

Q	A
「現在のご契約内容」で、契約更新月が「-」になっているのはなぜですか？	2019年10月より約款を変更し、スタンダードプランなど期中解約金がないプランについては、お客さまの申し出によりいつでもご解約いただけることとし契約期間を廃止したため「-」と記載しております。
「現在のご契約内容」で、ガスプランのところが「-」になっているのはなぜですか？	電気をご利用されている住所が当社のガス供給エリアではないお客さまには「-」と記載しております。
家電別の電気料金内訳はどうやって推定するの？	家電機器は、冷・暖房や照明などのカテゴリー毎に、天候、季節、気温などの影響や時間帯などでそれぞれ電気の使い方に特徴があります。今回のレポートでは、お客さまのお宅の電力量計（スマートメーター）から送られてくる使用電力量データに基づいて、AIの学習効果を利用して電力消費パターンを推定・識別し、家電カテゴリー別の内訳を推計しています。
家電別の電気料金内訳の家電の分類は？	分類は以下の通りです。
常時オン	家電の種類にかかわらず、24時間通して消費されている電力量です。待機電力に加え、換気ファンなど常時稼働している機器の消費電力量も含まれます。（エアコンや冷蔵庫などのように常時使用しても消費電力量が変動するものは含まれません）
暖房機器	エアコンや全館空調システム、こたつ、電気ストーブ、電気式床暖房など電気を利用して熱を発生させる機器を指します。
冷房機器	エアコンや全館空調システム、扇風機など、電気を利用して室内温度や体感温度を下げる機器を指します。
温水器	ヒーター式の電気温水器とヒートポンプ式の電気給湯器（エコキュート）を指します。
照明	白熱灯、蛍光灯、LED照明など全ての形式の照明機器を指します。
冷蔵庫	冷蔵機器及び冷凍機器を指します。
洗濯機・乾燥機	洗濯機及び衣類乾燥機を指します。
調理家電	IHクッキングヒーター、電子レンジ、トースターなど電気を利用する調理家電を指します。
テレビ・オーディオ	テレビ、オーディオ、据え置きゲーム機などの娯楽家電を指します。
その他	上記に含まれない製品の消費電力量です。（例：携帯充電器、掃除機、ヘアドライヤーなど）
おすすめプランに加入すると必ず電気料金が安くなるの？	このレポートの試算では、お客さまの過去の電力使用量に基づいて電気料金を計算しています。おすすめプランにご加入後、ご家族の人数や家電の買い替えなどにより電気のご使用量が変化すると、電気料金のメリット額も変化します。ご相談をご希望の場合は、お送りしたご案内に記載の電話番号までご連絡ください。
以前の料金プランと比べたおトク額はどのように計算しているの？	ご加入後の電力使用量に基づいて、切替え前プランとご加入中プランで電気料金を計算し、比較したものです。試算したおトク額は、切替え前プランでの実際のお支払額とご加入中プランの支払額を比較したものではありません。
スマートメーターデータを東京電力エナジーパートナーが使うことに問題はないの？	スマートメーターの電力使用量データは、当社が保有するお客さまの個人情報の一つです。当社は、「 当社の個人情報の利用目的 」の範囲内でお客さまのスマートメーターデータを分析し、その結果をお客さまにお送りしています。当社は、「 個人情報の取扱いに関する基本方針 」を遵守し、サービス向上に努めています。
電気の使用状況を詳しく知りたいときには、どうすればいいの？	Webサービス「 くらしTEPCO 」のマイページにログインすると、お客さまの電気ご使用状況を詳しくご覧いただけます。最大過去2年分の毎月のご使用量・電気料金に加えて、日別内訳や時間帯別内訳など、グラフで分かりやすく表示されます。データは数時間毎に更新され、最新のご使用実績をいつでもご確認いただけますので、ぜひご活用ください。
「くらしTEPCO」マイページのログイン方法は？	「 くらしTEPCO 」のログイン画面でお客さまのIDとパスワードを入力すると、マイページにログインできます。初期IDとパスワードは、プラン加入時に当社からハガキでお知らせしています。ハガキを紛失したり、ID・パスワードを忘れてしまった場合には、ログイン画面記載の案内に従ってお手続きください。
「くらしTEPCOポイント」の残高を知りたいときには、どうすればいいの？	「くらしTEPCOポイント」の最新の残高情報は、「 くらしTEPCO 」のマイページでご確認いただけます。また「電気料金等のお知らせ（検針票）」をお送りしているお客さまは、紙面上でもご確認いただけます。
ポイントの有効期限はありますか？ ポイントが失効するのはいつですか？	「くらしTEPCOポイント」の有効期限は、付与された日の2年後の月末となります。有効期限が過ぎるとポイントは失効しますのでご注意ください。 なお、「くらしTEPCOポイント」を提携先のポイントに交換された場合のポイントの有効期限については、各社が定めている内容によります。
キャンペーンや新しいサービスの情報などをタイムリーに受け取るには、どうすればいいの？	「 くらしTEPCO 」のマイページに初めてログインする際に、お客さまのメールアドレスをご登録ください。すでにログイン済みの場合には、マイページ上の設定ボタンから会員情報の編集画面を開き、メールアドレスの登録・変更が可能です。キャンペーンやサービスのお知らせは、ご登録されたメールアドレス宛に随時配信いたします。また、「くらしTEPCO」のサイト内にも最新情報を随時掲載しますので、ぜひご覧ください。