

●メール受信未着のお問い合わせについて

1. 「初期パスワードのメールが届きません」

回答

登録されたメールアドレスにメールが届かない原因として次のような状況が考えられます。

1. サービス登録番号が正しく入力されていない。
 2. 迷惑メールフォルダに入ってしまった。
 3. 登録のメールアドレスと実際のメールアドレスに相違がある。
 4. WEB公開を希望されていない。
 5. 自治体での登録・変更手続後、通訳案内士情報検索サービスのシステムへまだ反映されていない。
- 3.～5が原因の場合は、登録状況が確認できないため、自治体での登録状況をご確認いただければと存じます。
尚、自治体での登録・変更手続後、システムへの反映は翌日以降となります。

2. 「認証キーのメールが届きません」

回答

認証キーは、ご登録いただいているメールアドレス宛てに、お送りしています。

追加認証の画面が表示されてから、認証キーのメールをお送りするまでに時間がかかる場合がございます。また、迷惑メールフォルダにメールが届いている可能性もございますので、ご確認をお願いいたします。

認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。

そのため、以前届いている認証キーは無効になります。

追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになって再度、ログインを試していただけますでしょうか。

※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。

問合せ分類①（初期設定関連）

お問い合わせ	回答
初期設定の方法がわかりません。	<p>初期設定をご案内させていただきます。</p> <p>①下記URLをクリックし、規約に同意し、サービス登録番号を入力をしてください。 https://japanese-nationalguide.jp/jtap/agreeTermsOfServiceGuide/</p> <p>② OKを押していただくとメールを送信しましたと表示されますが、メールが届くまでタイムラグが少しあります。届いたメールの情報を確認し、ログインをお試しください。</p> <p>③自治体に登録したアドレスに初期パスワードがメールで届くので、メールに記載されたURL をクリックし、登録番号と初期パスワードを入力し、ログインをしてください。 https://japanese-nationalguide.jp/jtap/guide/</p> <p>④パスワード変更画面が表示されますので、ご自身で決めたパスワードを2 回入力し、変更をクリック。</p> <p>以上で初期設定は完了です。ID・パスワードは今後ログインする際に必要ですので、他人には教えず、紛失しないようにしてください。</p> <p>2回目以降は③に記載されているURLで登録番号とご自身で決めたパスワードでログインをしてください。そうすると追加認証の画面が表示され、画面を開いたまま少しお待ちいただくと、認証キーが記載されたメールが届きます。 ※その認証キーを使って、サービスにログインすることになります。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。</p>
初期パスワードのメールが届きません。	<p>登録されたメールアドレスにメールが届かない原因として次のような状況が考えられます。</p> <p>①サービス登録番号が正しく入力されていない。 ②迷惑メールフォルダに入ってしまった。 ③登録のメールアドレスと実際のメールアドレスに相違がある。 ④WEB公開を希望されていない。 ⑤自治体でのご登録・変更手続き後、通訳案内士情報検索サービスのシステムへまだ反映されていない。</p> <p>③～⑤が原因の場合は、登録状況が確認できないため、自治体での登録状況をご確認いただければと存じます。尚、自治体でのご登録・変更手続き後、システムへの反映は翌日以降となります。</p>
言語ごとに登録しなければならないのでしょうか。	それぞれの資格ごとに自治体に登録している情報が公開されますので、言語ごとに公開を希望する場合はそれぞれに登録していただく必要がございます。
2つの登録番号で共通のパスワード登録は可能でしょうか	パスワード設定は、言語ごとに行う必要があります。設定の際、登録番号に紐づくものになりますので、共通のパスワード登録が可能です。

問合せ分類②（ログイン方法関連）

お問い合わせ	回答
認証キーのメールが届きません。	<p>認証キーは、ご登録いただいているメールアドレス宛てにお送りしています。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、認証キーのメールをお送りするまでに時間がかかる場合がございます。また、迷惑メールフォルダにメールが届いている可能性もございますので、ご確認をお願いいたします。</p> <p>認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。そのため、以前届いている認証キーは無効になります。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになって再度、ログインを試していただけますでしょうか。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。</p>
「ログインできませんでした。認証キーを確認してください」と表示されます。	<p>認証キーは、トップページの画面でログインを行うたびに新たに発行される仕組みとなっております。そのため、以前届いている認証キーは無効になります。</p> <p>認証キーのエラーメッセージが表示された後に、ブラウザの戻るを押すなどの操作をした場合、新たにログインをした状態となり、何度も新しい認証キーが届いていると思われる。</p> <p>追加認証の画面が表示されてから、画面を開いたまま少しお待ちいただき、新たに届いたメールの認証キーをお使いになってお試しいただけますでしょうか。 ※メールが届くまで時間がかかる場合もあります。</p> <p>また、認証キーのエラーメッセージが表示された場合は、戻るボタンを押すなどブラウザでの操作はせず、エラーが表示された画面のまま認証キーを入力した箇所を消去して、最新のメールにて到着した認証キーを入力いただくようお願いします。</p> <p>最新の認証キーを入力してもエラーが表示される場合は、入力時に問題がある場合がございますのでご確認ください。 ・手入力の場合：大文字・小文字の相違や空欄が含まれている。 ・コピー＆ペーストの場合：前後に空欄が含まれている。</p>
「登録番号かパスワードが正しくありません」と表示されます。	<p>登録番号はサービス登録番号、パスワードは最新のものをご利用いただくこととなります。</p> <p>ログイン時の登録番号・パスワードの入力情報で、最新のパスワードを利用しているか、入力情報に不要な情報が含まれていないかをご確認の上、再度お試しをお願いできますでしょうか。 (前後に空白が含まれる、大文字・小文字・半角・全角の相違など)</p>
アカウントがロックされていると表示ができました。	<p>このメッセージは、一定回数ログインに失敗したときに表示されるメッセージになりますが、一定時間経過しますと改めてログインが可能となります。</p>

問合せ分類③（システム操作）

お問い合わせ	回答
基本情報の入力が出来ません。	通訳案内士の方が行える操作は、自治体に登録した情報のうち、どの情報を公開するかを選択するのみとなります。基本情報は、自治体が管理する情報となるので、変更・修正がある場合は、自治体で手続きをお願いいたします。基本情報の登録・修正は、通訳案内士の方が提出した登録申請書や変更届出書の内容をもとに自治体が行います。自治体で管理している情報のため、通訳案内士の方は登録・修正することはできません。
基本情報画面でOKを押しても私の情報が出てきません。	基本情報画面を登録いただくと、登録いただいた当日はサンプルが表示される仕様となっております。 ※エージェントが参照した場合、空欄になっています。 登録いただいた翌日に基本情報画面を開いていただくと、『WEB公開する』にチェックした項目の情報が表示されます。 ※ご本人及びエージェントが参照した場合、自治体に登録している情報が閲覧できるようになっています。 非公開に戻したい場合は、チェックを外して保存していただくと翌日には非公開の状態に戻ります。 画面に表示される情報は、自治体で管理している情報となるので、変更・修正がある場合は、自治体で手続きをお願いいたします。 基本情報の登録・修正は、通訳案内士の方が提出した登録申請書や変更届出書の内容をもとに自治体が行います。自治体で管理している情報のため、通訳案内士の方は登録・修正することはできません。
「WEB公開する」に設定し保存ボタンを押したのに、翌日反映されていません。	「基本情報」と「付加情報」の保存ボタンをクリックした後に、OKボタンを押していない可能性があります。そのため、入力いただいた情報は反映されていない可能性がありますので、以下ご確認ください。 「基本情報」と「付加情報」の画面では、OKボタンを押した後の表示方法に違いがありますのでご案内いたします。 「基本情報」画面ですが、 公開したい情報の、画面右側『WEB公開する』の□にチェックを入れて 「保存する」をクリックいただいた後に、サンプルが表示される仕様となっております。 サンプル画像を確認し、WEB公開を希望する項目に間違いがなければ、画面の一番下のOKボタンを押します。 基本情報はチェックをつけた翌日以降に画面を開くと、『WEB公開する』にチェックした項目の情報が表示されます。 「付加情報」画面は、公開したい情報を通訳案内士の方が自由に登録いただけます。 「保存する」をクリックいただいた後に、画面の一番下のOKボタンを押します。 基本情報の『WEB公開する』は翌日反映となりますが付加情報は、保存したタイミングで即時反映されます。
写真をアップロードしたいのですが、できません。	写真を登録する場合、アップロードできるファイルは画像ファイルとなります。 そのため、ワードやPDFでは写真のアップロードができません。 一般的な写真の画像ファイルの種類は、JPEG、GIF、PNGなどがあります。 アップロードが可能なファイル形式にさせていただき、ご確認の上、お試しいただけますようお願いいたします。
写真が横向きに登録されます。	横向きの画像を取り込むと自動的に縦向きに変更する機能があるため、表示が変更になることがございます。恐れ入りますが、縦向きで撮影した画像で基本情報へのご登録をお試しいただけますようお願いいたします。

問合せ分類④（その他）

お問い合わせ	回答
<p>登録しているメールアドレスを変更したいのですが、変更方法がわかりません。</p>	<p>メールアドレス変更方法につきまして、ご案内いたしますのでお試しくさいますようお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①通訳案内士情報検索サービスにログインをし、画面左上の「メニュー」をクリックします。 ②メニュー画面で「基本情報メールアドレス変更」をクリックします。 ③新しいメールアドレス、新しいメールアドレス(確認用)を入力し、「保存」をクリックします。 ④確認画面の内容を確認し、「OK」をクリックします。 ⑤新しいメールアドレスに認証キーが記載されたメールが届きます。 ⑥一旦ログアウトし、再度ログインします。 ⑦メールで送られてきた認証キーを入力して「OK」をクリックします。メールアドレス変更完了の画面が表示され、メールアドレスの変更が完了します。 <p>※すでに、現在登録のメールアドレスが無効（解約）となっている場合、①の操作時に「認証キー」を受け取ることができません。その場合は、お手数ですが登録をされている自治体でメールアドレス変更の手続きが必要となります。</p>
<p>IDには使用期限はあるのでしょうか。</p>	<p>IDに使用期限は設けておりませんが、今後システムの仕様変更等につきましては、現段階では決まっておられません。ただし、都道府県を跨ぐ住所変更を行った場合、変更後の自治体にて通訳案内士の登録情報の変更が必要になり、現在のIDから、新たなIDに変更となります。</p> <p>IDが変更になった場合は、新たなIDでログインいただきますようお願いいたします。</p> <p>また、ログインの際に必要な認証キーなどは、ご登録いただいているメールアドレスに届きます。</p> <p>登録しているメールアドレスを変更される場合は、登録している自治体でメールアドレス変更の手続きをお願いいたします。</p>
<p>操作マニュアルのダウンロード方法がわからない。</p>	<p>操作マニュアルのダウンロード方法についてご案内します。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ログインをしたら画面左上の「メニュー」をクリックします。 ②トップページが表示されます。 ③トップページ下段にある各種ドキュメント欄の、ダウンロードを希望するタイトル横の、「ダウンロード」をクリックします。 ④「ダウンロードが終了しました。」と表示された右側に、「開く」「フォルダーを開く」「ダウンロードの表示」が出ますので、「フォルダーを開く」をクリックし、ファイルを任意の場所に保存いただくようお願いいたします。
<p>検索サイトで検索できません。</p>	<p>検索サイトで探すのが難しい場合は、下記URLよりログインしてください。</p> <p>ブラウザのアドレスバーにURLを貼り付けていただくか、直接入力を試してください。</p> <p>ブックマーク等に登録いただくと次回ログインが簡単になります。</p> <p>ログイン画面 <https://japanese-nationalguide.jp/jtap/guide/></p>
<p>海外からの閲覧時に文字化けしないのでしょうか。</p>	<p>対応している利用環境で、日本語の表示が問題なくできる状態でのご利用を想定しております。</p> <p>日本語が設定されていない端末の場合は文字化けが発生する可能性があります。</p> <p>利用環境等につきましては、操作マニュアルのP33で動作確認済み環境についてご案内しておりますので、ご参照ください。</p>
<p>「公開情報閲覧者」とは誰ですか。登録情報が公開されれば、誰でもパスワードなどの必要なく見られるのでしょうか。</p>	<p>公開情報が見られるのは、観光庁、登録されている自治体のほか、観光庁にサービス利用申請をし、承認された旅行会社等になります。また、承認された場合はログイン情報が付与されます。</p> <p>通訳案内士の方は、ご自身の登録状況は確認いただけますが、他の通訳案内士の方の情報を閲覧いただくことはできません。</p>