

カウネットの会員情報について

Q. カウネット ID で利用している電話番号や住所が変更になりました。変更手続きはどうすればよいですか。

- A. 移転により電話番号または住所が変更になった場合、カウネット ID の登録住所変更に関しましては、「カウネットヘルプコール」へご連絡ください。
カウネットへのお問い合わせは[こちら](#)からどうぞ。

Q. 複数の ID でカウネットを利用したいのですが、カウネット ID を追加で申し込むことはできますか。

- A. My KDDI Biz からお手続きいただけます。
カウネット ID を追加でお申込可能です。

お手続き画面の操作

- ① My KDDI Biz へログインします。
- ② 「まとめてオフィス」を押下します。
- ③ 「カウネット契約追加申込」を押下します。

Q. カウネットに申し込みしたのですが、My KDDI Biz のホーム画面でカウネットのアイコンが表示されません。どうすればよいですか。

- A. 次のいずれかの可能性があります。
- ・登録直後または申込手続中
 - ・申込電話番号で他社販売店登録されている
 - ・申込が正常に受付されていない

登録手続きの進捗状況については「KDDI まとめてオフィスサポートデスク」までお問い合わせください。

※KDDI まとめてオフィスサポートデスクの電話番号、メールアドレスはカウネット登録完了のご連絡メールに記載がございますのでご確認ください。

Q. 申込内容を入力したのですが「確認」ボタンが押せません。どうすればよいですか。

- A. 記載内容やチェック項目に不備があると次の画面に進むことができません。
利用規約にチェックは入っているか、必須項目の入力はもれていないかを確認してください。

カウネットの支払い、購入履歴について

Q. カウネットの支払い方法を教えてください。

A. カウネットで購入する商品の支払い方法は、「KDDI 請求書による支払い」と、「クレジットカードによる支払い」があります。通常、カウネットで商品を購入する際は、KDDI 請求書による支払いとなります。

※カウネットの購入画面では、お支払い方法が「銀行振込」等と表示される場合がありますが、実際は KDDI 請求書による支払いとなります。

KDDI 請求書による支払いは、お客さまが選択された「郵便コンビニ払い」「口座引き落とし」「口座振替」いずれかでのお支払いとなります。

※直接 KDDI の口座への振り込みはお受けできません。

カウネットで購入する際に、クレジットカードによる支払いに変更することも可能です。

Q. カウネットの購入履歴はどこから確認できますか。

A. カウネット購入履歴はカウネットホームページ右上「ご注文履歴・再注文」からご確認いただくことができます。

また、My KDDI Biz で、今月も含めた 6 カ月分の購入履歴をご確認いただけます。

Q. My KDDI Biz でカウネットでの購入履歴が反映されるタイミングはいつですか。

A. カウネットの購入履歴は、購入した商品が発送された翌営業日の午後に反映されます。

反映がない場合、以下のような理由が考えられます

- ・カウネットから購入した商品が未発送の場合
- ・他社販売店からの購入扱いになっている場合
- ・カウネットホームページの支払い方法で「今回の注文をカードで支払う場合はこちら」を選択している場合

Q. My KDDI Biz でカウネット購入履歴は確認できますか。

A. My KDDI Biz で、今月も含めた 6 カ月分の購入履歴をご確認いただけます。

Q. 月間購入上限金額はどこで確認できるのですか。

A. KDDI まとめてオフィスサポートデスクまでお問い合わせいただくことで確認いただけます。

※KDDI まとめてオフィスサポートデスクの電話番号、メールアドレスはカウネット登録完了のご連絡メールに記載がございますのでご確認ください。

Q. 月間購入上限金額の変更は可能ですか。

A. 月間購入限度額は、弊社の総合的な審査基準により設定しております。

基本的には入会時の条件から変更はできかねます。

Q. 月間購入上限金額を超過する購入はできないのですか。

A. 基本的には購入できません。

クレジットカードでのお支払いであればご購入いただくことが可能です。

Q. 月間購入上限金額を超過した為、配送がキャンセルされた旨の連絡がありましたが、これは何ですか。

A. 当月の購入金額の合計が、ご契約時に設定させていただいている月間購入上限金額を超過したためご注文をキャンセルさせていただきました。

ご購入いただく場合は、クレジットカードで再度ご購入いただくか、月間購入上限金額内の購入をお願いします。

カウネットの請求について

Q. カウネット購入代金は、いつでも KDDI 請求書に反映され、送付されますか。

A. カウネットで購入した商品が出荷された月の 2 カ月後に、KDDI 請求書が送付されます。

Q. KDDI からの請求書明細備考欄に表示されている「ポイント de ショッピングご利用分一式」という項目はなんですか。

A. カウネットポイントを利用して購入した場合、備考欄に「ポイント de ショッピングご利用分一式」と記載されます。
利用したポイントは金額欄に「-〇〇〇円」と記載されます。

※請求書料金明細の表示形式の選択によっては表示されない場合があります。

Q. KDDI 請求書は、カウネットの購入代金と他のサービスの料金が、まとめて請求されるのでしょうか。

A. カウネット申込時に、KDDI 請求書にまとめるか否かについて、お客さまに選択いただいた内容にてご請求いたします。

KDDI まとめてオフィスサポートデスクで、選択内容の確認や変更をすることも可能です。

※KDDI まとめてオフィスサポートデスクの電話番号、メールアドレスはカウネット登録完了のご連絡メールに記載がございますのでご確認ください。

Q. カウネット商品代金を KDDI からの請求書で支払いました。カウネットポイント付与の対象になりますか。

A. KDDI からの請求書に記載のカウネット商品代金は、カウネットポイント付与の対象となります。

※カウネットポイント対象サービスについて：ユニバーサル園芸社の観葉植物レンタルサービスは、カウネットを経由しない商品のため、カウネットポイントの対象外です。

販売店について

Q. 担当販売店を変更すると、カウネットのカタログは送付されますか。

A. 販売店のみの変更手続きとなるため、カウネットのカタログは送付されません。

Q. 担当販売店変更の FAX に記載された期日までに FAX 返信しなかった場合は、どうなりますか。

A. 担当販売店に変更されません。

Q. 担当販売店変更の FAX を返信後、どのくらいの期間で担当販売店が変更されますか。

A. FAX を返信した翌月または翌々月に変更になります。販売店切り替え後に担当販売店が「KDDI まとめてオフィス」へ変更されたことをメールでお知らせします。

また、カウネットのホームページにログインしていただくと、左上に「KDDI まとめてオフィス」のロゴマークが表示されていれば、販売店が「KDDI まとめてオフィス」に変更されていることを確認できます。

Q. 担当販売店の変更には費用がかかりますか。

A. 変更費用はかかりません。

その他

Q. My KDDI Biz の ID・パスワードがわかりません。

A. ID は、KDDI まとめて会員入会時にご登録いただいたメールアドレスになります。

パスワードは入会時にお客さまご自身で設定していただいております。

お忘れの場合は、My KDDI Biz のログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックの上、再設定をお願いします。

Q. 定期的カタログ発送を止めるには、どうすればよいですか。

A. カタログの発送停止は「カウネットヘルプコール」へお問い合わせください。

カウネットへのお問い合わせは[こちら](#)からどうぞ。

Q. カウネットの解約方法を教えてください。

A. 「KDDI まとめてオフィスサポートデスク」へご連絡ください。

※KDDI まとめてオフィスサポートデスクの電話番号、メールアドレスはカウネット登録完了のご連絡メールに記載がございますのでご確認ください。