

よくある質問

1. 申請にロックがかかってしまいました。

同日に複数回申請のお手続きをされると、申請にロックがかかります。
日付が変わるとロックが解除されますので、お待ちいただくようお願いいたします。

2. ログインにロックがかかってしまいました。

同日に複数回ログインに失敗すると、ログインにロックがかかります。
日付が変わるとロックが解除されますので、お待ちいただくようお願いいたします。

3. 「入力に誤りがあります。」とエラーが出て申請できません。

「全角や半角は正しく入力できているか」、「余分なスペースや誤った内容の入力が無いか」
ご確認をお願いいたします。

4. 車載器情報がわかりません。

車載器情報がわからない場合は
【必須 2 項目】 お名前・ETCカードまたはマイレージIDを除く、
【他 3 項目】 生年月日・電話番号・車載器情報のうち、2 項目以上を入力し
申請をお願いいたします。

5. 登録ETCカード番号がわかりません。

ご登録中のETCカード番号全桁の入力が必要となります。
わからない場合はインターネットでのID照会・PW再設定のお手続きができませんので、
お電話にてご確認をお願いいたします。



よくある質問

6. メールが届きません。

受信にお時間がかかる場合がございます。時間をおいてメールが届くのをお待ちください。またはメールの受信許可設定を確認し、再度初めから申請をお試しください。

※ETCマイレージサービス配信用メールアドレス：admin@ml.smile-etc.jp

他受信可能なメールアドレスをお持ちのお客様は「ご登録のメールアドレスがわからない方はこちら」からの操作手順で申請をお試しください。

7. 「メール通知サービス停止」とは何ですか。

ETCマイレージサービスよりメールを配信したものの、下記の原因等により、メールを受信頂けない状態が続く場合、各種お知らせメールは自動で停止されます。

- ・迷惑メールの拒否設定がされている場合
- ・ご登録のメールアドレスが誤っている等メールを受信されていない場合

8. 「お知らせメール希望選択及びメールアドレス登録のお願い」画面が表示されログインできません。

メールアドレス登録必須化に伴い、ログイン画面からマイレージID及びパスワード入力後、下記の登録状況により、画面が表示される場合があります。登録状況に合わせてご変更のお手続きをお願いいたします。

①メールアドレスが未登録

⇒ 受信可能なメールアドレスを登録してください。

②メール通知サービス停止状態（エラーメッセージ：**ただいまメール配信を停止しています。**）

「ご登録のメールアドレスに誤りがないか」、「メールの受信許可設定はされているか」をご確認をお願いいたします。

③ポイント残高のお知らせ（「郵送にて通知」希望）

⇒ 「メールにて通知」または「希望しない」をご選択ください。

※「郵送にて通知」から「メールにて通知」または「希望しない」に変更した場合、再び「郵送にて通知」をお選びいただくことはできません。

変更完了いただきますとマイページにログインが可能となります。

