

目次

- Q1 [ログインできない／パスワードが分からない](#)
- Q2 [携帯電話を機種変更して2段階認証ができなくなった](#)
- Q3 [お客さまが機種変更して2段階認証ができなくなった](#)
- Q4 [お客さまが初回パスワード変更のURLにアクセスしてもログイン画面が表示される](#)
- Q5 [お客さまが申込をしようとするとエラーで申込できない](#)
- Q6 [お客さまが職歴入力欄を入力しようとしたらエラーになった](#)
- Q7 [お客さま情報を作ったがメールが飛ばない／届いたメールにユーザーIDが表示されない](#)
- Q8 [「カスタマーユーザーの有効化」ボタンが表示されない](#)
- Q9 [お客さまのデータ登録時にメールアドレスを間違えた](#)
- Q10 [同一のお客さまが時期をずらして申し込む際に住所などの変更が発生した](#)
- Q11 [Salesforce Authenticatorに通知が来なくてログインできない](#)
- Q12 [お客さまが申込した内容が誤っていた](#)
- Q13 [同一顧客で2回目のユーザー登録を行う際の対処](#)
- Q14 [お客さまへ「メール再送」ができない](#)



Q1 ログインできない／パスワードが分からない

パスワードロックがかかっている場合

ログインする際に、**10回以上**パスワードを間違えるとパスワードロックがかかります。**15分後に自動解除**となりますが、お急ぎの場合は以下の手順をお試しください。

ログイン画面のパスワードを忘れた方はこちらから、パスワードリセットをお試しください。

画面イメージ

ユーザ名

パスワード

ログイン

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

パスワードをリセット

パスワードをリセットするには、ユーザ名が必要です。
パスワードの再設定方法は、お客様のアカウントに関連付けられたメールアドレスに送信されます。

ユーザ名

パスワードをリセット

キャンセル

パスワードリセットメールが届かない、パスワードリセットができない場合は当社営業担当者にご連絡ください。

当社にてパスワードリセットの処理をいたします。

(1か月間ログインがない場合もアカウントがロックされます)

リセット後、提携事業者さま宛に送信されるメールよりパスワードを再設定してください。

Q2 携帯電話を機種変更して2段階認証ができなくなった

当社営業担当者にご連絡ください。当社にて登録されている二段階認証用アプリ（Salesforce Authenticator）の連携を解除いたします。

アプリケーション名: Salesforce Authenticator



Salesforce Authenticatorは、ユーザー名やパスワード以外の認証を可能にするアプリケーションです。ワンタイムパスワード（TOTP）という確認コードによってIDを確認する機能を持っているのが特徴です。Authenticatorに登録してSalesforceのアカウントに接続すれば、より安全性が高められます。







その後、提携事業者さまにて以下の手順に沿ってで新しい携帯電話との連携設定を行ってください。





初回ログイン画面で入力する「2語の語句」が表示されます。

Web融資受付システムにログイン後、画面に表示される2つの英単語を入力し、【接続】を押します。





Salesforce の接続を押すと【モバイルデバイスを確認】という画面になります。

「2語の語句」入力後に「接続」を押します。

再度ログインし、アカウント発行時と同様に、お手元の携帯電話との連携作業（2語の語句を携帯電話のSalesforce Authenticatorアプリで入力する）をお願いいたします。

Q3

お客さまが携帯電話を機種変更して2段階認証ができなくなった

当社営業担当者にご連絡ください。当社にて現在お客さまが登録されている二段階認証用アプリ（Salesforce Authenticator）の連携を解除いたします。その後のお客さまにて新しい携帯電話のSalesforce Authenticatorとの連携設定を行っていただきます。



Web融資受付システムにログイン後、画面に表示される2つの英単語を入力し、【接続】を押します。



再度ログインし、アカウント発行時と同様に、お手元の携帯電話との連携作業（2語の語句を携帯電話のSalesforce Authenticatorアプリで入力する）をお願いいたします。

Q4

お客さまが初回パスワード変更のURLにアクセスしてもログイン画面が表示される

ユーザー登録のメール（初回メール）に記載されているURLをブラウザに直接ペーストしてアクセスしてください。それでも同様の現象が発生する場合には、パスワードリセットを実施しますので、当社営業担当者にご連絡ください。

画面イメージ



リンクを押さずに、コピーしていただき、
コピーしたURLをブラウザに直接ペーストしてアクセス



Q5 お客さまが申込をしようとするとエラーで申込できない

エラー内容を表示させ、エラーに沿った対応のご案内をお願いいたします。

- 1 お客さまにて任意の項目のエンピツマークを押下
- 2 保存ボタンを押下するとエラーが表示されるため、当該エラーを解消するようご案内ください

画面イメージ（申込情報入力中）

画面イメージ（申込ボタン押下後）

「申し込みをする」ボタンを選択後、下記の画面が表示された場合、必須の入力項目が入力されていません。画面に従って、未入力項目を入力してください。

Q6

お客さまが職歴を入力しようとしたらエラーになった

顧客情報の中に空欄やエラーがある状態で、職歴欄を編集する場合に起こる事象です。まず顧客情報を不足なく入力してください。

（編集ボタン⇒保存で不足項目のエラーをご確認いただけます）

また、エラーとなっている画面を更新することで、再度職歴欄が活性化します。

職歴入力フォーム（現職2年未満の方は、前職も入力ください。）

このフローで未対応の障害が発生しました

フローを処理中に未対応の障害が発生しました。詳細は、組織のシステム管理者にお問い合わせください。

顧客情報を不足なく入力する

職歴入力フォーム（現職2年未満の方は、前職も入力ください。）

・最終学歴

テスト

・現職入社日

2025/01/01

申込日現在

2025/05/23

・企業名

テスト

部署名

前職入社日

前職退職日

企業名

部署名

前々職入社日

前々職退職日

企業名

部署名

3社前入社日

3社前退職日

企業名

部署名

4社前入社日

4社前退職日

企業名

部署名

保存



木を植えています

私たちはイオンです

7



イオン住宅ローンサービス

Q7

お客さま情報を登録したがメールが届かない／お客さまに届いたメールにユーザーIDが表示されない

カスタマーユーザーが有効化されていない可能性がございます。
当該お客さま情報を確認し、カスタマーユーザーが有効化されていない場合には、有効化の手続きを行ってください。

お客さまの情報を登録後にカスタマーユーザーを有効化をすることによりお申込予定のお客さまへ招待メールが送信されます。

画面イメージ

補足

「カスタマーユーザーを有効化」ボタンが表示されている場合、当該お客さまのカスタマーユーザー有効化が未実施の状態です。有効化前に「メール再送」を押下した場合、送信メールにはユーザーIDが記入されません。

Q8 「カスタマーユーザーの有効化」ボタンが表示されない

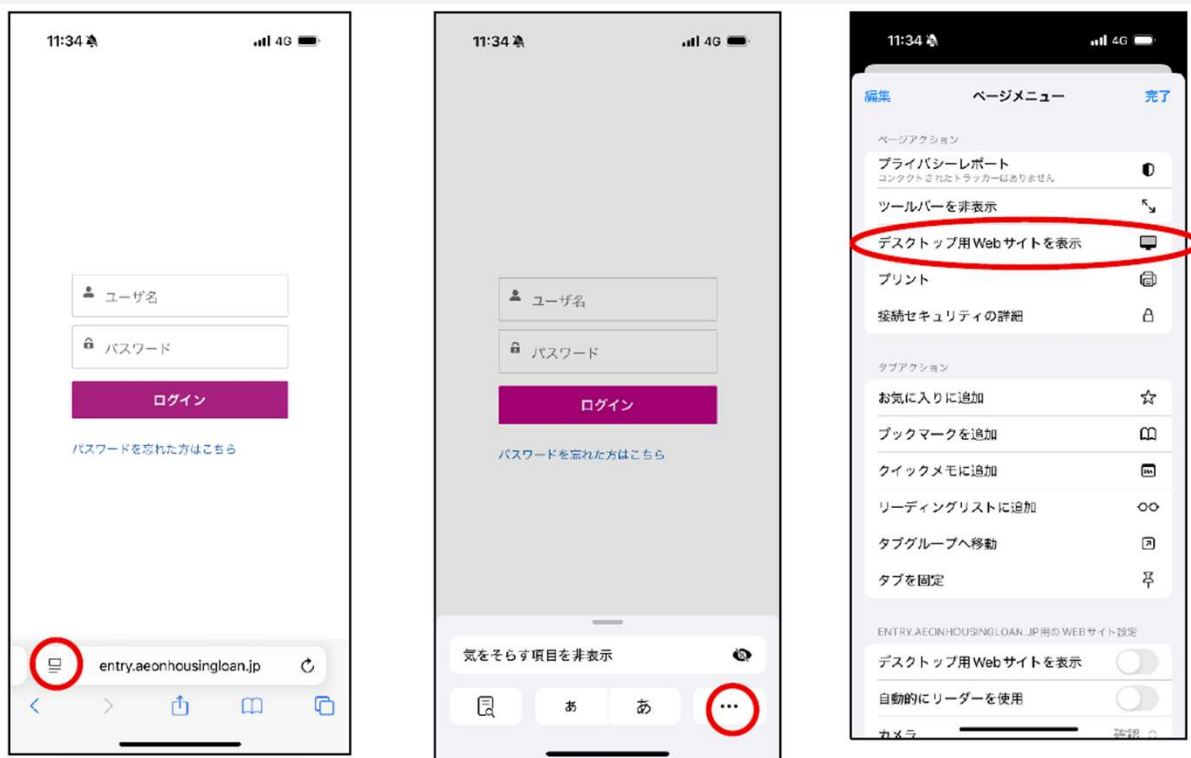
画面の再読み込みを行ってください。なお、スマートフォンで操作している場合には、デスクトップ用サイト（PC版サイト）表示するようお願いいたします。

（提携事業者さまには、原則としてPCでの操作を推奨しております。）

参考：iPhoneのSafariでPC版に切り替える方法

- ①共有アイコンをタップ
- ②メニューを開く
- ③「デスクトップ用Webサイトを表示」を選択

画面イメージ



補足

「カスタマーユーザーを**無効化**」ボタンが表示されている場合、当該お客さまはすでにカスタマーユーザーが有効化されている状態です。お客さまへ受付サイトユーザ登録のご案内メールが届いているかご確認ください。

Q9

お客さまのデータを登録する際にメールアドレスを間違えた

提携事業者さまにて該当メールアドレスを修正後、メール再送ボタンを押下してください。



お客さま情報

+ フォローする メール再送

申込内容 (1) 新規

申込内容	物件名 (全角)	借入希望金額 (円:半角)	借入希望期間 (年:半角)
EI-003152		0	0

すべて表示

ただし、**ユーザーIDは誤ったメールアドレスを元に作られているため、ID修正については当社営業担当者にご連絡ください。**



Q10 同一のお客さまが期間をおいて再度お申し込みされる際に、住所等の登録情報に変更がある

一度申込を行ったユーザーについては氏名を除く登録情報を変更できない仕様となっております。
お手数ですが、**新たに顧客情報及び申込内容を作成**してください。



Q11

Salesforce Authenticatorに通知が届かずログインできない

スマートフォンの通知設定およびアプリのバージョンを最新にしてください。それでも通知が届かない場合には、下記の「Web申込ログイン方法について」の手順をお客さまへご案内ください。

WEB申込ログイン方法について

ログイン画面から
ログイン

@aeon.co.jp

パスワード

ログイン

パスワードを忘れた方はこちら

(スマホに承認通知が届かない)
ログイン遷移後ページで
「お困りですか?」を押下

モバイルデバイスを確認

Salesforce Authenticatorを使用して、申込受付サイトにログイン表示を承認します。

Log In to Salesforce

お困りですか?

「別の検証方法を使ってください」
を押下

お困りですか?

モバイルデバイスに通知が送られませんでした。Salesforce Authenticator アプリケーションを開いて、次の手順に従ってください。

別の検証方法を使用してください

IDを検証

申込受付サイトにログインしようとしています。Salesforce アカウントの安全性を確保するために、ID を検証する必要があります。

モバイルデバイスで認証アプリケーションを使用して、確認コードを生成します。

ユーザー名: ryosuke_sakagami0722@aeon.co.jp

確認コード

検証

別の検証方法を使用してください

確認コードにスマホアプリ側の
6桁の数字を入力し、
「検証」を押下



Q12 お客さまが申込した内容が誤っていた

当社営業担当者にご連絡ください。誤りに気付いたタイミングによって、対応方法が異なります。詳細は営業担当者にご確認ください。



Q13 同一のお客さまを再度登録する場合の対応方法

同一メールアドレスを使用してお客さまを再度登録する場合、既に使用されているユーザー名は登録できません。ユーザー名およびニックネームに登録日の日付を付加するなどして、重複しない名称で登録してください。

①ユーザー名重複エラー

画面イメージ

②ニックネーム重複エラー

③①or②の対応 ユーザ名およびニックネームを一部変更

Q14 お客さまへ「メール再送」ができない

お客さまの申込案件が「申込完了」以降のステータスとなっている場合、「メール再送」ボタンは表示されない仕様となっております。
 お客さまがログインされる際は、初回登録時に送信されたメールをご確認いただくようご案内ください。なお、初回登録時のメールが確認できない場合は、当社HPの提携事業者さま向けページに掲載している「WEB融資受付のご案内」>案内受付フォーム」からログインするようご案内ください。

WEB受付サイトのURL

<https://entry.aeonhousingloan.jp>

