

---

## 一部の携帯端末でログイン認証用のSMS(ショートメール)がお届けできない事象について

---

平素より西武グループならびにSEIBU PRINCE CLUBをご愛顧いただき誠にありがとうございます。

2022年3月23日、SEIBU PRINCE CLUBアプリの新サービス開始に伴い、セキュリティ強化を目的にアプリのアップデートを実施し、SMS(ショートメール)による2段階認証を導入しております。

一部の携帯端末におきまして、ログイン認証用のSMSがお届けできていない事象が発生しております。  
ご不便をおかけして誠に申し訳ございません。

SMS認証コードの受信ができない事象につきましては、下記の原因が考えられますので、お手数をおかけいたしますが各種入力や設定をご確認いただきますようお願いいたします。

### ■確認コードを発行できない

- ・SMSに対応していない電話番号を入力している。  
入力した電話番号に誤りが無いか、または、ハイフンやスペースなども含め入力されていないかご確認ください。
- ・SMSに対応していない携帯電話の電話番号は利用できません。
- ・SMSを利用できるスマートフォンや携帯電話でお試してください。

### ■確認コードがSMSで届かない

【迷惑メール設定などでSMSの受信を制限している】

迷惑メール対策機能で、SMSを受信しない(海外からのSMSの拒否を含む)、または、登録者以外からのメッセージを拒否などの設定がされていないかご確認ください。

SMS一斉拒否、アドレス帳に登録している番号のみ受信、個別拒否など設定をせず「すべての電話番号を許可する」や「全て受信する」などの設定にしてください。

※設定方法は携帯電話会社によって異なります。ご利用の携帯電話会社のヘルプ、または取扱説明書などをご確認ください。

### ▼ソフトバンク

S!メール(MMS)/SMSの迷惑メール対策方法

<https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/mms/fromoversea/> (外部サイト)

+メッセージの設定

<https://help.mb.softbank.jp/app/plusmessage/i/07-01-01.html> (外部サイト)

「設定」→「連絡先未登録者をフィルタリング」機能が「オン」になっていないかご確認ください。

「連絡先登録者以外は、表示を切り替えることで確認が出来る」機能となっております。

### ▼ドコモ

[https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam\\_mail/sms/](https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/sms/) (外部サイト)

### ▼楽天モバイル

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001362/> (外部サイト)

### ▼au

<https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/> (外部サイト)

## ■確認コードがSMSで届かない（通信・通知）

- ・Wi-Fiのみで通信をしていないか、機内モードになっていないかご確認ください。
- ・モバイル通信が利用できない場合はSMSを受信できません。モバイル通信のオンにさせていただき、再度お試しください。

## ■連絡先未登録者をフィルタリングについて

### 【iOSの場合】

<https://service.smt.docomo.ne.jp/msg/help/ios/howDetail.html?bigNum=8&smallNum=2&searchStr=#labelDetail2>  
(外部サイト)

### 【Androidの場合】

<https://service.smt.docomo.ne.jp/msg/help/android/howDetail.html?bigNum=8&smallNum=2&searchStr=#labelDetail2>  
(外部サイト)

## ■メッセージアプリの通知設定について

- ・SMS受信のメッセージアプリの通知がオフになっていないかご確認ください。  
通知許可は以下の手順で設定をお願いいたします。

### 【iOSの場合】

「設定」>「通知」>表示されているアプリの中から「メッセージ」を選択>「通知を許可」をONにする

### 【Androidの場合】

「設定」>「音と通知」>「アプリの通知」>表示されているアプリの中から「メッセージ」を選択>「ブロック」をOFFにする

## ■海外の携帯電話番号を利用している

海外の携帯電話番号は利用できません。

上記を確認しても解消されない場合、以下をお試しください。

- ・アプリ・スマートフォン本体の再起動する。
- ・時間を開けて、再度試す。

### [補足事項]

※携帯電話のシステム（OS）が最新の状態ではない端末をご利用の場合は、携帯電話のシステムのバージョンが最新の状態であるか念のためご確認をお願いいたします。

※SMSの保存容量がない場合、SMSを受信できない原因となります。

不要なデータを削除したうえで、もう一度確認コードの発行からお試してください。

※携帯電話の契約内容により利用できない場合があります。

---

以上の設定を確認・変更したうえで、SMSをお届けできない場合はお手数をおかけいたしますが、会員ご本人さまより西武プリンスクラブデスクへお問合せください。

西武プリンスクラブデスク  
TEL：04-2929-0011  
営業時間：9:00A.M.～5:00P.M.  
土・休日、年始を除く