

申込関係

質問	回答
太陽光パネルを設置して売電をしているが、ペンギン電気に申込可能ですか。	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電気となります。
一部資料に50A(アンペア)未満と記載されているが60Aは申込出来ないか？	ペンギンでんきプランは 20～60A までお申込みいただけます。
法人登録で電気を利用しているが法人契約可能か？	法人契約可能です。
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@jlba.club までメールをお願い致します。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ことをご了承ください。
オール電化でも、ペンギン電気にも申込出来ますか？	オール電化は、現在お申込出来ません。 秋頃お申込み可能になる予定です。
積雪地域の”融雪電力”も ペンギン電気の削減対象ですか？ また、お申込は出来ますか？	申込は可能ですが、 融雪電力は割引の対象外 です。 融雪電力は、 既存の電力会社で支払 続け、それ以外の従量電灯はペンギン電気での支払いとなります。
申込完了ボタンを押したら、「申し訳ございません。サーバーの負荷により一時的に登録に失敗しました。下記ボタンより再送信をお願いします。」と出ました。再送信しても同じ画面が出るのですがどうしたらいいですか？	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 再度、「ペンギンでんき紹介」ボタンから「登録画面へ」を押してお申込みをお願い致します。
アパートやマンション、コンビニや美容院や飲食店等であっても契約は可能ですか？	可能です。 ただし、マンションやアパートで電気が一括契約になっている場合には契約は不可になります。
ペンギンでんき申込時の従量電灯のどちらを選択すればよいかわかりません。以前は関西電力を使用しており、アンペアによる計算をしていないと言われました。検針票も手元にないため、何を基準にAかBを申込すれば良いのか分かりません。申込を予定している建物は一般的な借家ですが、どうすれば良いでしょうか？	一般的な借家であればBをご選択ください。
ペンギン電気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下さい。
契約種別が「容量+ファミリー6kVA」、「容量+ファミリー12kVA」の契約の場合はペンギン電気に変える事は出来ないのでしょうか？	変える事は可能です。(安くなるかどうかに関しては、ペンギン電気の価格表と既存の電力会社価格表と比較してください。)
現在中部電力のカテエネで割引サービスを受けていますが、このままペンギン電気と契約できますか？	契約は可能です。安くなるかどうかに関しては、ペンギン電気の価格表と既存の電力会社価格表と比較してください。
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下さいと言われたのですが、そのまま旧姓から新名義でペンギン電気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る方法 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)
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込みは可能です。 但し、お申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。
ビジネスプランはペンギン電気のどのプランで申し込みする事になるでしょうか？	ビジネス電気とは、どちらの電力会社のプランでしょうか？ また、お申込する前にビジネスプランの電気単価表とペンギンプランの各地域の価格表との比較をお願い致します。

<p>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？</p>	<p>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込み方法が異なります。</p> <p>【従量電灯でご契約の場合】 ・代理店専用サイト「ペンギン電気紹介ボタン」よりお申込みください。</p> <p>【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込みのみお受け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@jlba.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。</p>
<p>現在電気の名義が主人の父親になっているのですが、私の名前でペンギンでんきに切替しても問題ないですか？</p>	<p>電気の切替は必ず現在契約されている契約名義通りでしか切替が出来ません。 もし、契約名義を変更されたい場合は現電力会社で契約名義を変更してから切替えるか、現在の名義のままペンギンでんきへ切替えていただき切替後、契約名義を変更されるかとなります。</p>
<p>起業から1年以内の会社なので電気明細が1年分無いのですが、切替はできますか？</p>	<p>本来電気明細を1年分いただいておりますが、数か月分でも試算させていただき、切替いただくことができます。 ただし、建物の建設に伴い新たに電線を引いた場合には送配電の方で違約金がかかる可能性がございますので現在契約中の電力会社にご確認ください。</p>
<p>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？</p>	<p>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。</p>
<p>ペンギンでんき切替と同時に名義変更はできますか？</p>	<p>切替と同時の名義変更はできかねます。 切替後にHTBエナジーコールセンターにご連絡いただくか、(TEL:050-3852-1193)ご利用中の電力会社で名義変更後にお申込みください。</p>
<p>現在東京電力で15A契約ですが、申込できますか？</p>	<p>申し訳ございません。ペンギンでんきでお取り扱いしているのは20A～60Aとなっておりますので、お申込みいただけません。</p>
<p>店舗で関西電力の従量電灯Bと動力を使っている場合、ペンギン電気に変更すると2契約になるのですか？</p>	<p>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、1年未満に解約される場合は、地点ごとに発生しますので、従量電灯・動力それぞれに違約金が発生いたします。</p>
<p>現在の契約内容が「時間帯電灯A 10kVA」ですが申込フォームの選択肢は従量電灯しかありません。契約はできますでしょうか。また、契約できるのであればプランは何を選択したらよいでしょうか。</p>	<p>時間帯別電灯は昼間・夜間の時間帯ごとに単価が分かれているプランで、一般的にはオール電化プランと対比されるプランです。 ペンギンでんきプランでは比較が出来かね、対応していないプランとなります。今の契約を継続することをお勧め致します。</p>
<p>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。</p>	<p>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、基本的にはお申込みは「貸主」の方からお願い致します。 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いますので、あくまで電気契約は貸主が一任する方が良いでしょう。</p>
<p>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下さい」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？</p>	<p>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して頂かなくても、入居日に併せてペンギンでんきプランでお申込み可能です。</p>
<p>始めて電気を通したい場所でもペンギンでんきのご契約は可能でしょうか？</p>	<p>一般的には可能です。 例外として電気の引込線が過去にない場合は、地域の電力会社で一度引き入れをしていただいた後にペンギン電気への申込が必要になります。</p>
<p>神奈川県にあるアパートを所有している、東京都の法人が申し込みを行う場合は、入力する住所は「神奈川のアパートの住所」「東京の法人の住所」どちらにすれば良いですか？</p>	<p>お申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致します。</p>
<p>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ますか？</p>	<p>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。</p>

7/19追加	関西電力を使っています。一軒家でエレベーターがあることで従量電灯A・B両方が入っています。こういう場合の切替は難しいですか？	ペンギンでんきでは従量電灯A・Bのお切替えということであれば共に対応しておりますので可能です。
8/12追加	電気の契約を検討しているのですが、契約種別が『定額電灯』でも契約可能でしょうか？	定額電灯は設備上ペンギンでんきへのお切替えは出来かねます。
8/17追加	自宅と経営している店舗合わせて4か所で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>複数拠点でお申込みいただく場合、全て同一のメールアドレスでお申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。</p> <p>【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て登録・請求致します。「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。</p> <p>【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をご登録致します。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>
10/1追加	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>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。</p> <p>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>
10/12追加	オール電化開始のお知らせがありましたが、東北電力管内は、いつ頃になるのでしょうか？ もしくは、東北電力管内はやれないのでしょうか？	東北電力開始月は未定になります。

プラン関係

	質問	回答
	夜間割引、季節割引などの取扱いはございますか？	ペンギンでんきでは夜間割引、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。
9/16追加	従量電灯から、オール電化への切り替えは可能でしょうか？	可能でございます。 しかし、オール電化のご家庭が従量電灯に切り替えた場合、ほとんどのケースで電気代が上がってしまうことが想定されますのでご了承お願い致します。※現在オール電化については受付が出来かねます。オール電化の受付開始時期は公式発表をお待ちください。
10/12追加	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電気プランへの変更は出来るのでしょうか？	HTBエナジーと直接のご契約(既存プラン)からペンギンでんきへのお申込みを頂く事は可能です。 但し、その場合、コールセンターでのプラン変更受付ではなく、弊社WEBサイトご紹介フォームよりご登録手続きをお願い致します。 ※ご注意点※ ・HTBでご契約いただいている既存プランからペンギンでんきプランへの変更費用として330円が発生いたします。 ・プラン変更に伴い既存マイページが再発行されるため、支払い方法の再設定が必要となります。それに伴い、現在使用されているHTBエナジーのマイページ情報は閲覧できなくなるので、過去の電気明細等把握しておきたいという場合は、ペンギンでんきへのお申込み前に必要情報を保存して頂くことをお勧め致します。
10/12追加	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。	可能でございます。 但し、供給開始日が決定していたり、供給が開始されている場合はHTBエナジーコールセンターでのご対応となりますので下記へご連絡ください。 電話番号:050-3852-1193(平日10:00~18:00)

新電力関係

質問	回答
すでに他の新電力会社と契約している場合でもペンギンでんきを契約することは可能ですか？	可能です。(ただし、現在新電力の方のお申込みは一時停止中です。7月13日以降再開予定です。)
現在新電力のワンズベストとイーネットワークシステムズで契約していますが、契約プランがサイトの選択のところに当てはまりません。ワンズベストの明細表には「九州低圧電力」と表示されていますが、御社の登録サイトの選択欄には見当たりません。どうすればよいのでしょうか？	低圧というのは動力の事を意味します。ペンギン電気で低圧(動力)をお申込される場合は従量電灯・低圧電力それぞれ1年分の検針票をメールでお送りください。(support@jiba.clubまで)お見積りをして、安くなるようであれば切替を進めさせていただきますし、ならなければ申込不可で回答させていただきます。
現在アンビットで契約しております。アンビットの前の契約はau電気でしたが、au電気は、東電と大差なく割引はほぼありませんでした。東電の契約に戻してから、ペンギン電気に乗り換えた方が良いのでしょうか？	東電に戻してからペンギン電気にする必要はございません。
7/20追加 今住んでいるアパートが東電以外の会社だと電気メーターを取り替えないといけない可能性があると言われたのですが、メーターを代えないといけないのでしょうか？	現在お住まいのアパートが従来のメーターの場合、新電力へ切り替えるタイミングでスマートメーター(遠隔で検針ができる最新のメーター)へ切り替える必要があります。しかし、経済産業省が2024年度までには全世帯スマートメーターの導入する計画を発表していますので、いずれ切り替えなければならないことを考えますとペンギンでんきにお切替えをする時点でメーターのお取り換えはご都合が良いかと思われます。 メーターのお取り換えは、各地域の送配電事業者が行うため基本費用はかかりません。ですが、作業上15分前後一時的に停電させないといけないケースもあるようなのでご承知おきお願い致します。

検針票関係

	質問	回答
7/27追加	ペンギン電気を登録したいが、直近の検針票が無い場合は如何したら良いですか	検針票及びマイページ画像のない方は、下記よりペンギンでんきお申込みシートをダウンロードして頂き記載の上、写真を申込フォームにアップロードお願い致します。 https://www.jlba.club/uploads/2021/07/88836aa34fabb120cbc4555645353429.pdf
	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？	申込可能です。 その場合は、供給地点特定番号やお客様番号などは必要ありません。 住所、氏名、連絡先などの情報を入力ください。
7/27追加	新電力使用中です、検針票がありませんが どうしたら良いでしょうか？	検針票及びマイページ画像のない方は、下記よりペンギンでんきお申込みシートをダウンロードして頂き記載の上、写真を申込フォームにアップロードお願い致します。 https://www.jlba.club/uploads/2021/07/88836aa34fabb120cbc4555645353429.pdf
	検針票や現在契約している電力会社のマイページに住所が書いていない場合どうすればよいですか？	住所の記載がない場合はなくても結構です。供給地点特定番号より住所がわかりますので、お申込みの住所と相違があった場合は、別途お客様にご連絡いたします。
	検針票記載住所と登録住所の一部が相違している場合、どうしたら良いですか？ (例：正しい住所：1丁目1番地、検針票住所：1丁目)	検針票通り のご住所での登録が必要となります。 (正しいご住所への変更については、ご契約完了後にHTBエナジーカスタマーセンターにお問い合わせください。 TEL:050-3852-1193)
	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ほうが良いのでしょうか？ 契約番号はわかりますので、どちらでも対応可能です。	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。
	検針票は原本でないためですか？	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。
	検針日はどのタイミングですか？年に何回ですか？	検針日は毎月あり、日程は送配電の業者により異なります。

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。	従量電灯は、1年以内2,200円 1年以降は違約金なしです。 高圧、動力に関しては更新のタイミングであれば違約金はかかりません。(1年の自動更新) →違約金の金額は、年間割引額を12で割り 残月数(12-利用した月数)をかけた金額になります。
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致します。
法人契約の場合、法人カード払いが可能ですか？	可能です。
延滞料金の計算方法を教えていただけますか？	お客さまがお支払期日を経過してもなお料金その他の債務(延滞利息および再生可能エネルギー発電促進賦課金を除きます。)について支払われない場合は、延滞利息を申し受けます。 延滞利息が発生する起算日は、お客さまが指定された支払方法に応じて、当社が定める支払期日の翌日といたします。 延滞利息は、起算日から支払いがなされた前日までの日数に応じて年率14.6%の割合で算定し、延滞利息が発生した月の翌月の料金と合算して請求いたします。 ただし、支払い期日から10 暦日までにお支払いがなされた場合は延滞利息は免除いたします。”
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。
1契約に付き250円80銭というのは無条件で毎月かかるものですか？	こちらは電力未使用時のお話です。普通に使用していれば発生しない金額です。
リフォームのためアパートに6カ月ほど住み、その後戸建てになります。 その際、何か工事だったり費用だったりが必要になることはあるのでしょうか？	リフォームしているご自宅の電気はストップされていますでしょうか。 ストップされているのであれば、入居のタイミングでお手続きをお願い致します。 しかしながら、お申込みから供給開始までに2～3週間お時間を要しますので余裕をもってお申込みいただくことをお勧めします。 また、電気をストップしてないのであれば、今からでも切替が出来ます。 切替における費用はかかりませんが、ご契約後1年未満の解約時は違約金が2,200円(税込)発生します。 引越し先でも継続していただける場合は違約金はかかりません。
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。
電気料金は変動すると思われませんが、それにより高額請求になることはありますか？	「市場連動型プラン」のお客様でなければ大きな変動はありません。 ペンギンでんきの基本料金・従量料金は単価固定でございますので、ご安心ください。
燃料調整費、再生可能エネルギー促進賦課金はどこ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。
paypay払いができるようになりますか？	申し訳ございませんが、現在paypay決済導入の予定はございません。
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。
現在の電力会社に支払う違約金は負担してくれますか？	申し訳ございませんが、違約金はおお客様ご負担となります。

	時間帯で電気料金変動するプランでも、3%割引になりますか？	時間帯で料金変動するプランは、ペンギンでんきの3%割引の対象外でございます。
	大手電力会社が単価を下げた場合はペンギンでんきもそれに合わせて下がりますか？	大手電力会社の単価が変わる都度協議をさせていただきたいと考えております。 (大手電力会社の電気料金単価が変動することはそれ程ございません。)
	なぜペンギン電気は他の電力会社よりも電気を安くおさえるのですか？ そしてその電気は、どこからくるのですか？	2014年から始まった電気の自由化により、販売する電気の値段を自由に決める事が出来る様になりました。 その為に、利用者を増やす為に他社よりも安く提供しています。 電気の仕入先に関しては、(マーケット、自然エネルギー、火力、水力などの様々な発電所からHTBエナジー株式会社が仕入れています。今回はHTBエナジー株式会社様にご協力いただき”ペンギン電気プラン”を作成していただきました。
	ペンギンでんきの北陸での動力契約の料金体系を教えてください。 基本料、電力量料金、利用しなかった時の基本料金などを知りたいです。	北陸エリアの料金体系は、 契約容量1kWにつき 基本料金:1154.34円 ※まったく電気の使用がなかった場合は上記金額の半額となります。 従量料金(電力量料金): 夏季12.15円 その他季11.09円 ※夏季⇒7月1日から9月30日まで、その他季⇒夏季以外の日
7/19追加	書面でのご利用明細書(有料)を発行希望時、 電気契約の情報とは別の請求先・送付先住所に指定できますか？(※ご契約完了後)	可能です。マイページからは手続き出来かねますので、HTBエナジーコールセンターにて承っております。 (TEL:050-3852-1193)
7/19追加	複数地点契約していて、個別請求から合算請求へ変更す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下さい。(TEL:050-3852-1193)
9/3追加	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致します。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。
9/10追加	ペンギンでんきはソーラーパネルの電気料金の使用量も削減出来ますか？発電するのに必要な使用量は削減できますでしょうか？	その電気料金が通常の従量電気として請求されているので有れば削減対象になります

見積関係

質問	回答
<p>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？</p>	<p>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@jlba.club)</p>
<p>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？</p>	<p>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。</p>
<p>ペンギン電気はお申込み時の月から電気代が請求されるのでしょうか？ お申込みから切替、初回お客様料金回収までのスケジュール感を教えてください。</p>	<p>申込月ではなく、開通月からになります。 申込から開通までは、2～3週間ほどいただいております。</p>
<p>中部電力のおとくプランを契約しています。その場合でも料金はお得になりますか？ 後、3%下がる根拠も教えてください。</p>	<p>単価自体がお安くなりますので、電気代金はお安くなります。 また、おとくプランは割引などの還元があるかと思いますが、極端に使用量が少ないケース以外はその割引以上に電気代金がお安くなるのでトータルでお値打ちになります。 まず3%下がるのは、中部エリアであれば中部電力の従量電灯Bから基本料金と従量料金が下がるということになります。 その根拠としましては、中部電力の従量電灯Bの基本単価・従量単価よりペンギンでんきプランは3%お安くしているからです。</p>
<p>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のでしょうか？</p>	<p>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致します。</p>
<p>中部電力契約の深夜電気温水器を使っていますが、これも割引対象として安くなりますか？</p>	<p>低圧深夜電力A・B のことでよろしいでしょうか。 こちらは「電気温水器専用のプラン」で、ペンギンでんきは電気温水器プランには対応しておりませんので、ご加入はお勧めできません。</p>
<p>料金のシミュレーションができる場所はありますか？</p>	<p>申し訳ございません、シミュレーションはご提供させていただいておりません。 現在ご契約中の料金単価とペンギンでんきの料金単価の比較をお願い致します。</p>
<p>低圧電力契約容量1kWhは見積もりしてもらえますか？</p>	<p>申し訳ございませんが、お見積りは3kWh以上となります。</p>
<p>現在、電気は九州電力のエコキュートです。 電気の夜間割引があるのですが、現在より3%安くなるのでしょうか？ また、エコキュートはペンギン電気に切り替えできるのでしょうか？</p>	<p>エコキュートは、オール電化の一種ですので申込は出来ません。</p>
<p>9/21追加 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？</p>	<p>ご提案書に記載の有効期限はお渡しから1ヶ月とありますが、お客様の事情も考慮し、ご提案書お渡しから3ヶ月以内の申込みであればお申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。</p>

契約後関係

質問	回答
引っ越しする際は住所変更等に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、一括供給して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:050-3852-1193)
スマートメーターの工事の際、在宅でないといけないですか？	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。(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致します。(TEL:050-3852-1193)
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致します。(TEL:050-3852-1193)
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:050-3852-1193) 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。(1通220円(税込)をいただきます。) (TEL:050-3852-1193)
7/19追加	HTBマイページについて、ランダムIDを連番にできますか？
	あくまでランダムなので連番・指定は出来かねます。 ご契約後、マイページからログインIDを変更することは可能です。
7/19追加	HTBマイページについて、メールアドレスを変更したらログインIDも変わりますか？
	アドレス変更に伴いログインIDも変わるわけではございません。 請求書のお送り先のメールアドレスが変更されるだけです。ログインIDを変更されたい場合は、マイページよりログインIDのみ変更する項目があるのでそこから変更していただけます。

その他

	質問	回答
	環境省の電気自動車補助金を受ける為には再エネ比率100%にする必要があり、CO2フリーの再エネ電力メニューに入る必要があります。ペンギンでんきはそれに対応していますか？	ペンギンでんきは再エネ比率100%の電源構成ではございません。もし今後、そのようなプランを販売することになりましたらお知らせさせていただきます。
	電気のマイページが開けませんが、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。
	申込完了ボタンを押したら、「申し訳ございません。サーバーの負荷により一時的に登録に失敗しました。下記ボタンより再送信をお願いします。」と出ました。再送信しても同じ画面が出るのですがどうしたらいいですか？	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。再度、「ペンギンでんき紹介」ボタンから「登録画面へ」を押してお申込みをお願い致します。
8/4追加	何度か「ペンギンでんき紹介」ボタンから「登録画面へ」を押してお申込みを試みましたが、やはり登録できない状態です。こちらの事象はいつ頃改善されるかわかりますでしょうか？グループの方も同様の事象により登録できない状態で正直困っております。	大変申し訳ありません。現在 システムの改修をしておりますので、もう暫くお待ちください。 →この事象は現在解決しております。(2021/8/4追加)
	託送費がかかるのにお安くできるのはなぜですか？	対お客様用の発電所を所持しておりませんので、維持費などさまざまな面でコストカットできているからです。
	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。
	HISでんきと内容は同じですか？	HISでんきと内容は異なります。(プランなど)
	スマートメーター電磁波の対策、アドバイスなどいただけますか？	送配電業者にご相談ください。
	家のメーターがスマートメーターかどうかはどうやって判断するのですか？	羅針盤のようなものなど、いろいろなものがついているものは古いメーターです。
	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。
	原子力は使用されていませんか、火力だけですか？	原子力、火力、再生可能エネルギーなどさまざまなものが入り混じっております。
8/12追加	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電気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ると「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か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。

8/24追加	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
10/8追加	国内で50社ほどが「電源調達調整費」を電気代に課しているようなのですが、ペンギンでんきは該当しているのでしょうか？	ペンギンでんきでは通常の電気料金(基本料金+従量料金+燃料調整費+再エネ賦課金)以外に徴収させて頂くものはありません。