

よくあるご質問 ◆東京海上日動火災保険株式会社◆

No.	ご質問	ご回答
1	次の画面へ進めません。どうすればよいですか。	主に次のような原因が考えられます。 ・必須項目が入力されていない。 ・指定されている文字で入力されていない。（全角・半角等） ・本サイト対象外のご契約の場合。
2	本サイトに登録した（自動車保険インターネットお手続きサイトで利用している）メールアドレスを変更することはできますか。	ログイン画面（ログインID・パスワード入力画面）の「ログインID・パスワードを忘れたら」リンクから変更が可能です。（パスワードが変更となりますのでご注意ください。） 上記リンクから変更ができない場合は、取扱代理店までご連絡ください。
3	住所入力でエラーになる場合、どうすればよいですか。	主に次のような原因が考えられます。 ・指定されている文字で入力されていない。（全角・半角等） ・郵便番号と住所が異なっている。 ・漢字住所とカナ住所が異なっている。
4	ID・パスワードを忘れてしまったときは、どうしたらよいですか。	ログイン画面（ログインID・パスワード入力画面）の「ログインID・パスワードを忘れたら」リンクから再発行が可能です。（パスワードが変更となりますのでご注意ください。） 上記リンクから変更ができない場合は、取扱代理店までご連絡ください。
5	ID・パスワードの発行をしたがメールが届かない場合、どうしたらよいですか。	お客様がご利用のメーラーやセキュリティソフト、プロバイダ等の環境によっては、メールを受信できない場合や、通常の受信フォルダではなく迷惑メールフォルダ等が届く場合がございます。他のメールフォルダもご確認ください。 メールが届かない場合には、お手数ですが、ログイン画面（ログインID・パスワード入力画面）の「ログインID・パスワードを忘れたら」リンクから他のメールアドレスを登録いただくか、取扱代理店までご連絡ください。
6	保存した内容を確認・再開したいが、どのようにすればよいか。	ログイン画面（ログインID・パスワード入力画面）にアクセスし、ID・パスワードを入力後、「保存内容から再開」ボタンをクリックしてください。

7	更新手続きの可能な期間を教えてください。	満期日2か月前の1日から満期日2日前の23時55分まで
8	車を買替えたが、買替える前の車の情報が表示されていたらどうすればよいですか。	お車の変更をする場合は、お手数ですが取扱代理店までご連絡ください。
9	申し込んだ内容を後から訂正・変更することはできますか。	お申込み内容を訂正・変更する場合は、お手数ですが取扱代理店までご連絡ください。