

新規登録の場合



4 メールが届かない

[詳細はこちら](#)

- ・メールアドレスの入力間違いがないかご確認ください。（上記③）
- ・迷惑メールフォルダや、登録済アドレスのみ受信する設定になっていないかご確認ください。
- ※すでにルクミーのアカウントをお持ちの場合（ルクミーフォトのご利用がある場合など）は、「このメールアドレスは、すでにユニファIDに登録済みです。」というメールが届きます。ルクミーのIDとパスワードでログインください。
- ※上記に該当しない場合は、GoogleやYahooなどのフリーメールで再登録をお試しください。

6 登録用コードエラーになる

[詳細はこちら](#)

入力間違いや、有効期限切れの可能性があります。以下エラーメッセージを参照ください。

エラーメッセージ	対処方法
存在しないコードです	コードの入力ミスの可能性が高いため、再入力をお願いします
有効期限が切れたコードです	発行から3カ月経過。園・施設に再発行を依頼してください
使用済みのコードです	既に使用されているため、園・施設に再発行を依頼してください
利用できないコードです	予期せぬエラーのため、園・施設経由でルクミーへお問い合わせください

8 園名・クラス名が出ない 「お子さまの情報が確認できませんでした」とエラーが出る

[詳細はこちら](#)

<園名・クラス名が出ない場合>

- ・用紙に記載されている、「園名・年度」がお子さまの入園する園・登録年度と相違がないか、ご確認ください。もし異なっている場合は、園・施設に再発行を依頼してください。

<お子さまの情報が確認できませんでしたとエラーが出る場合>

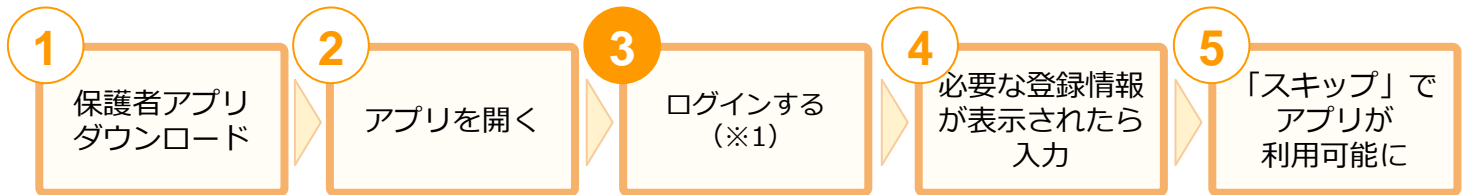
- ・園児姓名・生年月日・クラス名に入力間違いがないか確認をお願いします。（問題がない場合、園・施設側での園児名簿の登録内容が正しいかを確認してください）
- ・外国籍の園児でミドルネームがある場合、ミドルネームを姓と名どちらに振り分けているか、スペースが含まれているか（スペースがある場合は全角と半角どちらか）もご確認ください。
- ※[外国籍の園児登録における注意点、および保護者さまへの英語版のご案内資料](#)
- ・登録用コードに記載の年度のクラスを選択しているか、ご確認ください。

9 入力エラーが出て「確認ボタン」が押せない

[詳細はこちら](#)

表示されているエラーメッセージを参照しながら入力をし直してください。

既にルクミーフォトをご利用の場合



※1 ルクミーフォトで利用しているメールアドレス・パスワードでログインします

3 パスワード（または）メールアドレスが分からない

[詳細はこちら](#)

<メールアドレスが分からない場合>

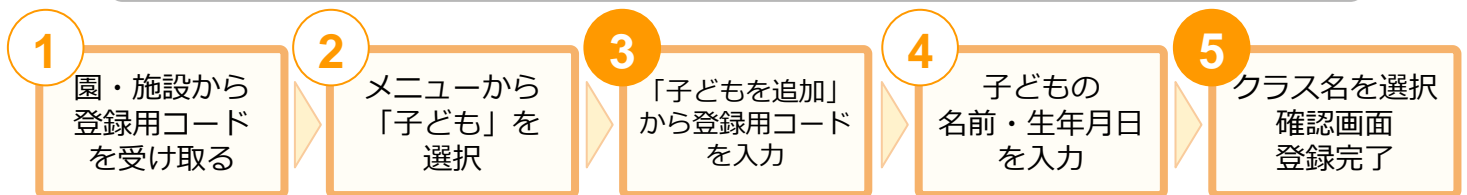
「メールアドレスを忘れた場合」からお問い合わせください

<パスワードが分からない場合>

「パスワードを忘れた場合」からパスワード変更メールを送信します。

パスワード再設定のメールが届かない場合は「[FAQ：パスワードを忘れた場合](#)」をご参照ください。

兄弟でルクミー for FAMILYに登録をする場合



3 登録用コードエラーになる

[詳細はこちら](#)

入力間違いや、有効期限切れの可能性があります。以下エラーメッセージを参照ください。

エラーメッセージ	対処方法
存在しないコードです	コードの入力ミスの可能性が高いため、再入力をお願いします
有効期限が切れたコードです	発行から3カ月経過。園・施設に再発行を依頼してください
使用済みのコードです	既に使用されているため、園・施設に再発行を依頼してください
利用できないコードです	予期せぬエラーのため、園・施設経由でルクミーへお問い合わせください

5 園名・クラス名が出ない

[詳細はこちら](#)

「お子さまの情報が確認できませんでした」とエラーが出る

<園名・クラス名が出ない場合>

- ・用紙に記載されている、「園名・年度」がお子さまの入園する園・登録年度と相違がないか、ご確認ください。もし異なっている場合は、園・施設に再発行を依頼してください。

<お子さまの情報が確認できませんでしたとエラーが出る場合>

- ・園児姓名・生年月日・クラス名に入力間違いがないか確認をお願いします。
(問題がない場合、園・施設側での園児名簿の登録内容が正しいかを確認してください)
- ・外国籍の園児でミドルネームがある場合、ミドルネームを姓と名どちらに振り分けているか、スペースが含まれているか（スペースがある場合は全角と半角どちらか）もご確認ください。
※記事：[外国籍の園児登録における注意点、および保護者さまへの英語版のご案内資料](#)
- ・登録用コードに記載の年度のクラスを選択しているか、ご確認ください。

Q メールアドレスを登録したのに仮登録メールが届きません。

A 以下のような原因でメールを受信できていない場合がありますので、ご確認ください。

＜メール件名のご確認＞

届くメールの件名は「【ユニファID】仮登録のお知らせ」です。再度ご確認ください。

＜メールアドレスのご確認＞

アドレスの入力ミスがないかご確認ください。この場合、お手数ですが最初からやり直してください。

特に、メールアドレスの先頭が英字である場合、誤って大文字を小文字で、または小文字を大文字で登録されている可能性があります。

＜迷惑メールフォルダのご確認＞

迷惑メールフォルダに入っている可能性があります。迷惑メールフォルダ内もご確認ください。

＜受信設定のご確認＞

迷惑メール防止設定による受信拒否が考えられます。

新規登録時や保護者を追加するときには、noreply@unifa-e.comから届く登録メールを受信する必要があります。ドメイン指定受信方法をご確認ください。

＜すでにルクミーフォトのアカウントをお持ちの場合＞

ルクミー for FAMILY（保護者アプリ）のご利用前に、すでにルクミーフォトのアカウントをお持ちの場合、同じメールアドレス/パスワードでログインしてください。新規登録は不要です。

Q 新規登録する際 「お子さまの情報が確認できませんでした」と表示されてしまいます。

A 園児登録の際は、以下について「園で登録済みの情報」と「保護者登録時の入力情報」が完全にマッチングする必要があります。

登録できない場合、ご在籍の園・施設に下記情報の登録状況をご確認ください。

- ・子どもの姓名
- ・生年月日
- ・所属クラス

＜よくある間違い例＞

- ・誤字脱字がある
- ・不要なスペースが含まれている
- ・表記（ひらがな/カタカナ/漢字/alphabetなど）が、園・施設が登録したものと一致していない
- ・ミドルネームがある場合、ミドルネームを姓と名どちらに振り分けているか、スペースが含まれているか（スペースがある場合は全角と半角どちらか） について、園・施設にご確認ください。

【ご家族が既に保護者登録されている場合】

ご家族のどなたかが既に保護者として子ども登録済みで保護者だけを追加したい場合は、登録済みの方から「保護者招待」での登録（追加）をお願いいたします。

＜注意事項＞

【ルクミーフォトを既にご利用中の場合】

ルクミーフォトでアカウント登録を行っていただければ、ルクミー for FAMILY（保護者アプリ）での新規登録は不要です。ルクミーフォトでご利用のアカウントでログインをお願いいたします。

Q すでにルクミーフォトを利用している場合でも再度新規登録が必要ですか？

A 再度新規登録する必要はありません。
ルクミーフォトをすでにご利用の場合は、同じメールアドレスとパスワードでルクミー for FAMILY（保護者アプリ）をご利用いただけます。

Q 兄弟姉妹の登録はどのようにすれば よいのですか？

A ※お子さま一人につき、登録用コードが一枚必要です。
ご在籍の園・施設より、事前に登録用コードをお受け取りください。

その後、下記の手順で登録してください。

1. 「ルクミー for FAMILY アプリ」にログインし、「メニュー」→「子ども」を選択。
2. 画面下部にある「子どもを追加」から登録用コードを入力し追加します。

※マニュアルで詳細手順も確認可能です
(【ルクミー for FAMILY の登録・利用マニュアル】「保護者の追加」参照)

Q 保護者アプリに他の保護者のアカウントを追加したいです。

A 同じ子どもについて複数の保護者がルクミー for FAMILY（保護者アプリ）を利用したい場合、先に登録している方から招待することで他の保護者を追加することができます。

※保護者招待では、園・施設から配布される登録用コードは不要です。

◆招待を受ける方がルクミー for FAMILYのアカウントをまだお持ちでない場合◆

＜先に登録している保護者の操作＞

1. ルクミー for FAMILYにログインし、右下の「メニュー」から「保護者」をタップします。
2. 画面下部の「保護者を追加」をタップします。
3. 招待したい保護者の「メールアドレス」と「子どもとの関係」を入力し「このメールアドレスで招待」をタップします。

→入力したメールアドレス宛に招待メールが自動送付されます。

＜招待を受け取る保護者の操作＞

4. 招待メール（件名：【ユニファID】保護者アカウント招待のお知らせ）内の「招待の受け取りリンク」のURLをタップします。
5. 「新規登録して受け取る」をタップします。
6. 表示された画面で、保護者情報を入力し確認・登録します。
7. 各アプリストアにて「ルクミー」で検索し、「ルクミー for FAMILY」をダウンロードします。
8. アプリを起動し、登録したメールアドレス・パスワードを入力してログインします。

◆招待を受ける方が既にルクミー for FAMILYのアカウントをお持ちの場合◆
(別の世帯でルクミーをすでに利用されているなど)

上記手順の 5.にて「ログインして招待を受け取る」をタップし、登録済みアカウントのメールアドレス・パスワードを入力してログインしてください。

※マニュアルで詳細手順も確認可能です
(【ルクミー for FAMILY の登録・利用マニュアル】「保護者の追加」参照)

Q 子どもが転園した場合は、再度新規登録が必要ですか？

A 再度新規登録する必要はありません。

転園先の園・施設から新しい登録用コードを受け取り、下記の方法で施設の追加をしてください。

1. ルクミー for FAMILY アプリにログインし、「メニュー」→「子ども」を選択します。
2. 該当の子どもの名前をタップして選択します。
3. 画面下部にある「園・施設を追加」から登録用コードを入力し追加します。

Q スマートフォンを機種変更したのですが、再度登録が必要ですか？

A 新しいスマートフォンでアプリをインストールいただき、登録済みのメールアドレスとパスワードでログインしてください。（それ以外に特別な手続きは不要です）

なお、登録済パスワードを忘れてしまった場合は、パスワードの再設定が可能です。

ただし、今登録しているメールアドレスが送受信不可の状態の場合は、再設定手続きができませんのでルクミーカスタマーサポートへお問合せください。

→[保護者様用お問い合わせフォーム](#)

Q 連絡帳やおたよりが園から届いたときに、アプリの通知が出ません。

A ルクミー for FAMILYの通知設定が「許可」されていない可能性があります。

以下の手順で、通知設定を行ってください。

<iOSの場合>

1. ルクミー for FAMILY アプリにログインします。
2. 「メニュー」→「アプリ設定」を選択します。
3. 「通知設定」より通知を許可する設定に変更します。

<Androidの場合>

スマートフォン機能の「設定」で許可設定いただくことで通知が行われます。

1. お使いのAndroidスマートフォン自体の「設定」をタップします。
2. 「通知」→「ルクミーファミリー」を選択します。
3. 「通知表示」を許可する設定に変更します。

>>次ページに続きます

Q

連絡帳の送信ボタンがアクティブにならず送信できません。

A

以下と次ページの3点をご確認ください。

1. 連絡帳の必須項目の入力確認

連絡帳の送信ボタンは、連絡帳の必須項目を全てご入力頂くと有効になります。

必須項目の入力が全て完了しているかをご確認ください。

※必須項目には「*」が付いております。

2. アプリへの再ログイン、端末の再起動

園・施設で設定変更した内容が、お使いのルクミー for FAMILY（保護者アプリ）に反映されていない可能性があります。

作成中の連絡帳を下書き保存し、下記の手段をお試してください。

<画面を開くたびに画面下にエラーが出る場合>

認証情報が古い可能性があります。アプリの再起動、ログアウト/再ログインを行ってください。

<エラーは出ないが送信ボタンが有効にならない場合>

◆iOS版をご利用の場合◆

アプリの再ログインを行い、再度連絡帳の画面を開いてください。

それでも改善しない場合、端末を再起動した後に連絡帳の送信をお試してください。

◆Android版をご利用の場合◆

「メニュー」の「アカウント設定」内の「キャッシュの削除」をタップして、再度連絡帳の画面を開いてください。

それでも改善しない場合、端末を再起動した後に連絡帳の送信をお試してください。

3. アプリのバージョンアップ、再インストール

定期的にアプリの不具合の修正や改善を行っています。

App Store または Google Playストアでアプリが最新化されているかをご確認いただき、アプリの最新化をお願いします。

アプリのバージョンが最新の場合も、一度アンインストール後に再インストールすることで連絡帳を送れるようになる場合がございます。

上記1～3を試しても連絡帳が送信出来ない場合、恐れ入りますがルクミーカスタマーサポートまでお問合せをお願いいたします。

→[保護者様用お問い合わせフォーム](#)

※お困りの時は、アプリログイン画面の「新規登録 / 初期設定でお困りの場合」から、もしくはアプリ内メニューから、「よくある質問」「マニュアル」も確認いただけます。