

Web 口座振替受付サービス Q&A

★ サービス内容について		
項番	質問	回答
1	Web 口座振替受付サービスとはどのようなサービスですか。	パソコンやスマートフォン等からインターネットを利用して、上下水道料金の口座振替（自動払込）の申込手続きができるサービスです。
2	口座振替申込み可能である対象の料金を教えてください。	上水道、下水道料金になります。給水工費や手数料等、それ以外の料金はお申込みいただけません。
3	なぜ法人口座に対応していないのですか。	インターネットで口座申込みを行う場合、本人確認（キャッシュカードの暗証番号や生年月日等）を行う必要がありますが、法人口座では、本人確認ができないため、対応しておりません。
4	登録完了までには、どれくらいの日数がかかりますか。	口座申込み手続き完了後に受付完了メールを、登録完了後に登録完了メールを送付します。 入力内容に誤りがなければ、2 日程度（土・日・祝日を除く）で登録完了となります。
5	登録完了までの支払いはどうなるのですか。	従来までと同様のお支払い方法となります。また、 <u>登録完了前に発生している料金については、新しい口座からの振替に変更することは出来ません</u> ので、予めご了承ください。
6	今、手元に請求書があるのですが、口座から振替するように変更してもらうことは出来ますか。	完了前に発生している料金については、新しい口座からの振替に変更することは出来ません。お手数をお掛けしますが、コンビニエンスストアや金融機関窓口等でお支払いください。
7	私の口座から水道局へ、料金を振込したいのですが。	このサービスは、上下水道料金をお客さまの口座から振替（自動払込）する申込ができるものです。上下水道料金を直接振込することは出来ません。

★ お申込みについて		
項番	質問	回答
1	名前が入力制限文字数を超過しています。どのように入力すればよいですか。	入りきるところまででかまいませんので、前詰めで入力してください。
2	システム使用不可文字に該当しています。どの様に入力すればよいですか。	当て字やひらがななどで入力願います。 例) 高⇒高 昱→あきら
3	入力情報確認画面で、メール送信ボタンを押したが、メールが届きません。	お客さまの迷惑メールの設定によっては、メールが届かない可能性があります。以下の３つの事項についてご確認ください。 ①<u>メールフォルダの「迷惑メール」を確認する</u> メールフォルダの「迷惑メール」にメールが届いていないかをご確認ください。 ②<u>ドメイン「info@nekonet.co.jp」を受信許可に設定する</u> 事前に「info@nekonet.co.jp」からのメールを受信できるように設定してください。 ③<u>URL 付きメールの拒否設定を解除する</u> お客さま宛てにお送りするメールの本文には、URL が含まれているため、URL 付きメールの拒否設定を解除してください。 ※メールの設定方法については、水道局では分かりかねますので、ご使用しているドコモ、au 及びソフトバンクなど携帯会社に確認をするか各携帯会社のＷＥＢページで確認をお願いします。また、スマートフォン、タブレット端末及びパソコンの操作方法については、ご使用になっている機器のメーカーのＷＥＢページにて操作方法をご確認ください。 確認後に再度お申込み手続きをお願いいたします。

4	入力情報確認画面で、メール送信ボタンを押した後に、メールが1通しか届きません。	メールがどちらか1通しか届かない場合、以下の可能性があります。 以下の2つの事項についてご確認ください。 ①メールのスレッドがまとめられていないかを確認する 同じメールアドレスから短時間で複数メールが届いたため、メールのスレッドがまとめられている可能性があります。 メールアドレスや題名の横に「（2）」等の表示がないかをご確認ください。 ②メールフォルダの「迷惑メール」を確認する もう一通が迷惑メールに振り分けられている可能性があります。メールフォルダの「迷惑メール」にメールが届いていないかをご確認ください。 ※メールサービスによっては、2通連続で同じアドレスからメールされると2通目が受信拒否されることがあります。 設定解除方法については、水道局では分かりかねますので、ご使用しているドコモ、au 及びソフトバンクなど携帯会社に確認をするか各携帯会社のWEBページで確認をお願いします。また、スマートフォン、タブレット端末及びパソコンの操作方法については、ご使用になっている機器のメーカーのWEBページにて操作方法をご確認ください。 確認後に再度お申込み手続きをお願いいたします。
5	ログイン用のお客様番号が記載されたメールを削除してしまいました。	一度しか配信できません。大変お手数ですが、再度、最初から申込手続きをお願いします。
6	お客様番号やパスワードが記載されたメールを再発行してほしいのですが。	お客様番号やパスワードは再発行できません。大変お手数ですが、再度、最初から申込手続きをお願いします。
7	ログイン画面のお客様番号とパスワードが分かりません。	入力画面において、メール送信ボタンを押下後、メールは届いてますでしょうか。1通目のメールにお客様番号、2通目のメールにパスワードが記載されておりますので、ご確認ください。

8	ログイン用のお客様番号とパスワードを入力したが、ログインできません。 お客様番号・パスワードを入力すると、「お客様番号かパスワード、もしくはその両方が異なります」と表示され、先に進めません。	この画面の「お客様番号」は、1 通目のメールに記載している 9 桁の数字です。（<u>水道のお客さま番号とは異なります</u>）パスワードは、2 通目のメールに記載しています。 メールの以下の部分に記載されていますので、確認をお願いいたします。 お客様番号、パスワードともに、全角・半角・大文字・小文字を区別します。（<u>お客様番号、パスワードはどちらも半角です</u>）入力する際はご注意ください。 それでもログインできない（先に進めない）場合は、大変お手数ですが、再度、最初から申込手続きをお願いします。
9	ボタンを押しても画面が変わりません。	端末の再起動または、別の機器での再申込みをお試しください。
10	金融機関サイトでエラーが発生しました。	水道局では分かりかねますので金融機関にお問合せください。
11	金融機関サイトで登録する際にキャッシュカードの暗証番号や通帳の預金残高が必要ですか。	ほとんどの金融機関でキャッシュカードの暗証番号の入力が必要です。他に、金融機関ごとで通帳の最終残高や生年月日が必要な場合があります。詳細は各金融機関にお問合せください。
12	再手続きのお願いというメールが届きました。	申込みの途中で手順を中断したため、再手続きのお願いメールが送付されております。大変お手数ですが、再度、最初から申込手続きをお願いします。なお、<u>「金融機関登録が正常に完了いたしました」と記載されたメールが届いている場合は、既に手続きが完了しております。</u>
13	お手続きが正常に行われなかったとのメールが届きました。	水道局では分かりかねますので金融機関にお問合せください。
14	受付完了通知のメールが届いたのに、水道局から登録が完了していないと連絡がありました。	口座振替先の金融機関登録が完了した場合でも、<u>申込情報に不備等がある場合は登録が完了としない</u>ため、水道局から申込内容の確認をさせていただいております。登録完了した場合には、別途メールにてお知らせします。
15	Web から口座申込みをし、受付が完了したというメールが届いたのに、アプリに請求書が配信されました。	金融機関への登録が完了した時点でメールを送信していますが、水道局の口座登録が完了する前に請求が発生したため、請求書がアプリに配信されました。申し訳ございませんが、今回はアプリ上でお支払いください。

16	口座振替済みのお知らせを契約住所と異なる場所を送付したいので、手続き方法を教えてください。	東京都水道局アプリからお手続き可能です。《お支払いに関する手続き》→《請求先変更手続き》よりお申込みください
----	---	--