

故障かなと思ったら・ポケットWi-Fi編・

①	電源ボタンを押しても起動されない	<ul style="list-style-type: none"> 一度電池パックを外していただき、電源ボタンを押してください。 リセットボタンを長押ししてみてください。（端末の上側面 or 裏面カバーを外した所にございます）
②	圏外の表示がでてしまう	<ul style="list-style-type: none"> エリアの確認をお願いします。※各商品詳細ページよりお調べできます。 SIMカードの抜き差しをしてみてください。 リセットボタンを長押ししてみてください。（端末の上側面 or 裏面カバーを外した所にございます）
③	アンテナは立っているのに繋がらない	<ul style="list-style-type: none"> 電源を再度入れなおしてください。 リセットボタンを長押ししてみてください。（端末の上側面 or 裏面カバーを外した所にございます）
④	充電できない	<ul style="list-style-type: none"> 電池パックがしっかりはまっているかを確認し、電源を入れ充電してください。 充電器の故障の場合もあるので、充電器を交換してください。 ※充電開始後すぐは起動されませんのでご注意ください。
⑤	速度が遅い	<ul style="list-style-type: none"> 通信制限がかかっている可能性がございます。 弊社(186-050-3735-8818 平日9:00～18:00)までお問い合わせいただきましたらお調べさせていただきます。 通信制限がかかっている場合、翌月になりましたらリセットされます。
⑥	修理に出したい	<ul style="list-style-type: none"> 購入された店舗へご相談ください。※有償になる可能性もございます

パスワードの確認方法

⑦	パスワードってどうやって見るの？	<ul style="list-style-type: none"> WPAボタンがついている端末⇒WPAボタンを2回押していただくと表示されます。 ついていない端末⇒端末の液晶画面内で確認できます。
---	------------------	--

故障かなと思ったら・SIMカード編・

⑧ SIMが認識されない	<ul style="list-style-type: none">・ SIMカードの挿入方向をご確認ください。・ SIMカードの抜き差しをしてください。
⑨ 認識はされているが繋がらない	<ul style="list-style-type: none">・ 開通手続きが完了しているかご確認ください。・ APN設定をしてください。※マニュアルもしくは「APN設定について」をご確認ください
⑩ APN設定をしたのに繋がらない	<ul style="list-style-type: none">・ APN情報が一文字でも違っているとつながりませんので、再度情報のご確認をお願いいたします。

端末にメールが届いたら

⑪ 「追加料金を請求します」というメールが届いた	<ul style="list-style-type: none">・ 端末の仕様上そのようなメッセージが届く場合がございます。ただ実際には追加でご料金をいただくことはございませんので、ご安心ください。
--------------------------	---

違う商品を購入してしまった

⑫ 商品を間違えて購入してしまった。交換できる？	<ul style="list-style-type: none">・ 交換は原則行っておりません。
--------------------------	--

紛失・盗難したら

⑬ 端末をなくしてしまった	<ul style="list-style-type: none">・ 端末の中断処理をさせていただきますので、弊社までご連絡ください。・ 端末本体は買いなおしていただく必要がございます。購入店舗へお問い合わせください。
---------------	---

お申し込みに関して

⑭	商品が届いたが、中に紙しか入っていない	・ ご商品によっては、お客様に申込手続きいただき確認が取れたのち、商品本体を発送させていただくものもございます。（該当商品：501HW、DSIM）
⑮	手続き方法は？	・ WEBにて行っていただきます。 詳しくは商品内に手続き方法のご案内が入っておりますのでご確認ください。
⑯	手続き終了後どのくらいで商品本体が届くの？	・ 7営業日以内にお届けさせていただいておりますが、お日にちのご指定がございましたらご相談ください。
⑰	商品自体は中に入っているけど、いつ使えるようになる？	・ 開通手続き終了後翌営業日の開通となっております。※土日祝・年末年始はご開通できません。

継続手続きに関して

⑱	いつまでに継続の手続きをすればいいの？	・ 利用期間終了日の5営業日前までをお願いします。 期限を過ぎてしまっても継続の手続きはできますが、SIMカードをご交換していただく場合がございます。 ※SIMカードのお届けにお時間をいただく場合がございます
⑲	手続き方法は？	・ WEBにて行っていただきます。 その際、継続していただく端末のご情報（SIM番号：ICCIDもしくは端末製造番号：IMEI）をご用意ください。 詳しくは商品内に手続き方法のご案内が入っておりますのでご確認ください。
⑳	ICCID・IMEIってどこで確認できるの？	・ ICCIDはSIMカード本体もしくはSIMカードの台紙に記載がございます。 ・ IMEIは電池パックを外した奥もしくは外箱に記載がございます。
㉑	どの継続パックを購入すればいいの？	・ 「すでにお持ちのルーターの更新」をご確認ください

利用期間に関して

②②	利用期間内の「初月」って何？	・後日端末本体をお届けする商品の場合は <u>商品到着した月</u> 開通手続きをしていただく商品の場合は <u>開通した月</u> となっております。
②③	利用期間がいつまでかわからない	・弊社までお問い合わせください。
②④	利用期間終了のお知らせってくるの？	・お手紙か電話もしくはメールでお知らせさせていただいております。

3G回線に関して

②⑤	Ymobileの3G回線が使えなくなるって本当？	・ <u>Ymobileの3G回線は2018年1月末をもちまして停波いたします。</u> その後ご継続のお手続きはできませんのでご注意ください。
②⑥	3G回線の端末って何？	・D22HW、D23HW、D24HW、D25HW、D26HW、D31HW、D32HW、D33HW、D41HW、GL03D、GD01、GP01、GP02
②⑦	開通前の3G回線の端末を持っているけど、どうすればいいの？	・弊社までお問い合わせください。

お問い合わせ先は？

②⑧	株式会社トレミール TEL：186-050-3735-8818 MAIL： info@mobile-prepaid.jp (営業時間：平日9時～18時 ※土日祝日・年末年始は営業していません)
----	--