

## I. サービス・料金プランに関するQ&A

### 1. サービス・料金プラン全般について

Q. エア・ウォーターでんき各種Good!割プラン、Cプラン、Dプランとはどのようなサービスですか？

A. 弊社は、小売電気事業者として（（[所在地] 札幌市中央区北3条西1丁目2番地 [小売電気事業者登録番号] A0708）、「エア・ウォーターでんき 各種Good!割プラン」「エア・ウォーターでんきC」「エア・ウォーターでんきD」を提供するサービスです。

電気とLPガスまたは灯油とセットでご契約いただくことでご利用料金をまとめてお支払いいただけるようになります。

また、セットのご契約の場合、LPガスまたは灯油のご利用料金のお支払い額に応じてWAONポイントがたまるサービスや割引サービス等を提供します。

Q. どのような料金プランがありますか？

A. 照明や一般家電製品をお使いのご家庭など、低圧の電気をご使用されるお客さま向けの料金プラン「エア・ウォーターでんき まるごとGood!割」プラン「エア・ウォーターでんき いるときGood!割」プランの2種類をご提供しております。

契約電流は、10A（アンペア）、15A、20A、30A、40A、50Aまたは60Aのいずれかからお選びいただけます。

また、大型住宅、小売店、医院など契約容量が6kVA以上50kVA未満で、電灯または小型機器をご使用されるお客さま向けの料金プラン「エア・ウォーターでんきC」プランをご提供しております。

契約容量は、6～49kVA（1kVA刻み）にてお選びいただけます。

また、商店、小規模事務所の冷暖房、アパート・マンションの揚排水など契約電力が50kW未満で、動力をご使用になるお客さま向けに「エア・ウォーターでんきD」プランをご提供しております。

契約電力は、0.5kWまたは1～49kW（1kW刻み）にてお選びいただけます。

月々の料金は、契約電流に応じた基本料金、使用電力量に応じた電力量料金（燃料費調整額を含む）および再生可能エネルギー発電促進賦課金の合計となります。なお、料金単価などの詳しい内容は、弊社ホームページをご確認ください。

**（注）オール電化向けの料金プランに現在ご加入のお客さまについて**

- ・北海道電力のドリーム8、ドリーム8エコ、eタイム3、eタイム3プラスなどに現在ご加入のお客さまは、原則としてエア・ウォーターでんきにご加入いただけません。
- ・オール電化向けの料金プランの適用を前提として、ヒートポンプ式給湯機、暖房機等が設置されているマンションなどに新たに入居され、エア・ウォーターでんきへの新規ご加入を希望される場合も同様に原則としてご加入いただけません。

Q. 北海道電力の料金プラン「従量電灯B」より料金は安くなりますか？

A. 「エア・ウォーターでんき まるごとGood!割」プランの基本料金および電力量料金は、北海道電力の従量電灯Bより3%お得となります。

また、「エア・ウォーターでんき いるときGood!割」は、電力量料金単価が平日夜（17：00～翌日9：00迄）は5%、土日祝日は終日4%お得になります。なお、土曜日または祝日の前日にあたる平日夜間は夜12時迄が5%割引の対象となります。

ただし、いるときGood!割プランの基本料金および電力量料金単価の平日昼（9：00～17：00迄）は従量電灯Bと同等となります。

Q. セット契約の場合、どんなサービスがありますか？

A. 電気とLPガスまたは灯油とセットでご契約いただくことで、LPガスまたは灯油のご利用料金のお支払い額に応じてWAONポイントがたまるサービスや割引サービス等を提供します。

なお、「WAONポイント付与サービス」または「ガス灯油割引サービス」のいずれかをお選びいただけます。

お取引内容 (セットプラン※1)	WAONポイント付与サービス	ガス灯油割引サービス
エア・ウォーターでんきのみご利用のお客さま	対象外	対象外
エア・ウォーターでんき+LPガスをご利用のお客さま※2	LPガスご利用金額100円(税込)につき2WAONポイント付与 ※100円未満切捨	LPガスご利用金額100円(税込)につき1円値引き ※100円未満切捨
エア・ウォーターでんき+LPガス+灯油をご利用のお客さま※2	LPガスご利用金額100円(税込)につき2WAONポイント付与 ※100円未満切捨	LPガスご利用金額100円(税込)につき1円値引き ※100円未満切捨
	灯油ご利用金額200円(税込)につき1WAONポイント付与 ※200円未満切捨	灯油ご利用金額200円(税込)につき1円値引き ※200円未満切捨
エア・ウォーターでんき+灯油をご利用のお客さま※2	灯油ご利用金額200円(税込)につき1WAONポイント付与 ※200円未満切捨	灯油ご利用金額200円(税込)につき1円値引き ※200円未満切捨

※1 セットプランは家庭用向けのサービスとなります。(LPガスおよび灯油を家庭用の用途に使用している場合です。)

※2 弊社(エア・ウォーター・ライフソリューション)サービスエリアにおいてLPガスまたは灯油を直接ご購入のお客さまが対象です。(エア・ウォーター北海道代理店会「ハローガス共栄会」加盟店とLPガスまたは灯油をご契約中のお客さまは対象外とさせていただきます。)

## 2. 加入条件等について

Q. 加入条件はありますか？

A. 北海道（礼文島，利尻島，天売島，焼尻島および奥尻島を除きます。）において低圧の電気をご使用され弊社および代理店との協議が整ったお客さまがご加入いただけます。  
詳しくは弊社コールセンター（0120-707-565）へお問い合わせください。

Q. 現在，他の電力会社と契約電流5アンペアの料金プラン（従量電灯A）で契約していますが，エア・ウォーターでんきには加入できませんか？

A. アンペア契約の場合，契約電流は10アンペア，15アンペア，20アンペア，30アンペア，40アンペア，50アンペアまたは60アンペアのいずれかでなければご加入いただけません。

現在，他の電力会社さまとご契約されている場合は，ご契約中の電力会社さまへアンペア変更についてご相談いただき，10アンペア以上60アンペア以下への変更が完了した後，エア・ウォーターでんきへのご契約切替えをお申込みください。

ただし，現在よりも電気料金が高くなる可能性がございますので十分ご注意ください。

Q. ハローガス（LPガス）を使用していなくても加入できますか？

A. LPガス（ハローガス）をお使いでないお客さまも，加入条件を満たすお客さまであればご加入いただけます。

Q. マンションに住んでいる場合でも加入できますか？

A. 電力会社と直接電気のご契約をされているお客さまの場合は，分譲・賃貸を問わず，ご加入いただくことができます。

なお，マンション全体の電気を一つの契約としている場合や，家賃に電気料金が含まれている場合など，電力会社と直接電気のご契約をされていない場合は，ご加入いただけません。

Q. 2世帯住宅で世帯ごとに加入できますか？

A. 2世帯住宅の場合の電気の契約は，建物全体を一つの契約としている場合と，世帯ごとに契約している場合がございます。

すでに世帯ごとに電気のご契約をされている場合には，ご加入条件を満たせば世帯ごとにご加入いただけます。

Q. 契約期間はいつまでですか？

A. 契約日から，ご利用開始日が属する年度（4月1日から翌年3月31日までの期間）の末日までとなります。

なお，契約期間満了に先立ってお客さままたは弊社から別段の意志表示がない場合は，契約期間満了後も1年ごとに同一条件で契約期間を更新いたします。

Q. 契約期間途中で引越などにより解約した場合には解約金や違約金がありますか？

A. 解約金や違約金はかかりません。

### 3. 料金のお支払い等について

Q. 毎月の電気料金の支払方法はどのようになりますか？

A. 原則として、あらかじめ弊社にご利用の登録をいただいたクレジットカードによりお支払いいただきます。ただし、LPガスなどとあわせてご契約いただいているお客さまで、LPガスなどの料金を口座振替によりお支払いいただく場合には、電気料金についても口座振替によりお支払いいただくことができます。（電気のみご契約のお客さまについては、口座振替によるお支払いはできません。）

Q. 毎月の電気料金を振込用紙で支払うことはできませんか？

A. 申し訳ございませんが、原則として振込用紙ではお支払いいただけません。

Q. 口座振替払いの引き落とし日はいつですか？

A. 毎月6日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）がお引き落とし日です。

Q. 口座残高不足で料金が引き落とされなかった場合はどうすればよいですか？

A. 振込用紙を郵送いたしますので、振込用紙に記載の期日までに金融機関、コンビニエンスストアなどでお支払いをお願いいたします。

なお、振込用紙でお支払いいただく場合は、原則として、振込用紙発行手数料200円（税別）（1料金の算定期間および1契約につき）を料金とあわせて申し受けます。

Q. LPガスなどの料金と電気料金を別々に支払うことはできますか？

A. LPガスなど弊社の他のサービスとあわせてご契約いただいた場合、LPガスなどの料金と電気料金を合算してご請求いたしますので、別々にはお支払いいただけません。

Q. 毎月のLPガスと電気の検針日は同じですか？

A. LPガスの検針は弊社が毎月10日～20日に行ない、電気の検針は北海道電力ネットワークがお客さまの地区ごとにあらかじめ定めた日に行ないますので、検針日はそれぞれ異なります。

Q. 毎月の電気料金は、いつからいつまでの使用分が請求されますか？

A. 前月検針日から当月検針日までのご使用分により電気料金を計算いたしますが、毎月検針日は一定の日ではないため、電気料金の計算対象とすること使用期間は月によって異なります。

なお、電気料金の計算対象とすること使用期間は毎月のご請求書に掲載しておりますので、ご請求書にてご確認いただけます。

Q. 電気料金はいつ請求がきますか？

A. 当月の検針日後、原則として検針日が属する月の翌月の弊社締め日（毎月20日）以降にご請求いたします。ただし、事務手続きの都合上、検針日が属する月の翌々の弊社締め日以降のご請求となる場合がございます。

なお、電気料金の計算対象とすること使用期間は毎月のご請求書に掲載しておりますので、ご請求書にてご確認いただけます。



Q. エア・ウォーターでんきに切り替える際に現在契約している電力会社への解約手続きは必要ですか？

A. 現在契約されている電力会社さまとの契約終了の手続きは、弊社が代行して行ないますのでお客さまご自身での手続きは不要です。

**(注) 現在ご契約されている電力会社さまからご契約を切り替える場合の不利益事項について**

- ・ 下記のような不利益事項が発生する場合がございます。ご契約の切替えにあたっては不利益事項についてあらかじめご了承のうえお申込みください。  
なお、不利益事項は現在ご契約されている電力会社さまにご確認ください。
- ① 現在の電気のご契約を解約することにより、現在お客さまがご契約されている会社から、解約違約金等の請求を受ける可能性があります。
- ② 現在の電気のご契約においてポイントなどのサービスがある場合には、解約にともないポイントなどが失効する場合があります。
- ③ 現在の電気のご契約において継続利用期間に応じた割引を受けている場合には、解約にともない継続利用期間が消滅する場合があります。
- ④ 現在の電気のご契約を解約することにより、現在お客さまがご契約されている会社との契約中に使用された電気の使用量や請求金額等のご利用情報を照会ができなくなる場合があります。
  
- ・ 北海道電力と現在ご契約中のお客さまがエア・ウォーターでんきにご契約を切り替える場合には、下記事項が発生いたします。あらかじめご了承のうえお申込みください。
- ① Web料金お知らせサービスをご利用中のお客さま  
エア・ウォーターでんきにご契約を切り替えた後は、Web料金お知らせサービスでエア・ウォーターでんきの毎月のご使用量・料金をご確認いただけません。
- ② ほくでんエネモールにご加入中のお客さま
  - a. メール会員のお客さま  
エア・ウォーターでんきにご契約を切り替えた後もほくでんエネモールのメール会員は引き続きご利用いただけます。
  - b. ポイント会員のお客さま  
エア・ウォーターでんきにご契約を切り替えた後もそれまで貯めたエネモールポイントは有効期限までご使用いただけます。ただし、ご契約切替え以降は新たにエネモポイントを獲得することはできません。
- ③ L電ポイントプラスサービスをご利用中のお客さま  
エア・ウォーターでんきにご契約を切り替え後も貯めたエネモールポイントは有効期限までご使用いただけます。ただし、新たにエネモポイントを獲得することはできません。
- ④ Web・eプラスにご加入中のお客さま  
エア・ウォーターでんきにご契約を切り替えた後は、Web割引額（1月につき300円）は継続されません。

Q. エア・ウォーターでんきに切り替える際に工事や費用はかかりますか？

A. 原則として工事は必要ございません。ただし、設置されている電気メーターがスマートメーターでない場合は、スマートメーターへの交換工事が必要です。

なお、スマートメーターへの交換工事は北海道電力ネットワークが無償で行ないますので費用はかかりません。また、その他切替えにともなう初期費用などもかかりません。

Q. スマートメーターとはどのようなメーターですか？

A. スマートメーターとは通信機能を備えた電気メーターで、遠隔で検針を行うことや30分ごとの電気ご使用量を計測することができます。

Q. スマートメーターへの交換工事はどのような工事ですか？

A. お客様の建物の外壁などに設置されている機械式の電気メーターを取り外し、スマートメーターを新たに設置する工事です。

Q. スマートメーターへの交換工事はいつになりますか？

A. 工事日は、お申込み受付後に別途北海道電力ネットワークまたは北海道電力ネットワークから委託された工事施工会社からお知らせいたします。

Q. スマートメーターへの交換工事の際に立会いは必要ですか？

A. 原則として立会いは必要ございません。

Q. スマートメーターへの交換工事の際に停電しますか？

A. 交換工事には原則として15分程度の停電をとまいません。

Q. いつからエア・ウォーターでんきに切り替わりますか？

A. お申込みから切替えまでに要する標準的な期間（目安）は、スマートメーターの設置状況等に応じて以下のとおりです。

なお、切替え日は、文書にて別途お知らせいたします。

① スマートメーターが設置されていない場合

お申込み受付以降、原則10営業日に2暦日を加えた日以降に到来する最初の検針日といたします。（お申込みから概ね1か月～2か月程度）

② スマートメーターが設置されている場合

お申込み受付以降、原則3営業日に2暦日を加えた日以降に到来する最初の検針日といたします。（お申込みから概ね半月～1か月半程度）

Q. エア・ウォーターでんきに切り替える手続きと同時に契約アンペアの変更手続きはできますか？

A. 切替えの手続きと同時に契約アンペアの変更手続きはできません。契約アンペアの変更をご希望される場合は、お手数ですが、エア・ウォーターでんきに切替えとなった後に弊社コールセンター（0120-707-565）へお申込みください。

Q. エア・ウォーターでんきに契約切替えの申込み後、キャンセルはできますか？

A. ご利用開始前であればキャンセルが可能です。キャンセルをご希望の場合は、弊社コールセンター（0120-707-565）にて承ります。

## 2. お引越しの際のお申込み手続きについて

Q. 引越し先で新たにエア・ウォーターでんきに加入するにはどのような手続きが必要ですか？

A. お引越し先で新たにLPガスと電気とをあわせてご契約いただく場合には、LPガスの使用開始の手続きにお伺いした際に、弊社の担当者が電気料金やお申込み手続きの方法などをご案内いたします。

新たに電気のみのご契約を希望される場合は、お引越し日（電気の使用開始日）が決まりましたらあらかじめ弊社ホームページ内のWebサイトからお申込みください。

なお、Web申込みをご希望されない場合は、弊社所定申込書によるお申込みも承っております。詳しくは弊社コールセンター（0120-707-565）へお問い合わせください。

Q. 引越し先で新たにエア・ウォーターでんきに加入する場合に用意しておくものはありますか？

A. 特にご用意いただくものはございませんが、お引越し先の供給地点特定番号または電気メーターの計器番号があらかじめわかる場合は手続きがスムーズになりますので、お申し出ください。

Q. 引越し先で新たにエア・ウォーターでんきに加入したいのですが、申込み手続きが完了するまで電気は使えませんか？

A. お引越し先ですぐに電気をご使用されたい場合は、基本的にブレーカーを上げれば電気をご使用いただくことができます。

エア・ウォーターでんきにご加入を希望される場合は、お引越し日前にあらかじめお申込みいただくか、すでに電気のご使用を開始されている場合には、すみやかに弊社までお申込みをお願いいたします。

Q. 引越し先で新たにエア・ウォーターでんきに加入申込みをし、電気を使用開始しました。エア・ウォーターでんきはいつから利用開始になりますか？

A. 引越し（転入）の場合、原則として電気の使用開始日といたします。

Q. エア・ウォーターでんきを契約中ですが、引越しする場合にはどのような手続きが必要ですか？

A. お引越しなどにもない電気のご使用を廃止される場合は、電気ご使用廃止日（退去日）が決まりましたら、あらかじめ弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。お電話で電気ご使用廃止の手続きを承ります。

Q. エア・ウォーターでんきを契約中ですが、引越し先で引き続き契約することはできますか？

A. 引越し先が北海道（礼文島，利尻島，天売島，焼尻島および奥尻島を除きます。）であれば引き続きご契約いただくことができます。

お引越し元の電気のご使用廃止手続きとあわせて、お引越し先の電気ご使用開始手続きが必要となりますので、お引越し元の電気ご使用廃止日（退去日）およびお引越し先の電気ご使用開始日が決まりましたら、あらかじめ弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。お電話で電気ご使用廃止・開始の手続きを承ります。

### 3. ご契約変更（名義変更・アンペア変更・お支払い方法変更）の際のお申込み手続きについて

Q. 契約名義を変更するにはどのような手続きが必要ですか？

A. 相続などによりご契約名義を変更される場合は、弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。原則としてお電話で名義変更の手続きを承ります。

この場合は、新名義のお客さまに旧名義のお客さまの電気に関する権利・義務をすべて引継いでいただきますので、あらかじめご了承ください。

Q. 契約電流（アンペア契約・キロボルトアンペア契約・キロワット契約）を変更（増加・減少）するにはどのような手続きが必要ですか？

A. お使いになる電気機器が少なくなった場合や、頻繁に契約用ブレーカーが切れる場合などでご契約電流を変更（増加・減少）される場合は、弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。原則としてお電話でご契約電流変更の手続きを承ります。

なお、契約用安全ブレーカーの取替工事などご契約電流の変更に必要な作業は、北海道電力ネットワークにて行ないます。（原則工事費用はかかりません。ただし、お客さまの設備の状況により契約用安全ブレーカーの取替工事ができない場合があります、有料の工事ともなう場合がございます。）

#### （注）スマートメーターでの契約電流容量設定について

- ・スマートメーターの一部の機種では、従来の契約用安全ブレーカーと同様の機能を有しており、スマートメーターにてご契約電流容量の設定を実施いたします。
- ・スマートメーターによりご契約電流容量の設定を行なう場合は、分電盤に設置している契約用ブレーカーを取り外し、契約用ブレーカーの設置スペースには新たに接続器具の取付を行います。

Q. 契約電流を変更（増加・減少）すると毎月の料金が変わりますか？

A. 契約電流を変更した日から基本料金が変わります。

なお、1月の料金算定期間の中で契約電流を変更された場合は、その月の料金は、基本料金を日割計算して算定いたします。

Q. 電気料金の支払方法を変更するにはどのような手続きが必要ですか？

A. 支払方法変更後希望の場合は、弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。

#### 4. 他社へのご契約切替えのお申込み手続きについて

Q. エア・ウォーターでんきを解約して他の電力会社に切り替えるにはどのような手続きが必要ですか？

A. 切替え先の新しい電力会社さまにご契約の切替えをお申込みください。お客さまから弊社への手続きは不要です。

新しい電力会社さまがエア・ウォーターでんきの電気の供給を行なっている弊社に対して切替えの手続きを代行して行ないます。

#### 5. その他手続きについて

Q. エア・ウォーターでんきを契約中の建物を解体する場合にはどのような手続きが必要ですか？

A. 電気のご使用廃止とあわせて建物を解体される場合は、電気のご使用廃止日および建物解体日が決まりましたら、あらかじめ弊社コールセンター（0120-707-565）までご連絡ください。お電話で電気ご使用廃止等の手続きを承ります。

### Ⅲ. 停電や設備に関するQ & A

#### 1. 停電した場合のお問い合わせについて

Q. 停電した場合にはどこに問い合わせすればよいですか？

A. 配電設備の故障などの場合、お近くの北海道電力ネットワークへお問い合わせください。  
また、北海道エリアにおける停電の発生状況は、北海道電力ネットワークのホームページに掲載されている「停電情報のお知らせ」でご確認いただくことができます。

#### 2. 設備に関するお問い合わせについて

Q. 電柱、電線などの設備についてどこに問い合わせすればよいですか？

A. 電柱が折れている、電線が切れている、カラスが電柱上に営巣しているなど、設備に関するお問い合わせは、お近くの北海道電力ネットワークへお問い合わせください。