

No.	項目	質問	回答
1	ファンクラブ	申込み後にキャンセルや退会はできますか？	お申込み後のキャンセル、シーズン途中での退会は出来かねますのであらかじめご了承ください。
2	ファンクラブ	会員ID（会員番号）はいつお知らせがきますか？	入会后（決済完了後）1～2営業日後にご登録いただいているメールアドレス宛にメールで会員ID通知をお送りいたします。
3	ファンクラブ	どこで入会の手続きができますか？	WEBから受付しております。 https://www.v-varen.com/v-lovers ホームゲーム会場でも当日入会を実施しております。 実施場所：会員ブース 受付時間：キックオフ4時間前～ハーフタイムまで
4	ファンクラブ	パソコン・スマートフォンを持っていないのですが、入会できますか？	パソコン・スマートフォンをお持ちでなく、WEBからのお手続きができない場合は、試合会場でご入会可能です。 ただし、V-Loversの会員特典はWEBコンテンツ（アプリマイページを利用）がたくさんございますので、ご利用いただくにはスマートフォン、タブレットなどのアプリ閲覧可能端末が必要となります。
5	ファンクラブ	会員IDの通知メールが届きません（消してしまいました）。もう一度送ってもらうことはできますか？	迷惑メールBOXに振り分けられている場合がございます。 迷惑メールBOXもご確認ください、受信していない場合は、V・ファーレン長崎までメールでご連絡ください。 【メールアドレス】 ticket@v-varen.com 【件名】 2021V-Lovers会員ID通知再送希望 【本文】 ご入会時にご登録いただいた①氏名、②電話番号を本文にご入力の場合、メールをお送りください。 <注意事項> ・会員ID通知のメールは「ticket@v-varen.com」よりお送りしております。再送希望で、迷惑メール対策などで受信拒否設定をしている場合は、@v-varen.comドメインからのメールを受信可能に設定変更をお願いします。 ・会員ID通知メールの再送までにはお時間をいただく場合がございます。
6	ファンクラブ	一人で複数口入会することはできますか？	おひとり様1口までのご入会となります。 (同一氏名での入会は1口まで) 代表者様が複数人分まとめて入会手続きすることは可能ですが、同じ会員氏名で複数口入会することはできません。

No.	項目	質問	回答
7	ファンクラブ	小中高のお申込みの場合、保護者の同意が必要ですか？（小中高の入会の場合、本人名義で申込みできますか？）	はい。必要です。 小中高のファンクラブ入会の場合は、保護者の方のご名義でご注文いただき、会員氏名の入力欄のみご利用いただくご本人様（お子様）の氏名をご入力ください。 お子様ご本人様の名義でご注文された場合、保護者の同意確認のためにコールセンターよりお電話が入る場合がございます。
8	ファンクラブ	領収書の発行はどこに依頼したらいいですか？	ジャパネットたかたにて受付いたします。 領収書の発行はファンクラブ入会手続き完了後、10日～2週間後より受付可能となります。発行までにお時間いただきますのであらかじめご了承ください。 【ジャパネットたかた】0120-224-111（あさ9時～よる6時）
9	ファンクラブ	アプリのマイページにログインする方法を教えてください。	V・ファーレン長崎公式アプリ「V-Lovers」マイページへのログイン方法はこちらをご確認ください。 https://tvdb.cdn.msgs.jp/vnhi/tvdb/vloversmypage.pdf <注意事項> ・必ず会員ご本人様のジャパネットユーザIDでログインしてください。 ・会員ご本人様以外のユーザIDでログインし、会員情報連携した場合も連携情報は解除することができませんので、ご注意ください。 ・過去にジャパネットユーザIDを発行している方（ジャパネットのインターネットサイトをご利用の方）、今回ご自身名義でWEBよりV-Loversにご入会された方はすでにジャパネットユーザIDをお持ちのため、新規会員登録で2重発行しないようご注意ください。 ・V-Loversの入会手続きをご本人様以外のお客様で実施され、ジャパネットのWEB利用が初めてのお客様は、ユーザIDの新規登録が必要です。
10	ファンクラブ	アプリマイページにログインしましたが、グレードが「ブロンズ」になっています。	ログインのみした状態の場合、皆さま「ブロンズ」で表示されます。アイコン右下の【ランクアップ】ボタンから、シルバー・ゴールドへのランクアップが必要です。 <注意事項> ・ランクアップ時にご入力される会員情報は、V-Loversをお申込みいただいたときに会員氏名欄にご入力いただいた表記でご入力ください。 ・全角での入力が必要です。
11	ファンクラブ	アプリのマイページへ間違った会員情報（会員ID・氏名）を入れてしまったため、カードに本人ではない氏名が表示されています。どうしたらいいですか？	こちらの問合せフォームより必要事項入力のうえ、お問合せください。 https://f.msgs.jp/webapp/form/20169_tvdb_333/index.do ※対応にお時間をいただく場合がございます。
12	ファンクラブ	アプリに関するよくあるお問合せ	V・ファーレン長崎公式アプリ「V-Lovers」マイページに関するよくある問合せはこちらをご覧ください。 https://www.v-varen.com/clubinfo/134904.html

No.	項目	質問	回答
13	ファンクラブ	2021シーズンの会員有効期限はいつまでですか？	2022年1月31日です。
14	ファンクラブ	V-Lovers（ファンクラブ）は自動継続されますか？	シーズンごとにお手続きが必要です。
15	ファンクラブ	ワンタッチパスIDとは何ですか？	V-Loversの9921から始まる10桁の会員IDのことです。
16	ファンクラブ	<Club J.LEAGUEアプリ> JリーグIDと会員ID（ワンタッチパスID）の紐づけが完了しましたが、カード一覧の画面にV-Loversが出てきません。 （昨シーズンまでのファンクラブが出てきます。）	一度アプリからログアウトいただき、再度ログインをお願いいたします。 【ログアウト方法】 ①アプリ左上のメニューボタン（3本線）を押す ②ログアウトを選択
17	ファンクラブ	1つのJリーグIDに家族複数人分のワンタッチパスIDを紐づけできますか？	1つのJリーグIDに紐づけできるワンタッチパスIDはV-Lovers1つとSEASON SEAT1つの合計2つまでです。 ※どちらもご自身の分のワンタッチパスIDに限る 会員様1名につき1つずつJリーグIDのご取得をお願いいたします。
18	ファンクラブ	V-Loversの特典を家族や友人が代理で使用することはできますか？	V-Lovers特典は、ご入会いただいた会員様ご本人様のみご利用いただけます。（会員様以外のお客様が代わりに利用することはできません。） ただし、招待券の特典につきましては、会員ご本人様以外のお客様でもご利用（ご観戦）可能です。
19	ファンクラブ	会員証を紛失してしまいました。再発行はできますか？	試合会場「会員ブース」にて再発行のお手続きをお願いいたします。 再発行手数料¥1,500のお支払いが必要です。 受付・再発行済カードの受け渡しともに試合会場での実施となります。
20	ファンクラブ	大会員ですが、カード会員証を発行することはできますか？	V-Loversシルバー・ゴールドの大会員様はアプリ上で電子会員証が発行されます。 ご希望のお客様には、有料にてICカードの発行が可能です。 <ICカード発行（有料）希望受付> 【受け・発行済カード受渡し場所】 試合会場：会員ブース 【発行手数料】 ¥1,500 ※ICカード発行後のお渡し日程につきましては受付時にご案内いたします。 【注意事項】 ・受付、手数料のお支払い、お渡しはすべて試合会場での実施となります。 ・ICカードを発行した場合、アプリでの電子会員証はご利用いただけません。 （カード会員証、電子会員証の併用はできません。）

No.	項目	質問	回答
21	ファンクラブ	招待券の受取方法がわかりません。	<p>■会員ID通知メールにてお送りしているURLから下記受取手順をご確認ください。</p> <p>■アプリマイページから</p> <p>①V-Loversマイページにログインする ②「招待券」アイコンを選択 ③招待券1または2を選択 ④下記受取手順の「3」以降の手順同様に進める</p> <p>受取手順はこちら▼ https://tvdb.cdn.msgs.jp/vnhi/tvdb/v-loversinvitationticket.pdf</p>
22	ファンクラブ	ファンクラブ特典の「前売券10%割引」は1人で何枚まで買えますか？	<p>1試合につき、1会員様1枚まで割引価格でご購入いただけます。 ※通常価格のチケットには購入制限はございません。</p>
23	ファンクラブ	アプリマイページでユニフォーム割引のクーポンが表示されません。	<p>ユニフォーム割引クーポンが表示されない場合は、下記いずれかが考えられます。</p> <p>①すでにユニフォーム割引・圧着無料の権利をすべて使用している場合。 →1会員につきシルバー会員は「10%割引：2枚」 ゴールド会員は「20%割引・圧着無料：2枚」です。 すでにご利用済の場合は、表示されません。</p> <p>②アプリにログインしたジャパネットユーザIDの名義ではSEASON SEAT、V-Loversを購入していない場合。 →ユニフォームの割引、圧着無料の権利はご購入手続きをされたお客様のアカウントに紐づいています。 SEASON SEAT・V-Lovers入会手続きをしたアカウントと、アプリにログインしているアカウントが異なる場合は、クーポンは表示されませんので、ご購入手続きをされたお客様のアカウントからご利用ください。</p>
24	ファンクラブ	ワンタッチパスIDがわかりません。	<p>ワンタッチパスIDは9921から始まる会員ID（会員番号）のことで、ご購入手続き後、会員ID通知のメールをお送りしておりますので通知メールをご確認ください。</p> <p>※V-Loversゴールドとしてお申込みされたお客様はSEASON SEATのICカードお届け時のカード台紙にV-Loversの会員IDも記載しております。</p>

No.	項目	質問	回答
25	ファンクラブ	特典の招待券は会員本人以外でも利用できますか？ (特典の招待券2枚を使って、自分と家族(友人)で観戦できますか？)	招待券は会員ご本人様以外でもご利用いただけます。 下記いずれかの方法でご対応ください。 ①入会後にID通知メールにてお送りしております招待券取得用URL自体を当日ご来場される方に送り、ご来場者様ご本人様で招待チケットを取得する。 ②V-Lovers会員様にてチケットの取得まで行き、取得したQRチケットを当日ご来場される方に送る。
26	ファンクラブ	特典の招待券は1試合で2枚使用できますか？	できます。招待券取得用URL1つにつき、QRチケット1枚が受取できますので、2つのURLを使用してQRチケットを2つ分ご取得ください。