万博ID トラブル解決マニュアル

2025年5月21日 改訂

英語版のマニュアルは<u>こちら</u> ※Click <u>here</u> for English version

困ったときは-操作のご説明内容

1. 万博ID・パスワードをお忘れの方

<u>1.1 万博IDをお忘れの方</u>

- 1.2 パスワードをお忘れの方
- 本人確認ができなくなった
 2.1 アプリによる認証の方法が分からない
 - 2.2 本人確認方法のリセットをしたい
- 3. 機種変更に伴うよくあるご質問
- 4. 代理登録について

4.1 15歳以下の方のご登録方法

本資料に掲載している画面イメージは、ご利用の端末とは異なる 場合がございますのでご注意ください。

1. 万博ID・パスワードをお忘れの方



1.1 万博IDをお忘れの方

万博IDをお忘れの方は、ログイン画面からご自身で万博IDのご確認可能です。以下の方法をご参考にお手続きください。

【万博IDの確認方法】



- 1. ログイン画面で「万博ID をお忘れの方」を選択
- 2. 姓・名、メールアドレス、 生年月日を入力 ※姓・名は全角カタカナで 入力ください。

3.「万博IDのお知らせ」というメールが届くため、万博IDをご確認ください。 ※メールが届かない場合は、まず迷惑メールに届いていないかご確認ください。

1.2 パスワードをお忘れの方①

パスワードをお忘れの方は、ログイン画面からご自身でパスワードの再設定をしていただけます。本頁と次頁の手順を参考にパスワードの再設定を 実施してください。

【パスワードの再設定の方法】



- 1. ログイン画面で「パスワー 2. ドをお忘れの方」を選択 ※t
- 万博ID、姓・名、メールア ドレス、生年月日を入力
 ※姓・名は全角カタカナで 入力ください。
- 3.「万博IDのパスワード再設定用URLのお知らせ」というメールが届きます。
 - メール記載のURLをクリックしてください。
 - ※メールが届かない場合は、まず迷惑メールに届いていないかご確認ください。

1.2 パスワードをお忘れの方②

受信したメールの案内にしたが、新しいパスワードを設定してください。なお、以前利用したパスワードはご利用いただけませんので必ず変更したパ スワードを設定ください。

> EXPO 2025

万博ID

バスワード

パスワードを表示する

ログイン / 新規登録

お知らせ

 \mathbf{b}

C 🔊

【パスワードの再設定の方法】





5. パスワード再設定後、 「ログイン画面へ」をクリック

6. 万博IDと再設定した パスワードを入力し、ログイン

ログイン

新規登録はこちら

<u>万博IDをお忘れの</u>方

パスワードをお忘れの方

「万博IDの確認」や「パスワードの再設定」で 入力した情報がエラーになる 姓・名は必ず全角カタカナでご入力ください。 必ずご登録時に登録した内容で入力いただく ようお願いします。 ご自身で万博IDのご確認やパスワード再設定 ができない場合は、「入場チケットや万博ID登 録に関するお問い合わせからご連絡ください。 お問い合わせ『入場チケットや万博ID登録に 関するお問い合わせ』 https://faq.expo2025.or.jp/hc/ja/p/ contact ブラウザのオートフィル機能などによりご自身の 想定とは異なる内容でご登録している場合が ございます。

リセット後に万博メニューのプロフィールからご 登録内容をご確認いただくようお願いします。

2.本人確認ができなくなった



2.1アプリによる認証方法が分からない

「アプリによる認証」が表示される場合は、以前に「Google Authenticator」や「FreeOTP Authenticator」などの認証アプリによる本人確認を設定している状態です。認証アプリに表示される6桁の数字をご入力ください。



2.2 本人確認方法のリセットをしたい

機種変更などにより本人確認ができなくなった方は本人確認を1度リセットし、再度本人確認方法の設定をしていただくことをお勧めいたします。



3. 機種変更に伴うよくあるご質問

生体認証・パスコードを以前設定されていたかたはスマートフォン等の機種変更により本人確認がエラーとなる場合があります。 機種変更後、本人確認を一度リセットして再度生体認証・パスコードをご設定ください。

本人確認に生体認証・パスコードをご利用の場合、機種変更後に以下のような メッセージが表示される可能性ががあります。

「本人確認方法のリセットはこちら」をクリックし、 本人確認方法をリセットしてください。 詳細な手順は、「2.2本人確認方法のリセットをしたい」 を参照ください。

【iPhone・iPadの場合】



【Androidの場合】





3. 機種変更に伴うよくあるご質問

機種変更後に伴いメールアドレスが変更となった方で、以下のパターンに当てはまる方は、お問い合わせ窓口にてメールアドレスのご変更手続き が必要です。

パターン1:万博ID再通知やパスワード再設定のメールが届かない 万博IDにご登録したメールアドレスに万博ID再通知やパスワード再設定のメールをお送りします。 まず、万博IDのメールアドレスをご変更する必要がございますので、お問い合わせ窓口にご連絡 ください。



パターン2:メールによる認証ができなくなった

万博IDにご登録したメールアドレスにワンタイムパスワードをお送りししています。 まずは、「2.2 本人確認方法のリセットをしたい」」を参考に本人確認方法をリセットし、別の本人 確認方法でログインください。ご自身でリセットや別の本人確認方法が設定できない場合は、お 問い合わせ窓口にご連絡ください。



お問い合わせ窓口でのメールアドレスを変更手続きについて

お問い合わせ窓口で代理でメールアドレスを変更することが可能です。「入場チケットや万博ID 登録に関するお問い合わせ」(<u>https://faq.expo2025.or.jp/hc/ja/p/contact</u>)から 必要事項をご記入のうえ送信ください。

※お手続きには数営業日かかる可能性がございます。あらかじめご了承ください。



4. 代理登録について

万博IDご登録時に15歳以下の場合はご自身で万博IDのご登録ができません。保護者の方などすでに万博IDを取得済みの16歳以上の方に代理登録していただく必要があります。



4.1 15歳以下の方のご登録方法

代理登録者の方は、万博IDメニューから被代理の方の情報と、被代理の方用の万博ID・パスワードを設定する必要があります。 登録した万博IDとパスワードをお伝えすることで被代理の方は万博IDにログインが可能です。



4.1 15歳以下の方のご登録方法

被代理の方は本人確認方法の設定なしでも万博IDにログインが可能ですが、セキュリティ上の理由から一部機能が制限されています。また、15歳以下の方はご自身でのプロフィールの更新などの機能が制限されているため、代理登録者の方が代理登録メニューより変更を行ってください。

	一般ユーザ	被代理ユーザ				
		15歳以下		16歳以上		
	本人確認設定済み	メールアドレス登録無	メールアドレス登録有	メールアドレス登録無	メールアドレス登録有・本人確認未設定	本人確認設定済み
万博IDへのログイン	0	〇 万博ID・パスワードで ログイン可能	〇 万博ID・パスワードで ログイン可能	〇 万博ID・パスワードで ログイン可能) 万博ID・パスワードでログイン可能	
プロフィールの確認・更新	0	△更新は不可	△更新は不可	△更新は不可	△更新は不可	
メールアドレスの登録・変更	0	×	×	×	×	0
本人確認の設定	0	×	×	×	O	0
万博IDの通知	0	×	0	×	O	0
パスワードリセット	0	×	×	×	×	×
代理登録	0	×	×	×	×	×