

お知らせはがきおよびお客さまページ_FAQ

Q1 まだはがきが届いていないが、いつ届くのか？

A1 7月~9月にかけて順次お知らせはがきを発送しているため、お待ちください。申し訳ございませんが、はがきを早く送ってほしいといったご要望にお応えすることはできかねますので、ご了承のほどお願いいたします。

Q2 何も連絡なしに、はがきが届いたのはなぜか？なぜ、事前通知等がないのか？

A2 このたび、弊社のシステム変更に伴い、新しいお客さまページのご案内を事前に発送しています。弊社にて案内文書の配達結果を確認いたします。ご希望があれば、ご案内文書をお客さまに発送いたします。

Q3 ログインID、パスワードを忘れたが、どうすればいいか？

A3 お客さまページの「ログイン画面のIDを忘れた方はこちら」、「パスワードをIDを忘れた方はこちら」にて操作いただくことで再送付、再設定いただけます。
なお、メールアドレスの登録がない場合は、ログインID、パスワードを郵送でお送りします。

Q4 ログインID、パスワードを書面で発行してもらえますか？

A4 JXTGでんきカスタマセンター（連絡先：0120-505-607）で承ります。
郵送でお送りしますので、数日以内にお手元に到着するかと思います。
なお、お客さまがパスワード変更している場合は、変更後のパスワードが印字されます。

Q5 ご利用明細書は、いつ確認できるようになるのか？

A5 送配電事業者から検針データを受領※した翌日14時頃にご確認いただけます。
※原則、算定期間終了日の翌日の検針日

Q6 最新の30分値使用量は、どのタイミングで確認できるのか？

A6 原則として送配電事業者からの30分値使用量の受領後、数時間以内にご確認いただけます。

Q7 どれくらい過去の請求、使用量情報を確認できるのか？

A7 最大24か月間の請求情報、使用量情報をご確認いただけます。

Q8 以前のお客さまページで閲覧できていた情報を新しいページで確認できるのか？

A8 可能です。お知らせはがきがお手元に届いてから、2か月以内にご確認いただけるようになります。