

電気の供給に関する運用ガイド

2026年8月（Ver.7）
株式会社NTTファシリティーズ（取次事業者）

【お問い合わせ先】 kWhaleお問い合わせ窓口

TEL : 0120-602-203 E-mail : nttf-info@nttf-em.jp

＜受付時間＞ 午前9時～午後5時（土日祝日年末年始を除く）

目次

1.	停電時等の連絡体制	
	(1)計画停電時の連絡体制	…2
	(2)突発停電時の連絡体制	…3
	(3)長期間停電時の連絡体制	…3
	(4)自家発電設備の停止における連絡体制	…4
2.	電気料金の請求およびお支払い	
	(1)検針～請求の流れ	…5
	(2)電気料金のお支払い	…5
3.	マイページのご利用	
	(1)マイページの主な機能	…6
	(2)マイページのURL	…6
	(3)利用開始方法	…6
4.	ご契約内容の変更、解約	
	(1)ご契約内容の変更	…7
	(2)ご解約	…7
5.	送配電網、受電設備および計量器に係わる工事のお申込み	
	(1)工事申込～工事実施の主な流れ	…8
	(2)工事負担金の精算について	…9
6.	各種お問い合わせ先	
	(1)停電、電柱、電線などの設備に関するお問い合わせ	…10
	(2)その他のお問い合わせ	…10

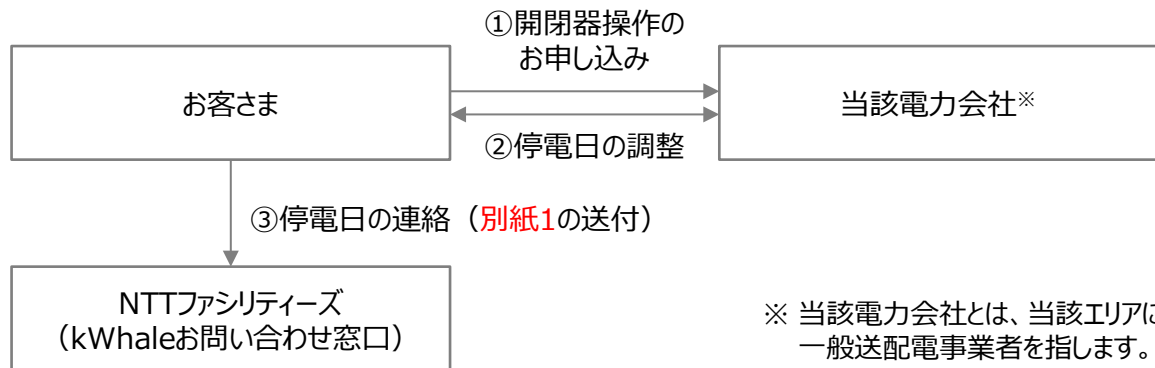
本**運用ガイド**および**運用ガイド別紙**は以下のホームページに最新版を掲載しております。

<http://www.ntt-f.co.jp/service/building/kwhale/>

1. 停電時等の連絡体制

(1) 計画停電時の連絡体制

(ア) お客さまの作業により配電線路の停止が必要な場合

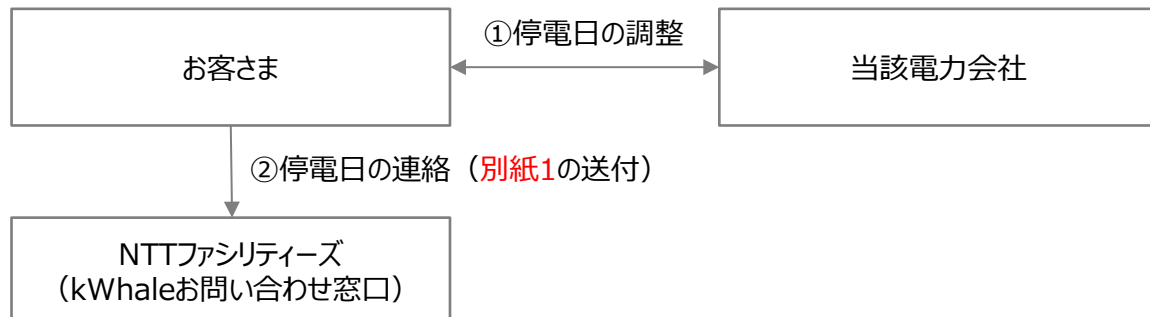


- お客さま側のみの停電作業の場合（配電線路の停止が必要ない場合）は、①②は不要です。
- 開閉器操作申込を必要とされていないお客さまは、①②は不要です。
- 以下に条件に該当するお客さまにつきましては、③は不要となります。③のご連絡は、停電日を決定された後、停電日の**1週間前**までに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙1**をご提出ください。

エリア	③の連絡が不要となる条件
北海道	常時契約電力：1,000kW未満
東北	常時契約電力：2,000kW未満
東京、中部、北陸、関西、中国、四国、九州	常時契約電力：5,000kW未満

- 長期間にわたる停電連絡につきましては下記（3）「長期間停電時の連絡体制」のとおり連絡をお願いします。長期間とは2日以上継続して主開閉器(PAS)等を開放する場合となります。
- 当該電力会社との間で運用申し合わせ書等を取り交わされているお客さまにつきましては、上記①、②は運用申し合わせ書等に記載の連絡先・手順にてお願いします。

(イ) 当該電力会社または他のお客さまの作業により配電線路の停止が必要な場合



- 当該電力会社または他の需要家様の作業により停電が必要な場合は、当該電力会社とお客さまの間で停電作業の日時調整を実施していただきます。

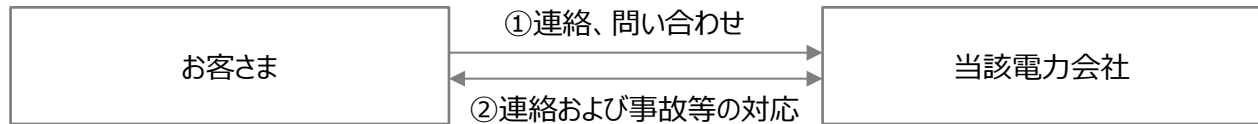
- 以下に条件に該当するお客さまにつきましては、②は不要となります。②のご連絡は、停電日を決定された後、停電日の**1週間前**までに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙1**をご提出ください。

エリア	③の連絡が不要となる条件
北海道	常時契約電力：1,000kW未満
東北	常時契約電力：2,000kW未満
東京、中部、北陸、関西、中国、四国、九州	常時契約電力：5,000kW未満

- 長期間にわたる停電連絡につきましては下記（3）「長期間停電時の連絡体制」のとおり連絡をお願いします。長期間とは2日以上継続して主開閉器(PAS)等を開放する場合となります。
- 当該電力会社との間で運用申し合わせ書等を取り交わされているお客さまにつきましては、上記①は運用申し合わせ書等に記載の連絡先・手順にてお願いします。

(2)突発停電時の連絡体制

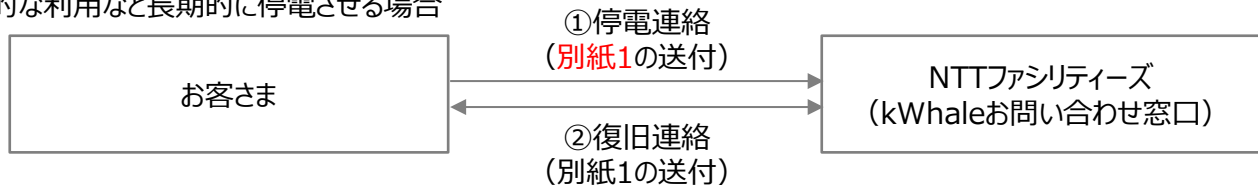
(ア)停電が発生した場合



- お客さま設備の故障、事故等による停電は、従来通り電気主任技術者にお問合せください。
- 当該電力会社との間で運用申し合わせ書等を取り交わされているお客さまにつきましては、上記①、②は運用申し合わせ書等に記載の連絡先・手順にてお願いします。

(3)長期間停電時の連絡体制

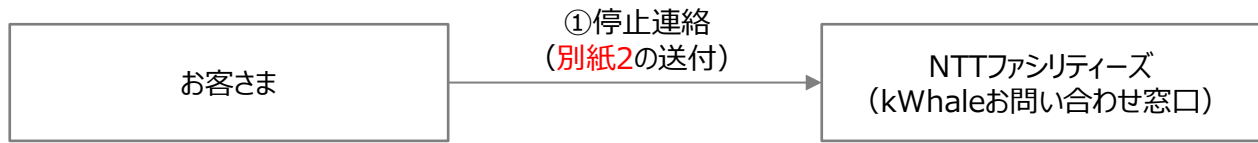
(ア)季節的な利用など長期的に停電させる場合



- 停電日を決定された後、停電日の**1週間前**までに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙1**をご提出ください。
- 2日以上継続して主開閉器(PAS等)を開放する場合に、ご連絡をお願いします。
- 季節的な利用（スキー場、グラウンドなど）など検針日をまたぐ長期間の停電する場合、必ずご連絡をお願いします。
- 復電日が確定した際には、すみやかに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙1**にて復電日時のご連絡をお願いします。

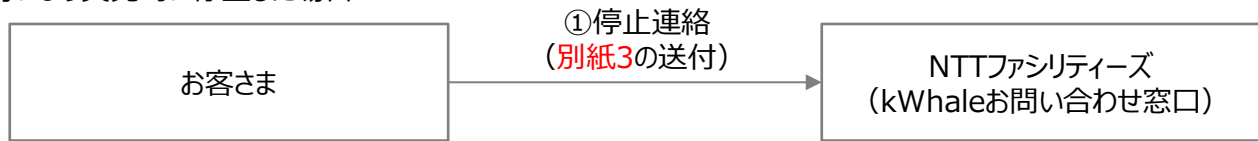
(4)自家発電設備の停止における連絡体制

(ア)定期点検等の理由により計画的に停止する場合



- 停止日を決定された後、停止日の**1週間前**までに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙2**をご提出ください。
(場合によっては日報等を確認させていただくことがあります。)

(イ)故障等により突発的に停止した場合



- できるだけすみやかに「kWhaleお問い合わせ窓口」へ運用ガイド**別紙3**をご提出ください。。
(場合によっては日報などを確認させていただくことがあります。)

【復旧時の連絡】

上記の(ア)(イ)問わず、自家発電設備が復旧した際には、同じ連絡書にて、すみやかに復旧日時のご連絡をお願いします。

2. 電気料金の請求およびお支払い

(1) 検針～請求の流れ

- ・計量日：毎月固定の日のAM0:00（お客さま施設によって計量日は異なります。）
- ・検針日：計量日数日後（検針日カレンダーは当該電力会社のホームページに記載されています。）
- ・料金算定期間（高圧・特別高圧）：前月の計量日～当月の計量日の前日
- ・料金算定期間（低圧）：前月の検針日～当月の検針日の前日

営業日※	当該電力会社	エネット	NTTファシリティーズ	お客さま
検針後の 第1～第3 営業日	検針および 検針データ送信	検針データ受領 検針データ集計 料金計算 電気料金明細書作 成		
第5～第8 営業日			電気料金明細書送 付(メール)	電気料金明細書受 信(メール)
				※ おまとめ請求の場合は 最も遅い検針日にあ わせます ※ 低圧のお客さまは電気 料金明細書をマイペー ジでもご覧になれます

※ 営業日は土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日および年末年始およびゴールデンウィーク等の当該電力会社の休日を除く日になります。

- ① 当該電力会社からのデータ提供が遅れる場合がございます。その場合はその後のフローについても遅れがでる場合がございます。
- ② 電気料金明細書は、小売電気事業者（株式会社エネット）のドメインからお送りします。

(2) 電気料金のお支払い

- ・電気料金のお支払方法は、「口座振替」または「クレジットカード払い」より選択可能です。
- ・お支払期日は下記の通りです。

お支払方法	お支払期日等
口座振替	・ N月分の電気料金の口座振替日はN + 2月27日になります。 ・ 金融機関が休業日の場合は翌営業日振替となります。 ・ 口座振替時の通帳への印字は「DF.NTTファシリティーズ」名義となります。
クレジットカード払い	・ クレジットカードの引落日は、各クレジットカード会社の規約に基づきます。

4. ご契約内容等の変更、解約

(1) ご契約内容の変更

- 以下のご変更に関しましては、必要書類に必要事項を記入、押印の上、PDFをkWhaleお問い合わせ窓口宛にメール送付してください。

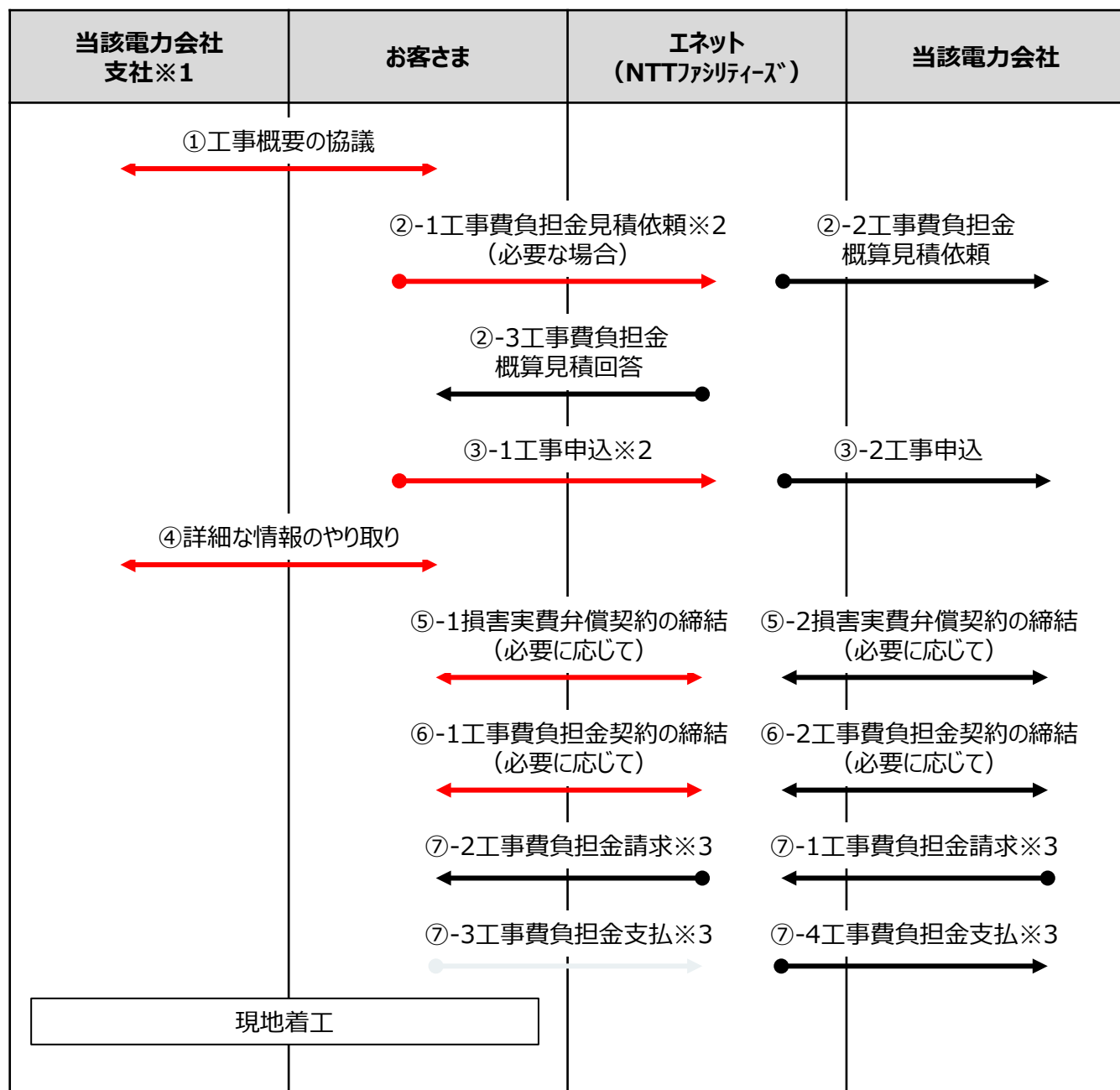
No.	変更内容等	運用 ガイド 別紙	申込期日	ご留意点
①	契約名義	別紙4	適用開始日の 1か月前	• 新旧両ご契約者様の押印が必要です。 • 原本のご提出（郵送）もお願いします。
②	需要場所情報	別紙5	適用開始日の 1か月前	• 需要場所名、電気主任技術者、現地ご担当者等の変更はこちらをご提出ください。
③	請求先宛名	別紙6	適用開始日の 1か月前	• 電気料金明細書の送付先メールアドレスの変更はこちらをご提出ください。
④	電気料金支払方法	個別案内	個別案内	• お支払方法は口座振替またはクレジットカード払となります。 • お客さまのご希望内容に応じ、必要書類をkWhaleお問い合わせ窓口より送付します。
⑤-1	契約電力 (高圧・特別高圧)	別紙7	<工事※あり> 適用開始日の 3～6か月前 <工事※なし> 適用開始日の 2か月前 ※当該電力会社 側の工事をさします	• 申込期日は標準的な作業期間を目安とした期日になります。変更内容により標準的な作業期間以上かかることもありますのでご了承ください。 • 設備の変更計画がございましたら極力お早めにご連絡をお願いします。
⑤-2	契約電力・容量 (低圧)	別紙7	適用開始日の 1～2か月前	• お客さまが当該電力会社のシステムにて直接申込をされる場合も別紙7のご提出をお願いします。
⑥	マイページ申込	別紙8	利用開始日の 2週間前	• お客さまの電気使用量等をWeb上で情報提供するサービスです。

(2) ご解約

- 解約を希望されるお客さまは、kWhaleお問い合わせ窓口までお電話でご連絡をお願いします。解約に必要な書面をご案内させていただきます。
- お申込の期日、清算金等は 当社電力供給約款および各オプションプラン表をご参照ください。

5. 送配電網、受電設備および計量器に係わる工事のお申込み

(1) 工事申込～工事実施の主な流れ



※1： 当該電力会社の連絡先につきましては、本書「6. 各種お問い合わせ先 (1) 停電、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ」をご確認ください。

※2： 別途インターネット申込を受け付けている当該電力会社エリアの場合は、原則、直接、当該電力会社ホームページで申し込めます。

※3： 工事費負担金の請求、支払いについては、原則、当該電力会社と直接手続きしていただきます。

①工事概要の協議	・ お客さまと当該電力会社支社にて工事概要の協議を行っていただきます。 ・ 工事費発生の確認、工期の確認および工事申込の期限等をご確認ください。 ・ 工事費が発生する場合で、概算金額の見積をご希望される場合は、見積に要する期間等もご確認ください。
②工事費負担金見積依頼	・ 工事費負担金の概算見積を希望される場合は、「kWhaleお問い合わせ窓口」へご連絡ください。 ・ 「kWhaleお問い合わせ窓口」より工事負担金見積依頼書の様式をメール送付しますので、記入・押印の上、「kWhaleお問い合わせ窓口」へ返送してください。 ・ 工事負担金見積依頼書を受領後、小売電気事業者（株式会社エネット）より当該電力会社へ見積依頼を実施し、「kWhaleお問い合わせ窓口」よりよりお客さまへご回答します。 ・ この場合、概算金額の回答のみとなります（見積書は発行できかねますのでご容赦ください）。
③工事申込	・ 別途インターネット申込を受け付けている当該電力会社エリアの場合は、原則、直接当該電力会社ホームページで申込いただけます。 ・ 小売電気事業者（株式会社エネット）から申込する場合、「kWhaleお問い合わせ窓口」へご連絡ください。「kWhaleお問い合わせ窓口」より工事申込書の様式をメール送付しますので、記入・押印の上、下記の必要書類とあわせて「kWhaleお問い合わせ窓口」へ返送してください。 ・ お客さまからの申込をいただいた後、小売電気事業者（株式会社エネット）より当該電力会社へ工事申込を実施します。 ・ 申込書はご契約者もしくは工事費負担金のお支払に関する責任者の押印をお願いします。 ・ 工事日直前に申込をいただいた場合、必要書類の不備等により、お客さまの希望日に工事を実施することができない可能性がありますので、余裕を持った申込をお願いします。 【必要書類】 ✓ 工事箇所がわかる図面（単線結線図、構内平面図、工事スケジュール 等） ✓ 当該電力会社によって必要書類が異なりますので、申込後、ご案内します。
④詳細な情報のやりとり	・ お客さまと当該電力会社支社にて工事実施に向けた詳細な情報のやりとり、協議を行っていただきます。
⑤損害実費弁償契約の締結	・ 損害実費弁償契約とは、お客さまが工事申し込みを取り消し、当該電力会社が実施（準備を含む）た工事が不要となる場合に発生する損害を支払う契約です。 ・ 工事申込から着工までの期間が短い場合において、当該電力会社の資材手配、設計等の早期着手が求められる場合に必要となります。 ・ 同じ内容の契約を、お客さまと小売電気事業者（株式会社エネット）、小売電気事業者（株式会社エネット）と当該電力会社にて締結します。
⑥工事費負担金契約	・ 工事費負担金のお支払いについての契約です。 ・ 同じ内容の契約を、お客さまと小売電気事業者（株式会社エネット）、小売電気事業者（株式会社エネット）と当該電力会社にて締結します。
⑦工事費負担金のご請求とお支払い	・ 工事申込書にもとづき、工事費負担金の請求がある場合、原則、当該電力会社と直接手続きしていただきます。小売電気事業者（株式会社エネット）を経由してお支払いいただく場合、お客さまから小売電気事業者（株式会社エネット）へお支払いいただいた工事費負担金を、小売電気事業者（株式会社エネット）から当該電力会社へ支払います。

（２）工事負担金の精算について

- ・ 実施される工事の中で、当該電力会社が予定している工事内容が変更された場合、先にいただいた工事費負担金と実際の工事費とに差額が発生した場合、精算させていただきます。
- ・ 原則、当該電力会社と直接手続きしていただきますが、当社を経由して清算する場合、当該電力会社から当社へ清算された工事費負担金を、当社からお客さまへ清算します。

6. 各種お問い合わせ先

(1) 停電、電柱・電線などの設備に関するお問い合わせ

・当該電力会社の連絡先になります。電話番号やURLは予告なく変更となる場合があります。

北海道電力ネットワーク株式会社	ホームページ掲載の各営業所 http://www.hepco.co.jp/corporate/company/branch/index.html
東北電力ネットワーク株式会社	停電・緊急時のお問い合わせ 0120-175-366 (フリーダイヤルがご利用いただけない場合) 022-266-6810 電気設備に関するお問い合わせ 0120-175-377
東京電力パワーグリッド株式会社	0120-995-007 (フリーダイヤルがご利用いただけない場合) 03-6375-9803
中部電力パワーグリッド株式会社	0120-985-232 ホームページ 掲載の各営業所 https://powergrid.chuden.co.jp/corporate/company/officelist/eigyosho
北陸電力送配電株式会社	0120-837-119
関西電力送配電株式会社	0800-777-3081
中国電力ネットワーク株式会社	ホームページ掲載の各営業所 https://www.energia.co.jp/nw/company/office/freedial/
四国電力送配電株式会社	ホームページ掲載の各営業所 https://www.yonden.co.jp/nw/faq/tel.html
九州電力送配電株式会社	ホームページ掲載の各営業所 https://www.kyuden.co.jp/td_functions_office_index.html

(2) その他のお問い合わせ

株式会社NTTファシリティーズkWhaleお問い合わせ窓口

TEL : 0120-602-203、E-mail : nttf-info@nttf-em.jp

住所 : 〒220-8790 日本郵便株式会社横浜中央郵便局私書箱36号

<受付時間> 午前9時～午後5時 (土日祝日年末年始を除く)