

## よくある質問【新規登録】

**Q** ウェブサイトを使って新規登録をする方法がよくわかりません。

**A** オンライン登録の流れがわかる資料をご用意しました。「参照資料を見る」をご確認の上で操作を行ってください。

[参照資料を見る](#)

**Q** 新規登録の方のメールアドレスを間違えて入力した状態で紹介者入力画面を完了してしまい新規登録の方にメールが届かない場合はどうしたらよいですか？

**A** ご紹介者様画面内の「ビジネスセンター→新規登録→登録状況」からメールを再送することができます。再送する際に正しいメールアドレスへ変更頂ければ新規登録の方へメールをお届けすることができます。

[参照資料を見る](#)

**Q** 新規登録される方がメールからアクセス出来なくなった場合はどうしたらよいですか？

**A** ご紹介者様画面内の「ビジネスセンター→新規登録→登録状況」からメールを再送することができます。\*メールは配信後、72時間有効となります。

[参照資料を見る](#)

**Q** 紹介者入力時に新規登録の方の情報を間違えて入力してしまった場合に変更はどうしたらよいですか？

**A** 新規登録される方へのメール送信後、ご本人様入力時に変更することができます。

**Q** コミッション口座は登録しなくてもよいですか？

**A** マーケティング・エグゼクティブ申請をされる際は必要となります。

**Q** コミッション口座入力欄でミツビシトウキョウといれても何も出ません、どうしたらよいですか？

**A** ミツビシトウキョウ（全角大文字）で入力することで検索することができます。スムーズに検索ができない際は、銀行コード検索：「0005」（三菱東京UFJの場合）をお試しください。それでも検索できなかった場合は資料参照ください。

[参照資料を見る](#)

**Q** 新規登録の本人最終確認画面で先にすすめなくなった場合はどうしたらよいですか？

**A** 入力漏れや入力間違いがあると進むことができません。同意欄へチェックを入れて頂いているか、署名欄は最初に入力頂いた通りにして頂いているか、ID番号はイントロパック内申請書記載の番号を左右同じ番号で入力されているかなど今一度ご確認ください。\*スペースが半角と全角の違いでもエラーになります。

## よくある質問【注文等】

**Q** 初回ログインのメールが届かないのですが、どうしたらよいですか？

**A** 迷惑メール対策などで受信できない設定になっている可能性があります。メールの受信設定をご確認いただき、ドメイン「@melaleuca.com」からのメールを受取りいただけるよう設定をお願いします。もしくはメラルーカへ申請いただいた「カスタマー登録申請書」等のメールアドレスをご確認いただき、再度初回ログインをしてください。メールアドレス登録が異なる場合は、メラルーカカスタマーサービス0120-515-054（9:00～19:00土・日・祝日を除く）へご連絡いただき、メラルーカ登録のメールアドレスの変更をして頂く必要があります。

**Q** 初回ログインメールのpassword設定をクリックしても反応しません

**A** Docomoでスマートフォンの場合はGmailアドレスへ変更が必要となります。Softbankでiphoneの場合の場合は「i.」で始まるアドレスへ変更が必要となります。メラルーカカスタマーサービス0120-515-054（9:00～19:00土・日・祝日を除く）へご連絡いただき、メラルーカ登録のメールアドレスの変更をして頂く必要があります。

**Q** 初回ログインで電話番号とIDが合っているのにエラーが表示される場合はどうしたらよいですか？

**A** 入力されている文字が全て半角でハイフンなしで入力されているかご確認ください。

**Q** 初回ログインでアドレスを入力したら「既に使用されている」とエラーがでた

**A** 複数人で1つのアドレスを共有することが出来ません。個人のメールアドレスをご登録ください。

**Q** 携帯電話から初回ログインしてみたがパスワード設定をクリックしても反応しない場合はどうしたらよいですか？

**A** 推奨環境を満たしていない端末ですと上手く進まない可能性があります。お手数ですが、メラルーカトップページ一番下の「サイトのご利用について」に記載しております「推奨環境」をご確認いただき、ご利用ください。パソコンのご利用をお勧めいたします。

**Q** メールやWEBサイトが文字化けしている場合はどうしたらよいですか？

**A** パソコンの設定内にてエンコード設定をUnicode(UTF-8)へ変更して頂くことで正しく表示されます。

**Q** ログイン出来ない

**A** 半角入力・入力間違い・パスワード間違いなど入力が入っている可能性がありますので今一度ご確認ください。メールアドレス登録の誤りがない場合は、メラルーカカスタマーサービス0120-515-054（9:00～19:00土・日・祝日を除く）へご連絡ください。

**Q** メールアドレスが変わったのですが、どうしたらよいですか？

**A** まずは以前のメールアドレスでログインしてください。「マイアカウント」内でメールアドレスを変更することができます。メールアドレス変更後は新しいメールアドレスでログインが可能となります。

**Q** メラルーカ円を製品に交換するにはどうしたらよいですか？

**A** 「製品ストア」でのご注文と一緒にメラルーカ円を製品に交換することが可能です。毎月の設定ポイント以上のご注文製品とメラルーカ円交換製品をカートへ入れ、交換希望製品の「メラルーカ円」をチェック☑してください。ご利用の際には、交換手数料220円を別途頂戴しております。(クーポン交換も同様の操作になります)

**Q** 「カートに入れる」を押しても反応しない場合はどうしたらよいですか？

**A** クイックショップ（レジへ進むの左に表示されている「カート」をクリック）より製品コードを入力してご注文して頂く方法があります。

**Q** 「製品ストア」にて「レジへ進む」をクリックすると、ログイン画面に戻ってしまいました。どうしたらよいですか？

**A** 以前ログインされた際にログアウトをせず画面を閉じてしまうと、セキュリティ上、再度ログインが必要となります。そのままログインして頂ければ、続きから操作して頂くことが可能となります。\*ログアウトされていない場合、次回接続すると以前の画面が表示されます。

**Q** 「製品ストア」にて「コンビニ」を選択し「注文を確定」ボタンを押すとエラーになる場合はどうしたらよいですか？

**A** コンビニエンスストアの種類を選択していない場合はエラーがでてしまいます。支払い選択欄の下にあります「コンビニエンスストアの選択欄」よりご希望のコンビニエンスストアを選択してください。\*万が一、選択欄の表示がない場合は一度画面を戻っていただくことと表示されることがあります。

**Q** コンビニ支払いの期限が過ぎてしまった場合はどうしたらよいですか？

**A** 「払込期限」を過ぎた場合はご注文はキャンセルさせていただいておりますので、払いいただくことはできません。お手数ですが、改めてご注文を入力頂き「払込期限」内にお手続きをお願いいたします。

**Q** 注文ができていないか心配

**A** メラルーカウェブサイト画面右上にある、マイアカウントページより注文履歴をご確認いただけます。

**Q** 注文を間違えてしまった

**A** 注文確定後のご変更はできません。メラルーカカスタマーサービス0120-515-054（9:00～19:00土・日・祝日を除く）へご連絡ください。

**Q** パスワードを忘れてしまった

**A** ログイン画面の「ログインできない方はこちら」よりご登録のアドレスを入力し、送信ボタンをクリックいただきますと、パスワード再設定のメールが届きます。案内に沿って、改めてパスワードの設定を行ってください。

その他のよくある質問について、WEB ページ上でご確認ください。



**WEB/ よくある質問ページへ**