

よくあるご質問（FAQ）

【サービス全般について】

Q 1. このサービスは有料サービスですか？

A 1. 本サービスは無料でご利用になれます。年会費等もございません。ただし、サービスご利用に関する通信料はご利用者さまにご負担いただきます。

Q 2. サービスの利用可能時間は？

A 2. 24時間ご利用可能です。

Q 3. 携帯電話やスマートフォン（Android、iPhone など）から利用できますか？

A 3. ご利用可能です。なお、携帯電話やスマートフォンからアクセスいただいた場合でも、通常の PC サイトと同様の画面が表示されます。

【申込みについて】

Q 4. 需要者(電気のご契約者)本人ではないが申込みしたい。別途、委任状は必要か？

A 4. 委任状は不要です。需要者（電気のご契約者）本人以外の方からのお申込み（ご家族の方からお申込みいただく場合等）の受付は可能ですが、お申込みの際には需要者名(電気のご契約者名)をご入力いただきますようお願いいたします。なお、お知らせハガキは需要者（電気のご契約者）宛てで電気のご使用場所住所へ郵送させていただきます。

Q 5. 申込みは何度でも可能ですか？

A 5. 申込みは何度でも可能です。ただし、最後にお申込みいただいた際のパスワードのみ有効となります。

【供給地点特定番号について】

Q 6. 供給地点特定番号とは？

A 6. 電気のご使用場所（供給地点）に対し、付番している番号です。電気のご契約申込みや小売電気事業者の変更（スイッチング）等の際に必要な番号です。

Q 7. 供給地点特定番号が分かりません。

A 7. 小売電気事業者からの電気のご使用量のお知らせ（検針票）や請求書などでご確認いただくか、恐れ入りますが、現在ご契約中の小売電気事業者へお問い合わせいただきますようお願いいたします。

【申込状況の確認について】

Q 8. 申込みをしたが、申込状況の確認はいつになれば分かるのか？

A 8. 誠に申し訳ございませんが、お申込みいただいた内容の確認を弊社営業時間（月～金曜 8：40～17：20 [土曜、日曜、祝日、年末年始 12/29～1/3 は除く]）に実施しておりますので、遅くともお申込みいただいた日の翌営業日 17：20 以降であれば、本サービスの「使用量照会パスワードの申込状況の確認」から申込状況の照会が可能となります。

Q 9. 申込状況の確認を実施したいのですが、申込番号が分かりません。申込番号を控えるのを忘れました。

A 9. 誠に申し訳ございませんが、申込番号のご照会についてはお答えいたしかねます。弊社では、お申込み内容を確認の上、不備が無い場合に限り、お知らせハガキを発送しております。ハガキの郵送期間としまして、1週間程度お待ちいただく場合がございますので、それまでにハガキが届かない場合は、恐れ入りますが、再度お申込みいただきますようお願いいたします。

Q 10. 申込状況の確認で、「確認完了、パスワード発行済み。」と表示されてから1週間以上経過しましたが、お知らせハガキが届きません。

A 10. お待たせしておりまして大変申し訳ございません。こちらで発送状況等について確認いたしますので、恐れ入りますが、ネットワークコールセンター（0120-410-805）までお問い合わせください。なお、お問い合わせの際にはお申込み内容登録完了時にお控えいただいた申込番号をお伝えくださいますようお願いいたします。

【お知らせハガキについて】

Q11. お知らせハガキはどこに届けられますか？

A 11. 供給地点住所（電気のご使用場所住所）へ郵送いたします。ご契約者さまの本人確認を兼ねているため、供給地点住所（電気のご使用場所住所）以外の住所へは郵送できませんので、あらかじめご了承ください。

Q12. 申込みしましたが、お知らせハガキが届きません。

A 12. 弊社でお申込み内容を確認の上、不備が無い場合に限り、お知らせハガキを発送しております。恐れ入りますが、本サービスの「使用量照会パスワードの申込状況の確認」から申込状況をご確認ください。

※なお、郵送にかかる期間としまして1週間程度お待ちいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

Q13. 受領したお知らせハガキはどのように利用しますか？

A 13. お知らせハガキに記載のパスワードは、小売電気事業者等が「スイッチング支援システム」を通じて需要者（電気のご契約者）のご使用量情報をダウンロードし、営業提案活動等に活用するためのものです。需要者（電気のご契約者）が直接ご利用できませんので、小売電気事業者等の窓口等へご提示ください。

Q14. お知らせハガキが届きましたが、申込みをした覚えがありません。どうすればよいですか？

A 14. パスワードを無効にしますので、ハガキに記載のネットワークコールセンター（0120-410-805）までご連絡ください。なお、ご連絡の際は、需要者（電気のご契約者）の供給地点特定番号、ご住所、お名前等をお申し出ください。

Q15. お知らせハガキ（パスワード）を紛失しました。どうすればよいですか？

A 15. 再度お申込みいただきますと新しいパスワードを発行し、既に発行しているパスワードを無効にいたします。また、再発行をご希望されない場合は、恐れ入りますが、ネットワークコールセンター（0120-410-805）へご連絡いただきますと、パスワードを無効にいたします。なお、ご連絡の際は、需要者（電気のご契約者）の供給地点特定番号、ご住所、お名前等をお申し出ください。

【パスワードについて】

Q16. パスワードの有効期限はいつまでですか？

A 16. お知らせハガキに記載しております「有効期限（弊社でパスワード発行してから31日間）」までご利用可能です。ご利用の際は、お早めをお願いいたします。

Q17. お知らせハガキに記載のパスワード有効期限内ですが、小売電気事業者等から使用量情報の照会ができませんと言われた。

A 17. 使用量情報の照会ができないケースとして、

- ・再度、本サービスでお申込みいただいている場合（最後にお申込みいただいた際のパスワードのみ有効）
- ・本サービスでお申込みいただいた後に、他の小売電気事業者等へ使用量照会のお申込みをされている場合（お申込先にかかわらず、最後にお申込みいただいた際のパスワードのみ有効）
- ・電気のご契約の解除、ご名義の変更等をされた場合

等状況によっては照会できない場合がございます。恐れ入りますが、ネットワークコールセンター（0120-410-805）までご連絡ください。なお、ご連絡の際は、需要者（電気のご契約者）の供給地点特定番号、ご住所、お名前等をお申し出ください。

【ご使用量照会について】

Q18. 四国電力送配電ホームページから使用量情報をダウンロードできますか？

A 18. 申し訳ございませんが、四国電力送配電ホームページからのダウンロードはできません。郵送しておりますお知らせハガキを小売電気事業者等の窓口等へご提示いただき、小売電気事業者等を通じて、ご使用量の照会をお願いいたします。

【その他】

Q19. 個人情報の取り扱いはどうなっていますか？

A 19. 本サービスの利用目的の範囲内でのみ利用いたします。ご利用者の同意なく目的の範囲を超えての利用はいたしません。

以上