

NO.	お問い合わせ内容	回答
Q1	上下水道ポータルでは何ができますか	①会員登録後にできること 使用水量等のお知らせをいつでも確認できる スマートフォンアプリ・WEBサイトにログインすれば確認できるほか、アプリ通知やメールで検針のお知らせ、料金のお知らせ、口座振替のお知らせ等を受け取ることができます。 ※ポータルに登録されると検針票は投函されなくなります。 過去2年分の使用水量・料金・お支払い実績を表示 ご使用者名義の変更・請求書等の送付先変更のお申し込み手続き
Q2	上下水道ポータルはパソコン等で利用できますか	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。
Q3	認証コードが届かない	メールアドレスが正しく入力されているか、メールボックスの容量や受信拒否設定を再度ご確認ください。 また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。
Q4	認証コードを入力してもエラーになる	認証コードが複数届いていないかご確認ください。最後発行された認証コードだけが有効になります。
Q5	お客様（水栓）番号がわからない	次回の定時検針にお渡しする「上下水道料のお知らせ（検針票）」や領収書等をご確認ください。 ※なりすまし防止のためお電話では回答できません。
Q6	届け出た電話番号がわからない	電話番号が古い場合や、未登録の場合がございますので水道業務課までお問い合わせください。
Q7	「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	同じメールアドレスでは複数のアカウント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がすでに登録済になっているか、複別のお客様番号で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き、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」からパスワードを再設定のうえ、ログインをしてください。
Q8	複数契約している（複数の水栓番号の料金を支払っている）場合の登録方法は	上下水道ポータルは複数の水栓番号を1つのアカウントで最大20栓まで管理することができます。登録したメールアドレスに各種通知が届くため、メールアカウント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。 1つの水栓番号で会員登録を行った後、ログイン後の画面で「契約内容のご確認」より「契約の追加」にて水栓番号の追加できます。
Q9	利用登録は本人でなくても可能か	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。 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、ご登録の際は水栓番号と業務課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。
Q10	パスワードを忘れてしまった	ログイン画面の「パスワードを忘れた場合はこちら」から、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ので、認証コードを入力後、新しいパスワードを設定してください。 ※セキュリティ上、お電話等での回答はできません
Q11	パスワード再設定用の認証コードが届かない	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、アカウント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。

Q12	登録したメールアドレスが分からなくなった	お心当たりのあるメールアドレスをお試しいただき解決しない場合は再登録が必要となります。 お手数をおかけしますが、名寄市上下水道室業務課側から退会手をさせていただきますので、業務課業務係（01654-3-2111）までお問い合わせください。
Q13	パスワードを再設定したいが、メールアドレスが変わったため、認証コードを受け取れない	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。 名寄市上下水道室業務課側から退会手をさせていただきますので、業務課業務係（01654-3-2111）までお問い合わせください。
Q14	メールアドレスとパスワードを入力してもログインできない	入力内容に間違いはありませんか。間違いが確認できない場合は、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、ご登録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。 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。
Q15	登録完了したが、水量・料金の閲覧ができない	ご登録の完了後、1営業日以降に閲覧が可能となります。
Q16	上下水道ポータルに登録したメールアドレスを変更したい	画面右上のメニューにある「各種手続き」から「会員情報・パスワード変更」より「メールアドレスを変更する」を選択してください
Q17	上下水道ポータルに登録したニックネームを変更したい	画面右上のメニューにある「各種手続き」から「会員情報・パスワード変更」よりニックネームを変更することができます
Q18	上下水道ポータル会員になったら「上下水道料金のお知らせ（検針票）」が届かなくなった	上下水道ポータルをご利用の方には、紙の「上下水道料金のお知らせ」は原則発行しません。アプリ・WEBサイトにてご確認ください。 アプリ・WEBサイトでは過去2年間のご使用水量及び水道料金をご確認いただけます。 上下水道ポータル会員のまま紙の「上下水道料金のお知らせ」をご希望の場合はお問い合わせください。
Q19	WEB版から会員登録をしたが、スマートフォンアプリも利用登録する必要があるか。	上下水道ポータルのWEBサイトで会員となった方は新たに会員登録を行っていただく必要はありません。同じメールアドレスとパスワードでスマートフォンアプリからログインできます。
Q20	上下水道ポータルをやめたい。	上下水道ポータルの画面上部の「各種手続き」を選択していただき、「退会」を選択してお手続きください。