

はちえきでんき よくあるご質問 Q&A

申 込	Q1	メールアドレスがなくても申込できますか？ A. お申込み出来ません。メールアドレスは必須となります。携帯電話、パソコン、どちらのメールアドレスでもOKです。
	Q2	申込メールアドレスは、家族のアドレスでも構いませんか？ A. 契約者名義とメールアドレスの受取人が異なっても問題ありません。(但し、原則お身内に限ります)
	Q3	完了メールが届きません。 A. 「迷惑メール」に振り分けられている場合がございますのでご確認ください。ご確認いただけない場合は、ご登録のメールアドレスが誤りがある可能性がございます。翌日以降お客さまサポートセンターまでお問い合わせください。
	Q4	携帯キャリアの迷惑メール対策をしておりますが、メールは届きますか？ A. 「@itcenex.com」をドメイン受け取り設定してください。
	Q5	迷惑メールの解除方法はどのようにしたら良いですか？ A. 最寄りの携帯ショップでご確認ください。(当社では設定できません)
	Q6	支払方法は選ぶことが出来ますか？ A. クレジットカードと口座振替から選択できます。
	Q7	支払方法は後から変更できますか？ A. 電気開通後、変更依頼が可能です。(マイページもしくはお客さまサポートセンター)
	Q8	契約者名を申し込みと同時に変更できますか？ A. お申込みは現在ご契約されている方にてお申込みください。 A. 「契約者の変更は弊社の電気が開通後、変更依頼を行ってください。(マイページもしくはお客さまサポートセンター)」
	Q9	現在のアンペアを申込と同時に変更できますか？ A. お申込みとアンペア変更は同時に承ることが出来ません。 A. 「電気開通後、変更をご依頼ください。(マイページもしくはお客さまサポートセンター)」
	Q10	現在、東北電力の従量電灯C(kVA)契約しておりますが、はちえきでんきセット割B(アンペア契約)に申込出来ますか？ A. 従量電灯C相当(kVA)契約から従量電灯B相当(アンペア)に変更する場合は、電気工事が必要となります。東北電力に依頼するか、お近くの電気工事屋さんに相談してください(実費お客さま負担)
	Q11	違約金・解約手数料はありますか？ A. ございません。但し、お客さまが供給設備を新設・増設してから1年未満に解約すると、当社が一般送配電事業者から支払いを求められた工事費等をご請求させていただく場合がございます。
	Q12	電気の契約はどこの会社と契約しますか？ A. 株式会社エネクスライフサービス(伊藤忠エネクスグループ)となります。
	Q13	現在契約中の電力会社への解約手続きは必要ですか？ A. お客さまが解約手続きを行う必要はございません。現在の電力会社への解約手続きは「はちえきでんき」の開通に合わせて弊社が行います。

申込	Q14	マンションやアパートでも申込できますか？
		A. お客さまが電力会社と直接ご契約の場合は、マンションや賃貸でも切替えは可能です。そうでない場合は、一度マンション管理会社や大家さんにご確認ください。
品質・停電	Q15	電気の品質って変わりますか？また、停電が増えたりしませんか？
		A. これまでと同じように東北電力ネットワークの送電網を使ってお届けするため、電気の品質および停電リスクは一切変わりません。
	Q16	停電したら、どこに連絡すれば良いですか？
		A. これまで通り、送電会社である東北電力ネットワークへ連絡してください。(0120-175-366)
開通後	Q17	紙の検針票または請求書は届きますか？
		A. 基本的にはマイページにて電気料金・電気使用料をご確認いただきます。紙の請求書(明細)が必要な場合は別途165円/月(税込)が必要となります。
	Q18	マイページの登録方法が分かりません
		A. 開通案内(電気受給契約締結のお知らせ)に初回ログインのQRコードと認証コードの記載がございます。①認証番号(認証コード) ②お申込み時に入力した電話番号 ③お申込み郵便番号を入力してください。 ↳次に、メールアドレスを登録してください。パスワード設定のメールが届きますのでメール内のURLにアクセスしてパスワードの設定を行ってください。(次回より、ログインIDはメールアドレスとなります)
	Q19	マイページの登録が出来ません。
		A. ①認証番号(認証コード) ②お申込み時に入力した電話番号 ③お申込み郵便番号を入力してもログイン設定が出来ない場合はお客さまサポートセンターへご連絡してください。
Q20	休止または解約したい。	
	A. 契約の休止はございません。解約または継続利用のいずれかとなりますが、1ヶ月間の電気使用料が0 kWhの場合、基本料金の半額のみのご請求とさせていただきます。(その際は必ずブレーカーを切ってください)	
Q21	アンペア変更がしたい	
A. マイページから変更依頼、もしくはお客さまサポートセンターへ連絡してください。		
開通前	お申込みに関するお問合せ … 八戸液化ガス株式会社：0178-28-2111 ※または各営業所担当へご連絡ください	