

【2025年7月17日時点】

Validityアプリのデザイン変更に伴う、よくあるご質問をまとめております。
以下からご確認ください。

【目次（1/3）】

初回会員登録	ページ
登録コードのメールが届かない	4
「生年月日か登録コードに誤りがあります」と表示される	4

ログイン	ページ
アプリが落ちてしまい、ログインできない	5
「システムエラーが発生しています」と表示され、ログインできない	5
ログイン時、不正なアクセスとエラーになる	6
パスワードを忘れてしまい、ログインできない（アカウントがロック）	7
ログイン時、「無効化されました」とメッセージがでる	8

運動	ページ
正しく接続・同期ができているか確認したい	9
「接続・同期」の画面にGoogle Fitが表示されない	9
Google FitやFitbitで計測した歩数が、Validityアプリに少なく反映される	10
Appleヘルスケアのポイントが反映されない	11・12
ジムの電子スタンプが押せない	13

【2025年7月17時点】

【目次（2/3）】

アクティブチャレンジ	ページ
アクティブチャレンジの達成状況を確認したい	14
アクティブチャレンジのポイントが反映されない	14・15
ルーレットはどこから回せますか	15
獲得したドリンクチケット等はどこから確認できますか	16
「Webサイトにアクセス」を押しても反応しない（白い画面で固まる）	16
画面が真っ白になりチケットが確定できない	17
チケットを使用済にする方法が分からない	18
チケットを誤って使用済に移動してしまった	19
チケットが「利用済み」と表示される	19

Vitalityアプリ表示・通知	ページ
文字が大きく、切れている画面がある	20
「運動データ同期中」というプッシュ通知が消えない	20
一部のサイトに遷移するとエラーとなる	20
Vitalityアプリが英語表記になる	21

【目次 (3/3)】

Vitalityジャーニー	ページ
Vitalityジャーニーを開始しない	22

解消済み	ページ
獲得したドリンクチケットを使用済みBOXへ動かせない	23
2段階認証が何度も求められる	23
Vitalityアプリを更新・ログイン後、「運動データの連動」画面から進まない	24
Vitalityジャーニーのメダルに表示される都道府県が正しくない	24
デリッシュキッチンのプレミアムサービスを利用開始できない	25
特典サイトで購入手続きが完了しない（画面が真っ白になる）	25
当たったチケットを確定しようとするとう違うチケットになる	26
店舗手続き用バーコードの生年月日が相違している	26
スポーツイベントのURLが入力できない	27

登録コードのメールが届かない

【事象】

初回会員登録ボタンからメールアドレスを入力して送信をタップしても、登録コードが届かない。

【対応方法】

①初回会員登録済の方：

初回会員登録ボタンの下部「ログイン」（右図）からメールアドレスとパスワードを入力の上ログインください。



②未登録の方：

- ・入力したメールアドレスがVitalityに登録したメールアドレスと一致しているかご確認ください。
- ・迷惑メール等の設定をしている場合、「@am.sumitomolife.co.jp」の受信許可設定をしてください。

「生年月日か登録コードに誤りがあります」と表示される

【事象】

初回会員登録時、「生年月日か登録コードに誤りがあります」と表示される。

【対応方法】

入力内容に誤りがないか、念のためご確認の上、再度お試しください。（メールアドレスは、申込時に使用したメールアドレスに限ります。）
体験版をご利用の場合は、[こちら](#)もご確認ください。

入力内容に誤りがない場合は、初回会員登録が完了している可能性があります。その場合、初回会員登録ボタンの下部「ログイン」からメールアドレスとパスワードを入力の上、ログインしてください。

アプリが落ちてしまい、ログインできない

【事象】

Vitalityアプリを開こうとしても、アプリが落ちてしまいログインできません。

【対応方法】

以下 1 ～ 4 を順に実施してください。

1. ご利用いただいているVitalityアプリを最新版に更新

・Appストア ([こちら](#))

・Google Playストア ([こちら](#))

2. スマートフォンの再起動

3. キャッシュの削除 ([キャッシュ削除方法](#))

4. Vitalityアプリのアンインストール・再インストール

※歩数計測用アプリとの再接続が必要です。

※これまで連動されたデータおよび未使用のチケット情報等は消去されません。

「システムエラーが発生しています」と表示され、ログインできない

【事象】

アプリを開いた際に「システムエラーが発生しています」と表示されます。

【対応方法】

本事象は、以下の原因が考えられます。

・広告ブロックアプリが起動している

広告ブロックアプリをオフに変更のうえ、再度お試しください。

【広告ブロックアプリをインストールしているか確認する方法】

Android：スマートフォンの「設定」>「ネットワークとインターネット」>「VPN」をタップ ※機種により表示・操作方法等が異なる場合があります。

・アクセスが集中している

しばらくお待ちいただき、再度お試しください。

ログイン時、不正なアクセスとエラーになる

【事象】

Vitalityアプリのログイン画面でパスワードの入力を間違えてしまい、「不正なアクセスが試行されたためアカウントがロックされました」と表示されました。

【対応方法】

パスワードの入力を一定回数間違えてしまった場合に、「不正なアクセスが試行されたためアカウントがロックされました」という文言が表示されます。

Vitalityアプリのログイン画面下部にある「パスワードをお忘れの場合」からパスワードの再設定をしてください。



パスワードを忘れてしまい、ログインできない（アカウントがロック）

【事象】

パスワードを忘れてしまい、ログインできません（アカウントがロックされました）。

【対応方法】

Vitalityアプリのログイン画面下部にある「パスワードをお忘れの場合」からパスワードの再設定をしてください。



現在、Vitalityにご登録のメールアドレスを入力する必要があります。

なお、以下に該当する場合は、それぞれの「よくあるご質問」をご確認ください。

[▼Vitality登録のメールアドレスを変更したいのですが、パスワードを忘れてしまい、ログインできません。前のメールアドレスも使えません。](#)

[▼Vitalityアプリのログイン画面「パスワードをお忘れの場合」から再設定するも「OK」が押せません。](#)

[▼【Vitality】「パスワードをお忘れの場合」からパスワード再設定のメールを送信したのにメールが届かない。](#)

ログイン時、「無効化されました」とメッセージがでる

【事象】

ログインの際、「Unknownが無効化されました」「Fingerprintが無効化されました」と表示されました。

【対応方法】

デザイン変更前のアプリで設定されていた「指紋認証・顔認証」が無効化された場合に、「Unknownが無効化されました」「Fingerprintが無効化されました」という文言が表示されます。

以下の手順で、再度「指紋認証・顔認証」を設定してください。

1. 画面下部「プロフィール」をタップ
2. 右上「歯車マーク」をタップ
3. 「ログイン設定」をタップ
4. 「ログインに指紋認証（または顔認証）を使用」をタップ
5. パスワードを入力
6. 完了



正しく接続・同期ができているか確認したい

【事象】

Google FitやFitbit等歩数計測アプリが正しくVitalityアプリと接続・同期できているか確認したい

【対応方法】

ホーム画面下部「ショートカット」欄>「接続・同期」をタップ後、ご利用されている歩数計測アプリを選択ください。「前回の同期」の日時が最新の時刻に更新されていれば正しく同期されております。



「接続・同期」の画面にGoogle Fitが表示されない

【事象】

「接続・同期」の画面にGoogle Fitが表示されません。

【対応方法】

Vitalityアプリをアンインストール後、再インストールしてください。

(これまで連動されたデータおよび未使用のチケット情報等は消去されません。)

計測した歩数がVitalityアプリに少なく反映される

【事象】

Google FitやFitbitで計測した歩数が、Vitalityアプリに少なく反映されます。

【対応方法】

Vitality特設サイト「健康増進メニュー（[こちら](#)）」のとおり、VitalityにはGoogle Fitアプリ・Fitbitアプリ単体での計測、Google・Fitbit純正のウェアラブルデバイスでの計測データのみが連動されます。

以下に当てはまる場合、各歩数計測アプリに表示される歩数とVitalityアプリに連動される歩数が異なることがあります。

1. Google Fitアプリ・FitbitアプリにVitality対象外のメーカーアプリ・ウェアラブルデバイスを接続している
2. Google Fitアプリ・Fitbitアプリにヘルスコネクトを介して他のアプリを接続している
3. Google Fitアプリ・Fitbitアプリ内で、手動で歩数入力やアクティビティの修正を行っている

上記1.2の場合は、Google Fitアプリ・Fitbitアプリ単体での計測になるよう、他アプリとの接続を解除してください。

また、上記3の場合は、正しく同期されない原因となることありますのでお控えください。

Appleヘルスケアのポイントが反映されない（1/2）

【事象】

Appleヘルスケアのポイントが反映されません。

【対応方法】

以下の手順をお試しください。

1. VitalityアプリをAppストア([こちら](#))から最新版に更新
※最新版に更新されていない場合は、「アップデート」と表示されます。
2. Vitalityアプリからログアウト・ログインを実施



3. ホーム画面下部「ショートカット」欄>「接続・同期」をタップ



4. Appleヘルスケアを一度接続解除する



Appleヘルスケアのポイントが反映されない (2/2)

5. Appleヘルスケアを接続する



上記操作をお試しいただいても改善されない場合は、以下手順をお試しください。

1. Vitalityアプリのアンインストール・再インストール
2. Vitalityアプリにログイン
3. ホーム画面下部「ショートカット」欄>「接続・同期」をタップ
4. 接続・同期画面からAppleヘルスケアを接続



5. 接続画面にて「すべてオンにする」をタップし、右上「許可」をタップ



ジムの電子スタンプが押せない

【事象】

ジムで電子スタンプを押しましたが、反応しません（上手く押せません）。

【対応方法】

電子スタンプが反応しない場合は、下記をご確認・お試しください。

1. 電波の状況の確認

パスワード不要のフリーWi-Fiに接続されると反応しない場合があります。
施設/店舗の電波状況は良好かご確認ください。

2. スマートフォンを素手に持った状態で、スタンプを押下

手袋等をされていると反応しない場合があります。

3. スマートフォンの画面状況を確認

保護フィルムをお使いの場合は、画面を明るくすることで改善する可能性があります。
スマートフォンの画面が割れていると反応しない場合があります。

4. 【iPhoneの場合】ズーム機能がオンになっていないか確認

ズーム機能がオンになっている場合、オフにしてから再度お試しください。
iPhoneの「設定」>「アクセシビリティ」>「ズーム」>ズーム機能を「オフ」

その他、お使いのスマートフォンの機種やOSのバージョンによっては、ご利用いただけない場合があります。

なお、上記をお試しいただいてもポイント反映しない場合は、**ジムの来店履歴、レッスン受講履歴のわかるスクリーンショットを添付**し、Vitalityアプリ内『お問い合わせフォーム受付』よりご連絡ください。

スクリーンショットがない場合は、フィットネスジムの名称、フィットネスジム店舗名、来店（受講）日を申請時に入力してください。

アクティブチャレンジの達成状況を確認したい

【事象】

現在のアクティブチャレンジのポイント獲得状況、達成状況が分からない。

【対応方法】

ホーム>ゴールを目指すプログラム>
「アクティブチャレンジ」で確認いただけます。
詳細は「アクティブチャレンジ」カードをタップした後の画面からご確認ください。



アクティブチャレンジのポイントが反映されない（1/2）

【事象】

アクティブチャレンジに運動ポイント（歩数・心拍数）が反映されません。

【対応方法】

運動データは計測端末からメーカーアプリを経由してVitalityに連動されます。

正しくポイントが反映されるまで最大2日間かかる場合があります。

（一時的に、本来獲得できるポイントよりも少ないポイントが表示される場合があります。）

反映されるまでしばらくお待ちください。

ポイント反映時に必要な同期方法は、[こちら](#)

なお、アクティブチャレンジは該当週の翌土曜日までに運動データを反映させる必要があります。

翌日曜日以降に反映された運動データは、アクティブチャレンジのポイントとしては反映されません。

「ポイント履歴」には運動ポイントとして反映される場合もあります。

アクティブチャレンジのポイントが反映されない（2/2）

■「ポイント履歴」の確認方法■

ホーム画面上部「ポイント」をタップ

※Vitalityに同期された歩数等の詳細も確認いただけます。（アクティブチャレンジの画面では、同期された歩数等の詳細を確認いただくことはできません。）

上記のケース以外として、次ページの内容も該当されていないかご確認ください

【「ポイント履歴」にも運動ポイントが反映されていない場合】

運動データが正しく反映できない状態である可能性がありますので、ウェアラブルデバイス・歩数計測アプリの再接続をお試ください。

再接続方法は、[こちら](#)

【アクティブチャレンジ達成済の場合】

アクティブチャレンジの今週の活動で獲得したポイントは、週間目標を上限として反映されます。そのため、「ポイント履歴」の運動ポイントとは必ずしも一致しません。

ルーレットはどこから回せますか

【事象】

アクティブチャレンジを達成しルーレットを獲得しましたが、どこから回せばいいのかわかりません。

【対応方法】

ホーム画面上部「**ルーレットをまわして特典をゲット!**」から回すことができます。

複数のルーレットをお持ちの場合は横スワイプすることで確認いただけます。



ルーレットをまわして特典をゲット!
有効期限経過まであと13日

横スワイプ



獲得したドリンクチケット等はどこから確認できますか

【事象】

これまでに獲得したドリンクチケット等はどこから確認できますか。

【対応方法】

ホーム画面最下部>特典(リワード)>

「獲得済のアクティブチャレンジ特典」

から確認いただけます。

下にスクロールすることで、すべてのチケットを確認いただけます。



「Webサイトにアクセス」を押しても反応しない（白い画面で固まる）

【事象】

アクティブチャレンジのチケットで「Webサイトにアクセス」を押しても反応しません（白い画面で固まってしまう）。

【対応方法】

上から順に改善ないかお試しください。

- Vitalityアプリのログアウト・ログイン
- 通信環境の確認（Wi-Fiをオン⇒オフ）
- スマートフォンの電源をオフ・オン
- Vitalityアプリをアンインストール後、再インストール



画面が真っ白になりチケットが確定できない

【事象】

アクティブチャレンジのチケットを確定しようとする、画面が真っ白になり進まない。

【対応方法】

本事象は、既にチケットを獲得したにもかかわらず、獲得した際のアクティブチャレンジルールが表示されてしまう不具合によるものです。

該当のチケットが、「獲得済のアクティブチャレンジ特典」に表示されていますのでご確認ください。

《確認方法》

Vitalityアプリ下部「特典(リワード)」>「獲得済のアクティブチャレンジ特典」

【チケット確定前の画面】



【獲得済のアクティブチャレンジ特典】



以下①②が一致している場合、該当のチケットになります。

- ① チケット確定前の画面で表示されるチケット種類と「目標達成日」
- ② 「獲得済のアクティブチャレンジ特典」画面内のチケット種類と「目標達成日」

チケットを使用済にする方法が分からない

【事象】

アクティブチャレンジで獲得した使用済みチケットを移動する方法が分かりません。

【対応方法】

移動の方法は以下のとおりです。

▼使用済ギフトの移動方法▼



なお、使用済みに移動したチケットは元の表示場所に戻すことはできませんが、「使用済みに移動したギフトカード」から開いてご利用いただけます。

▼使用済ギフトの確認方法▼



※デザイン変更前のアプリで「利用済」にチェックを入れていたドリンクチケットも、デザイン変更後のアプリでは「獲得済の特典」欄に一覧として表示されておりますので、ご注意ください。

チケットを誤って使用済に移動してしまった

【事象】

アクティブチャレンジのチケットを誤って使用済に移動してしまいました。元に戻せますか。

【対応方法】

使用済みに移動したチケットは元の表示場所に戻すことはできませんが、「使用済に移動したギフトカード」から開いてご利用いただけます。

▼使用済ギフトの確認方法▼



チケットが「利用済み」と表示される

【事象】

アクティブチャレンジのチケットを利用しようとする、「利用済み」と表示されました。

【対応方法】

デザイン変更前のアプリで「利用済」にチェックを入れていたドリンクチケットも、デザイン変更後のアプリでは「獲得済の特典」欄に一覧として表示されます。

「獲得済の特典」欄に表示されたチケットのうち、ご利用済みのチケットは右上の「使用済に移動する」をタップし管理してください。

文字が大きく、切れている画面がある

【事象】

右画面のように文字が隠れており、文字が切れている画面がある。

【対応方法】

スマートフォン端末の文字サイズを小さく変更してください。
※文字サイズの変更方法は、スマートフォンの機種により異なります。



「運動データ同期中」というプッシュ通知が消えない

【事象】

「運動データ同期中」というプッシュ通知が消えません。

【対応方法】

Android OS13以上をご使用の場合は、プッシュ通知をスワイプすることで、通知を削除可能です。

なお、以下の手順で通知をオフにすることも可能です。
Vitalityアプリの右下「プロフィール」> 右上歯車のマーク> 通知設定> 設定を開く> Health SDK> オフにする

一部のサイトに遷移するとエラーとなる

【事象】

以下サイトに遷移しようとする、エラーとなる。
エラーとなる遷移サイト：Vitalityコイン専用サイト・
Vitalityチョイス・ペース管理&疾病リスク

【対応方法】

一度ログアウトいただき、再度Vitalityアプリにログインしてください。

※ログアウト方法：

ホーム画面最下部>「プロフィール」> 右上歯車のマーク> ログアウト



Vitalityアプリが英語表記になる

【事象】

Vitalityアプリが英語表記になっています。

【対応方法】

ご利用いただいているVitalityアプリを最新版に更新してください。

・Appストア ([こちら](#))

・Google Playストア ([こちら](#))

※更新後も英語表記が残る場合がございますが、日本語表記に順次戻ることを確認しております。

上記操作を試しても改善されない場合は、「設定」から**地域または言語**を再設定のうえ、Vitalityアプリのログアウトログインをお試ください。

例：iOS端末の場合

<地域の再設定方法>

1. ホーム画面「設定」をタップ
2. 「一般」をタップ
3. 「言語と地域」をタップ
4. 「地域」をタップし、「日本」以外の地域を選択
5. 再度「地域」をタップし、「日本」を選択

<言語の再設定方法>

1. ホーム画面「設定」をタップ
2. 「一般」をタップ
3. 「言語と地域」をタップ
4. 優先する言語を「日本語」以外の言語に設定
(追加または右端「≡」を利用して優先順位を変更)
5. 優先する言語内の一番上を「日本語」にする
(右端「≡」を利用して優先順位を変更)

※機種により表示・操作方法等は異なります。「地域」の設定はAndroidの機種によって無い場合もあります。

Vitalityジャーニーが開始しない

【事象】

参加時の処理でエラーが生じることがあり、歩幅が正しく設定されないことによる事象です。

【対応方法】

歩幅を再設定してください。

1. ホーム>「Vitalityジャーニー」をタップ
2. 画面下部「Vitalityジャーニーとは」をタップ
3. 画面下部「歩幅を設定する」をタップ
4. 任意の歩幅を入力
(すでに歩幅が設定されている場合は異なる歩幅を入力)
5. 「この歩幅で設定する」をタップ

Vitalityジャーニーのトップページ上部の「現在の歩幅」に設定した歩幅が反映されていることを確認ください。

獲得したドリンクチケットを使用済みBOXへ動かせない

【事象】

獲得したドリンクチケットを、使用済みBOXへ移すことができない。



【状況】

2025年4月8日時点、すでに解消しています。

一部のドリンクチケットに関して、「使用済に移動する」をタップしても移動できない事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

※デザイン変更前のアプリで「利用済」にチェックを入れていたドリンクチケットも、デザイン変更後のアプリでは「獲得済の特典」欄に一覧として表示されておりますので、ご注意ください。

2段階認証が何度も求められる

【事象】

2段階認証を設定済ですが、ログインするたびに2段階認証が求められます。

【状況】

2025年4月10日時点、すでに解消しています。

Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

2段階認証を複数回求められてしまう事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

Vitalityアプリを更新・ログイン後、 「運動データの連動」画面から進まない

【事象】

Vitalityアプリを更新・ログイン後、
右の画面(運動データの連動)から次に進めない。
(スキップボタンが押せない)



【状況】

2025/4/11時点、すでに解消しています。
Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

Vitalityアプリを更新・ログイン後、「運動データの連動」でスキップボタンが押せないという事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

Vitalityジャーニーのメダルに表示される都道府県が正しくない

【事象】

群馬県を達成した場合に広島県のメダルが表示される不具合が発生しています。

【状況】

2025/5/9時点、すでに解消しています。
Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

群馬県を達成した場合に広島県のメダルが表示される事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

デリッシュキッチンのプレミアムサービスを利用開始できない**【事象】**

Vitalityアプリからデリッシュキッチンのプレミアムサービスを利用開始できません。

【状況】

2025/5/14時点、すでに解消しています。

Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

一部のiOS版Vitalityアプリにおいて、「デリッシュキッチン特典」ページの『プレミアムサービスを利用する』ボタンが押せず、特典利用開始の手続きができない事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

特典サイトで購入手続きが完了しない(画面が真っ白になる)**【事象】**

特典サイトで購入手続きが完了しません(画面が真っ白になります)。

【状況】

2025/5/28時点、すでに解消しています。

Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

以下の特典サイトにおいて、購入手続きが完了しない事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

- ・アクティブチャレンジ Apple Watch
- ・ガーミン
- ・ポラール
- ・ソフトバンク

当たったチケットを確定しようとするとう違うチケットになる

【事象】

アクティブチャレンジのルーレットで当たったチケットを確定しようとするとう違うチケットが表示されます。



【状況】

2025/5/30時点、すでに解消しています。
Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

「実際に当たったチケット」と「ルーレットの画面で正面に止まったチケット」が異なるという事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

店舗手続き用バーコードの生年月日が相違している

【事象】

フィットネスジムでVitalityプラン入会時に使用する店舗手続き用バーコードの生年月日が相違しています。

【状況】

2025/5/30時点、すでに解消しています。
Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。

フィットネスジムでVitalityプラン入会時に使用する店舗手続き用バーコードの生年月日が相違しているという事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。

スポーツイベントのURLが入力できない

【事象】

スポーツイベントの提出の際、URLを入力すると「URLを正しく入力してください」と表示され、「提出」ボタンが押せません。

対応方法です。

① 画像提出による証明
② イベントURLの提出

↑ 画像を追加する

- アップロード可能な画像のフォーマットは、pdf、jpg、pngのいずれかです
- 10MB以上のファイルはアップロードできません

ウェブサイトのURL

https://sumitomo-test

イベントのURLを正しく入力してください

【対応方法】

**2025/5/30時点、すでに解消しています。
Vitalityアプリを最新バージョンにアップデートいただくことで解消いたします。**

スポーツイベントの提出の際、URLを入力すると「URLを正しく入力してください」と表示され、「提出」ボタンが押せない事象が発生しておりましたが、現在は解消されております。