

よくあるご質問

○電力メーター情報発信サービス（Bルートサービス）について

Q Bルートサービスとは何ですか？

A スマートメーターで計測した電気使用量等のデータをお客さま宅内のHEMS（ホーム・エネルギー・マネジメント・システム）に向けて発信するサービスです。スマートメーターから一般送配電事業者へ発信するルートをAルート、スマートメーターからお客さま宅内へ情報発信するルートをBルートと定義していることから、Bルートサービスと呼んでいます。

Q Bルートサービスに申し込むと何ができますか？

A 電気ご使用量の見える化やスマートメーターからデータを受信したHEMSによる家電の制御などが想定されています。HEMSの具体的な機能は、機種によって異なりますので、HEMSメーカーへご確認ください。

Q HEMSとは何ですか？

A ホーム・エネルギー・マネジメント・システムの頭文字をとってHEMS（ヘムス/ヘムズ）と呼ばれています。HEMSの具体的な機能は、機種によって異なりますので、HEMSメーカーへご確認ください。

Q スマートメーターから発信されるデータとは具体的にどのようなものですか？

A 30分ごとのメーター指示数、現時点の指示数や電流値（アンペア）などがあります。詳細は利用規約内の別表1.情報発信データ一覧をご確認ください。

Q 利用料はかかりますか？

A サービスのお申込みおよびご利用は無料です。
ただし、HEMS機器のご購入や設置などに関する費用は、お客さまのご負担となります。

○電力メーター情報発信サービスの申込みについて

Q 申込みの条件はありますか？

A 次の項目すべてに該当するお客さまが対象となります。

- ・当社の供給区域内で電気をご使用されること
- ・スマートメーターへの取替が可能（または設置済み）であること
- ・スマートメーター対応のHEMS等の機器をご用意いただいていること

Q どのように申込みをすればよいですか？

A 利用申込みは、Web申込みと書面申込みの2つの方法があります。
申込み方法に関する詳細は当社ホームページよりご確認ください。
<https://nw.tohoku-epco.co.jp/consignment/request/other/>

Q 複数の電気契約がありますが、まとめて申込みできますか？

A 電気のご契約ごとにお申込みが必要となりますので、ご希望の電気のご契約に対してお申込みをお願いします。なお、複数の電気のご契約に対してお申込みいただいた場合、認証ID・パスワードは、電気のご契約ごとに発行します。

Q 認証ID・パスワードは指定できますか？

A 申し訳ございませんが、ご指定はできません。

Q 認証ID・パスワードはどこに通知されますか？

A 認証ID・パスワードはWeb申込みの場合、Web上に通知いたします。紙申込みの場合、お客さまにご指定いただいた住所に郵送いたします。

Q サービス提供にあたり、本人確認書類の提出が必要となる場合がありますか？

A Web申込みの場合、本人確認書類が必要となります。また、代理人による申込みの場合、代理人の本人確認書類も必要となります。

書面申込みの場合、利用者本人による申込みかつ認証ID・パスワードの郵送先が電気のご使用場所である場合を除き、本人確認書類が必要となります。

Q 本人確認書類として、どのようなものを提出すればよいですか？

A 「ご契約名義」「ご住所」が正しく記載された以下の公的証明書の添付が必要となります。

- ・運転免許証
- ・旅券（パスポート）
- ・個人番号カード（個人番号の記載がある裏面は不要）
- ・その他、官公庁が発行した身分証明書で写真付きのもの

※電気のご契約名義が法人の場合、上記とあわせて社員証または名刺

Q 同意書とは何でしょうか？

A 1つの電力メーターに対し2つのご契約がある場合は、双方の情報発信データが同時にHEMSへ提供されるため、各ご契約者さまが情報発信データを閲覧することが可能となります。そのため、各ご契約者さまに対し、双方の情報発信データが提供されることについて同意の意思を確認し、サービスの提供を開始する必要があるため、同意書をいただいております。

Q 供給地点特定番号とは何でしょうか？

A ご契約ごとに付与される2桁の番号で、電気の供給場所を示します。供給地点特定番号がご不明な場合はご契約の小売電気事業者さまへお問い合わせください。

○不具合発生時の対応について

Q HEMSがデータを受信しないのですがどうしたらよいのでしょうか？

A 次の手順でご確認・ご対応をお願いいたします。

- ①HEMSのメッセージを確認し、取扱説明書に従ってご対応をお願いいたします。
- ②HEMSの再起動・認証ID・パスワードの再入力をお試しください。
- ③HEMSの設置場所※を変更してください。

※スマートメーターとHEMSが離れていたり、間に遮蔽物（金属や断熱材等）があるとつながりにくくなります。スマートメーターからの距離が近く、壁等の遮蔽物が少ない場所へHEMSを設置されることを推奨いたします。

- ④購入されたHEMSメーカーへお問合せください。

○電力メーター情報発信サービスの終了について

Q 電力メーター情報発信サービスを終了（解約）したいがどうしたらよいのでしょうか？

A 当社ネットワークコールセンター（0120-175-377）へご連絡をお願いいたします。

Q 引越し等に伴い電気の使用停止（解約）する場合でも、電力メーター発信サービスの終了（解約）の手続きが必要ですか？

A 電気の使用停止（解約）に伴い自動的に終了となりますので、電力メーター発信サービスの終了手続きは必要ありません。

Q 引越し先（当社供給区域）でも継続して電力メーター情報発信サービスを利用できますか？

A お引越し先でご利用の条件※を満たしている場合は可能ですが、再度、電力メーター情報発信サービスへのお申込みが必要です。その際、お引越し前の認証ID・パスワードを継続してお使いいただくことはできませんので、お引越し先で新規の認証ID・パスワードをHEMSへ再設定いただきますようお願いいたします。

※ご利用の条件

- ・当社の供給区域内で電気をご使用されること
- ・スマートメーターへの取替が可能（または設置済み）であること
- ・スマートメーター対応のHEMS等の機器をご用意いただいていること

○その他

Q 認証IDまたはパスワードを紛失した場合はどうすればよいのでしょうか？

A 紛失の場合は認証IDとパスワードを再発行いたします。

当社ネットワークコールセンター（0120-175-377）へご連絡をお願いいたします。