

よくあるお問い合わせ Q&A集

種類	質問内容	回答
ヘルスプラネット Walk	歩数をカウントしない、または極端に少ない (iOS版の場合)	<p>以下の操作をお試しください。</p> <p>iPhone本体の電源を切り、再起動してください iPhoneの「設定」>「バッテリー」から、「低電力モード」をOFFにしてください</p> <p>■センサー設定「内蔵歩数計」モードをご利用の場合 iPhoneの「設定」>「プライバシーとセキュリティ」>「モーションとフィットネス」から、「フィットネストラッキング」をONにしてください iPhoneの「設定」>「プライバシーとセキュリティ」>「モーションとフィットネス」の画面に、「HealthPlanet Walk」の項目が表示されましたらONにしてください ※「HealthPlanet Walk」の項目が表示されない場合は、「設定」を閉じて「ヘルスプラネットWalk」アプリを開き、「HealthPlanet Walk」がモーションとフィットネスのアクティビティへのアクセスを求めています」と表示されたら「OK」をタップしてください</p> <p>■センサー設定「タニタ歩数計」モードをご利用の場合 「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から、「加速度センサー」をONにしてください 「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から、「自動再起動」をONにしてください 「ヘルスプラネットWalk」アプリをバックグラウンドで起動したままiPhoneを持ち歩き、歩数を計測してください ※ご利用のセンサー設定モードは、「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から確認できます。</p>
ヘルスプラネット Walk	歩数をカウントしない、または極端に少ない (Android版の場合)	<p>以下の操作をお試しください。</p> <p>※スマートフォンの機種やOSによって、各項目の名称や手順が異なる場合があります</p> <p>スマートフォン本体の電源を切り、再起動してください スマートフォンの「設定」>「バッテリー」から、「バッテリーセーバー」をOFFにしてください スマートフォンの「設定」>「アプリ」>「HealthPlanet Walk」>「バッテリー」から、バッテリー使用量を「制限なし」にしてください (※Android12以降) 「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から、「電池の最適化」をOFFにしてください</p> <p>■センサー設定「内蔵歩数計」モードをご利用の場合 スマートフォンの「設定」>「アプリ」>「HealthPlanet Walk」から、「身体活動」へのアクセス権限を許可してください</p> <p>■センサー設定「タニタ歩数計」モードをご利用の場合 「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から、「加速度センサー」をOFFにした状態で、「省電力モード」を「弱」または「切」にして、その後「加速度センサー」をONにしてください 「ヘルスプラネットWalk」アプリをバックグラウンドで起動したままスマートフォンを持ち歩き、歩数を計測してください ※ご利用のセンサー設定モードは、「ヘルスプラネットWalk」アプリのホーム画面右下「その他」>「設定」から確認できます。 ※センサー設定モードの選択肢が表示されない場合、ご利用のスマートフォンは「内蔵歩数計」モードを選択できない機種です。自動的に「タニタ歩数計」モードになります。</p> <p>■上記をお試しの上で解消しない場合は、下記のヘルスプラネットお問合せフォームからご連絡をお願いいたします。 ※一部のAndroidスマートフォン機種においては独自の設定が必要となる場合もあるため、ご利用環境に合わせてご案内します。 https://www.healthplanet.jp/contact.do</p>
ヘルスプラネット Walk	データ送信は1週間に1回で問題ないか。	<p>最低でも7日間に1回データ送信する必要があります。送信をしないまま7日間を超過すると、古いデータから1日ずつ自動的に消去されていきますので、ご注意ください。</p> <p>活動量計の場合、最低でも月に1回はデータ送信をする必要があります。活動量計本体には過去30日分のデータが保存されますが、それ以降は古いデータから1日ずつ自動的に消去されていきますので、ご注意ください。</p>
ヘルスプラネット Walk	画面上に歩数が表出されず、常時読み込み中のままである。	<p>ヘルスプラネットWalkのエラー表示になります。表示がされたら、まずは歩数データを送信してください (ホーム画面左上のアイコンをタップ)。解消しない場合は、下のタブの「その他」から「設定」をタップし、その画面から「ログアウト」をしてください。そしてIDとパスワードを入力し、再度ログインを行ってください。</p>
活動量計	電池交換をしたら、「FFFFFF」と表示された。どうすれば使えるようになるか。	<p>活動量計の画面に「FFFFFF」が表示されたら、リーダーライター (測定スポットに置かれていない白い機械) やロッピー (ローソンやミニストップにある機械) にかざすことで通常の表示に戻ります。 「FFFFFF」が表示されている間は、歩数は計測されませんのでご注意ください。</p>
活動量計	歩数が活動量計とスマホ等の歩数アプリとの差がある。	<p>活動量計は7秒以上の一定した動きがあれば歩行状態と判断し、歩数をカウントします。そのため、歩数アプリと歩数が異なります。</p>

体組成計	結果用紙の下半分が印刷されない。	①体脂肪率が低すぎると、部位別判定等が表示されない場合があります。 ②電流が正常に流れず、測定エラーにより表示されない場合があります。足が電極部にしっかり触れるように乗り、手のひら全体が電極部分に十分つくようにグリップを握って測定してください。
体組成計	体組成計の測り方がわからない。	測り方については、ホームページ 元気プロジェクトマニュアル集「体組成計について」をご覧ください。
体組成計	ピーと高い音が出る。	グリップを早めにかけてしまっています。体組成計に乗った後、画面に「grip on」という表示がされたら、グリップを持ってください。
体組成計	びび、びびと音が出て測定ができない。	体組成計に早く乗りすぎてしまっています。活動量計を置いた後、もしくはQRコードをかざした後に体組成計の画面に「-1.0 kg」の表示があれば体組成計に乗ることができます。
からだカルテ	健診結果を入力すると、ポイントがもらえると聞いた。	ホームページ 元気プロジェクトマニュアル集「健康診断の結果を入力・分析を行って、健康ポイントを獲得しよう！」で具体的な入力方法を確認できます。 健康管理課の窓口でも入力のお手伝いをさせていただきますので、「健康診断結果」「IDとパスワードがわかるもの」を持ってお越しください。
からだカルテ	ポイントを獲得できたかの確認方法を教えて欲しい。	からだカルテ・ヘルスプラネットWalkから確認することができます。 ①からだカルテ：「アプリを開く→Myデータ」よりポイントが確認できます。またポイント数をタップし、「ポイント獲得履歴」を選択するとこれまでの獲得ポイントが確認できます。 ②ヘルスプラネットWalk：ホーム画面の右上にあるPのアイコンをタップすることでポイント数を確認できます。またポイント数をタップし、「ポイント獲得履歴」を選択するとこれまで獲得したポイントを確認することができます。
その他	測定ウィーク（月間）の日程を知りたい。	ホームページ 元気プロジェクトマニュアル集「スケジュール、健康ポイントについて」の年間スケジュールから確認することができます。
その他	IDとパスワードを忘れてしまった。	①はじめに活動量計で参加された方：活動量計が入っていた箱の中に入っていた黄色い紙にID（シリアルナンバー）とパスワード（シークレットナンバー）が記載されています。 ②はじめにスマホアプリで参加された方（ヘルスプラネットWalk）：新規登録時に作成したIDとパスワード IDとパスワードを忘れてしまった場合は、タニタヘルスリンクカスタマーサポート（0120-771-015）に問い合わせることでIDとパスワードを確認することができます。
その他	測定ウィーク（月間）で測定をしたが、エラーになっている。結果用紙が打ち出されない。	機械のエラーにつきましては、健康管理課にお問い合わせください。
その他	測定ウィーク（月間）でしか、体組成は測定できないのか。	測定ウィーク（月間）は体組成測定を行った後に、結果用紙が印刷される期間です。そのため、測定ウィーク（月間）以外であっても、測定することは可能です。その際の結果については、アプリ「からだカルテ」にて確認することができます。
その他	ポイントのみどモスPayに移行する方法を知りたい。	ポイントをアプリ上でみどモスPayと交換するためには、アプリ「からだカルテ」と「Chiica」が必要です。また、みどモスPayカードでお渡しする方法もあります。交換方法については、ホームページ 元気プロジェクトマニュアル集より、ご覧ください。交換時期やみどモスPayの利用期間がありますので、再度お知らせします。