

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 なぜBルートサービスといわれるのですか？

A スマートメーターから電力会社へ連携されるルートがAルート、スマートメーターからお客さま宅内へ連携されるルートがBルートと言われているため、Bルートサービスと呼んでいます。

Q 電力メーター情報発信サービスに申し込むと何ができるのですか？

A スマートメーターで計測した計測値がHEMSと通信されますので、電気ご使用量の見える化やスマートメーターから受信した情報を活用することで電気のご使用量が多い時間帯は、HEMS機器により家電機器等を制御するなど、より効果的な省エネを行うことが出来るようになりますと想定されています。HEMS機器の具体的な機能は、機種によって異なりますので、HEMS機器メーカーへご確認ください。

Q HEMS機器とは何ですか？

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。家庭内の使用電力量などエネルギーの見える化、制御など管理機能を持つ機器のことです。HEMS機器の具体的な機能は、機種によって異なりますので、各HEMS機器メーカーへお問い合わせください。

Q スマートメーターから通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、現時点での指示数や電流値（アンペア）等があります。
※ 詳細は、利用規約－別表「1. 情報発信データ一覧」をご覧ください。

Q 利用料はかかりますか？

A サービスのお申し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。

Q HEMS機器はどこで購入すればよいですか？

A 詳しい販売先については、HEMS機器メーカーへお問い合わせをお願いいたします。また、電力メーター情報発信サービスのご利用にあたっては、スマートメーターとの通信に対応したHEMS機器をご用意いただく必要がありますので、スマートメーターに対応しているHEMS機器が否かについても、あわせてメーカーへご確認ください。

A なお、スマートメーター対応のHEMS機器（スマートメーターとの相互接続認証を取得したHEMS機器）については、エコネットコンソーシアムのホームページに掲載されています。

一般社団法人エコネットコンソーシアムホームページ：<https://echonet.jp/product/sma>

※ 「HEMSコントローラ」と記載されています。

Q どのようなHEMS機器を購入すればよいですか？

A スマートメーターとの相互接続認証（SMA認証）を取得済みのHEMS機器をご購入ください。

Q 通信方式とは何ですか？なぜ2種類あるのですか？

A スマートメーターとHEMS機器が通信する方法のことです。以下、2種類の通信方式を適材適所に採用することで、お客さま宅の多様な環境に対応させています。なお、弊社では無線を主方式に、PLCを補完方式として位置付けております。

- ・無線：920MHz帯の低出力の無線を使いデータを伝送する方式
- ・PLC（電力線搬送通信）：電力線を通信回線としてデータを伝送する方式

○ 電力メーター情報発信サービスの申し込みについて

Q サービスに申し込むための条件はあるのですか？

A 弊社供給区域で電気のご契約をいただいております、スマートメーターの設置が可能なお客さまが対象となります。
※ 電気設備の状況によりスマートメーターの設置ができないなど、本サービスをご利用いただけない場合がございます。
※ 本サービスをご利用いただくために必要となるHEMS機器は、お客さまにて用意いただく必要があります。

Q どのように申し込みをすればよいですか？

A 以下、弊社ホームページからお申し込みください。
<https://www.tepco.co.jp/pg/consignment/liberalization/smartmeter-broute.html>

Q 電灯・動力の電気契約がありますが、どのように申し込みをすればよいですか？

電灯・動力それぞれの供給地点特定番号ごとにお申し込みが必要となりますので、ご希望の電気のご契約をご確認のうえ、それぞれの供給地点特定番号ごとでお申し込みをお願いいたします。スマートメーターごとに認証 I D・パスワードを発行いたします。

A <供給地点特定番号とは>

電気の供給地点を特定するために全国一律で付番される22桁の番号です。
供給地点特定番号は、ご契約先の小売電気事業者さまへご確認をお願いいたします。

Q 太陽光発電の受給契約がありますが、どのように申し込みをすればよいですか？

太陽光発電等の再生可能エネルギー発電設備のご契約がある場合は、供給地点特定番号のご契約プランによってお申し込み方法が異なりますので、以下のようにお申し込みください。なお、電気のご契約プランについては、ご契約されている小売電気事業者へご確認をお願いいたします。

A <供給地点特定番号の電気のご契約プランが定額制のお客さま>
受電地点特定番号にてお申し込みください。
供給地点特定番号でお申し込みされた場合、Bルートサービスをご利用いただけません。

<供給地点特定番号の電気のご契約プランが定額制以外のお客さま>
供給地点特定番号のみでお申し込みください。

1つのID・パスワードで、ご使用いただいた電気と発電した電気どちらもBルートサービスをご利用いただくことができます。

なお、供給地点と受給地点の契約名義が一致しない場合には同意書が必要となります。
ホームページからの申し込みと合わせて同意書のご提出をお願いいたします。

Q 申し込み後、作業員等が自宅に来ることはありますか？

A スマートメーターへの取り替えや現地でのスマートメーターへの設定が必要な場合には、弊社社員もしくは、委託会社の社員がお伺いし、作業をさせていただきます場合がございます。

なお、作業は全て屋外で行いますので、お客さま宅内に入ることはございません。
また、お伺いする際は、弊社もしくは委託会社より事前にご連絡いたします。

Q 申し込み後、いつからサービスを受けることができるのですか？

A 【すでにスマートメーターが設置されている場合】

弊社にてスマートメーターへ設定を行い、お申込み後（または本人確認書類到着後）1～2週間で、認証 I Dは選択されたご住所へ郵送し、パスワードはお申込者さまのメールアドレスへ送付いたします。

その後、認証 I D・パスワードをHEMS機器へ設定することでサービス開始となります。

A 【スマートメーターが未設置の場合】

弊社にてスマートメーターへの交換工事、および設定を行い、お申込み後（または本人確認書類到着後）2～3週間で、認証 I Dは選択されたご住所へ郵送し、パスワードはお申込者さまのメールアドレスへ送付いたします。

その後、認証 I D・パスワードをHEMS機器へ設定することでサービス開始となります。

※ 交換工事にあたり、工事日の調整次第では上記期間を超過してしまう場合がございます。

Q 認証 I D・パスワードは指定できますか？

A 申し訳ございませんが、ご指定はできかねます。

Q 認証 I D・パスワードはどこに郵送されるのですか？同封で送って欲しい。

A 認証 I Dは選択されたご住所へ郵送し、パスワードはお申込者さまのメールアドレスへ送付いたします。
情報漏えいのリスクを軽減するために、認証 I Dとパスワードは別々の方法でお送りいたします。

Q HEMS機器はどのように設定したらよいですか？

A 申し訳ございませんが、ご購入されたHEMS機器メーカーへお問い合わせをお願いいたします。

Q データはいつの分から確認できますか？電気契約開始時まで遡ってデータを確認することはできますか？

A データは、本サービスにお申し込みいただいた日の午前0時まで遡って確認することが可能です。

なお、電気契約開始時まで遡ることはできかねます。

○電力メーターの情報発信サービスの終了について

Q サービスを終了（解約）したいのですが、どのようにすればよいですか？

A 以下、弊社ホームページからお申し込みください。

<https://www.tepco.co.jp/pg/consignment/liberalization/smartmeter-broute.html>

Q サービスの終了日は指定できますか？

A 終了日はお申し込みいただいた日から10日以内で、ご指定いただけます。
※ 通信状況によっては、ご指定日にスマートメーターの設定を完了できない場合がございます。

Q 指定したサービスの終了日を変更したいのですが、どのようにすればよいですか？

A 弊社コンタクトセンターまでご連絡をお願いいたします。ご連絡の際は、「電力メーター情報発信サービスの終了日変更」とお伝えください。

Q サービス終了の申し込み後、何か必要な手続きはありますか？

A 弊社にて手続きいたしますので、行っていただくことはございません。必要に応じてHEMS機器の初期化をお願いいたします。

Q 引越に伴い、電気の使用停止と、電力メーター情報発信サービス終了の手続きは、両方とも手続きが必要ですか？

A お手数ですが、両方の手続きをお願いいたします。なお、電気の使用停止手続きについては、ご契約の小売電気事業者さまへご連絡をお願いいたします。

Q 引越し先（弊社電力供給範囲）でも継続してサービスを利用できますか？

お引越し先がご利用の条件※を満たしている場合は、再度、電力メーター情報発信サービスへのお申し込みをいただくことでご利用になれます。お申込後、新規の認証IDを郵送し、パスワードをメールにて送付いたしますので、HEMS機器への再設定をお願いいたします。なお、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。

A ※ ご利用の条件

- ・弊社供給区域で電気を契約いただいているお客さま
- ・スマートメーターの設置が可能なお客さま

※ 電気設備の状況によりスマートメーターの設置ができない等、本サービスをご利用いただけない場合がございます。

Q （引越し後）引越し前の契約期間のデータを、再度送ってもらえますか？

A 電力メーター情報発信サービスでスマートメーターからHEMS機器に発信したデータは、弊社にて保持しておりませんので、お送りすることはできません。

○認証IDおよびパスワードの再発行について

Q パスワードを紛失してしまったので、再発行してもらえますか？

以下、弊社ホームページからお申し込みください。
お手続きの際「PWのみ送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを送信いたします。

A 「IDとPW送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを、「希望のお届け先」で選択されたご住所へBルート認証IDを郵送いたします。

Q パスワードを再発行せずに、現在のパスワードを教えてくださいませんか？

申し訳ございませんが、セキュリティ上の観点から、パスワードをお教えることはできません。
弊社ホームページからパスワードの再発行をお申し込みください。
お手続きの際「PWのみ送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを送信いたします。

A 「IDとPW送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを、「希望のお届け先」で選択されたご住所へBルート認証IDを郵送いたします。

Q 認証IDを紛失してしまったので、再発行してもらえますか？

認証IDのみの再発行はできません。弊社ホームページから認証IDおよびパスワード再発行のお申し込みをお願いいたします。
お手続きの際「IDとPW送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを、「希望のお届け先」で選択されたご住所へBルート認証IDを郵送いたします。

A

Q 認証IDを再発行せずに、現在の認証IDを教えてくださいませんか？

申し訳ございませんが、セキュリティ上の観点から、認証IDをお教えることはできません。
弊社ホームページから認証IDとパスワードの再発行をお申し込みください。
お手続きの際「IDとPW送付希望」を選択された場合は、お申込者さまのメールアドレスに、HEMS機器等へご登録いただくパスワードを、「希望のお届け先」で選択されたご住所へBルート認証IDを郵送いたします。

A

○不具合発生時の対応について

Q HEMS機器がデータを受信しないのですが、どうしたらよいですか？

以下の手順でご確認・ご対応をお願いいたします。

(1) HEMS機器のメッセージを確認→取り扱い説明書に従ってご対応をお願いいたします。

↓解決しない場合

(2) HEMS機器の再起動、および認証ID・パスワードを再設定してください。

↓解決しない場合

A (3) HEMS機器の設置場所※を変更してください。

↓解決しない場合

(4) 購入されたHEMS機器メーカーへお問い合わせください。

※ スマートメーターとHEMS機器が離れていたり、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（部屋）へHEMS機器を設置されることを推奨いたします。

Q HEMS機器はどこに設置したらよいですか？

以下の推奨設置場所を参考に設置してください。

<通信方式が無線の場合>

無線の特性上、スマートメーターとHEMS機器が離れていたり、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（部屋）へHEMS機器を設置されることを推奨いたします。

A

<通信方式がP L Cの場合>

テーブルタップを使用されますと、つながりにくくなることがございますので、壁コンセントへ接続して設置されることを推奨いたします。

なお、IH製品（クッキングヒーター、炊飯器等）、電子レンジ等使用電力量の大きな電気機器が接続されたコンセント、もしくはその近くのコンセントにHEMS機器を接続すると影響を受ける場合がございます。

Q BLルートサービスを利用中にスマートメーターの交換工事があり利用できなくなったが、何か手続きする必要はありますか？

基本的にお客さまに行っていただくことはございません。弊社にて、交換後のスマートメーターに認証ID・パスワード等の再設定を行いますので、設定完了までの間、一時的（最大で1週間程度）にサービスのご利用ができなくなります。

A

ただし、1週間程度が経過しても復旧しない場合は、HEMS機器のリセット・再読み込み・認証IDとパスワードの再設定等（詳しくは各メーカーへ問合せ）が必要となる場合がございます。再設定をしても復旧しない場合は、コンタクトセンターまでご連絡をお願いいたします。

○同意書について

Q なぜ、同意書が必要となったのか？

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機器へ提供されるため、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。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 同意書を提出しない場合は、サービスを受けられないのか？

A 同意書を受領後、サービスを開始させていただきます。

Q 今後も会社として何事も申し込みするが、都度、しなければならぬのか？

A お申込み毎にご提出をお願いしておりますので、ご理解、ご協力の程、お願いいたします。

Q 口頭で承諾とならないか

A 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のうえ、サービスの提供を開始する必要があることから、同意書をいただいております。正確なお手続きをおこなうため、書面での同意確認をさせていただいておりますのでご理解の程、お願いいたします。

Q 同意書をダウンロードを忘れた、紛失したため提出が出来ない。どうしたらよいか。

A 再度お申込みいただき同意書をダウンロードしてください。

※ 申込取消する場合は、コンタクトセンターへご連絡ください。

○名義変更について

Q 名義変更をした場合になぜサービス停止するのか

A サービスの利用規約第5項利用要件（1）として、「需要者本人であること」が必要であるため、申込時の利用者と名義が異なる場合にはサービスを終了いたします。

Q 名義変更した場合にどのような手続きをすればよいか

A 弊社ホームページにて、旧ご名義での利用終了および、新規利用のお申込みをいただきますようお願いいたします。