

マイページご利用Q&A

令和6年2月21日更新

マイページについて		
	質問	回答
1	マイページとはどのようなシステムですか	お客さまがスマートフォン等を利用し当月分のご使用量や料金のほか、過去のご使用量や料金の閲覧機能及び水道の使用開始中止等の申込み機能を備えたシステムです。
2	マイページでは具体的にどのような機能がありますか	<p>【通知機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご使用水量・料金等のお知らせ ・災害発生時における断水等のお知らせ <p>【閲覧機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご使用水量、料金等の履歴（令和6年1月以降の過去2年分） <p>【申込機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道の使用開始 ・水道の使用中止 ・支払方法の変更 ・納入通知書の再発行 ・送付先、使用者電話番号の変更
利用登録について		
3	マイページは誰でも登録ができますか	水道のご契約者本人またはご契約者の同意を得た方がご登録いただけます。 なお、水道局から請求のある調定番号のみ、現在ご登録可能です。
4	マイページに登録できません（すでに水道をご使用されているお客さま）	ご入力いただいた「お客さま番号」「調定番号」及び「電話番号」「使用場所」「口座番号下4ケタ（口座振替のお客さまのみ）」に誤りがないかご確認ください。（「電話番号」「使用場所」「口座番号下4ケタ」については、いずれか1点が正しい場合、ご登録いただけます。） なお、「お客さま番号」の1桁目、「調定番号」の3桁目はアルファベットの半角大文字となっておりますので、ご入力の際はご注意ください。 ※水道局から請求のある調定番号のみ、現在ご登録可能です。
5	利用登録時の契約情報に入力した内容が誤っていた場合、誤った内容に更新されますか	利用登録時はお客さまの情報を照合するために、ご入力いただいておりますので、契約情報が更新されることはありません。
6	利用登録手続き（使用開始と同時申込を除く）の途中で終了した場合、再度登録は可能ですか	<p>【契約情報（お客さま番号）の登録後（SMS認証前）に中断した場合】</p> <p>登録したメールアドレス、パスワードでログインすると、ログイン後にSMS認証を求めるメッセージが表示されますので、SMSに届いた認証コードを入力していただくと、登録完了となります。</p> <p>※同じメールアドレス、同じ利用者情報での再登録はできません。</p> <p>【契約情報（お客さま番号）の登録前に中断した場合】</p> <p>再度、メールアドレス登録から利用登録を行ってください。（同じメールアドレス、同じ利用者情報で登録可能）</p> <p>※登録したメールアドレス・パスワードを入力してもログインはできません。</p> <p><利用登録の流れ> メールアドレス認証 > 利用者情報登録 > 契約情報登録 > SMS認証</p>
7	使用開始と同時申込を行った後に、「使用開始申込失敗」のメールが届きましたが、マイページの利用登録はできていますか	申込結果が「使用開始申込失敗」で返却された場合、再度、利用登録の手続きが必要です。 すでに、電話等で使用開始の申込をされている場合は、検針日に投函されますお知らせ票をご確認のうえ、「すでに水道をご使用されているお客さま」から利用登録の手続きを行ってください。）
8	携帯電話を持っていないがマイページの登録はできますか	利用登録時にSMS（ショートメッセージ）にて認証コードを送付して本人確認をしているため、SMSに対応していない固定電話等の電話番号はご登録できません。 なお、利用登録情報入力画面で入力された携帯電話番号はSMS認証以外では使用いたしません。（水道局よりご連絡させていただく際は、水道の契約の際にご登録された電話番号へ連絡いたします。）
9	同じメールアドレスで、パスワードだけを変えて、複数の利用登録はできますか	メールアドレスが重複している場合、複数の利用登録はできません。 お客さま番号を追加する場合は、ログイン後の「各種申込」>「その他」>「登録お客さま番号の管理」から追加可能です。

10	マイページで使用開始同時申込を行い、仮登録の状態だがいつ本登録ができますか	使用開始手続き完了後、本登録となります。 なお、本登録完了時にご登録のメールアドレスに「使用開始申込完了（本登録完了）のお知らせ」が届きます。
11	お客さま番号がわかりません	検針時に投函しているお知らせ票に記載されておりますので、ご確認ください。
12	調定番号がわかりません	検針時に投函しているお知らせ票に記載されておりますので、ご確認ください。 また、行政オンラインシステムより調定番号のお問合せが可能です。 https://lgpos.task-asp.net/cu/271004/ea/residents/portal/home
13	メールアドレスの認証コードが届きません	ご登録いただいたメールアドレスに認証コードが届かない場合は、以下のことが考えられます。設定をご確認のうえ、再度ご登録ください。 ・メールアドレスが誤っている ・受信制限設定をしている ・迷惑メールフォルダにメールを受信している
14	SMS認証コードが届きません	SMS認証コードが届かない場合は、以下のことが考えられます。 ・ご利用の関係での通信状態や端末での省電力や通信制限が考えられます。 ・受信状況が悪い場合もしくは機内モード（飛行機のマークが表示）の場合、届かないことがあります。 ・ご利用の電話番号がSMSに対応していない。（別途オプション契約が必要なことがあります） ・SMSが受信できない設定になっている。登録者以外からのメッセージを拒否する設定がされている場合がありますので、設定をご確認ください。 ・SMSの保存容量を超えている。不要データを削除してから再度携帯電話の番号を入力してください。
15	SMS認証コードの有効期限が切れてしまった場合、再発行はできますか。	SMS認証画面にあります「携帯電話番号の変更」から再発行いただけます。 なお、ご登録済みの携帯電話番号をご入力いただいても再発行は可能です。
ログインについて		
16	メールアドレスを忘れました	お客さまセンター（06-6458-1132）へお問合せください。
17	パスワードを忘れました	ログイン画面の「パスワードを忘れた方」から再設定してください。
18	パスワードを間違えてロックがかかりました	ログイン画面の「パスワードを忘れた方」から再設定してください。
お客さま情報の閲覧について		
19	過去データは何年分まで確認できますか	令和6年1月以降の過去2年分です。
20	過去のお客さま番号の情報はマイページで閲覧できますか	過去のお客さま番号を「各種申込」>「その他」>「登録お客さま番号管理」からお客さま番号を追加すると閲覧可能です。ただし、閲覧可能な情報は令和6年1月分以降の情報です。
21	マイページ上でお客さま番号はどこから確認ができますか	「実績」>「最新のご利用情報」>「ご使用水量等のお知らせ」から確認できます。
22	マイページ上で調定番号はどこから確認ができますか	「実績」>「最新のご利用情報」>「ご使用水量等のお知らせ」から確認できます。
23	水道料金を支払ったのですが、支払い状況が「支払済」になりません。いつ頃更新されますか	お支払日より約10営業日ほどかかります。なお、更新については支払方法により前後する場合があります。
24	「最新のご利用情報」が更新されません	検針を行っていないメーター（差水・散水等）の場合は、表示されません。「過去の利用履歴」からご確認ください。
25	口座振替情報はPDF出力できますか	現在、口座振替情報をPDF出力する機能はございません。 今後、システム改修を行う予定です。
26	「過去の利用履歴」で一部の月（使用期間）が表示されていません	お客さまへの請求がない場合、表示されないことがあります。
27	「ホーム」や「実績」に表示されている情報を別のお客さま番号の情報が表示されるようにしたいです	「各種申込」>「その他」>「登録お客さま番号管理」からメイン登録を変更すると、メイン登録されたお客さま番号の情報が表示されます。 なお、別のお客さま番号の情報を閲覧したい場合は、「ホーム」及び「実績」の画面上部に表示されている「お客さま情報」からプルダウンで変更すると表示されます。
28	お客さま番号を複数登録しており、1件のお客さま番号を削除したら、削除したお客さま番号の使用水量や料金が閲覧できなくなりました	お客さま番号を削除した場合、削除したお客さま番号の情報は、マイページで閲覧できなくなります。お客さま番号削除以降は紙のお知らせ票が発行されますので、そちらをご確認ください。 なお、マイページでの閲覧を希望される場合は、削除したお客さま番号を再度追加でご登録してください。

各種申込みについて		
29	使用者が変更となりましたが、マイページから変更手続きはできますか	転居等により、新たに水道のご契約をされる場合は、使用開始の手続きを行ってください。退去される場合は、使用中止の手続きを行ってください。なお、使用開始及び使用中止の手続きは、マイページから行うことができます。 ただし、水道のご契約者の名義変更につきましては、マイページから手続きができないため、お客さまセンター（06-6458-1132）へご連絡ください。
30	【管理会社の場合】ビルの管理会社が変わった場合、マイページではどのような手続きをしたらよいですか	水道のご契約者の名義変更につきましては、マイページから手続きができないため、お客さまセンター（06-6458-1132）へご連絡ください。 名義変更の手続きが完了後、旧管理会社がマイページから退会手続きを行った後に、新管理会社がマイページの登録手続きを行うことで、マイページでの閲覧が可能となります。
31	同一の使用者が、現在使用している場所の中止申込みを行い、その後、同じ場所で開始申込みをした場合、使用者の情報及び使用水量や水道料金等の情報は引き継がれますか	中止申込みをしたお客さま番号（旧お客さま番号）で、中止日までの情報は、マイページで確認をすることができます。 その後、マイページから、同じお客さまが、同一場所で開始申込みをした場合、新しくお客さま番号（新お客さま番号）が附番され、自動的にマイページへ登録されますので、開始日以降の情報につきましても確認をすることが可能となります。 マイページで旧お客さま番号と新お客さま番号を選択することにより、それぞれの情報を確認することができます。
32	すでにマイページへ登録していますが、電話で使用開始申込みをした場合、自動的にマイページへお客さま番号は追加されますか	お電話で使用開始申込みされた場合、ご自身でお客さま番号を追加する必要があります。「各種申込」>「その他」>「登録お客さま番号管理」からお客さま番号を追加してください。
33	1つのアカウント（メールアドレス）に、登録できるお客さま番号の上限はありますか。	1アカウントにつき登録の上限はありませんが、ブラウザの動作が遅くなりますので、20件程度を推奨しております。
34	中止申込みをした場合、中止したお客さま番号の情報は閲覧できなくなりますか	中止申込み後もマイページの閲覧は可能です。 退会手続きをした場合は、閲覧できなくなります。
ご使用水量等のお知らせ（お知らせ票）の発行について		
35	マイページの登録後も紙のお知らせ票を発行してほしいです	マイページをご利用のお客さまは、紙のお知らせ票は発行されません。 紙のお知らせ票が必要な場合は、マイページの「実績」>「過去の利用履歴」にございます「PDF出力」より、お知らせ票をご自身で印刷いただきますようお願いいたします。
36	マイページから令和5年12月以前のお知らせ票再発行の申込みはできますか	マイページではお知らせ票の再発行の申込みは受け付けておりません。 お客さまセンター（06-6458-1132）へご連絡ください。
37	お客さま番号を追加した場合、追加したお客さま番号のお知らせ票も発行されなくなりますか	マイページへ登録（追加）したお客さま番号はすべて紙のお知らせ票は発行されません。 紙のお知らせ票が必要な場合は、マイページの「実績」>「過去の利用履歴」にございます「PDF出力」より、お知らせ票をご自身で印刷いただきますようお願いいたします。
お知らせ通知について		
38	マイページからのお知らせメールを配信停止したいです	「設定」>「全体通知を受け取る」から設定できます。 配信を停止した場合、災害発生時の断水情報等の重要なお知らせについても、配信が停止されますのでご注意ください。 なお、使用水量・料金のお知らせについては、配信を停止することができません。
39	物件を複数所有しており、お知らせ等の通知を物件ごとに分けたいのですが、可能ですか	お知らせ等の通知につきましては、ご登録いただいたメールアドレスへ送信しており、各物件ごとに送信先を設定することはできません。 送信先を分ける場合は、メールアドレスごとに利用者登録を行っていただき、お客さま番号の追加をしていただく必要があります。
退会について		
40	マイページを退会した場合、お知らせ票は発行されますか	検針前の場合は当月分より、検針後の場合は次月分よりお知らせ票が紙で発行されます。 なお、検針日に退会した場合は、次月分よりお知らせ票が紙で発行されます。
41	退会後に再登録できますか	再度、ご登録いただけます。 なお、再登録の際は同じメールアドレス、同じパスワードでも登録可能です。