

申込関係(1/2)

質問	回答
太陽光パネルを設置して売電をしているが、ペンギンでんきに申込可能ですか。	可能です。但し、売電は今まで通りの電力会社へ販売、利用する電気がペンギンでんきとなります。
電力(従量電灯)+動力(低圧電力)の場合の申込方法は？	過去1年分の 従量電灯の検針票 + 低圧電力の検針票をsupport@jba.club までメールをお願いいたします。お見積り後、ご契約という流れになります。 ※1年分の検針票が無い場合は数か月分でも結構ですが、お見積りの正確性が落ちてしまうをご了承ください。
オール電化でも、ペンギンでんきにも申込出来ますか？	申込可能です。 提供エリアに関しましては、ペンギンでんきオール電化 料金表をご覧ください。
ペンギンでんきに変える時に旧電気会社への解約手続きは必要でしょうか？	旧一般電気事業者(中部電力や東京電力等)から切替の場合不要です。 現在新電力などでご契約中の場合、電力会社によっては申告が必要な場合がございますのでご利用中の電力会社にお問い合わせください。
現在契約中の電力会社で名義変更が出来ないので大手電力会社へ変更してから名義変更してくださいと言われたのですが、そのまま旧社から新名義でペンギンでんきの受付が可能ですか？	名義変更は、 ①現在契約している電力会社で変更してから当社に切替の方法 ②切替えてから変更する方法と2種類ございます。 前者の場合は供給中の電力会社で手続き完了後その名義で電気切替の手続きを、後者の場合は切替手続き完了後HTBエナジーワンダーサポートまでご連絡ください。(TEL:050-3852-1193) ※切替と同時の名義変更はできかねます
借家で中部電力を契約しているのですが、契約者は私ではありません。この場合でも申し込みは可能でしょうか？	ご契約者様以外でもお申し込みは可能です。 但し、お申し込みの際は契約者の情報が必要となりますのでご準備の上、お手続きをお願いします。
所有するアパートの共用部の電気料金をペンギンに変更することは出来ますか？	はい、ご変更いただけます。ただし、現在の電力会社のご契約状況によりお申し込み方法が異なります。 【従量電灯でご契約の場合】 ・代理店専用サイト「ペンギンでんき紹介ボタン」よりお申し込みください。 【低圧電力でご契約の場合】 ・低圧電力は、従量電灯と同時のお申し込みのみお受付させていただいております。 「従量電灯1年分+低圧電力1年分(ご名義、ご住所、供給地点番号、お客様番号、契約プラン、契約容量のわかるもの)」をsupport@jba.club宛にメールでお送りください。お見積りの後にご契約という流れになります。
今建設中の施設の場合、最初からペンギンでんきで契約することは出来ますか？	申し訳ございませんが、新たに建設中の建物の場合にはご契約いただけません。大手電力会社でご契約いただき、その後切替えという形になります。
店舗で従量電灯と動力を使っている場合、ペンギンでんきに変更すると2契約になるのですか？	従量電灯+動力の両方お切替えの場合は、包括での契約となるため1契約となります。 しかし、違約金などは地点ごとに発生しますので、従量電灯・動力それぞれに発生いたします。
戸建ての賃貸で入居しておりますので、電気契約者(貸主)となりますが、お申込者は借主となります。この場合のご契約は可能でしょうか。可能な場合の手続き方法について教えていただけますでしょうか。	この場合、電気の契約者は「貸主」ということとなりますので、基本的にはお申し込みは「貸主」の方からお願いいたします。 双方で了承の上、借主から申込みされるということであれば当社としてはどちらが申込者でも問題はありませんが、仮にお申込者が借主の場合、将来的に借主が戸建てを離れるときに貸主が色々大変かと思しますので、あくまで電気契約は貸主が一任する方が良いと思われれます。
引っ越し先で「電気会社と入居者様の契約は、東京電力に入居者自ら直接申し込んでください」と言われました。この場合、一度東京電力に契約後ペンギンでんきに切り替えをしたほうが良いのでしょうか？	大家さんや管理会社よりお客様個々で電気の契約をしていいとのことですので、一度東京電力で契約を頂かなくても、入居日に併せてペンギンでんきプランでお申し込み可能です。
実際の電気使用場所と、書類送付先が異なるのですがどうしたらいいのでしょうか？	お申し込みいただくご住所は、実際に電気をご利用いただく住所でお願いいたします。 書類など送付希望の住所がある場合は、書類送付先をご希望の住所を入力ください
合算請求を希望した場合は、それぞれのメーターの明細はですか？	合算請求の場合も契約地点ごとに電気明細が発行されます。 請求明細のPDFから契約地点ごとの電気明細がご覧頂けるようになっております。

申込関係(2/2)

質問	回答
<p>自宅と経営している店舗合わせて複数契約をしたいのですが、メールアドレスは別々で必要ですか？ ※自宅+店舗に限らず複数拠点を同一のメールアドレスにて登録可能かどうか。</p>	<p>複数拠点でお申し込みいただく場合、全て同一のメールアドレスでお申し込みいただいても問題ございませんが、メールアドレスはご契約後のマイページご案内や請求情報についてのご連絡に使用されるため以下内容をご確認のうえ「協会への連絡事項」へ必要事項を記載くださいませ。 【合算請求ご希望の場合】:複数拠点を一つのマイページにておまとめして登録・請求いたします。 「協会への連絡事項」欄へは「合算請求希望」と記載くださいませ。 【個別請求をご希望の場合】:別途登録用のメールアドレスを立てて頂くか、アドレスをお持ちでない場合は弊社にてランダムIDをご登録いたします。 ランダムIDはあくまでもマイページのIDとなります。請求情報のご案内はご登録時に入力頂いたメールアドレス宛にお届けとなりますのでご注意ください。 「協会への連絡事項」欄へは「個別請求希望」と記載くださいませ。</p>
<p>ペンギンでんきは、市営アパートや県営アパートでの契約は可能でしょうか？</p>	<p>入居の際に、個人の名義で電気の契約手続きをされている場合等、個々で電気の契約を結んでいる環境でしたら可能でございます。 反対に、ビル一括受電といわれる、建物全体で1契約としており市や県の管理会社が契約者としている際は、個人での契約は出来かねます。</p>

プラン関係

質問	回答
<p>夜間割引、季節割引などの取り扱いはございますか？</p>	<p>ペンギンでんきは夜間割引、季節割引などは設けておりません。単価料金の固定となります。</p>
<p>現在、直接HTBエナジーで既存のプランで契約しておりますがペンギンでんきプランへの変更は出来るのでしょうか？</p>	<p>申し訳ございませんが、提供元が同じ会社となりますので、同じ会社間での変更はできません。</p>
<p>ペンギンでんき従量電灯A/B/Cプランからオール電化プランへ変更は可能でしょうか。</p>	<p>可能でございます。変更希望の場合にはHTBエナジーコールセンターへご連絡ください。 電話番号:050-2018-1105(平日10:00~18:00)</p>

検針票関係

質問	回答
<p>ペンギンでんきを登録したいが、直近の検針票が無い場合は如何したら良いですか</p>	<p>検針票ではなく、請求書やマイページなど、切り替えに必要な情報が記載されているページでしたら構いませんので添付頂きご返信ください。</p>
<p>新規で入居する場合、過去の検針票がありませんが申込は出来ますか？</p>	<p>申込可能です。 その場合は、引越先で切替を選択頂きお申し込みください</p>
<p>不動産を経営しており、共有部分の電気の契約をペンギンでんきに切り替えたいと考えているのですが、居住している住所と契約先の住所が違うため申込フォームの入力方法が分かりません。 今までは管理会社の方に請求書が送られてきました。 大家である私からどこかに連絡するほうが良いのでしょうか？それとも管理会社のほうで手続きしてもらうほうが良いのでしょうか？契約番号は分かりますので、どちらでも対応可能です。</p>	<p>お申込は電気を使用している場所のご住所を入力ください。ご入力いただく情報は、今回切替えていただく地点の ①供給先住所、②お客様番号、③ご契約者様お名前、④契約種別(プラン名など)、⑤電力容量、⑥電力会社名となります。</p>
<p>検針票は原本でないといけないですか？</p>	<p>必要情報を確認できれば、コピーやデータでも問題ございません。</p>

料金・請求関係

質問	回答
電気料金の請求は、何所から来ますか？	料金請求はHTBエナジー株式会社から行きます。
違約金について、教えてください。	1年以内2,200円 1年以降は違約金なしです。(2024年4月1日より変更) 他社への切り替えの場合:1年以内は1,100円となります。1年以降は違約金なしです 電力会社を変更せず解約する場合:契約期間にかかわらず2,200円となります
現在の大手電力会社を解約すると手数料がかかるのでしょうか？	ほとんどのケースで発生しませんが、特別な割引プランに加入していると解約金が発生する場合があります。詳しくはご契約中の電力会社へのお問合せをお願いいたします。
延滞料金の計算方法を教えていただけますか？	延滞料金につきましては、HTBエナジー、コールセンターまでお問い合わせください。(TEL:050-2018-1105)
デビットカードでの支払いも可能でしょうか？	デビットカードでのお支払いは不可です。
電気料金を口座振替する場合請求はどの様な形で連絡がありますか？	HTBエナジーとやり取りをしていただく事となります。
契約に当たって入会金のようなものがあったり、必要な機械があったりしますか？	契約にあたって入会金や機械などご用意いただく必要はございません。
燃料調整費、再生可能エネルギー促進賦課金はどの家庭でも同じですか？	燃料調整費はお住まいのエリアごとで単価が変わってきます。 再生可能エネルギー促進賦課金はエリア関係なく単価は同一です。 これはあくまで単価ですので、使用料により料金は各家庭で変動します。
クレジットカードのブランドに制限はございますか？	VISA / Master Card / JCB / American Express / Diners Clubがご利用いただけます。
複数地点契約していて、個別請求から合算請求へ変えることは可能ですか？また変更する際の窓口はどこですか？	契約後、個別請求から合算請求へ変更可能です。 ご希望の場合はHTBエナジー、コールセンターまでご連絡ください。(TEL:050-2018-1105)
契約者と支払者が違う場合でも、契約は可能でしょうか。	はい、ご契約いただけます。 申込時に支払い情報を入力する項目がございませんので、ご契約後HTBエナジー様のマイページより、お支払いの変更をお願いいたします。その際、実際にお支払いされる方の情報をご入力ください。

見積関係

質問	回答
現在契約中の従量電灯プラン(および低圧電力以外のプラン)から、ペンギンでんきに変えたらどのくらい安くなるか見積りしてもらえますか？	申し訳ございませんが、従量電灯プランはお見積りさせていただいておりません。 従量電灯+低圧(動力)もしくは高圧の場合は、それぞれ1年分の検針票をご提出いただければシミュレーションさせていただきます。 (support@jiba.club)
ペンギンでんきと今契約している電力会社の料金を比較したいのですがそのような場合はどうすれば良いのでしょうか？	公式ホームページにペンギンでんきの価格表(コース説明書内)が載せてありますので、ご利用中の電力会社様の単価表と比較していただければと思います。
既に大手電力会社以外の電気をお使いの方だと、料金はそんなに変わらないでしょうか？	既に新電力をご利用いただいている場合は、大きな削減が出来ない事もあります。 契約単価の比較が必要となりますので、各電力会社の該当プランの単価をHP等でご確認いただき、ペンギンでんきの単価との比較をお願いいたします。
以前、電気の見積もりをしていただいたのですが有効期限が切れた場合には再見積もりでしょうか？	見積り後の契約については、ご提案書お渡しから3ヶ月以内の申込みであればお申し込み受けさせて頂いております。 3ヶ月を越える場合は、再見積もりが必要となります。

契約後関係

質問	回答
引っ越しの際は住所変更等で対応可能でしょうか？	はい、基本的には大丈夫です。 しかしながら引っ越し先が大型マンションなど、一括供給する場合は対応が出来ません。 引越時は、HTBワンダーサポートでご対応しますので、直接ご連絡ください。(TEL:050-2018-1105)
スマートメーターの工事の際、在宅でないためですか？	在宅の必要はございません。
ペンギンでんきに切替えた後に引っ越しても、継続できますか？	はい、ご継続いただけます。(引っ越し後もペンギンでんきを使用する場合違約金などは発生いたしません。) HTBエナジーまでご連絡をお願いいたします。(TEL:050-2018-1105)
ペンギンでんき契約後毎月の電気明細はウェブで確認できるとのことですが、高齢の方など、インターネットが苦手な方に紙で発行してもらうことは出来ますか？	はい、発行可能です。ご契約後にHTBエナジーまでご連絡をお願いいたします。(TEL:050-2018-1105)
契約後アンペアを変更するために工事をする時、どこから工事業者の方が来ますか？	お客様のお住まいのエリアの送配電業者が工事に参ります。
電線が切れた、緊急のトラブル時などはどこに連絡したらいいですか？	HTBエナジーにご連絡いただければ、こちらから送配電業者に依頼をします。(TEL:050-2018-1105)お客様から直接送配電業者にご連絡いただいても問題はございません。
申込してから、切替えのタイミングはいつですか？	翌月の検針日となります。検針日は電気明細をご確認ください。 検針日まで日程が迫っている場合には(10日後など)翌々月になることもございます。
検針票は紙できますか？	メール、マイページでご案内させていただいております。 紙での発行をご希望の場合はHTBエナジーまでご連絡ください。(TEL:050-2018-1105)

その他

質問	回答
電気のマイページが開けません、どうしたら良いでしょうか？	ペンギンでんきご契約前であればマイページの確認はできません。 切り替わった後にログインができなくなった場合にはHTBエナジーまでお問い合わせください(TEL:050-2018-1105)
停電時(災害時など)の復帰で大手電力会社が優先されることはありますか？	大手電力会社が優先されることはございません。
スマートメーターの切り替えに費用はかかりますか？	基本的にはかかりません。什器の設置や囲いなどを個人でされている場合は工事費用がかかる場合もございます。
スマートメーターがついてない場合はどうなりますか？	スマートメーターは新電力側(ペンギンでんきの場合はHTBエナジー株式会社)で依頼をして、地元の電力会社の工事業者が設置に向かいます。
現在契約中の電力会社から原子力立地給付金を受給している地域の方がペンギンでんきにお乗り換えをした場合、給付金は受給できなくなりますか？	給付金は継続して受け取ることができます。 現在お客様が地域の旧一般電気事業者と電気契約していれば送配電事業者より受給されているかと思えます。新電力会社へ切り替えと「電源地域振興センター」から支給される流れとなります。 電気の契約を旧一般電気事業者か新電力かのどちらでしているかで支給の窓口が変わりますが、どちらにしても継続して受給することができますので、ご安心ください。
ペンギンでんきを申し込んだら、HISの旅行が3,000円引きになるのでしょうか。	HIS旅行優待サービスをでんきのマイページよりお申し込みいただくことができます。20万円以上は3,000円割引 5万円以上～20万円未満は2,000円 5万円未満は1,000円