# よくあるご質問（FAQ）　2026.4.7

りゅーと Link をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お客様からよくいただくご質問と対応方法を掲載しております。お手数ですが、以下に該当する症状がございましたら、お問い合わせ前にこちらをお試しください。

## ①　旧バージョンの運用終了について

日々機能改善のため、りゅーと Link アプリの見直し、バージョンアップを行っております。
誠に恐れ入りますが、サービス品質維持の観点から、旧バージョン（1.5.1 以前）については、
2026 年 3 月 31 日をもちまして、サポートを終了させていただきました。

4 月 1 日現在、旧バージョンをご利用の方は、アプリ起動時、
左記画面でフリーズいたします。
※アンドロイド機種での画面例となります。

旧バージョン（1.5.1 以前）を使用している可能性があるお客様は、大変お手数をお掛けいたしますが、
早急に最新版（バージョン 1.6.3）へのアップデートを行っていただきますようお願いいたします。

【アップデートは各アプリリストからお手続きください】
App Store　りゅーと Link アプリ - App Store
Google Play りゅーと Link - Google Play のアプリ

※2025 年 12 月 1 日以降はじめてアプリにログインされる場合、ポイントなどの会員情報を引き継ぐため、
　アプリ画面案内に沿って「パスワードの再設定・再ログイン」を行ってください。
※バージョン 1.6.3 は、4 月 7 日現在の最新バージョンとなります。

## ②　2025年12月1日の大型アプリアップデート以降、再ログインされる方へ

2025 年 11 月 30 日以前にアプリにご登録いただいているお客様が、2025 年 12 月 1 日以降
はじめてログインする場合、セキュリティ強化のため、パスワードの再設定をお願いしております。

【対応方法】
アプリ起動時に表示されるお知らせ内の「パスワード再設定に進む」をタップし、ご登録済みの
メールアドレス（※）を入力して進み、パスワードを設定ください。
なお、メールアドレスは大文字・小文字の違いも含めて完全に一致するようご入力ください。

（※）当社からのダイレクトメール（2025 年 11 月 25 日配信）を受信したアドレスになります。

## ③ 確認コードが届かない

ログイン時には info@ryuto-link.origami-plus.jp より確認コードをお送りしております。
迷惑メール対策の設定にかかわらず、メールが届かない場合があるため、以下の点をご確認ください。

● 受信設定の確認
「ryuto-link.origami-plus.jp」ドメインからのメールを受信できるよう設定をお願いいたします。

【主要キャリアの設定案内はこちら】
NTT ドコモ：https://www.docomo.ne.jp/info/spam_mail/spmode/domain/
au（KDDI）：https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/email/filter/detail/domain/
ソフトバンク：https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/email-i/white/
※設定方法の詳細は、各キャリアへお問い合わせください。

● 通信環境の確認
Wi-Fi 環境ではメールが正常に受信されない場合があります。
Wi-Fi を OFF にしてモバイルデータ通信へ切り替える など、通信環境の変更もお試しください。

## ④ デジタル乗車券の購入時にエラーが出る

クレジットカード情報の入力内容に誤りが無いか、ご確認ください。特に、カード有効期限（年／月）の入力順を逆に入力し、エラーが発生してしまうケースが多くなっております。
※アプリバージョンにより、入力欄方法が異なります。
お使いのバージョンをお確かめのうえ、アプリ画面案内に沿ってご入力いただきますよう、お願いします

◆クレジットカード情報の入力方法について（**バージョン 1.6.3 以降**の方はこちら）
https://www.niigata-kotsu.co.jp/~noriai/ryuto-link/files/faq_credit_ver1.6.3and-later.pdf

◆クレジットカード情報の入力方法について（**バージョン 1.6.2 まで**の方はこちら）
https://www.niigata-kotsu.co.jp/~noriai/ryuto-link/files/faq_credit_up-to-ver1.6.2.pdf

## ⑤ 利用規約の「同意」にチェックを入れたが、先に進めない

一部スマートフォン機種の表示設定では、先に進むためのボタンが画面表示外になってしまうケースがあります。
スマートフォン端末の「画面の表示サイズ」設定を変更することで解消する場合がございます。

◆iPhone での設定方法（リンク）
https://www.niigata-kotsu.co.jp/~noriai/ryuto-link/files/faq_display_iphone.pdf

◆android での設定方法（リンク）
https://www.niigata-kotsu.co.jp/~noriai/ryuto-link/files/faq_display_android.pdf