

平成 29 年 10 月 31 日
セゾン自動車火災保険株式会社

「つながるボタン」「つながるアプリ」接続に関するお知らせ

日頃は弊社「おとなの自動車保険」をご愛顧賜り厚くお礼申し上げます。

さて、弊社が平成 29 年 7 月 1 日以降保険始期契約のお客さまを対象にご提供している「つながるボタン」「つながるアプリ」による安全運転サポート機能につきまして、一部のスマートフォンの機種でご使用状況により接続が不安定となり、サービスの提供が不十分な事象が発生していました。

※ 万一の事故・トラブル時に「つながるボタン」の押下または「つながるアプリ」から事故連絡をする機能は、初期設定の実施後に正常にご利用いただけます。

上記事象につきましては原因究明を行い、10 月 17 日に行ったアプリのバージョンアップにより改善いたしましたのでお知らせいたします。

ただし、今後もスマートフォンの使用状況や機種により、不安定な状況が発生する可能性がございます。

弊社では、引き続きアプリのバージョンアップを通じた更なる改善に取り組み、サービス向上に努めますが、お客さまがより安定した接続状況で本サービスをお受けいただくため、使用方法についてご留意いただきたい点をお知らせいたします。

お手数をおかけしますが、ご確認くださいませようようお願い申し上げます。

1. サービス概要

お客さまにご契約いただき「つながるボタン」がお手元に届いた後、App Store または Google Play から「おとなの自動車保険 つながるアプリ」をダウンロードし、初期設定を行います。

その後、「つながるボタン」をご契約のお車に取り付けていただくことで、主に以下のサービスをご提供します。

① 万一の事故・トラブル時のご連絡（事故連絡をする機能）

「つながるボタン」を押すことで、位置・契約情報がアプリ経由で弊社にデータ連携され、「ALSOK 事故現場安心サポート」やロードアシスタンスなど、必要なサポートを受けることができます。

② ドライブレポートの提供（安全運転サポート機能）

お客さまがスマートフォンを持ってご契約のお車にご乗車になると、「つながるアプリ」が自動で起動します。

運転中は、「つながるボタン」と「つながるアプリ」が連動し、お客さまの運転特性を計測、運転終了後にドライブレポートを提供することで、安全運転をサポートします。

2. 安全運転サポート機能における接続が不安定な状況

(1) これまでに発生した接続が不安定な状況

・ 日常の乗車時に、「つながるボタン」と「つながるアプリ」の接続が不安定となり、以下のとおりドライブレポートが作成できない事象が発生していましたが、10月17日にアプリのバージョンアップを実施し改善しました。

- ① iOS を OS としているスマートフォン (iPhone) は、スマートフォンの画面が消灯している状態では、「つながるアプリ」が起動しない場合があります。
- ② Android を OS としているスマートフォンは、画面が消灯している状態および機種により接続が不安定になる場合があります。

事象
<ul style="list-style-type: none">・ ドライブモード画面が表示されない。・ ドライブモード画面が表示されるが、未接続 (×) のままとなる。・ ドライブモード画面で 1km 以上走行しても結果が表示されない。 <p>【ドライブモード画面イメージ】</p> 

・ なお、スマートフォンの使用状況やご使用の機種により、今後も接続が不安定な状況が発生する可能性があります。(スマートフォンの節電モード等や節電を促すアプリの起動により位置情報(GPS)または Bluetooth の機能が制限され、「つながるアプリ」が正常に動作しないケースが発生しています)

(2) 安定した接続の確認ができている機種の一覧

現時点で、弊社で安定した接続の確認ができている機種は別表のとおりです。

※弊社での検証の結果を元にしたものであり全ての環境での動作を保証するものではありません。

3. お客さまへの運転時のお願い

(1) サービス利用のためのスマートフォン設定

スマートフォンの設定で位置情報(GPS)・Bluetooth・プッシュ通知の設定を ON にしてください。

※ 運転中のアプリ操作は危険です。必ず発車前に操作してください。

(2) 接続が不安定な場合のお願い

- ・スマートフォンで節電モードの設定や節電を促すアプリを起動している場合は、接続が不安定となる事例が確認されておりますので、お手数ですがそれらの設定を解除してご利用いただきますようお願いいたします。
- ・「つながるアプリ」が自動で起動しない事例が一部ございますので、走行前にアプリを起動し画面に表示いただくようお願いいたします。

なお、スマートフォンの一部の機種においてアプリ使用による電池消費が多いとのお声をいただいております。アプリのバージョンアップなどにより電池消費量の削減に努めて参りますが、アプリと「つながるボタン」の接続や Bluetooth 通信、位置情報(GPS)を使用する機能により一定の消費がありますので、お車運転中は車内のアクセサリコンセント・シガーソケットから電源供給していただく等のご対応をお願いいたします。

操作方法等ご不明な点がございましたら、以下のお問合せ窓口にご照会ください。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

<お問合せ窓口>お客さまヘルプデスク

【電話番号】 0120 - 14 - 0107 (通話料無料)

※携帯電話からもご利用いただけます

【受付時間】 午前 9 時から午後 5 時 30 分 土日祝日も営業(年末年始は除く)

【メールでのお問い合わせ】 ※ おとなの自動車保険ご契約のお客さま専用窓口

マイページにログインいただき、「メールでのお問い合わせ」ボタンをクリックして専用フォームからお問い合わせください。

▼マイページにログイン

<https://www.ins-saison.co.jp/saficpws/login/login.do?fnc=1>

別表

OS	バージョン	機種 ※以下の機種につきまして弊社にて動作検証を実施しています。
iOS	iOS 9.0 以上	iPhone 7 / iPhone 6Plus
Android	Android 7.1.2	Nexus 6P
	Android 7.1.1	AQUOS R / Nexus 5X / Xperia XZs
	Android 7.0	AQUOS Compact / AQUOS ea / AQUOS Ever / AQUOS SERIE / AQUOS SERIE mini / AQUOS U / AQUOS Xx3 / AQUOS ZETA / Galaxy S8+ / HTC10 / isai Beat / Nexus 6 / Qua Phone PX / Xperia X Compact / Xperia X Performance / Xperia XZ / Xperia Z4 / Xperia Z5 / Xperia Z5 Compact / Xperia Z5 Premium
	Android 6.0.1	AQUOS U / arrows Fit / arrows NX / BASIO2 / Disney Mobile on docomo / Galaxy Note Edge / Galaxy S5 ACTIVE / Galaxy S6 / Galaxy S6 edge / Galaxy S7 edge / J butterfly / MONO / Nexus 5 / STAR WARS mobile / TORQUE G02 / URBANO V03 / Xperia A4 / Xperia X Compact / Xperia XZ / Xperia Z3 / Xperia Z3 Compact / らくらくスマートフォン 4
	Android 6.0	isai vivid / Nexus 6 / Xperia Z4 / Xperia Z5
	Android 5.1.1	AQUOS SERIE mini / AQUOS Xx2 / AQUOS Xx2 mini / DIGNO rafre / Disney Mobile on docomo / Galaxy Active neo / i-dio Phone / ZTE Blade S7
	Android 5.1	FLEAZ NEO / HTC Desire EYE / SAMURAI KIWAMI / UPQ Phone A01X / URBANO V02
	Android 5.0.2	AQUOS CRYSTAL2 / AQUOS EVER / AQUOS SERIE / AQUOS Xx / AQUOS ZETA / arrows NX / BLADE V6 / Disney Mobile on docomo / g04 / Galaxy S6 / Galaxy S6 edge / isai FL / isai VL / J butterfly / Xperia Z3 / Xperia Z3 Compact
	Android 5.0.1	Galaxy Note Edge / Nexus 4 / Nexus 5
	Android 5.0	Galaxy J / Galaxy Note 3 / Galaxy S5 / Galaxy S5 ACTIVE
	Android 4.4.4	AQUOS CRYSTAL / AQUOS SERIE mini / AQUOS ZETA / arrows NX / BASIO / DIGNO C / Disney Mobile on docomo / Galaxy Note Edge / INFOBAR A03 / J butterfly / KC-01 / URBANO V01 / Xperia Z3 / Xperia Z3 Compact

OS	バージョン	機種 ※以下の機種につきまして弊社にて動作検証を実施しています。
Android	Android 4.4.2	AQUOS CRYSTAL / AQUOS PHONE ZETA / AQUOS SERIE / AQUOS Xx / AQUOS ZETA / arrows NX / Ascend P7 / Blade Vec 4G / DIGNO T / FleaPhone / FLEAZ F4s / FLEAZ F5 / freetel LTE XM FT142D / freetel nico / G3 Beat / HTL22(J One) / isai / isai VL / J butterfly / LG G2 mini / Nexus 5 / pigu / Spray / STREAM S / TORQUE G01 / URBANO L03 / Xperia A2 / Xperia Z / Xperia Z1 / Xperia Z2

上記は弊社での検証の結果を元にしたものであり、全ての環境での動作を保証するものではありません。

- ※1 スマートフォンで GPS・Bluetooth・プッシュ通知の設定を ON にしてください。
- ※2 スマートフォンの設定(節電モード等)や節電を促すアプリの起動により GPS または Bluetooth の機能が制限され「つながるアプリ」が正常に動作しないケースが発生しておりますのでご留意願います。
- ※3 走行前に「つながるアプリ」を起動し画面に表示していただくようお願いいたします。