

## 倉敷市水道局公式アプリ「くらっぴい」Q&A集

|   |   |
|---|---|
| Q | 認証コードが届かないのですが。   |
| A | 入力いただいたメールアドレス又は携帯電話番号が正しいか、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。  |
| Q | 認証コードを入力してもエラーになるのですが。  |
| A | 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。   |
| Q | お客様番号が分からないのですが。  |
| A | 「使用水量等のお知らせ」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。<br>なお、「使用水量等のお知らせ」などがお手元にはない場合は、水道料金窓口までお問い合わせください。  |
| Q | 水道局に届け出た電話番号が分からないのですが。   |
| A | 水道局では、水道の使用開始申込や支払方法などのお手続きの際、水道局からのご連絡が可能な電話番号について届出をいただいておりますが、水道局で登録している電話番号が古い場合や電話番号の届出をいただいていない場合もございます。お手数をおかけしますが、水道局水道料金窓口までお問合せください。  |
| Q | 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」と通知がきたのですが。  |
| A | 当アプリでは、同じメールアドレスで複数のIDを作成することができません。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様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ださい。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」へお進みください。<br>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、そのメールアドレスがユーザーIDとして登録されている場合、パスワード再設定用の認証コードが届きますので、パスワードを再設定のうえ、ログインをしてください。 |
| Q | 申請者電話番号と、水道局に届け出た電話番号はどんな違いがあるのでしょうか。同じである必要があるのでしょうか。  |
| A | それぞれの電話番号は、すべて同じである必要はありません。<br>「申請者電話番号」は、水道局から当アプリの申込者に対してご連絡させていただく場合に使用するものです。日中のご連絡が可能な電話番号を入力してください。<br>「水道局に届け出た電話番号」は、水道の使用開始などのお手続きに伴い、届出をいただいた電話番号です。当アプリにご登録の際に、使用者本人のみが知っている情報として、ご本人確認のために入力いただくものです。  |

## 倉敷市水道局公式アプリ「くらっぴい」Q&A集

|   |   |
|---|---|
| Q | 利用登録は本人でなくても可能でしょうか。  |
| A | 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。<br>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。なお、ご登録の際はお客様番号と水道局に届け出た電話番号が必要になりますので、給水契約者本人にご確認の上、お申込みください。   |
| Q | どんな端末で利用できますか。  |
| A | 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。  |
| Q | 法人で複数の契約を持っていますが、利用登録はできますか。  |
| A | 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20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。  |
| Q | Webブラウザ版とスマートフォンアプリ版の違いを教えてください。  |
| A | 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ユーザーID・パスワードによるログインが毎回必要になります。なお、Webブラウザ版のみをご利用の場合、検針結果等の通知は電子メールで送信いたします。<br>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、ユーザーID・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）。また、スマートフォンアプリ版をインストールしている場合、検針結果等の通知は電子メールではなく、スマートフォンアプリのプッシュ通知でお知らせします。 |
| Q | パスワードが分からなくなったのですが。   |
| A | ログイン画面の「パスワードを忘れた場合はこちら」から、ユーザーIDとして登録した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。なお、ユーザーIDとして登録されていないメールアドレスには認証コードは送信されません。   |
| Q | パスワード再設定用の認証コードが届かないのですが。   |
| A | 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。なお、ユーザーIDとして登録されていないメールアドレスには認証コードは送信されません。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。   |

## 倉敷市水道局公式アプリ「くらっぴい」Q&A集

|   |  |
|---|--|
| Q | ユーザーIDが分からなくなったのですが。   |
| A | ユーザーIDはメールアドレスです。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、ユーザーIDとして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。水道局側から退会手続きをさせていただきますので、水道局水道料金窓口までお問合せください。 |
| Q | ユーザーIDとパスワードを入力してもログインできないのですが。  |
| A | 念のため、パスワードの変更をお試しください。ログイン画面の「パスワードを忘れた場合はこちら」から、ユーザーID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。<br>メールアドレスがIDとして登録されていれば認証コードが届きます。認証コードが届かない場合は、ユーザーIDの登録が完了しておりませんので、新規登録を行ってください。<br>また、スマートフォンアプリ版の場合、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ができるようになる場合があります。                     |
| Q | 登録完了しましたが、水量・料金の閲覧ができないのですが。   |
| A | ご登録の完了後、翌日（土・日・祝日除く）の9：00以降に閲覧が可能となります。<br>反映までしばらくお待ちください。  |
| Q | 過去どれくらいの期間の照会ができますか。   |
| A | 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。  |
| Q | 複数の契約を見られるようにしていますが、検針結果などの通知がどの契約のものか分からないのですが。   |
| A | ご不便をおかけし申し訳ございません。ログイン後、トップ画面の「お知らせ」に最新の通知が表示されておりますので、お手数をおかけしますが、各ご契約の「お知らせ」をご確認くださいませようお願いいたします。  |
| Q | 検針や料金のお知らせ等の通知が届かないのですが。   |
| A | 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又はSMS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。   |

## 倉敷市水道局公式アプリ「くらっぴい」Q&A集

|   |   |
|---|---|
| Q | 通知を受け取らないよう設定を変更したいのですが。  |
| A | 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。  |
| Q | 複数の契約を見られるようにしたいのですが。   |
| A | 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、対象のお客様番号と水道局へ届け出た電話番号、使用者氏名カナを入力して登録を行ってください。  |
| Q | 複数の契約を見られるようにしていますが、一部の契約は不要になったため、登録を解除することはできますか。   |
| A | 画面右上のメニューの中にある「契約内容のご確認」から対象のお客様番号を選択し、「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様番号は解除できませんので、別のお客様番号を優先表示にしてから操作を行ってください。   |
| Q | ユーザーID（メールアドレス）を変更したいのですが。  |
| A | 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。  |
| Q | パスワードを変更したいのですが。  |
| A | 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。  |
| Q | 退会したいのですが。  |
| A | 当アプリをご利用いただき、ありがとうございました。<br>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。<br>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が出来ます。なお、再度登録を行っていただいた場合、翌日（土・日・祝日除く）の9：00以降に水量・料金の閲覧ができるようになります。<br>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。 |

## 倉敷市水道局公式アプリ「くらっぴい」Q&A集

|   |  |
|---|--|
| Q | 「使用水量等のお知らせ」（検針票又はハガキ）が届かなくなったのですが。  |
| A | 当アプリにご登録後は、「使用水量等のお知らせ」（検針票又はハガキ）を発行せず、当アプリによる配信へ切替させていただきます。また、当アプリ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。<br>なお、当アプリ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。 |
| Q | アプリに登録したのに、紙の「使用水量等のお知らせ」が届いたのですが。   |
| A | 当アプリへのご登録後、近日中に検針があった場合、紙の「使用水量等のお知らせ」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。  |
| Q | 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りますか。  |
| A | 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ID・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。  |
| Q | 表示がおかしい、分からない、その他不具合に関してお尋ねしたいのですが。  |
| A | この度はご不便おかけし申し訳ございません。<br>状況を確認させていただきますので、水道局水道料金窓口までお問合せください。   |
| Q | 「使用水量等のお知らせ」がポストに入っていないのですが。   |
| A | 紙媒体での「使用水量等のお知らせ」は発行しませんので、アプリにてご確認ください。なお、アプリで過去2年間の使用水量及び料金の履歴が確認できます。<br>また、紙媒体での「使用水量等のお知らせ」が必要な場合は、水道局水道料金窓口へご連絡ください。                                   |
| Q | アプリで使用開始の申し込みをしたのに、お水が出ないのですが。   |
| A | お手数ですが水道局水道料金窓口へ連絡をお願いします。   |