

Q: アプリから勝手にログアウトされてしまいます。なぜですか？

(カード情報が表示されておらず、右上に「ログイン」と表示されている状態)

A: セキュリティ保護のため、アプリを30日間操作されなかった場合は自動的にログアウトされる仕様となっております。再度ご利用いただくには、もう一度アプリにログインしていただくご利用いただけます。(ショートメールの確認と、パスワードが必要になります)

アプリを30日以内に利用していてもログアウトされてしまう場合は、個々のスマートフォン端末における以下の原因が考えられますので、それぞれの対策をお試しください。

※下記の原因名+対策のキーワードで YouTube 検索すると手順の解説動画を参照できます。

原因 1. キャッシュの問題

- くす Pay アプリのキャッシュを削除してから、再度ログインをお試しください
- 削除方法:「設定」→「アプリ」→くす Pay アプリを選択→「ストレージ」→「キャッシュを削除」

原因 2. スマートフォンの空き容量不足

- 不要なアプリやファイルを削除して、十分な空き容量を確保してください
- 写真やビデオなどの大きなファイルをクラウドに移動することをお勧めします

原因 3. くす Pay アプリのバージョンが古い

- App Store または Google Play ストアで最新バージョンへの更新をお願いします
- 自動更新設定をオンにしてください

原因 4. OS のバージョンが古い

- スマートフォンの OS を最新バージョンにアップデートしてください
- 設定からソフトウェアアップデートを確認できます

原因 5. 端末のメモリ(RAM)不足 (多くのアプリを同時に動かしている状態)

- バックグラウンドで動作している不要なアプリを終了してください
- スマートフォンの再起動をお試しください

これらの対策を行っても頻繁にログアウトされる場合は、アプリの再インストールをお試しください。

操作のお手伝いが必要な場合は、くす Pay サポートセンターへお越しください。(平日9時~16時)

なお、駐車場がございませんので、豊後森駅や役場などの駐車場をご利用ください。