

ログイン前によくあるお問い合わせ

1. ログインについて

パスワードがわからずログインできない。

ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」をタップしログイン IDを入力いただくと、ご登録のメールアドレスにパスワードが送信されます。タップしてもメールが届かない場合は、迷惑フォルダに振り分けられている場合もございますのでご確認ください。

上記で解決しない場合は学校様にてパスワードの初期化が可能です。

初期化をご希望の場合は、保護者様から学校様へご連絡をお願いいたします。

メールアドレスを変更した場合は、アプリログイン後に画面右上の三本線マーク(ハンバーガーメニュー)をタップし、共通設定>マイプロフィールにてアドレスの変更・再登録をお願いいたします。

利用説明書を紛失したため登録できない。

利用説明書(アカウントやパスワードが書かれた書類)は、学校様にて有効期限の延長と再発行が可能です。保護者様より直接学校様へ「利用説明書の登録期限延長と再印刷」を行っていただくようご連絡ください。有効期限が延長された利用説明書の準備ができましたら、利用説明書の手順に従って登録操作を行ってください。

「アカウントがロックされているためログインできません」と表示される。

(1)学校様でアカウントロックの解除が可能です。学校様へ、「利用しているアカウントがロックされたため、アカウントロックの解除してほしい」旨をお伝えください。(アカウントのログイン IDやパスワードが不明の場合は(2)、(3)もご確認ください)

(2)ログインIDが不明の場合:学校様にてログイン IDが確認できます。

(3)パスワードが不明の場合:ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」をタップし、

ログインIDを入力していただくと、ご登録されているメールアドレスにパスワードが送信されます。メールアドレスが届かない場合は、学校様へパスワードの初期化をご依頼ください。

※ログイン後、右上ハンバーガーメニュー(横三本)>共通設定>マイプロフィールより任意のパスワードにご変更ください。

(4)機種変更後にログインする場合:機種変更後(かつアカウントロック解除後)に、ログインを行うとセキュリティ上の仕組みより「前回と違う端末、またはアカウントでログインしようとしています。」とメッセージが表示され、ログイン時にパスコードの認証が求められます。

ご登録いただいているメールアドレスにパスコードが届きますが、機種変更等によりメールが届かない場合は学校様へ「二段階認証の無効化」をご依頼ください。

無効化後は、パスコードの入力をしなくてもログインが行えます。(ログイン後は自動的に有効化されます)H&Sアプリにログイン後は、共通設定>マイプロフィールでご登録のメールアドレスを念のためご確認ください。

ログイン前によくあるお問い合わせ

機種変更後にログインできない。

機種変更の場合は以下の手順にて、これまでのログイン ID・パスワードを引き続きご利用いただけます。
なお、機種変更後のメールアドレス変更の有無によって多少手順が異なります。

＜機種変更によるメールアドレスの変更がない場合＞

下記(1)～(7)の操作をおこなってください。

＜機種変更によりメールアドレスが変更になり、且つ、旧端末がまだご利用いただける場合＞

旧端末の保護者アプリにて新しいメールアドレスに変更後に下記(1)～(7)の操作を行ってください。

変更手順:画面右上のハンバーガーメニュー(三本線)＞共通設定＞マイプロフィール

(1)新しい端末へアプリをインストールします。

(2)アプリを起動し「これまでにアカウント登録、または子どもとの紐付けを行ったことがある方」を選択します。

(3)学校IDもしくは学校名を入力し、「検索」をタップします。(あいまい検索が可能です。)

(4)学校名が表示されますので、相違がなければ学校名をタップします。

(5)ログイン画面が表示されるため、これまでご利用のログイン ID とパスワードを入力し、「ログインする」をタップします。

(6)新しい端末にて初回ログイン時には下記のメッセージが表示され、ご登録のメールアドレスに二段階認証用のパスコードが送信されます。

「前回と違う端末、またはアカウントでログインしようとしています。ご本人確認のため、ご登録のメールアドレスにパスコードを送信しました。」

(7)二段階認証の画面が表示されますので、登録済のメールアドレスに届いたパスコードを入力し、ログインいただけます。

＜機種変更によりメールアドレスが変更になり、且つ、旧端末がご利用いただけない場合＞

上記操作(6)にて、二段階認証用のパスコードがメールアドレスに届かない場合がございます。

その場合は保護者様より学校様に「二段階認証」の無効化をご依頼ください。

無効の設定が済みましたらパスコードの入力なしでログインが可能になります。

ログイン後、メールアドレスを変更される場合は、画面右上のハンバーガーメニュー(三本線)＞共通設定＞マイプロフィールにて設定可能です。

ログイン前によくあるお問い合わせ

2. アカウントについて

学校様から配付された利用説明書の登録期限が過ぎてしまった。

学校様にて有効期限の延長が可能です。

保護者様より学校様へ「利用説明書の登録期限の延長と再印刷」を行っていただくようご依頼ください。

登録期限が延長された利用説明書の準備ができましたら、利用説明書の手順に従って登録操作をお願いいたします。

「副アカウントで登録します」と表示されたが、主アカウントがわからない。

一人のお子様につき、一人目に登録した方が主アカウント、二人目以降に登録した方が副アカウントとなります。

主アカウントのログイン ID が不明の場合は、学校様にお問い合わせいただくことで確認できます。

「主アカウント」の ID でアプリにログインすると、紐付けされた子ども情報も確認できるようになります。

※あわせてパスワードもわからない場合は、学校様にてパスワードの初期化が可能です。

主アカウントと副アカウントを入れ替えたい。

以下の操作で入れ替えが可能です。

<注意事項>

入れ替えた後は、これまで主アカウント側で受け取っていた通知を閲覧できなくなります。

予め、重要な内容は手順(2)の前に控えておくなどのご対応をお願いいたします。

(1) 現主アカウントでログインし、ハンバーガーメニュー＞共有グループにて副アカウントの「削除する」を選択

(2) ハンバーガーメニュー＞子ども選択でお子様の名前の「編集」より、「削除する」を選択

(3) 新たに主アカウントになりたい方が、利用説明書の手順に沿って子ども情報を再登録

(4) 「●副アカウントの設定方法」に従って副アカウントを登録

※アドレスやログイン ID を変更したい場合

トップメニューの各種メニュー・設定＞共通設定＞マイプロフィールより編集が可能です。

ログイン前によくあるお問い合わせ

副アカウントが登録できない。

＜学校様から配布されている利用説明書をお手元にお持ちの場合＞

(1) 新しく通知を受け取りたい方が利用説明書 STEP1～STEP4に沿って、保護者様のアカウントの登録と、お子様との紐付けを行ってください。

※一人のお子様につき、一人目に登録した方が主アカウント、二人目以降に登録した方が副アカウントとなります。

(2) 利用説明書 STEP5に記載の通り、副アカウントの登録が完了すると、主アカウントに承認申請が届きます。

▼主アカウントでの操作手順

トップ画面右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞共有グループで該当副アカウントをタップし、「許可する」をタップ＞「OK」をタップしてください。

※「この副アカウントを子ども本人として設定する」が OFFになっていること、「緊急連絡受信として許可する」が ONになっていることをご確認ください。

＜学校様から配布されている利用説明書をお手元にお持ちでない場合＞

▼主アカウントでの操作手順

(1) 主アカウントでアプリにログイン後、各種メニュー・設定をタップ

(2) 共通設定＞共有グループをタップ

(3) 「メールで招待」を選択

(4) ご利用のメーラーから、PCで受信可能なメールアドレス宛てに招待メールを送信

▼副アカウントでの操作手順

(1) 招待メールを受信後、メール記載のリンクよりアプリをインストール

(2) アプリを起動し、「初めて C4th Home&Schoolを利用する方」を選択

(3) 利用手順書の二次元コードを読み取るかメール記載の学校 ID、こどもアカウント、子ども認証 IDを入力して次へ

(4) 利用規約に同意

(5) 新たなログイン ID、パスワード、メールアドレス(主アカウントと重複しないもの)を入力

▼主アカウントでの操作手順

(1) 利用説明書をお手元にお持ちの場合の(2)の手順と同様です。主アカウント側で承認操作を行ってください。

「ご家族(複数人)でアプリを利用したい場合」のページもご参照ください。

ログイン前によくあるお問い合わせ

登録した保護者アカウントを削除したい。

＜削除したいアカウントでのログインが可能な場合＞

ログイン後、共通設定＞(画面下方)学校退会・非表示設定より「退会」します。

＜ログインIDやパスワードが分からず削除したいアカウントでのログインができない場合＞

ログイン画面上の「ログイン IDを忘れた方はこちら」「パスワードを忘れた方はこちら」をタップすると登録済みのメールアドレスにアカウント情報が届きます。

メールが届かない場合は、ログイン IDの確認・パスワードの初期化を学校様までご依頼ください。

※メールは、迷惑フォルダもあわせてご確認ください。

ID・パスワードを入力してもログインできない場合は、学校様へアカウントの削除をご相談ください。

＜すでにアプリをアンインストールしている場合＞

学校様へアカウントの削除をご相談ください。

ログイン前によくあるお問い合わせ

3. その他のお問い合わせ

他の端末からログインしていないのに、二段階認証のパスコードが届いた。

H&Sでは以下の条件で二段階認証(パスコードの入力)が求められる仕様となっております。

- ・前回と異なる端末(携帯や PC)でアプリを開いた場合
- ・前回アプリを開いたときと同じ端末(PCや携帯)でも、別のアカウントでアプリを開いた場合
- ・端末(PCや携帯)やアプリのキャッシュを削除した場合
- ・アプリをアンインストール後に再インストールした場合

二段階認証でログインできない場合やメールアドレスにパスコードが届かない場合は、保護者様より学校様へ「二段階認証の無効化」をご依頼ください。無効化すると、パスコードの入力なしでログインが可能になります。

※迷惑メールフォルダも併せてご確認ください。

＜メールアドレス・パスワードの確認・変更方法＞

メールアドレスにパスコードが届かなかった場合は、アプリログイン後、以下より登録内容をご確認ください。

右上のハンバーガーメニュー(横三本線)＞共通設定＞マイプロフィールを選択

上記の二段階認証が求められる条件に心当たりがなく、不正ログインの可能性がある場合、パスワードの変更をお願いいたします。

アプリではなくパソコンで H&S を利用したい。

利用説明書の裏面「フィーチャーフォン(ガラケー)・パソコンで C4th Home&School を利用する」に記載のモバイルサイト URL をご利用ください。

モバイルサイトにログインすると共通設定からは学校様からの通知は確認できません。

学校様からの通知は、通知があった場合に、その都度ご登録いただいたメールアドレスに届きます。

メールに記載されている URL にアクセスし、通知内容(添付された PDF を含む)をご確認いただけます。

一部、注意事項がございますので、下記(1)から (3)をご確認ください。

＜注意事項＞

(1)メールに届いた URL から通知を確認する仕様となっているため、モバイルサイトから過去に届いたお知らせは閲覧できません。

(2)同一 ID にて H&S アプリに再ログインすると、メールではなく H&S アプリに通知が届くようになります。

※最後にログインした方法によって通知先がアプリ・モバイルサイトいずれかに切り替わります。

そのため、保護者アプリとモバイルサイトの両方の利用をご希望の場合は、アプリとは別の利用者情報(アカウント)での新規登録をおすすめします。

利用説明書 STEP5 2 人目以降のご家族の登録、利用説明書裏面「2 人目以降のご家族の方に子ども情報を共有する」に記載の手順に沿ってご登録ください。

(3)モバイルサイトでは欠席連絡や連絡帳など一部機能はご利用いただけませんのでご了承ください。