

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
1	サービス全般について	「京都市上下水道局アプリ」とはどのようなサービスですか。	スマートフォン等により水道の使用開始や中止をはじめ、口座振替やクレジットカード継続払いなどの各種申込、アプリ等による料金の支払いが、24時間365日どこからでも可能となります。 また、過去2年間分の使用水量や料金の閲覧ができます。 ※アプリを利用すると、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」や納入通知書などは、紙での発行がなくなり、電子配信となります。
2		アプリの主な機能は何ですか。	アプリの主な機能は、次のとおりです。 ①使用水量・料金の照会（過去2年分） 既存の「みずみるネット」の機能に加え、インボイス制度に対応した「水道使用水量のお知らせ」をPDFでダウンロードできます。 ②各種通知（検針情報のお知らせ、支払忘れの注意喚起など） 上下水道局からの様々なお知らせをアプリで確認できます。また、お知らせを配信する際に活用できるプッシュ通知機能を設けます。 ③各種申込（水道の使用開始・中止申込、口座振替・クレジットカード継続払いへの変更、契約者の名義変更、疏水物語の購入など） ④決済連携 水道料金等のお支払方法が納入通知書払いの方については、アプリへ電子納入通知書を配信しますので、PayPayなどを用いて、ペーパーレスでお支払いいただけます（領収書は発行されません。）。 ※1回のご請求金額が30万円（税込）を超えた場合は、紙の納入通知書を送付します。 なお、アプリを利用すると、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」や納入通知書などは紙での発行がなくなり、アプリへの電子配信になります。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
3		プッシュ通知機能とはどのようなものですか。	スマホへ直接通知できるメッセージ機能で、アプリを起動していない状態でも受信・通知することができますものとなります。 お客さまにとっては、情報をリアルタイムに受け取ることができ、スマホのロック画面でも通知があったことを確認することができます。
4		どのように便利になるのですか。	現在は、「水道の使用開始・中止」や「みずみるネット」、「口座振替」、「クレジットカード継続払い」の申込など、サービスごとにログインIDやお客さま情報などの入力作業が必要ですが、アプリでは一括してサービスにアクセスできるため、入力作業の軽減など、スムーズに手続き等ができるようになります。
5		アプリはどこからインストールできますか。	令和6年10月1日（火）午前10時以降、 아이폰をご利用の方は「App Store（アップストア）」、アンドロイドをご利用の方は「Google Play（グーグルプレイ）」からアプリをダウンロードしていただけます。
6		アプリをインストールしないでサービスを利用できますか（Webからサービスを利用したい）。	京都市上下水道局アプリ（Webブラウザ版）をご利用ください。 Webブラウザ版へのアクセスは、以下のURLからお進みください。 https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/0000329120.html ※ただし、メールアドレスと電話番号は必須となります。
7		パソコンなど、スマートフォン以外の端末で利用したい。	パソコンやタブレット端末でもご利用いただけます。 パソコンからは京都市上下水道局アプリ（Webブラウザ版）をご利用ください。ただし、Webブラウザ版では、アプリ内決済のサービスにおいて、PAYSLE（ペイスル）でのお支払いはご利用いただけませんのでご注意ください。 なお、Webブラウザ版はスマートフォンやタブレット端末でもご利用いただけます。
8		アプリの利用は誰でもできますか。	アプリの利用者登録は、すでに水道契約をされている方（水道契約者）、及びこれから水道契約をされる方がお申込みできます。 また、水道契約者の同意を得た方もお申込みできます。 ※転居などで使用中止（解約）した水道契約については、利用者登録はできません。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
9		アプリは水道契約者と同居する家族なども利用できますか。	アプリの利用者登録は、水道契約者と同居する家族なども可能ですが、水道契約者の同意が必須となります。
10		アプリは京都市外に住む人も利用できますか。	京都市外に住む方でも、京都市上下水道局と水道契約があれば、アプリの利用者登録を行うことができます。 また、すでにアプリをご利用中の方が、京都市外に転居（水道契約を解約）された場合も、引き続きアプリから水道契約を解約した使用場所（転居元）の水道料金・使用水量等の確認などを行うことが可能です（※）。 ただし、京都市外へ転居（水道契約を解約）後に、転居元についてアプリの利用者登録を行うことはできません。 ※水道契約を解約後、最終ログイン日から2年間ログインがなければ、自動的に退会となります。 ただし、他に開栓中のお客さま番号の登録がある場合は、自動的に退会となりません。
11		建物全体を一括して検針する一括検針の共同住宅に住んでいますが、アプリは利用できますか。	一括検針の共同住宅にお住まいの方については、京都市上下水道局との水道契約がないことから、アプリの利用者登録を行うことができません。 水道の使用開始や中止等のご連絡は、管理会社などへご連絡ください。
12		水道契約の契約者名義が個人以外（法人・商店など）の場合でも、アプリを利用できますか。	水道契約の契約者名義が個人以外（法人・商店など）の場合でも、アプリの利用者登録をしていただけます。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
13		アプリがインストールされた端末を機種変更する場合、必要な作業はありますか。	特段必要な作業はありません。変更後の端末においてアプリをインストールしていただき、現在と同じメールアドレス・パスワードでログインしていただければ、継続してサービスをご利用いただけます。
14		プッシュ通知を受け取らない設定をしたい。	「メニュー」 → 「設定」 → 「プッシュ通知を受け取る」のチェックを外していただくことで、受け取らないことが可能です。 なお、通知内容は、「メニュー」 → 「お知らせ」から引き続きご確認ください。
15		メール配信を停止したい。	「メニュー」 → 「設定」 → 「メール通知を受け取る」のチェックを外していただくことで、受け取らないことが可能です。
16		インターネットからの各種申込（水道の使用開始・中止、口座振替、クレジット継続払い、契約者の名義変更、疏水物語の購入など）を、アプリ（Webブラウザ版含む）を利用せずにできませんか。	インターネットからの各種申込の受付画面は、京都市上下水道局アプリ（Webブラウザ版含む）に集約されていますので、本アプリからお申込みください。
17		アプリを利用すると、検針票や納入通知書などが紙でもらえなくなるのですか。	アプリをご利用の方には、紙の「水道使用水量のお知らせ（検針票）」や「納入通知書」（※）などを発行しませんが、全てアプリでご確認いただけるようになります。 なお、アプリでは過去2年間分のご使用水量及び水道料金をご確認いただけます。 また、アプリへ電子納入通知書の配信を行いますので、PayPay又はPAYSLE（ペイスル）を用いてペーパーレスでお支払いいただけます（領収書は発行されません。） ※1回のご請求金額が30万円（税込）を超えた場合は、紙の納入通知書を送付します。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
18		アプリの利用に料金はかかりますか。	無料でご利用いただけます。 ※ アプリのダウンロードや利用等にかかるデータ通信料はお客さまのご負担となります。
19		アプリを退会したい。	「メニュー」 → 「設定」 → 「退会する」をご選択ください。 ※アプリをアンインストールするだけでは、退会したことになりませんのでご注意ください。
20		京都市外へ転居（水道契約を解約）したので、アプリを利用することがない。退会にしてほしい。	※水道契約を解約後、最終ログイン日から2年間ログインがなければ、自動的に退会となります。 ただし、他に開栓中のお客さま番号の登録がある場合は、自動的に退会となりません。 また、「メニュー」 → 「設定」 → 「退会する」をご選択いただくことで退会することもできます。 ※アプリをアンインストールするだけでは、退会したことになりません。
21	利用者登録・ログインについて	アプリを利用するには、何が必要ですか。	アプリを利用するには、利用者登録が必要となります。 利用者登録には、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」に記載されたお客さま番号及び確認ナンバー（※）、ご利用されるお客さまのメールアドレスと電話番号が必要です。 お手元にご用意のうえ登録ください。 ※令和6年8月以降の「水道使用水量のお知らせ（検針票）」に記載されています。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
22		メールアドレスや携帯電話のSMS、電話番号に認証コードが届かない。	ご入力されたメールアドレスや電話番号が正しいか再度ご確認ください。 また、メールの受信設定も改めてご確認ください（「info@kyotoshijyogesuido.com」の指定受信もお試しく下さい）。なお、携帯電話キャリアのメール（docomoやezwebなど）に届かない場合には、フリーメール（gmailやyahooなど）もお試しく下さい。 音声認証の場合は、自動音声で認証コードをお知らせします。電話の着信設定を改めてご確認ください（「電話番号：0120-549-582」からお電話がかかります）。
23		お客さま番号が分からない。	「水道使用水量のお知らせ（検針票）」などでご確認ください（水道契約者以外の方が利用者登録をされる場合は、水道契約者へご確認ください。）。 なお、すでにアプリをご利用いただいている場合は、「ご使用履歴」 → 「ご使用水量等のお知らせ」からもご確認いただけます。
24		確認ナンバーとは何ですか。	アプリの利用者登録を行う際に、本人確認として必要となるものです。 水道メーターの検針時にお渡ししています、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」（※）に記載されています。 ※令和6年8月以降の「水道使用水量のお知らせ（検針票）」に記載されています。
25		確認ナンバーが分からない。	「水道使用水量のお知らせ（検針票）」でご確認ください（水道契約者以外の方が利用者登録をされる場合は、水道契約者へご確認ください。）。 なお、すでにアプリをご利用いただいている場合は、「ご使用履歴」 → 「ご使用水量等のお知らせ」（PDF）からもご確認いただけます。
26		複数の使用場所（水道契約）を1つのアカウントで登録したい。	複数の使用場所（水道契約）を1つのアカウントで登録することができます。使用場所（水道契約）を追加する場合は、「メニュー」 → 「各種申込」 → 「お客さま番号の登録（追加・削除）」で追加することができます。 ※すでに水道の使用を中止している使用場所（水道契約）の追加登録はできません。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
27		複数の使用場所（水道契約）を登録しているが、不要になったものを削除したい。	登録していた使用場所（水道契約）を削除する場合は、「メニュー」 → 「各種申込」 → 「お客さま番号の登録（追加・削除）」で削除することができます。 また、「メイン」に設定しているお客さま番号は削除できませんので、別のお客さま番号をメインに設定してから操作を行ってください。 ※すでに水道の使用を中止している使用場所（水道契約）を削除する際は、再度の追加登録はできませんのでご注意ください。
28		1つの使用場所（水道契約）を複数のアカウント（夫婦・親子等）で登録したい。	1つの使用場所に対して、登録できるアカウントは1つとなります。
29		利用者登録の完了には、どれくらいの日数がかかりますか。	すでに水道契約をお持ちの方は、利用者登録のお申込み後、即時に登録が完了します。登録完了時には、『利用者登録完了のお知らせ』という件名のお知らせが、アプリ及びメールアドレスに通知されます。 新たに水道契約をされる方は、水道の使用開始日到来後に利用者登録が完了します（登録完了までは仮登録状態となります。）。登録完了時には、『使用開始及び利用者登録申込の受付完了のお知らせ』という件名のお知らせがアプリ及びメールアドレスに通知されます。
30		利用者登録の手続きを中断した後で最初からやり直そうとメールアドレスを入力した際に、「既に登録されているメールアドレスです。」と表示されてしまい、以前に手続きに使ったメールアドレスが使えない。	ログイン画面にて、前回登録時に入力していただいたメールアドレスとパスワードを入力し、「ログイン」ボタンを押していただくと、前回手続きの途中から再開できます。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
31		利用者登録を完了したにもかかわらず、ログイン画面で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。	メールアドレス及びパスワードが正しいか、再度ご確認ください。 それでもエラーとなってしまう場合は、ログイン画面上の「パスワードを忘れた方」からパスワードの変更をしていただき、再度ログインをお試しください
32		パスワードを忘れた（パスワードを変更したい。）。	ログイン画面上の「パスワードを忘れた方」からパスワードの変更をしてください。
33		利用者登録時に登録したメールアドレスを変更したい	「メニュー」 → 「アプリ利用者」 → 「メールアドレス」から変更していただけます。
34		利用者登録時に登録した電話番号を変更したい	「メニュー」の「アプリ利用者」内、「電話番号」から変更していただけます。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
35		アプリ利用者の名前を変更したい。	「メニュー」 → 「アプリ利用者」 → 「利用者氏名」から変更していただけます。
36	水道の使用開始・中止について	水道の使用開始の申込みをしましたが、内容の訂正や取消しを行いたい。	アプリでは、申込内容の訂正や取消しができません。 申込内容に訂正がある場合は、再度、訂正した内容で申込みを行ってください（※上下水道局から確認のご連絡をさせていただく場合があります。）。 また、取消しされる場合は、お手数をおかけしますが、お客さまサービスセンターまでお問い合わせください。 お客さまサービスセンター 電話：075-672-7770 電話受付時間：午前8時30分～午後9時（年中無休）
37		アプリで水道の使用開始の申込みをしたが、開始日になっても水が出ない。	ご不便をおかけしますが、お客さまサービスセンターまでお問い合わせください。 お客さまサービスセンター 電話：075-672-7770 電話受付時間：午前8時30分～午後9時（年中無休）
38		今日から水道の使用を開始したい。 （今日、水道を使用中止してもらいたい。）	アプリでは、水道の使用開始（中止）日を、申込日の3営業日後から30日後までの期間内でご指定いただけます。 お手数をおかけしますが、お急ぎの場合は、お客さまサービスセンターまでご連絡ください。 お客さまサービスセンター 電話：075-672-7770 電話受付時間：午前8時30分～午後9時（年中無休）

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
39		京都市内で引っ越しをしたが、引き続きアプリを利用したい。	「メニュー」 → 「各種申込」 → 「使用開始・中止」 → 「市内転居（使用中・開始）」から、同時に水道の使用中止と開始の手続きをしていただくと、引き続き同じアカウントでアプリをご利用いただけます。
40	「水道使用水量のお知らせ（検針票）」について	配信された「水道使用水量のお知らせ（検針票）」を見たい。	「ご使用履歴」画面から確認できます（過去2年間分）。 なお、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」を、PDF形式でダウンロードすることもできます（※）。 ※インボイス制度に対応しています。
41		「水道使用水量のお知らせ（検針票）」（PDF形式）について、最新のご使用情報と過去のご使用履歴にあるものとで様式が異なる。	最新のご使用情報にある「水道使用水量のお知らせ（検針票）」（PDF形式）に比べ、過去のご使用履歴にあるものは、記載内容を簡略化しています。 簡略化する前の詳細版を必要とされる方は、PDFファイルをダウンロードするなどして、保管しておいてください。 ※どちらの様式もインボイス制度に対応しています。
42		アプリを利用者登録したが、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」が郵便ポストに投函された。	水道メーターの検針とアプリの利用者登録を行ったタイミングによっては、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」が電子配信にならない場合がございます。ご了承ください。 また、水道メーターの検針において、漏水の疑いなどがある場合は、「水道使用水量のお知らせ（検針票）」を郵便ポスト等に投函することがあります。通信欄に記載された注意メッセージをご確認ください。
43		水道メーターの検針後、その情報はいつアプリに反映されますか。	検針日の翌営業日に反映されます。 ※漏水の疑いがある場合など、反映に日数を要することがあります。
44		利用者登録が完了したが、使用履歴（過去の使用水量・料金）の照会ができない。	アプリへのデータの反映にお時間をいただいております。利用者登録の完了から1～2営業日後に反映されます。

アプリに係るQ & A

	項目	質問	回答
45		お客さま番号の追加登録が完了したが、使用履歴（過去の使用水量・料金）の照会ができない。	アプリへのデータの反映にお時間をいただいております。利用者登録の完了から1～2営業日後に反映されます。
46		転居などで使用中止した使用場所の使用履歴を見たい。	転居などで使用中止する前に、その使用場所についてアプリへの登録（利用者登録やお客さま番号の追加）が完了していれば、過去2年間分の使用履歴を確認することができます。 ※転居などで使用中止（解約）した水道契約における利用者登録・お客さま番号の追加登録は行うことができません。
47		「水道使用水量のお知らせ（検針票）」を紙でほしい。	アプリをご利用の方には、紙の「水道使用水量のお知らせ（検針票）」は発行していません。アプリにてご確認ください。アプリでは過去2年間分のご使用水量及び水道料金をご確認いただけます。
48	料金のお支払いについて	現在口座振替で支払っているが、アプリを利用者登録すると、自動的にアプリ内決済に切り替わるのか。	切り替わりません。 （口座振替の方は、引き続き口座振替のままです。また、現在クレジットカード継続払いの方についても、引き続きクレジットカード継続払いのままです。）
49		アプリ内決済をするためには、PayPayアプリをダウンロードする必要があるか。	PayPayアプリ（外部リンク）のダウンロード・登録が必要です。 なお、PayPayアプリをお持ちでない方は、PAYSLE（ペイスル）をご利用いただくことで、スマートフォンに表示された電子バーコードをコンビニ（※）で提示し、現金でお支払いいただけます。PAYSLEはダウンロードする必要はありません。 ※セブンイレブン、ファミリーマート、セイコーマート、ミニストップ、デイリーヤマザキ

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
50		アプリ内決済において、PayPay（またはPAYSLE）で支払いをした。今後も継続してPayPay（またはPAYSLE）での支払いをしたい。	今後も継続してPayPay（またはPAYSLE）でのお支払いが可能です。お支払いは、通常、2 か月ごとに必要となります。 アプリやメールアドレスに『ご請求情報の更新のお知らせ』という件名のお知らせが通知されると、PayPay（またはPAYSLE）でのお支払いが可能となりますので、お支払いをお願いします。 なお、お支払い方法には、お支払い忘れがない「口座振替」や「クレジットカード継続払い」が便利です。ぜひ、ご検討ください。
51		アプリ内決済において、PayPay（またはPAYSLE）で支払いできる金額に上限はありますか。	アプリ内決済において、PayPay（またはPAYSLE）でお支払いできるのは、合計金額30万円までとなります。 30万円を超えた場合は、紙の納入通知書を送付します（※）。 ※30万円を超える場合、金融機関や営業所等の窓口でお支払いください（コンビニではお支払いいただけません。）。
52		「お支払い」画面で表示されている未払い分の料金について、お支払い方法（PayPay、PAYSLE）のボタンが消えている。	納入期限を過ぎたため、お支払い方法（PayPay、PAYSLE）のボタンが消えました。納入期限から7日が経過すると、「お支払い」画面から未払い分の料金の表示も消えます。 納入期限までにお支払いのなかった料金については、督促として、後日、改めてアプリへ電子納入通知書を配信しますので、納入期限までにお支払いください。
53		料金の支払状況はどこから確認できますか。	「ご使用履歴」画面の「収入日」からご確認いただけます。 ※料金の支払いが「収入日」に反映されるまでに、1週間～2週間程度の期間を要します。恐れ入りますが、反映までしばらくお待ちください。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
54		アプリに配信された電子納入通知書で支払いを行った場合、領収書は発行されますか。	領収書は発行されません。
55		アプリで表示される料金は税込み表示ですか。	アプリで表示される料金は全て税込み金額となります。また、ご使用履歴に表示されている料金は口座割引適用前の料金になります。
56		支払い方法をクレジットカード継続払いに変更したい。	クレジットカード継続払いに変更をご希望の場合は、「メニュー」 → 「各種申込」 → 「クレジットカード継続払い」からお手続できます。オンラインでのお申込みができます。また、現在お支払いのクレジットカードの変更も同様となります。
57		アプリでクレジットカード継続払いの申込みを行ったが、正常に受理されているか確認したい。	申込みを受け付けた際に、登録のメールアドレスに『水道料金等クレジットカード継続払い申込受付のお知らせ』という件名のお知らせ（送付元アドレス：info@suido.f-regi.com）を通知していますのでご確認ください。 ※アプリの申込履歴照会には反映されませんのでご注意ください。
58		クレジットカード継続払いの申込みを行ったが、いつからカード払いになりますか。	登録完了後に、アプリ及びメールアドレスに『クレジットカード継続払い開始のお知らせ』という件名のお知らせを通知します。 カード払いは、登録完了後の検針分からとなります。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
59		支払い方法を口座振替にしたい。	口座振替に変更をご希望の場合は、「メニュー」 → 「各種申込」 → 「口座振替」からお手続きできます（本アプリからお申込みできる金融機関は、以下のURLからご確認ください。）。オンラインでのお申込みができます。 https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/0000296234.html また、現在お支払いの口座の変更も同様となります。 ※本アプリからお申込みできない金融機関については、「口座振替依頼書及び口座振替依頼書送付専用封筒」の様式（以下のURLを参照ください。）をダウンロードしていただき、必要事項を記入し、郵送してください。 https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/0000304663.html
60		アプリで口座振替の申込みを行ったが、正常に受理されているか確認したい。	申込みを受け付けた際に、登録のメールアドレスに『「京都市上下水道局Web口座振替受付サービス」受付結果のご連絡』という件名のお知らせ（送付元アドレス：info@nekonet.co.jp）を通知していますのでご確認ください。 ※アプリの申込履歴照会には反映されませんのでご注意ください。 また、登録完了後に、アプリ及びメールアドレスに『口座振替開始のお知らせ』という件名のお知らせを通知しますのでご確認ください。
61		口座振替の申込みを行ったが、いつから口座振替になりますか。	登録が完了後に、アプリ及びメールアドレスに『口座振替開始のお知らせ』という件名のお知らせを通知します。 口座振替は、登録完了後の検針分からとなります。
62		納入通知書を紙でほしい。	アプリをご利用の方には、紙の「納入通知書」は発行していません（※）。アプリ内決済にてお支払いください。 なお、アプリ内決済でお支払いいただいた場合、領収書は発行されませんのでご注意ください。 ※1回のご請求金額が30万円（税込）を超えた場合は、紙の納入通知書を送付します。

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
63	その他	水道契約の契約者名義を変更したい。	「メニュー」 → 「各種申込」 → 「契約者の名義変更」からお申込みしていただけます。 なお、お申込みから登録まで1週間程度かかります。 ※申込内容について、上下水道局からお電話で確認させていただく場合があります。 ※水道契約者がアプリ利用者である場合、アプリ利用者の名前も変更する場合は、「メニュー」 → 「アプリ利用者」 → 「利用者氏名」から変更をお願いします。
64		令和6年9月まで利用していた「水道使用履歴照会サービス みずみるネット」が利用できない。 (引き続き利用したい。)	システムの全面的な刷新に伴い、「水道使用履歴照会サービス みずみるネット」(旧サービスといます。)は令和6年9月30日正午をもって終了(新規利用者登録については、は令和6年8月30日正午をもって終了)しております。 令和6年10月以降は、「京都市上下水道局アプリ」で使用水量・料金の確認などの機能をご利用いただけます。 なお、システムの全面的な刷新により、旧サービスの情報(メールアドレス・パスワード)をアプリに引き継ぐことはできません。 大変お手数をおかけしますが、アプリをご利用いただく場合は、新たにアプリでの利用者登録を行っていただきますようお願いします。
65		適格請求書(インボイス)が欲しい。	アプリから適格請求書(インボイス)をPDF形式でダウンロードできます(過去2年間分)。
66		「各種申込」画面で申し込んだ内容を訂正・取消しをしたい。	アプリでは、申込内容の訂正や取消しはできません。 お手数をおかけしますが、お客さまサービスセンターまでお問い合わせください。 お客さまサービスセンター 電話：075-672-7770 電話受付時間：午前8時30分～午後9時(年中無休)

アプリに係る Q & A

	項目	質問	回答
67		「各種申込」画面で申し込んだ内容を確認したい。	「メニュー」 → 「各種申込」 → 「申込履歴照会」からご確認できます（※）。 また、申込完了後にアプリやメールアドレスに送付される通知でもご確認いただけます。 ※お支払い方法の変更、契約者の名義変更、疏水物語の購入については、「申込履歴照会」に反映されません。