

管理番号:NEXT06333 つながる家族

**Q** 「つながる家族アプリ」で以下のエラーメッセージが表示されてしまう。

- 「予期しない例外が発生しました。サポートセンターにお問い合わせください。」
- 「不明なフィールドが存在します。サポートセンターにお問い合わせください。」
- 「予期しないフィールドが存在しています。サポートセンターにお問い合わせください。」

**A**

メンテナンスを実施している時間帯にアプリを開いていた状態だったなどの可能性が考えられます。アプリ画面の【更新】や再起動を行います。

### 参考

メンテナンス情報については「システムからのお知らせ」をご確認ください。

### iOS端末の場合

利用している端末によって表示される項目が異なります。Android端末を利用している場合は「[Android端末の場合](#)」へ進んでください。

#### アプリ画面を更新する

- 1 つながる家族アプリのログイン画面を開き、右上の【[...](#)】をタップします。



2 [更新] をタップします。

---



- 3 [\[ログインID\]](#) と [\[パスワード\]](#) を入力し、[\[ログイン\]](#) をタップします。

- 4 正常に利用できることを確認します。

アプリ画面を更新しても改善されない場合は「[アプリを再起動する](#)」へ進んでください。

#### 参考

すでにログインをしている場合

1. [つながる家族] 画面で右上の [...] をタップします。



2. [更新] をタップします。



3. エラーのメッセージが解消されたかを確認します

4. アプリ画面を更新しても改善されない場合は「[アプリを再起動する](#)」へ進んでください。

### アプリを再起動する

1 ホームボタンを2回連続で押します。

---

2 「つながる家族」の画面をタップし、そのまま画面を上部にスライドします。

---



- 再度、アプリを起動しなおしてエラーのメッセージが解消されたかを確認します。

## 参考

エラーが解消されない場合

つながる家族アプリのバージョンが最新になっていない可能性があります。最新版へバージョンアップしてください。詳しくはQ&A「ご家族のスマートフォンで「つながる家族アプリ」のアップデートを行いたい。」をご確認ください。

## Android端末の場合

アプリ画面を更新する

- つながる家族アプリのログイン画面を開きます。
- 右上の [:] をタップします。



3 [更新] をタップします。

---



4 [ログインID] と [パスワード] を入力し、[ログイン] をタップします。

---

5 正常に利用できることを確認します。

---

アプリ画面を更新しても改善されない場合は「[アプリを再起動する](#)」へ進んでください。

#### 参考

---

すでにログインしている場合



1. [つながる家族] 画面で右上の縦三点 [⋮] をタップします。



2. [更新] をタップします。



3. エラーのメッセージが解消されたかを確認します。

4. アプリ画面を更新しても改善されない場合は「[アプリを再起動する](#)」へ進んでください。

### アプリを再起動する

1 [ホームボタン] ①を押します。

---

2 [つながる家族] の画面をタップし、そのまま画面を上部にスライドします。

---



- 再度、アプリを起動しなおしてエラーのメッセージが解消されたかを確認します。

#### 参考

##### エラーが解消されない場合

つながる家族アプリのバージョンが最新になっていない可能性があります。最新版へバージョンアップしてください。詳しくはQ&A「ご家族のスマートフォンで「つながる家族アプリ」のアップデートを行いたい。」をご確認ください。