

# 使用量 WEB サービス FAQ

## 1. サービス全般

[Q1. 利用できる時間帯に制限はありますか？](#)

[Q2. 「使用量照会 WEB サービス」はどのようなサービスですか？](#)

[Q3. 誰でも利用できますか？](#)

[Q4. 会員登録は、有料ですか？また、会費はかかりますか？](#)

[Q5. サービスを利用するブラウザの推奨環境はありますか？](#)

[Q6. 個人情報の取り扱いはどうなっていますか？](#)

## 2. ユーザー情報の登録

[Q7. 新規会員登録はどこからすればいいですか？](#)

[Q8. 電気の契約名義本人でなくても利用できますか？](#)

[Q9. 新規会員登録までの流れは？](#)

[Q10. 新規会員登録には何が必要ですか？](#)

[Q11. 「電気ご使用量のお知らせ\(検針票\)」が手元にない\(契約番号が分からない\)のですが、どうしたらよいですか？](#)

[Q12. ID には何を入力したらよいですか？](#)

[Q13. パスワードには何を入力したらよいですか？](#)

[Q14. 利用規約に同意し、メールアドレスを登録しましたが、登録ページの案内メールが届きません。](#)

[Q15. お申し込みしてから利用できるまで、どの程度期間がかかりますか？](#)

[Q16. 「WEB ページの有効期限が切れています」と表示されます。](#)

[Q17. 「支払者名が存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。](#)

[Q18. 「電話番号が存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。](#)

[Q19. 「支払者名と電話番号が一致するデータが存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。](#)

### 3. ご契約情報の登録

[Q20. 複数の電気の契約を登録できますか？](#)

### 4. ユーザー情報の変更・照会

[Q21. ID・パスワードを変更したい。](#)

[Q22. メールアドレスを変更したい。](#)

[Q23. 新しい場所で電気の契約を開始したので、「使用量照会 WEB サービス」に追加登録したい。](#)

[Q24. 退会したい。](#)

### 5. ご契約内容の確認・変更

[Q25. 電気の契約名義を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？](#)

[Q26. 電気の使用場所を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？](#)

[Q27. 支払方法を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？](#)

[Q28. 料金メニューを変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？](#)

### 6. 電気ご使用量のお知らせ

[Q29. 紙面による「電気ご使用量のお知らせ\(検針票\)」と同じ内容を見ることができ  
ますか？](#)

[Q30. 全てのご使用量のお知らせが WEB サイトへ表示されるようになるのですか？](#)

[Q31. 次回検針日はどこで確認できますか？](#)

[Q32. 電気ご使用量のお知らせ\(検針票\)を印刷したい。](#)

[Q33. 電気ご使用量のお知らせは、会員登録後すぐに見ることができますか？](#)

[Q34. 電気ご使用量のお知らせの照会可能期間はありますか？](#)

[Q35. 電気ご使用量のお知らせは、公的証明書として使用できますか？](#)

[Q36. 電気ご使用量のお知らせ作成のメール・SMS の送信タイミングはいつですか？](#)

[Q37. 電気ご使用量のお知らせの WEB サイトへの反映タイミングはいつですか？](#)

[Q38. 今月分のデータが反映されないのですが。](#)

Q39. お知らせメールが届かないのですが。

## 7. ログイン

Q40. ID・パスワードを忘れてしまったのですが。

Q41. ログインできません。

Q42. 二段階認証とは何ですか？

Q43. 電話番号が変わって、認証用のワンタイムパスワードを受け取れません。

Q44. 認証用のワンタイムパスワードは、どのように取得するのですか？

Q45. 認証用のワンタイムパスワードが届く電話番号は、どうすれば確認・変更できますか？

Q46. ログインの都度、二段階認証が必要となるのですか？

Q47. 認証用のショートメッセージ(SMS)が届かないのですが、どうすればよいですか？

Q48. 認証用の音声案内が届かないのですが、どうすればよいですか？

Q49. 認証用の音声留守番電話に登録されますが、音声途切れるのですが。

Q50. 認証用のワンタイムパスワードは海外の電話番号に届きますか？

Q51. 登録している電話番号はWEBサイトのどこから確認できますか？

Q52. 登録している電話番号はWEBサイトのどこから変更できますか？

## 8. 過去の電気料金・使用量の確認

Q53. 毎月の電気料金・使用量の情報はいつ更新されますか？

Q54. 過去の電気料金・使用量などのデータはいつまで保存されていますか？

Q55. 複数の電気料金 使用量を一覧で確認できますか？

Q56. 電気料金や使用量のグラフが表示されません。

## 1. サービス全般

### Q1. 利用できる時間帯に制限はありますか？

A. 24 時間 365 日利用可能です。ただし、システムメンテナンス等により、サービスを休止させていただく場合があります。

### Q2. 「使用量照会 WEB サービス」はどのようなサービスですか？

A. 「使用量照会 WEB サービス」に入会いただきますと、以下のお手続き・サービスが、24 時間いつでもお手軽にご利用いただけます。

- ・過去の電気料金・ご使用量の照会
- ・ご契約内容の確認
- ・毎月の「電気ご使用量のお知らせ」を WEB サイト上でお知らせするサービス

### Q3. 誰でも利用できますか？

A. 離島(島根県隠岐島、山口県見島)で電気をご利用のお客さまおよび最終保障供給約款に基づく最終保障供給契約のお客さまを対象としています。サービスをご利用いただくには、WEB サイト上に、お客さまの電気のご契約情報をご登録いただく必要があります。

### Q4. 会員登録は、有料ですか？また、会費はかかりますか？

A. ご登録・ご利用は無料です。また、会費も無料です。  
ただし、インターネット接続のために必要な費用は、お客さまのご負担となります。

### Q5. サービスを利用するブラウザの推奨環境はありますか？

A. 当 WEB サイトをご利用いただく際には、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari 等最新版のブラウザを推奨いたします。  
推奨環境以外でのご利用や推奨環境下でもお客さまのブラウザの設定によっては、ご利用できない場合や正しく表示されない場合がございます。  
なお、対応ブラウザについては、予告なく変更する場合があります。

### Q6. 個人情報の取り扱いはどうなっていますか？

A. 個人情報は当社の「個人情報の取扱いについて」に基づき、適正な管理・取り扱いをさせていただきます。

【リンク】[個人情報のお取扱い](#)

<https://www.energia.co.jp/nw/privacy/hogo.html>

## 2.ユーザー情報の登録

Q7. 新規会員登録はどこからすればいいですか？

A. 「使用量照会 WEB サービス」の会員登録ご案内ページから、メールアドレスを入力し、ご登録のお申し込みを行なってください。

Q8. 電気の契約名義本人でなくても利用できますか？

A. 電気料金に関するサービスにつきましては、電気のご契約の支払者に利用いただけるサービスとしています。

Q9. 新規会員登録までの流れは？

A. 登録の流れはこちらをご確認ください。

【マニュアル】

操作マニュアル(サービスご利用まで)\_使用量照会 WEB サービス\_ver1.1.pdf

Q10. 新規会員登録には何が必要ですか？

A. 「使用量照会 WEB サービス」のご登録にあたって、事前にご準備いただくものは、以下のとおりです。

・ご契約番号／供給地点特定番号

(毎月、当社から郵送している「電気ご使用量のお知らせ」や「電気料金領収証」等に記載しています。)

Q11. 「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」が手元にない(契約番号が分からない)のですが、どうしたらよいですか？

A. 契約番号は、毎月の検針時にお届けしている「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」や電気料金の請求書などに記載しております。お手元に「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」など、契約番号が表示されたものがない場合は、[当社ネットワークサービスセンター](#)までお問い合わせください。

Q12. ID には何を入力したらよいですか？

A. 下記条件に合うお客さま独自の ID を設定可能です。

※半角英数字 6 文字以上 100 文字以内で設定してください。

IDの変更をご希望される場合は、「ユーザー情報の変更」画面より、変更可能です。

### Q13. パスワードには何を入力したらよいですか？

- A. 使用パスワードは、お客さまで以下条件に沿うようにお好みに設定いただきますようお願いいたします。
- ・半角英数字及び記号を合わせて 8 文字以上 30 文字以下
  - ※半角英字、半角数字、記号を必ず 1 文字以上含む。
  - ※連続する同一文字(例:aaa、111)は使用不可。
- 変更前のものと違うパスワードとしてください。

### Q14. 利用規約に同意し、メールアドレスを登録しましたが、登録ページの案内メールが届きません。

- A. メールが届かない理由として以下が考えられますので、ご確認をお願いいたします。
- ご確認後は、登録の有効期限が過ぎてから、再度メールアドレスをご登録ください。
- 1.ドメイン指定のメールアドレスのみ受信するよう設定されており、「nw.energia.co.jp」が設定されていない場合
  - 2.迷惑メールとして受信されている場合
  - 3.URL を含むメールを受信拒否設定されている場合
- 上記1～3の機能や設定方法・解除方法につきましては、お使いの端末、セキュリティソフト・メールソフトにより、携帯電話会社・プロバイダ会社・ソフト提供会社、いずれかのホームページ等でご確認して設定してください。
- 4.メールボックスまたはサーバーの容量制限を超えている場合
- 不要なメールを削除する等により容量を確保してください。
- 5.通信状態等によって、メールの受信が遅れている場合
- 時間をおいてからメールの受信を確認頂いた上で、プロバイダ会社にお問い合わせください。

### Q15. お申し込みしてから利用できるまで、どの程度期間がかかりますか？

- A. 通常、お申し込み当日中にお手続きが完了いたします。
- お申し込み内容とお客さまの契約情報に相違がある場合、手続きに時間がかかる場合またはサービスをご利用いただけない場合がございますのでご了承ください。
- また、当社が必要と判断した場合には、お客さまに電話またはメール等で、登録いただいた情報の内容をご確認させていただく場合がございます。

## Q16. 「WEB ページの有効期限が切れています」と表示されます。

### A. ○既に会員登録がお済みではないですか？

→既に該当のメールアドレスで会員情報登録が完了しています。

マイページへログインし、各種サービスをご利用ください。

(パスワードをお忘れの場合は、ログイン画面よりパスワードを再発行してください。)

### ○新規会員登録用 URL 発行から 1 時間以上経過していませんか？

→登録用 URL が有効期限切れです。

再度、新規会員情報登録画面からメールアドレスを入力し、お申込みください。

### ○パスワード再登録用 URL 発行から 1 時間以上経過していませんか？

→再登録用 URL が有効期限切れです。

再度、ログイン画面よりパスワード再登録をお申し込みください。

※いずれにも該当しない場合は、当社[ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

## Q17. 「支払者名が存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。

### A. 誤った「お支払者名」を入力している可能性があります。

電気のご契約時に登録いただいた「お支払者名」をご確認いただき正しくご入力ください。

また、お支払者のご登録をされていない、わからないお客さまはお手数ですが当社[ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

## Q18. 「電話番号が存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。

### A. 誤った「電話番号」を入力している可能性があります。

電気のご契約時に登録いただいた「需要場所電話番号」をご確認いただき正しくご入力ください。

また、電話番号のご登録をされていない、わからないお客さまはお手数ですが当社[ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

Q19. 「支払者名と電話番号が一致するデータが存在しません。」とエラーメッセージが表示されます。

- A. 入力いただいた情報が誤っているか、ご登録のない情報である可能性があります。電気のご契約時にご登録いただいた電話番号を正しくご入力いただく必要があります。

### 3.ご契約情報の登録

Q20. 複数の電気の契約を登録できますか？

- A. 複数契約の登録は可能です。  
ただし、1つのユーザーID で照会する電気のご契約の上限は 100 件となります。

### 4.ユーザー情報の変更・退会

Q21. ID・パスワードを変更したい。

- A. ログイン後、「ユーザー情報変更」画面より、ID・パスワードの変更が可能です。

Q22. メールアドレスを変更したい。

- A. ログイン後、「ユーザー情報変更」画面より、メールアドレスの変更が可能です。

Q23. 新しい場所で電気の契約を開始したので、「使用量照会 WEB サービス」に追加登録したい。

- A. 新設されたご契約が表示されていない場合は、登録されていませんので、ご契約情報を追加登録していただく必要があります。  
「ユーザー情報メニュー」の「ご契約の追加」からお申し込みください。  
ただし、会員名と、ご契約の支払者名が相違する場合には追加することができませんのでご了承ください。

Q24. 退会したい。

- A. 「ユーザー情報メニュー」の「ユーザー情報の照会」画面、「退会申込へ」からお申し込みください。

## 5.ご契約内容の確認・変更

Q25. 電気のご契約名義を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？

A. 電気のご契約名義の変更については、WEB サイトでの変更はできませんので、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

Q26. 電気のご使用場所を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？

A. 電気のご使用場所の表記については、WEB サイトでの変更はできませんので、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

Q27. 支払方法を変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？

A. 電気のお支払い方法については、WEB サイトでの変更はできませんので、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

Q28. 料金メニューを変更したいのですが、WEB サイトから変更できますか？

A. 料金メニューについては、WEB サイトでの変更はできませんので、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

## 6.電気ご使用量のお知らせ

Q29. 紙面による「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」と同じ内容を見ることが出来ますか？

A. 紙面による「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」と同じ内容をご覧いただけます。

Q30. 全てのご使用量のお知らせがWEB サイトへ表示されるようになりますか？

A. 当社(中国電力ネットワーク)から電気をお送りしている、離島(島根県隠岐島、山口県見島)で電気をご利用のお客さまおよび最終保障供給約款に基づく最終保障供給契約のお客さまを対象に、WEB サイト上でお知らせをご確認できるようになります。

Q31. 次回検針日はどこで確認できますか？

A. 「電気ご使用量のお知らせ」画面の「翌月検針日」をご確認ください。

Q32. 電気ご使用量のお知らせ(検針票)を印刷したい。

A. お客さまご自身で、「電気ご使用量のお知らせ(検針票)」の画面を印刷いただくことが可能です。(画面内の印刷ボタンをクリックし、印刷を行ってください。)

Q33. 電気ご使用量のお知らせは、会員登録後すぐに見ることができますか？

A. 会員登録後の初回検針日(ご請求金額確定日)の翌営業日以降にご覧になれます。  
なお、検針結果(ご請求金額)が確定しましたら、あらかじめご登録いただきましたメールアドレスまたは電話番号に、お知らせメール・SMS を送信いたします。

Q34. 電気ご使用量のお知らせの照会可能期間はありますか？

A. 「電気ご使用量のお知らせ」画面の「〇〇年〇〇月」ボタンをクリックすると、過去24か月分の「電気ご使用量のお知らせ」をご覧になれます。  
ただし、会員登録以前の「電気ご使用量のお知らせ」はご覧になれませんので、ご了承ください。

Q35. 電気ご使用量のお知らせは、公的証明書として使用できますか？

A. 印刷した「電気ご使用量のお知らせ」が、公的証明書としての要件を満たすかどうかは、提出先の判断となりますので、提出先にご確認ください。  
なお、公的証明書として利用できない場合は、「電気料金お支払いのご照会」を発行させていただきます。発行手続きにつきましては、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。  
ただし、当社が発行した「電気料金お支払いのご照会」についても、公的証明書としての要件を満たすかどうかは、提出先の判断となりますので、お客さまから提出先にご確認いただきますようお願いいたします。

Q36. 電気ご使用量のお知らせ作成のメール・SMS の送信タイミングはいつですか？

A. お知らせ作成メール・SMS は、基本的に検針日または検針日の翌日に送信させていただきます。

Q37. 電気ご使用量のお知らせの WEB サイトへの反映タイミングはいつですか？

A. 「電気ご使用量のお知らせ」は、基本的に検針日当日の夜間にデータを反映します。

Q38. 今月分のデータが反映されないのですが。

A. 検針日当日に、何らかの理由によりご使用量または電気料金が算定できなかった場合は、データの反映が遅れますのでご了承ください。

Q39. お知らせメールが届かないのですが。

A. メールが届かない理由として以下の理由が考えられます。

(1)検針日当日に、何らかの理由によりご使用量または電気料金算定できなかった場合

(2)検針日が土日・祝日などの場合(お知らせ作成メールは検針日の翌営業日または翌々営業日に送信させていただきます。)

(3)会員情報として登録されているメールアドレスから、別のメールアドレスへ自動転送するよう設定した場合、メールが届かない場合があります。

また、WEB 会員登録後、以下の設定等をした場合は、メールが届かなくなります。

(1)会員情報として登録されているメールアドレスを変更されたのち、メールアドレスの変更手続きを行なっていない場合

(2)ドメイン指定のメールアドレスのみ受信するよう設定した場合

(3)迷惑メールとして受信した場合

(4)URL を含むメールを受信拒否設定した場合

## 7.ログイン

### Q40. ID・パスワードを忘れてしまったのですが。

- A. (1)「使用量照会 WEB サービス」ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方はこちら」をクリックすると、「ID・パスワードのお問い合わせ」の画面が開きます。
- (2)「パスワードのお問い合わせ」または「IDのお問い合わせ」を選択後、「会員情報」の欄を入力し、「問い合わせる」のボタンをクリックしてください。クリック後、1～2分程度でご登録いただいているメールアドレスへメールをお送りします。
- (3)「IDのお問い合わせ」の場合はIDをお知らせしますが、「パスワードのお問い合わせ」の場合は「パスワード再登録用のURL」が届きますので、1時間以内にパスワードの再登録をお願いします。

なお、お客様のメール受信設定がドメイン指定受信となっている場合は、「nw.energia.co.jp」からのメールが届くよう設定をお願いします。また、お客様のメール環境によっては、メールが届くまでに時間がかかることがありますのでご了承ください。

上記からお問い合わせいただけない場合は、[こちら](#)からお問い合わせください。お問い合わせフォーム到着日以降の営業時間内にご回答させていただきます。(営業時間 8:50～17:20、土・日・祝日、5/1、年末年始を除く)ご回答にお時間がかかる場合がございますが、何卒、ご了承ください。

### Q41. ログインできません。

- A. ID・パスワードにお間違いがないかご確認ください。  
二段階認証のワンタイムパスワードが届かない場合は、次の内容をご確認ください。
- 【リンク】  
[認証用のショートメッセージ\(SMS\)が届かないのですが、どうすればよいですか？](#)  
[認証用の音声案内が届かないのですが、どうすればよいですか？](#)

#### Q42. 二段階認証とは何ですか？

- A. 二段階認証とは、ログイン ID とパスワードに加え、「認証コード」による認証をおこなうことで、第三者による不正なログインを防止するための仕組みです。セキュリティ品質の向上を目的として導入しております。

#### Q43. 電話番号が変わって、認証用のワンタイムパスワードを受け取れません。

- A. お手数をおかけしますが、電話番号変更のお手続きを行いますので、[当社ネットワークサービスセンター](#)までご連絡ください。

#### Q44. 認証用のワンタイムパスワードは、どのように取得するのですか？

- A. ログインの際にワンタイム認証画面が表示された場合、画面の案内に従ってワンタイムパスワードの送信方法を選択・送信いただくことで、「使用量照会 WEB サービス」会員情報にご登録の電話番号にお知らせします。

【マニュアル】

[操作マニュアル\(本編\)\\_使用量照会 WEB サービス\\_ver1.1.pdf](#)

#### Q45. 認証用のワンタイムパスワードが届く電話番号は、どうすれば確認・変更できますか？

- A. 電話番号の確認方法および変更方法については、こちらをご確認ください。

【リンク】

[登録している電話番号は WEB サイトのどこから確認できますか？](#)

[登録している電話番号は WEB サイトのどこから変更できますか？](#)

#### Q46. ログインの都度、二段階認証が必要となるのですか？

- A. 「使用量照会 WEB サービス」をご利用いただく際の端末およびブラウザ情報に基づき、当社が必要と判断した場合に認証を求めます。

認証画面が表示された場合の操作方法は、こちらをご覧ください。

#### Q47. 認証用のショートメッセージ(SMS)が届かないのですが、どうすればよいですか？

- A. ワンタイムパスワードは音声案内によるお届けも可能です。以下のご確認にお時間を要する場合は「音声によるワンタイムパスワードのご案内」をお試しいただき。

ショートメッセージ(以下「SMS」)によるワンタイムパスワードが届かない場合は、以下をご確認ください。

・PHS など、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ので、使用量照会 WEB サービスの会員情報にご登録の電話番号は SMS を利用できるスマートフォンや携帯電話の電話番号としてください。

・携帯電話会社の迷惑メール対策機能で、「SMS を受信しない」または「登録者以外からのメッセージを拒否する」などの設定を行っていないか確認してください。SMS 一斉拒否、アドレス帳に登録している番号のみ受信、個別拒否などの設定をせず「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。

・圏外、受信状況不良や移動中、音声通話中ではなく、電波の良いところでお試してください。機内モードになっているなど、モバイル通信が利用できない場合は SMS を受信できませんので、モバイル通信のオンやオフをお試してください。SMS の受信を Wi-Fi 回線で行っている場合は、携帯電話回線(4G、5G)に切り替えて再度お試してください。

・設定方法は携帯電話会社によって異なりますので、ご利用の携帯電話会社にご確認ください。

#### ○参考

【ソフトバンク】S!メール(MMS)/SMS の迷惑メール対策方法(外部サイト)

<https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/mms/whiteblack/>

【NTT ドコモ】SMS 拒否設定(外部サイト)

[https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam\\_mail/spmode/sms/](https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/spmode/sms/)

【au(KDDI)】トラブル診断(外部サイト)

<https://www.au.com/trouble-check/index.html>

【楽天モバイル】受信リスト/拒否リストの設定・変更・削除(楽メール)

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/rakumail/filter/>

### Q48. 認証用の音声案内が届かないのですが、どうすればよいですか？

- A. 音声案内によるワンタイムパスワードが届かない場合は、以下をご確認ください。

【携帯電話番号をご登録の場合】

・圏外、受信状況不良や移動中、音声通話中ではなく、電波の良いところで再度お試してください。

#### 【固定電話をご登録の場合】

・音声通話中、FAX 受信中ではなく、通信回線状況が安定した状態で再度お試しください。

・当社からお知らせするワンタイムパスワードの音声案内は、お客さまが電話を応答することにより自動的にメッセージが始まります。そのため、ご登録の電話番号に、すぐに留守番電話の音声案内が流れるよう設定されている場合、音声案内が重なってしまい、当社からのメッセージが途中から再生される場合がございます。

・法人のお客さま等において、ご登録の電話番号に、自動音声応答システム (IVR) による音声案内(ご用件の番号を押してください等)を設定されている場合は、当社からのメッセージが届きませんので、これらの設定のない電話番号をご登録ください。

#### Q49. 認証用の音声留守番電話に登録されますが、音声途切れるのですが。

A. お使いの端末の留守番電話の設定をご確認ください。

ご参考までに、iPhone をご使用の方の場合、ios18 以降に追加された「ライブ留守番電話」が ON になっていると、接続から約 13 秒程度で自動的に留守番電話に接続され、文字起こしを行います。音声の一部が途切れてしまうため設定を OFF にしてください。

#### Q50. 認証用のワンタイムパスワードは海外の電話番号に届きますか？

A. 恐れ入りますが、使用量照会 WEB サービスの会員情報にご登録いただく電話番号は、海外の電話番号に対応しておりませんので、海外の電話番号にワンタイム認証用のパスワードをお届けすることができません。

なお、日本の携帯電話で国際ローミングされている場合(日本でお使いの電話番号で海外着信できる場合)は、ワンタイム認証用のパスワードをお届けできますが、音声案内の場合は非通知で着信する場合があります。

国際ローミングの設定については、ご利用の携帯電話会社にご確認ください。

#### Q51. 登録している電話番号は WEB サイトのどこから確認できますか？

A. 1. 「使用量照会 WEB サービス」にログインのうえ、「ユーザー情報」- 「ユーザー情報の照会」へお進みください。

2. ご登録の「電話番号」が表示されますのでご確認ください。

「電話番号」の変更が必要な場合は、『登録している電話番号は WEB サイトのどこから変更できますか？』をご確認ください。

Q52. 登録している電話番号は WEB サイトのどこから変更できますか？

- A. WEB サイトからの変更はできません。  
当社お問い合わせフリーダイヤルまでご連絡ください。

## 8.過去の電気料金・使用量の確認

Q53. 毎月の電気料金・使用量の情報はいつ更新されますか？

- A. 毎月の電気料金の計算を行った日の翌営業日(1 時以降)に更新します。

Q54. 過去の電気料金・使用量などのデータはいつまで保存されていますか？

- A. 最大過去 24 ヶ月分の電気料金および使用量を確認することが可能です。

Q55. 複数の電気料金・使用量を一覧で確認できますか？

- A. 「電気料金・使用量の照会」の「ダウンロード」画面において、「ご契約一覧の全契約」を選択のうえダウンロードいただくことで、登録のご契約全てのご指定月の電気料金と使用量が CSV ファイル形式でダウンロードできます。また、合計金額を確認することが可能です。

Q56. 電気料金や使用量のグラフが表示されません。

- A. グラフを表示するためには少なくとも過去 1 ヶ月分の実績が必要です。  
また、ご利用の WEB ブラウザが推奨ブラウザ(詳細は[こちら](#))ではない場合、もしくは WEB ブラウザが最新バージョンではない場合、正しく表示されないことがあります。

最新バージョンへアップデートする方法については、各 WEB ブラウザのホームページでご確認ください。最新バージョンへアップデートしても解消しない場合、画面の再読み込みやキャッシュクリア(閲覧履歴の削除)をお試しください。