

よくあるご質問とその回答

- 管理画面（PC側）に関するご質問
- 車載器（DMC-100、JRN-70F）に関するご質問
- 携帯電話に関するご質問
- サービス全般に関するご質問
- 契約に関するご質問
- その他サポート情報

■管理画面（PC側）に関するご質問

Q アクション設定で「音」を設定するとどんな音が鳴りますか？音を変更したいのですが。

A アクション設定で設定した「音」は変更できません。

A 音を確認したい場合は、本資料に記載の「[その他サポート情報](#)」の「[■画面通知アクションのブザー音について](#)」で確認してください。

Q 追跡随時の追跡間隔はどのくらいですか？

A 端末ごとに設定できる間隔が異なります。

A 車載端末、スマートフォンでは 30～999 秒、GPS 携帯電話では 300～999 秒で設定できます。

Q 一覧表示や履歴を見る際、名前を表示することはできますか？

A 地図画面の端末一覧や端末詳細については端末毎に名称を登録することができます。

Q 端末一覧の「状態」欄のソートは、なにでソートされるのですか？

A ステータスでソートされます。昇順 A→I、降順 I→A となります。

Q 「端末一覧」の「コード」は何ですか？ クリックするとソートされるようです。

A コードは、お客様側で任意に設定できる番号です。「端末詳細設定」画面でコードを編集することができます。端末一覧でソートできますので、表示したい順番になるように編集すると便利にご利用いただけます。

Q 端末一覧の「距離順の表示」を押しても変化がありません。押したら何かが切り替わるのでしょうか？

A 端末一覧で表示される端末が、ボタン押下時の地図の中心位置から近い順に並び変わります。

Q 端末一覧フィルタ設定は何を設定するのでしょうか？

A 端末の表示をグループ毎に表示するか、非表示にするかを設定できます。

A また、グループ以外にもアイコンの種類ごとに表示/非表示を設定できます。

Q 地図画面で表示できる最大端末数は何台ですか？

A ご利用になるブラウザによって表示可能な台数が異なります。

A IE11/Chrome では 500 台となります。

Q 地図に道路だけしか表示されません。

A doco です car NEXT ではゼンリンの地図を使用しています。

A ゼンリンの市街図の未整備地区の場合、建物は表示されません。

A ゼンリンの「住宅地図」は別の地図種類になります。

Q 概要地図のスケール変更はできますか？ 地図画面の縮尺はいくつですか？

A 地図ビューのスケールに対して自動的に連動していますので、概要地図側のスケール変更はできません。

A スケールバーを移動した際の縮尺レベルは最も拡大した場合は「1/1500」となります。

Q 利用状況確認画面の「端末番号」とは何の番号ですか？

A 端末番号は、お客様に送る請求書に印刷されている番号です。
利用状況確認画面と請求書を確認できるよう表示しています。

Q 利用状況確認で各項目のソート表示「昇順」「降順」が選択できません。

A 利用状況確認ウィンドウでは、ソート指定できる項目はありません。

Q 車載端末やスマートフォン、GPS 携帯電話の場所をメールに送信することはできますか？

A メール連絡で送ることが可能です。
連絡画面からメール連絡の設定を行い、その際「地図リンク あり」で送信してください。
地図画面の中心位置を示す地図リンクがメール本文に追加されます。
受信後、リンクをクリックするとゼンリンのいつも NAVI 画面で地図が表示されます。
※車載端末やスマートフォン、GPS 携帯電話の表示が地図中央にある状態で、操作を行ってください。

Q 車載端末（DMC-100、SR、JRN-70F）の位置取得間隔を 10 分以上にすることはできますか？

A 車載端末の場合、10 分が 1 番長い設定となっております。
10 分に 1 回の位置取得が必要ない場合は、定期位置通知のないライトプラン（DMC-100 のみ対応）がありますので、スケジュール設定等でお客様の必要な取得間隔を設定していただくことができます。

Q エリア設定でエリアを重ねて登録した場合、どのように位置が取れますか？

A 重ねて登録することはできますが、エリアの重なり方や登録順序、車載端末（DMC-100）の移動状況、GPS の受信状況によって位置が通知される箇所や通知されるエリア名称が変わる可能性があります。
できるだけ重ならないよう登録してください。

Q エリアマスタとエリアは何件まで登録することができますか？

A エリアマスタについて制限はありません。エリアは 100 件まで登録ができます。
車載端末（DMC-100）で保持できるエリア情報が最大 100 件となっているため、1 つのエリアマスタに登録できるエリアは 100 件が上限となります。

Q doco です car NEXT の画面を閉じた場合、位置検索及び履歴はどのようになりますか？

A 弊社の ASP センターのサーバーに蓄積されます。
画面にアクセスしていない場合は履歴表示で表示することができます。
蓄積する件数は当月と過去 3 ヶ月分となります。

Q 複数台の PC で doco です car NEXT の画面を見る事はできますか？

A 同時に複数台で使用する場合は、ログイン ID を追加してご利用ください。
同時に使用しない場合は 1 つのログイン ID で複数の PC から閲覧することができます。

Q 基本アカウントの利用者が一部の端末だけを参照するようにはできないのでしょうか？

A 基本アカウントはすべての端末を参照でき、参照しない端末を設定することはできません。
参照しない端末を設定したい場合は追加アカウントをご使用ください。

Q ステータスの設定を行うと、セル左上に赤い三角印が付くのはなぜですか？

A 変更した箇所を表します。保存前で、内容が変更されている欄であることを意味しています。

Q 端末にどのスケジュールが設定されているか確認したいのですが？

端末ごとに設定されているスケジュールは、基本設定→端末設定で確認できます。

A スケジュールに設定されている端末を確認したい場合は、いずれかのスケジュールを一旦選択した後、参照端末設定を開いて確認することができます。

Q スケジュール設定で有効期間が空欄の場合はどうなりますか？

A 有効期間が空欄の場合はそのスケジュール設定が無期限で有効になります。

Q ランドマーク一覧の検索対象は名称だけですか？メモ欄も含めて検索する方法はありますか？

A ランドマーク表示設定ではメモ欄も検索対象ですが、ランドマーク一覧は名称のみが絞り込みの対象です。

Q パスワード再発行を押下したところ「ログイン ID またはメールアドレスが違います。」と表示されます。

ログイン ID またはメールアドレスに誤りがあります。

A ID とメールアドレスをもう一度ご確認ください。

また、アカウント情報変更画面でメールアドレスを登録していない場合もこのメッセージが表示されます。

Q home の記憶は地図と履歴の画面にありますが、それぞれ home を設定することができるのでしょうか？

A home の記憶は地図と履歴の画面で共通となっています。

Q アクション設定のステータスアクション設定で表示されるステータス名称を変更することはできますか？

A メニュー→初期設定→ステータス名称設定（右上のボタン）で変更することができます。

Q ステータスアクションは 1 端末に対して設定できるのは 1 アクションですか？

A 1 アクションのみです。参照端末として後から設定したアクションが有効となります。複数のアカウントで設定する際はお気をつけください。

Q 随時検索等の無料検索回数は、端末ごとになりますか？

A 端末ごとになります。複数の端末をご契約いただいている場合でも合算にはなりません。

Q 管理画面をスマートフォンで見るとはできますか？

A ご覧いただくことはできません。PC でご確認ください。

Q 地図が表示されません。

全面がグレーの表示になる場合は、お客様のネットワーク環境から地図サイトにアクセスできない可能性があります。セキュリティ設定で信頼済みサイトに地図サイトを登録していただく必要があります。

A お手数ですが、弊社サービスセンターまでお問合せください。
一部分だけがグレー表示される場合は、一部のデータをダウンロードできない状態です。スクロールして地図を再表示させてください。

Q 注意、注意 + 音で設定したが、通知がないし音も出ません。

地図画面を表示している時のみ注意イベントがポップアップします。

A 履歴・設定画面ではポップアップと音は出ません。
注意、注意 + 音を使用する場合は、地図画面を常に表示するようにしてください。

Q 端末一覧に端末が表示されない。随時検索、連絡のボタンしか表示されていません。

ご利用の環境ではディスプレイ解像度が不足している可能性があります。
推奨の最小サイズは 1024×768 です。

A また、ブラウザのウィンドウサイズを小さくした場合も同様に表示されません。
「端末詳細」欄の右横にある▲をクリックして端末詳細の表示を小さくしてください。
「端末一覧」の表示範囲が大きくなり端末が表示されます。

Q 概要地図が消えてしまいました。

A 概要地図の右上にある「-」をクリックすると概要地図の表示を閉じます。
概要地図が表示される辺りの地図上に「+」マークがありますので、そちらをクリックすると概要地図が表示されます。

Q 縮尺スライダーをマウスで最大に変更したが、地図の縮尺が変更されません。

A 縮尺のスライダーをスライダーの縦幅を超える範囲にドラッグするとドラッグしたものが無効になり、スライダーの位置がずれてしまいます。
スライダー上下の拡大・縮小ボタンを押下すると表示中の縮尺の位置に戻ります。再度スライダーをゆっくり移動して縮尺を変更してみてください。

Q 連絡メッセージで文字を入力した際、「送信不可能な文字が含まれています」と表示されます。

A メッセージ表示器への送信では半角カナは使用できません。全角カナで送信してください。
その他、記号など特殊文字等は表示器で使用できませんのでご注意ください。

Q ログインできません。

通知書に記載されている ID、パスワードを入力しているかご確認ください。
ID、パスワードを入力する際は半角英数字で入力してください。

A 大文字・小文字も識別しますのでご注意ください。
また、インターネット検索サイトの検索ワード入力欄からの検索はできませんので URL 欄に直接 URL をご入力ください。

Q 「過去に設定されたパスワードと同一です。別のパスワードを設定してください。」と出ます。

A セキュリティ向上のため、過去に使用したパスワードは再使用できないようになっております。
これまで使用していないパスワードを設定するようにしてください。

Q 「他のユーザによって更新されています」のポップアップが表示され、設定内容が保存出来ません。

A 他のパソコンから同じアカウントでログインし、設定の変更等の操作を行った可能性があります。

Q パスワード再発行画面はどうやって終了すれば良いでしょうか。

A ×ボタンで終了してください。

Q 「セッションが無効です、ログイン画面を表示します」とメッセージが表示されます。

同じアカウントで別の PC からログインした場合、先にログインした PC 側にこのメッセージが表示されます。

A 同一アカウントで複数 PC からの同時ログインはできません。

他の PC からログインした場合、先にログインした側のセッションが無効になります。

■ 車載器（DMC-100、JRN-70F）に関するご質問

Q 利用状況確認で、GPS 携帯電話からのステータス通知が随時検索にカウントされてしまいます。

GPS 携帯電話からのステータス通知は、随時検索としてカウントされます。

A ステータス通知がカウントされるのは DMC-100 と JRN-70F、メッセージ連絡がカウントされるのは DMC-100 のみとなります。

Q 地図画面からメッセージ送信はできますか？

メッセージ表示器をご利用の場合、地図画面から車載端末（DMC-100）へメッセージを送信できます。

A ドライバーからの応答確認も可能です。また、複数端末への一斉同報での送信も可能です。

メッセージ表示器をご利用でない場合は、メール連絡であらかじめ端末ごとに登録されたメールアドレスあてにメールを送信することができます。

Q ブザー連絡でブルダウン表示される「LED-A」等の文字を変更することはできるのでしょうか？

A 変更できません。

Q 車載端末（DMC-100）本体のボタンと外部 3 ステータスボタンとの違いは？

本体ボタンは本体側面にあるため、ボタン押しやすい場所に設置する必要があります。

また、本体ボタンはボタン押下時にモードを切り替えてから、押下する必要があります。

A 外部ボタンは設置場所に依存することなく、ドライバーが押しやすい場所に設置することができるうえ、モード切替の操作も必要ありません。

ステータス通知を多く使う場合は外部ボタンの方が運用しやすくなるというメリットがあります。

Q メッセージ表示器で表示できない文字の種類は？

A 半角カナは表示できません。半角は英数字のみとなります。機種依存の文字も使用できません。

Q メッセージ表示器を使用する場合の外部ボタンは 7 つボタンになりますか？

A メッセージ表示器をご利用頂く場合は 7 ステータスボタンのみとなります。

Q 車載端末（DMC-100）の故障時の費用はどのようなになりますか？

レンタルでご利用の場合、保守費用は月額費用に含まれています。

A お買い上げでご利用の場合、保証期間内の 1 年間は無償ですが、1 年後以降は有償となります。

ただし、お客様のお取扱い不良による故障の場合はレンタルまたは保証期間内であっても有償修理となります。

Q 外部 3 ステータスボタンはどのように接続するのでしょうか？

直接、車載端末（DMC-100）本体のケーブル接続口に接続します。

A 専用ケーブルは必要ありません。

Q 車載端末の本体内蔵バッテリーの寿命はどれくらいでしょうか？

使用頻度にもよりますが、おおそ 1 年～ 3 年くらいです。

A 基本的には携帯電話の内蔵バッテリーと同じく、使用状況の影響で寿命が短くなる場合がございます。

Q 車載端末（DMC-100、JRN-70F）やステータスボタンの設置工事をして欲しい。

A 機器の取り付けは基本的にお客様にて実施していただくようになっております。
ご自身での取り付けが難しいという場合には、お近くの整備業者様などにご依頼下さい。

Q 車載端末（DMC-100、JRN-70F）はエンジンを切った状態でも位置を検索できますか？

A エンジンを切った状態では定期位置通知は停止しますが、随時検索で位置を検索することはできます。
ただし、内蔵バッテリーで稼動するため、バッテリー残量がゼロになると検索できなくなります。

Q 車載端末の位置検索にスケジュール機能はありますか？

A 車載端末にもスケジュール検索機能はあります。

■ 携帯電話に関するご質問

Q GPS の位置取得の回数は GPS 携帯電話側から位置をあげてもカウントされますか？

A カウントされます。利用状況確認の画面で「随時検索」にカウントされますのでご注意ください。
(車載端末 (DMC-100、JRN-70F) の場合は「ステータス通知」の欄にカウントされます)

Q GPS 携帯電話を使用した場合、定期的に位置検索をすることはできますか？

A 「スケジュール設定」からスケジュール検索を設定して下さい。

Q GPS 携帯電話を位置検索したが、場所がずれているようです。

A GPS 衛星の電波を受信できないトンネル、建物内等では、GPS 携帯電話の位置検索は『基地局測位』となり、GPS の測位精度よりも低くなります。

Q GPS 携帯電話を 1 分おきに位置検索したい。

A GPS 携帯電話の位置取得間隔は最短 5 分です。

Q GPS 携帯電話で位置取得したときマナーモードになっていても音は鳴りますか？

A ご利用中の携帯電話のマナーモード設定に依存します。
詳細は各携帯電話の操作説明書をご確認ください。

Q 位置検索をしていることは GPS 携帯電話側に表示されますか？

A 表示されます。個人情報保護の観点から必ず表示されます。

Q 位置検索をしている表示を消すことはできますか？

A GPS 携帯電話の仕様となりますので消すことはできません。個人情報保護の観点から必ず表示されます。

Q GPS 携帯電話で通話中や i モード利用中でも位置の取得はできますか？

A 通話中、i モードアクセス中でも位置の検索は実行されます。
GPS 携帯電話の画面に位置取得中の案内がでます。その際、「中止」をした場合は位置の取得が中断されます。

Q doco です car NEXT はスマートフォンに対応していますか？

A 対応しています。

Q 携帯電話に GPS 機能がなくても使えるのでしょうか？

A GPS 機能がなければ衛星から位置が取得できませんのでご利用頂けません。
弊社 doco です car の Web ページに対応端末の一覧がありますのでご確認ください。

Q GPS 携帯電話で i モードを使えない場合、doco です car NEXT を使う上で問題はありますか？

A GPS 携帯電話側からのステータス通知ができなくなります。
GPS 携帯電話側からステータス通知を行う際は、i モードからステータス通知画面へアクセスしてからの通知となりますので i モード契約が必須です。
スケジュール検索及び、随時検索はご利用いただけます。

Q GPS 携帯電話の検索用パスワードがわかりません。

A 検索用パスワードは、お客様側で設定いただけます。
設定画面のメニューから「FOMA-GPS 携帯電話設定」を選択し、検索用パスワード設定を行ってください。

Q GPS 携帯電話の GPS サービス ID がわかりません。

A 全ユーザ共通で、『11388』となります。

Q GPS 携帯電話のネットワーク暗証番号がわかりません。

A お客様が携帯電話をご契約された際に、契約書に記入した 4 桁の数字となります。
詳しくは NTT ドコモにお問合せください。

Q GPS 携帯電話は NTT ドコモ以外のキャリアも使えますか？

A NTT ドコモの GPS 携帯電話以外ではご利用いただけません。

Q doco です car NEXT で使用する GPS 携帯電話の台数を増やしたり減らしたりはできますか？

A いずれも可能です。
減らす場合は解約となり、契約から 1 年未満の場合違約金が発生しますのでご注意ください。

Q GPS 携帯電話の番号変更をする場合、手数料はかかりますか？

A 手数料はかかりません。お客様側で変更いただけます。
設定画面のメニューから「FOMA-GPS 携帯電話」を選択し、番号変更を行ってください。

Q GPS 携帯電話の位置を検索する際にパケット通信料は発生しますか？

A PC からの検索の場合（随時検索、スケジュール検索）は発生しません。
GPS 携帯電話からのステータス通知では、i モードより位置通知を行うためパケット通信が発生します。

Q 携帯電話から位置を通知する場合のパケットはどのくらいですか？

A おおよそのパケット数ですが、1 回のステータス通知で約 50 パケットとなります。

Q 携帯電話の設定で、「サービス設定」を選ぶことができません。

A i モード`を利用できる状態でないとサービス設定を選択できません。
携帯電話のご契約内容を確認してください。

■ サービス全般に関するご質問

Q 車載端末の場合、GPS の誤差はどの程度になりますか？

誤差につきましては測位時の条件によって異なりますが、おおよその目安としまして

- ・近くに遮蔽物がない完全なオープンスカイで、5～30m
- ・通常の住宅がある一般道路など、30m～100m
- ・街中の高いビル等が立ち並ぶ場所 100m～300m

A

となります。ただし、あくまでも目安となりますのでご注意ください。

時間帯や天候によって補足できる GPS の数に違いが出るため、同じ場所であって誤差にばらつきが発生します。

Q 定期的なバージョンアップはありますか？その場合は、事前に周知されますか？

A

機能追加・不具合修正のためにバージョンアップする可能性はあります。

その場合はサービスログイン画面等にて事前に周知させていただきます。

■ 契約に関するご質問

Q 車載端末（DMC-100、SR、JRN-70F）の位置取得間隔を10分よりも短い間隔にすることはできますか？

A オプション契約にて、5、3、1分毎にすることができます。
オプションの追加料金は、5分：1000円/台・月、3分：1500円/台・月、1分：3500円/台・月となります。

Q docoです car NEXTの画面にある基本“アカウント”と申込書の基本“ID”はどう違うのですか？

A 同じ意味になります。（追加IDと追加アカウントも同じ意味です）

Q 途中解約をしたい場合、解約金は発生しますか？

A ご契約プランによって解約金の算出方法が異なります。
詳しくは、ドコモ・システムズまでお問合せください。

Q 契約が満了になります。何か変わるのですか？

A 3ヶ月のプラン、携帯電話でのご利用の場合、契約満了後は1ヶ月単位で契約期間が更新されます。
1年、3年、5年のプランの場合、契約満了後は1年単位で契約期間が更新されます。
途中解約する際の算出方法等が変わります。詳しくはドコモ・システムズまでお問合せください。

Q ライトプラン・短期プランに変更したい。

A 現在ご契約中のプランから変更される場合は契約期間満了後か、もしくは一旦途中解約を行っていただき改めてご契約をしておいただくこととなります。

Q 月途中での申し込みの場合、月額料金は日割りになるのでしょうか？

A 基本的に導入月の基本料は無料になり、翌月からの請求開始となります。
ただし、基本料以外の超過料金については翌月からの初回請求時に前月の超過料金として計上されます。

Q 車載端末（DMC-100、JRN-70F、SR）は位置の取得回数に関わらず月額定額になるのでしょうか？

A 料金プランで設定された回数を超えない場合は定額ですが、設定された回数以上の位置取得を行うと超過料金が発生します。
標準プラン、ライトプランでは回数が異なりますのでご注意ください。

■ その他サポート情報

■ 位置取得回数・加算料金について

- ・随時検索、追跡随時、ステータス通知はご契約プランごとの無料回数分を超過すると、別途加算料金が発生します。
- ・緊急スイッチのご利用はステータス通知に含まれます。
- ・スケジュール検索は、随時検索にて実行されます。無料回数分を超過すると別途加算料金が発生します。
- ・GPS 携帯電話のステータス通知は、随時検索として加算されます。

■ ステータス通知について

GPS 携帯電話にて、同じステータスを通知した場合、アイコンの位置や履歴の情報は更新されますが、注意イベント・通常イベント・メール送信などのステータスアクションは一度送信済みと見なされ、通知が行われません。通知されたい場合は、別のステータスにしてから対象のステータス通知を行うようにしてください。

■ タイムアウト時間について

履歴画面と設定画面のサーバタイムアウト時間は 90 分です。

90 分以内に doco です car NEXT サーバとの通信が行われませんと、サーバタイムアウトとなり、仮登録したエリア登録などが消去されますので、ご注意ください。

※エリアに関しては本登録していただくことで、doco です car NEXT サーバに保存されます。

※セキュリティの観点から、離席時やご使用後は必ずログアウトしてください。

■ 画面通知アクションのブザー音について

画面通知アクションのブザー音を確認することができます。

下記リンクをクリックしてください。Windows Media Player が起動し、ブザー音が再生されます。

[ブザー音を確認する](#)

ブザー音の音量等を調節し、Windows Media Player を終了します。

ブザー音が再生されない場合は、画面通知時に音がありません。

パソコンの設定を確認してください。

「ブザー音を確認する」のリンクをクリックしてもブザー音が再生されない場合、それぞれ次の項目を確認してください。

1) Windows Media Player が起動しない

Windows Media Player がインストールされていません。

マイクロソフト社のダウンロードサイトから無料でダウンロードできます。

お使いのパソコンに合ったプレーヤーをダウンロードしてください。

2) Windows Media Player の「よろこ」画面がでる

Windows Media Player はインストールされていますが、初期設定がされていないようです。

画面の案内に従って初期設定を進めてください。

設定完了後、音が再生されます。

3) 「サウンドデバイスに問題があるためファイルを再生できません」という画面がでる

「サウンドデバイスに問題があるため、ファイルを再生できません。」というメッセージが表示された場合は、

ドライバがインストールされていないか、お使いの PC で音の再生ができない可能性があります。

PC のメーカーサイト等でお使いのパソコンでサウンドデバイスがご利用できるかご確認ください。

ドライバがインストールされていないと、Windows Media Player がインストールされていても再生できません。

4) Windows Media Player でないソフトが起動した

Windows オーディオファイル(wav) が別のソフトに関連付けされているようです。

Windows Media Player がインストールされているか確認し、インストールされている場合は

Windows オーディオファイル(wav)を Windows Media Player で再生できるように設定を変更してください。

5) 上記以外の場合

上記1) から4) 以外の場合は、セキュリティ対策ソフトやネットワークの設定で再生できない可能性があります。

セキュリティ対策ソフトのファイアウォール機能が、Windows Media Player によるインターネットへのアクセスを制限している場合があります。セキュリティ対策ソフトの設定をご確認ください。

セキュリティ対策ソフトの設定については、お使いのセキュリティ対策ソフトのマニュアルや提供元に確認してください。

■測地系の座標変換について

doco です car NEXT では、測地系の座標変換において国土地理院のロジックを利用しています。

このプログラムは、国土地理院長の承認を得て、同院の技術資料 H・1-No.2「測地成果 2000 のための座標変換ソフトウェア TKY2JGD」を利用し作成したものである。

(承認番号 国地企調第 118 号 平成 22 年 8 月 5 日)

地震等により地殻変動が生じた地域等では、必要としている座標精度を確保できない場合がある。

■道路交通情報について

本サイトが使用する道路交通情報データは、公益財団法人日本道路交通情報センター（JARTIC）から提供されています。

また、データの作成には、一般財団法人道路交通情報通信システムセンター（VICS センター）の技術が用いられています。