

よくある質問に対する回答【利用者の方向け】 ※順次追加していきます。(令和4年4月18日時点)

番号	質問	回答
1	誰が利用できますか。	<p>QRコードを読み取るスマートフォン等を所持していて、東京都LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート@東京」とLINEの友だち登録をした方が利用できます。なお、都立施設では電子メールでの登録も選択可能です。</p> <p>東京都LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート@東京」については、以下のURLをご覧ください。</p> <p>https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/soudan/line-corona-kiyaku.html</p> <p>https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/soudan/line-corona-hogo.html</p>
2	利用者のメリットは何ですか。	<p>対象の施設・店舗などで新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した場合に、施設・店舗などへの訪問履歴に基づき、利用者が迅速に感染情報の通知を受けることができます。これにより、対象の施設・店舗などを安心してご利用いただくとともに、新型コロナウイルスの感染拡大を防止することができます。</p> <p>また、本サービスが存在することで、新型コロナウイルスの感染拡大を防止するための行動を意識する一つの契機としていただけます。</p>
3	事前に準備必要はですか。	<p>東京都LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート@東京」と友だち登録をあらかじめ行っているとスムーズに利用できます。なお、未登録でも、初回に本サービスのQRコードを読み込んだ際に、友だち登録の手続きが始まります。</p>
4	QRコードの読み取りができない場合（スマートフォンを持っていない場合など）や行わない場合は、施設・店舗・イベントを利用できないですか	<p>登録は任意で、登録しなくても施設・店舗・イベントをご利用いただけますが、感染拡大防止のため、できるだけ多くの利用者の方にQRコードの読み取りを実施していただきたいと考えています。</p>
5	施設・店舗・イベントに行ったときに、どのような手続きをする必要がありますか。	<p>スマートフォンのQRコード読み取りアプリ（LINEでも他のアプリでも可です。）を起動し、読み取っていただきます。QRコードを正しく読み取った場合は、その旨のメッセージが利用者のLINEに届きます。また、初回のみ、QRコードを読み込んだ際に表示される同意ボタンをタップして、情報取得についての同意をお願いいたします。</p> <p>一方、都立施設において電子メールを選択された場合は、まず仮登録の電子メールが届きます。その電子メール中のURLをクリックしていただくと、本登録が完了します。</p>

6	QRコードをどうやって読み取りますか。	ほとんどのスマートフォンでは、カメラ機能で写すと自動的に読み取れます。iPhoneは、iOS 11以降でカメラ機能で写すと読み取り可能です（「設定」→「カメラ」→「QRコードをスキャン」でオン設定が必要）。iOS 11より前のOSでは、QRコードを読み取るアプリのインストールが必要になります。Androidでは、標準のカメラアプリで読み取り可能です。（ホームボタンの長押しで起動する「Googleアシスタント」の「Googleレンズ」を利用）
7	同じ施設・店舗などを複数回利用した場合、利用するたびにQRコードを読み取る必要がありますか。	本サービスでは、現地におけるQRコードの読み取り日時により通知対象を特定します。そのため、利用するたびに読み取っていただく必要があります。これは、一日のうちに複数回利用した場合も同様です。それぞれの訪問について記録することで、より正確に通知をお送りすることができます。
8	施設・店舗などの利用中に、いつQRコードを読み取ればよいですか。	施設・店舗などに滞在中であればいつでも構いません。
9	グループや団体など複数人で利用する場合、全員がQRコードを読み取る必要がありますか。	QRコードの読み取りは代表者のみで大丈夫です。代表者の方が通知を受信されましたら、同行者の方への共有をお願いいたします。
10	QRコードを読み取りましたが、読み取り完了のLINEメッセージが届きませんでした。どうしたらよろしいですか。	東京都LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート@東京」からの通知がブロックされないようにしてください。
11	都立施設において電子メール用のQRコードを読み取ったが、登録に必要な電子メールが届きません。どうしたらよいですか。	迷惑メールのフィルタで「@raidens3.ktaiwork.jp」がブロックされないようにしてください。
12	電話やSMS（ショートメッセージサービス）で通知を受けられますか。	電話やSMSでは通知を受けられません。本サービスでは、LINEメッセージで通知を行います。（都立施設では電子メールでの通知も選択可能です。）
13	QRコードの読み取りにより、どのような情報が登録されますか。	LINEメッセージで通知するタイプは、利用日時及び利用施設名が登録されます。都立施設で選択可能な電子メールで通知するタイプは、メールアドレス、利用日時及び利用施設名が登録されます。なお、東京都LINE公式アカウント「新型コロナ対策パーソナルサポート@東京」の友だち登録に際して登録される情報については、以下のURLをご覧ください。 https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryu/kansen/corona_portal/soudan/line-corona-kiyaku.html https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryu/kansen/corona_portal/soudan/line-corona-hogo.html
14	利用する施設・店舗などにQRコードが掲示されていなかった場合はどうすればよいですか。	QRコードの掲示は事業者の任意であるため、東京都内の全ての施設・店舗・イベントに掲示してあるわけではありません。また、名簿や別のシステムなどで利用者を特定できる場合には、本サービスの利用を選択しないこともあります。見当たらない場合は、施設・店舗・イベントの方にご確認ください。

15	どのような場合に利用者に感染情報が通知されますか。	保健所の調査により、新型コロナウイルス感染症のクラスターが施設・店舗などで発生したと判断された場合に、感染情報が通知されます。
16	感染情報の通知が来たらどうすればよいですか。	<p>通知に記載された相談窓口にご相談ください。通知を受けた方の感染を必ずしも意味しませんので、落ち着いて行動してください。なお、個人情報保護、風評被害防止の観点から、通知では施設・店舗などの名称を記載しておりません。（既に名称が公表されている場合などを除きます。）</p> <p>その他、新型コロナウイルス感染症にかかる一般的な相談窓口については、以下のURLをご覧ください。</p> <p>https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/corona_portal/soudan/coronasodan.html</p>
17	通知が来たら、心当たりがある施設・店舗・イベントにその旨を伝えてよいですか。	施設・店舗などの特定や、心当たりがある場合のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）への掲載など、風評被害につながる恐れのあることはおやめください。なお、濃厚接触の疑いがある方を保健所が調査する場合には、本サービスの利用に関わらず、施設・店舗などの名称をお伝えすることになります。
18	このサービスにより、自らが陽性者になったことを他者に知られることはありますか。	ありません。通知では、個人が特定される情報は記載されません。