

電話発信による認証がうまくいかない場合

■マイページログイン画面の入力内容が原因となる場合

原因	対処方法
ご契約者様電話番号・生年月日の入力形式が適切でない	以下のとおりご入力ください。 ■契約者電話番号 ・10桁もしくは11桁で入力（ハイフンなし） ■契約者生年月日 ・年4桁、月日は2桁で入力（存在しない日付は不可）
保険契約に登録したご契約者様電話番号・生年月日と異なる情報を入力している	保険契約に登録いただいたご契約者様電話番号・生年月日を入力してください。
保険契約に登録したご契約者様電話番号・生年月日が誤っている。 または登録時より変更が生じている。	ご契約者様より当社コールセンター0120-444-605にお電話いただき、ご契約者様電話番号・生年月日の変更をお申込みください。 ※お電話の混雑状況等によって変更処理完了までには少々お時間を頂戴する場合がございます
法人のご契約者様	<u>電話発信による認証が利用できません。</u> お手数ですがID・パスワードによるマイページログインを実施してください。
契約者が同一の複数契約をお持ちのご契約者様	
保険契約が失効している	マイページをご利用いただくことができません。

電話発信による認証がうまくいかない場合

■認証専用電話番号への発信方法が原因となる場合

原因	対処方法
保険契約に登録したご契約者様電話番号以外の電話から発信している 例) ・携帯電話の機種変更、お引っ越し等に伴う電話番号の変更があった ・登録は「固定電話」だが、発信は「携帯電話」	以下いずれかを実施してください。 ①保険契約に登録のご契約者様電話番号から改めて発信してください。 ②ご契約者様より当社コールセンター0120-444-605(土日祝日・年末年始を除く平日09:00~18:00)にお電話いただき、保険契約に登録のご契約者様電話番号の確認・変更を行った後、改めて発信してください。 ③ID・パスワードによるマイページログインを実施してください。
非通知発信（電話番号の先頭に184を付与して発信）	以下いずれかを実施してください。 ①電話番号の先頭に「186」をつけて改めて発信してください ②ID・パスワードによるマイページログインを実施してください
IP電話サービスを利用している	050番号を利用した固定IP電話サービスをご利用の場合、当該サービスにより03番号等で発信しているつもりが、050番号から発信になる場合があります。加入電話番号(03番号等)から発信するため、先頭に[0000]または[0009]をつけて改めて発信してください。
認証専用電話番号が表示されて120秒以上経過してから発信した	再度ログイン操作が必要です。マイページログイン画面からご契約者様電話番号・生年月日を入力しログインボタンを押してください。
認証専用電話番号への発信誤り（かけ間違い）	120秒以内であれば最初に表示された認証用電話番号に再度発信することが可能です。 120秒以上経過した場合は再度ログイン操作が必要です。

いずれにも該当しない場合等は、ご契約者様より当社コールセンター0120-444-605（土日祝日・年末年始を除く平日09:00~18:00）にご相談ください。