

保存版

2022.4



# くらし見守りサービス (ガス見守り)

ご利用の手引き



 TOKYO GAS

## はじめに

「くらし見守りサービス」をご利用いただきありがとうございます。

本手引きは、「くらし見守りサービス」について、  
大切な事項をまとめたものです。

内容をご覧ください、大切に保管してください。

# 24

### 「ステーション24」 とは

お客さま宅に設置してあるマイコンメータと東京ガスを通信で結び、24時間の安心を提供するのが「ステーション24」です。ガスの使用状況を24時間365日体制で休むことなく見守っています。万が一の時は電話でお客さまに異常をお知らせしたり、遠隔操作でガスをストップするなどのサービスを行っています。

## 安全に正しくお使いいただくために

●サービスを安全に正しくお使いいただき、お客さまへの危害、財産への損害を未然に防止するための区分・表示をしています。いずれも重要な内容ですので、必ずお守りいただき内容をよく理解して正しくお使いください。

※手引き内の画面画像やメール内容等はサンプルのため実際と異なる場合もございます。

### 凡 例

▲警告……誤った取り扱いをすると、人が死亡や重傷を負う恐れがある内容を示しています。

お願い……この表示は、当社からお客さまにお願いさせていただく内容です。

▲ご注意……この表示は、当社からお客さまにご承知いただく内容です。

# 目次

くらし見守りサービスの概要	3	
<b>1 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス</b>		<b>1</b>
・「消し忘れ確認サービス・遠隔遮断サービス」とは	5	
・「消し忘れ確認」のウェブからの操作方法	7	
・「遠隔遮断」のウェブからの操作方法	9	
<b>2 自動通報サービス</b>		<b>2</b>
・「自動通報サービス(設定時間使用のお知らせ)」とは	11	
・「自動通報サービス(ガスメーター遮断)」とは	13	
<b>3 エネルギーご使用量のお知らせサービス</b>		<b>3</b>
・「エネルギーご使用量のお知らせサービス」とは	15	
・「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のメールイメージ	17	
・「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のウェブでの確認方法	19	
<b>4 ガス未使用のお知らせサービス</b>		<b>4</b>
・「ガス未使用のお知らせサービス」とは	21	
・「ガス未使用のお知らせサービス」の確認方法	22	
<b>5 初期登録(サインアップ)</b>		<b>5</b>
・初期登録(サインアップ)の方法	23	
・ログインの方法	31	
<b>6 各種設定</b>		<b>6</b>
・メールアドレスの変更	33	
・パスワードの変更	34	
・各種メール設定の変更	35	
・ユーザー情報の変更	37	
・ユーザー追加	39	
・ユーザー削除	46	
・サブユーザーの操作権限設定	47	
・ログインID、パスワードを忘れた場合	49	
<b>7 通信装置・電話回線</b>	57	
<b>8 遠隔検針・料金</b>	59	<b>7</b>
<b>9 困った時は・・・</b>	61	<b>10</b>
<b>10 よくあるお問い合わせ</b>	62	

# くらし見守りサービスの概要

## 1 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス ▶▶ P.5

お出かけ先でガスの消し忘れが気になった時、「ステーション24」に電話いただければ、ガスの消し忘れを確認します。もし消し忘れがあれば、遠隔でガスメーターを遮断します。さらにご帰宅後に電話いただければ、遮断したガスメーターをガスが使える状態に復帰します。「消し忘れ確認・遠隔遮断サービス」はパソコン、スマートフォンからの操作でも行うことができます。



## 2 自動通報サービス ▶▶ P.11

### (1) 設定時間使用のお知らせ

ガスの連続使用が予め設定された『お知らせ時間』を超えた際に、「ステーション24」からお電話でお知らせします。お知らせ時間はお客さまのガスご使用状況に合わせて、時期（夏期・通常期）ごとに設定することができます。



### (2) ガスメーター遮断

ガスメーターの安全機能が働き、自動的にガスが遮断した場合、「ステーション24」からお電話で対応方法をお知らせします。



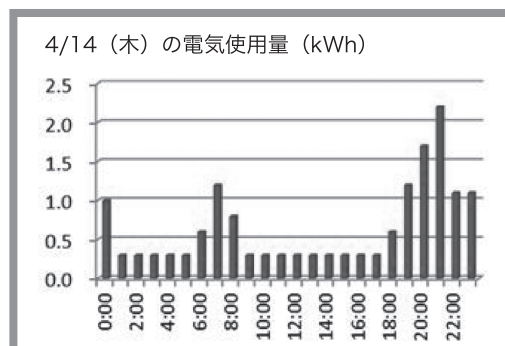
### 3 エネルギーご使用量のお知らせサービス ▶▶ P.15

ご契約者さまのお宅のガス、電気\*の使用量データをウェブページおよび、メールでお知らせします。

#### 〈利用シーン〉

- (1) ご自宅のエネルギーご使用量が確認できます。ガス、電気\*のご使用量を、ご登録いただいたメールアドレスに定期的に（毎日または毎週）メールでお知らせします。また、インターネットのウェブページからもご使用量を照会できます。
- (2) 離れて暮らすご家族のメールアドレスをご登録いただくことで、ガス、電気\*のご使用量を定期的にメールでお知らせします。お食事の支度や入浴などの生活の様子を離れて暮らすご家族に見守ってもらうことができます。

※当社のガス小売契約・電気契約のあるお客さまのみ。



### 4 ガス未使用のお知らせサービス ▶▶ P.21

ご契約者さまのお宅にて前日のガスのご使用がなかった場合に、ご指定のメールアドレスにお知らせします。



# 1 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

## 「消し忘れ確認・遠隔遮断サービス」とは

外出先でガスの消し忘れが心配になった時、「ステーション24」へお電話いただければ、過去120分間のガスの使用状況を確認し、消し忘れがあった場合は、ガスメーターを遠隔で遮断します。また、ウェブページにアクセスし、「消し忘れ確認」の操作を行うと、メールで結果をお知らせします。消し忘れがあった場合は、再度ウェブページより「ガス遮断」の操作を行うと、ガスメーターを遠隔で遮断します。なお、「消し忘れ確認」を行わずに「ガス遮断」を行うこともできます。

## 「消し忘れ確認・遠隔遮断」の電話での依頼方法



外出先で

1

外出先でガスの消し忘れを思い出した…

2

電話で「ステーション24」へ遮断を依頼します。

3

「ステーション24」がガスの消し忘れを確認します。もし消し忘れがあれば、ガスを遮断します。

※ガスメーターを遮断するため、家中すべてのガスが止まります。



**ご注意**

遠隔遮断が何らかの理由でできなかった場合は、東京ガス指定の係員が出勤してガスメーターからガスを止めます。ただし、係員がガスメーター設置場所への立ち入りが困難な場合など、やむを得ない理由により、遮断できないことがあります。

外出先からでも電話で「ステーション24」にガスの遮断を依頼できます。



ご帰宅したら

- 1 家中すべてのガス機器のスイッチをOFFにしてください。
- 2 電話で「ステーション24」へ復帰を依頼します。  
※ガスメーターはお客さまご自身で復帰させることも可能です。
- 3 「ステーション24」がガスメーターを遠隔で復帰させます。

**お願い** ガスメーターの種類(NSメーター)によっては、遠隔での復帰ができないため、お客さまご自身による復帰をお願いします。

TOKYO GAS

外出先でガスの消し忘れに気づいたら…

くらし見守りサービス・  
マイツーカー

東京ガス  
ステーション24 遠隔遮断・遠隔復帰専用

0120-117733

受付時間/24時間(日・祝日含む)

Webサイトはこちら!

<https://home.tokyo-gas.co.jp/service/mimamori/index.html>



火くまのバッチョ

ガス機器の不具合・ご相談ごとなどは、最寄りの東京ガスへお電話を。

原寸大

カードはご加入時にお渡ししています。  
遠隔遮断・遠隔復帰受付専用フリーダイヤルを  
携帯電話等に登録することをおすすめします。

# 1 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

## 「消し忘れ確認」のウェブからの操作方法

- ① ログイン後のホーム画面内の「消し忘れ確認」ボタンを押すと、消し忘れ確認画面が表示されます。

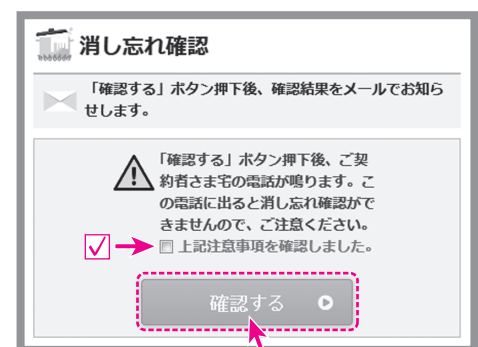


- ② 「確認する」ボタンを押すと、受付完了画面が表示されます。消し忘れ確認結果は、数分後メールにて送信されます。



## ⚠️ ご注意

ご契約者さま宅の電話回線種別によっては右画面のようにご契約者さま宅の電話が鳴動する旨の注意メッセージが表示されます。この場合、注意事項を確認した旨チェックを行わないと、「確認する」ボタンが押せません。また、呼出し音が鳴っている場合にお電話に出られてしまうと「消し忘れ確認」の通信が失敗となりますので予めご承知おきください。





③ガスの消し忘れ確認は、前述の操作を行った120分前(2時間前)からのガス使用状況をガスメーターに確認します。確認結果は以下のメールにてそれぞれお知らせします。

a. 過去120分前から現時点までガスのご使用がないとき

件名：【くらし見守りサービス】 ガス消し忘れ確認の結果をお知らせします  
-----  
過去 120 分間、ガスは使用されていません。(2017/4/10 12:15 時点)

b. 過去\*\*分前(過去120分以内)までは使用があった場合

件名：【くらし見守りサービス】 ガス消し忘れ確認の結果をお知らせします  
-----  
過去〇〇分間において、ガスは使用されていません。(2017/4/10 12:15 時点)

c. 現在ガスの使用(流量)がある場合

件名：【くらし見守りサービス】 ガス消し忘れ確認の結果をお知らせします  
-----  
ガスを消し忘れている可能性があります。(2017/4/10 12:15 時点)

d. 通信が失敗した場合

件名：【くらし見守りサービス】 ガス消し忘れ確認の結果をお知らせします  
-----  
ガス消し忘れ確認を行いました、  
通信エラーのため、ガスの使用状況を取得できませんでした。  
  
もう一度お試しください。か、ステーション 24 監視センター (24 時間 365 日受付)  
0120-117733 までご連絡下さい。

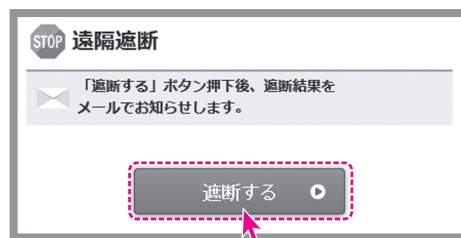
# 1 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

## 「遠隔遮断」のウェブからの操作方法

- ① ログイン後のホーム画面内の「遠隔遮断」ボタンを押すと、遠隔遮断画面が表示されます。



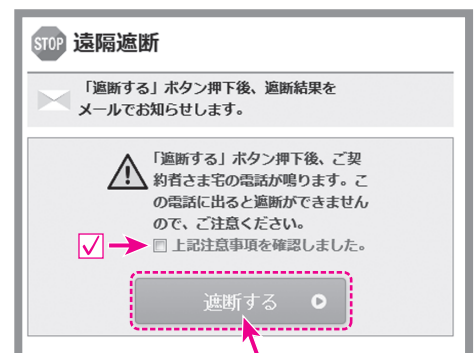
- ② 「遮断する」ボタンを押すと、受付完了画面が表示されます。遠隔遮断結果は、数分後メールにて送信されます。



### ⚠️ ご注意

ご契約者さま宅の電話回線種別によっては右の画面のようにご契約者さま宅の電話が鳴動する旨の注意メッセージが表示されます。この場合注意事項を確認した旨チェックを行わないと、「遮断する」ボタンが押せません。

また、呼出し音が鳴っている場合にお電話に出られてしまうと「遠隔遮断」の通信が失敗となりますので予めご承知おきください。



③ ガス遮断の結果は、以下のメールにてそれぞれお知らせします。お知らせメールは操作された方だけでなく、ご登録されているメインユーザー・サブユーザーのメールアドレスにお送りします。

a. ガスの遮断を行ったとき (操作された方向け)

件名：【くらし見守りサービス】遠隔遮断を行いました

---

ガスメーターの遠隔遮断を行いました。  
ガスの使用再開は、ガスメーターの復帰操作を行うか、  
ステーション 24 監視センター (24 時間 365 日受付)  
0120-117733 までご連絡下さい。

b. ガスの遮断を行ったとき (ご登録されている他のお客さま向け)

件名：【くらし見守りサービス】ガスメーターが遮断されました

---

日時：2017/4/10 12:20  
お客さま番号：\*\*\*\*-\*\*1-1234  
ご依頼により、ガスメーターの遠隔遮断を行いました。  
ガスの使用再開は、ガスメーターの復帰操作を行うか、  
ステーション 24 監視センター (24 時間 365 日受付)  
0120-117733 までご連絡下さい。

c. 通信失敗等により遮断できなかった場合 (操作された方向けのみ)

件名：【くらし見守りサービス】遠隔遮断に失敗しました

---

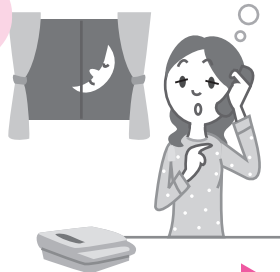
ガスメーターの遠隔遮断を行いましたが、通信エラーのため、  
遮断できませんでした。  
もう一度お試しくださいか、  
ステーション 24 監視センター (24 時間 365 日受付)  
0120-117733 までご連絡下さい

## 2 自動通報サービス ①設定時間使用のお知らせ

### 「自動通報サービス (設定時間使用のお知らせ)」とは

ガスの連続使用が予め設定された『お知らせ時間』を超えた際に、「ステーション24」からお電話でお知らせします。お知らせ時間はお客様のガスご使用状況に合わせて、時期 (夏期・通常期) ごとに設定することができます。

安全のため、昼夜間問わず  
24時間ご連絡します!



「ステーション24」からお客様  
に電話します。

※第1連絡先電話番号でご連絡が取れない場合は、第2連絡先電話番号にご連絡します。

#### 〈ご連絡が取れない場合〉

お客様と電話連絡が取れない場合は、安全のためガスを遠隔遮断します。

1

ガスの連続使用がお知らせ時間を超えると、ガスメーターから「ステーション24」に信号が届きます。

2

### お願い

- ・第1連絡先電話番号でご連絡が取れない場合は、第2連絡先電話番号にご連絡しますので、第2連絡先電話番号の登録をお勧めします。ご本人さま以外の連絡先を登録される際は、予め連絡先の方に「ステーション24」からお電話で連絡させて頂くことをご説明ください。
- ・第1連絡先電話番号、第2連絡先電話番号を変更される際は、「ステーション24」へご連絡ください。

### ⚠️ ご注意

- ・お知らせ時間は、個々のガス機器に対して設定することはできません。
- ・当社からの連絡はフリーダイヤルを利用します。フリーダイヤル着信拒否や特定番号のみ受信等の各種制限を設定している場合は、当社からの連絡を受けられません。
- ・「エネファーム」、「エコウィル」、「ガスヒートポンプ (GHP)」等、通常運転でもガスを長時間連続して使用する機器を所有している場合は、お知らせ時間を設定することはできません。

ガスの連続使用が予め設定された『お知らせ時間』を超えたことを、「ステーション24」からお電話でお知らせします。

## 東京ガスからお知らせするまでの時間

お知らせ時間は、ガス消費量(大・小)に応じて、時期(夏期・通常期)ごとに設定することができます。

		夏期(6月~9月)	通常期(10月~5月)
ガス使用量が小さい場合 (ガスコンロなど)	初期設定	1時間	11~12時間
	変更可能な設定	1時間	
		1.5時間	
		2時間	
		3時間	
		5時間	
11~12時間			
ガス使用量が大きい場合 (給湯器など)	設定変更はできません	給湯器:1時間~1.5時間 風呂釜・小型湯沸器:3時間~5時間	

### 〈ご使用のガス機器を参考にしたお知らせ時間の設定例〉

#### ケース1 ガスコンロのみご使用の方

夏期:1時間  
通常期:1時間

#### ケース2 ガスコンロ・ガス暖房機器をご使用の方






夏期:1時間  
通常期:11~12時間

#### ケース3 ガスコンロ・ガス暖房機器・ガス乾燥機をご使用の方

夏期:2時間  
通常期:11~12時間

変更を希望される際は、裏表紙のフリーダイヤル  
[0120-117744]  
にご連絡ください。

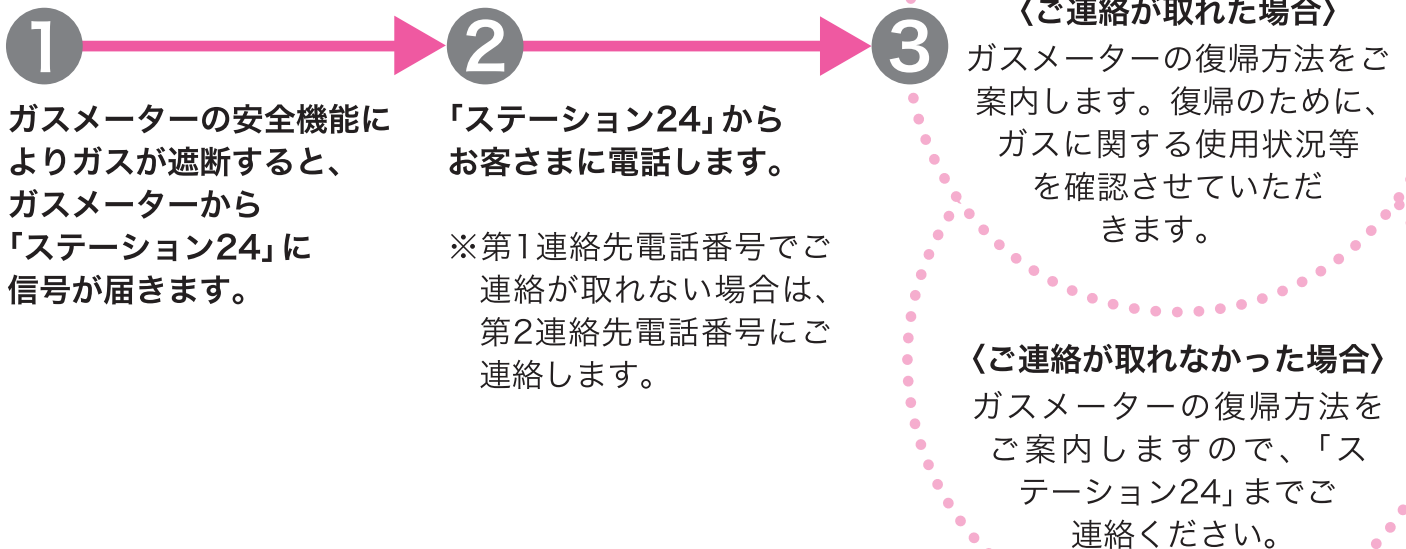
### ●設定時間の切り替え時期

通常期	切り替え月	夏期	切り替え月	通常期
1月~5月		6月~9月		10月~12月
 	6月に夏期の設定に変更		9月~10月に通常期の設定に変更	 

## 2 自動通報サービス ②ガスメーター遮断

### 「自動通報サービス(ガスメーター遮断)」とは

ガスメーターの安全機能が働き、自動的にガスが遮断した場合、「ステーション24」からお電話で対応方法をお知らせします。



ガスメーターの安全機能が働き、自動的にガスが遮断した場合、「ステーション 24」からお客さまに電話で復帰方法をお知らせします。

## 注意事項

自動通報サービスについて、下記ケースでは「ステーション24」からの連絡を行わない場合がありますので、ご了承ください。

状況	原因	詳細
① ガスを 使い続けている 場合	とろ火で使用していた	とろ火(0.7kW未満)でガスを使用されている場合は、お知らせしない場合があります。
	ガス機器の温度調整機能等により、途中でガスの流量が調整された。または他のガス機器を使用した	お知らせまでの時間の測定は、途中でガス流量の変化があると最初からやり直します。この場合、ガスを使い始めてからの時間が設定時間を超えても、お知らせすることができません。
	設定されているお知らせ時間に到達しなかった	初期設定はP.12をご確認ください。時間の変更をご希望の場合は「ステーション24」にご連絡ください。また、時間は夏期(6月～9月)・通常期(10月～5月)で変わります。
① ガスを 使い続けている または ② ガスが 遮断された場合	ガスメーターの取替があった	ガスメーターの取り替えを行った場合、約1週間全てのサービスをご利用できなくなります。
	お客さまの電話回線を使用している場合でお客さまが電話中だった	お客さまが電話をご使用中の場合、「ステーション24」への通報ができません。お客さまの電話が終わった後に、自動的に改めて通報を行いますが、約2時間以上お客さまが電話を使用した場合は通報を取りやめます。
② ガスが 遮断された場合	地震の揺れを感知して遮断した	ガスメーターが揺れを感知して遮断した場合には、大規模な地震発生時に電話回線の混乱を避けるため、通報しません。なお、ガスメーターは、震度5相当以上の大きな揺れの時にガスを遮断します。

### 地震によりガスメーターがガスを遮断した場合

- 地震による電話回線の混乱を避けるため、自動通報および電話でのご連絡は行いません。
- ガスを遮断したあと、ガスメーターより下流側がガス機器側のガスもれ検査を自動的に行い、ガスもれがない場合は自動的に復帰して再びガスが使用できるようになります。
- 地震時にガスの使用やガスもれの疑いがある場合などはガス遮断したままになります。
- 大型のガスメーター(NS10号・16号)をご利用の場合は、自動復帰しないため、お客さまに復帰操作を行っていただきます。

## 3 エネルギーご使用量のお知らせサービス

### 「エネルギーご使用量のお知らせサービス」とは

ご契約者さま宅のガス、電気の使用量データをウェブページまたはメールでお知らせします。(電気の使用量は、東京ガスのガス小売契約・電気契約があるお客さまのみ)

#### ①ご自宅のエネルギーご使用量が確認できます。

ガス、電気のご使用量を、ご登録いただいたメールアドレスに定期的に(毎日または毎週)メールでお知らせします。また、インターネットのウェブページからもご使用量を照会することができます。

#### ②離れて暮らすご家族に生活を見守ってもらえます。

離れて暮らすご家族のメールアドレスをご登録いただくことで、ガス、電気のご使用量を定期的にメールでお知らせします。食事の支度や入浴の有無など、生活の様子を見守ってもらうことができます。





ガスと電気の1時間ごとの使用量をメールでお知らせします。

## 「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のお知らせについて

前日0:00～24:00のご使用量をお知らせします。



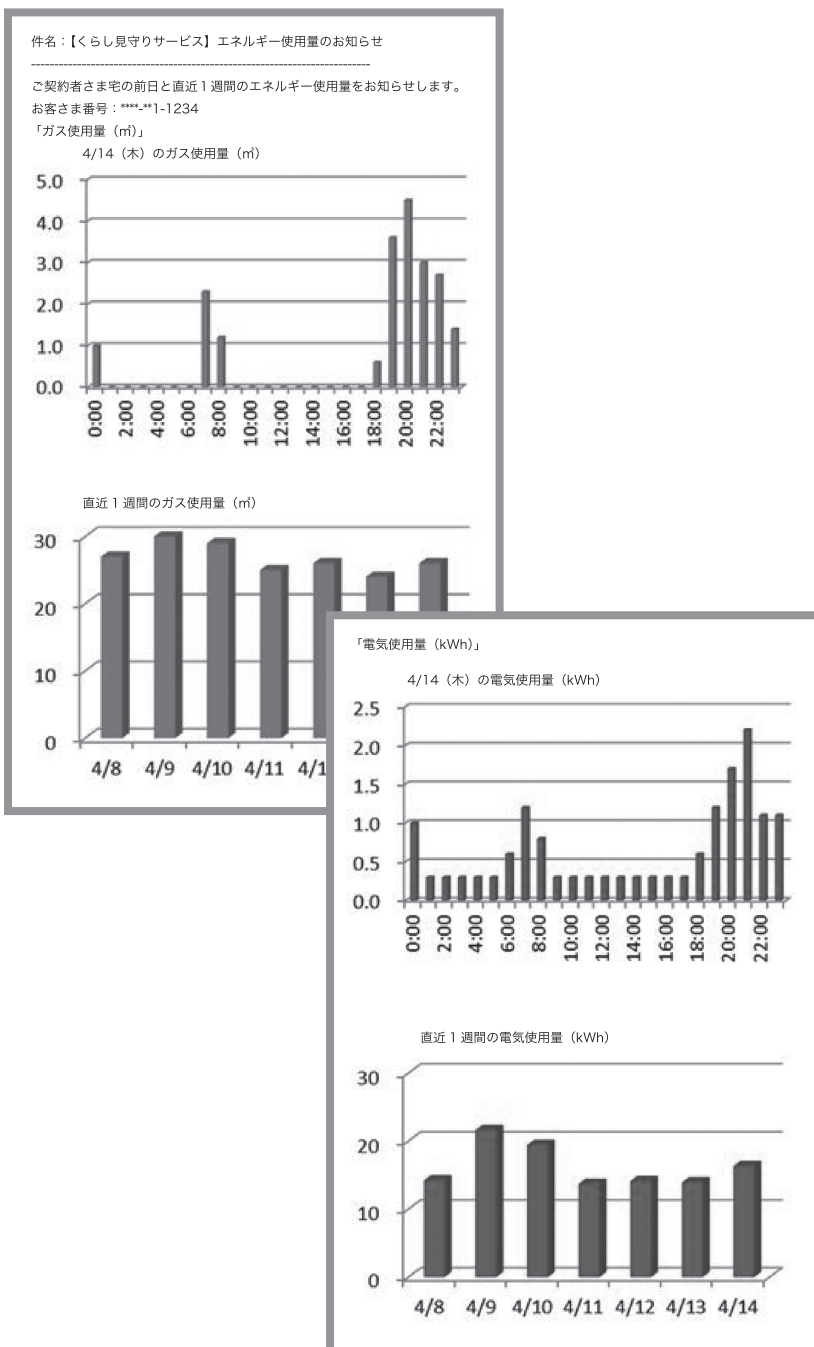
# 3 エネルギーご使用量のお知らせサービス

## 「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のメールイメージ

「メールタイプ」、「メール配信頻度」の選択内容によってお送りするメールが異なります。  
以下を参考に選択してください。

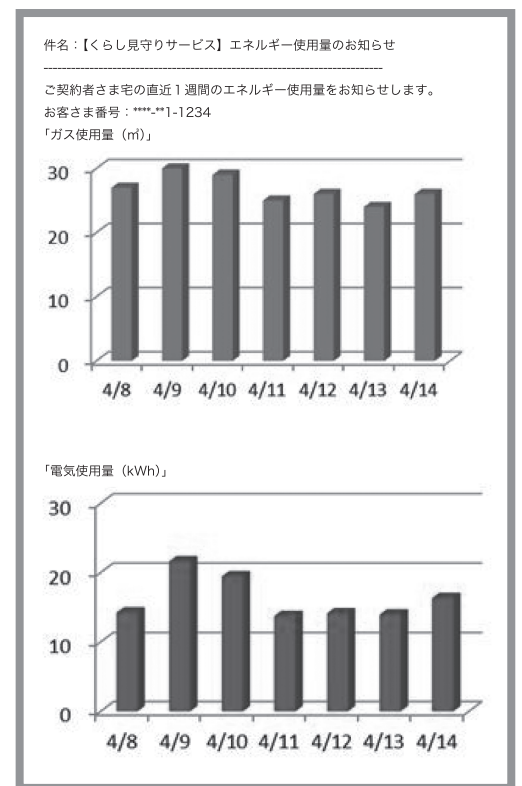
### A) メールタイプ：HTML 形式 メール配信頻度：毎日受け取る

前日の1時間毎のご使用量グラフと直近1週間分の1日毎のご使用量グラフを毎日メールでお送りします。



### B) メールタイプ：HTML 形式 メール配信頻度：週に1回受け取る

直近1週間分の1日毎のご使用量グラフを選択して頂いた配信曜日にメールでお送りします。



# 「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のメールイメージ ◀

## C) メールタイプ：テキスト形式 メール配信頻度：毎日受け取る

前日の1時間毎のご使用量グラフと直近1週間分の1日毎のご使用量グラフを毎日メールでお送りします。

件名：【くらし見守りサービス】エネルギー使用量のお知らせ

ご契約者さま宅の前日と直近1週間のエネルギー使用量をお知らせします。  
お客さま番号：\*\*\*\*-1-1234

「ガス使用量 (m<sup>3</sup>)」  
4/9 (木) のガス使用量 (m<sup>3</sup>)

時刻	「電気使用量 (kWh)」
00:00	4/9 (木) の電気使用量 (kWh)
01:00	時刻
02:00	00:00 *
03:00	01:00 *
04:00	02:00 **
05:00 *	03:00 *
06:00 *	04:00 *
07:00 **	05:00 *
08:00 *	06:00 *
09:00 *	07:00 ***
10:00	08:00 **
11:00	09:00 *
12:00	10:00
13:00	11:00
14:00	12:00
15:00	13:00
16:00	14:00
17:00	15:00
18:00 **	16:00
19:00 ***	17:00 *
20:00 ***	18:00 ***
21:00 *	19:00 ****
22:00	20:00 ****
23:00	21:00 *
	22:00 *
	23:00 *

直近1週間のガス使用量 (m<sup>3</sup>)

日付	直近1週間の電気使用量 (kWh)
04/08 **	日付
04/09 *	04/08 **
04/10 *	04/09 *
04/11 **	04/10 *
04/12 *	04/11 ****
04/13 *	04/12 **
04/14 **	04/13 *
	04/14 ****

## D) メールタイプ：テキスト形式 メール配信頻度：週に1回受け取る

直近1週間分の1日毎のご使用量グラフを選択して頂いた配信曜日にメールでお送りします。

件名：【くらし見守りサービス】エネルギー使用量のお知らせ

ご契約者さま宅の直近1週間のエネルギー使用量をお知らせします。  
お客さま番号：\*\*\*\*-1-1234

「ガス使用量 (m<sup>3</sup>)」

日付	「電気使用量 (kWh)」
04/08 **	日付
04/09 *	04/08 **
04/10 *	04/09 *
04/11 **	04/10 *
04/12 *	04/11 ****
04/13 *	04/12 **
04/14 **	04/13 *
	04/14 ****

ガス使用量 (m <sup>3</sup> ) (時間別)		電気使用量 (kWh) (時間別)	
なし	0 m <sup>3</sup>	なし	0 kWh
*	~0.03 m <sup>3</sup>	*	~0.2 kWh
**	~0.06 m <sup>3</sup>	**	~0.4 kWh
***	~0.10 m <sup>3</sup>	***	~0.6 kWh
****	~0.13 m <sup>3</sup>	****	~0.8 kWh
*****	~0.16 m <sup>3</sup>	*****	~1.0 kWh
*****	0.16 m <sup>3</sup> 超	*****	1.0 kWh超

ガス使用量 (m <sup>3</sup> ) (日別)		電気使用量 (kWh) (日別)	
なし	0 m <sup>3</sup>	なし	0 kWh
*	~0.5 m <sup>3</sup>	*	~3 kWh
**	~1.0 m <sup>3</sup>	**	~6 kWh
***	~1.5 m <sup>3</sup>	***	~9 kWh
****	~2.0 m <sup>3</sup>	****	~12 kWh
*****	~2.5 m <sup>3</sup>	*****	~15 kWh
*****	2.5 m <sup>3</sup> 超	*****	15 kWh超

※いずれのパターンも、電気使用量のグラフは当社のガス小売契約・電気契約のあるお客さまのみ表示します。

### ⚠️ ご注意

- ・ガスメーターとの通信状態により、使用量データが正常に取得できないことがあります。使用量データの取得に失敗した場合、「ガス未使用のお知らせメール」、「エネルギーご使用量のお知らせメール」で正しい情報をお知らせできないため、「使用量データ取得失敗のお知らせ」をお送りします。「使用量データ取得失敗のお知らせ」が不要な場合は、「使用量データ取得失敗のお知らせ希望有無」で「希望しない」を選択してください。
- ・メールの受信にかかる通信費は一般的にHTML形式の方が高くなります。ご確認の上、選択してください。
- ・携帯キャリアドメイン (※) のメールアドレスの場合、HTML形式のメールを受信できない場合があります。(※@docomo.ne.jp/@ezweb.ne.jp/@softbank.ne.jp 他)

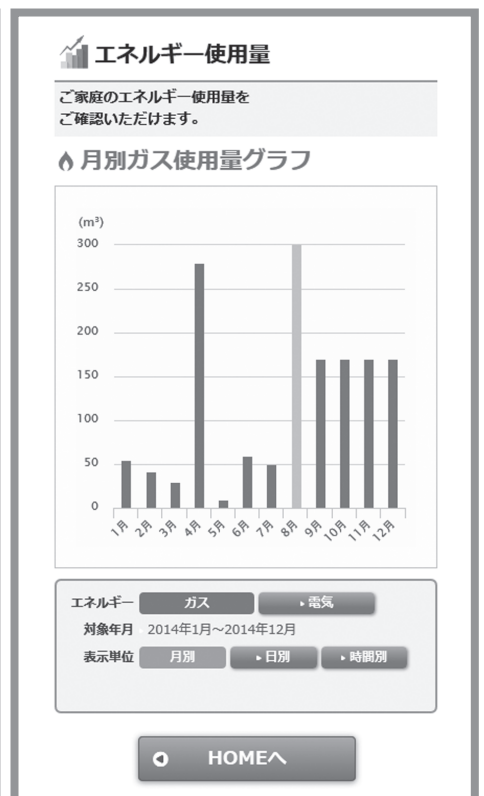
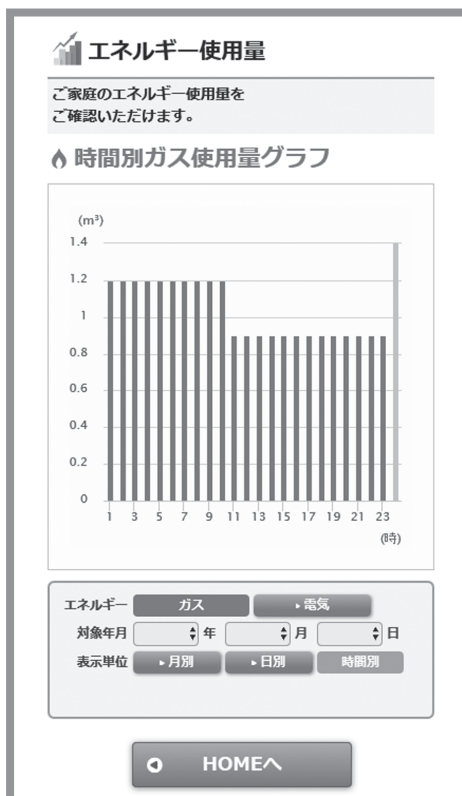
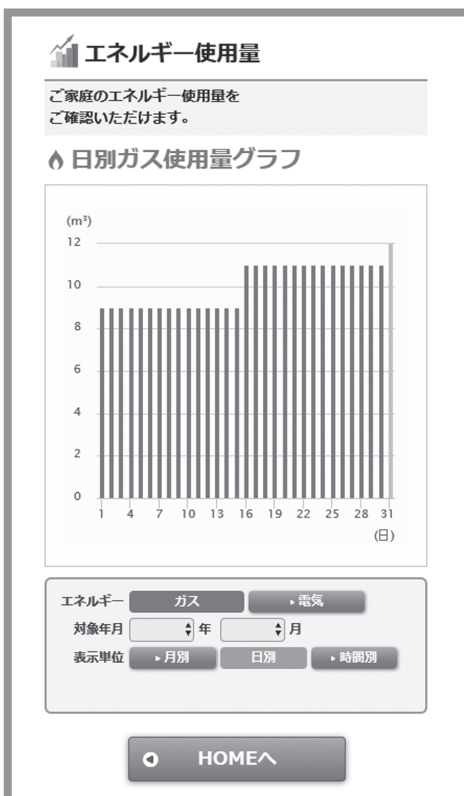
# 3 エネルギーご使用量のお知らせサービス

## 「エネルギーご使用量のお知らせサービス」のウェブでの確認方法

① ログイン後のホーム画面内の「エネルギー使用量」ボタンを押すと、エネルギー使用量確認画面が表示されます。



② ガス使用量の月別・日別・時間別グラフ、電気使用量の月別・日別・時間別グラフを確認することができます。グラフの単位はガス使用量が $m^3$ 、電気使用量がkWhとなります。



### ⚠️ ご注意

- ・電気使用量は当社のガス小売契約・電気契約がある場合のみ表示されます。
- ・実際の請求金額の算出に使用する使用量とは異なります。
- ・ガスの月別グラフに表示する値は「myTOKYOGAS」と異なります。
- ・ガス使用量は、サインアップの翌日分からのデータが表示されます。
- ・電気の契約を複数行っている場合は、供給地点特定番号(22桁)で表示する契約を切り替えることができます。供給地点特定番号は以前にご契約いただいていた東京電力の検針票にてご確認ください。

## ⚠️ ご注意

何らかの理由（サインアップ直後、メーター取り替え後数日等）により、使用量データが正しく取得できなかった場合は下記のように表示されます。

※HTML形式の「エネルギーご使用量のお知らせメール」も同様の表示となります。

### ● 1日分のデータが全て取得できなかった場合

月別グラフ：取得できた日分の使用量データを合算した値で表示します。

日別グラフ：取得できなかった日は「グレー」で表示します。

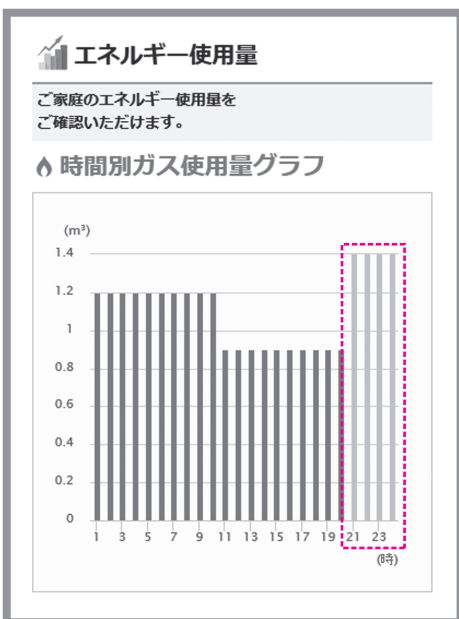
時間別グラフ：取得できなかった日は全時間帯「グレー」の表示となります。

### ● 1日の中で特定の時間帯のデータが取得できなかった場合

月別グラフ：取得できた分の使用量データを合算した値で表示します。

日別グラフ：取得できた分の使用量データを合算した値で表示します。

時間別グラフ：取得できなかった時間帯は「グレー」で表示します。



※テキスト形式の「エネルギーご使用量のお知らせメール」の場合、左記「グレー」で表示している箇所は「=」で表示します。

件名：【くらし見守りサービス】エネルギー使用量のお知らせ

ご契約者さま宅の直近1週間のエネルギー使用量をお知らせします。

お客さま番号：\*\*\*\*-\*\*1-1234

「ガス使用量 (m³)」

日付

04/08 =====

04/09 =====

04/10 =====

04/11 \*\*

04/12 \*

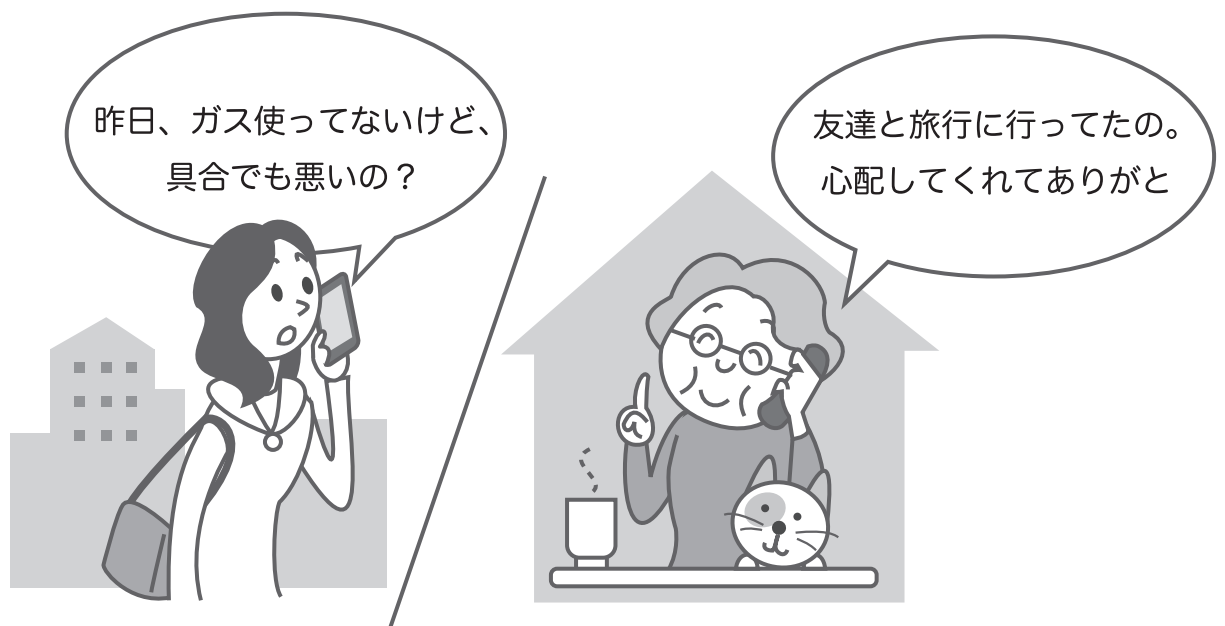
04/13 \*

04/14 \*\*

## 4 ガス未使用のお知らせサービス

### 「ガス未使用のお知らせサービス」とは

ご契約者さまのお宅にて、前日のガスの使用がなかった場合に、ご登録のメールアドレスにお知らせします。



### 「ガス未使用のお知らせサービス」のお知らせ時間

前日0:00～24:00の使用がなかった場合に、9:00～22:00の間にお知らせします。

お知らせする時間は、ご利用者さまが設定した時間になります。

前日にガスが未使用だった場合に、離れて暮らすご家族にメールでお知らせします。

## 「ガス未使用のお知らせサービス」の確認方法

ご契約者さまのお宅の前日のガス使用がなかった場合に、ご登録のメールアドレスにお知らせします。

件名：【くらし見守りサービス】前日のガス未使用をお知らせします

-----  
お客さま番号：\*\*\*\*-\*\*1-1234

前日のガスの使用がありませんでしたので、お知らせします。

必要に応じて、ご契約者さま宅の状況をご確認ください。

### お願い

ガス使用量のデータが正しく取得できなかった場合は、「ガス未使用のお知らせメール」は送信されません。ガスの使用がなかった場合でも、上記理由によりメールが送信されない可能性がありますので、「データ取得失敗のお知らせ」は「希望する」を選択して頂きますよう、お願いします。

※設定の確認、変更はP.35を参照してください。

### ⚠️ ご注意

・「ガス未使用のお知らせメール」は前日のガス使用量がない場合にお送りします。給湯器の凍結防止運転など、ご契約者さまの意思に関わらずガスを使用された場合は、お知らせできませんので、ご了承ください。

・「ガス未使用のお知らせメール」は緊急事態や安否をお知らせするものではありません。東京ガスによる電話または訪問等による安否確認や対応は行っておりませんので、メールを受信された方のご判断で行ってください。

# 5 初期登録 (サインアップ)



本サービスは、パソコン・スマートフォン等で「ガスの消し忘れ確認」、「遠隔遮断」の操作、および「エネルギー使用量のお知らせ」、「ガス未使用のお知らせ」メールを受け取ることができます。

## 初期登録 (サインアップ) の方法

ウェブサービスをご利用いただくために、以下のサインアップをお願いいたします。  
※ウェブサービスをご利用にならない場合は、サインアップは不要です。

### ① サービス開始のお知らせハガキが届きます。

お客さま番号・キーパスワードを記載した「サービス開始のお知らせハガキ」をご契約者さま宛に東京ガスからお送りします。

 料金後納郵便	<b>くらし見守りサービス開始のお知らせ</b> (兼キーパスワードのお知らせ)	<b>くらし見守りサービスについて</b> (東京ガスからのご案内)
	サービス開始日 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 様	平素は、東京ガスをご利用いただき、誠にありがとうございます。 また、この度は東京ガスの安心サービス「くらし見守りサービス」にご加入いただき重ねて御礼申し上げます。
	お客さま番号 <input type="text"/> キーパスワード <input type="text"/> <small>※パスワードに英字が含まれている場合は「半角大文字」で入力してください。</small>	「くらし見守りサービス」の初期登録 (サインアップ) に必要なキーパスワードをお送りいたしますので、所定のURL (内面に記載) にアクセスし、サインアップをお願いいたします。 サインアップの手順は、本はがきの中面もしくは、お手元のご利用の手引き (ホームページからもダウンロード可能) をご覧ください。
	<b>【ご注意】</b> 本はがき (キーパスワードのお知らせ) は、くらし見守りサービスのご契約者様のみにお送りしています。 見守る方 (メールをお送りする方) がご契約者以外の場合は、ご契約者様から見守る方にキーパスワードをお知らせいただくようお願いいたします。	■ログイン時のIDとパスワードは、インターネット上でお客さまを識別する大切な情報です。 ■万一キーパスワードをお忘れになった場合、お電話やメールではお答えいただけませんので、予めご了承ください。 その場合は、「キーパスワード」を再発行いたしますので、下記窓口までお申し出ください。
親展 東京ガス株式会社 ステーション2 4 〒261-0023 千葉県千葉市美浜区中瀬2-3 (社用コード )	「くらし見守りサービス」サインアップURL <a href="https://st24.tokyo-gas.co.jp/signup/">https://st24.tokyo-gas.co.jp/signup/</a> 	くらし見守りサービスに関するお問合せはこちらまで 東京ガス株式会社 ステーション2 4 フリーダイヤル 0120-117744 受付時間/9:00~17:00 (日・祝日除く)
<small>大切なお知らせなので、必ずご確認ください。 サインアップ方法のご案内は内割 (U)がキ裏面) にあります。 ゆっぴりはがきください。</small>		

### お客さま番号：

11桁のお客さま番号をお届けします。

### キーパスワード：

8文字 (半角英数字) のキーパスワードをお届けします。

## お願い

「サービス開始のお知らせハガキ」に記載したキーパスワードがないと、サインアップが行えません。  
サインアップが完了するまで、ご契約者さまご自身で大切に保管してください。

## ⚠️ ご注意

サインアップを行っていただいた方は、メインユーザーとなります。  
メインユーザーは以下の権限を持ちますので、ご確認の上、サインアップを行ってください。

- ①他のユーザー (サブユーザー) の追加登録 ▷P.39
- ②サブユーザーの操作権限設定 ▷P.47
- ③サブユーザーの削除 ▷P.46
- ④サブユーザーがログイン ID/パスワードを忘れた場合の対応 ▷P.49



② 下記のURLアドレス、または QRコードよりアクセスしてください。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp/signup/>



③ サインアップお手続き用URLを受け取るメールアドレスを入力後、パズルを完成させて「実行」ボタンを押してください。

絵がわかりにくい場合は、右下の更新マークを押してください。絵が変わります。

**⚠️ ご注意**

- ・「メール受信設定」「ドメイン指定」をされている方は、東京ガスからのメール「station@tokyo-gas.co.jp」が受信できるように設定してください。なお、登録されるメールアドレスに受信拒否設定や迷惑メール対策が設定されていると、各種お知らせメールが届かないことがあります。
- ・メールアドレスが、RFC規定（インターネット上のメールアドレスのルール）に準拠されていない場合、メールアドレスの登録ができません。  
なお、RFC規定に準拠していないメールアドレスの一例は以下の通りです。
  - ◇1文字目が「.」（ドット、ピリオド）の場合
  - ◇「.」（ドット、ピリオド）が連続する場合
  - ◇ドメイン名の直前（@の前の文字）が「.」（ドット、ピリオド）の場合。
- ・セキュリティ強化のため、メールサービス（前日ガス未使用のお知らせ、エネルギー使用量のお知らせ）の配信が可能なメールアドレスを一部制限させていただきます。対象メールアドレスについては下記の情報をご参照ください。  
<https://mp-portal.force.com/s/article/deliverability-banning-email-addresses#pls-confirm>（東京ガス外のページが開きます）

## 5 初期登録 (サインアップ)

### ④ ご入力いただいたメールアドレスに、お手続き用メールが届きます。

件名：【くらし見守りサービス】サインアップ用 URL をお送りします

お手元に「サービス開始のお知らせハガキ」をご用意のうえ、以下の URL よりサインアップのお手続きをお願いいたします。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp/signup/>

■このメールにお心当たりのない場合は、削除願います。

■このメールは送信専用です。ご返信頂いても対応いたしかねます。

お問い合わせは下記までお願いいたします。

■お問合せ先

東京ガス株式会社 ステーション 24

<http://mimamori.tg-service.jp/>

0120-117744 (受付時間 / 9:00-17:00 (日・祝日を除く))

**お願い** メールでお送りしたURLの有効期限は24時間となりますので、24時間以内に後続のお手続きを進めてください。

### ⑤ メール内に記載されたURLへアクセスすると、「ご本人さま認証」画面が表示されます。「サービス開始のお知らせハガキ」内に記載されている「お客さま番号 (11桁)」と「キーパスワード (8文字)」を入力し、「実行」ボタンを押してください。

ご本人さま認証

サービス開始ハガキに記載されているお客さま番号 (11桁)とキーパスワード(8桁)を入力してください。  
※本手続きを行った方はメインユーザーとなります。

お客さま番号

←11桁

キーパスワード

←8文字

実行

- ⑥ 「アカウント情報設定」画面が表示されます。本サービスをご利用になる際の「ログインID」と「パスワード」を設定し、「登録」ボタンを押してください。「登録」ボタンを押すとこの内容で登録される旨の注意メッセージが表示されるため、変更が無ければ「はい」を押してください。

- ※「ログインID」は一度登録すると変更できません。
- ※「ログインID」は32文字以内の半角英数字で入力してください。
- ※他のお客さまが使用中の「ログイン ID」は登録することができません。
- ※「ログインID」と同一の「パスワード」は登録することができません。
- ※「パスワード」は8文字以上で英数字2種類以上の半角文字を使用してください。

- ⑦ 第三者のなりすましによる不正アクセスを防止するセキュリティ対策として「秘密の質問設定」画面が表示されます。選択肢の中から一つ「秘密の質問」を選び、それに対する「回答」を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

- ※お客さまが普段利用されているご利用環境 (スマートフォン端末等) 以外からのログインや、お客さまが「パスワード」を忘れてしまった際に、「秘密の質問」と「回答」を入力していただきます。
- ※「回答」は全角20文字以内で入力してください。半角文字は登録できません。
- ※「秘密の質問」と「回答」は一度登録すると変更できません。

# 5 初期登録 (サインアップ)

⑧ 「ユーザー情報登録」画面が表示されます。

画面に従って各種情報を入力し、「次へ」ボタンを押してください。各種通知メールの設定はP.17をご参照ください。

**ユーザー情報登録**

ご利用者さまの基本情報を入力して下さい。

ログインID

お名前

姓 (例) 東京

名 (例) 太郎

フリガナ

セイ (例) トウキョウ

メイ (例) タロウ

生年月日

1970 年 01 月 01 日

ご契約者との続柄

(例) 父親

メールアドレス

各種メールの配信設定をしてください。

**共通設定**

メール受信環境

- PC
- スマートフォン

**ガス未使用のお知らせ設定**

メール配信の有無

受け取る

メール配信時間

**ガス未使用のお知らせ設定**

メール配信の有無

受け取る

メール配信時間

**エネルギーご使用量のお知らせ設定**

メールタイプ

- HTML形式
- テキスト形式

メール配信頻度

毎日受け取る

メール配信時間

メール配信曜日

※「毎日受け取る」を選択された場合は、メール配信曜日の選択は不要です。

**ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定**

ガス使用量データ取得失敗

- 希望しない
- 希望する

次へ

戻る

### ⑨ 「入力確認」画面が表示されます。登録内容を確認し、誤りがなければ「登録」ボタンを押してください。登録内容が誤っている場合は各項目ごとの「戻る」ボタンを押し、正しい内容を入力し直してください。

※登録内容の変更等で前の画面へ戻る場合は、画面上の「戻る」ボタンを使用してください。ブラウザ等の「戻る」機能は使用されないようご注意ください。

※ログインID、秘密の質問・回答以外は登録後に変更することができます。(P.33以降参照)

**ユーザー情報登録【入力確認】**

☑ 入力内容をご確認下さい。

**基本情報**

ログインID: tokyo2424

お名前: 東京 太郎

フリガナ: トウキョウ タロウ

生年月日: 1970/01/01

ご契約者との続柄: 本人

メールアドレス: [空欄]

**秘密の質問と回答**

秘密の質問と回答

好きな食べ物は?

回答: くらし見守りサービス

**メール配信の共通設定**

メール配信環境: スマートフォン

**ガス未使用のお知らせ設定**

メール配信有無: 受け取る

メール配信時間: 9:00~10:00

**エネルギーご使用量のお知らせ設定**

メールタイプ: HTML形式

メール配信頻度: 毎日受け取る

メール配信時間: 指定なし

メール配信曜日: [空欄]

**ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定**

ガス使用量データ取得失敗: 希望する

「登録」ボタン押下後、ガスメーターに設定通信を行います。電話回線方式の場合は、ご契約者さま宅の電話が鳴る可能性があります。この電話に出ると通信が失敗しますので、ご注意ください。

**登録**

**戻る**

### ご登録直後に電話が鳴っても、出ないでください。

#### ⚠ ご注意

「登録」ボタンを押した後に、各種お知らせをするための設定通信をガスメーターに行います。電話回線方式の場合、設定通信中に電話機のベルが数回鳴ることがありますが、電話機のベルが鳴っても電話にでないようご注意ください。設定通信は3~5分で終わります。

また、電話機にて留守番電話やFAX自動応答の着信回数を3回以下に変更された場合は、設定通信ができないことがあります。(P.58参照)

## 5 初期登録 (サインアップ)

### ⑩ サインアップ完了画面が表示されます。



サインアップ完了のメールが届きます。このメールには次回以降のログインに便利なURLが記載されていますので、ブックマーク等へご登録いただくか、メールの保存をおすすめします。なお、メールが届かない場合はP.63をご確認ください。

件名：【くらし見守りサービス】サインアップが完了しました

サインアップが完了いたしました。

以下の URL をブックマークしていただくと、ログインが簡単にできます。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp>

各種お知らせをするためのガスメーターへの設定が失敗した場合は、下記メールをお送りします。下記メールが届いた場合、東京ガスにてガスメーターへの設定が完了するまで、ガス使用量のお知らせが行えません。設定が完了するまでしばらくお待ちください。設定が完了すると、エネルギーご使用量のお知らせメールにてガス使用量が表示されるようになります。

件名：【くらし見守りサービス】ガスメーターの設定に失敗しました

サインアップは完了致しましたが、ガスメーターの設定に失敗いたしました。弊社にて原因を調査の上、あらためて設定通信を行います。設定が完了するまでガス使用量のお知らせができませんので、ご了承くださいますようお願いいたします。

以下の URL をブックマークしていただくと、ログインが簡単にできます。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp>

### **ご注意**

サインアップ後、ガス使用量の取得が開始されるまでに数日かかります。ガス使用量の取得が開始されるまでの間、「ガス未使用のお知らせメール」、「エネルギーご使用量のお知らせメール」で正しい情報をお知らせできないため、「データ使用量取得失敗のお知らせ」を送らせていただきます。

件名：【くらし見守りサービス】ガス使用量データの取得に失敗しました

お客さま番号：\*\*\*\*-\*\*1-1234

前日のガス使用量データが取得できませんでした。

現在、原因を調査しておりますが、復旧しない場合はご連絡させて頂くことがあります。

ご迷惑をおかけいたしますが、ご了承くださいますようお願い申し上げます。

なお、本メールはサインアップ直後、数回送信されます。

## 5 初期登録（ログインの方法）

### ログインの方法

- 1 以下のURLにアクセスしてログイン画面を表示してください。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp>



- 2 ログイン画面が表示されるので、登録したログインID、パスワードを入力し、「ログイン」ボタンを押してください。



※初回ログインやお客さまが普段利用されているご利用環境（スマートフォン端末等）以外からログインした場合、秘密の質問回答画面が表示されます。回答を入力の上、次へ進んでください。

### ⚠️ ご注意

パスワードを一定回数以上間違えると、アカウントがロックされます。アカウントがロックされた場合、パスワードを忘れた場合のお手続きに進んでいただくか、24時間以上経過後に再度ログインをお願いします。  
※「ログインID」、「パスワード」を忘れた場合は、P.49を参照にお手続きをお願いします。



# Memo

A series of horizontal dotted lines for writing a memo.

## 6 各種設定

### メールアドレスの変更

- 1 各種設定の「アドレス変更」画面で、変更後のメールアドレスを入力し、「登録」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集

ユーザー情報

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo

ユーザー情報編集

アドレス変更

送信先を変更する場合は、設定したいメールアドレスを入力してください。

現在のメールアドレス

tokyo@XXX.co.jp

メールアドレス

tokyo@XXX.co.jp

メールアドレス (再入力)

tokyo@XXX.co.jp

登録

- 2 完了画面が表示されます。

各種設定

メールアドレス変更処理が完了しました。

HOME

### ⚠️ ご注意

メールアドレス変更後、エネルギーご使用量のお知らせメール、ガス未使用のお知らせメールが届かなくなった場合、メールアドレスの入力が間違っている可能性があります。登録内容を確認してください。

## パスワードの変更

- ① 各種設定の「パスワード変更」画面で、現在のパスワード、新しいパスワードを入力し、「登録」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集 ▾

ユーザー情報

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo

ユーザー情報編集 ▾

アドレス変更 ▾

パスワード変更 ▾

パスワードを変更する場合は、現在のパスワードと新しいパスワードを入力してください。

現在のパスワード

新パスワード

新パスワード(再入力)

登録

- ② 完了画面が表示されます。

各種設定

パスワード変更処理が完了しました。

HOMEへ

# 6 各種設定

## 各種メール設定の変更

- 1 各種設定の「メール設定」画面で、変更したい情報を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集

操作権限設定

メール設定

ユーザー情報

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo

変更したい内容を選択してください。

共通設定

メール受信環境

PC

スマートフォン

ガス未使用のお知らせ設定

メール配信の有無

受け取らない

メール配信時間

エネルギーご使用量のお知らせ設定

メールタイプ

HTML形式

テキスト形式

メール通知頻度

受け取らない

メール配信時間

メール配信曜日

ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定

ガス使用量データ取得失敗のお知らせ

希望する

希望しない

次へ

- ②確認画面にて、変更箇所が赤字で表示されます。変更内容を確認し、間違いがなければ「登録」ボタンを押してください。

⚙️各種設定

以下の内容でメール配信設定を更新します。

対象ログインID  
TarOTokyo

共通設定

変更前	変更後
メール受信環境	
スマートフォン	スマートフォン

ガス未使用のお知らせ設定

変更前	変更後
メール配信有無	
メール通知する	メール通知する
メール配信時間	
12:00	14:00

エネルギーご使用量のお知らせ設定

変更前	変更後
メールタイプ	
HTML形式	-
メール配信頻度	
1回/日	メール通知しない
メール配信時間	
11:00	-
メール配信曜日	

メール配信曜日

金曜日	-
-----	---

ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定

変更前	変更後
ガス使用量データ取得失敗のお知らせ	
希望する	希望する

登録 ▶

◀ 戻る

- ③完了画面が表示されます。

各種設定

メール設定の更新処理が完了しました。

◀ HOMEへ

# 6 各種設定

## ユーザー情報の変更

- 1 各種設定の「ユーザー情報編集」画面で、変更したい情報を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集 ▾

ユーザー情報

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo

ユーザー情報編集 ▾

変更する項目に新しい内容を入力してください。

お名前

姓 (例) 東京

名 (例) 太郎

フリガナ

セイ (例) トウキョウ

メイ (例) タロウ

生年月日

年 月 日

ご契約者との続柄

(例) 父親

次へ

- ② 確認画面にて、変更箇所が赤字で表示されます。変更内容を確認し、間違いがなければ「登録」ボタンを押してください。

⚙️ 各種設定

以下の内容で情報を更新します。

ログインID  
tokyo1234

変更前	変更後
姓名	
東京 太郎	東京 太郎
フリガナ	
トウキョウ タロウ	トウキョウ タロウ
生年月日	
1988/01/23	1988/12/03
ご契約者との続柄	
本人	本人

登録 ▶  
◀ 戻る

- ③ 完了画面が表示されます。



各種設定

ユーザー編集処理が完了しました。

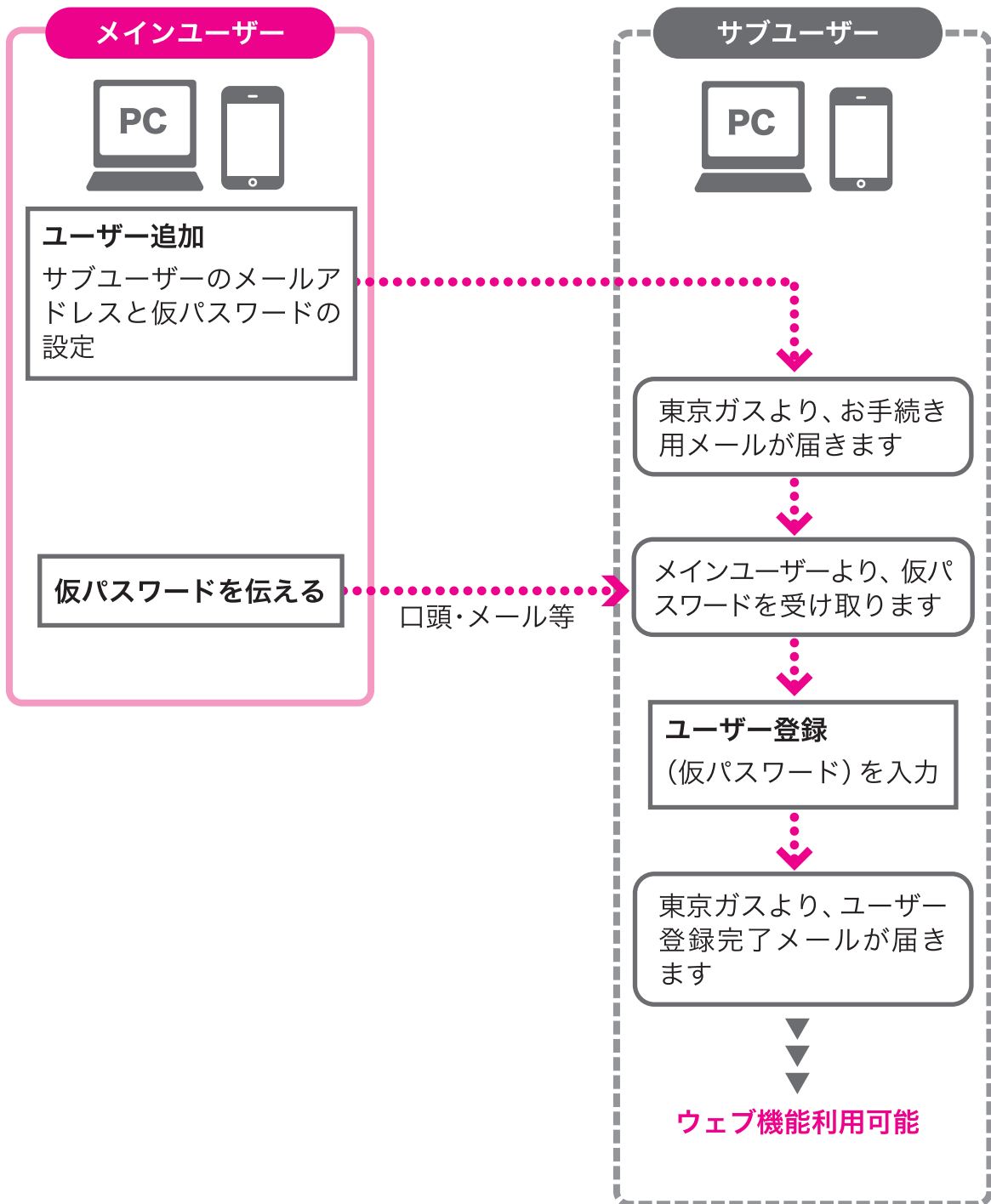
◀ HOMEへ

# 6 各種設定

## ユーザー追加

メインユーザーはウェブサービスの利用者(サブユーザー)を5名まで追加することができます。

### ユーザー追加の流れ





## 《メインユーザーが行うこと》

- ① 各種設定の「ユーザー追加」画面で、追加したいユーザーのメールアドレスと仮パスワードを入力してください。

**お願い** サブユーザーがユーザー登録時に使用する「仮パスワード」を4桁以上の英数字で設定してください。

- ② 入力されたメールアドレス宛にお手続き用のメールが届きます。

件名：【くらし見守りサービス】ユーザー追加用 URL をお送りします

以下の URL よりユーザー追加のお手続きをお願いいたします。

https://xxxxxxx?param=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

なお、お手続きには「仮パスワード」が必要となりますので、メインユーザー (サインアップされた方) にご確認ください。

**お願い** メールでお送りしたURLの有効期限は24時間となりますので、24時間以内にお手続きを進めてください。

- ③ サブユーザーに「仮パスワード」を伝えてください。

各種設定

ユーザー情報編集

登録されているユーザー

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo
東京 次郎	兄弟	jirOTokyo
東京 花子	妻	HanakOTokyo
東京 一郎	息子	ichirOTokyo

ユーザー情報編集

アドレス変更

パスワード変更

ユーザー追加

ユーザーを追加する場合は下記の情報を入力してください。  
お手続きのメールがご入力いただいたメールアドレスに送信されます。  
※仮パスワードは4文字以上の英数字で入力してください。

追加ユーザーのメールアドレス

(例) xxxx@tt.com

仮パスワード

(例) tokyo1234

登録

## 6 各種設定

### 《サブユーザーが行うこと》

- ① メール内に記載されたURLへアクセスすると、「ご本人さま認証」画面が表示されます。メインユーザーから聞いた「仮パスワード」を入力し、「実行」ボタンを押してください。

ご本人さま認証画面

メインユーザーから聞いた仮パスワードを入力してください。

仮パスワード

実行

- ② 「アカウント情報設定」画面が表示されます。本サービスをご利用になる際の「ログインID」と「パスワード」を設定し、「登録」ボタンを押して次に進んでください。「登録」ボタンを押すとこの内容で登録される旨の注意メッセージが表示されるため、変更が無ければ「はい」を押してください。

アカウント情報設定

ご利用したいログインID、パスワードを入力してください。  
パスワードは8文字以上で、英数2種類以上の半角文字を使用してください。

ログインID

(例) tokyo1234

パスワード

パスワード (再入力)

登録

- ※「ログインID」は一度登録すると変更できません。
- ※「ログインID」は32文字以内の半角英数字で入力してください。
- ※ 他のお客さまが使用中の「ログインID」は登録することができません。
- ※「ログインID」と同一の「パスワード」は登録することができません。
- ※「パスワード」は8文字以上で英数字2種類以上の半角文字を使用してください。

- ③ 第三者のなりすましによる不正アクセスを防止するセキュリティ対策として「秘密の質問設定」画面が表示されます。選択肢の中から一つ「秘密の質問」を選び、それに対する「回答」を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

秘密の質問設定

ご本人さま確認に利用する秘密の質問とその回答をご入力ください。  
※回答は全角20文字以内で入力してください。

質問  
--選択してください--

回答

次へ

※お客さまが普段利用されているご利用環境(スマートフォン端末等)以外からログインした場合や、お客さまが「パスワード」を忘れてしまった際に、「秘密の質問」と「回答」を入力していただきます。

※「回答」は全角20文字以内で入力してください。半角文字は登録できません。

※「秘密の質問」と「回答」は一度登録すると変更できません。

## 6 各種設定

- 4 「ユーザー情報登録」画面が表示されます。画面に従ってご利用者さまの各種情報を入力し、「次へ」ボタンを押してください。各種通知メールの設定は P.17をご参照ください。

### ユーザー情報登録

ご利用者さまの基本情報を入力してください。

ログインID  
〈例〉tokyo1234

お名前  
姓 〈例〉東京  
名 〈例〉太郎

フリガナ  
セイ 〈例〉トウキョウ  
メイ 〈例〉タロウ

生年月日  
年 月 日

ご契約者との続柄  
〈例〉父親

メールアドレス  
tokyo@XXX.co.jp

各種メールの配信設定をしてください。

#### 共通設定

メール受信環境  
 PC  
 スマートフォン

#### ガス未使用のお知らせ設定

メール配信の有無

#### ガス未使用のお知らせ設定

メール配信の有無  
受け取る

メール配信時間  
9:00~10:00

#### エネルギーご使用量のお知らせ設定

メールタイプ  
 HTML形式  
 テキスト形式

メール配信頻度  
毎日受け取る

メール配信時間  
12:00~13:00

メール配信曜日

#### ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定

ガス使用量データ取得失敗のお知らせ  
 希望する  
 希望しない

次へ

戻る

- ⑤ ユーザー情報登録の「入力確認」画面が表示されます。登録内容を確認し、誤りがなければ「登録」ボタンを押してください。登録内容が誤っている場合は各項目ごとの「戻る」ボタンを押して正しい内容を入力し直してください。

**ユーザー情報登録【入力確認】**

☑ 入力内容をご確認ください。

---

**基本情報**

◯ メール設定入力に戻る

---

ログインID

tokyo1234

お名前

東京 太郎

フリガナ

トウキョウ タロウ

生年月日

1988/01/23

ご契約者との続柄

本人

メールアドレス

tokyo@XXX.co.jp

---

**秘密の質問**

◯ 秘密の質問入力に戻る

---

質問

学生時代のあだ名は？

回答

きょーたろー

---

**メール配信の共通設定**

◯ メール設定入力に戻る

---

メール受信環境

スマートフォン

スマートフォン

---

**ガス未使用のお知らせ設定**

◯ メール設定入力に戻る

---

メール配信有無

メール通知する

メール配信時間

12 : 00

---

**エネルギーご使用量のお知らせ設定**

◯ メール設定入力に戻る

---

メールタイプ

HTML形式

メール配信頻度

1回/日

メール配信時間

11 : 00

メール配信曜日

-

---

**ガス使用量データ取得失敗のお知らせ設定**

◯ メール設定入力に戻る

---

ガス使用量データ取得失敗のお知らせ

希望する

---

登録 ◯

◯ 戻る

## 6 各種設定

### ⑥登録完了画面が表示されます。



ユーザー登録完了のメールが届きます。このメールには次回以降のログインに便利なURLが記載されておりますので、ブックマーク等へ登録いただくか、メールの保存をおすすめします。なお、メールが届かない場合はP.63をご確認ください。

件名：【くらし見守りサービス】ユーザー追加が完了しました

-----  
ユーザー追加が完了いたしました。

以下の URL をブックマークしていただくと、ログインが簡単にできます。

<https://st24.tokyo-gas.co.jp>

上記メールはメインユーザーの方へは届きません。ユーザー追加が完了すると、各種設定のユーザー追加画面に表示されるようになりますのでご確認ください。



## ユーザー削除

メインユーザーはサブユーザーを削除することができます。

- ① 各種設定の「ユーザー削除」画面で、削除したいユーザーを選択し、「削除」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集 ▶

削除するユーザーを選択してください。

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo
東京 次郎	兄弟	jirOTokyo
東京 花子	妻	HanakOTokyo
東京 一郎	息子	ichirOTokyo

ユーザー情報編集 ▶

アドレス変更 ▶

パスワード変更 ▶

ユーザー追加 ▶

ユーザー削除 ▶

以下のユーザーを削除します。

お名前

東京 太郎

フリガナ

トウキョウ タロウ

生年月日

1988/01/23

ご契約者との続柄

本人

削除

- ② 確認画面が表示されます。削除対象のユーザーを確認し、間違いがなければ「削除」ボタンを押してください。削除が完了します。

各種設定

以下のユーザーを削除します。

ログインID

tokyo1234

お名前

東京 太郎

フリガナ

トウキョウ タロウ

生年月日

1988/01/23

メールアドレス

test@test.co.jp

ご契約者との続柄

本人

削除

戻る

各種設定

ユーザー削除処理が完了しました。

HOME

### ⚠️ ご注意

- ・サブユーザーは自身を含め、ユーザーの削除はできません。
- ・メインユーザーの削除はできません。
- ※メインユーザーの削除が必要な場合は、「ステーション24」へご連絡ください。

# 6 各種設定

## サブユーザーの操作権限設定

メインユーザーは各サブユーザー毎に下記機能の操作権限を設定することができます。

- 消し忘れ確認
- 遠隔遮断

- 1 各種設定の「操作権限設定」画面で、変更したいユーザーを選択し、各機能毎に「有効」または「無効」を選択して「次へ」ボタンを押してください。

各種設定

ユーザー情報編集

操作権限設定

操作権限を変更するユーザーを選択してください。

氏名	続柄	ログインID
東京 太郎	本人	TarOTokyo
東京 次郎	兄弟	jirOTokyo
東京 花子	妻	HanakOTokyo
東京 一郎	息子	ichirOTokyo

各機能の操作権限を選択してください。

消し忘れ確認機能

有効  
 無効

遠隔遮断機能

有効  
 無効

次へ

### ⚠️ ご注意

- ・サブユーザーは自身を含め、操作権限の変更はできません。
- ・メインユーザーは全機能「有効」となります。メインユーザーの操作権限の変更はできません。



②確認画面にて、変更箇所が赤字で表示されます。変更内容を確認し、間違いがなければ「登録」ボタンを押してください。変更が完了します。

⚙️各種設定

以下の内容で権限を変更します。

ログインID

tokyo1234

変更前	変更後
消し忘れ確認機能	
有効	有効
遠隔遮断機能	
有効	無効

登録 ▶

◀ 戻る



各種設定

操作権限設定処理が完了しました。

◀ HOME^

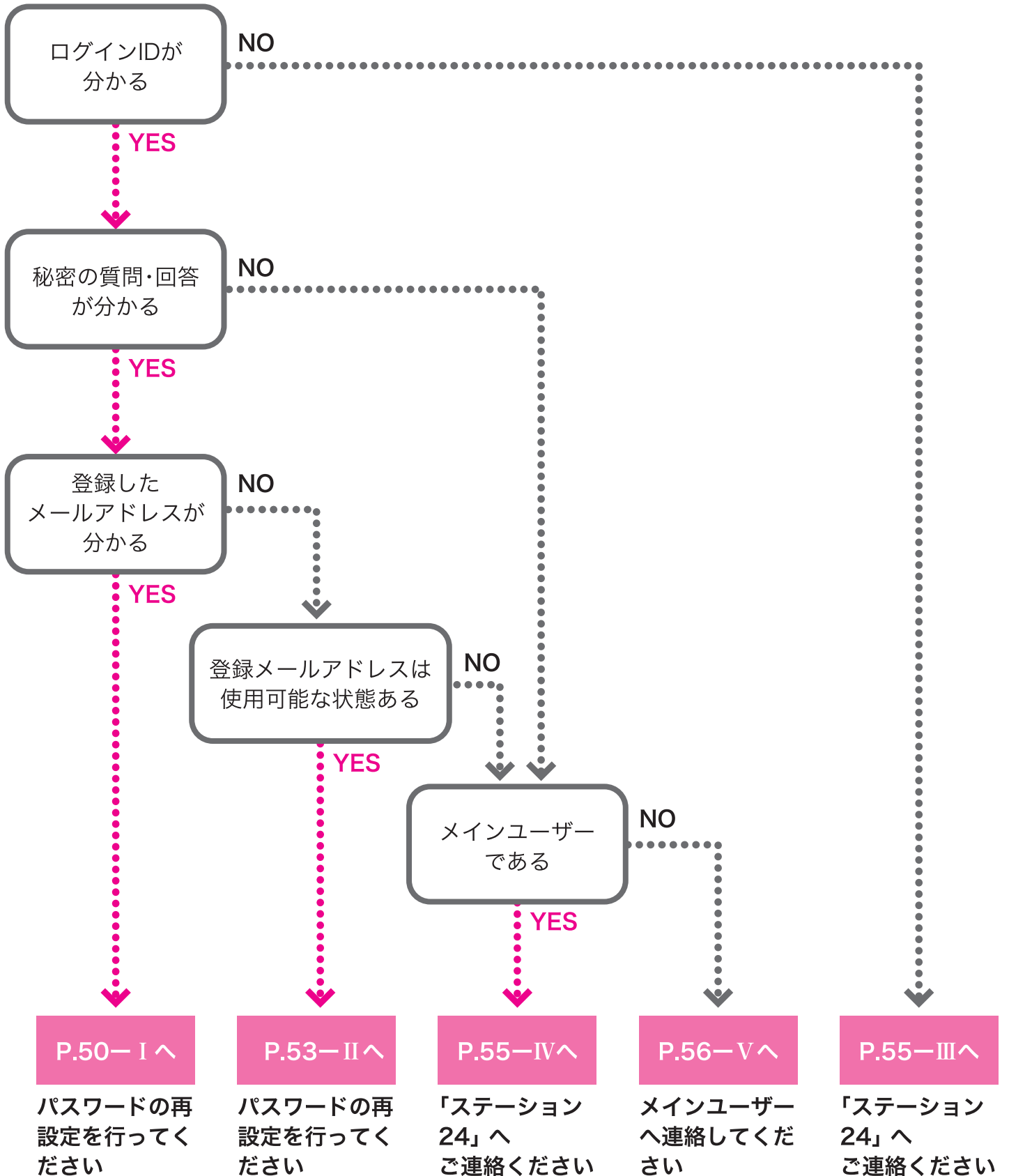
※サブユーザーの操作権限の初期状態は以下となっています。

●消し忘れ確認……………有効 ●遠隔遮断……………有効

サブユーザーは、操作権限が「無効」となっている機能が使用できません。

# 6 各種設定

## ログインID、パスワードを忘れた場合



## I ウェブページからのパスワード再設定手続き方法(メールアドレスが分かる場合)

①「ログイン」画面下部の「こちら」をクリックしてください。

ログイン

ログイン情報を入力してください。

ログインID

パスワード

※パスワードを忘れた場合はこちら ←クリック

ログイン

②「パスワードを忘れてしまった場合」の画面が表示されます。「ログインID」と「メールアドレス」を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

パスワードをお忘れの場合

ご登録のログインID、メールアドレスを入力してください。

ログインID

メールアドレス

(例) tokyo@XXX.co.jp

※メールアドレスを忘れた場合はこちら

次へ

戻る

③「ご本人さま確認」画面が表示されます。ユーザー登録時に入力していただいた秘密の質問が表示されていますので、回答を入力し、「次へ」ボタンを押してください。

ご本人さま確認

ご本人さま確認のため、設定いただいた秘密の質問にご回答ください。

質問

学生時代のあだ名は？

回答

次へ

戻る

## 6 各種設定

- ④「メール送信先入力」画面が表示されます。パスワード再設定のお手続き用URLを受け取るメールアドレスを入力し、「実行」ボタンを押してください。

メール送信先

お手続き用URL送付先のメールアドレスを入力してください。

メールアドレス

tokyo@XXX.co.jp

実行

- ⑤ご入力いただいたメールアドレスに、お手続き用メールが届きます。

件名：【くらし見守りサービス】パスワード再設定用 URL  
をお送りします

-----  
以下の URL よりパスワード再設定のお手続きをお願いいたします。

<https://xxxxxxx?param=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

**お願い** メールでお送りしたURLの有効期限は 24 時間となりますので、24時間以内にお手続きを進めてください。

- ⑥ メール内に記載されたURLへアクセスすると、「パスワード再設定」画面が表示されます。新たに設定したい「パスワード」を入力し、「登録」ボタンを押してください。

パスワード再設定

設定したいパスワードを入力してください。

新パスワード

新パスワード (再入力)

登録

※「ログインID」と同一の「パスワード」は登録することができません。  
※「パスワード」は8文字以上で英数字2種類以上の半角文字を使用してください。

- ⑦ パスワード再設定完了画面が表示されます。新たに設定したパスワードでログインし、サービスをご利用ください。

パスワード変更完了

パスワード変更処理が完了いたしました。

ログイン

# 6 各種設定

## II ウェブページからのパスワード再設定お手続き方法(メールアドレスが分からない場合)

①「ログイン」画面下部の「こちら」をクリックしてください。

ログイン

ログイン情報を入力してください。

ログインID

パスワード

※パスワードを忘れた場合はこちら ←クリック

ログイン

②「パスワードを忘れてしまった場合」画面が表示されます。画面下部の「こちら」をクリックしてください。

パスワードをお忘れの場合

ご登録のログインID、メールアドレスを入力してください。

ログインID

メールアドレス

(例) tokyo@XXX.co.jp

※メールアドレスを忘れた場合はこちら ←クリック

次へ

戻る

③「ご本人さま確認」画面が表示されます。「ログインID」と、ユーザー登録時に入力していた「秘密の質問」、「回答」を入力し、「実行」ボタンを押してください。

ご本人さま確認

ご本人さま確認のため、ログインIDの入力と設定いただいた秘密の質問にご回答ください。

ログインID

(例) tokyo1234

質問

--選択してください-- 選択 →

回答

実行

戻る

### ④「メール送信完了」画面が表示されます。ご登録いただいているメールアドレス宛にパスワード再設定のお手続き用URLを記載したメールが届きます。

メールアドレスの一部を画面上に表示しています (@ マーク前の最初の文字と最後の文字)。心当たりのあるメールアドレスでメールが届いているかを確認してください。

件名：【くらし見守りサービス】パスワード再設定用 URL  
をお送りします

-----  
以下の URL よりパスワード再設定のお手続きをお願い  
いたします。

https://xxxxxxx?param=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

#### メール送信完了

ご登録いただいているメールアドレスに  
メールを送信いたしました。  
メール記載のURLより後続のお手続きを  
24時間以内に実施してください。  
送信先のメールアドレスは  
「g\*\*\*\*\*@test.co.jp」です。

閉じる

### ⑤メール内に記載されたURLへアクセスすると、「パスワード再設定」画面が表示されます。新たに設定したい「パスワード」を入力し、「登録」ボタンを押してください。

※「ログインID」と同一の「パスワード」は登録することができません。

※「パスワード」は8文字以上で英数字2種類以上の半角文字を使用してください。

#### パスワード再設定

設定したいパスワードを入力してください。

新パスワード

新パスワード (再入力)

登録

### ⑥パスワード再設定完了画面が表示されます。新たに設定したパスワードでログインし、サービスをご利用ください。

#### パスワード変更完了

パスワード変更処理が完了いたしました。

ログイン

## ⚠️ ご注意

④の画面に表示したメールアドレスの一部を見ても該当のメールアドレスが分からない場合や、アドレス変更等により既にメールが受信できない状態となっている等により、お送りしたメールが確認できない場合は、IIの手順でのパスワード再設定は行えません。  
※次ページのIV (メインユーザー)、または、V (サブユーザー) の手順で対応をお願いします。

## 6 各種設定

### Ⅲ ログインIDが分からない場合

「ステーション24」へご連絡ください。

※ご契約者さまの情報とユーザー登録時に入力した情報でご本人さま確認をさせていただきます。確認がとれましたら、メールにてログインIDをお知らせします。

### Ⅳ 上記Ⅰ～Ⅲに該当しない場合（メインユーザーの場合）

「ステーション24」へご連絡ください。

※ご契約者さまの情報を確認させていただきます。確認がとれましたら、パスワードを再発行しますので、再度サインアップをお願いします。

#### **ご注意**

- ・パスワードの再発行を行った場合、「サービス開始のお知らせハガキ」をご契約者さま宛にお送りします。ご到着まで数日かかります。
  - ・パスワードの再発行を行った場合、再度サインアップが完了するまで、ご登録されている全ユーザーへのウェブサービスが停止します。ウェブページの使用、メール送信ともに停止しますので、ご了承ください。
- ※再度サインアップを行っていただくと、全ユーザーのメール送信が再開し、ログインも可能になります。



**V** 上記Ⅰ～Ⅲに該当しない場合 (サブユーザーの場合)

「メインユーザー」へ連絡し、ユーザーの初期化 (ユーザー削除、ユーザー追加) を依頼してください。

**メインユーザーの方へ**

サブユーザーの方がログインできなくなった場合、下記手順にてユーザーの初期化を行ってください。

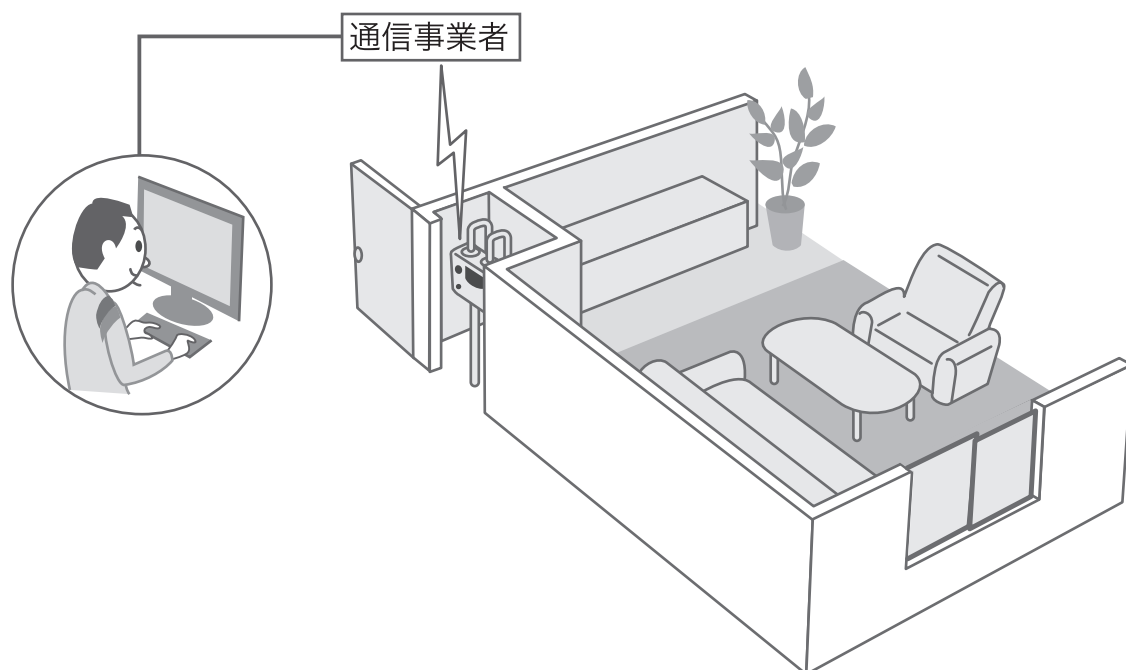
- 〈手順〉 ①該当ユーザーの削除 P.46参照  
②再度ユーザーの追加 P.39参照

# 7 通信装置・電話回線

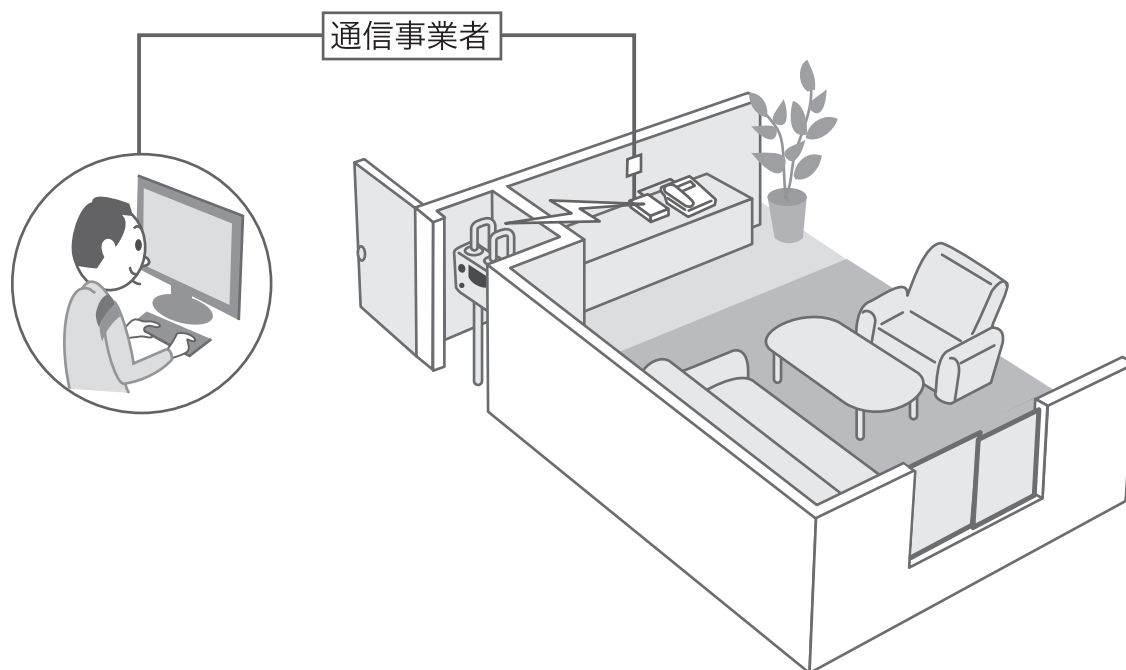
## 通信装置の種類について

以下のいずれかを設置しています。

### PHS/LTE方式 (PHS/LTE回線を使用した通信装置)



### 電話回線方式 (お客様の電話回線を使用した通信装置)



※いずれの通信装置の場合でも、通信にかかる費用のお客さま負担はございません

## 通信装置の維持管理について

- 通信装置は、必要に応じ当社指定の工事会社が点検します。
- 通信装置を分解・改造・修理しないでください。
- 電話回線通信装置は、無線通信に影響を与える場所に移設しないでください。  
例) パソコン、テレビの近くや金属の箱の中など電波がさえぎられる場所
- 電話回線通信装置の場合、電話番号や電話回線の種類を変更される時は、「ステーション24」へご連絡ください。
- 転居またはご利用中止(ご解約)される場合、電話回線通信装置は回収します。PHS/LTE通信装置は、原則回収しません。

## お客様の電話回線を使用している場合の留意点

以下の電話回線および電話サービスに変更されるとサービスを提供できなくなります

- 着信専用電話/発信専用電話
- PBXダイヤルイン回線、INSダイヤルインサービス、ビジネスホン
- ピンク電話、公衆電話、共同電話(2件のお客さまが1本の電話回線を共同で使用する形態の電話)
- 転送電話
- ISDN回線の各種付加サービス
- 回線自動選択装置(LCR装置・ACR装置)の一部、NTT東日本以外が提供する電話サービスの一部
- 光回線、ケーブルテレビ電話、ADSLタイプ2によるIP電話(アナログ電話契約がないもの)の一部
- 0120から始まるフリーダイヤルを着信できない回線
- 0120から始まるフリーダイヤルに発信できない回線
- 発信時に発信番号が必要な電話回線(0発信など)

電話回線を使用している場合、遠隔遮断サービスなどガスメーターの遠隔操作を行う際に、電話の呼び出し音が数回鳴ることがあります。

電話機およびFAX等を以下の設定にしてください

- ・電話機およびFAXが自動着信するまでの呼び出し回数を4回以上
  - ・留守録が吹き込まれた状態で着信するまでの呼び出し回数(トールセーバー回数)を4回以上
  - ・ISDNターミナルアダプタのポートへのサブアドレス設定、識別着信設定をしない
- ※特に電話機またはFAXをお買い替えになった場合にはご注意ください。

以下の電話サービスに加入された場合、そのサービスに支障をきたす恐れがあるため、必ずご連絡ください。



**警告**

- ・緊急ボタン付き福祉電話
- ・緊急通報装置付き電話(自治体〈消防署〉等の設置する緊急〈救急・火災等〉通信装置付き電話)
- ・その他の電話サービス

# 8 遠隔検針・料金

## 遠隔検針について

- 本サービスをご利用のお客さまのガスの検針は、装置が正常に作動しているかの機能チェックを行うため、原則として通信回線を利用した遠隔検針とさせていただきます。
- 遠隔検針の場合は、検針実施日と「ご使用量のお知らせ」のお届け日が異なります。\*
- 「ご使用量のお知らせ」は直接ポスト投函または、郵便にてお知らせします。\*
- ガス料金を払込書でお支払の場合、払込書は「ご使用量のお知らせ」とは別に後日郵送にてお届けします。\*
- 遠隔検針ができなかった場合、導管事業者指定の検針員（ハローメイト）がお客さま宅へお伺いして検針を行います。
- PHS/LTE方式の場合、本サービスをご利用中止（ご解約）された場合でも、遠隔検針やガス安定供給および保安維持のためガスメーターと通信を継続することがあります。
- 電話回線方式の場合、遠隔検針を行うにあたり、お客さまの電話回線を毎月1回程度、約1分間使用させていただきます。

※当社とガス小売契約を締結している場合に限りです

## 料金について

- サービス料金は、ご利用申込書控をご参照ください。なお、消費税率の変更にあわせて税込みのサービス料金を改定いたします。当社のガス料金と同時収納の場合、請求金額は「ご使用量のお知らせ」の料金内訳をご参照ください。
  - サービス料金には、サービスに関わる通報・通話料が含まれます。
  - サービス料金は、サービス開始月の翌月分から終了月分まで1ヶ月単位でお支払いただきます。
- ※「ご使用量のお知らせ」には、「マイツーホー料金」と表示されますので、ご注意ください。

毎度東京ガスをご利用いただきありがとうございます。 <b>ガスご使用量のお知らせ</b> 13A 45分ジュール		お客さま番号 <b>1000-000-0001</b>	
28年 5月分 検針月日(日数) 5月25日(33日) ご使用期間 4月23日～5月25日 ご使用量 32m <sup>3</sup> 今回指示数 1032 前回指示数 1000 メーター番号 100-000-0001 次回検針予定日 6月4日 前年同月使用量 50m <sup>3</sup> (2日) 前月使用量 50m <sup>3</sup> (2日)	パークタワーマンション A1ウ-2016 東京 太郎 様 口座振替予定日 6月 2日 ご契約種別 一般契約 請求予定金額 9,499円 (内ガス料金分消費税等) 361円 ガス基本料金 1,036.80円 ガス従量料金 3,902.40円 マイツーホー料金 500円 口座振替額 ▲54円 電気料金 4,114円	ガス料金等口座振替済領収証 お客さま番号 1000-000-0001 東京 太郎 様 28年 4月分 領収金額 11,294円 ご使用期間 3月25日～4月22日 ご使用日数 29日 ご使用量 50m <sup>3</sup> ガス料金 7,207円 (内ガス料金分消費税) 533円 電気料金 4,087円	
●電気5月分使用量158kWh。詳しくはWebで「東京ガス料金明細」検索。		当月適用単位料金 B表 121.95 円/ m <sup>3</sup> 翌月適用単位料金 (単位: 円/ m <sup>3</sup> ) A ( 0m <sup>3</sup> ～ 20m <sup>3</sup> ) 132.94 D ( 20m <sup>3</sup> ～ 50m <sup>3</sup> ) 112.96 B ( 21m <sup>3</sup> ～ 80m <sup>3</sup> ) 118.36 E ( 50m <sup>3</sup> ～ 80m <sup>3</sup> ) 104.32 C ( 81m <sup>3</sup> ～ 200m <sup>3</sup> ) 116.20 F ( 80m <sup>3</sup> ～ ) 96.76	
TOKYO GAS 担当 東京ガスライバルXX 検針員 検針 花子		料金・お引越し等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付) 東京ガスお客さまセンター 0570-XX-YYYY (ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY (ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY ガスもれ時連絡先(24時間受付) 03-XXXX-YYYY ガス機器修理等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付) 東京ガスライバルXX 03-XXXX-YYYY	

	サービス開始月	開始月の翌月以降	サービス終了月
ご請求の有無などについて	ご請求いたしません	毎月1ヵ月分の料金をお支払いいただきます	1ヵ月分の料金をお支払いいただきます。 日割り計算(ご利用日数による計算)の扱いはありません

# Memo

A series of horizontal dotted lines for writing.

## 9 困った時は…

### トラブル対応案内

#### ●ガスが出ない

原因	処置方法など
ご不在などでお電話での連絡ができずに遠隔でガスをお止めしている	すべてのガス機器が止まっていることをご確認いただき、「ステーション24」にご連絡ください。 電話回線を通じてガスをお使いできるよう復帰操作します。
遠隔遮断を依頼した後、復帰操作をしていない	
自動通報せずにガスメーターが故障した	「ステーション24」にご連絡ください。 確認の上ガスメーターを交換します。

#### ●お客さまの電話回線を使用している場合で電話に雑音がする、もしくは電話・インターネット使用ができない

原因	処置方法など
ガスメーターが「ステーション24」と通信中だった	1分程度お待ちいただいてから、おかけ直してください。
配線の間違い、インターネットの設定の間違い	電話が使用できる状態でインターネットが使用できない場合、配線の間違いやインターネットの設定の問題が考えられますので、配線・設定をご確認ください。
電話回線通信装置の故障	特に原因が思い当たらない場合は、マイツーホー通信装置の故障も考えられます。電話機をお買い替える前に「ステーション24」へご連絡ください。

# 10 よくあるお問い合わせ

## ● 消し忘れ確認・遠隔遮断サービス

お問い合わせ	ご回答	掲載ページ
個々のガス機器を遠隔遮断できないのですか。	遠隔遮断はガスメーターでガスを止めます。	P.5
遠隔遮断の時刻をあらかじめ予約できないのですか。	お客さまが消し忘れに気付かれた時に対応を行うサービスのため、ご連絡をいただいた後、速やかにガスを遮断します。	P.5
遠隔遮断のときに電話のベルが鳴るのですか。	お客さまの電話回線を使用している場合で特定の回線 (P.58点線枠内参照) のとき、遠隔遮断を行う際に電話の呼び出し音が数回鳴ります。	P.58
遠隔で復帰してもらえますか。	お客さまがご在宅の場合のみ、遠隔で復帰します。	P.6

## ● 自動通報サービス

お問い合わせ	ご回答	掲載ページ
ガスを使い続けているのに連絡が来ないのはなぜですか。	下記いずれかの可能性があります。 ・とろ火で使用していた ・途中でガスの流量が調整された、または他のガス機器を使用した ・設定されているお知らせ時間に達していなかった	P.14
ガスが遮断されたのに連絡が来ないのはなぜですか。	下記いずれかの可能性があります。 ・ガスメーターの取替があった ・地震等の揺れを感知して遮断した ・お客さまが電話中だった	P.14
地震のときはどうなりますか。	ガスメーターが揺れを感知して遮断した場合、大規模な地震発生時に電話回線の混乱を避けるため、通信は行いません。	P.14
電話しているときにマイコンメーターが通報した場合はどうなりますか。	お客さまの電話が終わった後に、自動的に改めて通報を行います。	P.14
電話が来る時間帯は決まっていますか。	安全のため24時間ご連絡します。	P.11
連絡もらったときに電話に出られなかった場合はどうなりますか。	安全のためガスを遠隔で遮断します。	P.11
普通にガスを使用しているだけで連絡が来るけど、変更できないのですか。	適切な設定時間に変更できます。 ステーション24にご連絡ください。	P.12

# 10 よくあるお問い合わせ

## ● 各種設定

	お問い合わせ	ご回答	掲載ページ
サインアップ 関連	ウェブサービスを利用するには、どうしたら良いですか。	サービス開始のお知らせハガキ記載のURLよりサインアップを行ってください。	P.23
	ハガキが手元になく、キーパスワードが分からない。	キーパスワードの再発行が可能です。ステーション24へご連絡ください。	P.55
	メールアドレスを入力したが、手続き用のメールが届かない。	メールアドレス入力間違い、または、ドメイン拒否設定等により送られていない可能性があります。	P.24
	ユーザー登録後、ログインIDを変更できますか。	ログインIDは一度登録したら変更できません。	P.26
	ユーザー登録後、秘密の質問・回答を変更できますか。	秘密の質問・回答は一度登録したら変更できません。	P.26
	エネルギーご使用量メールのHTML形式とテキスト形式は何が違うのですか。	グラフの見た目と通信量が異なります。	P.17
	既にサインアップされています、というエラーが出たのですが、どうしたらよいですか。	既に登録されている方に、ユーザー追加をしてもらってください。	P.39
ログイン できない	ログインIDを忘れた	ステーション24へご連絡ください。	P.49
	秘密の質問の回答を忘れた	メインユーザー：ステーション24へご連絡ください。	P.49
		サブユーザー：メインユーザーへユーザーの初期化を依頼してください。	
	パスワードを忘れた	パスワードの再設定を行ってください。	P.49
	パスワードを何回も間違えた	24時間以上経過後に再度ログインを試してください。	P.31
	「キーパスワード再発行中です」というエラーが表示される	キーパスワード再発行中はサービスの提供を一時中止しています。再度サインアップをお願いします。	P.55
	ガスの使用停止中	サービスの提供を一時中止しています。ガスの使用再開までお待ちください。	—
	理由に心あたりがない	メインユーザー：ステーション24へご連絡ください。	P.55
サブユーザー：メインユーザーへ登録内容を確認してください。			
遠隔遮断 消し忘れ 確認関連	遠隔遮断・消し忘れ確認の操作ができません。	操作権限についてメインユーザーへ問合せください。	P.47
	遠隔復帰はウェブ操作でできないのですか。	復帰は電話で承ります。	P.6



	お問い合わせ	ご回答	掲載ページ
エネルギー 使用量	ガス使用量が表示されないのですが、なぜですか。	使用量データはサインアップ翌日以降に取得を開始します。また、ガスメーターとの通信状態により使用量データが正しく取得されない場合があります。	P.18 P.30
	ガス使用量の値がmyTOKYOGASと異なっているのですが、なぜですか。	ガス使用量はガスメーターから取得した日々の使用量を表示しています。myTOKYOGAS・「ご使用量のお知らせ」は月1回の検針値を表示しているため異なります。	P.19
	ガス使用量の値が「ご使用量のお知らせ」の値と異なっているのですが、なぜですか。		
	ガスを使用したはずなのに、ガス使用量が表示されません。	使用量はガスを使用した翌日の午前10時以降に反映されます。	—
	グレーで表示されている箇所がありますが、どういう意味ですか。	データが正しく取得できなかった日・時間帯は、グレーまたは「=」で表示しています。	P.20
	テキスト形式のメールを受信していますが、「=」が表示されています。どういう意味ですか。		
	メール受信設定を変更したいのですが、どうしたら良いですか。	ウェブページの「各種設定＞通知メール設定」より変更できます。	P.35
ガス未使用 のお知らせ	メールが届いたのですが、安否確認をお願いできますか。	東京ガスでは安否確認等は行っておりません。	P.22
	ガスを使用していないはずなのに、メールが届きません。なぜですか。	給湯器の凍結防止運転等により、ガスが使用された可能性があります。	P.22
ウェブサービス 共通設定	使用量データ取得失敗のお知らせが届きましたが、どういう意味ですか。	ガスメーターとの通信状態により、使用量データが取得できなかったことを意味します。	P.18
	使用量データ取得失敗のお知らせが届きましたが、どうしたらよいですか。	原因を調査していますのでお待ちください。	—
	メールアドレスを変更するにはどうしたらよいですか。	ウェブページの「各種設定＞ユーザー情報編集＞アドレス変更」より変更できます。	P.33
	ウェブページより登録メールアドレスを変更したらメールが届かなくなりました。	入力したメールアドレスが間違っていないかご確認ください。	P.33
	登録したアドレス以外にもガス未使用のお知らせを送りたいのですが、どうしたらよいですか。	1ユーザー、1アドレスとなります。ユーザー追加を行ってください。	P.39
	ユーザー登録用のメールに記載されたURLをクリックしたら「期限が切れています」となりました。どうしたらよいですか。	メインユーザーへ再度ユーザー追加を依頼してください。	P.39
	仮パスワードとは何ですか。	ユーザー追加時はメインユーザーが指定した仮パスワードで認証を行います。仮パスワードはメインユーザーに問合せしてください。	P.39
	仮パスワードが分かりません。		
	メインユーザーが分かりません。	ガスご契約者の方へ問合せしてください。	—
	メインユーザーを変更したいのですが、どうしたらよいですか。	キーパスワードの再発行が必要です。ステーション24へご連絡ください。	P.55
ユーザーは何人登録できますか。	メインユーザー1人、サブユーザー5人まで登録できます。	P.39	

# Memo

A series of horizontal dotted lines for writing.

# Memo

A series of horizontal dotted lines for writing.

## ●「ステーション24」の連絡先

遠隔遮断・遠隔復帰の依頼はこちらにご連絡ください



# 0120-117733

受付時間/24時間(日・祝日を含む)

こんなときは、こちらにお知らせください

- 電話番号を変更されるとき・電話回線を休止されるとき
- くらし見守りサービスに関するその他のお問い合わせがあるとき



# 0120-117744

受付時間/9:00～17:00(日・祝日を除く)

- 建物の増改築等により通信装置の移設や取り外しが必要なとき
- 電話のトラブルのとき(お客さまの電話回線を使用する方式の場合)
- 電話回線・装置を変更されるとき(お客さまの電話回線を使用する方式の場合)  
光回線、ADSL回線、ケーブルテレビ電話などに変更されるときや  
緊急通報装置付き電話などを追加で設置するとき



# 0120-242436

受付時間/9:00～17:00(日・祝日を除く)

工事日：                   年       月       日

工事会社：

担当者：

この手引きの内容は2022年4月現在のものです。一部内容を変更することがございますので予めご了承ください。