



# トラブルシューティング

## チャージ・料金編

裏面は[通話編]です。



### チャージされない [オンライン入金の場合]

#### 入金処理の確認

オンラインでの入金が完了しておりますか?

入金処理の途中でブラウザを閉じたりして、処理を最後まで行えなかった場合は、VIVAPLUSの通話料金分に反映されません。カスタマーサポートまでご連絡ください。

入金処理が完了して5分お待ちいただけましたか?

入金処理が終わったら、約5分間はVIVAPLUSをご利用にならないようお願いいたします。通話をしてしまうと、入金分のチャージのタイミングが更に5分後にずれてしまいます。

### チャージされない [払込用紙の場合]

#### 払込用紙の確認

VIVAPLUSに2回申し込んだことがありますか?

VIVAPLUSカードと払込用紙が2種類ある場合、間違っVIVAPLUSに2回お申込みいただいたと思われる場合があります。その場合、お使いいただくVIVAPLUSカード裏面左下のSerial No.と払込用紙のバーコード下にあるSerial No.とが一致していることをお確かめ頂き、ご利用ください。万が一違っている場合は、すぐにカスタマーサポートまでご連絡ください。

シリアル番号が一致しておりますか?

お使いいただくVIVAPLUSカード裏面左下のSerial No.と払込用紙のバーコード下にあるSerial No.とが一致していることをお確かめ頂き、ご利用ください。万が一違っている場合は、すぐにカスタマーサポートまでご連絡ください。

### チャージされない [VIVAPLUSカードの場合]

#### VIVAPLUSカードの確認

Smart pitの金額の設定がしてありますか?

お申込みいただいて6ヶ月間1度もご利用がなかった場合、金額の再設定が必要になります。メンバーズサイトか自動受付カスタマーサービスで「スマートピットの設定」を行ってください。

VIVAPLUSカードが2枚ありますか?

VIVAPLUSカードが2枚ある場合、間違っVIVAPLUSに2回お申込みいただいたと思われる場合があります。その場合、お使いいただくVIVAPLUSカードと入金を行ったVIVAPLUSカードが同一でないといけません。

### 通話料金がおかしい

#### 料金表の確認

料金表の見方を間違えておりませんか?

VIVAPLUSは 0037-611 でかける場合（[固定電話から][携帯電話から][公衆電話から]）と 03-4360-2522 でかける場合で料金が違います。それから相手先の電話機が固定電話か携帯電話によっても違いますので、ご注意ください。

#### 電話機の確認

発信者番号通知が[非通知]に設定されてませんか?

固定電話や携帯電話から発信者番号を[非通知]の状態でおかけになると[公衆電話]料金となってしまいますので、ご注意ください。

### 入金額が0円になっている

#### 利用期日の確認

前回のご利用が6ヶ月以上前ではありませんか?

6ヶ月間、1度も通話しなかったり、入金がなかったりすると、入金額が0円になります。ご注意ください。ただし、お客様のIDナンバーはそのまま残っておりますので、再度入金していただくと、ご利用になれます。VIVAPLUSカードで入金する場合は[Smart pitの金額の設定]をメンバーズサイトか自動受付カスタマーサービスで行ってから入金してください。