

患者さまから「登録ができない」「予約ができない」といった質問がある場合にご確認ください。

患者さまが「登録できない」、「ログインできない」「予約できない」とおっしゃる場合の、  
**90%がアドレス指定受信をしていないことが原因**です。

### ■ ドコモ・au・ソフトバンクの携帯・スマホ

medical@mfb.jp からのメールが受信できるようにしてください。

設定方法については、新規登録ページに、ドコモ・au・ソフトバンクのものが記載してありますので、そちらを患者さまにご案内してください。

患者さまが「迷惑メール設定はしていない」と言う場合も、ご購入時の初期設定で設定されていますので、必ずご確認ください。また、すでに新規登録が完了している場合は、空メールは返ってきませんのでご注意ください。

### ■ パソコンメール（Gmail・Yahoo!メール・Hotmailなど）

「迷惑メールフォルダ」にメールが入ってしまうことがありますのでご確認ください。  
アドレス帳に「medical@mfb.jp」を追加すると回避できます。

残りの主なケースは下記になりますので、ご確認をお願いいたします。

#### 1. 新規登録ができない

お名前(全角ひらがな)、電話番号(半角数字・ハイフンなし)になっているか確認してください。

#### 2. ログインができない

(a) 上記の問題で登録ができていないのに、ログインしようとしている。

(b) パスワードを再発行したりして、パスワードが間違っている。

→ パスワードをもう一度再発行してログイン。

(c) メールアドレスが間違っている

→ アドレスが長く複雑で自分で打ち間違っている。別のアドレスと勘違いしている。

#### 3. 予約自体が取れない

「予約する」ボタンを押すと、元の画面に戻ってしまう。

auのGRATINA、MARVERAのみで発生する未解決のバグです。

申し訳ございませんが、改善されるまで予約システムはご利用いただけません。

(注) サポートセンターへのお問い合わせの前に、

① 患者さんの名前 ② メールアドレス ③ 携帯・スマホの機種 をご確認ください。