

質問内容	回答内容
認証コードが届かない	入力いただいたメールアドレスが正しいか、再度ご確認をお願いいたします。また、メールボックスの容量やメールの受信拒否設定がされていないか、ご確認ください。通信環境によっては、認証コードが届くまでに数分かかる場合があります。
認証コードを入力してもエラーになる	認証コードが複数届いていないかご確認ください。最後に届いている、一番新しい認証コードのみが有効になります。
お客さま番号が分からない	「使用水量のお知らせ」や「納入通知書」などに記載していますのでご確認ください。なお、「使用水量のお知らせ」などがお手元にならない場合は、お客さまサービス課までお問い合わせください。
新規登録しようとしたら、「メールアドレスが登録済みのため、使用することができない」と通知がきた	当アプリでは、同じメールアドレスで新規登録を複数回行うことができません。ご入力いただいたメールアドレスで既にご登録が済んでいるか、複数契約をお持ちの方は別のお客さま番号でご登録が済んでいることが考えられます。ご入力いただいたメールアドレスでログインをお試しく下さい。 なお、パスワードが分からない場合は「パスワードを忘れた場合はこちら」へ進んでいただき、パスワードを再設定のうえ、ログインをしてください。
利用登録は本人でなくても可能か	給水契約者本人、及び給水契約者の同意を得た方であればご登録いただけます。給水契約者本人以外が登録される場合は、必ず、給水契約者本人の同意を得たうえでお申込みください。
利用するために必要な端末は何か	パソコン、スマートフォン、タブレット端末でご利用いただけます。スマートフォンアプリ版は、App Store、Google Playストアからアプリをダウンロードしてご利用いただけます。
法人で複数の契約を持っているが、利用登録できるのか	法人のお客様もご利用いただけます。1つのアカウントで最大999水栓まで管理することができます。 なお、登録にはメールアドレスが必要です。登録したメールアドレスに各種通知が届くため、メールアドレスを共有されている法人等のお客様に使いやすいものとなっています。
Webブラウザ版とスマートフォンアプリ版の違いは何か	Webブラウザ版をご利用の際、ログインページへのアクセス及びメールアドレス・パスワードによるログインが毎回必要になります。 スマートフォンアプリ版は、ご利用の端末から一度ログインをしていただいた後、メールアドレス・パスワードを入力することなくご利用いただけます（ログアウト操作やアプリのストレージ消去をされた場合を除く）。

質問内容	回答内容
パスワードが分からなくなった	ログイン画面の「パスワードを忘れた場合はこちら」から、メールアドレスを入力してください。パスワード再設定用の認証コードが届きますので、認証コードを入力後、新しいパスワードを設定してください。
パスワード再設定用の認証コードが届かない	入力いただいたメールアドレスが正しいか、再度ご確認をお願いいたします。また、メールボックスの容量やメールの受信拒否設定がされていないか、ご確認ください。通信環境によっては、認証コードが届くまでに数分かかる場合があります。
メールアドレスが分からなくなった	把握されているメールアドレスとパスワードをすべてお試しになってもログインできない場合は、「パスワードを忘れた場合はこちら」もお試してください。把握されているメールアドレスを入力し、「パスワードをリセット」していただくと、登録されている場合、認証コードが届きます。上記をお試しただいて解決しない場合は、お手数をおかけしますが、一度退会し、再度ご登録をしていただく必要がございます。上下水道局側から退会手続をさせていただきますので、お客さまサービス課までお問合せください。
パスワードを再設定したいが、メールアドレスが変わったため、認証コードを受け取れない	お手数をおかけしますが、一度退会し、再度ご登録をしていただく必要がございます。上下水道局から退会手続をさせていただきますので、お客さまサービス課までお問合せください。
メールアドレスとパスワードを入力してもログインできない	入力内容に間違いがないかご確認ください。間違いがない場合は、パスワードの変更をお試してください。ログイン画面の「パスワードを忘れた場合はこちら」からご登録のメールアドレスへパスワード再設定用の認証コードを送信してください。 なお、スマートフォンアプリ版をご利用の場合、アプリのストレージやキャッシュを消去するとログインできるようになることがあります。
登録完了したが、水量・料金の閲覧ができない	ご登録の完了後、翌日以降に閲覧が可能となります。反映までしばらくお待ちください。
本日の検針結果がまだ見られないが、いつになったら表示されるのか	通常、定時検針の翌営業日に結果をお知らせします。 なお、ご登録完了の当日から数日の間に定時検針があった場合は、検針票又はハガキ（書面）で結果をお知らせします。
過去どれくらいの期間の照会ができるのか	各ご契約について、過去12回分（2年分）の水量・料金の照会ができます。

質問内容	回答内容
複数の契約を見られるようにしているが、検針結果などの通知がどの契約のものかわからない	通知内に記載されたお客さま番号をご確認くださいようお願いいたします。
検針や料金のお知らせ等の通知が届かない	画面右上の「メニュー」の中にある「通知受信設定」から、通知の設定がオフになっていないかご確認ください。 また、Webブラウザ版の場合、メールボックスの容量やメールの受信拒否設定をご確認ください。 スマートフォンアプリ版の場合、お手持ちのスマートフォンの設定にて当アプリの通知をオフにした場合は、プッシュ通知が届きませんので、ご利用のスマートフォン本体の設定をご確認ください。
通知を受け取らないよう設定を変更したい	画面右上の「メニュー」の中にある「通知受信設定」から通知をオフにさせていただくことで、電子メール、プッシュ通知による各種お知らせを受け取らない設定に変更可能です。 また、スマートフォンアプリ版の場合は、お手持ちのスマートフォン本体のアプリ設定から、プッシュ通知を受け取らないように設定できます。
複数の契約を見られるようにしたい	画面右上の「メニュー」の中にある「契約内容のご確認」から「契約の追加」へ進み、対象のお客さま番号と下関市上下水道局へ届け出た使用者氏名カナを入力して登録を行ってください。
複数の契約を見られるようにしているが、一部の契約は不要になったため、登録を解除することができるか	画面右上のメニューの中にある「契約内容のご確認」から対象のお客さま番号を選択し、「各種お手続き」→「ポータルでの利用を中止する」を選択してください。 なお、「優先表示」に設定しているお客さま番号は解除できませんので、別のお客さま番号を優先表示にしてから操作を行ってください。
メールアドレスを変更したい	画面右上のメニューの中にある「各種お手続き」から「会員情報の変更」へ進み、メールアドレスの変更を行ってください。
パスワード変更したい	画面右上のメニューの中にある「各種お手続き」から「会員情報の変更」へ進み、パスワードの変更を行ってください。

質問内容	回答内容
退会したい	当アプリをご利用いただき、ありがとうございました。 画面右上のメニューの中にある「各種お手続き」から「退会」に進んでください。 退会をされますと水量・料金に関する情報の閲覧はできなくなりますが、再度、新規登録をしていただければ見ることはできます。なお、再度登録を行っていただいた場合、翌日以降に水量・料金の閲覧ができるようになります。 また、当アプリをご退会いただいた後、検針結果は書面によるお知らせに切り替わります。
アプリに登録したのに、紙の「使用水量のお知らせ」が届いた	当アプリへのご登録後、近日中に検針があった場合、紙の「使用水量のお知らせ」をお届けすることがありますので、あらかじめご了承ください。
アプリがインストールされた端末を機種変更する場合、必要な作業などはあるか	変更後の端末で当アプリをインストールいただき、現在と同じメールアドレス・パスワードでログインいただければ、継続してサービスをご利用いただけます。
表示がおかしい	この度はご不便おかけし申し訳ございません。ブラウザやアプリの再起動などお試してください。それでも、状況が改善しない場合は、状況を確認させていただきますので、お客さまサービス課までお問合せください。
「使用水量のお知らせ」が届かなくなった	当サービスにご登録後は、紙媒体での「使用水量のお知らせ」は発行はせず、アプリによる配信へ切替させていただきます。また、当サービスにご登録いただいたことで、発行されなかった月分の再発行は行いませんので、あらかじめご了承ください。 なお、当サービスを退会された場合は、書面によるお知らせに切り替わります。
アプリで使用開始の申し込みをしたが水が出ない	お手数をおかけしますが、お客さまサービス課へ連絡をお願いします。
ニックネームを変更したい	画面右上のメニューにある「各種お手続き」から「会員情報・パスワード変更」よりニックネームを変更することができます
現地納付書で払っていたけど、アプリ会員登録後、現地納付書が投函されない。	アプリ会員登録されている方で、納付書払いのお客様には、検針時に納付書は投函せず、検針翌月初めにハガキタイプの納付書を郵送します。

質問内容	回答内容
電子納付書にしたいけど、どうすればいいか？	アプリ会員登録していただいて、アプリログイン後、メニュー⇒契約内容のご確認⇒各種お手続き⇒契約内容の変更⇒支払方法変更を選択して手続きしてください。
電子納付書の支払いはいつからできるか？	検針の翌月初 3～4 営業日頃になります。電子納付書での支払いが可能になったら、アプリの通知が届きます。
アプリ決済（電子納付書）で利用できる支払い方法は？	コンビニエンスストアと P a y P a y でお支払いできます。 ※コンビニエンスストアは、セブンイレブン、ファミリーマート、ミニストップ、デイリーヤマザキ、セイコーマートでお支払いが可能で、現金のみのお取り扱いとなります。