

# PacPort QA（よくある質問） V.1

## 目次

1.	はじめに.....	- 2 -
2.	製品名/型番 .....	- 2 -
3.	お問い合わせ窓口 : .....	- 2 -
4.	QA（よくある質問） .....	- 2 -

## 1. はじめに

このたびは、お買い上げ誠に有難うございます。

本書は、株式会社 PacPort の PP01A についての QA（よくある質問）です。

ご不明点等がございましたら、本書をお読み下さい。アプリからもお問い合わせができます。

## 2. 製品名/型番

- 製品名/型番：PP01A



本マニュアルでは、デバイスと呼びます。

また、このデバイスが搭載されている宅配ボックスを、ボックスと呼びます。

## 3. お問い合わせ窓口：

デバイス、アプリの使い方に関するお問い合わせや不具合連絡、ご要望等は、以下よりお問い合わせください。

受付順に回答しますが、内容によってはお時間をいただく場合もありますので、予めご了承ください。

### 株式会社 PacPort

- メール：[hello@pacport.com](mailto:hello@pacport.com) に連絡
- アプリ：お問い合わせフォームより連絡

アプリからのお問い合わせの詳しい方法は、「4. QA（よくある質問）」の「アプリからのお問い合わせ方法」をご確認ください。

## 4. QA（よくある質問）

ここにはアプリやボックスの使い方に関して、よくある質問を掲載しています。お客様の問題が解決される場合もありますので、お問い合わせの際には、こちらもご確認ください。

### ボックスおよびデバイス

● **設定関連**

**Q：荷物が届いたら、まず何をすればいいの？**

**A：同梱の黒の物理鍵でデバイスを解錠し、電池カバーを外して電池を入れてください。**

箱を開けたら、まずボックス本体を取り出し、同梱の黒の物理鍵でデバイスを解錠してください。解錠できたら、デバイスの出っ張り部分を左右に掴んで、ボックスの扉を開けてください。次に、デバイス背面の電池カバーのネジをドライバーで外します。電池カバーのツメを下から上に持ち上げて開け、電池を挿入し、カバーを元に戻してから、再度左右のネジ止めをしてください。

**Q：電池を入れた後、電池カバーのネジ止めは必要？**

**A：電池カバーのネジ止めを行わなかった場合、扉の開閉時の振動で、電池カバーが外れることがあります。**

中にある荷物やボックス内部を傷つけたり、故障の原因となる可能性がありますので、ネジ止めしておくことをお勧めします。

**Q：ボックスの設置が完了したら、次は何をすればいいの？**

**A：アプリをダウンロードし、利用者 ID を登録してください。**

ボックスで荷物の受け渡しを行うには、ボックス（デバイス）を使う権利を得る必要があります。また、オーナーもしくは管理者は、お使いになる前に、デバイスグループの設定等が必要になるため、アプリをダウンロードし、利用者 ID を登録してください。

**Q：デバイスに Wi-Fi が接続されません。解決方法は？**

**A：金属製ボックスは Wi-Fi 信号の干渉を受けやすく、デバイスに Wi-Fi が接続されない場合があります。接続されない場合は、ホットスポットの位置をボックス設置場所に近づけてみてください。**

金属製ボックスは Wi-Fi 信号の干渉を受けやすいため、ボックス設置場所と同一地点でも、「スマートフォンには Wi-Fi は接続するのに、デバイスには Wi-Fi が接続されない」等の現象が起こる場合があります。その場合は、ご自宅の Wi-Fi ホットスポット（Wi-Fi ルーター等）をボックス設置場所に近づけ、再度、デバイスが Wi-Fi に接続するかどうかをお試ください。それでも接続されない場合は、増幅器等でご対応ください。

**Q：電池がなくなる前に残量を調べる方法がありますか？**

**A：アプリ上、デバイス上ともに電池残量状況を見ることができます。**

アプリ	アプリ	デバイス
 <p>アプリの「デバイス」ボタンを押下→電池残量が少なくなると、デバイスグループ画面にエラー表示されます。エラーの下に数字は、エラー状態のデバイス数を指します。</p>	 <p>電池残量が減ると、電池は赤枠のように表示されます。正常時は緑で表示されます。</p>	 <p>電池残量が少なくなると、電池が赤く表示されます。※上図はステップ1の状態です。ステップ2、3まで進むと、上図の緑の表示は消え（黒くなります）、電池が赤く表示されるだけです。</p>

アプリでは：デバイス画面にエラー表示、デバイス画面の電池マークが上図のように表示される。

デバイスでは：電池は赤く表示される。

### 【電池が減ったときのアラート表示】

電池残量が少なくなると、以下 3 ステップで電池残量が少ないことをお知らせし、電池交換を促します。

#### ステップ 1：電池が減り始めたとき

デバイスは正常に動作するが、電池表示が赤くなり、電源を入れたら、「デバイスの電池残量が少なくなっています」とアナウンスが流れる。

#### ステップ 2：電池がかなり減っているとき

電源を入れてもデバイスは正常に動作せず、電池表示が赤くなり、「ビビビ」と 3 回鳴る。

電源を入れてから、10 秒以内に自動的に電源が落ちる。

#### ステップ 3：電池が完全になくなったとき

電池残量がゼロになると、電源を入れても、デバイスは起動しない。

### ● 操作関連

Q：電源を入れるには？

A：電源ボタンは 1 つです。投函時も受取時もこのボタンを押して、電源を入れてください。

電源ボタンは繊細なため、斜めに押されると、「常時電源 ON」の状態になってしまい、電池の消耗が加速されますので、水平になっているかご確認ください。



Q：ボックスに荷物が投函されたかどうかは、どこで確認できるの？

A：ボックスに荷物が投函されると、荷受人のアプリに投函通知が届きます。お客様は投函通知の受け取り後、解錠鍵（QR コード）を生成して荷物を取り出してください。



**Q：ボックスの扉はどうやって開けるの？解錠に成功しても、扉の開け方が分かりません。**

**A：デバイスの出っ張り部分を左右から掴んで手前に引いて、扉を開けてください。**

ボックスの扉にはドアハンドルや指を引っ掛けるための溝はありません。解錠に成功したら、デバイスの出っ張り部分を左右から掴み、お客様側に引いて、扉を開けてください。

**Q：荷物の投函や受取りが完了したら？**

**A：投函時/受取時に関わらず、操作が完了したら、必ず手で扉を閉めてください。**

スピーカーより「扉は閉じられました」とアナウンスが流れます。

**Q：解錠に成功したが、荷物を取り出し忘れたときは？**

**A：初回の解錠より 2 分以内であれば、1 回のみ、同じ解錠鍵（QR コード/バーコード）で再度解錠を認めています。**

2 分以上経過してしまうと、同じ解錠鍵ではボックスを開けることができないため、物理鍵を使用してボックスを開けて下さい。シェアリング利用の場合は、オーナーもしくは管理者に連絡してください。

**Q：アプリで投函通知を受け取ったが、急な出張で受け取れない。どうすればいい？**

**A：代理受取機能を使って、ご家族やご友人等にお客様の荷物を代理で受け取ってもらうこともできます。**

アプリの「受取荷物」ボタンを押下→受取荷物画面で荷物カードを選択→配送情報画面中央の左角の「代理受取」ボタンを押下→代理受取キーを生成→代理受取画面下の「転送」ボタンを押下→SNS やメールでご家族や同僚の方に転送→代理受取依頼完了。荷物が受け取られると、お客様のアプリに受取通知が届きます。

**Q：預り機能って何？**

**A：預り機能とは、サービス事業者を介さず、追跡番号のない荷物を、ご家族や友人間で交換することができる機能です。**

この機能を使うと、お客様（ボックスの利用権限保有者に限ります）は、ご家族やご友人（ボックスの利用権限の有無は問いません）と私物の物々交換が非対面で行えるようになります。代理受取には、利ボックスの用権限を持つ方より代理受取キーをメールもしくは SNS で受領していることが前提となります。なお、サービス事業者とは、通販事業者や配送事業者を指しています。

**Q：預り機能はどうやって使うの？**

**A：お客様がご家族やご友人に SNS やメールで解錠鍵（投函キー/受取キー）を転送することで、お客様から解錠鍵を受け取った人が自分の荷物を投函したり、お客様の荷物を受け取ったりできます。**

解錠鍵の転送者であるお客様は、ボックスの利用権限（利用者 ID）を持っていないといけませんが、ご家族やご友人はボックスの利用権限（利用者 ID）を持ってなくても使えます。ただし、ご家族やご友人は、利用者 ID を持っている人から解錠鍵を受け取っていることが前提となります。

#### ● 投函/受取条件

**Q：注文時に通販サイトでボックス受取指定を行ったのに、ボックス投函されなかった。なぜ？**

**A：ボックス満杯時や荷物のサイズオーバー時は、ボックス受取指定を行っても投函されません。また、荷物が生鮮食品・生もの/要冷蔵・冷凍食品だった場合や、宅配員にボックス投函の指定が伝わっていなかった可能性が考えられます。**

ボックスの最大投函可能荷物個数を超過した場合は、バーコードスキャンしても解錠されなくなります。また、ユーザーマニュアル「13. 荷物の投函のしかた」の「受け取れない荷物」に該当する荷物は、ボックスでは受け取れず、必ず対面での受渡しになりますので、ご諒解ください。宅配員の判断によるボックス不使用については、宅配ボックスがあるとは知らなかった・使い方がわからない等の理由が考えられますので、付属のステッカーや操作ガイドを宅配員に分かりやすい場所に貼る等の対策をお願いいたします。

**Q：ボックスで受け取れないものはある？**

**A：追跡番号のない荷物、着払荷物もしくは代引荷物等、対面受取が前提となる荷物、生ものや貴重品は、受け取れません。詳細は「受取可能な荷物条件」をご確認ください。**

**Q：荷物を確実にボックスで受け取るには？**

**A：追跡番号が分かる荷物については、できるだけ荷物が届く前に、お客様のアプリに追跡番号を登録してください。宅配員の操作がシンプルになり、投函を成功させやすくなります。**

**Q：追跡番号をアプリに登録する方法は？**

**A：方法は、「1.追跡番号を自動取得する方法」と「2.追跡番号を手動登録する方法」があります。**

**<方法 1> アプリにメールアカウントを登録して、追跡番号を自動取得する方法**

アプリのマイページより「メールアドレス」を選択→メールアドレス画面右上の「追加」を押下→メールアカウント登録。

**<方法 2> 荷物毎にアプリに追跡番号を手入力して、追跡番号を手動登録する方法**

アプリにて「受取荷物」ボタンを押下→受取荷物画面右上の「+」を押下→荷物の追加画面で、配送事業者を選択し、追跡番号を手入力→右上の「完了」を押せば登録完了。

**Q：生ものは受け取れるの？**

**A：いいえ。生鮮食品・生もの/要冷蔵・冷凍食品/現金/金券/貴重品/危険物等の受取りはできません。詳細は、ボックスメーカーにお問い合わせください。**

**Q：ボックスのなかの荷物が劣化していたら？**

**A：恐れ入りますが、投函された荷物の盗難・紛失・受け取り忘れ等による品質劣化や破損等に関して、当社は一切の責任を負いかねます。**

**Q：荷物を滞留するとどうなるの？**

**A：荷物の保管期間を超過しても荷受人が荷物を取り出さなかった場合、オーナー判断により、荷物が通販事業者等の出荷元に返送されたり、廃棄されたりする場合があります。**

荷受人はアプリで投函通知を受け取ったら、すみやかにボックスから荷物を取り出してください。荷物投函日から数えて1日が経過すると、アプリから荷物取り出しのアラートをお送りしますので、忘れずにお受け取りください。

- その他

**Q：荷受人って何？**

**A：荷受人とは、「荷物を受け取る人」をいいます。**

**Q：未知荷物って何？**

**A：未知荷物とは、「事前に追跡番号がお客様のアプリに登録されていない荷物」のことです。**

たとえば、お歳暮やお中元、プレゼント等、事前に荷受人に追跡番号を知らせずに送られてきた荷物を想定しています。なお、この呼び方は当社が便宜上使っている呼び方で、一般化されているわけではありませんので、予めご了承ください。

**Q：滞留荷物って何？**

**A：滞留荷物とは、「オーナーが設定した荷物保管期間を超過した荷物」をいいます。**

滞留荷物は、ボックスを共有で使う場合に、一部の利用者によってボックスが占有されることを避けるために設定したものです。戸建利用では、ご家族間での利用が想定されることから、特に滞留期間（荷物がボックスに投函されたから荷受人に取り出されるまでの期間）は設けていません。

## アプリ

- 設定関連

**Q：アプリに電話番号を入力しても、利用者 ID を登録できないのはなぜ？**

**A：利用者 ID として登録できるのは、「070/080/090 で始まる 11 桁もしくは 10 桁の SMS（Short Message Service）を受信できる日本の携帯電話番号」です。**

入力いただいた携帯電話番号に誤りがあったり、固定電話や 050 で始まる IP 電話、もしくは海外の電話番号は登録できません。利用者 ID の登録には、携帯電話に送信される 6 桁の SMS 認証コードの登録が必須となりますので、再度、ご確認ください。

**Q：アプリに複数の携帯電話番号を登録することはできる？**

**A：はい。ただし、その場合は、異なる利用者 ID として認識されます。**

同じお客様が 2 つ以上の携帯電話番号を利用者 ID として登録いただける場合、アプリへの登録は可能ですが、当社システム上では「異なる利用者 ID」として認識されますので、予めご了承ください。

**Q：マイページの「荷受人電話番号」って何？何件登録できるの？**

**A：「荷受人電話番号」とは、投函前に追跡番号がアプリに登録されていない荷物（未知荷物）でもボックスで受け取れるようにするための電話番号です。最大 3 件まで登録できます。**

「荷受人電話番号」には、アプリに利用者 ID として登録いただいた携帯電話以外の番号で、荷物伝票に記入可能性のあるご自宅やオフィス等の電話番号、もしくは配送事業者の公式サイトに登録されている電話番号をお持ちの場合は、アプリに登録してください。そうすることで、事前に追跡番号がアプリに登録されていない荷物（未知荷物）についても、当社システム上で荷受人様を特定できれば、ボックスでの受取りができるようになるので、登録をお勧めしております。利用者 ID として登録いただいた番号以外はお持ちでない場合は、何も入力せず、空白のままにしてください。

- 操作関連

**Q：アプリだけでも使えるの？**

**A：はい。アプリはボックス利用の有無に関わらず、荷物管理アプリとしても使えます。**

**➤ メールアカウント登録時：通販注文情報をまとめて管理！**

通販サイトに登録しているメールアカウントをアプリにご登録いただければ、受取荷物ページで複数通販サイトの注文情報をまとめて表示できます。注文から受取までの荷物ステータスも自動更新されるので、同じページで荷物を一括管理できます。

**➤ メールアカウント未登録時：手入力荷物情報をまとめて管理！**

メールアカウントを登録しなくても、アプリに追跡番号を手入力いただければ、登録いただいた追跡番号の荷物情報（追跡番号および荷物ステータス）を同じページで一括管理できます。

**Q：メールアカウントは最大何アカウント登録できるの？**

**A：最大3つ登録できます。**

**Q：アプリにメールアカウントを登録したいが、エラー通知が出て登録できない。解決するには？**

**A：恐れ入りますが、エラー通知に基づいて、再度、登録をお試ください。現在のアプリの仕様では、メールドメインによっては登録できない事例も報告されており、仕様の見直しを行っています。**

何度かお試しいただいても解決されない場合は、お問い合わせ窓口よりご連絡ください。

**Q：アプリにメールアカウントを登録したが、商品画像が表示されない。なぜ？**

**A：通販事業者より届くメール形式によっては、アプリで商品画像を表示させることができない場合があります。その際は「NO IMAGE」という表示になります。予めご了承ください。**

**Q：アプリにメールアカウントを登録したが、通販注文情報が自動更新されない。なぜ？**

**A：恐れ入りますが、お客様が商品を購入された通販サイトはアプリ未対応の通販事業者である可能性があります。**

**Q：自動解析が可能な通販サイトと配送事業者はどこで確認できる？**

**A：アプリのマイページより確認できます。**

アプリの「マイページ」ボタンを押下→マイページより「メールアドレス」を選択→メールアドレス画面右上の「追加」を押下→リンクメールアカウント画面より「解析可能な通販サイト」「解析可能な配送事業者」右横の「全部」を押下→それぞれ通販サイト画面もしくは配送事業者画面より確認いただけます。

**Q：エラー通知が表示されて、アプリにメールアカウントが登録できない。解決方法は？**

**A：入力されたメールアカウントに誤りがあるか、別途 IMAP や POP 設定が必要となるため、エラー通知が表示される場合があります。**

入力されたメールアカウント（メールアドレスもしくはパスワード）に誤りがあるか、入力されたアカウントのメールドメインによっては、別途、お客様自身で IMAP や POP 設定を行っていただく必要がある場合もあります。再度、アプリにてお試しいただき、それでも登録できない場合は、お問い合わせください。

**Q：マイページの「メールアドレス」欄に赤丸が表示されるのはなぜ？解決方法は？**



**A：登録されたメールアドレスのアプリでの認証が無効になっている可能性があります。赤丸が表示されたら、メールアドレスの案内に沿ってご対応をお願いします。**

#### <原因>

マイページの「メールアドレス」欄に赤丸が表示される場合、メールアドレスのアプリでの認証が無効になっている可能性があります。多くの場合はメールアドレスの規約更新等により、再認証が要求される場合に発生します。

#### <解決方法>

メールアドレスの案内に従って対応をお願いします。問題が解決されない場合、メールアドレスへ直接お問い合わせください。

**Q：アプリのバージョンはどうやって確認するの？**

**A：「マイページ」→「設定」→「バージョン」より確認できます。**

お客様のアプリが最新バージョンの場合、「バージョン」をタップすると「お使いのバージョンは最新です。」と表示されます。



**Q：アプリは家族や友人に紹介できる？**

**A：はい。アプリのマイページよりご家族やご友人にシェアいただけます。**

「マイページ」より「設定」を選択→設定画面より「アプリを友達に紹介」を選択→メールや SNS でアプリ情報を転送できます。

**Q：アプリから利用者 ID は削除できる？**

**A：いいえ。お客様自身で利用者 ID を削除することはできません。いったんログアウトしてください。**

現在の仕様では、お客様自身で利用者 ID を削除することはできません。アプリをお使いにならないときは、マイページより「設定」を選択→設定画面より「ログアウト」を押下→「はい」を押下してください。初期設定画面が表示されたら、ログアウト完了です。

**Q：一度アプリでログアウトしたが、再ログインできる？**

**A：はい。初期設定画面より再ログインできます。**

初期設定画面より「ログイン」ボタンを押下して、利用者 ID（登録済携帯電話番号）を入力してください。SMS 認証が完了すれば、再ログイン成功です。

#### アプリからのお問い合わせ方法

- 基本操作

ステップ①	ステップ②	ステップ③
 <p>アプリの「マイページ」を押下→「マイページ」より「お問い合わせ」を選択→お問い合わせ画面右上の「+」を押下。</p>	 <p>お問い合わせ画面にて必要事項を入力→「完了」を押下。</p>	 <p>送信内容を確認して「送信」ボタンを押下→お問い合わせ完了。</p>

アプリの「マイページ」を押下→「マイページ」より「お問い合わせ」を選択→お問い合わせ画面右上の「+」を押下→お問い合わせ画面に必要事項を記入→「完了」を押下→「送信」ボタンを押下→お問い合わせ完了。

● 画像を貼付するには

ステップ①	ステップ②	ステップ③
 <p>アプリの「マイページ」ボタンを押下→「マイページ」より「お問い合わせ」を選択→お問い合わせ画面右上の「+」を押下→お問い合わせフォーム「写真」下の「+」ボタンを押下。</p>	 <p>「写真から撮る」もしくは「写真から選択」にて、画像を添付。取消時は「取消」ボタンを押下。</p>	 <p>添付した画像を確認して、「送信」ボタンを押下→お問い合わせ完了。画像削除時は、画像右上の「×」を押下してください。 ※画像は1度に3枚まで添付可能です。</p> <p><b>【ご注意ください！】</b> アプリに添付できるのは、画像のみです。PDFやワード、エクセル等の添付は未対応のため、メールよりご連絡をお願いします。</p>

アプリの「マイページ」を押下→「マイページ」より「お問い合わせ」を選択→お問い合わせ画面「写真」下の「+」ボタンを押下→「写真から撮る」もしくは「写真から選択」にて、画像を添付（選択した画像を取り消すときは「取消」ボタンを押下）→添付した画像を確認して、「送信」ボタンを押下→お問い合わせ完了。

※画像は1度に3枚まで添付可能です。

※送信前に添付した画像を削除したいときは、画像右上の「×」を押下してください。

● 返信内容に画像を貼付するには

ステップ①	ステップ②	ステップ③	ステップ④
 <p>初回のお問い合わせ時と同じように、お問い合わせ画面にて返信したいカードを選択。</p>	 <p>お問い合わせ画面右下「+」を押下→「写真」を押下。</p>	 <p>「写真から撮る」もしくは「写真から選択」にて、画像を添付。取消時は「取消」ボタンを押下。</p>	 <p>再度画面右下角の「+」を押下→バー部分にコメントを入れて「完了」を押下→「送信」ボタンを押下→お問い合わせ完了。</p> <p>※コメントを入れず、画像添付のみ行った場合、「完了」や「送信」ボタンは表示されません。</p>

初回のお問い合わせ時と同じように、お問い合わせ画面より返信したいカードを選択→お問い合わせ画面右下角の「+」を押下→「写真」を押下→写真から撮る」もしくは「写真から選択」にて、画像を添付（選択した画像を取り消すときは「取消」ボタンを押下）→再度画面右下角の「+」を押下→バー部分にコメントを入れて「完了」を押下→お問い合わせ完了。

※現在の仕様では、ステップ③にて一旦画像をアップすると、取消できない状態になっています。



- ・アプリに添付できるのは、写真やスクリーンショット等の画像のみです。
- ・現在のアプリ仕様では、PDF やワード、エクセル、動画ファイル等の添付はできないため、メールよりご連絡ください。

ご意見をお寄せください。

<https://www.pacport.com/>