

お問い合わせはチャットでお願いします

チャットは簡単&スムーズ

お電話

なかなか
つながらない

契約や場所の特定に時間がかかる・何度も復唱確認
伝わらない・言いまちがい・聞きまちがい

5分

チャット

すぐに
つながる

必要事項をサクサク入力
写真も送れる

2分

早い
&
伝達確実

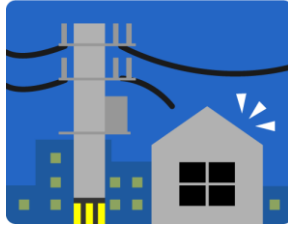
あらゆる用件に対応

これまでコールセンターにお電話いただいていた用件のすべてに対応しています

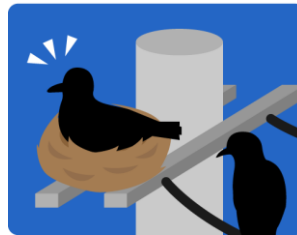
外灯不点・昼行灯
のお問合せ



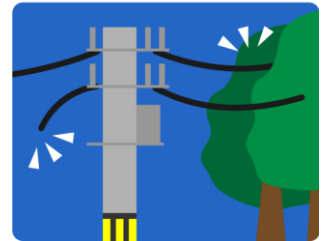
一般お客さま宅の
当社設備に起因する停電



電柱上にある
鳥の巣のお問合せ



当社設備の異常
(電線断線・樹木接触等)



※新增設申込みや再エネ申込みには対応しておりません。

これまで通りナビダイヤル（0570-051-081）までご連絡をお願いいたします。

5ステップで受付完了

詳しい使い方はマニュアルを参照ください

STEP 1

チャット
に入る

- ・ホームページ
- ・停電情報アプリ

STEP 2

連絡先
を入力

- ・電気工事店名
- ・申出者名
- ・申出者連絡先

STEP 3

申出内容
を選択

- ・選択肢にそって
選択

STEP 4

申出内容
を入力

- ・電柱番号
- ・詳しい状況

STEP 5

写真提供
(任意)

- ・その場で撮影
- ・撮影済み写真選択
- ・提供しない



チャットマニュアル (電気工事店用)

STEP 1

チャット
に入る

STEP 2

連絡先
を入力

STEP 3

申出内容
を選択

STEP 4

申出内容
を入力

STEP 5

写真提供
(任意)

① ホームページまたは停電情報お知らせサービス (スマホアプリ) からチャット入口へ

北陸電力送配電ホームページ



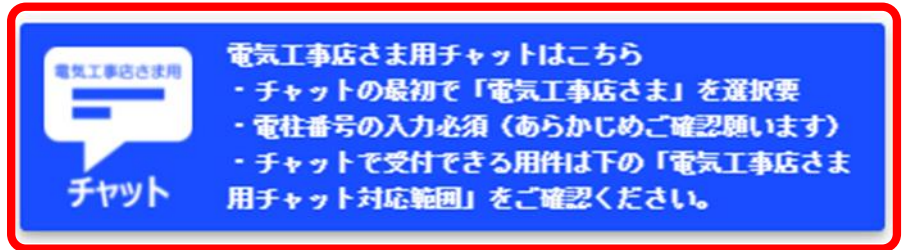
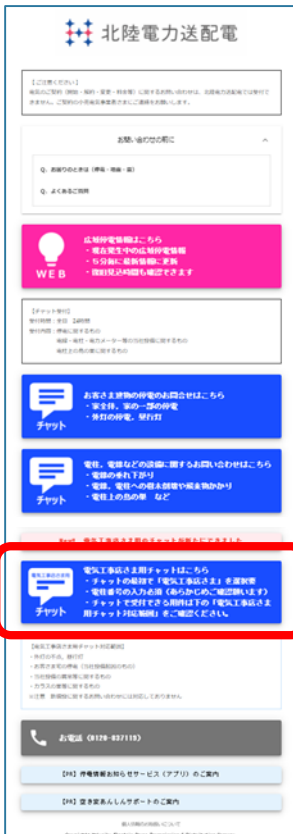
いずれかをPUSH

停電情報アプリ



PUSH

② チャット入口画面から『電気工事店さま用チャットはこちら』を選択



電気工事店さま用チャットはこちらをPUSH



STEP 1

チャット
に入る

STEP 2

連絡先
を入力

STEP 3

申出内容
を選択

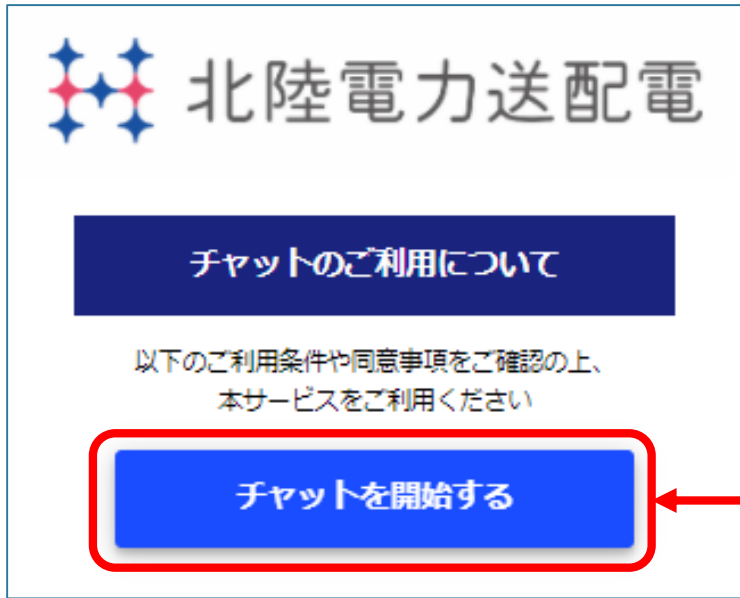
STEP 4

申出内容
を入力

STEP 5

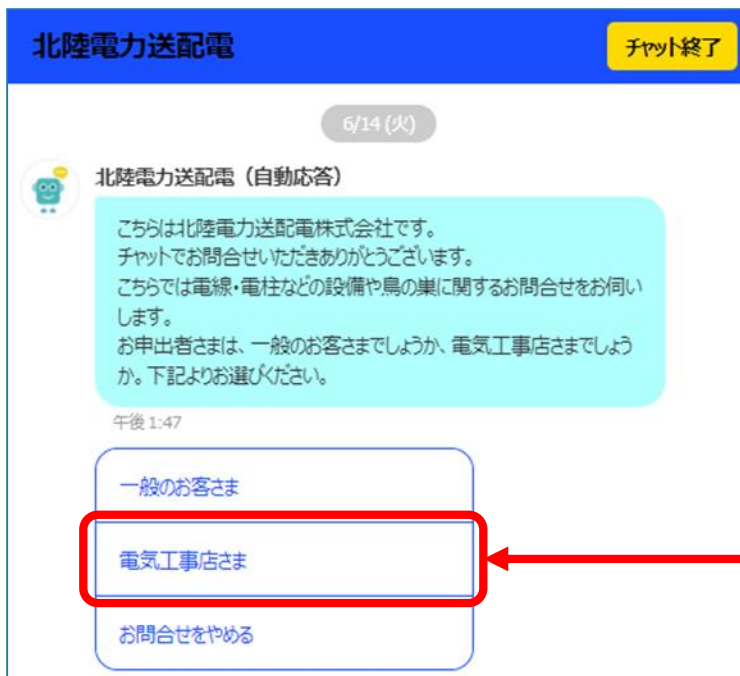
写真提供
(任意)

③ 『チャットを開始する』を選択



PUSH

④ チャットに入ったら『電気工事店さま』を選択



PUSH



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑤ 電気工事店さまの連絡先情報を入力

【電気工事店名】

- ・ 全角20文字以内
- ・ 半角の場合エラーとなる

【電気工事店さまのお名前】

- ・ 全角15文字以内
- ・ 半角の場合エラーとなる

【電気工事店さまのお名前】

- ・ 半角 ハイフンなし
- ・ ハイフンを付けるとエラーとなる
- ・ 連絡の取れる電話番号（携帯電話など）

入力後、送信をPUSH

⑥ 連絡先入力した内容を確認する

入力内容を確認して

間違いなければ『はい』をPUSH



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

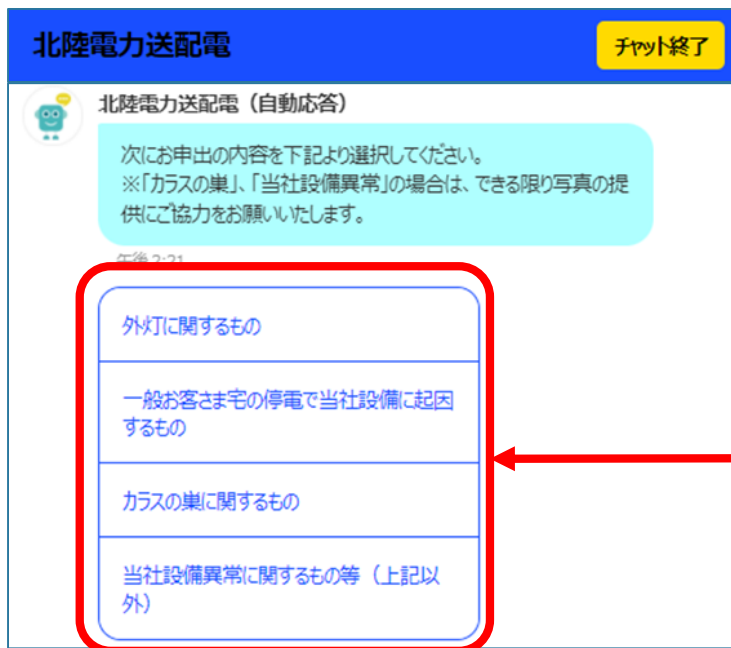
連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑦ 申出内容を選択する



該当するものをPUSH

| 選択項目 | 項目の概要 |
|---|---|
| A 外灯に関するもの ・・・P5へ | <ul style="list-style-type: none"> 外灯の停電，昼行灯 等，外灯に関するもの全般 （必須）電柱番号 |
| B 一般お客さま宅の停電で 当社設備に起因するもの ・・・P6へ | <ul style="list-style-type: none"> 一般お客さま宅での故障修理の際に，当社設備に起因して停電等が発生していることが判明したもの 計器や計器箱の破損に関するもの 家屋解体にともなう引込線，計器の撤去に関するもの （必須）電柱番号，計器番号 |
| C カラスの巣に関するもの ・・・P7へ | <ul style="list-style-type: none"> カラスの巣に関するもの，鳥のフン害に関するもの （必須）電柱番号 |
| D 当社設備異常に関するもの等 （上記以外） ・・・P8へ | <ul style="list-style-type: none"> 電柱，電線，支線，碍子，車避板 等に関するもの 樹木接触，飛来物掛かり，つる・つた 等の他物接触に関するもの 電柱や電線の移設，その他，上記以外のもの （必須）電柱番号 |



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑧ - A 申出内容を入力する『外灯に関するもの』

北陸電力送配電 チャット終了

北陸電力送配電（自動応答）

外灯に関するお申出ですね。
外灯の状況を教えてください。

午後 2:41

電柱番号*

(例) 1 2 3 4 5 6 7 8 (全角)

1 2 3 4 5 6 7 8

外灯取付位置*

選択 **お客さまポール付**

外灯不点の状況*

選択 **電源がきていない**

その他連絡事項 (自由入力99文字)

(例) ○○様宅前 など

**○○様宅前の外灯,
小柱1 2 3 4 0 0 0 1ヒ**

折り返し連絡要否

事前連絡要

対応後連絡要

連絡不要

送信

【電柱番号（必須）】

- ・ 全角で入力
- ・ 半角の場合エラーとなる
- ・ 支線柱や引込小柱の場合は本柱の番号を記入

【外灯取付位置（必須）】

- ・ プルダウンメニューから選択
<選択肢>
- ・ 本柱付
- ・ 支線柱付
- ・ 小柱付
- ・ お客さまポール付
- ・ ハイウェイポール型

【外灯不点の状況（必須）】

- ・ プルダウンメニューから選択
<選択肢>
- ・ 電源がきていない
- ・ 自動点滅器不良（仮処置済み）
- ・ 自動点滅器不良（仮処置なし）
- ・ 引込線断線
- ・ 昼行灯
- ・ その他

【その他連絡事項】

- ・ 99文字以内
- ・ 小柱番号, 外灯位置の補足説明, 車が入らない 等

【折り返し連絡要否】

- ・ 該当するものにチェック
<選択肢>
- ・ 事前連絡要
- ・ 対応後連絡要
- ・ 連絡不要

入力後, 送信をPUSH
P9 写真提供へ



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑧ - B 申出内容を入力する『一般お客さま宅の停電で当社設備起因のもの』

北陸電力送配電 チャット終了

北陸電力送配電（自動応答）

一般お客さま宅の当社設備に起因する停電に関するお申出ですね。
お客さまの状況を教えてください。

午後 2:41

電柱番号 *

(例) 1 2 3 4 5 6 7 8 (全角)

1 2 3 4 ア 5 6 7 8

計器番号 *

(例) 計器銘盤下部に記載のNo.(半角英数)

123 (半角)

お客さま名 *

ホクリク ソウタ (全角カタカナ)

富山 はなこ

停電状況 (自由入力80文字) *

(例) 電源が片相きていない など

片相切れ

その他連絡事項 (自由入力80文字)

(例) その他連絡事項があれば記入願います

**引込小柱
1 2 3 4 0 0 0 1 ヒ**

折り返し連絡要否

事前連絡要

対応後連絡要

連絡不要

送信

【電柱番号（必須）】

- 全角で入力
- 半角の場合エラーとなる
- 支線柱や引込小柱の場合は本柱の番号を記入

【計器番号（必須）】

- 半角3桁（10桁まで入力可）
- 計器番号の下3桁を入力（詳しくはP11を参照）
- 全角の場合エラーとなる

【お客さま名（必須）】

- 全角カタカナで入力

【停電の状況】

- 80文字以内
- 全部不点、片相切れ、スマメまで電圧きているが2次側電圧なし、計器破損等

【その他連絡事項】

- 80文字以内
- 補足事項があれば入力

【折り返し連絡要否】

- 該当するものにチェック
- <選択肢>
 - 事前連絡要
 - 対応後連絡要
 - 連絡不要

入力後、送信をPUSH
P9 写真提供へ



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑧ - C 申出内容を入力する『カラスの巣に関するもの』

北陸電力送配電 チャット終了

北陸電力送配電（自動応答）

カラスの巣に関するお申出ですね。
カラスの巣の場所等を教えてください。
※お客さまからの取次の場合は、その他連絡事項欄にお客さま情報等のご記入をお願いします。

午後 2:43

電柱番号 *

(例) 1 2 3 4 7 5 6 7 8 (全角)
1 2 3 4 ア 5 6 7 8

高所作業車可否
選択 **可**

その他連絡事項 (自由入力80文字)

(例)〇〇さま取次、〇〇さま連絡要090-1234-5678 など
あああ

折り返し連絡要否

事前連絡要
 対応後連絡要
 連絡不要

送信

【電柱番号（必須）】

- 全角で入力
- 半角の場合エラーとなる
- 支線柱や引込小柱の場合は本柱の番号を記入

【高所作業車使用可否】

- プルダウンメニューから選択
<選択肢>
- 可
- 否

【その他連絡事項】

- 80文字以内
- 連絡事項があれば入力

【折り返し連絡要否】

- 該当するものにチェック
<選択肢>
- 事前連絡要
- 対応後連絡要
- 連絡不要

入力後、送信をPUSH
P9 写真提供へ



STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

チャット
に入る

連絡先
を入力

申出内容
を選択

申出内容
を入力

写真提供
(任意)

⑧ - D 申出内容を入力する『当社設備の異常に関するもの』

北陸電力送配電 チャット終了

北陸電力送配電（自動応答）

当社設備の異常等に関するお申出ですね。
当社設備異常の状況を教えてください。
※お客さまからの取次の場合は、その他連絡事項欄にお客さま情報等のご記入をお願いします。

午後 2:43

電柱番号 *

(例) 1 2 3 4 ア 5 6 7 8 (全角)

1 2 3 4 ア 5 6 7 8

高所作業車使用可否

選択 **可**

計器番号 (必要な場合)

(例) 計器銘盤下部に記載のNo.(半角数字)

123 (半角)

設備異常の状況 (自由入力80文字) *

(例) 電線が切れている、倒木して電線に寄りかかっている など

倒木が電線によりかかっている

その他連絡事項 (自由入力80文字)

(例) 補足連絡事項があれば記入願います など

車が通れないため至急対応要

折り返し連絡要否

事前連絡要

対応後連絡要

連絡不要

送信

【電柱番号（必須）】

- 全角で入力
- 半角の場合エラーとなる
- 支線柱や引込小柱の場合は本柱の番号を記入

【高所作業車使用可否】

- プルダウンメニューから選択
<選択肢>
- 可
- 否

【計器番号】

- 半角3桁（10桁まで入力可）
- 計器番号の下3桁を入力（詳しくはP11を参照）
- 全角の場合エラーとなる

【設備異常の状況（必須）】

- 80文字以内
- 電柱が折れている、電線が切れて垂れ下がっている、ブルーシートが高圧線に引っ掛かっている 等

【その他連絡事項】

- 80文字以内
- 補足事項があれば入力

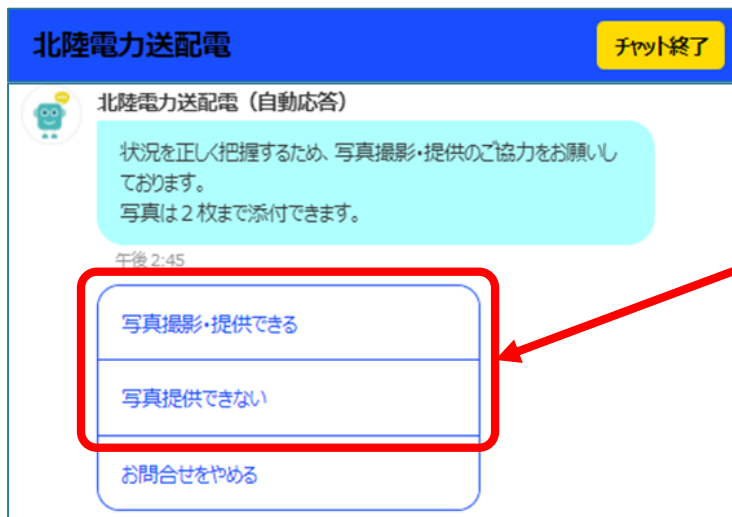
【折り返し連絡要否】

- 該当するものにチェック
<選択肢>
- 事前連絡要
- 対応後連絡要
- 連絡不要

入力後、送信をPUSH
P9 写真提供へ



⑨ 写真提供の可否を選択する



写真提供は任意ですが、できる限りご協力をお願いいたします。

- ✓ 状況が的確に伝わる
- ✓ 必要車両や資機材を事前把握できるので改修等が早くなる

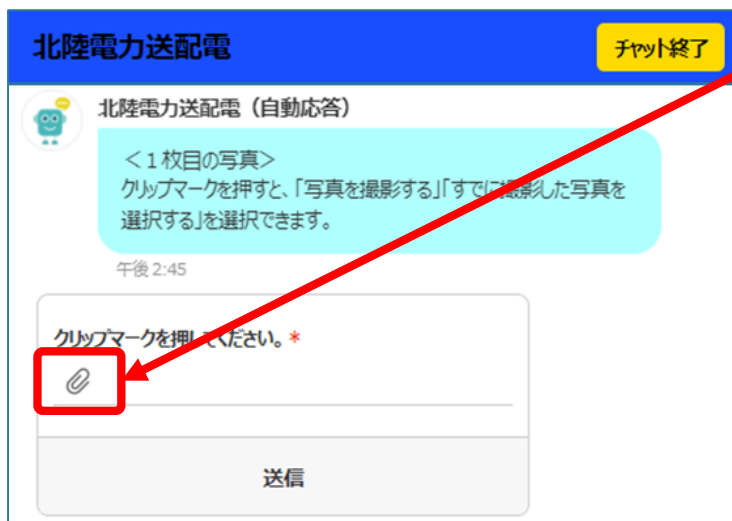
【写真撮影・提供できる】

- ・ その場で写真を撮影
 - ・ 撮影済みの写真を選択
- ⑩へ

【写真提供できない】

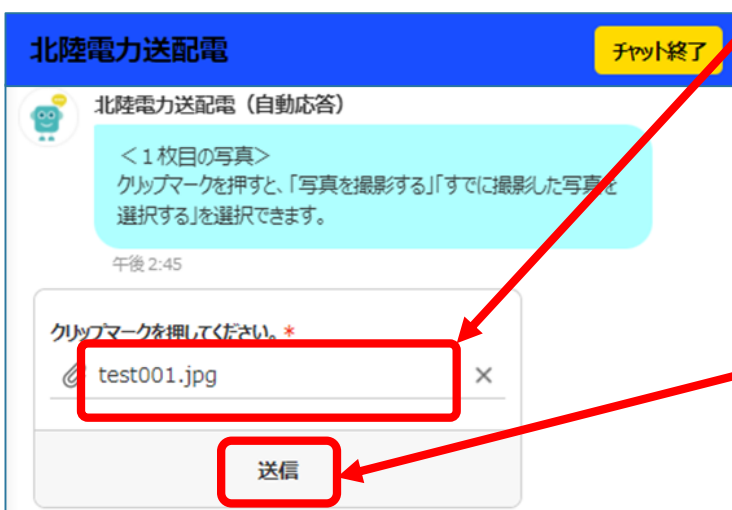
- ・ チャット受付完了となります
- P10 ⑫チャット受付完了へ

⑩ 写真を提供する



【クリップマークをPUSH】

- ・ 「写真を撮影する」か「撮影済みの写真を添付する」かを選択
- ・ 撮影または添付をお願いします



【写真が取り込まれたことを確認】

- ・ 「撮影」または「添付」されると、ファイル名が表示されます

写真取り込み確認後、送信をPUSH P10へ



STEP 1

チャット
に入る

STEP 2

連絡先
を入力

STEP 3

申出内容
を選択

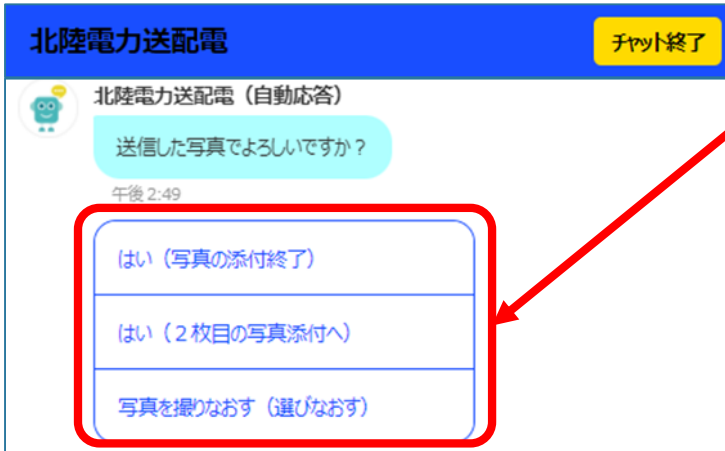
STEP 4

申出内容
を入力

STEP 5

写真提供
(任意)

⑪ 写真を追加するか、写真提供を終えるか（写真提供は2枚までです）



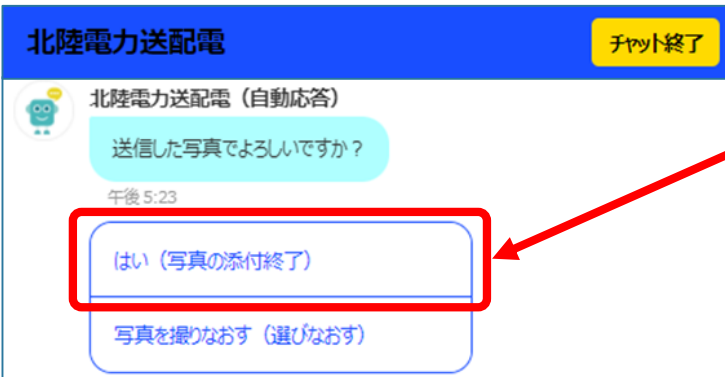
【はい（写真の添付終了）】

- ・ チャット受付完了となります
→⑫へ

【はい（2枚目の写真添付へ）】

- ・ 2枚目の写真撮影または添付が
できます
- ・ P 9 ⑩と同じです
→P 9 ⑩へ

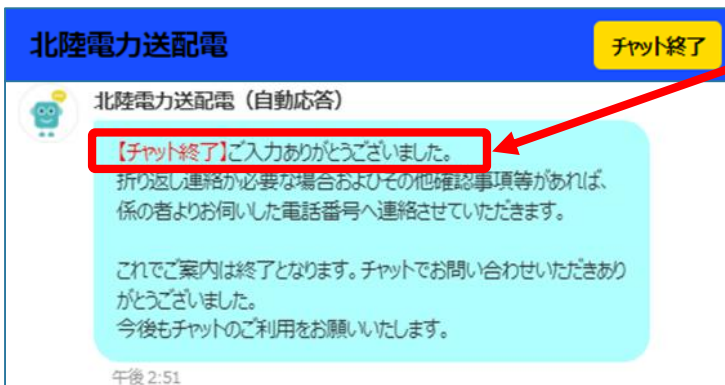
2枚目の写真提供終了時



【はい（写真の添付終了）】

- ・ チャット受付完了となります
→⑫へ

⑫ チャット受付完了



【これでチャット受付完了です】

- ・ 最後に右上の **チャット終了** を押してください。チャット画面を消していただいて大丈夫です
- ・ ご協力ありがとうございました
- ・ 今後も電話ではなく、チャットでの
お問い合わせをお願いします

チャットは、文字入力に全角や半角および文字数制限がございますが、慣れてしまえば、電話よりもスムーズに受付が可能です。ぜひ一度、お試しくださいようお願いいたします。



【電柱番号の基本構成】

- 数字4桁+カタカナ1文字+数字4桁
- 0351才0600と呼びます

【支線柱の場合】

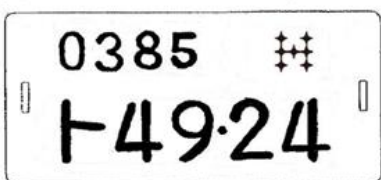
- 電柱番号札が付いておりません
- ワイヤー線でいずれかの電柱とつながっていますので、それを辿り最寄りの電柱番号の付いている電柱のご確認をお願いします。
- 0351才0600の支線柱と呼びます

<電柱番号の構成は2パターンです>

①カタカナ前

0385ト4924

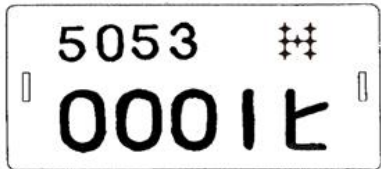
数字4桁+カタカナ1桁+数字4桁



②カタカナ後

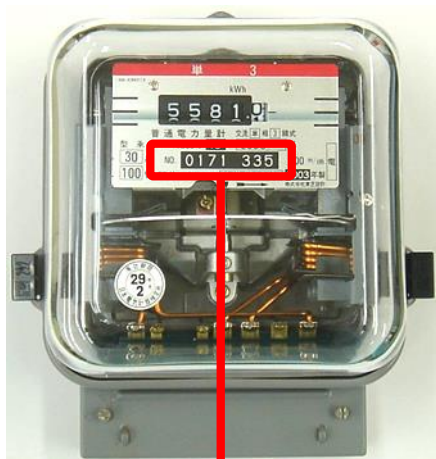
50530001ヒ

数字4桁+数字4桁+カタカナ1桁



【引込小柱の場合(左図の②)】

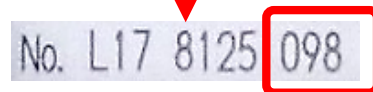
- 数字4桁+数字4桁+カタカナ1文字
- 電柱間の引込線(幹線)を辿り基本の電柱番号の付いている電柱のご確認をお願いします。
- 0351才0600の引込小柱50530001ヒと呼びます



計器番号：335



計器番号：904



計器番号：098

【計器番号】

- 計器の銘板部に「No. L17 8125 098」のように記載
- このうち下3桁の『098』を計器番号と呼びます(当社において、電柱番号と計器番号(下3桁)でお客様の契約を特定することができます)