



## 防護管の申込に関する 「よくあるお問い合わせ」について





© Chuden Haiden Support Co.,Ltd. All rights reserved.





#### <1>防護管取付の申込について

- 防護管取付の申込はどこからすればよいですか。
- 防護管の申込にはどのような資料が必要でしょうか。
- どの電線に取付したらいいか分からない。どうしたらよいですか。
- <u>申込の修正依頼メールが届いた。どうしたらよいですか。</u>
- 電話による申込はできないのですか。
- 申込をしたが防護管受付センターから何も連絡がありません。
- 事前立会でも、写真や位置図等の資料提供は必要ですか。

#### <2>取付期間について

- 防護管取付希望期間について教えてほしい。
- 取付所要日数よりも早く防護管を取付してほしい。
- 防護管取付希望期間(終了)の日付を変更するにはどうすればよいですか。
- 防護管の取付・取外日の事前連絡をしてほしい。
- 防護管の取外日を指定することはできますか。

#### <3>費用について

- なぜ防護管の取付が有償となったのですか。
- 防護管取付費用の振込先口座が前回の請求書に記載の口座と異なっているけど問題ないですか。
- 概算費用を知りたいため、見積をしてほしい。または、見積書を確認したい。どうすればよいですか。
- 振込の期限はいつまでですか。





#### <4> 見積書・請求書について

- 見積書・請求書の宛名を変更する方法を教えてほしい。
- 請求書はいつ頃届きますか。
- 見積書・請求書を郵送してほしい。または、防護管受付センターの公印を押した見積書・請求書が欲しい。

#### <5>システムについて

- 新規登録または仮パスワードの発行申請をしたが、メールが送られてこない。どうすればよいですか。
- <u>ログインIDまたは、パスワードを忘れてしまった。どうすればよいですか。</u>
- ログインに関するエラーメッセージが表示された。または、アカウントがロックされてしまった。どうすればよいですか。
- 添付ファイルが添付できない。どうすればよいですか。
- ユーザ登録画面で[確認]ボタンをクリックしても、エラーが表示され次の画面に進めない。どうすればよいですか。
- ・ <u>申込画面で[確認]ボタンをクリックするとエラーが出て先に進めない。どうすればよいですか。</u>
- 「確認」ボタン等のボタンをクリックしても、正しく表示されず次に進めない。どうすればよいですか。
- 発注登録依頼メールの送信頻度を変更したい。どうすればよいですか。

<6> その他

• 電線・電柱の移設について相談したい。







#### ) 防護管取付の申込はどこからすればよいですか。

## A

「<u>防護管申込システム</u>」にてログイン後、上部[新規申込]ボタンより申込ください。( 初めての申込の場合、まず初めに[新規登録の方はこちら]からユーザ登録をお願いいた します。) なお、「お問い合わせ」から申込のご連絡をいただいても、申込をお受けすることができ ないため、必ず[新規申込]から防護管取付の申込をお願いいたします。







#### 防護管の申込にはどのような資料が必要でしょうか。

### A

防護管を取付する設備、長さ(m)はすべてお客さまにご指示いただいたとおりに設計し、施工 担当箇所へお伝えしております。このため、[防護管が必要な設備及び長さ(m)]を必ずご記 載ください。なお、申込の際は下記資料をご準備ください。

#### ① 防護管の取付箇所が分かる平面図や立面図等

どこからどこまでの範囲で、何mの防護をご希望かご指示 ください。

また、所定の地点から防護管取付をご希望の場合は、 記入例のとおり「電柱番号127345から5m離れた地点 から10m取付」とご指示ください。



#### 2 現場写真

防護を希望する設備に矢印やマーカーで印をつけ、防護範囲をご指示ください。 (お客さまと防護管受付センターで防護範囲の相違がないよう、写真等でご指示ください)

そのほか必要資料についてはこちらをご確認ください。 「防護管申込シート(見本)」(Excel)









■防護管取付有償化に伴い、どの電線に何mお取付するかはお客さまにてご判断をいただいております。				
また、弊社からお客さまに取付箇所を指定することは出来ませんので、下記資料を参考いた だき、申込をお願いします。 ■ 電線の種類については下記資料をご確認ください。				
■ 法令上取り決められている離隔距離(防護管取付を省略できる距離)				
	最小離隔距離	より安全な距離		
電線の種類				
電線の種類 100V、200V	1.0m	2.0m		







#### 〕申込の修正依頼メールが届いた。どうしたらよいですか。

## Α

申込いただいた内容から、防護管を取付する箇所および長さ(m)が確認できない時や添付書類 の内容が不鮮明で防護管の取付位置が不明確な時など、防護管の取付に必要な情報が不足して いる場合は、申込の修正をお願いしております。

メールに記載のURLよりログインいただき、当該申込の[編集]にて、資料の再添付、修正 等を実施いただき、[確認] ⇒ [更新] をクリックし、修正完了ください。 なお、防護管取付までの最短日は、修正が完了した日から16営業日または31営業日のカウン トとなるため、場合によっては取付希望期間(開始)を変更いただくことがあるため、ご了承 ください。





### <1>防護管取付の申込について

#### ○ 電話による申込はできないのですか。

Web申込が難しい場合は、ユーザ登録後に電話での申込も可能です。

電話申込は、ユーザ登録⇔防護管受付センターから約款を郵送⇔約款到着後、お客様にて 約款の内容をご確認いただきます。

その後、防護管受付センターへ約款承諾のお電話を承り「新規申込」となるため、Web申込 に比べ日数を要しますので、取付希望期間の開始日にご注意ください。

なお、最短取付開始日は、約款承諾後に申込が完了した日から16営業日または31営業日後に なります。







#### 〕 申込をしたが防護管受付センターから何も連絡がありません。

### A

防護管申込システムからの申込が完了していない可能性があるため、防護管工事申込一覧 (ホーム)画面の当該申込の [詳細]⇔[編集] をクリックいただき、内容の修正・追加資料の 添付など実施のうえ、下部にある [確認]⇔[登録] をクリックし、申込を完了ください。 なお、申込が完了すると、Pから始まる申込番号が発番され、申込完了メールを送信いた します。

また、日々多くの申込を頂戴しており、順次ご案内させていただいておりますが、申込 番号の発番後、3営業日を過ぎても弊社よりメールが届かない場合は、お手数をおかけい たしますが、防護管受付センター:052-888-8130(平日9:00~12:00・13:00~16:00) までお問合せください。弊社ホームページの[お問い合わせ]⇔[防護管への問い合わせは こちら] からお問い合わせいただくこともできます。





### <1>防護管取付の申込について

#### ○ 事前立会でも、写真や位置図等の資料提供は必要ですか。

Α
防護管取付所要日数判断において資料が必要となるため、事前立会有無に関わらず資料提供をお願
いいたします。 提供が必要な資料についてはこちらをご確認ください。
「 <u>防護管申込シート(見本)</u> 」(Excel)





#### ◯ 防護管取付希望期間について教えてほしい。

防護管の使用期間(お客さまの工事期間)になります。 取付希望期間(開始)の前日(月曜日の場合は日曜日)までに防護管の取付を行い、取付 希望期間(終了)の翌日から2か月程度を目安に防護管の取外を行います。





#### ● 取付所要日数よりも早く防護管を取付してほしい。

## A

防護管工事請負契約約款に記載のとおり、16営業日または31営業日(土日祝日および12月 29日から1月3日を除く)が防護管取付までの最短日です。事前立会を行う場合は、21営業 日または36営業日となります。

申込の際、「お客さまからの連絡事項」に取付所要日数に満たないお日にちをご希望されて も、受付することが出来ないため、お日にちに余裕を持って、申込いただきますようお願い いたします。なお、配電線路への防護管取付は、安衛法等に基づく必要な措置の一部であり 、事業者による防護管以外の対応も可能のため、防護管取付までの期間は防護管取付以外の ご対応を事業者さまにてお願いいたします。





) 防護管取付希望期間(終了)の日付を変更するにはどうすればよいですか。

防護管申込システムから変更したい申込件名 [詳細] ボタンをクリックし、最下段の [取付 希望期間変更] より変更できます。 ※取付希望期間の変更は、発注登録後に変更可能です。なお、期間変更については、取付希 望期間(終了)の4営業日前までに申込が必要です。





#### ) 防護管の取付・取外日の事前連絡をしてほしい。

## Α

防護管受付センターでは受付業務のみを行っており、取付・取外工事のスケジュール管理 等は中部電力パワーグリッド株式会社各営業所にて行っているため、防護管受付センター から、取付・取外日の事前連絡は行っておりません。 近隣住民への事前案内や申請期間の考慮など事前連絡を要する場合は、中部電力パワーグ リッド株式会社へお取次いたしますので、申込の際にお知らせください。





#### ) 防護管の取外日を指定することはできますか。



原則取外日の指定は出来ません。ただし、現場状況によって、お客さま設備(建設用仮足場等)をお借りしないと取外作業ができない場合は、申込時にその旨をお伝えください。建設 用仮足場等の設置期間を併せてお伝えください。







#### ○ なぜ防護管の取付が有償となったのですか。

中部電力パワーグリッド株式会社による無償取付は2020年9月30日の受付をもって終了し、 中部電力パワーグリッド株式会社から委託を受け、弊社が防護管の管理業務を実施しており ます。 詳細については、中部電力パワーグリッド株式会社のHP(中部電力パワーグリッド株式会社 の2020年8月20日のお知らせ「建設工事等に伴う当社架空電線等への防護措置に係る申込み 方法の見直しについて」)をご覧ください。



#### <3>費用について



 防護管取付費用の振込先口座が前回の請求書に記載の口座と異なっているけど 問題ないですか。



申込件名毎に割り当てられたバーチャル口座を使用しているため、お振込みの際は、 請求書に記載の口座をご確認のうえお振込みください。 また、振込手数料は、約款・請求書に記載のとおり、お客さまにてご負担いただいて いるため、ご了承のほどよろしくお願いいたします。





#### 概算費用を知りたいため、見積をしてほしい。 または、見積書を確認したい。どうすればよいですか。

## Α

お見積書は、防護管申込システムから閲覧または発行することができます。 (Web申込の場合は、防護管申込システムの防護管工事申込一覧(ホーム)画面にて、検索条件の 状態【発注待】を選択⇔[検索]をクリック⇒検索結果より対象件名の[詳細]をクリック⇒展開 画面の[見積書出力]をクリックし、ご確認ください。) ※詳しくは「防護管申込システム」操作マニュアル P27を参照ください。

お見積のみでも申込登録が必要なため、防護管申込システムから申込をお願いいたします。 なお、工事発注後の申込取消については、中途解約費用1万1千円(税込)の費用が発生いたします。 また、事前立会を行った場合には、1回につき1万1千円(税込)の費用が発生いたします。 (申込取消となっても別途請求いたします。)

お客さま自身で概算費用を計算したい場合は、弊社HPに掲載しております、[<u>防護管工事単価表</u>] をご確認ください。







#### ) 振込の期限はいつまでですか。

### Α

銀行振込・コンビニ決済に関わらず、約款に記載のとおり請求書発行後1か月が振込期限日 となっております。また、振込期限日の5営業日前にお支払いが確認できない、または、 お支払済みであっても当社において入金を確認できていない場合は、お客さまのメールア ドレス宛にお支払期限日をご案内させていただいております。



### <4>見積書・請求書について



#### 〕見積書・請求書の宛名を変更する方法を教えてほしい。

### Α

銀行振込のみ申込毎に変更いただけます。 防護管申込システムにログイン後、**[新規申込]**から申込内容入力フォームの**[見積書・請求書 情報**]項目にて、「会社名以外の宛名」をチェックし、宛名欄に変更する宛名を入力ください。 (ユーザ情報にてあらかじめ「会社名以外の宛名」を登録されている場合は、登録内容が反映さ れております。宛名欄の修正・変更ください。) 【<u>操作マニュアル</u>P21を参照ください。】 コンビニ決済を選択されていると、宛名変更ができません。

※「会社名以外の宛名」を選択し、宛名を変更した場合は宛名が<u>2段表示</u>されます。 上段:変更後の宛名 下段:申込会社名(下記記載例をご参考ください)

また、申込後に変更をご要望の場合は、お手数おかけいたしますが、 防護管受付センター052-888-8130(平日9:00~12:00・13:00~16:00)までお問合せください。 弊社ホームページの [お問い合わせ]⇔[防護管へのお問い合わせはこちら] から お問い合わせいただくこともできます。





#### <4>見積書・請求書について



#### ) 請求書はいつ頃届きますか。

請求書は取付工事完了後に発行いたします。 取付工事完了後、1週間程度お時間を頂戴しておりますので、ご了承ください。 請求書が発行されましたら、ご登録のメールアドレス宛に通知が届くため、防護管申込 システムより詳細をご確認ください。(お電話で申込の場合を除く)



Д





# 見積書・請求書を郵送してほしい。 または、防護管受付センターの公印を押した見積書・請求書が欲しい。

電話申込のお客さまを除き、2021年4月1日より、防護管申込システムから防護管受付 センターの電子印が付された「見積書・請求書」の閲覧・印刷が可能となったため、 「見積書・請求書」の郵送は致しておりません。





新規登録または仮パスワードの発行申請をしたが、メールが送られてこない。 どうすればよいですか。

## Α

迷惑メール対策等の受信設定をご確認ください。 また、防護管申込システムからの送信メールドメインは「chuden-hs.co.jp」となります ので、受信できるようにメールの設定をお願いいたします。 ※ご利用の端末・プロバイダ・メールソフト・ウイルス対策ソフト等の設定をご確認く ださい。なお、設定方法は、ご利用の環境によって異なるため、端末をご購入した店舗 やご利用プロバイダのサポートセンター等にお問い合わせください。





#### ログインIDまたは、パスワードを忘れてしまった。どうすればよいですか。

■ログインIDをお忘れの方は「<u>防護管申込システム</u>」のログインページ下段にある、お問い合わせの 「ログインIDをお忘れの方はこちら」からログインIDの再通知の手続きをお願いいたします。 ※詳しくは「防護管申込システム」操作マニュアル P55を参照ください。

■パスワードをお忘れの方は「<u>防護管申込システム</u>」のログインページ下段にある、お問い合わせの「パスワードをお忘れの方はこちら」から仮パスワードを発行していただき、再度新しいパスワードの設定をお願いいたします。
 ※詳しくは「防護管申込システム」操作マニュアル P58を参照ください。

■中部電力パワーグリッド株式会社の「防護管WEB受付システム」のパスワード に関しては、 中部電力パワーグリッド株式会社(052-973-2209)へお問い合わせください。







Q ログインに関するエラーメッセージが表示された。 Q または、アカウントがロックされてしまった。どうすればよいですか。

## Α

- ■「ログインIDまたはパスワードが違います。5回連続でパスワードを間違えるとロックします」と いうエラーメッセージが表示されている場合は、アカウント作成時にご登録された正しいログイン IDまたは、パスワードを入力のうえログイン願います。
- ■「5回連続でログインに失敗したため、アカウントを一時ロックしました。しばらく経過してから、 再度ログインをしてください」というエラーメッセージが表示された場合は、アカウントがロック されているため、恐れ入りますが30分程度お待ちいただいた後、アカウント作成時にご登録された 正しいログインIDまたは、パスワードを入力のうえログイン願います。







#### 〕 添付ファイルが添付できない。どうすればよいですか。

## Α

添付したいファイルのサイズおよび拡張子をご確認ください。なお、デジタルカメラの設定 が高解像度の場合、1枚あたりのサイズが大きくなるため、PDFファイルへの変換、解像度 の変更およびWordまたはExcelに写真を貼付したデータを添付ください。また、1ファイル あたりのサイズおよび使用可能な拡張子は以下のとおりです。

■ サイズ;1ファイル8MB以内、1申込の全ファイル合計サイズは32MBまでとなっております。

■ 使用可能な拡張子; xls, xlsx, doc, docx, ppt, pptx, jpeg, jpg, png, pdf, zip





# 2 ユーザ登録画面で[確認]ボタンをクリックしても、エラーが表示され次の画面に進めない。どうすればよいですか。

- メールで届いた仮ログインIDと仮パスワードを入力してもログインができない場合、仮ロ グインIDまたは仮パスワードの入力が誤っているため、お間違いのないようご注意ください。 また、メールが届いてから24時間が経過すると仮パスワードが無効となるため、仮パスワ ードを再発行ください。
- ② 仮ユーザIDと仮パスワードでログイン後、ユーザ登録の画面では、下記内容に誤りが 無いかご確認ください。
- [**必須**]のマークが付いている項目がすべて 記載されているか
- パスワードは英字と数字を含めた8文字以上 20文字以下になっているか
- 住所の番地やスペースはすべて全角で入って いるか

[(半角)と記載のある箇所以外はすべて全角で ご入力ください]



上記内容でもご登録ができない場合は、

防護管受付センター:052-888-8130(9:00~12:00・13:00~16:00)までお問合せください。 16:00以降は、弊社ホームページの**[お問い合わせ]**⇔**[防護管受付センター業務について]**から お問い合わせいただくこともできます。











「確認」ボタン等のボタンをクリックしても、正しく表示されず次に進めない。 どうすればよいですか。

4	Α
	<ol> <li>画面が正しく表示されない場合や、各種ボタンをクリックしても次のページに正しく 進まない場合は、ブラウザの一時保存ファイル(キャッシュ)の削除をお試しのうえ、</li> </ol>
	<ul> <li>ハノコンの再起動を行ったのらは書されるかお試しくたさい。</li> <li>※一時保存ファイル(キャッシュ)を削除する際、削除する項目の選択により、ブラウザ 内に保存している履歴、ID、パスワードの情報が削除される可能性があります。あら かじめご了承ください。</li> </ul>
	<ul> <li>《インターネット一時ファイルの削除方法》</li> <li>■ <u>Microsoft Edgeの場合</u></li> <li>■ <u>Google Chromeの場合</u></li> </ul>
	<ul> <li>② 上記①で解決しない場合は、現在ご使用いただいている端末(パソコンまたはスマートフォン)・ブラウザを変更のうえお試しください。</li> <li>《推奨環境》</li> <li>■ パソコン: OS Windows10</li> </ul>

- スマートフォン; iPhone iOS、Safari、Android Google Chrome
- 対応ブラウザ; Microsoft Edge、Google Chrome





#### 〕発注登録依頼メ−ルの送信頻度を変更したい。どうすればよいですか。



#### 「<u>防護管申込システム</u>」にログイン後、上部 [**ユーザ情報**]より「修正」ボタンをクリックし、 項目【発注登録依頼メールの自動送信設定】にて設定をご変更願います。 ※詳しくは「防護管申込システム」操作マニュアル P49を参照ください。







