

# ひらぐらペイで お問合せが多かった



**Q** スマートフォンを持っていない場合はどうすればよいでしょうか？

**A** スマートフォンをお持ちでない場合はご利用いただけません。

**Q** 機種変更・MNP（携帯電話番号ポータビリティ）など、同じ携帯電話番号で端末を変更した場合は最初からやり直してでしょうか？

**A** 携帯電話番号に変更がなければ、新しい端末でアプリをダウンロード、ログインすることで、引き続き利用可能です。※SMS 認証必要

**Q** 電話番号認証のメールが届かないです。どうしたら良いでしょうか？

**A** 認証コードを再送することが可能です。アプリ内のボタンをタップしてください。また、メールの受信設定の状況により、届かない場合があります。迷惑メール設定などを行っている場合は、設定を解除ください。迷惑メールボックス内もご確認ください。

**Q** 登録した電話番号に SMS 認証コードが届かないです。どうすれば良いでしょうか？

**A** SMS が届かない場合、以下の原因が考えられます。

- ・SMS 送信に時間がかかっている
- ・入力された電話番号に誤りがある
- ・携帯電話の SMS 受信設定が「受信しない」になっている

認証時に弊社から送信されるメールは海外のサーバから発信されており、「国外からのメールを拒否する」設定がおこなわれている場合、受信いただけません。下記を参考に受信設定をご確認ください。

◆docomo の SMS 拒否設定 ◆au の迷惑 SMS (C メール) 防止方法 ◆SoftBank の迷惑メールの個別設定をする



**Q** 公共料金や医療費、家賃などに利用できますか？

**A** ご利用できません。／有価証券、ビール券、図書券、商品券、切手、印紙などの換金性の高いものの購入にはご利用いただけません。お酒は購入できます。

**Q** 余ったプレミアム商品券は払い戻し・返金が可能でしょうか？

**A** 利用規約に記載の通り、払い戻しを受けることはできません。ご使用できる店舗をご確認いただいて、使用期間中にご利用ください。