



中部電力パワーグリッド



「停送電操作申込システム」 ログインに関するの よくあるお問い合わせ（FAQ）

中部電力パワーグリッド株式会社

よくあるお問い合わせ (FAQ)

お困りごとの解決方法やよくあるご質問は、以下よりご確認くださいませようお願い申し上げます。

	Q : よくあるお問い合わせ	A : ご回答
①	『STEP1 新規ログインIDの取得』、および『STEP2 停送電操作申込システム利用申請』の双方とも完了したがログインできない。「新規利用申請を実施してください」のエラーメッセージが表示される。	<ul style="list-style-type: none">○ログインの際に入力したユーザIDまたはパスワードに誤りがある場合に表示されます。○ユーザIDが正しいかご確認をお願いいたします。○特に、小文字・大文字が正しく入力されているかご確認のほどお願いいたします。○また、端末に記憶されている情報が自動反映されている場合もございますので、お客さまのユーザIDが確実に入力されている事をご確認ください。
②	ログインしようとしたところ「IDが重複しています」というエラー表示が発生し、ログインできない。	<ul style="list-style-type: none">○同一のユーザIDにて、他の方がログインしている可能性があります。(1つのユーザIDに対して、複数のメールアドレス・パスワードが紐づいている状態)○「IDが重複しています」というエラーは、今時点でログインユーザーが複数存在する場合に表示されます。○ログインを試みているユーザIDに関して、他の方が別メールアドレスやPW等でログインしていないかご確認ください。○なお、同時に複数名でログインする場合またはエラーが解消しない場合は、新たにユーザIDを取得いただき、ログインを実施いただきますようお願いいたします。
③	ログインしようとしたところ「指定したユーザー名が見つかりません」とエラーになる。	<ul style="list-style-type: none">○『STEP1 新規ログインIDの取得』または『STEP2 停送電操作申込システム利用申請』のどちらかが未完了の可能性がございます。○STEP1とSTEP2の申請内容(ユーザID等)が合致した場合、ログインが可能となるため、申請状況のご確認のほどお願いいたします。弊社Webサイト-停送電操作申込システム申込マニュアルをご確認のうえ、申請登録をお願いいたします。

よくあるお問い合わせ（FAQ）

お困りごとの解決方法やよくあるご質問は、以下よりご確認くださいませようお願いします。

	Q：よくあるお問い合わせ	A：ご回答
④	『STEP1 新規ログインIDの取得』、および『STEP2 停送電操作申込システム利用申請』の双方とも完了したが、ログインの際に「あなたはこのアプリにアクセスできません」と表示される。	<ul style="list-style-type: none">○ブラウザのキャッシュやCookieが原因で、Webページにアクセスできないことがあります。Cookie、履歴の削除、そして不要なブラウザを閉じて、再度お試しくださいよう願います。○また、セキュリティソフトやファイアウォールが原因で、特定のウェブサイトにアクセスできない事もございます。お客さま側のネットワーク設定をご確認くださいませよう願います。
⑤	サインインの際、二段階認証の確認コードが記載されたSMSが届かない。または、二段階認証の電話がかかってこない。	<ul style="list-style-type: none">○弊社の二段階認証システムの通信ネットワークの負荷状況によって、SMS送信または電話発信に画面遷移しない場合やSMSの送信遅延が発生する場合がございます。○また、電話番号の登録間違いや受信拒否設定がないかご確認ください。○30分以上経過してもSMSが届かないまたは電話着信がない場合は、恐れ入りますが、時間を置いてから再度お試しくださいませよう願います。



中部電力パワーグリッド