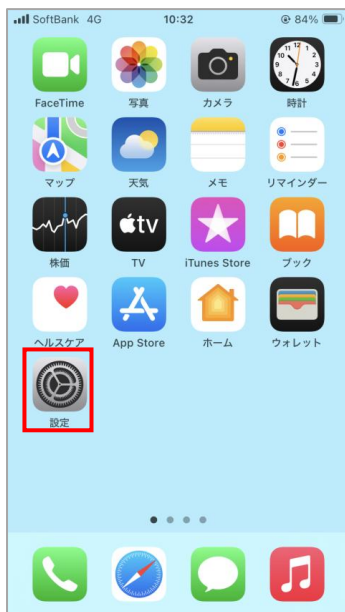
GPSの影響で上手く表示できていない場合もございますので、しばらくお待ちください。しばらく待っても位置情報が改善しない場合は下記をお試し下さい。

- 機内モードに変更後、機内モードを解除
 - 端末の位置情報サービスのOFF⇒ONの切替
 - 利用できるWi-Fiがある場合は、Wi-Fiに接続
- それでも改善しない場合は、店舗コードをご利用ください。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

A.7-1 iOS(iPhone) は下記の手順で位置情報が正しく取得できるかお試し下さい。

対応1：機内モードのオン・オフの切替



- ① 設定から「機内モード」を押してオンにする
数秒待ってから再度押して「機内モード」をオフにする

対応2：位置情報サービスのオン・オフの切替



- ① 設定から「プライバシーとセキュリティ」を押す
- ② 「位置情報サービス」を押す
- ③ 「位置情報サービス」を押してオフにする
数秒待ってから再度押してオンにする

対応3：（利用できるWi-Fiがある場合）Wi-Fiに接続



施設等に利用できるWi-Fiがある場合にお試し下さい。

- ① 設定から「Wi-Fi」を押す
- ② 「Wi-Fi」を押す
- ③ 表示されるネットワークに接続
(接続時にパスワード入力を求められる場合、施設等の関係者にWi-Fiのパスワードをご確認の上、パスワードを入力して下さい)

ご自身の端末で設定を開き
対応1～3をお試し下さい

<注意事項>
画面の表示（操作方法や文言など）は
端末やOSのバージョンによって異なる場
合がございます。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

A.7-2 Androidは下記の手順で位置情報が正しく取得できるかお試し下さい。



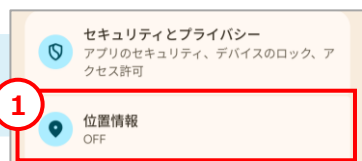
ご自身の端末で設定を開き
対応 1～3 をお試しください

対応 1 : 機内モードのオン・オフの切替



- ① 設定から「ネットワークとインターネット」を押す
- ② 「機内モード」を押してオンにする
数秒待ってから再度押して「機内モード」を
オフにする

対応 2 : 位置情報サービスのオン・オフの切替



- ① 設定から「位置情報」を押す
- ② 「位置情報を使用」を押してオフにする
数秒待ってから再度押してオンにする

対応 3 : (利用できるWi-Fiがある場合) Wi-Fiに接続



施設等に利用できるWi-Fiがある
場合にお試し下さい。

- ① 設定から「ネットワークとインターネット」を押す
- ② 「インターネット」を押す
- ③ 「Wi-Fiを使用」を押す
- ④ 表示されるネットワークに接続
(接続時にパスワード入力
を求められる場合、施設等
の関係者にWi-Fiのパスワード
をご確認の上、パスワードを
入力して下さい)

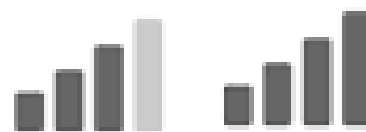
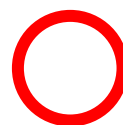
<注意事項>
画面の表示（操作方法や文言など）は
端末やOSのバージョンによって異なる場
合がございます。

しまぽ利用者のよくあるお問い合わせ

Q.8 アプリの起動が遅い。アプリを操作しているときの反応が遅い。

A.8 通信環境をご確認ください。通信環境が良くない場合は下記をお試しください。

- 一度、機内モードに変更後、機内モードを解除
- 施設に利用できるWi-Fiがある場合は、Wi-Fiに接続



通信環境が良い場所



通信環境があまり良くない場所