水島ガス会員サービス、ポイントサービス　Q＆Aよくあるご質問

1. 水島ガス会員（ポイントサービス会員）について

Q1-1.　水島ガス会員（ポイントサービス会員）サービスとは何ですか。

会員登録（メールアドレス登録）をしていただくことで、当社からお得な情報をメールマガジンで受け取ることができるサービスです。

当社のガスを家庭用途でご利用で、ガス料金のお支払方法が「口座振替」または「クレジットカード払い」の方は、ポイントサービスを受けることができます。

Q1-2.　入会資格はありますか。

特にありません。どなたでも会員登録をしていただければ、当社からのメールマガジンを受け取ることができます。ただし、ポイントサービスを受けるためには、家庭用途で当社のガスをご利用いただく等、一定の条件を満たす必要があります。詳しくは「3. ポイントサービスについて」をご確認ください。

Q1-3.　会員登録は有料ですか。

登録費や年会費は無料です。

Q1-4.　会員登録の流れを教えてください。

①当社のホームページから、ポイントサービス紹介サイトへ進み、ページ下部にある「ポイントサービス（水島ガス会員）にお申し込みの方はこちら」を押してください。

②水島ガス会員登録サイト〈モバイル用〉へ進んだら、中段にある「空メール送信」ボタンを押してください。メールソフトが起動し、宛先が入力された状態になります。そのまま空メールを送信してください。

※起動したメールソフトがいつもお使いのものでない場合はいったん作業を中止し、お客さまがいつもお使いのメールソフトからメールの新規作成画面を立ち上げ、宛先に直接「mizushimagas@km.moweb.jp」を入力して、そこへ空メールを送信してください。

③空メール送信後、2～3 分以内に当社からの返信メール「本登録のお願い」が届きます。届いたメールを開き、本文中に記載している URL をクリックすると、本登録画面に進みます。必要事項を入力し、送信してください。

④本登録完了のメールが届きましたら、会員登録が完了です。

なお、登録内容に不明な点があった場合は、当社から確認の連絡をさせていただきます。確認ができなかった場合、登録完了メールを受信されていても登録が完了しない場合がありますので、ご注意ください。

Q1-5.　ひとつのメールアドレスで、複数のガス使用契約分（自宅と実家など）を、を登録できますか。

できません。同じメールアドレスで複数のガス使用契約分を登録しようとした場合、最後に登録されたガス使用場所（1 契約場所）のみが登録されます。

Q1-6. 登録した内容を変更したい場合はどうすれば良いですか。

会員登録サイトから変更の手続きが必要です。以下の手順で登録内容を変更してください。

①新規会員登録と同じ手順により空メールを送信し、当社からの返信メール（本登録のお願い）を受け取る。
②返信メール内の「本登録手続きフォーム」を開き、お申込み種別の「変更」を選択する。
③必要事項を入力し、送信ボタンを押す。
④登録完了のメールを受信し、変更登録が完了。

（補足）新規登録時に使用したものとおなじ端末（スマホなど）で操作すると、入力フォーム上に現在の登録情報が表示されます。変更したい項目を上書き修正して、送信してください。

なお、登録・変更内容に不明な点があった場合、当社から確認の連絡をさせていただきます。確認ができなかった場合、登録完了メールを受信されていても登録が完了しない場合がありますので、ご注意ください。

Q1-7. 機種変更等によりメールアドレスが変わりましたが、そのまま放っておいたらどうなりますか。

当社からのお知らせが届かなくなった時点で水島ガス会員を退会したものとして取り扱います。同時にポイントサービスも解約扱いとなるため、必ずメールアドレスの変更登録を行なってください。

＜メールアドレス変更手順＞

①新規会員登録と同じ手順により空メールを送信し、当社からの返信メールを受け取る。
②返信メール内の「本登録フォーム」を開き、設問1（お申込み種別）で「変更」を選択する。
③必要項目を入力し、確認画面で確認のうえ送信する。
※メールアドレスの入力欄には、変更操作を行っている端末のメールアドレスが表示されます。
④登録完了のメールを受信し、変更の手続きが完了。

Q1-8. 会員登録するには何が必要ですか。

水島ガスのガスをお使いのお客さまは、次の 3 つが必要です。

①検針票などお客さま番号がわかるもの
②WAONカード（お客さまにてご用意ください）
③本人確認のための認証番号※
※認証番号は、ガス料金のお支払方法によって次のとおり異なります。
【お支払方法が口座振替の方】ご登録口座番号の下4桁
【お支払方法がクレジットカード払いの方】当社から別途通知する認証番号（当社までお問合せください）

水島ガスのガスをお使いでないお客さまは、必要なものは特にありません。

Q1-9. お客さま番号がわかりません。

毎月お届けしている検針票に記載しています。都市ガスをご利用のお客さまは 10 桁の番号、LPガスをご利用のお客さまは 12 桁の番号です。ご不明な場合は当社までお問い合わせください。

≪お問い合わせ先≫
都市ガスをご利用のお客さま：086-444-8141
LPガスをご利用お客さまは：086-455-3836
※お問い合わせは、平日9：00～17：00にお願いします。

Q1-10. 認証番号とは何ですか。

お客さまご本人と当社でしか知りえない番号のことで、ポイントサービスをご希望の方に対し、ご本人確認をさせていただくために必要な番号です。※お客さまが任意で設定する番号ではありません。

具体的には、次の番号です。

①お支払方法が口座振替の方は、ご登録口座番号の下4桁

②お支払方法がクレジットカード払いの方は、当社から別途通知する認証番号

③それ以外の方（当社のガスを使っていない方を含みます）は、「0000」

※1. お支払方法が口座振替またはクレジットカード払い以外の方は、ポイントサービスを受けることができませんので、これを機に、口座振替またはクレジットカード払いに変更していただくことをおすすめします。

※2. クレジットカード払いの方で、認証番号の通知をご希望の方は、次のサイトから申し込むか、当社までお電話にてお申込みください。認証番号の発行依頼フォームサイト➡https://mdh.fm/e?kN202WMTuK

Q1-11. WAONカードを持っていません。どうすればいいですか。

当社ではご用意できません。お手数ですが、お近くのイオン等で購入するか、発行してもらってください。なお、ポイントサービスを希望されない方は、WAONカードは必要ありません。

Q1-12. ピンク色の「WAON POINT」カードを持っていますが、このカードの番号はつかえますか。

使えません。

電子マネー「WAON」が使えるカードをご用意ください。

（補足）WAON ギフトカードも使えません（ギフトカードは、チャージができない仕様のため）。

Q1-13. ガス料金の支払方法を口座振替にしていますが、口座番号を入力せずに会員登録できませんか。

できます。他人によるなりすまし登録を防止するため、お客さまご本人と当社でしか知りえない情報である「口座番号」の下 4 桁の入力をお願いしておりますが、口座番号を入力したくない方は、別の認証番号を郵送にてお知らせしますので、当社までご連絡ください。

※認証番号は、当社にご登録いただいているガス使用場所または、請求先住所に郵送させていただきます（郵送先を指定することはできません）。

Q1-14. 店舗兼自宅でガスを使っていますが、会員になれますか。

水島ガス会員へのご入会はどなたでも可能です。ただし、ポイントサービスを受けるには、家庭用途で、当社のガスをお使いいただいていることが条件となります。店舗兼自宅の場合、ガスのご使用実態によって異なりますので、当社までご確認ください（現地確認をさせていただくことがあります）。

Q1-15. ガスの契約名義本人でなくても登録できますか(ガスの使用名義とは異なる名前で登録できますか)。

ガスのご使用名義でご登録ください。異なる名義でご登録いただいた場合、会員サービスを受けられない場合があります。

Q1-16. 電話でガスの使用名義を変えてもらいましたが、水島ガス会員の変更登録も必要ですか。

必要です。変更していない場合、会員サービスを受けられない場合があります。(水島ガス会員登録サイトから、空メールを送って変更登録を行ってください。)

Q1-17. 水島ガス会員を退会したいのですが、どういう手続きが必要ですか。

1. お引越しなどガス供給の停止(閉栓)にあわせて退会する場合

水島ガス会員の方がガスの供給を停止する場合、自動的に水島ガス会員(ポイントサービス)も退会・解約扱いとなりますので、お客さまによる水島ガス会員退会のための手続きは不要です。

※お引越しなどガス供給を解約したい場合、事前に当社までご連絡をしていただくことが必要です。

2. ガス供給契約は継続しつつ、水島ガス会員(ポイントサービス)だけ退会したい場合

水島ガス会員登録サイトから、退会の手続きが必要です。以下の手順で退会の手続きを行ってください。

①新規会員登録と同じ手順により空メールを送信し、当社からの返信メールを受け取る。

②返信メールの「登録内容入力フォーム」を開き、お申込み種別の「退会」を選択する。

③確認画面で確認のうえ送信する。

※入力フォームには前回登録いただいた情報が記入された状態で表示されています。

④登録完了のメールを受信し、退会の手続きが完了。

なお、登録・変更内容に不明な点があった場合は、当社から確認の連絡をさせていただきます。確認ができなかった場合、登録完了メールを受信されていても登録が完了しない場合がありますので、ご注意ください。

Q1-18. 引っ越し先も水島ガスのガスを使う場合、何か手続きが必要ですか。

会員情報はお引越し先に自動引き継ぎされません。ガスの供給を停止(閉栓)した時点で退会扱いとなりますので、お引越し先の情報で新たに会員登録をしていただく必要があります。

なお、ガス供給の開始・停止については、事前に当社まで電話によるご連絡をしていただくことが必要です。

Q1-19. 水島ガスのガスを使っていませんが、水島ガス会員になることはできますか。

水島ガス会員への登録はどなたでも可能です。ただし、ポイントサービスを受けるには一定の条件がありますので、詳しくは「3. ポイントサービスについて」をご確認ください。

Q1-20. **WAON一体型のイオンカードを使っていますが、有効期限の到来により新しいカードが届きました。水島ガスに対して何か手続きが必要ですか。**

新たなカードが発行された場合、WAON番号も新しい番号に変わるため、当社に対し、ご登録いただいているWAON番号の変更手続きが必要です。

【WAON番号の変更手続き手順（水島ガス会員情報の変更登録手順）】

最初に登録していただいたやり方と同様に、当社ホームページにある「会員登録専用サイト」から空メールを送信してください。しばらくすると本登録のお願いメールが届きます。届いたメール本文内にあるURLをクリックすると、現在のご登録内容が表示されますので、WAON番号部分を上書き修正のうえ、登録してください。

※補足※

（WAON 一体型のイオンカードで、旧カードに残っている WAON POINT を新カードに移行するための手順）

以前使っていたカードの WAON 残高や WAON POINT は、自動では引き継がれません。新旧カードをご用意のうえ、お近くの WAON ステーションやイオン銀行 ATM で移行手続き（メニュー「WAON」→各種設定・変更→新カードへの移行）をしてください。詳細は、イオングループが運営する「ワオン公式サイト」にてご確認ください。

2. メルマガについて

Q2-1. **どういった内容のものが、どれくらいの頻度で届きますか。**

各種イベント情報やクーポンなど、当社からのお得な情報を月に 1 回～2 回程度お届けいたします。

Q2-2. **メルマガが届きません。**

迷惑メール対策で、メールの指定受信・拒否設定を行っていないかご確認ください。設定を行っている場合、ドメイン指定受信の設定に「mizushima-gas.co.jp」を追加登録してください。

なお、そのままにしておくと、水島ガス会員を退会したものとして取り扱いますのでご注意ください。

3. ポイントサービスについて

Q3-1. **水島ガスポイントサービスとは何ですか。**

家庭用途で当社のガスをお使いのお客さまが、水島ガス会員になると受けられるお得なポイントサービスです。月々のガス料金のお支払額や、当社が指定する各種キャンペーンでの商品購入等によって、WAON POINTを進呈いたします。　　※WAON POINTの進呈には一定の条件があります。

Q3-2. **ガス料金は毎月コンビニエンスストアや銀行から振り込んでいますが、ポイントをもらうことができますか。**

できません。ポイントの進呈は、ガス料金のお支払い方法が「口座振替」または、「クレジットカード払い」のお客さまに限ります。

Q3-3. WAON POINT以外のポイントをもらうことができますか。

できません。水島ガスポイントサービスは、WAON POINTのみのお取り扱いです。

Q3-4. 店舗兼自宅でガスをつかっていますが、ポイントサービスを受けることができますか。

ポイントサービスを受けるには、家庭用途で、当社のガスをお使いいただいていることが条件となります。店舗兼自宅の場合、ガスのご使用実態によって異なりますので、当社までご確認ください（現地確認をさせていただくことがあります）。　※業務用のお客さまは、ポイントサービスをうけることができません。

Q3-5. どうするとポイントがもらえますか。

1 か月間のガス料金のお支払額 200 円（税込）ごとに、1WAON POINTを進呈いたします。また、リフォームや各種キャンペーン等で、当社が指定する商品を購入された場合、当社が指定するポイントを進呈いたします。

Q3-6. 警報器リース料など、ガス料金と同時に毎月支払っている附帯料金もポイントの進呈対象ですか。

対象です。

Q3-7. 都市ガスではなくLPガスを使っていますが、ポイントをもらえますか。

当社のガスをご使用であれば、ガスの種類に関係なく進呈いたします。

Q3-8. ガス機器やリフォームの支払いでも、200 円につき 1 ポイントが進呈されますか。

ガス機器やリフォームに対しては、当社が指定する商品のご購入時のみ、あらかじめ当社が指定するポイントを進呈します。

Q3-9. WAON POINTはいつもらえますか。

お客さまが会員登録をされた日の翌月以降にお支払いただいたガス料金に対し、当社がお客さまからのご入金を確認できた日の翌月 20 日（土日問わず）に進呈します。また、各種キャンペーンによるポイントは、都度進呈日をお知らせいたします。

（例）5月に会員登録完了→6月にお支払いただいたガス料金が対象→7月 20 日にポイント進呈

Q3-10. いくらのWAON POINTをもらえたか、確認する方法を教えてください。

ポイント進呈日に、当社からメールにて当月のポイント進呈数をお知らせします（土・日祝日の場合、メール配信が翌営業日になります）。また、イオン等に設置しているWAONステーションなどにWAONカードをかざすことでもご確認いただけます。

※ポイントをダウンロードしたあとは、ポイント数の履歴確認ができなくなります。

Q3-11. WAON POINTは何に使うことができますか。

WAON POINTはそのままではお使いいただけません。電子マネーWAONに交換（ポイントチャージ）することで、全国のWAONが使えるお店でのお買い物などにお使いいただけます。ポイントとしてご利用の場合はiAEONアプリにカード登録をしてご利用ください。

※各種モバイルWAONは、お手持ちのモバイル端末で受け取りいただけます。

※各種JMB　WAONの場合は、WAON（電子マネー）を進呈いたします。

詳しくはイオングループが運営する「ワオン公式サイト」にてご確認ください。

Q3-12. WAON POINTをガス料金または、器具代・工事代の支払いに使うことはできますか。

できません。

Q3-13. 新規で申し込んだ場合、いつからポイントをもらえますか。

会員申し込み完了日の翌月にお支払いただいたガス料金からポイント進呈の対象となります。当社がお支払いを確認できた月の翌月 20 日（土日問わず）に進呈いたします。

※4月に会員申し込みが完了し、5月にガス料金をお支払いただいた場合、ポイント進呈日は 6 月 20 日となります。

Q3-14. 引っ越しなどにより解約する場合、いつまでポイントをもらえますか。

引っ越し等により、ガスを閉栓した時点でポイントサービスも退会・解約となりますので、閉栓日以降はポイントを進呈いたしません。

Q3-15. 水島ガスとガスの契約がなくなった場合、自動的に解約扱いになりますか。

そのとおりです。

Q3-16. ポイントサービスを受けたいため、ガス料金の支払方法を口座振替または、クレジットカード払いに変更したい。

ガス料金のお支払い方法の変更手続きが必要となります。手続きに必要な書面を郵送いたしますので、当社までお問い合わせください。

Q3-17. ガスは冬場だけしか使いませんが、それでもポイントをもらうことはできますか。

ポイントサービスを受けるための条件が満たされていれば可能です。一時的な閉栓の場合は、解約扱いになりませんので、ポイントサービスを受けることができます。

4. 会員手続きについて

Q4-1. スマートフォンでも登録できますか。／パソコンからでも登録できますか。

できます。会員登録サイトは、もともとスマートフォン用に作成したものですので、パソコン上ではすこし崩れて表示されますが、登録は可能です。

Q4-2. フィーチャーフォン（ガラケー）でも登録はできますか。

フィーチャーフォンの場合、会員登録サイトのレイアウトがすこし崩れて表示されます。お使いの機種によっては、図や文字がきちんと表示されないことがありますが、登録は可能です。

Q4-3. 利用規約のボタンを押しても表示されません。

利用規約はPDFファイルで作成しています。お使いの端末によっては、「利用規約」ボタンを押すと、画面表示する前にご使用の端末本体へデータ保存されることがあります。

なお、ご希望であれば、書面で利用規約をお送りいたしますので、当社までお問い合わせください。

Q4-4. 会員登録サイトの空メール送信ボタンを押してもうまく送信できません。

お使いのメールソフトによっては、正しく認識されない場合があります。うまくいかない場合は、普段お使いのメールソフトを起動し、新規メール作成画面で宛先に「mizushimagas@km.moweb.jp」を入力して、空メールとして送信してください。しばらくすると、当社からの返信メール（本登録のお願い）が届きます。

Q4-5. 空メールを送っても、返信メールが届きません。

迷惑メール対策で、メールの指定受信・拒否設定を行っていないかご確認ください。設定を行っている場合、ドメイン指定受信の設定に「mizushima-gas.co.jp」を追加登録してください。

※確認手順、追加登録手順については、お使いのメールソフト運営会社へお問い合わせください。

それでもなお、返信メール（本登録のお願い）が届かない場合、URL 付きメールをブロックする設定をされていることが考えられます。この場合も、その設定を解除していただく必要があるため、お使いのメールソフト運営会社に問い合わせていただきますようお願いします。

Q4-6. 「SSL通信が無効です」や「接続が中断されました」などのメーセージが表示され、本登録画面が開けません。

当サイトでは、通信内容を安全に保護するため、暗号化通信を利用しています。これに対応していない機種では、本登録画面を開くことができません。

Q4-7. 登録完了のメールが届きません。

登録完了のメールは、登録内容入力フォームで入力いただいたメールアドレス宛に届くようになっています。メールアドレスの入力に間違いがないか確認をお願いします。

Q4-8. 認証番号がわかりません。

認証番号は、お客さまご本人と当社でしか知りえない番号のことで、ポイントサービスをご希望の方に対し、ご本人確認をさせていただくために必要な番号です。※お客さまが任意で設定する番号ではありません。

具体的には、次の番号です。

①お支払方法が口座振替の方は、ご登録口座番号の下4桁

②お支払方法がクレジットカード払いの方は、当社から別途通知する認証番号

③それ以外の方（当社のガスを使っていない方を含みます）は、「0000」

※1. お支払方法が口座振替またはクレジットカード払い以外の方は、ポイントサービスを受けることができませんので、これを機に、口座振替またはクレジットカード払いに変更していただくことをおすすめします。

※2. クレジットカード払いの方で、認証番号の通知をご希望の方は、次のサイトから申し込むか、当社までお電話にてお申込みください。認証番号の発行依頼フォームサイト➡https://mdh.fm/e?kN202WMTuK

Q4-9. 引っ越しによりガスを止めて欲しいのですが、ポイントサービスではどういう手続きが必要ですか。

お引越し等でガスを閉栓した時点で、自動的にポイントサービスも退会･解約扱いとなります。

※お引越しなどガス供給を解約したい場合、事前に当社までご連絡をしていただくことが必要です。

Q4-10. WEBでの操作ができません。用紙に記入することで会員への申し込みはできませんか。

大変申し訳ありませんが、紙申込は受け付けていません。当社へ必要物をご持参いただければ、その場で登録手続きをお手伝いいたします。

Q4-11. ガス料金の支払方法が変わった場合、水島ガス会員も変更登録が必要ですか。

必要ありません。変更後のお支払方法も「口座振替」または「クレジットカード払い」の場合、引き続きポイントサービスを受けることができます。

5. WAON POINTのご利用について

Q5-1. WAON POINTを使うためには、どうすれば良いですか。

イオン等にあるWAONステーションなどの端末機で、ポイントを受け取り（ダウンロード）、それを電子マネー「WAON」に交換（ポイントチャージ）してご利用ください。ポイントとしてご利用の場合はiAEONアプリにカード登録をしてご利用ください。詳しくは、イオングループが運営する「ワオン公式ページ」にてご確認ください。

Q5-2. WAON POINTで買い物はできますか。

贈呈したWAON POINTのままではお買い物にご利用いただけません。イオン等にあるWAONステーションなどの端末機でWAONポイントを電子マネー(WAON)に交換してご利用ください。ポイントとしてご利用の場合はiAEONアプリにカード登録をしてご利用ください。

Q5-3. WAON POINTには有効期限がありますか。

＜ダウンロード期限＞

ポイント進呈完了日が 4/1～9/30 の場合：翌年 3/31 日まで

ポイント進呈完了日が 10/1～翌年 3/31 の場合：翌年 9/30 まで

＜電子マネーWAONへの交換(ポイントチャージ)期限＞

1 年間のポイント加算期間を含む最大 2 年

加算期間：1 年間(WAON入会初年度のみ 1 年経過後の月末まで)

有効期限：1 年間

6. その他

Q6-1. 個人情報の取り扱いはどうなっていますか。

当社ホームページにあるプライバシーポリシーをご確認ください。